

不当な取引行為に対する特定商取引に関する法律及び熊本県消費生活条例に基づく事業者指導に関する事務処理要項

1 趣旨

この要項は、熊本県消費生活課（以下「消費生活課」という。）における特定商取引に関する法律に基づく申出、指導、立入検査、報告徴収、指示に関する事務、及び熊本県消費生活条例に基づく指導、調査、勧告等に関する事務（以下「調査・指導等」という。）について、必要な事項を定めたものである。

2 根拠法令

- (1) 特定商取引に関する法律（以下「法」という。）のうち知事の自治事務事項。
- (2) 熊本県消費生活条例（以下「条例」という。）。

3 具体的権限の内容

事業者調査・指導等実施根拠規定一覧表（別表1）のとおり。

4 調査・指導等の体系

不当な取引行為に係る事業者調査・指導実施体系図（別図1）のとおり。

5 調査の実施

(1) 調査の開始

ア 端緒

消費生活課は、次の端緒により、調査等を開始する。

- (ア) 熊本県内各消費生活センター及び消費生活相談窓口からの通知。
- (イ) 法第60条に基づく申出
- (ロ) 条例第48条第1項に基づく申出
- (ハ) 他行政機関等からの情報で、次のA～Cに該当するもの。
 - A 熊本県内で通知日直近1年以内に複数の被害が発生しているもの。
 - B 消費者被害が拡大しつつあり、緊急性が高いもの。
 - C その他、熊本県消費生活課長（以下「消費生活課長」という。）が必要と認めるもの。

(ニ) 職権探知

新聞、雑誌、テレビ等マスコミ情報や、消費者団体等からの情報、関連会議において得た情報、他の法律等の調査、指導過程で得た情報等で、消費生活課の探知に係る情報のうち、次のいずれかに該当するもの。

- A 熊本県内で通知日直近1年以内に複数の被害が発生しているもの。
 - B 消費者被害が拡大しつつあり、緊急性が高いもの。
 - C その他、消費生活課長が必要と認めるもの。
- (ホ) 熊本県民からの相談で、消費生活課長が必要と認めるもの。
 - (ヘ) その他、消費生活課長が必要と認めたとき。

(2) 事業者指導、調査方針の決定

ア- (7) に定める通知や関係書類及びパイオネット等における熊本県民からの相談内容等を分析し、不当な取引行為を行っているもしくはその疑いのある事業者（以下「当該事業者」という。）に関する事業者調査・指導計画書（参考様式例 1）を作成し、事業者指導・調査方針を決定する。

(3) 消費者調査

消費生活課は、必要に応じ、消費者調査を実施する。

ア 熊本県消費生活センター（以下「センター」という。）に当該事業者に係る相談苦情がある場合は、センター相談員と連携して消費者調査を行う。

イ センター以外の消費生活相談窓口当該事業者に係る相談苦情がある場合は、当該相談苦情受理窓口に対し、消費者の紹介を依頼する。

ウ 消費者調査は原則として面談で行い消費者の申し立てを記録した上で、消費者の確認の署名・押印を受け、担当者は、供述書（参考様式例 2）を作成し、やむを得ない理由により消費者から署名・押印を受けられない場合は、聴取結果報告書（参考様式例 3）を作成する。

エ 消費者調査の際に、当該消費者に対し、契約書、勧誘に関する表示物等、当該事業者の不当な取引行為を証明する資料の提出を依頼する。消費者からの提出物件については、任意提出書（参考様式例 4）及び必要に応じて所有権放棄書（参考様式例 5）の作成を消費者に求めるとともに、消費者に受取品目録交付書（参考様式例 6）を交付し、提出物件を消費者に返還するときは、返還請書（参考様式例 7）の作成を消費者に求める。この提出物件に関する経緯については、資料入手経緯報告書（参考様式例 8）を作成する。

(4) 関連調査

消費生活課は、必要に応じ、次の調査を行う。

ア 表示物（契約書、勧誘に係る書類等）の取得。

イ 販売商品等の試買もしくは取得。

ウ 商業登記の取得。（参考様式例 9）

エ 当該事業者関連地所の登記の取得。（参考様式例 10）

オ 当該事業者の外観調査。（参考様式例 11）

カ 当該事業者の経営に係るものの住民票、戸籍等の取得。（参考様式例 12、13）

キ その他、消費生活課長が必要と認めたこと。

(5) 法第 66 条第 1 項に基づく報告徴収及び条例第 49 条第 1 項に基づく資料要求

ア 消費生活課は、必要に応じ、法第 66 条第 1 項に基づく報告徴収、及び条例第 49 条第 1 項に基づく資料要求を行う。報告徴収（参考様式例 14）及び資料要求（参考様式例 15）（以下「報告徴収等」という。）は、原則として、文書をもって行う。

