

特定商取引に関する法律に基づく消費者庁長官の処分に係る審査基準等について

令和 4 年 1 月 4 日

消費者庁長官 伊藤 明子

特定商取引に関する法律（昭和 51 年法律第 57 号。以下「法」という。）に基づく消費者庁長官の処分に係る行政手続法（平成 5 年法律第 88 号）第 5 条第 1 項の規定による審査基準及び同法第 12 条第 1 項の規定による処分基準についてはそれぞれ次のとおりとする。

なお、令和 4 年 6 月 1 日をもって、「特定商取引に関する法律に基づく消費者庁長官の処分に係る審査基準等について」（平成 29 年 11 月 17 日消取引第 410 号）は廃止する。

1. 申請に対する処分に係る審査基準

法第 61 条第 1 項の規定による指定法人の指定は、特定商取引適正化業務を行う者に関する命令（平成 11 年総理府・厚生省・農林水産省・通商産業省・運輸省・建設省令第 1 号。以下「命令」という。）第 2 条各号に掲げる基準によるものとする。

(1) 命令第 2 条第 1 号は、特定商取引適正化業務を適正かつ確実に行うために必要な経理的基礎及び技術的能力を有することを要件としている。

経理的基礎については、①累積欠損がなく、かつ、収支が良好であること、②特定商取引適正化業務を行うための最小限の固定費を賄うに足る資産を保有していることを基準とする。

技術的能力については、①主務大臣への申出をしようとする者に対し適切な指導又は助言を行うことができる能力を有する者（例えば、消費生活アドバイザー若しくは消費生活コンサルタント等の資格を有する者又はこれらと同等以上の消費者からの苦情を処理し若しくは相談を受ける能力を有すると認められる者）を雇用して常時その業務に携わらせることができ、かつ、これらの者を適切に監督することができる体制であること、②主務大臣からの求めに応じて申出に係る事実関係につき調査を行う能力を有する者（例えば、消費生活アドバイザー若しくは消費生活コンサルタント等の資格を有する者又はこれらと同等以上の消費者からの苦情を処理し若しくは相談を受ける能力を有すると認められる者）を雇用して常時その業務に携わらせることができ、かつ、これらの者を適切に監督することができる体制であること、③特定商取引に関する情報又は資料の収集及び提供をすることが可能な手段を有すること、④苦情処理若しくは相談に係る業務を担当する者を養成するための講座又は試験についてこれまで実績があること（新たに実施しようとする場合にお

いてはその内容等が適切なものであること)、⑤特定商取引適正化業務の適正かつ確実な実施を確保するための実施規程等の内部規程が整備されていることを基準とする。

(2) 命令第2条第2号に規定する「役員又は社員の構成が特定商取引適正化業務の公正な実施に支障を及ぼすおそれのないものであること」とは、その役員又は社員の構成が一部の限られた者の利益代表である等、特定商取引適正化業務の公正な実施に支障を及ぼすおそれがなく、全体として中立公正であること、及び個々の役員又は社員の選任についても適正に行われていることを基準とする。

(3) 命令第2条第3号に規定する「特定商取引適正化業務以外の業務を行っているときは、当該業務を行うことにより特定商取引適正化業務が不公正になるおそれがないこと」とは、申出の調査の対象となりうる企業から特定商取引適正化業務と密接な関係を有する業務を受託していないことを基準とする。

(4) 命令第2条第4号に規定する「その指定をすることによって特定商取引適正化業務の適正かつ確実な実施を阻害することとならないこと」とは、当該指定によって特定商取引適正化業務の業務量に対して指定法人の数が過剰となり業務の実施に混乱が生じる等、特定商取引適正化業務の適正性や確実性を欠くこととならないことを基準とする。

