

えせ同和行為排除のために

- えせ同和行為対応の手引 -

千葉県

目 次

I	えせ同和行為とは	
1	えせ同和行為とはどのようなものですか	1
2	えせ同和行為排除の取組は	2
Q 1	同和団体の「本物」と「えせ」との見分け方は、 あるのでしょうか。	3
Q 2	ある団体が県の同和問題担当部署の職員の名前などを引用し、 「県ともお付き合いのある正式に認められた団体である」と 言っていますが、信用してよいのでしょうか。	3
II	同和問題とは	
1	同和問題とはどのようなものですか	4
2	同和問題解決への取組は	4
III	えせ同和行為の実態	5
IV	えせ同和行為対応にあたっての心得	
1	基本的姿勢	9
2	組織としての基本的心得	10
3	直接対応する担当者の基本的心得	14
V	具体的事例と対応	
1	書籍の購入強要	17
Q 1	電話で、「同和問題の解決は国民的課題だから、1冊は 研修のため必要なものだ」と言って高額な同和問題に関 する図書の購入を要求され困っています。 どのように対応すればよいのでしょうか。	17
Q 2	「買わないのは差別だ」と言われたり、「街宣車を持っ て行くぞ」とか、「今すぐそちらへ行くぞ」とか、大声で 怒鳴られたりしました。	18
Q 3	注文もしないのに（断ったのに）相手方が勝手に図書を 送付してきました。どのように対処すればよいのでしょうか。	19

Q 4	執拗に勧誘されたため、断りきれず、つい購入すると答えてしまい、図書が送られてきました。解除（解約）する方法はないのでしょうか。.....	21
2	寄付金・賛助金の強要.....	24
Q	同和団体を名乗る者から、同和問題の解決のための寄付金・賛助金の要求を受けました。協力しなくてはいけないのでしょうか。.....	24
3	代理人と称し介入.....	26
Q	交通事故の保険金について、同和団体を名乗る者が被害者の代理人であるとして、不当に高額を示談金を要求してきました。要求を拒否したところ、「我々を差別するのか、糾弾するぞ」と脅しをかけてきました。どうすればよいのでしょうか。.....	26
4	下請への参加強要.....	27
Q	同和団体を名乗る者から「工事の下請に参加させろ」と要求され、断ると「我々を差別するのか」と言い出しました。やはり差別になるのでしょうか。.....	27
5	官公署の影響力が利用された場合.....	28
Q	「こんな差別的な企業は、役所に言いつけて、仕事ができなくなるようにしてやるぞ」と脅されています。どう対応すればよいのでしょうか。.....	28
6	同和問題への取組を非難された場合.....	29
Q	同和問題についていろいろ質問をされた上、答えに窮したところ、「同和問題に対する理解が足りない。研修をしてやる。」と言われました。.....	29
7	弱みを追及された場合.....	30
Q	言われてみれば、こちら側にも落ち度があるような気がします。せめてもの誠意を示すべきでしょうか。.....	30
8	いやがらせ行為.....	31
Q	執拗に電話をかけてきたり、窓口に住座り、大声で怒鳴るなどのいやがらせを受けています。どう対応すればよいのでしょうか。.....	31
VI	関係法規.....	32
VII	相談窓口.....	42

I えせ同和行為とは

1 えせ同和行為とはどのようなものですか

「えせ」とは「似非」と書き、似ているが実は本物ではないことを意味します。

えせ同和行為とは、「同和問題はこわい問題である」という人々の誤った意識に乗じ、**同和問題を口実にして、会社・個人や官公署などに不当な利益や義務のないことを求める行為**を指します。

具体的には、機関紙・図書等物品購入の強要、下請けへの参加強要、開発行為等の許認可の強要等があげられます。

これは、あたかも差別解消運動であるかのように見せかけて行われることが多いため、同和地区の人々や同和問題の解決に真剣に取り組んでいる民間運動団体に対する県民のイメージを損ね、ひいては、同和問題に対する誤った意識を植え付け、これまで国や地方公共団体などが行ってきた長年にわたる啓発の効果を一挙に覆すものです。

このため、えせ同和行為の横行は、同和問題解決の大きな阻害要因となっており、これを断固排除しなければなりません。

このようなえせ同和行為を排除するためには、不当な要求には断固として拒否し、違法行為については、法的な措置をとるなど、き然とした態度をとることが重要です。

えせ同和行為に対しては、安易に応じることが、えせ同和行為の横行を許すだけでなく、結果的に、同和問題の解決を妨げることになる、との認識をもって対応することが必要です。

排除すべきは「行為」

排除すべき対象は、同和問題を口実にして個人や会社、官公署などに不当な利益や義務のないことを要求する「行為」です。

この場合、それらの行為自体が問題となるのであり、行為を行う者がいかなる団体に所属しているかということは問題ではありません。

同和問題を正しく理解してえせ同和行為を排除しましょう

同和問題を口実とした不当な行為かどうかの適切な判断をするためには、同和問題を正しく理解をしておく必要があります。

「同和」と聞いて、「こわい」、「かかわりたくない」と思う原因の一つには、「同和問題」と「えせ同和行為」の区別がついていないということがあります。

相手が「同和」を名乗ったからといって、それだけで身構えたり、恐れを抱くのは間違っています。「同和問題」と「えせ同和行為」の混同が恐れの原因であり、それこそがつけ込まれる原因になっているのです。

相手がどんな組織に属していようと、何を理由にしよう、「正当なもの」は「正当」、「不当なもの」は「不当」なのです。

えせ同和行為に対しては、き然とした態度でのぞむという意識を持つことが、適切に対処していく第一歩となります。

2 えせ同和行為排除の取組は

政府は、えせ同和行為排除のため法務省が中心となり総務庁(現 総務省)・警察庁及び日本弁護士連合会と連携して「えせ同和行為対策連絡会」を設置して積極的な啓発活動を展開してきましたが、この啓発をより実効あるものとするため、1987年(昭和62年)6月の事務次官等会議申合せにより「えせ同和行為対策中央連絡協議会」が中央に設置され、同協議会において、「えせ同和行為対策大綱」が決定されました。これに基づいて行政機関や弁護士会等が一体となって、えせ同和行為の排除に努めています。

また、千葉県内においても、千葉地方法務局を中心として、関東財務局千葉財務事務所、千葉県、千葉県警察本部、千葉県弁護士会により、「千葉県えせ同和行為対策関係機関連絡会」を設置し、えせ同和行為に関する情報交換や対応を協議し、その排除に努めています。

Q 1

同和団体の「本物」と「えせ」との見分け方は、あるのでしょうか。

A 1

「えせ同和行為」については、同和問題を口実として行われるゆすり、たかりなどの不当な要求を行う「行為」自体が問題となるのであって、その行為者が所属している団体が「本物」か「えせ」かを見分ける意味はありません。

したがって、「えせ同和行為」という言い方はしても、「えせ同和団体」という言い方はしておりません。

Q 2

ある団体が県の同和問題担当部署の職員の名前などを引用し、「県ともお付き合いのある正式に認められた団体である」と言っていますが、信用してよいのでしょうか。

A 2

国や県が特定の団体を「本物」とか「偽物」とか認定するということは一切ありません。

同和問題の解決を目的にした行動であると主張されれば、名刺交換や資料提供、関係部署の紹介などを拒む理由はありませんが、そのことをもって国や県が当該団体の行動を正式に認定しているわけではありません。

Ⅱ 同和問題とは

1 同和問題とはどのようなものですか

我が国社会の歴史的発展の過程で形づくられた身分階層構造に基づく差別により、日本国民の一部の人々が被差別部落（同和地区）に生まれたという、ただそれだけの理由で長い間、経済的・社会的・文化的に低位の状態におかれ、今なお結婚を妨げられたり、日常生活の上でいろいろな差別を受けます。これが、「同和問題」と言われるもので、「部落問題」、「部落差別問題」などとも言われ、人権問題であるとともに重大な社会問題です。

1871年（明治4年）に、いわゆる「解放令」が公布され、長い間続いてきた身分差別は、法律や制度のうえではなくなり、1946年（昭和21年）には、基本的人権を保障した日本国憲法が公布されましたが、今日の現代社会でも、人々の意識のなかに存在する予断や偏見は、容易に解消されず、同和問題はいまだ解決されていません。

2 同和問題解決への取組は

この問題の解決を図るため、国は1969年（昭和44年）から特別の立法措置（平成13年度末まで）を講じ、地方公共団体も一体となって、様々な施策が実施された結果、同和地区の生活環境などは、おおむね改善されました。

しかしながら、人々の心の中に残る差別意識については、様々な人権問題への関心の高まりや同和教育及び各種の啓発活動の推進により、着実に解消に向けて進んでいるものの、時として差別発言や落書きがみられるなど、今なお課題が残されています。

1997年（平成9年）の「人権教育のための国連10年」に関する国内行動計画では、同和問題に関する差別意識の解消を図るに際しては、1996年（平成8年）の地域改善対策協議会意見具申を尊重し、これまでの同和教育や啓発活動の中で積み上げられてきた成果等を踏まえ、すべての人の基本的人権を尊重していくための人権教育、人権啓発として発展的に再構築し、その中で同和問題を人権問題の重要な柱として捉え、今後とも、この問題に固有の経緯等を十分に認識しながら国際的な潮流とその取組を踏まえて施策を推進することとしています。

Ⅲ えせ同和行為の実態

えせ同和行為の具体的な要求としては、機関紙・図書等の購入の強要、寄付金・賛助金の強要、下請けへの参加強要、融資の強要等様々な形態があります。

法務省が全国の9,000事業所を対象として、平成30年中に、えせ同和行為による何らかの要求を受けたかについてアンケート調査を行ったところ、回答した2,736事業所のうち0.2%に当たる5事業所が「受けた」としています。(平成15年中の状況では23.6%が「受けた」と回答)

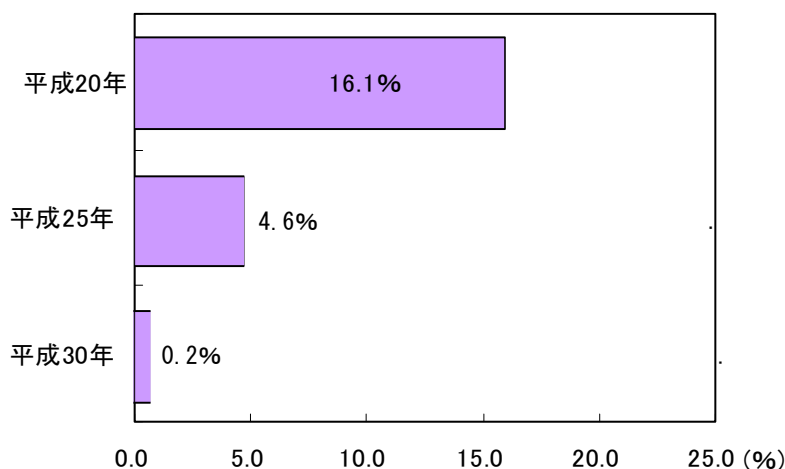
要求の種類として最も多いのは「機関紙・図書等物品購入の強要」で、要求の手口としては「執ように電話をかけてくる」との回答が回答事業所の8割を占めています。

