

# 特定商取引法に関する 法令・違反事例等について

～訪問販売・電話勧誘販売・特定継続的役務提供～

弁護士 拝師 徳彦

# 目次

- 第 1 特定商取引法とは
- 第 2 訪問販売についての規律
- 第 3 電話勧誘販売についての規律
- 第 4 特定継続的役務提供についての規律

# 第1 特定商取引法とは

## 1 特商法の概要

- トラブルの多い取引類型について、消費者保護のため、事業者  
に厳しいルール・規制を定めた法律。前身は訪問販売法。  
⇒対象が絞られている分、消費者契約法よりさらに消費者に有利な  
ルールになっている。
- 7類型※（+@）の取引類型が規定されている。
- 民事ルールだけでなく、行政処分・刑事罰も規定されている。

※①訪問販売②電話勧誘販売③連鎖販売取引④通信販売⑤特定継続的役務提供⑥業務  
提供誘引販売⑦訪問購入（+ネガティブオプション）

## 第1 特定商取引法とは

# 1 特商法の概要

### 強力な民事ルール

#### ① クーリング・オフ

法定書面交付後一定期間内であれば無条件に契約を解消できる制度。クーリング・オフの際の商品の返送料は事業者負担。事業者は消費者に対し、契約解消に伴う損害賠償請求もできない。

#### ② 取消権

民法や消費者契約法よりも契約を取り消しやすいルールに。

#### ③ 中途解約権

エステ・英会話教室やマルチなど継続的な契約関係がある類型について、クーリング・オフの期間経過後も契約が解消できる制度。一定の限度で事業者側が違約金を請求することも可能。

※取引類型によって民事ルール等の規制内容が異なることに注意

# 1 特商法の概要

行政処分・刑事罰も～厳しい勧誘規制等～

◎再勧誘の禁止規定（訪問販売・電話勧誘販売）など厳しい勧誘規制や広告規制が定められている。違反すると行政処分されることもある。

◎悪質な勧誘等については刑事罰の定めも。

①行政処分の主体：消費者庁・経済産業局・都道府県

②調査権限：報告徴収権・立入調査権

③処分内容：業務禁止命令・業務停止命令・指示処分

# 第1 特定商取引法とは

## 2 特商法に基づく行政処分例

訪販

業務停止 9 か月

A社は、営業所等以外の場所において、外壁塗装等の工事（有償）についての契約（本件工事契約）を締結して工事を実施。これに伴い、以下のような違反行為（抜粋）を行った。

勧誘目的等の明示義務違反

訪問販売の勧誘に先立って、その相手方に対し、

◎「ご地域の皆さんにお世話になっている工務店なのですが、新しい地域の担当で1軒ずつ日中からご挨拶とお願いに皆さん回らせていただいていたんですよ」

◎「●●（注 芸能人の名前）さんでCMなんかも頑張っている工務店で、うちのキッチン、お風呂水回り、あとは外のことまで何でもやっています。なんで、何かあったらお願いしますというご挨拶に回ってたんですけど」

などと告げるのみで、本件工事契約の締結について勧誘をする目的である旨及び当該勧誘にかかる役務の種類を明らかにしていない。

# 第1 特定商取引法とは

## 2 特商法に基づく行政処分例

(続き)

契約を締結しない旨の意思を表示した者に対する勧誘行為

○「うち数年前にもう最後だねって丁寧にやってもらったんで、悪いですけど。」などと、訪問販売に係る本件工事契約を締結しない旨の意思を表示した者に対し、

◎「幾らぐらいになるか一回見るだけでも見てもらえないですかというお願いで皆さん回らせてもらってたんですよ。」などと本件工事契約の締結について勧誘。

役務の対価につき不実のことを告げる行為

本件工事契約の締結に際し、  
◇実際には、金額・値引き率ともに当該相手方に対する値引きを超える値引きをすることがあるにもかかわらず、

◎「お値引き幅は最大限、もうこれ以上お値引きできないという金額」

◎「今回の特別な営業」

などと、あたかもA社において、提示した値引きを超える値引きをすることがないかのように告げた。

# 第1 特定商取引法とは

## 3 なぜ厳しい規制となっているのか

### 【典型的な店舗外取引の特徴】

- ① 商品購入の動機をもって自発的に取引に臨んでいない
- ② 複数の商品等の中から品質・価格を比較し選択する機会がないまま取引
- ③ 主体的に契約の意思決定をしていない
- ④ 冷静に考える間もなく契約実行（商品受取・代金支払）
- ⑤ 正しい情報を与えられていないことも（不実告知、虚偽・誇大広告等）

相談全体の約56%  
が「店舗外販売」※

消費者の権利である

「必要な情報を提供される権利」

「自主的かつ合理的な選択の機会が確保される権利」

等が侵害されやすい状況に。

※国民生活センター「2022年度 全国の消費生活  
度相談の状況-PIO-NETより-」

# 第1 特定商取引法とは

## 4 特定商取引法の構成

法律（特定商取引に関する法律）

政令（特定商取引に関する法律施行令）

省令（特定商取引に関する法律施行規則など）

通達（特定商取引に関する法律等の施行について）

ガイドライン等（再勧誘禁止規定に関する指針、不実勧誘・誇大広告等の規制に関する指針 等）

## 第1 特定商取引法とは

# 5 特定商取引法をめぐる最近の動き

令和3年  
改正

### 書面交付の電子化

これまで書面（紙）で交付が義務付けられていた契約締結書面等について、消費者の承諾を前提に電磁的方法による交付が可能となった（令和5年6月～）。

消費者の承諾の確認方法、電磁的方法の具体的内容について、政省令・ガイドライン（契約書面等に記載すべき事項の電磁的方法による提供に係るガイドライン）を策定。

提供される電磁的方法や前提としての消費者の承諾の取得方法等が法律の規定に反していれば、書面不交付として扱われることとなり、行政処分・罰則のほかクーリング・オフ期間が進行しないことに注意。

## 5 特定商取引法をめぐる最近の動き

令和3年  
改正

### 電磁的方法によるクーリング・オフ通知

これまで書面（紙）で行うとされていたクーリング・オフ通知を電磁的方法により行うことが可能となった（令和4年6月1日から施行）。

・「電磁的記録」による通知の代表的な例としては、電子メール、USBメモリ等の記録媒体、販売業者等の自社ウェブサイトに設けるクーリング・オフ専用フォーム等による通知が該当する。

・消費者が電磁的記録を発したかどうか、またどの時点でそれを発したかに関する紛争が生じないよう、電磁的記録によるクーリング・オフを受けた場合には、消費者に対し、クーリング・オフを受け付けた旨について電子メール等で連絡をすることが望ましい。

## 5 特定商取引法をめぐる最近の動き

令和3年  
改正

### 電磁的方法によるクーリング・オフ通知

(続き)

・例えば「電子メールでクーリング・オフを行う場合には、以下のアドレスにお送りください。」などと合理的な範囲内でクーリング・オフに係る電磁的記録による通知の方法を特定し、それを契約書面等に記載することにより、販売業者等が確認しやすいクーリング・オフに係る電磁的記録による通知の方法を示すことは妨げられるものではない(通達7(1)(イ))。

→合理的な範囲を超えて、クーリング・オフの機会を実質的に制限するような「手段の限定」を行うことは許されないと考えられる。

例)

×と考えられるケース 「クーリング・オフはファクスかeメールのみでしか受け付けていません」

○と考えられるケース 「FAXやeメールの場合はこちら」と書いてFAX番号・メールアドレスを記載

## 第2 訪問販売についての規律

- 1 訪問販売規制の概要
- 2 行政規制等
- 3 民事ルール
- 4 適用除外

## 第2 訪問販売についての規律

### 1 訪問販売規制の概要

#### 【訪問販売とは】

販売業者等が、通常の営業所（店舗）等以外の場所において、商品、権利の販売または役務（サービス）の提供の契約の申込みを受け、又は、契約締結。キャッチセールス、アポイントメントセールスを含む（特定顧客）。