## 2. 不利益処分に係る処分基準

### (1) 違反事業者等に対する指示及び業務停止命令等に係る処分基準

法第7条第1項の規定による訪問販売に係る販売業者又は役務提供事業者に対する指示、法第8条第1項前段の規定による訪問販売に係る販売業者又は役務提供事業者に対する業務の停止、法第14条第1項又は第2項の規定による通信販売に係る販売業者若しくは役務提供事業者又は通信販売電子メール広告受託事業者に対する指示、法第15条第1項前段又は第3項の規定による通信販売に係る販売業者若しくは役務提供事業者又は通信販売電子メール広告受託事業者に対する業務の停止、法第22条第1項の規定による電話勧誘販売に係る販売業者又は役務提供事業者に対する指示、法第23条第1項前段の規定による電話勧誘販売に係る販売業者又は役務提供事業者に対する業務の停止、法第38条第1項から第4項までの規定による統括者、勧誘者、一般連鎖販売業者又は連鎖販売取引電子メール広告受託事業者に対する指示、法第39条第1項前段、同条第2項前段、同条第3項前段又は第5項の規定による統括者、勧誘者、一般連鎖販売業者又は連鎖販売取引電子メール広告受託事業者に対する連鎖販売取引等の停止、法第46条第1項の規定による特定継続的役務提供に係る役務提供事業者又は販売業者に対する指示、法第47条第1項前段の規定による特定継続的役務提供に係る役務提供事業者又は販売業者に対する業務の停止、法第56条第1項又は第2項の規定による業務提供誘引販売業を行う者又は業務提供誘引販売取引電子メール広告受託事業者に対する指示、法第57条第1項前段又は第3項の規定による業務提供誘引販売業を行う者又は業務提

供誘引販売取引電子メール広告受託事業者に対する業務提供誘引販売取引等の停止、法第58条の12第1項の規定による訪問購入に係る購入業者に対する指示及び法第58条の13第1項前段の規定による訪問購入に係る購入業者に対する業務の停止は、それぞれの条項に定める処分の基準のほか、事業者によるコンプライアンス体制の状況、違反行為の悪質性及び被害の現実の広がりや将来の拡大可能性等の観点を総合的に考慮の上、行うものとする。

(2) 業務停止命令等を受けた個人の事業者等に対する業務禁止命令に係る処分基準

法第8条第1項後段、法第15条第1項後段、法第23条第1項後段、法第39条第1項後段、同条第2項後段、同条第3項後段、法第47条第1項後段、法第57条第1項後段又は法第58条の13第1項後段の規定による業務の禁止は、それぞれの条項に定める処分の基準のほか、停止を命ぜられた個人の事業者等が停止を命ぜらる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蓋然性等の観点も考慮の上、行うものとする。

(3) 業務停止命令等を受けた事業者等の役員等に対する業務禁止命令に係る処分基準

法第8条の2第1項、法第15条の2第1項、法第23条の2第1項、法第39条の2第1項、法第47条の2第1項、法第57条の2第1項又は法第58条の13の2第1項の規定による業務の禁止は、それぞれの条項に定める処分の基準のほか、停止を命ぜられた業務の遂行に主導的な役割を果たしている者が同種業務を繰り返す蓋然性等の観点も考慮の上、行うものとする。

(4) 業務停止命令等を受けた事業者等の役員等の特定関係法人における業務停止命令に係る処分基準

法第8条第2項、第8条の2第2項第1号、第15条第2項、第15条の2第2項第1号、第23条第2項、第23条の2第2項第1号、第39条第4項、第39条の2第4項第1号、第47条第2項、第47条の2第2項第1号、第57条第2項、第57条の2第2項第1号、第58条の13第2項、第58条の13の2第2項第1号の規定による業務の停止は、それぞれの条項に定める処分の基準のほか、停止を命ぜられた業務の遂行に主導的な役割を果たしている者が特定関係法人において行っている業務の同法人における重要性、将来の拡大の可能性等も考慮の上、行うものとする。

(5) 業務停止命令等を受けた事業者等の役員等が自ら個人事業者として同一業務を行っている場合の業務停止命令に係る処分基準

法第8条の2第2項第2号、第15条の2第2項第2号、第23条の2第2項第2号、第39条の2第4項第2号、第47条の2第2項第2号、第57条の2第2項第2号、第58条の13の2第2項第2号の規定による業務の停止は、それぞれの条項に定める処分の基準のほか、停止を命ぜられた業務の遂行に主導的な役割を果たしている者が自ら個人事業者として行っている業務の将来の拡大の可能性等も考慮の上、行うものとする。

(6) 指定法人への改善命令及び指定取消しに係る処分基準

法第62条の規定による指定法人への改善命令及び法第63条の規定による指定法人の指定の取消しは、それぞれの条に処分の基準が定められており、更に具体的な処分の基準を作成することは困難であるため、処分基準は作成しない。