法務省が委託して実施したえせ同和行為実態把握のためのアンケート調査結果

[全国の30人以上の従業員規模を有する事業所の中から9,000事業所を抽出、回収率30.4%]

被害率

不法又は不当な要求を受けた事業所の割合は、前回調査結果に比して4.4ポイント下降し0.2%となっており、「えせ同和行為」による被害は依然として存在しているものの、年々減少しています。

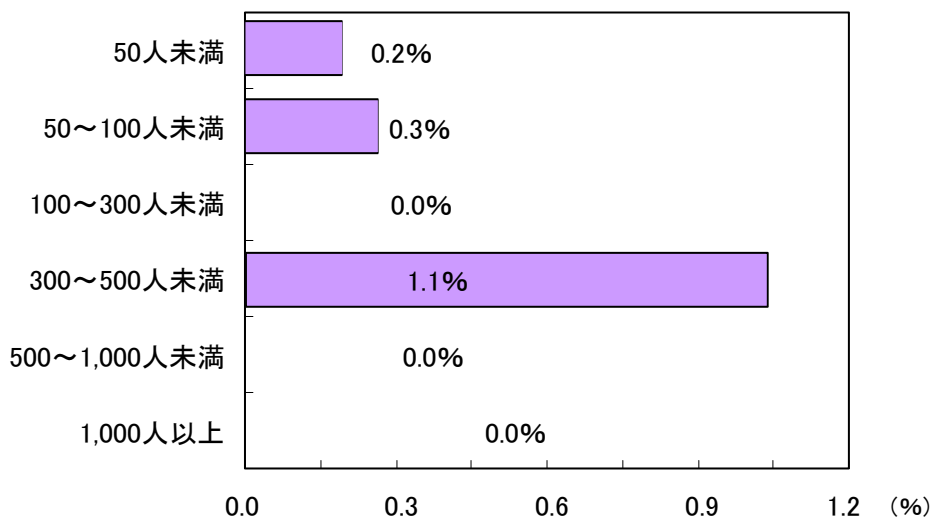


※「被害」とは、同和を名乗る者又は団体から不法又は不当な要求を受けた場合をいう。

※「被害率」は、「要求を受けた事業所数」を「回答事業所総数」で除した比率をいう。

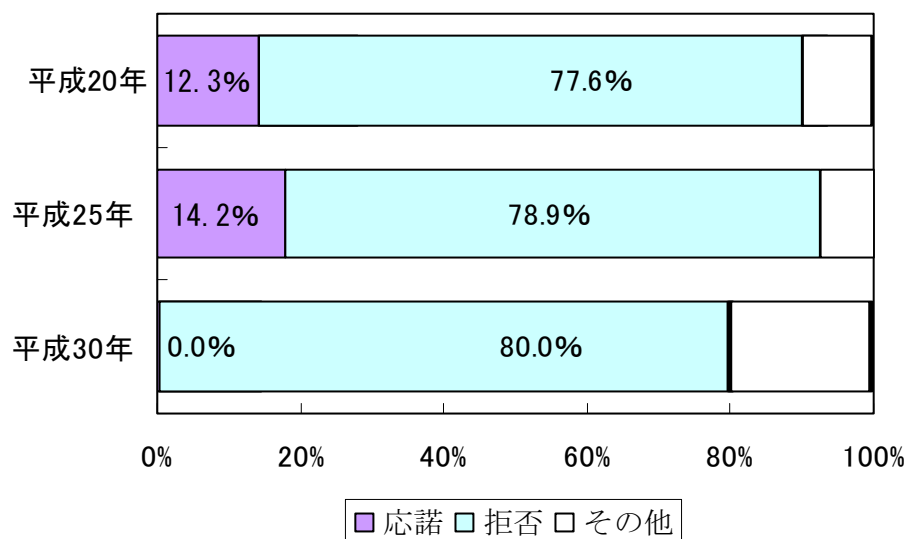
従業員規模別の被害率

従業員規模別の被害率では、従業員300～500人未満の事業所で最も高い結果(1.1%)となっています。



応諾率

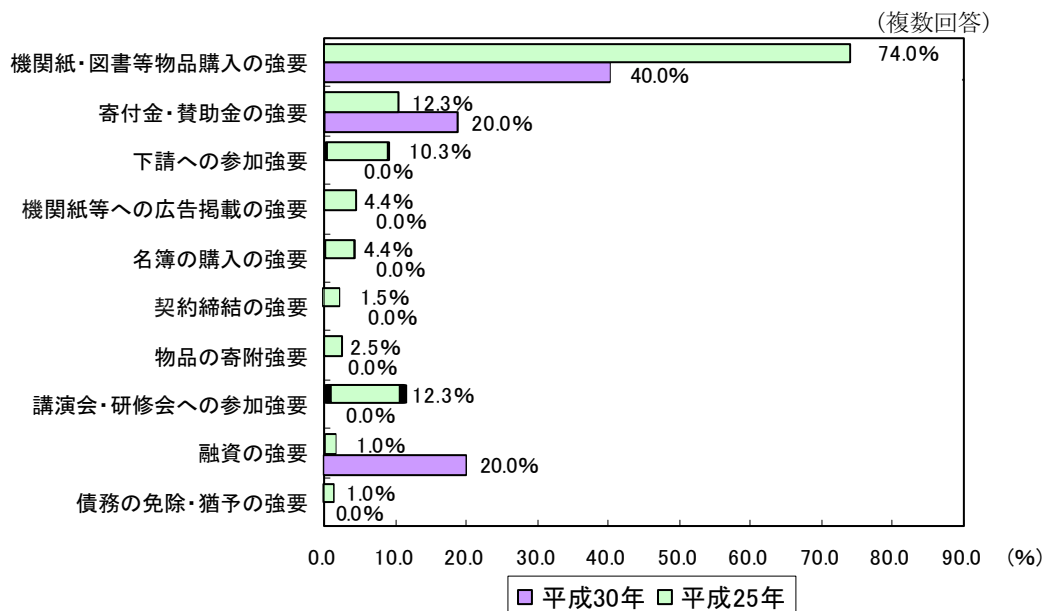
「えせ同和行為」の不法又は不当な要求を受けた事業所は5事業所であり、このうち要求を拒否したものは80.0%で、前回調査に比して1.1ポイント上昇しています。