#### 【特徴】

不意打ち性・攻撃性・密室性

#### 【主な規制】

開示規制（書面交付義務）、民事ルール（8日間のクーリング・オフ、取消権、過量販売解除権等）、行為規制（再勧誘禁止、公衆の出入りしない場所における勧誘等）

※訪問販売の形式をとっていてもこれらの規制が適用されないケースもある（適用除外）

## 第2 訪問販売についての規律

### 1 訪問販売規制の概要

#### 「営業所等」とは

営業所

営業が実際に行われている実態が必要

代理店

販売等の取引の代理や媒介をする者の営業活動を行っている場所

露店・屋台店、その他これに類する店

低額な現金取引を行っていることが前提  
商品が陳列されていて、自由な閲覧・出入りも前提

一定期間にわたり、商品を陳列し、販売する場所であって、店舗に類するもの

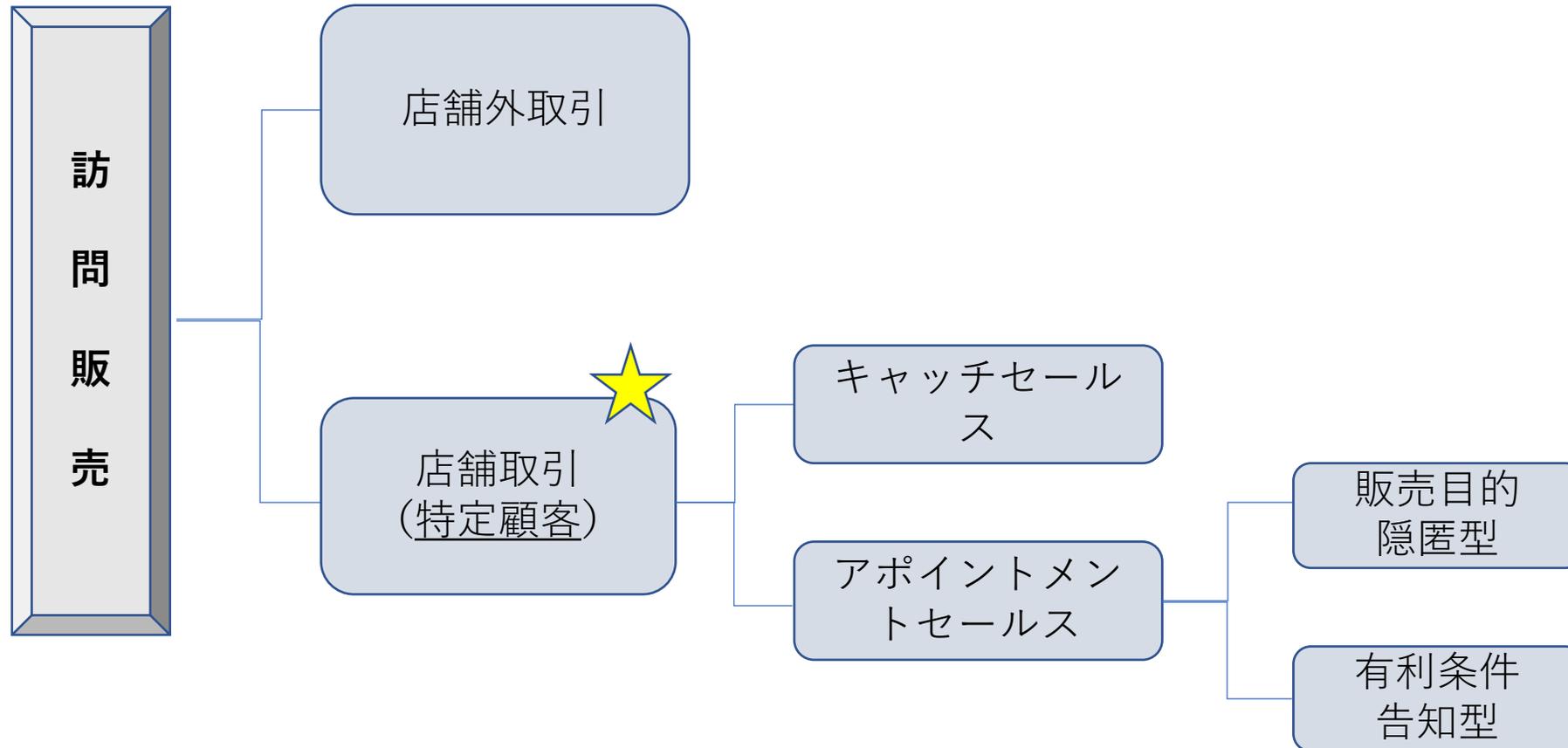
- ①最低2, 3日以上の間
- ②商品の陳列, 消費者が自由に商品を選択できる状況
- ③展示場等販売のための固定的施設を備えている

自動販売機その他の設備

指定商品制の廃止に伴い、法の適用外であることを明確化

### 1 訪問販売規制の概要

・店舗での契約であっても、一定の要件を満たせば「特定顧客」との取引として「訪問販売」に該当。



## 第2 訪問販売についての規律

### 1 訪問販売規制の概要

#### 「特定顧客」とは

営業所等での販売であっても、訪問販売に該当する場合

- I キャッチセールス（同行型販売）（2条1項2号本文）  
営業所等以外の場所で呼び止めて、営業所等に同行させる場合。
- II アポイントメントセールス
  - ① 目的隠匿型（施行令1条1号）  
商品販売の勧誘目的を告げずに営業所等への来訪を要請。
  - ② 有利条件告知型（同2号）  
他の者に比して著しく有利な条件で購入できる旨を告げて、営業所等への来訪を要請。「あなたは特別に選ばれました」等。

## 2 行政規制等

### 訪問販売に関する行政規制等 一覧

- ① 勧誘目的等の明示義務（3条）
- ② 拒否者に対する勧誘の禁止（再勧誘禁止）（3条の2）
- ③ 書面交付義務（4条・5条）
- ④ 禁止行為（行政処分+罰則）（6条）
  - （ア）不実告知・不告知の禁止
  - （イ）威迫困惑行為の禁止
  - （ウ）公衆の出入りする場所以外の場所への誘引勧誘の禁止
- ⑤ 勧誘行為規制（指示対象行為）（7条・規則7条）
  - （ア）債務の履行の拒否・遅延
  - （イ）重要事実不告知（6条該当項目以外）
  - （ウ）過量販売となる契約の勧誘
  - （エ）迷惑勧誘・解除妨害
  - （オ）判断力不足に乗じた契約締結
  - （カ）適合性原則違反
  - （キ）虚偽記載
  - （ク）不明瞭な生命保険契約書面への署名等
  - （ケ）借入についての虚偽申告等
  - （コ）立ちふさがり・つきまとい
  - （サ）消耗品の使用・消費

## 2 行政規制等

### 勧誘目的等の明示義務

指示

業停※

規制内容

勧誘に先立ち、  
① 販売業者等の氏名又は名称  
② 売買契約等の締結について勧誘をする目的である旨  
③ 商品若しくは権利・役務の種類  
を明らかにしなければならない（3条）。

※業務停止命令及び  
業務禁止命令の対象。  
以下同じ。

規制の趣旨

相手方（消費者）が商品の購入等の勧誘を受けているという明確な認識を持ちうるようにするための規定  
→不意打ち的な勧誘という訪問販売の特色に鑑み、消費者に勧誘を受けるか拒否するかを判断する最初の重要な機会を与える。

注意点

- ・架空の名称や、通称のみを告げるだけでは不可。
- ・有償の工事を勧誘する場合に、有償であることを意識させないよう「無料点検」を格別に強調しているような場合には、勧誘目的を告げたことにはならない。
- ・個々の商品名までは不要だが、商品等の具体的なイメージが分かるものでなくてはならない。
- ・明示の方法は、相手方に確実に伝わる程度に明らかにしなければならない（身分証明書等の携帯提示が望ましい）。

## 2 行政規制等

### 拒否者に対する勧誘の禁止（再勧誘禁止）

指示

業停

規制内容

訪問販売に係る売買契約等を締結しない旨の意思を表示した者に対し、当該売買契約等の締結について勧誘をしてはならない（3条の2第2項）。  
※勧誘段階において、相手方に当該勧誘を受ける意思の有無を確認するよう努めることとされている（同条1項）

規制の趣旨

勧誘開始段階において、消費者被害の端緒とも言える、意思に反した勧誘行為そのものから消費者を保護（勧誘を受けるか否かという意思の自由を担保）。  
拒否の意思を示した相手方については、①勧誘の継続、②再度の来訪による勧誘、が禁止される。

注意点

・「契約を締結しない旨の意思」は、契約の意思がないことを明示的に示すものが該当するが、言葉として「契約を締結しません」等と述べる必要はなく、「いりません」「関心がありません」「お断りします」「結構です」「間に合っています」など、契約拒否の趣旨が伝わる言葉であればこれに該当する。

## 2 行政規制等

詳細は令和4年6月22日通達「特定商取引に関する法律等の施行について」を参照

### 書面交付義務

刑罰

指示

業停

規制内容

取引条件を明らかにした書面を、契約の申込み及び締結の段階で購入者等に交付するよう販売業者等に義務付け（4条・5条）

※売買契約等の申し込みを受けた際にその契約を締結した場合には、契約締結書面（5条書面）を交付すれば足り、申込書面（4条書面）の交付は不要。

- ◆ 「書面内容を十分に読むべき」ことを、赤枠の中に赤字で記載しなければならない
- ◆ 8ポイント以上の大きさの文字・数字を用いなければならない

規制の趣旨

- ・ 取引条件が不明確なため後にトラブルを引き起こすおそれのある場合について、取引条件を明らかにした書面の交付を義務付け。
- ・ 民事上も、クーリング・オフの起算点として重要。