イ 報告徴収等を行う内容は、法第 66 条第 1 項及び法施行令第 17 条に基づく内容とする。

ウ 消費生活課は、法第 66 条第 1 項に基づく報告徴収を行ったときは、法施行令第 19 条第 7 項に基づき、速やかにその結果を、九州経済産業局経由で、内閣総理大臣に報告する。

(6) 法第 66 条第 1 項に基づく立入検査及び条例第 49 条第 1 項に基づく立入調査

ア 消費生活課は、次のいずれかに該当し、情報の収集の必要があると認められるときには、法第 66 条第 1 項に基づく立入検査及び条例第 49 条第 1 項に基づく立入調査（以下「立入検査等」という。）を行う。

- (7) (5) の資料徴収によって報告された事項の真実性を確認し、もしくは、不十分な点を補完するため必要な場合。
- (i) 当該事業者が、(5) の資料徴収に応じない場合。
- (ii) その他、熊本県環境生活部長が必要と認めた場合。
- イ 立入検査は、基本的に事前通知をせずに行い、立入検査時に、当該事業者に対し、文書を呈示する。(参考様式例 16、参考様式例 17)
- ウ 立入検査は 2 名以上の職員で行うものとし、職員は、当該事業者に『特定商取引に関する法律第 66 条第 6 項の規定による立入検査をする職員の身分証明書』及び条例第 49 条第 2 項の規定による『身分証明書』を呈示する。
- エ 消費生活課は、必要に応じ、立入検査の際に、当該事業者に対し、契約書、勧誘に関する表示物等の提出を依頼する。当該事業者からの提出物件については、任意提出書(参考様式例 4) 及び必要に応じて所有権放棄書(参考様式例 5) の作成を当該事業者に求めるとともに、当該事業者を受取品目録交付書(参考様式例 6) を交付し、提出物件を当該事業者へ返還するときは、返還請書(参考様式例 7) の作成を当該事業者に求める。この提出物件に関する経緯については、資料入手経緯報告書(参考様式例 8) を作成する。
- オ 消費生活課は、法第 66 条第 1 項に基づく立入検査を行ったときは、法施行令第 19 条第 7 項に基づき、速やかにその結果を、九州経済産業局経由で、内閣総理大臣に報告する。
- (7) 当該事業者の事情聴取及び条例第 49 条第 1 項に基づく説明要求
- ア 消費生活課は、次のいずれかに該当し、情報の収集の必要があると認められるときに事情聴取及び条例第 49 条第 1 項に基づく説明要求(以下「事情聴取」という。)を行う。なお、消費生活課は、当該事業者の任意により事情聴取を行うことを事情聴取を行う前に、当該事業者に告げなければならない。
- (7) (5) の資料徴収によって報告された事項の真実性を確認し、もしくは、不十分な点を補完するため必要な場合。
- (i) (6) の立入検査によって得られた事項の真実性を確認し、もしくは、不十分な点を補完するため必要な場合。
- (ii) 当該事業者が、(5) の報告徴収もしくは(6) の立入検査に応じない場合。
- (iii) その他、消費生活課長が必要と認めた場合。
- イ 事情聴取は原則として面談で行い、当該事業者の申し立てを録取し、供述書(参考様式例 3) を作成した上で、供述者の確認の署名・押印を受ける。
- ウ 消費生活課は、必要に応じ、事情聴取の際に、当該事業者に対し、契約書、勧誘に関する表示物等の提出を依頼する。当該事業者からの提出物件については、任意提出書(参考様式例 4) 及び必要に応じて所有権放棄書(参考様式例 5) の作成を当該事業者に求めるとともに、当該事業者を受取品目録交付書(参考様式例 6) を交付し、提出物件を当該事業者へ返還するときは、返還請書(参考様式例 7) の作成を当該事業者に求める。この提出物件に関する経緯については、資料入手経緯報告書(参考様式例 8) を作成する。
- (8) 関連事業者への報告依頼もしくは事情聴取依頼
- ア 消費生活課は、関連事業者への報告依頼もしくは事情聴取依頼は、情報の収集の必要があると認められるときに行う。なお、関連事業者への報告依頼もしくは事情聴取依頼は、当該関連事業者の任意により行うことを、報告依頼を行う際に書面で、もしくは事情聴取