※要求に対する対応については、「現在、対応について検討中」及び「無回答」があるため100%とならない。

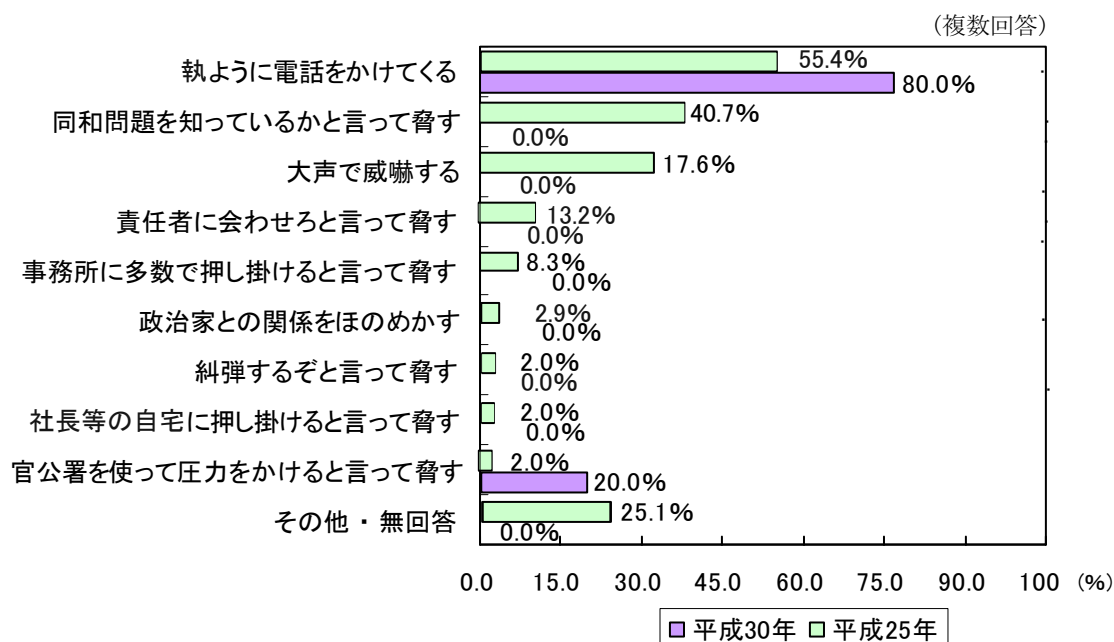
要求の種類

不法又は不当な要求は依然として「機関紙・図書等物品購入の強要」(40.0%)が最も多い状況にあります。



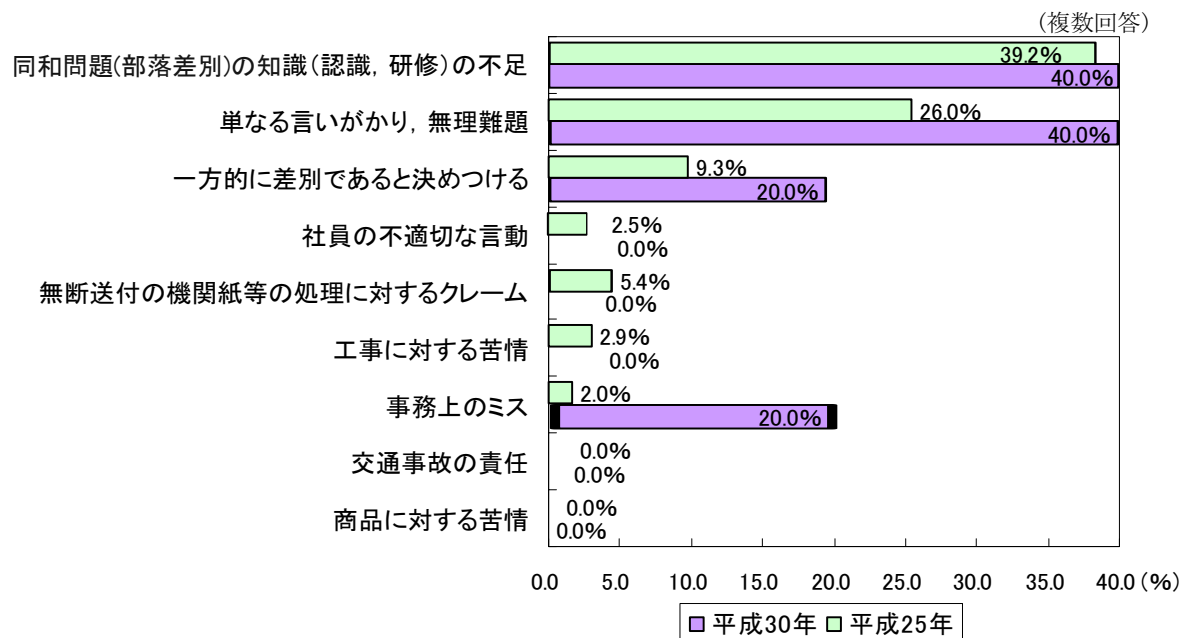
要求の手口

要求の手口は、前回調査と同様「執ように電話をかけてくる」(80.0%)が最も多く、次いで「官公署を使って圧力をかけると言って脅す」の順になっています。



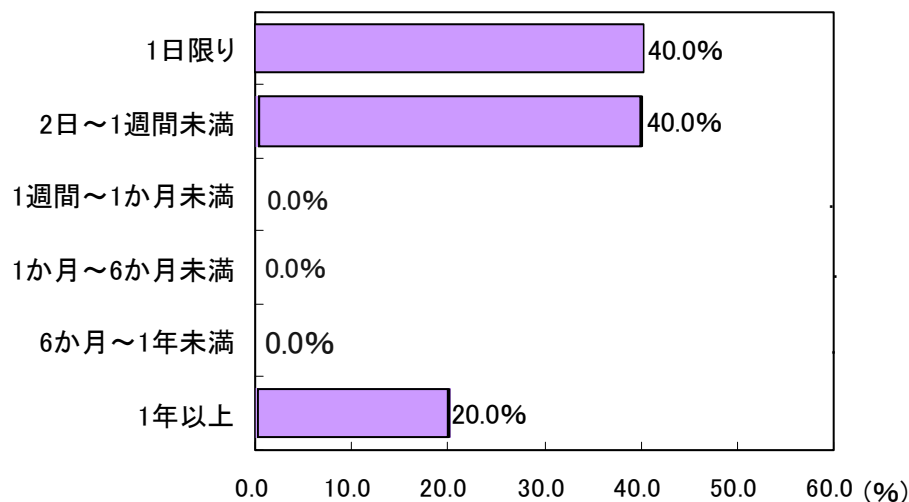
要求の口実

要求の口実は、「同和問題(部落差別)の知識(認識, 研修)の不足」, 「単なる言いがかり, 無理難題」(40.0%)が, 最も多くなっています。



要求を受けた期間

要求を受けた期間は、「1日限り」, 「2日～1週間未満」(40.0%)が最も多くなっており, 要求の期間は比較的短期間であることがうかがえます。



IV えせ同和行為対応にあたっての心得

1 基本的姿勢

えせ同和行為に対する基本的姿勢は、不当な要求は「断固として拒否する」ことです。

応ずることのできない違法・不当な要求が、同和の名のもとで行われた場合でも拒否するのは当然のことです。

こわいもの意識を棄てること

「同和」と聞いて「こわい」、「かかわりたくない」と思うのは、同和問題について偏見や先入観を持っているからです。

相手がどんな組織に属していようと、何を理由にしようと「正当なもの」は「正当」、「不当なもの」は「不当」なのです。

相手が「同和」を名乗ったからといって、それだけで身構えたり、恐れを抱くのは間違っています。あなたが抱く不安や恐れが、つけこまれる原因になっているのです。

同和の名のもとに不当な要求などをする者は、そのことによって、もはや同和問題を云々する資格はないというべきであり、その者の要求などは「えせ同和行為」そのものです。

大切な初期の対応

最初の対応の誤りが事態を悪化させるので、同和問題について十分な理解を持ち、相手につけいるすきを与えないことです。

また、終始一貫して、き然とした態度で対応することです。

2 組織としての基本的心得

(1) 同和問題に関する正しい理解を深めること

同和問題を正しく理解し、つけこまれる原因をなくしましょう

同和問題に関する正しい理解は、えせ同和行為を排除するとともに同和問題の解決を目指す上で必要不可欠なものです。

法務省が委託して実施したアンケート調査結果でも、えせ同和行為の要求の口実としては、「同和問題(部落差別)の知識(認識, 研修)の不足」を突くことが「単なる言いがかり, 無理難題」とともに最も多くなっており、き然とした態度で対処するためにも、企業研修等を通じ、同和問題に対する理解を深めることが大切です。

(2) 組織全体で対応すること

担当者を孤立させず、組織全体で対応しましょう

担当者だけで要求を拒否するには、あまりにも負担が大きい場合があります。企業や役所全体で取組をせずに、担当者だけに責任を押しつけるようなことは最も避けるべきです。

いつでも同じ対応ができるよう、企業や役所としての対応の方針をあらかじめ検討し、担当者をバックアップできる体制を整えておくことが大切です。

企業や役所全体としての体制ができていれば、担当者も組織のバックアップに支えられて、相手方に対して毅然とした対応がとれることになります。

また、支店や出先機関で不当な要求を受けた場合は、支店長や所属長が個人的にあるいは支店や出先機関限りでその要求や行為に応ずべきでなく、必要に応じて本店や本庁に報告したり、指示を求めて処理すべきです。

(3) 安易な妥協はしないこと

金銭的な妥協はしてはいけません

えせ同和行為には、ある行為について、差別や人権侵犯の事実が認められない場合にもかかわらず、それを差別行為であるなどとして一方的に断定し、その行為に対する補償費などを強要するものがあります。

このようなえせ同和行為は断固排除すべきものであり、安易な妥協はせず、き然とした態度で対処することが必要です。

えせ同和行為者は、刑事事件とならないように、金銭の要求を直接言わずに「誠意をみせろ」、「善処しろ」などと攻めてきますが、その場しのぎの安易な妥協（特に金銭で妥協）をすると更につけこまれます。

不当な要求は、断固拒否することです。

(4) 脅しを恐れないこと

**「おどし」に惑わされないで
相手も警察沙汰になることをおそれています**

同和団体の役員等を名乗っているからといって、こわいと思っははいけません。相手の要求内容を的確に把握する冷静な心構えが大切です。

相手方は、内心刑事事件となることを恐れています。激しい言葉があっても恐れずに対応することです。

暴力的言動があれば、そのことにより警察への要請、通報などがとりやすくなります。

(5) 諸機関等の活用等（連絡先は、42 ページをご覧ください）

法務局への相談

千葉地方法務局及びその支局では、えせ同和行為排除のための相談を受けており、必要に応じて、警察、弁護士会との連絡もとる体制を敷いています。

また、相手方が同和問題について一方的に「差別された」と主張した場合には、中立公正の立場から、その事案が人権侵犯に当たるかどうかを調査し、その処理を行っています。

県（人権室ほか）への相談

県では、えせ同和行為や同和問題についての相談のほか、同和問題に関する啓発冊子の配布やDVD等の貸し出しなどを行っています（千葉県健康福祉部健康福祉政策課人権室）。

また、同和問題の理解をかたった高額図書、物品購入等に係わるトラブルの相談にも応じています（千葉県消費者センター）。

警察への連絡等

警察は、えせ同和行為排除のための対策に積極的に取り組んでいます。

犯罪が起こってからの対応はもちろん、犯罪の予防のための暴力の排除にも対応する体制がとられていますので、不当な要求を受けたとき又は受けるおそれがあるときは、次のように警察との連絡を密にしてください。

- 県警察本部（相談サポートコーナー）または最寄りの警察署に、速やかに連絡をとり、相手方との対応等について助言を受けてください。連絡が遅れて、対応が手遅れになることがないように注意してください。
なお、（公財）千葉県暴力団追放県民会議では、民事介入暴力の相談・えせ同和行為の相談なども受け付けています。
- 相手方の強要行為の程度によっては、警察官に立会いを求めたり、刑事事件として告訴することも必要です。

弁護士への依頼

千葉県弁護士会では、民事介入暴力被害者救済センターを設置し、えせ同和行為に対する対応について相談を受け付けています。

- えせ同和行為は、かなり知能犯的な色彩を持っている場合が多いので、事案に応じて弁護士によく相談し、その解決を弁護士に依頼してください。
- 弁護士に依頼するときは、相手方の要求に安易に妥協しないよう、企業としての方針を弁護士に十分理解してもらうことも必要です。

千葉県えせ同和行為対策関係機関連絡会

千葉地方法務局を中心として、関東財務局千葉財務事務所、千葉県、千葉県警察本部、千葉県弁護士会により、「千葉県えせ同和行為対策関係機関連絡会」を設置し、えせ同和行為に関する情報交換や対応を協議し、その排除に努めています。

(6) 民事上の法的手続き

えせ同和行為者は、「脈がある」、「見込みがある」と思わない限り、えせ同和行為を続けることは比較的少ないと思われます。しかし、このような行為が引き続き行われると見込まれる場合は、次のような民事上の手続きをとることによって、相手方の横暴に歯止めがかかるなどの効果がありますので、弁護士とよく相談の上、対応してください。

内容証明郵便の送達

相手方の行為が継続すると予想される場合には、法的手続きをとる前に弁護士と相談し、相手方に内容証明郵便を送達してください。

書面の内容は、次のようなものが考えられます。

- 相手方の行為が刑法上脅迫罪・強要罪・恐喝罪等に該当すること（あるいは民法上不法行為となること）。
- 今後の連絡は弁護士事務所にされたいこと（弁護士に依頼済みの場合）。
- 違法行為があるときは、断固として法的手続きをとること。

さらに、違法行為が続く場合には、再度、対応姿勢を強めた内容証明郵便を送達するか、以下のような法的手続きをとってください。

不作為の仮処分の申請

裁判所に不作為の仮処分（面談禁止、架電（電話をかけること）禁止、立入禁止、業務妨害禁止など）の申請を行ってください。

裁判所の仮処分を得ることにより、禁止事項が明確になり、相手方の動きを止める効果があります。

債務不存在確認の訴えの提起

ささいな誤りに付け込み損害賠償請求の訴えをしてくる場合には、債務不存在確認の訴え、不法行為に基づく損害賠償請求の訴えを提起するなど、紛争を裁判の場に持ち出すことが必要です。