注意点

- ・ 契約の申込みを受けた場合は「直ちに」（←申込・取引行為完了後その場で）交付する必要がある（申し込み後に契約締結に至る場合は「遅滞なく」交付←3～4日以内）。
- ・ 法定記載事項が欠けていたり、記載はあっても不十分な場合には、法定書面の交付がなかったものとして、クーリング・オフの起算点が進行していないと扱われることがありうる。

## 2 行政規制等

(続き)

### 書面交付義務

法定記載事項

- 1 商品若しくは権利又は役務の対価種類
- 2 商品等の販売価格又は役務の対価
- 3 商品等の代金等の支払の時期及び方法【分割払いの時は各回ごとの受領金額，受領回数等】
- 4 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
- 5 クーリング・オフについての記載
- 6 主務省令で定める事項

省令事項

- 1 販売業者又は役務提供事業者の氏名又は名称、住所及び電話番号並びに法人にあつては代表者の氏名
- 2 売買契約又は役務提供契約の申込み又は締結を担当した者の氏名
- 3 売買契約又は役務提供契約の申込み又は締結の年月日
- 4 商品名及び商品の商標又は製造者名
- 5 商品に型式があるときは、当該型式
- 6 商品の数量
- 7 引き渡された商品が種類又は品質に関して契約の内容に適合しない場合の販売業者の責任についての定めがあるときは、その内容
- 8 契約の解除に関する定めがあるときは、その内容
- 9 前二号に掲げるもののほか特約があるときは、その内容

## 2 行政規制等

### 不実告知・不告知の禁止

刑罰

指示

業停

規制内容

販売業者等が訪問販売に係る契約の締結についての勧誘を行う際又は契約の解除等をさまたげるため、契約に関する重要な事項※について不実のことを告げること・故意に事実を告げないことを禁止（6条1項・2項）。  
※事実不告知は1項1号～5号が対象。

規制の趣旨

- ・不実告知等顧客の意思決定をゆがめるような不当行為により消費者が適正な判断ができないまま契約してしまったり、クーリング・オフの行使が妨げられたりしないよう、罰則担保によりこれを禁止し、消費者被害の防止を図る。
- ・民事上も、取消権の対象となっている。

注意点

- ・商品の性能等だけでなく、契約締結を必要とする事情や、顧客の判断に影響を及ぼすこととなる重要なものも含まれる。

例) [住宅リフォーム] 「屋根が一部壊れている。このままにしておくと雨漏りする。」  
[ガス漏れ警報器] 「経済産業省が設置するように決めた」  
[配水管の清掃] 「ご近所はみんなやっている」

## 2 行政規制等

(続き)

### 不実告知・不告知の禁止

重要事項

不告知

- 1 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（効果，商標，製造業者名，必要数量，販売数量など）
- 2 商品若しくは権利の販売価格又は役務の対価
- 3 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
- 4 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
- 5 当該契約の申込みの撤回又は解除に関する事項
- 6 顧客が当該売買契約等の締結を必要とする事情に関する事項
- 7 当該売買契約等に関する事項であつて、顧客又は購入者等の判断に影響を及ぼすこととなる重要なもの

不実告知

## 2 行政規制等

(続き)

### 不実告知・不告知の禁止

合理的根拠資料の提出

詳細は「特定商取引に関する法律第  
6条の2頭の運用指針」参照

販売業者等が6条1項1号（商品の種類・性能若しくは品質又は権利・役務の種類・内容等）について不実告知をした疑いがあり、その判断をするために必要な場合には、主務大臣が当該販売業者等に対して、期間を定め、告げたこと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。



当該販売業者がその資料を提出しない場合には、行政処分を行うに際して同条項に違反して不実告知をしたものとみなすこととした（6条の2）

※提出期限は原則として15日後。

## 2 行政規制等

### 威迫困惑行為の禁止

刑罰

指示

業停

規制内容

販売業者等が訪問販売に係る売買契約等の締結をさせ、又は契約の解除等をさまたげるため、人を威迫して困惑させることを禁止（6条3項）。

規制の趣旨

- ・ 威迫行為等、顧客の意思決定をゆがめるような不当行為により、消費者が適正な判断ができないまま契約してしまったり、クーリング・オフの行使が妨げられないよう、罰則担保によりこれを禁止し、消費者被害の防止を図る。
- ・ 民事上も、取消権の対象となっている（消費者契約法上の取消事由）。

注意点

- ・ 「威迫」とは、脅迫（刑法222条）に至らない程度の、人に不安を生じせしめるような行為例)
  - ・ 「買ってくれないと困る。」と声を荒げる。
  - ・ 勧誘の際にことさらに入墨を見せる。
  - ・ クーリング・オフしたいと思って電話したところ「残金を支払わないと現住所に住めなくしてやる。」と発言。

## 2 行政規制等

### 公衆の出入りする場所以外の場所 への誘引勧誘の禁止

刑罰

指示

業停

規制  
内容

勧誘目的を告げずに誘引した者に対し、公衆の出入りする場所以外の場所において、売買契約の締結等について勧誘することを禁止（6条4項）。

規制  
の趣旨

・ 目的を告げずに公衆の出入りしない場所に誘い込んで、消費者が自発的に離脱できない状況で不意に勧誘が行われることにより、消費者が冷静な判断を行うことが困難となり不本意に契約を結ばされてしまうことを防止する。

注意  
点

- ・ 「誘引」の方法としては、キャッチセールス、アポイントメントセールスの方法を規定。
- ・ 「公衆の出入りする場所以外の場所」としては、事業者の事務所、個人の住居、ホテルの部屋・会議室、公共施設の会議室、カラオケボックス、貸し切り状態の飲食店等が該当。
- ・ 誘引した者に対し、公衆の出入りする場所で勧誘を始め、その後公衆の出入りしない場所で勧誘を行った場合でも、本項に違反。

## 2 行政規制等

### 債務の履行の拒否・遅延

指示

(業停)

規制内容

契約に基づく債務又は契約の解除によって生ずる債務の全部または一部の履行を拒否し、又は不当に遅延させた場合、行政による指示の対象となる（7条1項1号）。  
※購入者等の利益が害されるおそれがあることが指示の前提（指示対象行為全般）

規制の趣旨

- ・ 訪問販売をめぐり違法・不当な行為が行われた場合、営業を継続しながら必要な是正・改善措置をとらせることにより訪問販売の適正化を図る（指示対象行為全般）。
- ・ 販売業者等の民事上の債務不履行についての規定。

注意点

- ・ 債務としては、商品等の引き渡し債務のほか、特約に基づく債務も含まれる。
- ・ 解除によって生ずる債務とは、受領済みの金銭の返還義務等の原状回復義務である。
- ・ 有効なクーリング・オフ通知に対し、業者が「クーリング・オフには応じられない」等と言って返金の拒否・不当な遅延を行うことは本号に該当する。
- ・ 明示的な「拒否」だけでなく、実態上「拒否」と認められる場合も含む（契約の相手方の請求を聞こうとしない等）。
- ・ 6条による指示に違反した場合のほか、購入者等の利益が著しく害されるおそれがあると認めるときは業務停止の対象となる。

## 2 行政規制等

重要事実不告知（6条該当項目以外）

指示

（業停）

規制内容

6条1項1号から5号までの罰則付きの事実不告知禁止以外の事項であって、購入者等の判断に影響を及ぼすこととなる重要なものについて、勧誘に際し、或いは解除等を妨げるため、故意に事実を告げないことを指示対象行為とした（7条1項2号・3号）。

規制の趣旨

- ・ 罰則担保以外の重要事項についての事実不告知を規制。

## 2 行政規制等

### 過量販売となる契約の勧誘

指示

(業停)

規制内容

正当な理由がないのに、訪問販売で、日常において通常必要とされる分量を著しく超える商品の売買契約の締結について勧誘すること等を指示対象行為とした（7条1項4号）。  
※本条項では1回の契約で過量となるケースについて規定し、規則において、複数回の契約によって過量となる場合、或いはすでに過量となっている場合の勧誘を規定している（規則6条の3）。

規制の趣旨

- ・ 9条の2の過量販売解除権と対になる規定。
- ・ 過量販売となる契約の勧誘については、いわゆる適合性原則が妥当することから、正当な理由なくこうした勧誘をする行為を顧客の財産の状況に照らし不相当と認められる行為として規定。

## 第2 訪問販売についての規律

### 2 行政規制等

#### 迷惑勧誘・解除妨害

指示

(業停)

規制内容

訪問販売に係る売買契約等の締結について迷惑を覚えさせるような仕方で勧誘をし、または解除等について迷惑を覚えさせるような仕方でこれを妨げることを指示対象行為とした（7条1項5号・規則7条1号）。

#### 判断力不足に乗じた契約締結

指示

(業停)