依頼を行う前に、当該関連事業者に告げなければならない。

(7) (5) の資料徴収によって報告された事項の真実性を確認し、もしくは、不十分な点を補完するため必要な場合。

(1) (6) の立入検査によって得られた事項の真実性を確認し、もしくは、不十分な点を補完するため必要な場合。

(ウ) 当該事業者が、(5) の報告徴収もしくは(6) の立入検査に応じない場合。

(イ) その他、消費生活課長が必要と認めた場合。

イ 報告依頼は、原則として文書で行う。

ウ 事情聴取依頼は基本的に面談で行い、関連事業者の申し立てを録取し、供述書(参考様式例3)を作成した上で、供述者の確認の書面・押印を受ける。

エ 消費生活課は、事情聴取依頼の際に、関連事業者に対し、契約書、勧誘に関する表示物等の提出を依頼する。関連事業者からの提出物件については、任意提出書(参考様式例4)及び必要に応じて所有権放棄書(参考様式例5)の作成を当該事業者に求めるとともに、当該事業者を受取品目録交付書(参考様式例6)を交付し、提出物件を当該事業者へ返還するときは、返還請書(参考様式例7)の作成を当該事業者に求める。この提出物件に関する経緯については、資料入手経緯報告書(参考様式例8)を作成する。

(9) 提出物件の処理

消費生活課は、提出のあった提出物件を適正に管理、処理する。

6 指導等の実施

調査の結果、次の処理を行う。

なお、消費生活課長は、調査の結果、処理を行うために必要なときは、弁護士等と構成する法律問題協議会を開催し、意見を聴くことができる。

(1) 法に基づく指示

ア 消費生活課は、法に定める指示に該当する行為が明らかになった場合は、法に基づく指示を行う。

イ 消費生活課は、指示を行うときは、行政手続法(平成5年法律第88号)に基づき、弁明の機会を付与する。

ウ 消費生活課は、指示を行うときは、当該指示に係る措置状況等の報告を求める。

エ 消費生活課は、指示を行ったときは、法施行令第19条第7項に基づき、速やかにその結果を、九州経済産業局経由で、内閣総理大臣に報告する。

オ 消費生活課は、法に基づく指示を行った場合は、熊本県内消費生活センター及び消費生活相談窓口担当課(以下「センター等」という。)にその旨を通知するものとし、併せてセンター等に対して、当該事業者の不当な取引行為の発生状況について監視し、不当な取引行為を発見したときは、速やかに消費生活課に通知するよう依頼するものとする。

(2) 法に基づく業務停止命令

ア 消費生活課は、法に定める業務停止命令に該当する行為が明らかになった場合は、法に基づく業務停止命令を行う。

イ 消費生活課は、法に基づく業務停止命令を行った場合で、当該事業者が個人である場合かつ当該停止を命ずる範囲の業務を繰り返すおそれがある場合は、その者に対して、当該

停止を命ずる期間と同一の期間を定めて、当該停止を命ずる範囲の業務を営む法人の当該業務を担当する役員となることの禁止を併せて命ずる。

ウ 消費生活課は、業務停止命令を行うときは、行政手続法(平成5年法律第88号)に基づき、弁明の機会を付与する。

エ 消費生活課は、業務停止命令を行うときは、当該業務停止命令に係る措置状況等の報告を求める。

オ 消費生活課は、業務停止命令を行ったときは、法施行令第19条第7項に基づき、速やかにその結果を、九州経済産業局経由で、内閣総理大臣に報告する。

カ 消費生活課は、当該業務停止命令の対象となった事業者の営業活動の拠点(本社等)が他の都道府県の区域内にあるときは、当該都道府県に通知する。

キ 消費生活課は、法に基づく業務停止命令を行った場合は、センター等にその旨を通知するものとし、併せてセンター等に対して、当該事業者の不当な取引行為の発生状況について監視し、不当な取引行為を発見したときは、速やかに消費生活課に通知するよう依頼するものとする。