そうすることにより、相手方に対して、き然たる姿勢を示すこととなります。

3 直接対応する担当者の基本的心得

(1) 面談場所を選ぶこと

面談に応ずる場合は、こちら側の管理が及ぶ場所で

面談に応じる場合は、こちら側の管理が及ぶ場所（たとえば、自社の会議室や応接室など）とすることです。

相手方から呼出しがあっても、相手方の指定する場所に出向くことは、相手に乗ぜられる原因となりますので、厳に慎まなければなりません。

(2) 初期の対応は、担当者が行うこと

「トップを出せ」と言われても、「この件は私が担当です。」と言って断りましょう

初期の対応は、原則として担当者が行い、幹部は対応しないことです。幹部が対応すると即答を求められることが多いので、特に、事実確認が不十分な初期の段階での幹部の対応は、極力慎まなければなりません。

「トップを出せ」と言われても、「この件は私が担当者であり、上司には後で報告することになっています」と言って断りましょう。

(3) 対応は、必ず複数で行うこと

面談に応ずる場合は、必ず複数で対応しましょう

相手の要求内容を的確に把握するためにも、また、誤った対応をしないためにも、対応人数は必ず複数とし、できる限り相手方と同数の人員かもしくは相手方の人数にプラス1人程度で対応することです。

そして、相手方が多人数にわたる場合は、「当事者のみ」あるいは「当事者と代表者（責任者のみ）」と人数を1人～2人に限定もしくは指定し、当初からき然とした対応を行うことを心がけましょう。

また、場合によっては、警察や弁護士会と相談の上、警察官、弁護士に待機してもらるか若しくは弁護士に立ち会ってもらい、弁護士に交渉を委ねるなどの措置をとることも必要です。

(4) 相手方の氏名等を確認すること

相手方の確認を忘れずに

相手方の氏名，所属団体，所在（場合によっては電話番号）等を確認してください。

他人の代理人と称する場合には，委任状を提出させ，本人との関係や委任の事実を確認してください。

(5) 要求内容の詳細な記録を心がけること

録音，メモなど，可能な限り記録を残しましょう

相手方の話の内容は，面接の場合でも電話の場合でも，詳細に記録しましょう。違法行為として，警察署に届ける，裁判所に訴えを起こすなど法的対応をとるためにも，記録をきちんと残しておくことが重要です。

録音などの方法も効果的です。相手方がそのことを指摘した場合には，「上司に内容を正確に報告するため」と言って理解を求めることです。

また，関連していると思われる無言電話なども，その時間，状況などを記録しておきましょう。

(6) 事実確認を的確に行うこと

不明な点は聞き返して確認を取りましょう

要求内容の誤った理解は，更に大きな問題を発生させる原因になりかねないので，上司に内容を正確に報告するためにも，相手の要求内容などを，良く聞き，その趣旨，目的などを正確に把握してください。不明な点は聞き返して確認をとりましょう。

(7) 言動には特に注意すること

相手は言いがかりの口実を探しています

「申し訳ありません」とか「すみません」など非を認めるような発言をしたり，相手をばかにした態度をとることのないように

- おびえず，あわてず，ゆっくりと丁寧に対応しましょう。また，相手方の挑発に決して乗ってはいけません。まして，相手方を挑発してはいけません。

- 相手方が執拗に要求を繰り返す場合は、たとえば、「当社（役所）としては、あなた（方）の要求には応じられません。これ以上お話ししても結論は変わりません。どうぞ、お引き取りください」等と明確に答えましょう。
「検討する」「考えてみる」等、相手方に期待を抱かせる発言をしてはいけません。
- 当初の段階で「申し訳ありません」「すみません」等とこちらの非を認める発言をしてはいけません。「同和に理解がない」などと言われても、弁解も議論も必要ありません。
相手の要求については、安易に要求内容を認めたり、うかつに謝罪的な発言をすると、その後の対応に問題を生ずることになります。
- 相手方が念を押したときは、相手方の言い分に対して「はい」「いいえ」で答えず、こちらの主張を繰り返しましょう。
- 誤った発言をしてしまった場合には、その場で速やかに訂正しましょう。

(8) 相手方の要求に即答，約束をしないこと

要求に応ずる文書は新たな要求の根拠になります

相手方の要求について、即答できないものはその旨をはっきり伝え、約束などをしてはいけません。

「一筆書け」と言われても絶対に書いてはいけません。

また、相手方が示した書類への署名、押印は、いかなる場合でもしてはいけません。

相手方の執拗な要求に応ずる内容や謝罪などの文書を提出することにより、その場は一応解決したことにはなりますが、後にその書面を新たな要求の根拠にしていくことがあるからです。

(9) こちら側から相手方に連絡しないこと

脈があると誤解を生まないように

特別の事情がない限り、こちらから相手方に電話などをしないことです。「後で電話します（電話させます）」などと約束してはいけません。

ささいなことで相手方に連絡をすると、脈ありと誤解を生ずることとなり、頻繁に対応を迫られることとなります。

V

具体的事例と対応

1 書籍の購入強要

Q 1

電話で、「同和問題の解決は国民的課題だから、1冊は研修のため必要なものだ」と言って高額な同和問題に関する図書の購入を要求され困っています。どのように対応すればよいのでしょうか。

A 1

購入するしないは、自由意思で

執拗に同和の名をちらつかせて購入を強要すれば、「えせ同和行為」に当たります。

一般の図書や物品の売買と同様、購入する自由、断る自由があります。したがって、買いたくないのなら、きっぱりと「いりません」と断ればよいのです。（「結構です」「いいです」等のあいまいな返事は後でトラブルのもとになります。）

断る理由を言う必要はありません

断る理由を説明する義務はありません。中途半端な理由を付けると、かえってその説明の表現自体に難癖を付けられたり、あなたの意思に反して購入を更に強要されることにもなりかねません。

「検討します」は解決を困難にします

「検討します」「考えてみます」のように相手方に期待を抱かせたり、問題を先送りする言い方では、その当座は電話の対応を終わらせることができても、不当な要求行為自体をやめさせることはできません。

しつこい場合には記録も

しつこく電話がかかってくる場合は、き然とした態度で拒否するとともに、電話の内容や回数などを正確に記録して後日の対応への

備えをすることも大切です。可能であれば録音もしてください。受信者がする電話内容の録音は、直接の当事者であるため、憲法上保障されている通信の秘密にも、電気通信事業法にも違反しません。

「同和問題の解決は国民的課題だから」と主張してくる場合には...

同和問題の理解を深めることは大切ですが、その図書を買うかどうかは別問題です。

「同和問題に関する必要な資料は県などから入手できるので購入する必要はない。」ときっぱり断ってください。

同和問題を口実とした不当な行為かどうかの適切な判断をするためにも、普段から研修等を通じて、同和問題をはじめ様々な人権問題に関する理解を深めるための努力をすることは大切なことです。

Q2

「買わないのは差別だ」と言われたり、「街宣車を持って行くぞ」とか、「今すぐそちらへ行くぞ」とか、大声で怒鳴られたりしました。

A2

差別ではないと言う

「買わないのは差別だ」と言われた場合は、「差別ではないと思うが、人権擁護機関（法務局）、県、警察などに相談する」と言って、相手の住所、氏名、電話番号等を聞いた上で、法務局、県（人権室）などに相談してください。

思い切った行動に出ることはまずありません

対応者は、こわいと思ったり、脅しを恐れてはいけません。

相手も脅し行為が公になって、刑事事件に発展することを恐れています。図書の購入を断って、実際に街宣行為など相手が思い切った行動に出ることは、通常ありません。

Q3

注文もしないのに(断ったのに)相手方が勝手に図書を送付してきました。どのように対処すればよいのでしょうか。

A3

まずは受け取り拒否

● 送られてきた図書の受取拒否

図書が一方的に送られてきた場合は、受取を拒否し、配達人に持ち帰ってもらってください。

この対応については、規模の大きな企業や役所では取扱いが難しい場合がありますので、企業や役所内で十分な連絡をとって対処することが必要です。

● 代金引換郵便・宅配便で送られてきた図書の受取拒否

注文していない図書等が代金引換郵便(小包)や宅配便の代金引換サービスで一方向的に送られてきて、本人がいない場合などは、つい第三者が立替払で受け取ってしまい、返品ができないなどのトラブルが起こりえます。

このような場合は、立替えはせずに、本人が注文したかどうかを確認した上で受け取りましょう。もし本人がいない場合は、「今いないので、もう一度持ってきてください。」と配達人に持ち帰ってもらってください。

受け取ってしまったても代金の支払い義務はありません

注文もしないのに相手方が勝手に物品を送付してきた場合は、当事者間に売買の合意がなく、したがって、代金を支払う義務も生じません。

ただし、送付されてきた図書等について買主でないといけないようなこと(図書に書き込みをするなど)をすると、購入を承諾したものとみなされ、代金の支払い義務が生じますので気を付けてください。

このような場合、一般的には、特定商取引に関する法律第59条(売買契約に基づかないで送付された商品)が適用されます。その場合、相手方は商品の返還請求ができないので、それを自由に処分しても差し支えないこととなります。

同封された添書等に「一定期間内に返事又は返送がなければ承諾したものとみなします。」等の文言があっても、そのような一方的なみなし文言は無効です。

関係を絶つためには返送したほうがよいでしょう

法的には何の義務もありませんが、現実問題として、後日、「本を見たのだから代金を払え」とか「送った代金を払え」等の因縁を付けられることもあるので、関係を絶つ意味からも、以下の手続によって返送するほうがよいでしょう。なお、図書が傷つかないように注意し返送してください。

《送られてきた図書を受け取った場合の返送方法》

● 郵便物で開封していない場合

郵便物の場合は、そのままの状態、赤字で「この郵便物は受け取れません。千葉太郎、〇〇会社（名前または会社名を記入）」と表示した付箋（縦 10cm×横 20cm 程度のもの）を付けて、郵便局に持っていくか、ポストに投函してください。

● 宅配便で開封していない場合

宅配便の場合は、次と同様の手続で返送してください。

● 開封した場合

間封した場合でも、「購入の意思はない」旨の文書を同封し、相手方から「返されていない」などとトラブルが発生した場合に備えて、発送したことが確認できる方法（簡易書留や宅配便を利用し、必ず書留郵便物受領証や宅配便の送付依頼書、同封した返送文書などの控えを保管すること）で返送してください。

返送する場合の文書は次ページの例文を参考にしてください。

【記載例〈ネガティブオプション用〉】

〇〇〇〇〇様

このたび送付されました「(図書名)」を購入する意思はありませんので、返送いたします。

今後は、このような一方的な送付はお断りします。

なお、この取扱いについては、千葉県健康福祉部 健康福祉政策課 人権室、千葉県警察本部などの指導を受けていることを念のために申し添えます。

令和〇年〇月〇日

住所

氏名

(注) 返送文書は、必ずコピーし、書留郵便物受領証、宅配便の送付依頼書と一緒に保管しておくこと。万トラブルの際には、証拠となります。

「ネガティブオプション」に気をつけましょう

「ネガティブオプション」とは、注文をしていないのに一方的に商品を送りつけたり、注文を断ったにもかかわらず、相手方が勝手に書籍等を送りつけ、返品または購入しない旨の意思を示さない限り、購入を承諾したものとして、その代金を請求する販売方法をいいます。