規制内容

若年者、高齢者その他の者の判断力の不足に常時、訪問販売に係る売買契約等を締結させることを指示対象行為とした（7条1項5号・規則7条2号）。

## 第2 訪問販売についての規律

### 2 行政規制等

適合性原則違反

指示

(業停)

規制内容

訪問販売に係る売買契約等の締結について顧客の知識・経験・財産の状況に照らして不相当と認められる勧誘を行うこと（過量販売の勧誘を除く）を指示対象行為とした（7条1項5号・規則7条3号）。

虚偽記載

指示

(業停)

規制内容

訪問販売に係る売買契約等の締結に際し、当該契約に係る書面に年齢、職業その他の事項について虚偽の記載をさせることを指示対象行為とした（7条1項5号・規則7条4号）。

## 第2 訪問販売についての規律

### 2 行政規制等

#### 不明瞭な生命保険契約書面への署名等

指示

(業停)

規制内容

訪問販売に係る売買契約等の締結に際し、生命保険契約への加入の同意について認識しにくいような書面（所定の書式を満たさない書面）に、購入者等の署名・押印を求めることを指示対象行為とした（7条1項5号・規則7条5号）。

#### 借入についての虚偽申告等

指示

(業停)

規制内容

訪問販売に係る売買契約等の相手方に、当該契約に基づく債務を履行させるため、次の行為をさせることを指示対象行為とした（7条1項5号・規則7条6号）。

- イ 年収、預貯金、借り入れの状況等の支払い能力についての虚偽申告
- ロ 相手方の意に反する貸金業者の営業所・銀行の支店等への連行
- ハ 個別クレジットや金銭の借り入れ契約、預貯金を引き出させるため、迷惑を覚えさせるような仕方でこれを勧誘すること。

## 第2 訪問販売についての規律

### 2 行政規制等

立ちふさがり・つきまとい

指示

(業停)

規制内容

訪問販売に係る売買契約等の締結について勧誘をするため、道路その他の公共の場所において、立ちふさがり、又は顧客につきまとうこと（7条1項5号・規則7条7号）。

消耗品の使用・消費

指示

(業停)

規制内容

法26条5項1号の、政令で定める商品（いわゆる「消耗品」※）の売買契約の解除を妨げるため、当該売買契約を締結した際、購入者にその商品を使用させ又はその全部・一部を消費させること。（7条1項5号・規則7条8号）。

※化粧品、石鹼、医薬品等（政令別表三）

## 第2 訪問販売についての規律

### 3 民事ルール

#### (1) クーリング・オフ

消費者は、法定書面の受取日から起算して8日以内であれば、無条件に契約の申し込みの撤回・契約の解除ができる（9条）。

◆事業者が、クーリング・オフに関する事項につき事実と違うことを告げたり、威迫したりすることによって、消費者が誤認・困惑してクーリング・オフしなかった場合には、上記期間を経過していても、消費者はクーリング・オフができる（9条1項ただし書）。  
←この場合に法定書面を再交付する場合には、クーリング・オフについて口頭で説明が必要（規則7条の5第5項）。

◆法定書面を交付しない場合はもちろん、形式上は交付していても、法定記載事項の記載がない・不十分な場合、クーリング・オフ期間がスタートしない扱いとなることも。

## 第2 訪問販売についての規律

### 3 民事ルール

(続き)

#### (1) クーリング・オフ

##### 制度内容

- ・書面やメール等でクーリング・オフをする必要がある（ただし、口頭でのクーリング・オフを認めた裁判例もある）。
- ・商品等の返還費用は事業者負担。
- ・消費者は商品の使用利益・役務提供の対価を支払う必要なし。
- ・クーリング・オフを理由とした違約金・損害賠償請求は不可。
- ・事業者が頭金等の対価を受け取っている場合には速やかに返金する義務。
- ・土地・建物その他の工作物の現状が変更されている場合には、無償で元に戻す義務。

## 第2 訪問販売についての規律

### 3 民事ルール

(続き)

#### (1) クーリング・オフ

##### 行政処分等

クーリング・オフの権利を実質的に保障するため、以下のルールが定められている。

- ・クーリング・オフについては契約書面等に赤枠・赤字で記載。
- ・契約の解除等を妨げるための不実告知や威迫・困惑、解除等についての事実不告知は刑事罰・行政処分の対象に（6条1項～3項）。
- ・クーリング・オフされたにもかかわらず返金等を拒否すること、迷惑を覚えさせるような仕方  
方でクーリング・オフを妨げる行為も行政処分の対象（7条1項1号）
- ・消耗品（化粧等）の売買契約の解除を妨げるため、契約締結の際に当該商品を使用させ又はその全部もしくは一部を消費させることも指示対象行為（7条1項5号・規則7条8号）

## 第2 訪問販売についての規律

### 3 民事ルール

(続き)

#### (1) クーリング・オフ

消耗品についての扱い

消費者が、法定書面を受領した場合に、その使用もしくは一部の消費により価額が著しく減少するおそれがある商品として政令で定めるもの(いわゆる「消耗品」※)を使用し又はその全部もしくは一部を消費したとき



当該商品のクーリング・オフはできない

※化粧品、石鹸、医薬品等（政令別表三：再掲）

例外

販売業者が消費者に当該商品を使用させ、又はその全部もしくは一部を消費させた場合



クーリング・オフ可能

## 第2 訪問販売についての規律

### 3 民事ルール

(続き)

#### (1) クーリング・オフ

口頭での説明の要否

・法文上はクーリング・オフについて口頭で説明する義務は規定されていない（ただしクーリング・オフ妨害後の書面の再交付に際しては規則7条の5第5項の説明義務あり）

・他方で、クーリング・オフについての故意の事実不告知は禁止行為とされている（6条2項）  
→消費者がクーリング・オフできることを認識していないことを事業者において知りながら、これを告げなければ禁止行為に該当することになる（法定書面を交付していても該当）



通達においても、「クーリング・オフについては、契約の申込みを受け又は契約を締結する際、必ず口頭でも説明を行うよう販売業者等を指導されたい」とされている（第2節関係3(2)(ホ)）。

※口頭説明を行わなかったことが当然に契約解約事由となるものではないが、禁止行為に該当するような悪質なケースの場合、「クーリング・オフ期間の経過を信義則上主張できない」、或いは「説明義務違反を理由に債務振不履行解除する」等の主張がなされるおそれがある。

## 第2 訪問販売についての規律

### 3 民事ルール

#### (2) 取消権

消費者は、販売業者等による不実の告知・故意の事実の不告知があった場合、これにより誤認して契約締結の申込・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（9条の3）。

※不実告知・不告知の対象は禁止行為（6条1項・2項）と同じ

- ・ 取消権の行使期間は、不実であること等に気づいてから1年間或いは契約締結から5年間。
- ・ 取消の場合の返還の範囲は現存利益の限度（費消してしまったものについては返還義務なし）

## 第2 訪問販売についての規律

### 3 民事ルール

個別クレジットを利用する場合、特に過量になりがちなので、過度な勧誘とならないよう、十分留意する必要がある（過量販売とならなくても適合性原則違反となる可能性がある）

## （3）過量販売解除権

消費者が、その日常生活において通常必要とされる分量を著しく超える商品等の売買契約を行った場合は、その契約の解除を行うことができる（9条の2）。

- ・ 今回の1回の契約だけで過量（1号）
- ・ 今回の契約単独では過量とならないが、従前の契約と合わせると過量（2号前段）
- ・ すでに過量となっていたところにさらに契約（2号後段）
- ◆ 消費者側に契約締結を必要とする特別の事情があったことを事業者が証明すれば解除できない（同条但書）。

・ 2号・3号については、今回の契約で過量となること或いはすでに過量となっていることの認識が必要。

- ・ 過量販売解除権の行使期間は、契約締結の日から1年間。
- ・ 商品の返還、使用利益等の扱いについてはクーリング・オフと同様。

## 第2 訪問販売についての規律

### 4 適用除外

#### (1) 営業のため・営業として

購入者等が営業のため若しくは営業としてする販売契約等



訪問販売に関する規定がすべて適用除外（26条1項）

※電話勧誘販売・通信販売も同様

- ・ 一見事業者名で契約を行っていても、購入した商品等が主として個人用・家庭用に使用するものであった場合は、原則として本法が適用される。

## 第2 訪問販売についての規律

### 4 適用除外

#### (2) 来訪要請

その住居において売買契約等を締結することを請求した者に対して  
行う訪問販売



訪問販売に関する規定のうち、氏名等の明示義務（3条）・再勧誘禁止（3条の2）以外の規定がすべて適用除外（26条6項1号）

・ 契約内容の詳細が確定していることを要しないが、購入者が契約の申込み又は締結をする意思をあらかじめ有し、その住居において当該契約の申込み又は締結を行いたい旨の明確な意思表示をした場合、「請求した者」に当たる。