(3) 法に基づく業務禁止命令

ア 消費生活課は、法に基づく業務停止命令を行った場合で、当該事業者が、当該停止を命ずる期間中に別会社を立ち上げて業務を開始するおそれがある場合は、その者に対して、当該停止を命ずる期間と同一の期間を定めて、当該停止を命ずる範囲の業務を新たに開始することの禁止を命ずる。

イ 消費生活課は、業務禁止命令を行うときは、行政手続法(平成5年法律第88号)に基づき、弁明の機会を付与する。

ウ 消費生活課は、業務禁止命令を行ったときは、法施行令第19条第7項に基づき、速やかにその結果を、九州経済産業局経由で、内閣総理大臣に報告する。

エ 消費生活課は、法に基づく業務禁止命令を行った場合は、センター等にその旨を通知するものとし、併せてセンター等に対して、当該事業者の不当な取引行為の発生状況について監視し、不当な取引行為を発見したときは、速やかに消費生活課に通知するよう依頼するものとする。

(4) 条例第28条に基づく勧告

ア 消費生活課は、条例第26条に定める不当な取引行為が明らかになった場合は、条例第28条第1項に基づく勧告を行う。

イ 消費生活課は、勧告を行うときは、熊本県行政手続条例(平成7年条例第53号)に基づき、弁明の機会を付与する。

ウ 消費生活課は、勧告を行うときは、当該勧告に係る措置状況等の報告を求める。

エ 消費生活課は、条例に基づく勧告を行った場合は、センター等にその旨を通知するものとし、併せてセンター等に対して、当該事業者の不当な取引行為の発生状況について監視し、不当な取引行為を発見したときは、速やかに消費生活課に通知するよう依頼するものとする。

(5) 指導

ア 消費生活課は、(1)から(4)に該当しない場合は、指導を行う。

イ 指導は基本的に文書で行い、その相手方から当該指導を受けたことを確認する旨

の書面(参考様式例 18)及び改善報告書(参考様式例 19)を求める。

ウ 消費生活課は、当該指導を行った場合は、センター等にその旨を通知するものとし、併せてセンター等に対して、当該事業者の不当な取引行為の発生状況について監視し、不当な取引行為を発見したときは、速やかに消費生活課に通知するよう依頼するものとする。

(6) 違反事実なし

調査の結果、不当な取引行為の事実が認められなかった場合は、違反事実なしとして調査を終了させる。

7 公表

(1) 法に基づく指示

指示を行ったときは、その旨を公表しなければならない。

(2) 法に基づく業務停止命令

業務停止命令を行ったときは、その旨を公表しなければならない。

(3) 法に基づく業務禁止命令

業務禁止命令を行ったときは、その旨を公表しなければならない。

(4) 条例第50条に基づく公表

事業者が次の各号に該当するときは、その旨を公表することができる。

ア 正当な理由なく条例第49条第1項に規定する資料の提出もしくは説明をしないとき。

イ 正当な理由なく条例第49条第1項の資料要求に対し、虚偽の資料の提出もしくは説明をしたとき。

ウ 事業者が条例第49条第1項の立入検査を拒んだとき。

エ 条例第28条の規定による勧告をうけた事業者が正当な理由なく当該勧告に従わないとき。

(5) 公表に係る事項

公表の内容は、次の各号に掲げる事項とする。

ア 販売業者等の概要

氏名又は名称(当該販売業者が法人の場合には、代表者の氏名を含む。)、住所又は所在地等

イ 処分の内容

ウ 取引の概要

エ 処分の原因となる事実

オ 今後の対応

カ 相談件数(熊本県内相談窓口で受け付けた件数とし、消費者が被害を受けた件数ではない旨を記載する。他の都道府県の相談件数がある場合は、口頭により公表するものとし、公表前に当該都道府県に対して必要な情報を提供する。)

キ 相談事例

(6) 公表に係る事前告知手続

販売業者等に係る名称等の公表を行う場合は、次の各号により事前告知を行うものとする。

ア 当該販売業者等に対し、指示等をした際に当該販売業者等の名称等を公表することがあり得る旨を告知することとし、当該告知をする時期は、原則として、当該指示等に係る弁