えせ同和行為によるもの以外にも、紳士録や皇室写真集、叙勲者名簿、福祉商品（Tシャツ、ボールペンなど）を送りつけて代金を請求する場合があります。

Q4

執拗に勧誘されたため、断りきれず、つい購入すると答えてしまい、図書が送られてきました。解除（解約）する方法はないでしょうか。

A4

クーリング・オフの制度を利用しましょう

図書の購入を約束した場合等（電話で執拗に購入を勧誘され、恐怖感などから思わず「購入する」と言ってしまった場合、または「検討する」「見てからでないと判断できない」などとはっきりと断れなかった場合）に図書が送られてくるケースがあります。

この場合でも、一般的には特定商取引に関する法律第24条（電話勧誘販売における契約の申込みの撤回等）に定められた「クーリン

グ・オフ」の制度を利用することにより、図書の購入を断ることができます。

「クーリング・オフ」とは、訪問販売や電話勧誘販売で契約してしまった場合でも、一定期間内であれば消費者が一方的に契約を無条件で解除できる制度です。

訪問販売や電話勧誘販売では、申込書または契約書（販売業者は、契約の申込みを受けたとき、または契約を締結したときは、直ちにその内容を明らかにした書面を交付しなければなりません）を受領した日を含めて8日間以内であれば、申込みの撤回または契約の解除ができます。書面の交付がされていない場合は、販売業者に違反がありますから、申込者はいつでも申込みの撤回または契約の解除ができます。

クーリング・オフの方法

クーリング・オフは、クーリング・オフする旨を記載した内容証明郵便による書面で販売業者へ通知してください。

クーリング・オフは、書面を発送した時に効力を生じますから、現実に相手方に書面が到着する必要はありません。クーリング・オフの効果は通知を発信した時に生じ、契約は始めからなかったこととなります。したがって、申込者が図書を受け取っている場合、販売業者は、申込者が図書を返還するための費用を負担する必要があります。販売業者に対し引取りを請求し、取りに来るまで保管してください。

● クーリング・オフの通知

クーリング・オフの通知は、必ず相手方に内容証明郵便による書面で行ってください。

通知する文章は、次の記載例を参考にしてください。

【 記載例 】

〇〇〇〇〇様

令和〇年〇月〇日の「(図書名)」の申込みは撤回（または、購入契約は解除）いたします。

なお、送付のありました図書は、貴社（殿）の費用と負担においてお引き取りください。

令和〇年〇月〇日

住所

氏名（または会社名）

（注）返送文書は必ずコピーし、郵便局でもらう書留郵便物受領証等と一緒に保管しておくこと。トラブルが発生した際の証拠となります。

● 図書を返送する手続

なお、現実問題として保管が煩わしいか、図書の返還を巡ってトラブルが発生する恐れもありますので、クーリング・オフの通知の後、図書は発送したことが確認できる方法で速やかに返送してもよいと考えます。この場合、返送にかかる費用は、料金着払いにすることも可能です。

送られてきた図書に文書（記載例参照）を同封し、発送したことが確認できる方法（簡易書留や宅配便を利用し、必ず書留郵便物受領証や宅配便の送付依頼書、同封した返送文書などの控えを保管すること）で返送してください。

【 記載例 】

〇〇〇〇様

令和〇年〇月〇日に通知した「(図書名)」を返送いたします。

なお、この取扱いについては、千葉県健康福祉部 健康福祉政策課 人権室、千葉県警察本部などの指導を受けていることを念のために申し添えます。

令和〇年〇月〇日

住所

氏名（または会社名）

(注) 返送文書は必ずコピーし、書留郵便物受領証、宅配便の送付依頼書と一緒に保管しておくこと。トラブルが発生した際の証拠となります。

クーリング・オフの制度は、契約申込者が事業者である場合には適用されないことがありますので、詳しくは弁護士や消費者相談窓口などへお問い合わせください。

2 寄付金・賛助金の強要



同和団体を名乗る者から、同和問題の解決のための寄付金・賛助金の要求を受けました。協力しなくてはいけないのでしょうか。



寄付するしないは、自由意思で

企業も社会的な存在ですから、真に必要であると判断した社会的事業について、事業目的の範囲内においてしかるべき手順を踏み、会社が、寄付金や賛助金の支出を行うことは、その企業の自由な裁量によります。

しかし、それはあくまでも会社の自由意思に基づくべきものであり、相手方が同和問題の解決が目的であると主張しても、その要求に応じなければならない義務はありません。

また、その要求が違法な手段で強要された場合には、これに応ずる義務がないばかりか、むしろこれに応ずることは、かえってえせ同和行為に加担することにもなりかねません。

一度応じてしまうと

一般には、要求金額がさほど高額でないことや、面倒を避けようという事なかれ主義から「多少の金銭で済むことなら」と要求に応じてしまうことがあります。

しかし、わずかな金額であっても要求に一度応じてしまうと、会社の体制が弱体であると相手方に思われ、後日「前は付き合ってくれたのだから、今回協力できないはずはないだろう」などと再三要求を受けることとなります。また、ある会社が寄付金・賛助金を支払ったという情報は、いち早く伝わり、別のえせ同和行為者が「我々にも協力してほしい」などと要求するきっかけとなることもあります。

たとえ担当者のポケットマネーであっても、同じ受け止め方をされるので応じてはなりません。

企業全体の取組が大切

要求を拒否する場合、担当者だけがいくら拒否しても、それだけでは十分ではありませんし、担当者への負担が大きいです。

企業全体の取組をせずに、担当者だけに責任を押しつけるようなことは最も避けるべきです。このような場合の企業、事業所としての対処の方針をあらかじめ検討しておくべきでしょう。

企業全体としての体制ができていれば、担当者も会社のバックアップに支えられて、相手方に対し、き然とした対応がとれることとなります。

3 代理人と称し介入



交通事故の保険金について、同和団体を名乗る者が被害者の代理人であるとして、不当に高額を示談金を要求してきました。要求を拒否したところ、「我々を差別するのか、糾弾するぞ」と脅しをかけてきました。どうすればよいでしょうか。



代理権限の有無の確認を

同和団体を名乗る者が代理人として示談交渉に不当に介入してくるケースがあります。

第三者が代理人として対応してきた場合、被害者からの委任状等で代理権限の有無を確認してください。委任状等の提示がない場合、適正な代理人と確認できないわけですから、その者と交渉する必要はありません。交渉を断ってください。

仮に、この同和団体を名乗る者が正式な代理人であったとしても、普段どおりの対応をしてください。彼らが交渉を有利に進めるため同和団体の名前をかたり、あるいは同和団体の名刺を提示することは、よくあるケースです。

交渉に臨む姿勢や要求金額があまりに不当であれば、交渉を継続しても正しい結論を見出すことは困難と思われるため、できるだけ初期の段階で交渉は打ち切り、弁護士に相談した方がよいでしょう。

なお、弁護士法第 72 条によって弁護士でない者が報酬を得て民事紛争に介入する行為（非弁行為）は禁止されており、代理人が処罰されることがあります。

「差別だ」と言われたら法務局や県等に相談する

相手方から「差別だ、人権問題だ」などと言われ、対応に困ったときは「その件については、法務局や県（人権室）等に相談する」と答えればよいでしょう。

法務局では、中立公正の立場から、事案が人権侵犯に当たるかどうかを申告に基づき調査し、適切な処理をすることになっていますから、相手方の要求には軽々しく応じないことが大切です。

4 下請への参加強要



同和団体を名乗る者から「工事の下請に参加させろ」と要求され、断ると「我々を差別するのか」と言い出しました。やはり差別になるのでしょうか。



「差別に当たらない」と主張する

「差別」の定義は、ときとして難しいものですが、この場合は、「被差別部落出身者であることのみを理由に公正・平等な市場競争から排除すること」を指すと考えていいでしょう。したがって、こちら側にそのような非がない限り、「差別に当たらない」と主張することができます。

「差別だ」と言われたら法務局や県等に相談する

それでも相手方が「差別だ、人権侵犯だ」と主張する場合は、「法務局や県（人権室）等に相談し、最終的にはその判断を法務局に委ねる」との基本的スタンスをとるとともに相手方に対しその旨を告げて対応すればよいでしょう。

法務局では、中立公正の立場から、事案が人権侵犯に当たるかどうかを申告に基づき調査し、適切な処理をすることになっていますから、相手方の要求には軽々しく応じないことが大切です。

5 官公署の影響力が利用された場合



「こんな差別的な企業は、役所に言いつけて、仕事ができなくなるようにしてやるぞ」と脅されています。どう対応すればよいでしょうか。



官公署はえせ同和行為に加担することはありません

えせ同和行為者が企業に対して不当な要求を行う場合は、その手口として、その企業の監督官公署等に連絡をとり、監督官公署等から当該企業へ電話をかけさせるなどの方法でその官公署の企業に対する影響力を悪用しようとする場合があります。

しかし、国や県、市町村などの官公署は、えせ同和行為の排除に、それぞれの立場から断固たる姿勢で臨んでおり、えせ同和行為者に加担するようなことはありませんので、このような手口にはだまされないよう注意してください。

法務局や県等に相談する

万一、官公署から圧力がかったと思われる事態が発生した場合は、法務局、県（人権室）など関係機関へ相談してください。速やかに当該官公署に連絡をとり、適正な処置が行われることが期待できます。

6 同和問題への取組を非難された場合



同和問題についていろいろ質問をされた上、答えに窮したところ、「同和問題に対する理解が足りない。研修をしてやる。」と言われました。



普段から同和問題への理解に努めること

言いがかりの口実として最も多いのは、「同和問題(部落差別)の知識(認識, 研修)の不足」であり(法務省委託実施全国調査)、また、事業所が不当な要求に屈してしまうのも、「同和はこわい」といった先入観や、一種の「引け目」があるからです。

同和問題の解決のためには、一部の人々だけでなく国民一人ひとりがこの問題に対する正しい認識を持つことが必要ですから、普段から研修等を通じて同和問題に対する理解を深めることは大切であり、その意味で、研修の必要を感じて自主的に研修を実施するのは大変結構なことです。

しかし、えせ同和行為者から同和問題の知識不足を追求されたからといって、その要求に応じる義務はなく、きっぱりと、かつ、丁重に断るべきです。

認識不足を追求されたら

仮に認識不足の点があったとしても、それについては「当社では、自主的な判断に基づいて同和問題解決のための努力をしていきます」、「同和問題に関する研修等必要なことについては、法務局や県(人権室)の指導を受けます」などと対応するとよいでしょう。