・ 消費者が台所の水漏れの修理を要請し、その修理のために販売業者等が来訪した際に、台所のリフォームを勧誘された場合、見積りのみを目的として訪問を依頼した販売業者等とその場で修理等の契約を締結した場合は適用除外とならない。

## 第2 訪問販売についての規律

### 4 適用除外

(続き)

### (2) 来訪要請

消費者庁「訪問販売等の適用除外に関するQ&A」より

Q

ポスティングされたチラシに「鍵の修理3,000円～」とあったので修理を依頼したところ、業者が自宅に来て自宅の鍵の状態を確認し、修理には特殊な作業が必要ということで代金は数万円になると言われました。自分から事業者<sup>に</sup>依頼したので、「売買契約若しくは役務提供契約を締結することを請求した者」に該当して訪問販売の規制が適用されなくなるのでしょうか。

A

特定商取引法第26条第6項第1号の規定による適用除外について、同号の「請求した者」とは、購入者が契約の申込み又は締結をする意思をあらかじめ有し、その住居において当該契約の申込み又は締結を行いたい旨の明確な意思表示をした場合が該当します。

設問の事例では、チラシの表示額と実際の請求額に相当な開きがあることから、消費者は、当初修理依頼をした段階では、安価なチラシの表示額で契約を締結する程度<sup>の</sup>意思しか有しておらず、実際に請求された高額な請求額で契約を締結する意思は有していなかったことは明らかです。

このような事情により、当該契約の申込み又は締結を行いたい旨の明確な意思表示をしたといえないのであれば、「請求した者」とはいえず、適用除外の対象とはならないと考えられます。

## 第2 訪問販売についての規律

### 4 適用除外

#### (3) 法令適用除外

26条1項7号・8号各号、政令別表第二に掲げる法律に規定する販売又は役務の提供については、全面適用除外

←これらの各法律で消費者保護が図られているため  
※電話勧誘販売・通信販売も同様

#### (4) その他の主な適用除外

- ・事業者がその従業員に対して行う販売又は役務の提供（全面適用除外）
- ・いわゆる御用聞き販売等（26条6項2号：3条・3条の2以外の適用除外）
- ・少額取引（3000円未満：クーリング・オフの適用除外）←電子マネーでの決済も、商品代金等の全部を受領したと評価できる以上、いわゆる現金取引に該当。

## 5 書面交付電子化についてのルール

- (1) 電磁的方法による提供の流れ
- (2) 電磁的方法の種類及び内容の提示
- (3) 承諾の取得にあたっての説明義務
- (4) 適合性等の確認
- (5) 承諾の手続き
- (6) 承諾を得たことを証する書面の交付
- (7) 電磁的方法による提供
- (8) 第三者への送信
- (9) 到達の確認
- (10) 禁止行為

※営業所等以外の場所で勧誘のみを行い、事業者退去後に消費者からメール等で申し込むケース

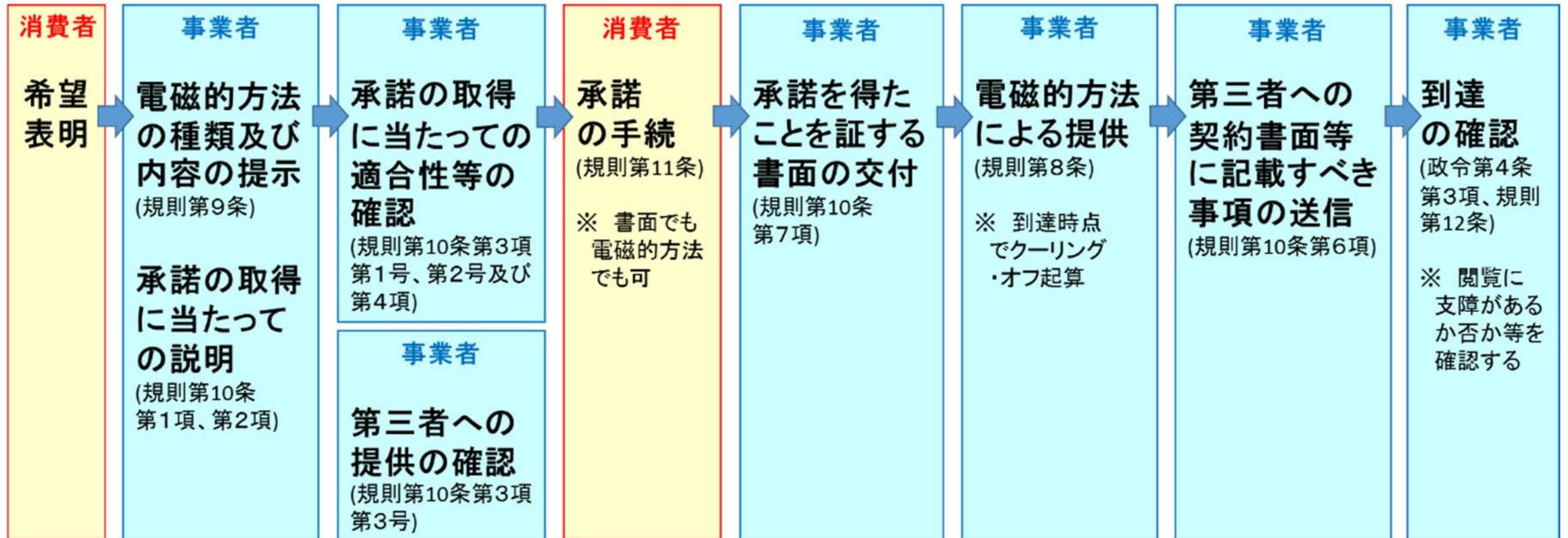


その場で口頭の申込みを受けたと評価できる場合は勿論、勧誘が継続しているものとして評価される場合も訪問販売に該当すると考えられるので要注意。 ※

# 5 書面交付電子化についてのルール

## 1 電磁的方法による提供の流れ

契約書面等に記載すべき事項を電磁的方法により提供する際の流れ



## 5 書面交付電子化についてのルール

### 2 電磁的方法の種類及び内容の提示

電子交付についての承諾を得る前提として、事業者が予め電磁的方法による提供に用いる電磁的方法の種類及び内容を示すことが必要（政令4条1項、規則9条）。

- 事業者が実際に使用する電磁的方法（電子メールかHPダウンロード方式か、等）
- ファイルへの記録の方式（使用されるファイルの規格、バージョン情報等）

## 5 書面交付電子化についてのルール

### 3 承諾の取得にあたっての説明義務

電子交付についての承諾を得る前提として、事業者は消費者に対し、一定の事項についての説明義務を負う（規則10条1項）。

- ① 消費者が電子交付について承諾しなければ、法定書面が交付されること。
- ② 電磁的方法により提供される事項が、法定書面の記載事項であり消費者にとって重要であること。
- ③ 電子メール等の送付やHP閲覧ダウンロードによる場合（媒体交付以外の場合）は、消費者側のデバイスのファイルへの記録時に到達となること。そこから8日（20日）を経過した場合はクーリング・オフができなくなること。
- ④ 情報を受け取るデバイス（4.5インチ以上の画面サイズを有するもの）を通常使用し、自ら操作できる消費者に限り、電磁的方法による提供を受けることができること。

※以上の説明にあたっては、申し込みをした消費者が理解できるよう平易な表現を用いなければならない（2項）。

## 5 書面交付電子化についてのルール

### 4 適合性等の確認

電子交付についての承諾を得る前提として、事業者は消費者に対し、1項の説明をしたうえで、以下の事項を確認しなくてはならない（規則10条3項）。

- ① 消費者が電磁的方法により提供される事項を閲覧するために必要な操作を自ら行うことができ、閲覧に必要なデバイス・電子メール（電子メールによる提供の場合のみ）を日常的に使用していること。
- ② 消費者が、閲覧のために必要なデバイスについてサイバーセキュリティを確保していること（アップデートプログラムの配信を含むOS等の提供元のサポートが終了していないような場合）
- ③ 第三者（親族や見守り関係者を想定）へ情報提供を求める意思の有無及びその者の電子メールアドレス

※上記の確認にあたっては、消費者が日常的に使用するデバイスを自ら操作し、事業者の承諾用のウェブページ等を利用する方法によらなくてはならない（4項）。

## 5 書面交付電子化についてのルール

### 5 承諾の手続き

電子交付についての承諾は、所定の方法によって取得しなくてはならない（法4条2項・政令4条1項・規則11条）。

- ① 電子メール等によって承諾する旨を送信（規則11条1項1号イ）
- ② 事業者のウェブサイト等を利用する方法（ウェブサイト等において消費者に必要事項を記入させて承諾ボタンをクリックしてもらう等）（同号ロ）
- ③ 消費者がUSB等に承諾する旨を記録して、当該媒体を事業者に交付する方法（同項2号）