明の機会を当該販売業者等に付与するときとする。

イ 公表用資料に当該事業者以外の第三者を特定する具体的な情報が含まれる場合には、当該第三者に対し、あらかじめ、指示等をした際にかかる情報を公表することがあり得る旨を告知するものとし、当該第三者から、かかる公表に対する反対の意見の表明があり、かつ、当該意見に理由があると認める場合には、この意見を尊重し、当該第三者に係る情報の公表については、慎重に対処するものとする。

なお、当該第三者に対する告知は、原則として、当該指示等に係る文書の決裁を終了した時点以降に行うこととする。

ウ 前号の規定による告知は、当該告知を行う時点までに当該第三者が存在しなくなり、又は所在が判明しない場合には、当該告知を行うことを要しないこととする。

(7) 公表の方法

公表は、報道機関、関係行政機関等への資料提供のほか、必要に応じ、熊本県の各種広報媒体を通じて行うものとし、当該公表の対象となった事業者の営業活動の拠点(本社等)が他の都道府県の区域内にあるときは、当該都道府県にも通知する。

(8) 公表の期間

県ホームページを通じて行う場合の掲載期間は、原則として、1年以上3年以下とし、次のいずれかに該当する場合は、掲載を終了する。

ア 当該事業者の処分後、1年以上の期間にわたり全国的に相談苦情がない場合。

イ 当該事業者が廃業したことを確認した場合。

附 則

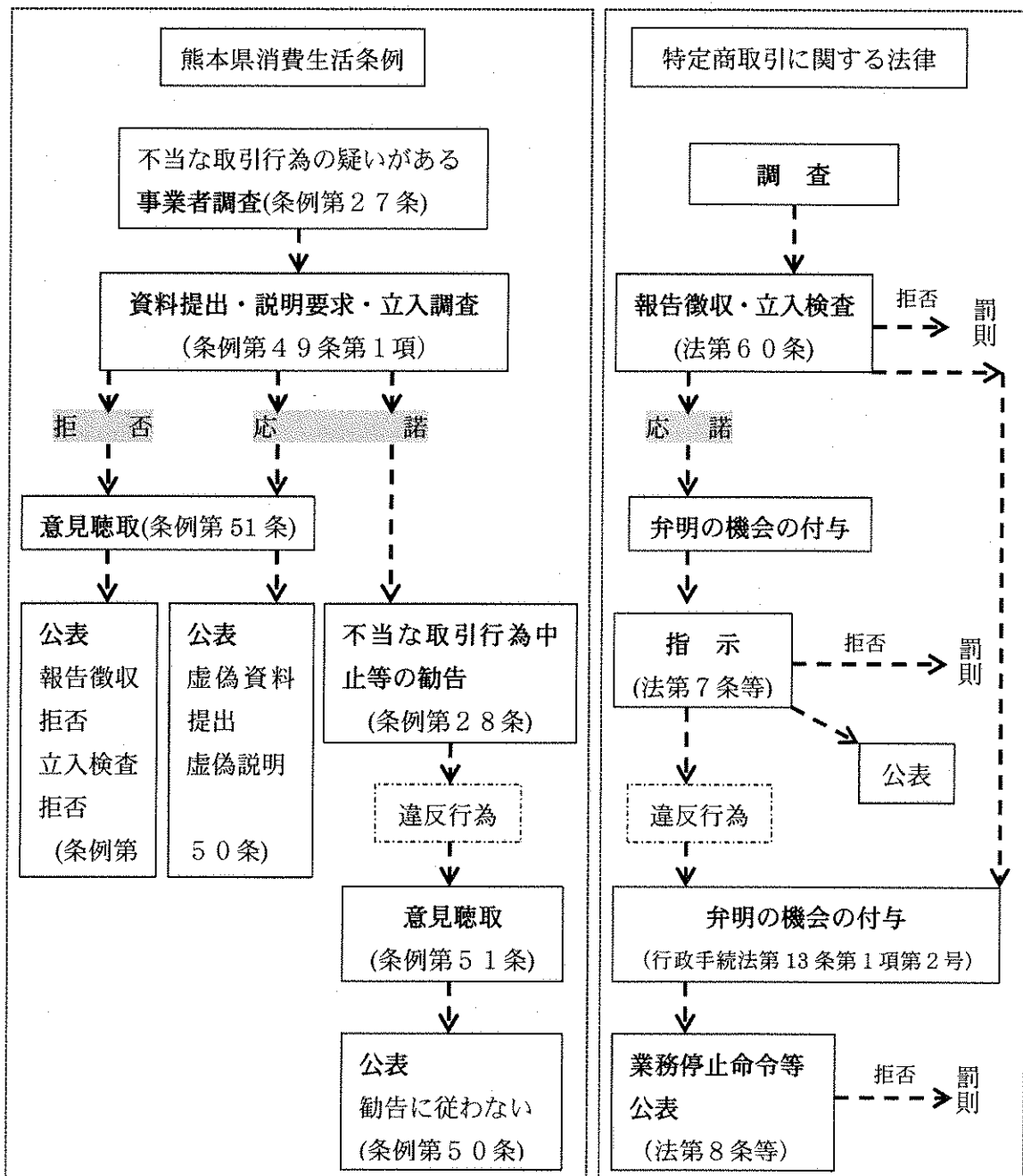
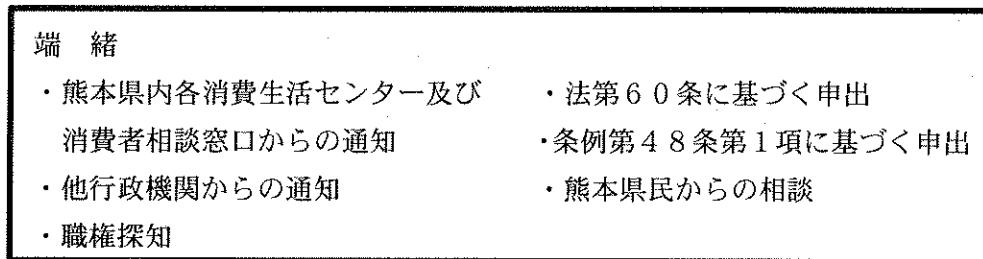
この要項は、平成16年3月25日から施行する。