7 弱みを追及された場合



言われてみれば，こちら側にも落ち度があるような気がします。せめてもの誠意を示すべきでしょうか。



安易に謝罪的発言をしないこと

こちら側の落ち度を追求された場合でも，限られた人数による当事者間だけの取引を排して，会社や役所で定められたルールや法律に基づいた手続によって適正妥当な解決を図るべきです。

追求された内容が仮に事実であるとしても，損害賠償の責任が認められるには，故意または過失の有無，道義的ではなく法的な賠償義務が発生するかどうか，また要求されている賠償額は適正かなど，法的な観点からの検討を要します。したがって，それらを検討しないままに追求の内容を認めたり，謝罪的発言をしてはいけません。

問題の解決は適正な手続きで，不当な要求には断固として拒否を

こちら側に責任がある場合であっても，その処理は，相手側の自力救済（脅し・すかしなどの実力を行使して請求内容を実現すること）によってなされるべきではなく，適正な法的手続によって行われるべきです。こちら側の落ち度を口実にした自力救済による不当な要求は断固として拒否すべきです。

8 いやがらせ行為



執拗に電話をかけてきたり、窓口に居座り、大声で怒鳴るなどのいやがらせを受けています。どう対応すればよいでしょうか。



安易に妥協せず、き然とした態度を

要求に応じない場合、執拗な電話、頻繁な訪問、大声での威嚇などの手口がよく用いられます。これらのいやがらせに対応するのは心理的に大変な負担ですが、弱みをみせれば「効果がある」とみなされ、要求がエスカレートする可能性があるため、安易に妥協せず、終始き然とした態度を保つことが大切です。

これらの行為は、脅迫罪、暴行罪、不退去罪などに当たる可能性があります。また、裁判所から電話をかけたり訪問することを禁止する仮処分命令を出してもらえることもありますので、相手の言動について詳細な記録、録音等を行い、警察や弁護士に相談してください。

長期化することはまれです

法務省が行った平成30年調査によれば、40.0%の要求が1日限りで終了しており、2日～1週間未満に終了したのも40.0%となっています。しつこい要求に対応するのは大変ですが、き然として断っていれば、長期化することはまれであることがわかります。むしろ、安易に金銭解決を図ると、「この企業（役所）は組しやすい」とみなされ、繰り返し要求される可能性があります。

はっきりとした退去要求を

「一筆書け」などと迫られることもあるでしょうが、安易な妥協は問題の先送りに過ぎないばかりか、かえって事態を悪化させます。相手の要求に応ずべきでないとした場合は、明確に拒絶の意思を伝え、さらに話し合いが堂々巡りになるようであれば、「これ以上話し合っても無駄です。お引き取りください」とはっきりと退去要求します。

再三の退去要求にかかわらず退去しない場合は、不退去罪（刑法第130条）が成立しますので、警察に110番通報してください。

VI 関係法規

特定商取引に関する法律（抜粋）

〔昭和51年6月4日〕
法律第57号

最終改正：令和4年6月17日法律第68号

- 第一章 総則（第一条）
- 第二章 訪問販売，通信販売及び電話勧誘販売
 - 第一節 定義（第二条）
 - 第二節 訪問販売（第三条—第十条）
 - 第三節 通信販売（第十一条—第十五条の四）
 - 第四節 電話勧誘販売（第十六条—第二十五条）
 - 第五節 雑則（第二十六条—第三十二条の二）
- 第三章 連鎖販売取引（第三十三条—第四十条の三）
- 第四章 特定継続的役務提供（第四十一条—第五十条）
- 第五章 業務提供誘引販売取引（第五十一条—第五十八条の三）
- 第五章の二 訪問購入（第五十八条の四—第五十八条の十七）
- 第五章の三 差止請求権（第五十八条の十八—第五十八条の二十六）
- 第六章 雑則（第五十九条—第六十九条の三）
- 第七章 罰則（第七十条—第七十六条）
- 附則

（目的）

第一条 この法律は、特定商取引（訪問販売，通信販売及び電話勧誘販売に係る取引，連鎖販売取引，特定継続的役務提供に係る取引，業務提供誘引販売取引並びに訪問購入に係る取引をいう。以下同じ。）を公正にし，及び購入者等が受けることのある損害の防止を図ることにより，購入者等の利益を保護し，あわせて商品等の流通及び役務の提供を適正かつ円滑にし，もって国民経済の健全な発展に寄与することを目的とする。

(定義)

第二条 (第1項、第2項及び第4項 略)

3 この章及び第五十八条の二十第一項において「電話勧誘販売」とは、販売業者又は役務提供業者が、電話をかけ又は政令で定める方法により電話をかけさせ、その電話において行う売買契約又は役務提供契約の締結についての勧誘(以下「電話勧誘行為」という。)により、その相手方(以下「電話勧誘顧客」という。)から当該売買契約の申込みを郵便等により受け、若しくは電話勧誘顧客と当該売買契約を郵便等により締結して行う商品若しくは特定権利の販売又は電話勧誘顧客から当該役務提供契約の申込みを郵便等により受け、若しくは電話勧誘顧客と当該役務提供契約を郵便等により締結して行う役務の提供をいう。

(電話勧誘販売における氏名等の明示)

第十六条 販売業者又は役務提供事業者は、電話勧誘販売をしようとするときは、その勧誘に先立って、その相手方に対し、販売業者又は役務提供事業者の氏名又は名称及びその勧誘を行う者の氏名並びに商品若しくは権利又は役務の種類並びにその電話が売買契約又は役務提供契約の締結について勧誘をするためのものであることを告げなければならない。

(契約を締結しない旨の意思を表示した者に対する勧誘の禁止)

第十七条 販売業者又は役務提供事業者は、電話勧誘販売に係る売買契約又は役務提供契約を締結しない旨の意思を表示した者に対し、当該売買契約又は当該役務提供契約の締結について勧誘をしてはならない。

(電話勧誘販売における書面の交付)

第十八条 販売業者又は役務提供事業者は、電話勧誘行為により、電話勧誘顧客から商品若しくは特定権利につき当該売買契約の申込みを郵便等により受け、又は役務につき当該役務提供契約の申込みを郵便等により受けたときは、遅滞なく、主務省令で定めるところにより、次の事項についてその申込みの内容を記載した書面をその申込みをした者に交付しなければならない。ただし、その申込みを受けた際その売買契約又は役務提供契約を締結した場合においては、この限りでない。

- 一 商品若しくは権利又は役務の種類
- 二 商品若しくは権利の販売価格又は役務の対価
- 三 商品若しくは権利の代金又は役務の対価の支払の時期及び方法
- 四 商品の引渡時期若しくは権利の移転時期又は役務の提供時期
- 五 第二十四条第一項の規定による売買契約若しくは役務提供契約の申込みの撤回又は売買契約若しくは役務提供契約の解除に関する事項(同条第二項から第七項までの規定に関する事項(第二十六条第二項、第四項又は第五項の規定の摘要がある場合にあつては、当該各項の規定に関する事項を含む。))を含む。
- 六 前各号に掲げるもののほか、主務省令で定める事項

第十九条 販売業者又は役務提供事業者は、次の各号のいずれかに該当するときは、次項に規定する場合を除き、遅滞なく、主務省令で定めるところにより、前条各号の事項(同条第五号の事項については、売買契約又は役務提供契約の解除に関

する事項に限る。) についてその売買契約又は役務提供契約の内容を明らかにする書面を購入者又は役務の提供を受ける者に交付しなければならない。

一 電話勧誘行為により、電話勧誘顧客と商品若しくは特定権利につき当該売買契約を郵便等により締結したとき又は役務につき当該役務提供契約を郵便等により締結したとき。

二 電話勧誘行為により電話勧誘顧客から商品若しくは特定権利又は役務につき当該売買契約又は当該役務提供契約の申込みを郵便等により受け、その売買契約又は役務提供契約を締結したとき。

- 2 販売業者又は役務提供事業者は、前項第二号に該当する場合において、その売買契約又は役務提供契約を締結した際に、商品を引き渡し、若しくは特定権利を移転し、又は役務を提供し、かつ、商品若しくは特定権利の代金又は役務の対価の全部を受領したときは、直ちに、主務省令で定めるところにより、前条第一号及び第二号の事項並びに及び同条第五号の事項のうち売買契約又は役務提供契約の解除に関する事項その他主務省令で定める事項を記載した書面を購入者又は役務の提供を受ける者に交付しなければならない。

(電話勧誘販売における承諾等の通知)

第二十条 販売業者又は役務提供事業者は、商品若しくは特定権利又は役務につき売買契約又は役務提供契約の申込みをした者から当該商品の引渡し若しくは当該権利の移転又は当該役務の提供に先立って当該商品若しくは当該権利の代金又は当該役務の対価の全部又は一部を受領することとする電話勧誘販売をする場合において、郵便等により当該商品若しくは当該権利又は当該役務につき売買契約又は役務提供契約の申込みを受け、かつ、当該商品若しくは当該権利の代金又は当該役務の対価の全部又は一部を受領したときは、遅滞なく、主務省令で定めるところにより、その申込みを承諾する旨又は承諾しない旨（その受領前にその申込みを承諾する旨又は承諾しない旨をその申込みをした者に通知している場合には、その旨）その他の主務省令で定める事項をその者に書面により通知しなければならない。ただし、当該商品若しくは当該権利の代金又は当該役務の対価の全部又は一部を受領した後遅滞なく当該商品を送付し、若しくは当該権利を移転し、又は当該役務を提供したときは、この限りでない。

(禁止行為)

第二十一条 販売業者又は役務提供事業者は、電話勧誘販売に係る売買契約若しくは役務提供契約の締結について勧誘をするに際し、又は電話勧誘販売に係る売買契約若しくは役務提供契約の申込みの撤回若しくは解除を妨げるため、次の事項につき、不実のことを告げる行為をしてはならない。

- 一 商品の種類及びその性能若しくは品質又は権利若しくは役務の種類及びこれらの内容その他これらに類するものとして主務省令で定める事項
- 二 商品若しくは権利の販売価格又は役務の対価
- 三 商品若しくは権利の代金又は役務の対価の支払の時期及び方法
- 四 商品の引渡時期若しくは権利の移転時期又は役務の提供時期
- 五 当該売買契約若しくは当該役務提供契約の申込みの撤回又は当該売買契約若