※上記の方法は、出力することにより書面が作成できるものでなくてはならない（同条2項）

## 5 書面交付電子化についてのルール

### 6 承諾を得たことを証する書面の交付

事業者は、所定事項の説明及び適合性の確認を行った後、電子交付について承諾を得た場合、電磁的方法による提供を行うまでに、当該承諾を得たことを証する書面を消費者に交付しなければならない。（規則10条7項）。

- ・ 交付すべき書面の詳細は規則に定められていないが、最低限、どのような電磁的方法により提供を受けるのかが明らかにされていることが必要と思われる。
- ・ 11条の承諾手続を書面で行った場合、どのような電磁的方法により提供を受けることを承諾したのかが記載されている場合は、その控えの交付で足りると考えられる。

#### 【例外～承諾書面を電子交付できる場合】

- ・ 概要書面の電子交付の場合（特定継続的役務提供、連鎖販売取引、業務提供誘引販売）（規則99条8項1号、83条7項但書、規則124条7項但書）
- ・ オンライン完結型の特定継続的役務提供契約、特定権利販売契約（規則99条8項2号）

## 5 書面交付電子化についてのルール

### 7 電磁的方法による提供

電磁的方法による提供の具体的内容を規則で定めている（規則8条）。  
これらの事項は消費者が明瞭に読むことができるように表示することが必要（同条3項）

- ① 電子メール・SMS等の送信（8条1項1号イ）※
- ② 事業者のHPを閲覧してファイルをダウンロード（8条1項1号ロ）→ダウンロード元の通知が必要
- ③ 電磁的記録媒体（USBやDVD-ROM等）を交付（8条1項2号）

※SNSは排除されないとされているが、送信した事業者がその送信を一定期間経過後に取消等できる結果消費者が閲覧できなくなるような場合、この方法には当たらないと考えられる。

- 上記方法については、
- ・消費者がファイルへの記録を出力することに書面を作成できるものであること
  - ・記載事項に改編が行われていないかどうかを確認できる措置がとられていること
- が必要（8条2項）

## 5 書面交付電子化についてのルール

### 8 第三者への送信

第三者の関与を確保する観点から、消費者が希望する場合には、事業者から、消費者が指定する者に電子メールにより契約書面等に記載すべき事項を同時に送信しなければならない（規則10条6項）。

### 9 到達の確認

書面の持つ意義の重要性からすると、判読できないようなデータで消費者に電子提供されても何の意味もない。事業者は、消費者に対し、記載事項が消費者側のファイルに記録されたか否か及び記載すべき事項の閲覧に支障がないかを確認する義務を負う（政令4条3項）。

確認の手段に限定はないが、何らかの記録が残る方法によることがのぞましい。  
例) 提供した記載事項の一部を回答してもらうなど、確実に閲覧することができる状態に置かれたことを確認

## 5 書面交付電子化についてのルール

### 10 禁止行為

- イ 電子交付を希望しない旨の意思を表示した消費者に対し、電子交付の手続きを進める行為
- ロ 不実告知
- ハ 威迫困惑行為
- ニ 財産上の利益を供与
- ホ 申込書面・契約締結書面の交付について費用の徴収その他財産上の不利益を与える行為
- ヘ 規則10条3項の確認に際し、偽りその他不正の手段により消費者に不当な影響を与える行為
- ト 規則10条3項の確認をせず、又は確認ができない消費者に対し電磁的方法による提供をする行為
- チ 偽りその他不正の手段により消費者の承諾を代行し、または電磁的方法により提供される事項の受領を代行する行為
- リ 以上のほか、消費者の意に反して承諾させ、又は電磁的方法により提供される事項を受領させる行為

## 第3 電話勧誘販売についての規律

- 1 電話勧誘販売規制の概要
- 2 行政規制等
- 3 民事ルール
- 4 適用除外

## 1 電話勧誘販売規制の概要

### 【電話勧誘販売とは】

販売業者等が、電話をかけ、又は政令で指定する方法でかけさせ、その電話において行う勧誘行為により、その相手方から当該売買契約の申込みを郵便等により受け、又は、契約を締結する販売のこと（2条3項）。

### 【特徴】

不意打ち性・攻撃性

### 【主な規制】

開示規制（書面交付義務）、民事ルール（8日間のクーリング・オフ、取消権、過量販売解除権等）、行為規制（再勧誘禁止、不実告知禁止等）

※電話勧誘販売の形式をとっていてもこれらの規制が適用されないケースもある（適用除外）

# 1 電話勧誘販売規制の概要

政令改正

「政令で指定する方法」（2条3項）とは

## 1 販売目的隠匿型

○電話、郵便、信書便、電報、ファクシミリ装置を用いて送信する方法若しくは電磁的方法により、又はビラ若しくはパンフレットを配布し、又は広告を新聞、雑誌その他の刊行物に掲載し、若しくはラジオ放送、テレビジョン放送若しくはウェブページ等を利用して

○売買契約等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ずに電話をかけることを要請。

## 2 有利条件告知型

○電話、郵便、信書便、電報、ファクシミリ装置を用いて送信する方法又は電磁的方法により

○他の者に比して著しく有利な条件で当該売買契約又は役務提供契約を締結することができる旨を告げ、電話をかけることを要請

# 1 電話勧誘販売規制の概要

「政令で指定する方法」(2条3項)とは

「勧誘をするためのものであることを告げずに」(販売目的隠匿型)の意味

チラシ等での表記が顧客において勧誘対象(商品等の種類や契約内容等)を想定できる程度に具体的に示されているかどうか、顧客にとって不意打ちとならないかどうかで判断

・チラシ等から電話に誘導して、いわゆるアップセル・クロスセルを電話で行う場合、顧客が商品等のアップグレードや関連商品等の勧誘を受けることを理解できる程度に具体的に示さなければ電話勧誘販売に該当すると考えられる。

・テレビ通販番組で定期コースの規約が含まれる画面を示したうえで、単発商品申し込みのために電話をかけさせ、そこで定期コースの勧誘を行う場合であっても、それを読み取れるだけの時間や大きさを示されない限り「勧誘をするためのものであることを告げ」たことにはならないと考えられる。

## 2 行政規制等

### 電話勧誘販売に関する行政規制等 一覧

- ① 勧誘目的等の明示義務（16条）
- ② 拒否者に対する勧誘の禁止（再勧誘禁止）（17条）
- ③ 書面交付義務（18条・19条）
- ④ 前払式電話勧誘販売における承諾等の通知（20条）
- ⑤ 禁止行為（罰則付き）（6条）
  - （ア）不実告知・不告知の禁止
  - （イ）威迫困惑行為の禁

- ⑥ 勧誘行為規制（行政処分のみ）（22条、規則23条）
  - （ア）債務の履行の拒否・遅延
  - （イ）重要事実不告知（21条該当項目以外）
  - （ウ）過量となる契約の勧誘
  - （エ）迷惑勧誘・解除妨害
  - （オ）判断力不足に乗じた契約締結
  - （カ）適合性原則違反
  - （キ）虚偽記載
  - （ク）借入についての虚偽申告等
  - （ケ）消耗品の使用・消費

### 第3 電話勧誘販売についての規律

## 2 行政規制等

### 勧誘目的等の明示義務

指示

業停

規制内容

勧誘に先立ち、

- ① 販売業者等の氏名又は名称
  - ② 売買契約等の締結について勧誘をする目的である旨
  - ③ 商品若しくは権利・役務の種類
- を明らかにしなければならない（16条）。

規制の趣旨

不意打ち的な勧誘という電話勧誘販売の特色に鑑み、消費者に勧誘を受けるか拒否するかを判断する最初の重要な機会を与える。

注意点

・通常は相手方がその電話にでたら開口一番で告げなければならない。  
例) 知人を装って長々と世間話をしたりアンケートと称して会話に引き込んだ後に勧誘を行うことは本条違反となる。

### 第3 電話勧誘販売についての規律

## 2 行政規制等

### 拒否者に対する勧誘の禁止（再勧誘禁止）

指示

業停

規制内容

電話勧誘販売に係る売買契約等を締結しない旨の意思を表示した者に対し、当該売買契約等の締結について勧誘をしてはならない（17条）。

注意点

- ・ 基本的には訪問販売における再勧誘禁止規定と同様の解釈。
- ・ 応答せずに電話を切ることが繰り返されるなど黙示的に契約を締結しない旨の意思表示をした場合も含む。

### 第3 電話勧誘販売についての規律

## 2 行政規制等

### 書面交付義務

刑罰

指示

業停

規制内容

取引条件を明らかにした書面を、契約の申込み及び締結の段階で購入者等に交付するよう販売業者等に義務付け（18条・19条）

※売買契約等の申し込みを受けた際にその契約を締結した場合には、契約締結書面（19条書面）を交付すれば足り、申込書面（18条書面）の交付は不要。

- ◆「書面内容を十分に読むべき」ことを、赤枠の中に赤字で記載しなければならない
- ◆8ポイント以上の大きさの文字・数字を用いなければならない
- ◆各記載事項は訪問販売の場合と同様