この要項は、平成26年3月26日から施行する。

特定商取引に関する法律の規定による熊本県知事の指示と販売業者等の名称等の公表について(平成16年3月25日施行)は、廃止する。

この要項は、平成29年12月1日から施行する。

事業者調査・指導実施体系図



事業者調査・指導等実施根拠規定一覧表

区分	熊本県消費生活条例	特定商取引に関する法律
取引対象	事業者が消費者との間で行う取引行為（第26条）	<ul style="list-style-type: none"> 商品、指定権利、役務に関する訪問販売（第2条第1項） 商品、指定権利、役務に関する通信販売（第2条第2項） 商品、指定権利、役務に関する電話勧誘販売（第2条第3項） 連鎖販売取引（第33条） 特定継続的役務提供（第41条） 業務提供誘引販売取引（第51条） 訪問購入（第58条の4）
調査指導等の権限	不当な取引行為の疑いが認められるとき（第26条）	<ul style="list-style-type: none"> 法違反行為に対する業務改善指示等を行う上で必要があるとき（第66条）
調査権限	有（第27条）	<ul style="list-style-type: none"> （可能） 行政手続法第3条第1項第14号 行政手続条例第3条第1項第9号
情報提供権限	有（第29条）	<ul style="list-style-type: none"> （可能） 消費者基本法第11条 消費生活条例第29条
立入調査等（報告徴収・立入検査）権限	有（第49条第1項）	有（第66条第1項）
指導・勧告（指示）権限	有（第28条）	有（第7条、第14条、第22条、第38条、第46条、第56条、第58条の12）
業務停止命令権限	無	有（第8条第1項、第15条第1・2項、第23条第1項、第39条第1～4項、第47条第1項、第57条第1・2項、第58条の13第1項）
業務禁止命令権限	無	有（第8条第1項、第8条の2第1項、第15条第1項、第15条の2第1項、第23条第1項、第23条の2第1項、第39条第1～3項、第39条の2第1～3項、第47条第1項、第47条の2第1項、第57条第1項、第57条の2第1項、第58条の13第1項、第58条の13の2第1項）
公表権限	有（第50条）	有（第7条第2項、第8条第2項、第8条の2第2項、第14条第3・4項、第15条第3・4項、第15条の2第2項、第22条第2項、第23条第2項、第23条の2第2項、第38条第5・6項、第39条第5・6項、第39条の2第4項、第46条第2項、第47条第2項、第47条の2第2項、第56条第3・4項、第57条第3・4項、第57条の2第2項、第58条の12第2項、第58条の13第2項、第58条の13の2第2項）