- しくは当該役務提供契約の解除に関する事項（第二十四条第一項から第七項までの規定に関する事項（第二十六条第二項、第四項又は第五項の規定の適用がある場合にあっては、当該各項の規定に関する事項を含む。）を含む。）
- 六 電話勧誘顧客が当該売買契約又は当該役務提供契約の締結を必要とする事情に関する事項
- 七 前各号に掲げるもののほか、当該売買契約又は当該役務提供契約に関する事項であつて、電話勧誘顧客又は購入者若しくは役務の提供を受ける者の判断に影響を及ぼすこととなる重要なもの
- 2 販売業者又は役務提供事業者は、電話勧誘販売に係る売買契約又は役務提供契約の締結について勧誘をするに際し、前項第一号から第五号までに掲げる事項につき、故意に事実を告げない行為をしてはならない。
- 3 販売業者又は役務提供事業者は、電話勧誘販売に係る売買契約若しくは役務提供契約を締結させ、又は電話勧誘販売に係る売買契約若しくは役務提供契約の申込みの撤回若しくは解除を妨げるため、人を威迫して困惑させてはならない。

（合理的な根拠を示す資料の提出）

第二十一条の二 主務大臣は、前条第一項第一号に掲げる事項につき不実のことを告げる行為をしたか否かを判断するため必要があると認めるときは、当該販売業者又は当該役務提供事業者に対し、期間を定めて、当該告げた事項の裏付けとなる合理的な根拠を示す資料の提出を求めることができる。この場合において、当該販売業者又は当該役務提供事業者が当該資料を提出しないときは、次条第一項及び第二十三条第一項の規定の適用については、当該販売業者又は当該役務提供事業者は、同号に掲げる事項につき不実のことを告げる行為をしたものとみなす。

（指示等）

第二十二条 主務大臣は、販売業者又は役務提供事業者が第十六条から第二十一条までの規定に違反し、又は次に掲げる行為をした場合において、電話勧誘販売に係る取引の公正及び購入者又は役務の提供を受ける者の利益が害されるおそれがあると認めるときは、その販売業者又は役務提供事業者に対し、当該違反又は当該行為の是正のための措置、購入者又は役務の提供を受ける者の利益の保護を図るための措置その他の必要な措置をとるべきことを指示することができる。

一 電話勧誘販売に係る売買契約若しくは役務提供契約に基づく債務又は電話勧誘販売に係る売買契約若しくは役務提供契約の解除によつて生ずる債務の全部又は一部の履行を拒否し、又は不当に遅延させること。

二 電話勧誘販売に係る売買契約又は役務提供契約の締結について勧誘をするに際し、当該売買契約又は当該役務提供契約に関する事項であつて、電話勧誘顧客の判断に影響を及ぼすこととなる重要なもの（第二十一条第一項第一号から第五号までに掲げるものを除く。）につき、故意に事実を告げないこと。

三 電話勧誘販売に係る売買契約又は役務提供契約の申込みの撤回又は解除を妨げるため、当該売買契約又は当該役務提供契約に関する事項であつて、電話勧誘顧客又は購入者若しくは役務の提供を受ける者の判断に影響を及ぼすこととなる重要なものにつき、故意に事実を告げないこと。

四 （略）

五 前各号に掲げるもののほか、電話勧誘販売に関する行為であつて、電話勧誘販売に係る取引の公正及び購入者又は役務の提供を受ける者の利益を害するおそれがあるものとして主務省令で定めるもの。

2 主務大臣は、前項の規定による指示をしたときは、その旨を公表しなければならない。

(販売業者等に対する業務の停止等)

第二十三条 主務大臣は、販売業者若しくは役務提供事業者が第十六条から第二十一条までの規定に違反し若しくは前条第一項各号に掲げる行為をした場合において電話勧誘販売に係る取引の公正及び購入者若しくは役務の提供を受ける者の利益が著しく害されるおそれがあると認めるとき、又は販売業者若しくは役務提供事業者が同項の規定による指示に従わないときは、その販売業者又は役務提供事業者に対し、二年以内の期間を限り、電話勧誘販売に関する業務の全部又は一部を停止すべきことを命ずることができる。この場合において、主務大臣は、その販売業者又は役務提供事業者が個人である場合にあつては、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ことができる。

2 主務大臣は、前項前段の規定により業務の停止を命ずる場合において、当該販売業者又は当該役務提供事業者が個人であり、かつ、その特定関係法人において、当該停止を命ずる範囲の業務と同一の業務を行っているとき認められるときは、当該販売事業者又は当該役務提供事業者に対して、当該停止を命ずる期間と同一の期間を定めて、その特定関係法人で行っている当該同一の業務を停止すべきことを命ずることができる。

3 主務大臣は、前二項の規定による命令をしたときは、その旨を公表しなければならない。

(電話勧誘販売における契約の申込みの撤回等)

第二十四条 販売業者若しくは役務提供事業者が電話勧誘行為により電話勧誘顧客から商品若しくは特定権利若しくは役務につき当該売買契約若しくは当該役務提供契約の申込みを郵便等により受けた場合におけるその申込みをした者又は販売業者若しくは役務提供事業者が電話勧誘行為により電話勧誘顧客と商品若しくは特定権利若しくは役務につき当該売買契約若しくは当該役務提供契約を郵便等により締結した場合におけるその購入者若しくは役務の提供を受ける者（以下この条から第二十四条の三までにおいて「申込者等」という。）は、書面又は電磁的記録によりその売買契約若しくは役務提供契約の申込みの撤回又はその売買契約若しくは役務提供契約の解除（以下この条において「申込みの撤回等」という。）を行うことができる。ただし、申込者等が第十九条の書面を受領した日（その日前に第十八条の書面を受領した場合にあつては、その書面を受領した日）から起算して八日を経過した場合（申込者等が、販売業者若しくは役務提供事業者が第二十一条第一項の規定に違反して申込みの撤回等に関する事項につき不実のことを告げる行為をしたことにより当該告げられた内容が事実であるとの誤認をし、又は販売業者若しくは役務提供事業者が同条第三項の規定に違反して威迫したことにより困惑し、これらによつて当該期間を経過するまでに申込みの撤回等を行わなかつた場合には、当該申込者等が、当該販売業者又は当該役務提供事業者が主務省令で定めるところにより当該売買契約又は当該役務提供事業者の申込みの撤回等を行うことができる旨を記載して交付した書面を受領した日から起算して

八日を経過した場合)においては、この限りでない。

- 2 申込みの撤回等は、当該申込みの撤回等に係る書面又は電磁的記録による通知を発した時に、その効力を生ずる。
- 3 申込みの撤回等があつた場合においては、販売業者又は役務提供事業者は、その申込みの撤回等に伴う損害賠償又は違約金の支払を請求することができない。
- 4 申込みの撤回等があつた場合において、その売買契約に係る商品の引渡し又は権利の移転が既にされているときは、その引取り又は返還に要する費用は、販売業者の負担とする。
- 5 販売業者又は役務提供事業者は、商品若しくは特定権利の売買契約又は役務提供契約につき申込みの撤回等があつた場合には、既に当該売買契約に基づき引き渡された商品が使用され若しくは当該権利が行使され又は当該役務提供契約に基づき役務が提供されたときにおいても、申込者等に対し、当該商品の使用により得られた利益若しくは当該権利の行使により得られた利益に相当する金銭又は当該役務提供契約に係る役務の対価その他の金銭の支払を請求することができない。
- 6 役務提供事業者は、役務提供契約につき申込みの撤回等があつた場合において、当該役務提供契約に関連して金銭を受領しているときは、申込者等に対し、速やかに、これを返還しなければならない。
- 7 役務提供契約又は特定権利の売買契約の申込者等は、その役務提供契約又は売買契約につき申込みの撤回等を行つた場合において、当該役務提供契約又は当該特定権利に係る役務の提供に伴い申込者等の土地又は建物その他の工作物の現状が変更されたときは、当該役務提供事業者又は当該特定権利の販売業者に対し、その原状回復に必要な措置を無償で講ずることを請求することができる。
- 8 前各項の規定に反する特約で申込者等に不利なものは、無効とする。

(電話勧誘販売における契約の申込み又はその承諾の意思表示の取消し)

第二十四条の三 申込者等は、販売業者又は役務提供事業者が電話勧誘販売に係る売買契約又は役務提供契約の締結について勧誘をするに際し次の各号に掲げる行為をしたことにより、当該各号に定める誤認をし、それによつて当該売買契約若しくは当該役務提供契約の申込み又はその承諾の意思表示をしたときは、これを取り消すことができる。

- 一 第二十一条第一項の規定に違反して不実のことを告げる行為 当該告げられた内容が事実であるとの誤認
- 二 第二十一条第二項の規定に違反して故意に事実を告げない行為 当該事実が存在しないとの誤認

2 第九条の三第二項から第五項までの規定は、前項の規定による電話勧誘販売に係る売買契約若しくは役務提供契約の申込み又はその承諾の意思表示の取消しについて準用する。

(電話勧誘販売における契約の解除等に伴う損害賠償等の額の制限)

第二十五条 販売業者又は役務提供事業者は、第十九条第一項各号のいずれかに該当する売買契約又は役務提供契約の締結をした場合において、その売買契約又はその役務提供契約が解除されたときは、損害賠償額の予定又は違約金の定めがあ

るときにおいても、次の各号に掲げる場合に依り当該各号に定める額にこれに対する法定利率による遅延損害金の額を加算した金額を超える額の金銭の支払を購入者又は役務の提供を受ける者に対して請求することができない。

- 一 当該商品又は当該権利が返還された場合 当該商品の通常の使用料の額又は当該権利の行使により通常得られる利益に相当する額（当該商品又は当該権利の販売価格に相当する額から当該商品又は当該権利の返還された時における価額を控除した額が通常の使用料の額又は当該権利の行使により通常得られる利益に相当する額を超えるときは、その額）
 - 二 当該商品又は当該権利が返還されない場合 当該商品又は当該権利の販売価格に相当する額
 - 三 当該役務提供契約の解除が当該役務の提供の開始後である場合 提供された当該役務の対価に相当する額
 - 四 当該契約の解除が当該商品の引渡し若しくは当該権利の移転又は当該役務の提供の開始前である場合 契約の締結及び履行のために通常要する費用の額
- 2 販売業者又は役務提供事業者は、第十九条第一項各号のいずれかに該当する売買契約又は役務提供契約の締結をした場合において、その売買契約についての代金又はその役務提供契約についての対価の全部又は一部の支払の義務が履行されない場合（売買契約又は役務提供契約が解除された場合を除く。）には、損害賠償額の予定又は違約金の定めがあるときにおいても、当該商品若しくは当該権利の販売価格又は当該役務の対価に相当する額から既に支払われた当該商品若しくは当該権利の代金又は当該役務の対価の額を控除した額にこれに対する法定利率による遅延損害金の額を加算した金額を超える額の金銭の支払を購入者又は役務の提供を受ける者に対して請求することができない。