規制の趣旨

- ・取引条件が不明確なため後にトラブルを引き起こすおそれのある場合について、取引条件を明らかにした書面の交付を義務付け。
- ・民事上も、クーリング・オフの起算点として重要。

注意点

- ・直ちに交付することは実態上不可能であることから、「遅滞なく」交付すること（3～4日以内）とされている。
- ・申込みに先立って送付されたダイレクトメール等に所定の事項が記載されていても法定書面を交付したことはない。

### 第3 電話勧誘販売についての規律

## 2 行政規制等

### 前払式電話勧誘販売における承諾等の通知

刑罰

指示

業停

規制内容

商品の引き渡し等に先立って代金の全部・一部を受領することとする電話勧誘販売（前払式の電話勧誘販売）においては、販売業者等は、申込みを受け、かつ代金の一部・全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、その申し込みを承諾する旨又は承諾しない旨その他主務省令で定める事項をそのものに書面で通知しなければならない（20条本文）。

規制の趣旨

前払式の電話勧誘販売において、消費者が先に代金を支払っておきながら業者側の債務が履行されない場合には、不当な損害を被ることとなり、また履行までの間、著しく不安定な立場に置かれることから、販売業者等に一定事項についての通知義務を課した。

注意点

・代金の一部・全部を受領後、遅滞なく当該商品等を送付したときは書面通知は不要（20条但書）。

### 第3 電話勧誘販売についての規律

## 2 行政規制等

### 不実告知・不告知の禁止

刑罰

指示

業停

#### 規制内容

販売業者等が電話勧誘販売に係る契約の締結についての勧誘を行う際又は契約の解除等をさまたげるため、契約に関する重要な事項について不実のことを告げること・故意に事実を告げないことを禁止（21条1項・2項）。  
※事実不告知は1項1号～5号が対象。

#### 規制の趣旨

- ・ 不実告知等顧客の意思決定をゆがめるような不当行為により消費者が適正な判断ができないまま契約してしまったり、クーリング・オフの行使が妨げられたりしないよう、罰則担保によりこれを禁止し、消費者被害の防止を図る。
- ・ 民事上も、取消権の対象となっている。

#### 注意点

- ・ 基本的に訪問販売の場合と同様（不実告知についての合理的根拠資料の提出制度も訪問販売と同様）。
- ・ 電話勧誘販売で契約しているのに、「この契約は電話勧誘販売にあたらぬのでクーリング・オフは認められない」等と告げることが不実告知に該当する（5号違反）。

## 2 行政規制等

### 威迫困惑行為の禁止

刑罰

指示

業停

規制内容

販売業者等が訪問販売に係る売買契約等の締結をさせ、又は契約の解除等をさまたげるため、人を威迫して困惑させることを禁止（21条3項）。

規制の趣旨

- ・ 威迫行為等、顧客の意思決定をゆがめるような不当行為により、消費者が適正な判断ができないまま契約してしまったり、クーリング・オフの行使が妨げられないよう、罰則担保によりこれを禁止し、消費者被害の防止を図る。
- ・ 民事上も、取消権の対象となっている（消費者契約法上の取消事由）。

注意点

- ・ 基本的に訪問販売の場合と同様

例)

「申し込むと言うまで毎日職場に電話をかけてやる」

「他の業者に情報を流して何社からも勧誘の電話がかかるようにしてやるぞ。」

### 第3 電話勧誘販売についての規律

## 2 行政規制等

### 債務の履行の拒否・遅延

指示

(業停)

#### 規制内容

契約に基づく債務又は契約の解除によって生ずる債務の全部または一部の履行を拒否し、又は不当に遅延させた場合、行政による指示の対象となる（22条1項1号）。  
※購入者等の利益が害されるおそれがあることが指示の前提（指示対象行為全般）

#### 規制の趣旨

- ・ 電話勧誘販売をめぐり違法・不当な行為が行われた場合、営業を継続しながら必要な是正・改善措置をとらせることにより電話勧誘販売の適正化を図る（指示対象行為全般）。
- ・ 販売業者等の民事上の債務不履行についての規定。

#### 注意点

- ・ 基本的に訪問販売の場合と同様
- ・ 22条による指示に違反した場合のほか、購入者等の利益が著しく害されるおそれがあると認めるときは業務停止の対象となる。

### 第3 電話勧誘販売についての規律

## 2 行政規制等

### 重要事実不告知（21条該当項目以外）

指示

（業停）

規制内容

21条1項1号から5号までの罰則付きの事実不告知禁止以外の事項であって、購入者等の判断に影響を及ぼすこととなる重要なものについて、勧誘に際し、或いは解除等を妨げるため、故意に事実を告げないことを指示対象行為とした（22条1項2号・3号）。

- ・ 罰則担保以外の重要事項についての事実不告知を規制。

### 過量販売となる契約の勧誘

指示

（業停）

規制内容

正当な理由がないのに、電話勧誘販売で、日常において通常必要とされる分量を著しく超える商品の売買契約の締結について勧誘すること等を指示対象行為とした（22条1項4号）。

- ・ 24条の2の過量販売解除権と対になる規定。
- ・ 過量販売となる契約の勧誘については、いわゆる適合性原則が妥当することから、正当な理由なくこうした勧誘する行為を顧客の財産の状況に照らし不相当と認められる行為として規定。

### 第3 電話勧誘販売についての規律

## 2 行政規制等

### 迷惑勧誘・解除妨害

指示

(業停)

規制内容

電話勧誘販売に係る売買契約等の締結について迷惑を覚えさせるような仕方で勧誘をし、または解除等について迷惑を覚えさせるような仕方でこれを妨げることを指示対象行為とした（22条1項5号・規則23条1号）。

### 判断力不足に乗じた契約締結

指示

(業停)

規制内容

若年者、高齢者その他の者の判断力の不足に常時、電話勧誘販売に係る売買契約等を締結させることを指示対象行為とした（22条1項5号・規則23条2号）。

### 第3 電話勧誘販売についての規律

## 2 行政規制等

適合性原則違反

指示

(業停)

規制内容

電話勧誘販売に係る売買契約等の締結について顧客の知識・経験・財産の状況に照らして不相当と認められる勧誘を行うこと（過量販売の勧誘を除く）を指示対象行為とした（22条1項5号・規則23条3号）。

虚偽記載

指示

(業停)

規制内容

電話勧誘販売に係る売買契約等の締結に際し、当該契約に係る書面に年齢、職業その他の事項について虚偽の記載をさせることを指示対象行為とした（22条1項5号・規則23条4号）。

### 第3 電話勧誘販売についての規律

## 2 行政規制等

### 借入についての虚偽申告等

指示

(業停)

規制内容

電話勧誘販売に係る売買契約等の相手方に、当該契約に基づく債務を履行させるため、次の行為をさせることを指示対象行為とした（22条1項5号・規則23条5号）。

- イ 年収、預貯金、借り入れの状況等の支払い能力についての虚偽申告
- ロ 個別クレジットや金銭の借り入れ契約、預貯金を引き出させるため、迷惑を覚えさせるような仕方でこれを勧誘すること。

### 消耗品の使用・消費

指示

(業停)

規制内容

法26条5項1号の政令で定める商品（いわゆる「消耗品」※）の売買契約の解除を妨げるため、当該売買契約を締結した際、購入者にその商品を使用させ又はその全部・一部を消費させること。（22条1項5号・規則23条6号）。

※化粧品、石鹸、医薬品等（政令別表三）

### 第3 電話勧誘販売についての規律

## 2 行政規制等

処分例

業務停止15か月

A社は、電話勧誘の方法により健康食品を販売している。これに伴い、以下のような違反行為(抜粋)を行った。

勧誘目的等の明示義務違反

A社は、電話勧誘販売をしようとするとき、その勧誘に先立って、その相手方に対し、

- ◎ 「お変わりないみたいで、お元気そうですね。」
- ◎ 「お元気かな？と思ってお電話してみました。」

などと告げるのみで、その電話が本件売買契約の締結について勧誘をする目的である旨を告げていない。

### 第3 電話勧誘販売についての規律

## 2 行政規制等

(続き)

契約を締結しない旨の意思を表示した者に対する勧誘行為

A社は、

◎「あのサプリメントいただいてましてね、あの、あんまり効果がみられないので、ごめんなさい、もういいです。」

◎「お薬飲んだり、病院に通ったりしてたら、疲れて。本当、結構ですから。」

などと、本件売買契約を締結しない旨の意思を表示した消費者に対し、引き続き当該売買契約の締結について勧誘をした。

### 第3 電話勧誘販売についての規律

## 2 行政規制等

(続き)