（適用除外）

第二十六条 前三節の規定は、次の販売又は役務の提供で訪問販売、通信販売又は電話勧誘販売に該当するものについては、適用しない。

- 一 売買契約又は役務提供契約で、第二条第一項から第三項までに規定する売買契約若しくは役務提供契約の申込みをした者が営業のために若しくは営業として締結するもの又は購入者若しくは役務の提供を受ける者が営業のために若しくは営業として締結するものに係る販売又は役務の提供
- 二 本邦外に在る者に対する商品若しくは権利の販売又は役務の提供
- 三 国又は地方公共団体が行う販売又は役務の提供
- 四 次の団体がその直接又は間接の構成員に対して行う販売又は役務の提供（その団体が構成員以外の者にその事業又は施設を利用させることができる場合には、これらの者に対して行う販売又は役務の提供を含む。）
 - イ 特別の法律に基づいて設立された組合並びにその連合会及び中央会
 - ロ 国家公務員法（昭和二十二年法律第二十号）第百八条の二又は地方公務員法（昭和二十五年法律第二百六十一号）第五十二条の団体
 - ハ 労働組合

五 事業者がその従業者に対して行う販売又は役務の提供
（第六号以下 略）

（第2項から第6項まで略）

7 第十八条, 第十九条及び第二十一条から前条までの規定は, 次の電話勧誘販売については, 適用しない。

一 売買契約若しくは役務提供契約の申込みをし又は売買契約若しくは役務提供契約を締結するために電話をかけることを請求した者（電話勧誘行為又は政令で定める行為によりこれを請求した者を除く。）に対して行う電話勧誘販売

二 販売業者又は役務提供事業者が電話勧誘行為により商品若しくは特定権利若しくは役務につき当該売買契約若しくは当該役務提供契約の申込みを郵便等により受け又は当該売買契約若しくは当該役務提供契約を郵便等により締結することが通例であり, かつ, 通常購入者又は役務の提供を受ける者の利益を損なうおそれがないと認められる取引の態様で政令で定めるものに該当する電話勧誘販売

(第8項以下 略)

(売買契約に基づかないで送付された商品)

第五十九条 販売業者は, 売買契約の申込みを受けた場合におけるその申込みをした者及び売買契約を締結した場合におけるその購入者（以下この項において「申込者等」という。）以外の者に対して売買契約の申込みをし, かつ, その申込みに係る商品を送付した場合又は申込者等に対してその売買契約に係る商品以外の商品につき売買契約の申込みをし, かつ, その申込みに係る商品を送付した場合には, その送付した商品の返還を請求することができない。

2 前項の規定は, その商品の送付を受けた者が営業のために又は営業として締結することとなる売買契約の申込みについては, 適用しない。

第五十九条の二 販売業者は, 売買契約の成立を偽つてその売買契約に係る商品を送付した場合には, その商品の返還を請求することができない。

第七十条 次の各号のいずれかに該当する場合には, 当該違反行為をした者は, 三年以下の懲役又は三百万円以下の罰金に処し, 又はこれを併科する。

一 第六条, 第十三条の二, 第二十一条, 第三十四条, 第四十四条, 第五十二条又は第五十八条の十の規定に違反したとき。

二 第十二条の六第一項の規定に違反して, 表示をせず, 又は不実の表示をしたとき。

三 第八条第一項若しくは第二項, 第八条の二第一項若しくは第二項, 第十五条第一項から第三項まで, 第十五条の二第一項若しくは第二項, 第二十三条第一項若しくは第二項, 第二十三条の二第一項若しくは第二項, 第三十九条第一項から第五項まで, 第三十九条の二第一項から第四項まで, 第四十七条第一項若しくは第二項, 第四十七条の二第一項若しくは第二項, 第五十七条第一項から第三項まで, 第五十七条の二第一項若しくは第二項, 第五十八条の十三第一項若しくは第二項又は第五十八条の十三の二第一項若しくは第二項の規定による命令に違反したとき。

第七十一条 次の各号のいずれかに該当する場合には, 当該違反行為をした者は, 六月以下の懲役又は百万円以下の罰金に処し, 又はこれを併科する。

一 第四条, 第五条, 第十八条, 第十九条, 第三十七条, 第四十二条, 第五十五条, 第五十八条の七又は第五十八条の八の規定に違反して, 書面を交付せず, 又はこれらの規定に規定する事項が記載されていない書面若しくは虚偽の記載

のある書面を交付したとき。

- 二 第七条第一項、第十四条第一項若しくは第二項、第二十二條第一項、第三十八條第一項から第四項まで、第四十六條第一項、第五十六條第一項若しくは第八十二條第二項又は第五十八條の十二第一項の規定による指示に違反したとき。
- 三 第六十六條第一項（同条第六項において準用する場合を含む。以下この号において同じ。）の規定による報告をせず、若しくは虚偽の報告をし、若しくは同条第一項の規定による物件を提出せず、若しくは虚偽の物件を提出し、又は同項の規定による検査を拒み、妨げ、若しくは忌避し、若しくは同項の規定による質問に対し陳述をせず、若しくは虚偽の陳述をしたとき。
- 四 第六十六條第二項（同条第六項において読み替えて準用する場合を含む。以下この号において同じ。）の規定による報告をせず、若しくは虚偽の報告をし、若しくは同条第二項の規定による資料を提出せず、若しくは虚偽の資料を提出し、又は同項の規定による検査を拒み、妨げ、若しくは忌避し、若しくは同項の規定による質問に対し陳述せず、若しくは虚偽の陳述をしたとき。

第七十二条 次の各号のいずれかに該当する場合には、当該違反行為をした者は、百万円以下の罰金に処する。

- 一 第十二条、第三十六条、第四十三条又は第五十四条の規定に違反して、著しく事実に相違する表示をし、又は実際のものよりも著しく優良であり、若しくは有利であると人を誤認させるような表示をしたとき。
 - 二 第十二条の三第一項若しくは第二項（第十二条の四第二項において準用する場合を含む。）、第十二条の四第一項、第三十六条の三第一項若しくは第二項（第三十六条の四第二項において準用する場合を含む。）、第三十六条の四第一項、第五十四条の三第一項若しくは第二項（第五十四条の四第二項において準用する場合を含む。）又は第五十四条の四第一項の規定に違反したとき。
 - 三 第十二条の三第三項（第十二条の四第二項において読み替えて準用する場合を含む。）、第三十六条の三第三項、（第三十六条の四第二項において読み替えて準用する場合を含む。）又は第五十四条の三第三項（第五十四条の四第二項において読み替えて準用する場合を含む。）の規定に違反して、記録を作成せず、若しくは虚偽の記録を作成し、又は記録を保存しなかつたとき。
 - 四 第十二条の六第二項の規定に違反して、同項各号に掲げる表示をしたとき。
 - 五 第十三条第一項又は第二十条の規定に違反して通知しなかつたとき。
 - 六 第三十五条又は第五十三条の規定に違反して表示しなかつたとき。
 - 七 第四十五条第一項の規定に違反して、同項に定める書類を備え置かず、又はこれに不正の記録をしたとき。
 - 八 第四十五条第二項の規定に違反して、正当な理由がないのに、書類の閲覧又は謄本若しくは抄本の交付を拒んだとき。
- 2 前項第二号の罪を犯した者が、その提供した電子メール広告において、第十一条、第十二条の三第四項（第十二条の四第二項において読み替えて準用する場合を含む。）、第三十五条、第三十六条の三第四項（第三十六条の四第二項において読み替えて準用する場合を含む。）、第五十三条若しくは第五十四条の三第四項（第五十四条の四第二項において読み替えて準用する場合を含む。）の規定に違反して表示しなかつたとき、又は第十二条、第三十六条若しくは第五十四条の規定に違反して著しく事実に相違する表示をし、若しくは実際のものよりも著しく優良であり、若しくは有利であると人を誤認させるような表示をしたときは、一年以下の懲役又は二百万円以下の罰金に処し、又はこれを併科する。

第七十三条 次の各号のいずれかに該当する場合には、当該違反行為をした者は、三十万円以下の罰金に処する。

- 一 第二十八条第二項又は第三十一条第二項の規定に違反して、その名称又は商号中に訪問販売協会会員又は通信販売協会会員であると誤認されるおそれのある文字を用いたとき。
- 二 第六十六条第三項（同条第六項において読み替えて準用する場合を含む。）の規定による検査を拒み、妨げ、又は忌避したとき。
- 三 第六十六条第四項（同条第六項において読み替えて準用する場合を含む。以下この号において同じ。）の規定による報告をせず、若しくは虚偽の報告をし、又は同条第四項の規定による資料を提出せず、若しくは虚偽の資料を提出したとき。
- 四 第六十六条第五項の規定による報告をせず、若しくは虚偽の報告をし、又は同項の規定による検査を拒み、妨げ、若しくは忌避したとき。

第七十四条 法人の代表者若しくは管理人又は法人若しくは人の代理人、使用人その他の従業員が、その法人又は人の業務に関し、次の各号に掲げる規定の違反行為をしたときは、行為者を罰するほか、その法人に対して当該各号に定める罰金刑を、その人に対して各本条の罰金刑を科する。

- 一 第七十条第三号 三億円以下の罰金刑
 - 二 第七十条第一号及び第二号 一億円以下の罰金刑
 - 三 前三条 各本条の罰金刑
- 2 人格のない社団又は財団について前項の規定の適用がある場合には、その代表者又は管理人が、その訴訟行為につきその人格のない社団又は財団を代表するほか、法人を被告人又は被疑者とする場合の刑事訴訟に関する法律の規定を準用する。

VII 相談窓口

千葉県では千葉地方法務局を中心として、関東財務局千葉財務事務所、千葉県、千葉県警察本部、千葉県弁護士会により、「千葉県えせ同和行為対策関係機関連絡会」を設置し、えせ同和行為に関する情報交換や対応を協議し、その排除に努めています。

えせ同和行為等でお困りのことがありましたら、千葉県人権室など次の窓口にご相談ください。

千葉県えせ同和行為対策関係機関の連絡先

関係機関	電話番号
千葉地方法務局人権擁護課	TEL 043-302-1319
千葉県健康福祉部 健康福祉政策課人権室	TEL 043-223-2348
千葉県警察本部 相談サポートコーナー	TEL 043-227-9110
(公財)千葉県暴力団追放県民会議	TEL 043-254-8930 フリーダイヤル 0120-089354
千葉県弁護士会	TEL 043-227-8954

クーリング・オフ等に関する相談

関係機関	電話番号
千葉県消費者センター	TEL 047-434-0999

えせ同和行為排除のために

発行

千葉県健康福祉部
健康福祉政策課人権室

(☎043-223-2348)