商品の効能につき不実のことを告げる行為

A社は、本件売買契約の締結について勧誘するに際し、勧誘の相手方に対し以下のように告げたが、処分庁からその合理的根拠資料を求められても提出しなかった。

◎「血管の中のサビとか汚れととっていたんだ欠陥を修復してくれるから・・・認知症にならないようにしてくれるんですよ。」

◎「・・・アミロイドベータってタンパク質は、もう必ず誰でも溜まってますから、その大掃除はしっかりできます。」

商品の価格につき不実のことを告げる行為

A社は、本件商品を常時3980円で販売していたにもかかわらず、。

◎「元々、これ8000円するんですよ。今だけキャンペーンで、あの、3980円だけで」

などと、あたかも本件商品の定価は8000円であり、キャンペーン期間中など一定期間に限り3980円で販売しているかのように告げた。

## 第3 電話勧誘販売についての規律

### 3 民事ルール

#### (1) クーリング・オフ

消費者は、法定書面の受取日から起算して8日以内であれば、無条件に契約の申し込みの撤回・契約の解除ができる。

◆制度内容は訪問販売の場合と同様。

◆18条・19条書面の「到達」は、郵便受けに配達されるなど相手方が了知できる状態になった時点と解されている。

←書面をいつ受領したかについて争いとならないよう、後日受領日を立証できる方法（書留・配達証明等）を用いるとともに、書面を内包した外袋に「重要書類在中」と赤字で表示するなど消費者にわかりやすい方法で交付することが望ましい。

## 3 民事ルール

### (2) 取消権

消費者は、販売業者等による不実の告知・故意の事実の不告知があった場合、これにより誤認して契約締結の申込・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（24条の3）。

※不実告知・不告知の対象は禁止行為（21条1項・2項）と同じ

- ・ 取消権の行使期間は、不実であること等に気づいてから1年間或いは契約締結から5年間。
- ・ 取消の場合の返還の範囲は現存利益の限度（費消してしまったものについては返還義務なし）

## 第3 電話勧誘販売についての規律

### 3 民事ルール

#### (3) 過量販売解除権

消費者が、その日常生活において通常必要とされる分量を著しく超える商品等の売買契約を行った場合は、その契約の解除を行うことができる（24条の2）。

- ・ 今回の1回の契約だけで過量（1号）
- ・ 今回の契約単独では過量とならないが、従前の契約と合わせると過量（2号前段）
- ・ すでに過量となっていたところにさらに契約（2号後段）

◆ 消費者側に契約締結を必要とする特別の事情があったことを事業者が証明すれば解除できない（同条但書）。

・ 2号・3号については、今回の契約で過量となること或いはすでに過量となっていることの認識が必要。

- ・ 過量販売解除権の行使期間は、契約締結の日から1年間。
- ・ 商品の返還、使用利益等の扱いについてはクーリング・オフと同様。

# 4 適用除外

◆基本的に訪問販売と同様。

◆契約締結のために電話をかけることを請求した者（26条7項）については、以下の点に注意。

①勧誘目的等の明示義務（16条）、拒否者に対する勧誘禁止（17条）、前払式電話勧誘販売における承諾等の通知（20条）は適用除外となっていないこと。

②電話勧誘行為を受けて購入意思を形成した後に消費者が事業者に対し電話をかけることを請求した場合や、勧誘目的を告げずに電話をかけることを請求させた場合については適用除外とならない。

例）安価な別商品で消費者を誘引し、その契約をしたいと思った消費者に事業者からの電話を請求させたうえで主たる商品の電話勧誘販売を行う場合。

# 第4 特定継続的役務提供についての規律

- 1 特定継続的役務提供についての規制の概要
- 2 行政規制等
- 3 民事ルール
- 4 適用除外（省略）

# 1 特定継続的役務提供についての規制の概要

## 【特定継続的役務提供とは】

長期・継続的な役務の提供と、これに対する高額の対価を約する取引のこと。  
現在7業種が対象。

## 【特徴】

役務（サービス）の不明確性、継続性

## 【主な規制】

広告規制（誇大広告禁止等）、開示規制（財務内容開示義務等）、民事ルール（8日間のクーリング・オフ、中途解約権、関連商品の解除、取消権等）、行為規制

1 特定継続的役務提供についての規制の概要

◎ 「特定継続的役務提供」の対象

エステ

語学教室

家庭教師

パソコン教室

学習塾

美容医療サービス

結婚相手紹介サービス

美容医療のうち一定範囲のものに限る(例：ヒトの皮膚を清潔にし若しくは美化←増毛等は皮膚の美化等を目的とするとはいえず該当しない)

1 特定継続的役務提供についての規制の概要

◎ 「特定継続的役務提供」の対象

役務の種類	期間	金額
エステ	1か月を超える	5万円を超える
美容医療		
語学教室	2か月を超える	
家庭教師		
学習塾		
結婚相手紹介サービス		
パソコン教室		

# 1 特定継続的役務提供についての規制の概要

## ◎ 「特定継続的役務提供」の対象

1か月無料，2か月有料の契約

契約期間が3か月である以上，2か月を超える契約

期限の定めのないチケット制

チケットの有効期限が1か月，2か月を超えれば該当

月々の支払いの場合

- ・単純に，月謝制の月単位の契約であれば対象外
- ・基本契約が長期間であり，支払いが月々というだけであれば対象

キャッチセールスによるエステの契約の場合

訪問販売の規制と特定継続的役務提供の両方が該当

※ 仮に，エステが，1か月を超えない契約だとしても，訪問販売としての規制の対象にはなる

## 2 行政規制等

### 特定継続的役務提供に関する行政規制等 一覧

- ① 書面交付義務（42条）
- ② 誇大広告等の禁止（43条）
- ③ 禁止行為（罰則付き）（44条）
  - （ア）不実告知・不告知の禁止
  - （イ）威迫困惑行為の禁止
- ④ 書類の備付け及び閲覧等（45条）
- ⑤ 勧誘行為規制（行政処分のみ）（46条・規則39条）
  - （ア）債務の履行の拒否・遅延
  - （イ）重要事実不告知（44条該当項目以外）
  - （ウ）迷惑勧誘・解除妨害
  - （エ）判断力不足に乗じた契約締結
  - （オ）適合性原則違反
  - （カ）虚偽記載
  - （キ）借入についての虚偽申告等
  - （ク）関連商品の使用・消費
  - （ケ）関連商品の債務の履行の拒否・遅延

## 2 行政規制等

### 書面交付義務

刑罰

指示

業停

規制内容

☆当該特定継続的役務提供契約の概要について記載した書面（概要書面）の交付義務（42条1項）

☆契約締結したときに、遅滞なく、契約内容を明らかにした書面（契約締結書面）を相手方に交付するよう、役務提供事業者等に義務付け（同条2項・3項）

- ◆「書面内容を十分に読むべき」ことを、赤枠の中に赤字で記載しなければならない
- ◆8ポイント以上の大きさの文字・数字を用いなければならない

規制の趣旨

・特定継続的役務提供契約は、役務提供の内容を事前に確定することが難しいこと、継続的な取引のため高額取引となり前払形態がとられることが多いことなど、消費者にとって不確実性の高い契約であることから、契約にあたり、および契約締結時に、取引条件を明らかにした書面の交付を義務付け。

・契約締結書面は民事上も、クーリング・オフの起算点として重要。

## 2 行政規制等

### 誇大広告等の禁止

刑罰

指示

業停

規制  
内容

☆所定の事項について、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、もしくは有利であると人を誤認させるような表示をしてはならない(43条)。

☆合理的な根拠資料の提出制度あり(43条の2)

規制  
の趣旨

・特定継続的役務提供における広告は、勧誘の際の主な手段となっており、かつ、顧客は効果の発生又は目的の実現を謳った広告をもって誘引されることが多いため、虚偽・誇大広告を禁止し、消費者トラブルの未然防止を図る。

## 2 行政規制等

### 不実告知・不告知の禁止

刑罰

指示

業停

規制  
内容

役務提供事業者等が契約の締結についての勧誘を行う際又は契約の解除等をさまたげるため、契約に関する重要な事項について不実のことを告げること・故意に事実を告げないことを禁止（4条1項・2項）。  
※事実不告知は1項1号～6号が対象。

注意  
点

例)

- ・予約制のエステティックサロン等で、実際には予約が殺到しており、希望に応ずることは不可能な状況にあるにもかかわらず、「いつでも希望の時間に必ず予約がとれます。」と説明（1号）。
- ・家庭教師が教える際に使わないにも関わらず、「家庭教師をつけるためには教材の購入が絶対必要」といって教材を買わせる行為（2号）
- ・クーリング・オフを申し出ようとした消費者に対して、「この契約は、モニターとして特別に安い料金で提供しているため、クーリング・オフしてもほとんどお金が返ってこない。」と説明（6号）
- ・エステの勧誘において、「このままではお肌がボロボロになってしまう。」と告げる行為（7号）

## 2 行政規制等

(続き)

### 不実告知・不告知の禁止

刑罰

指示

業停

- 1 役務又は役務の提供を受ける権利の種類及びこれらの内容又は効果（権利の場合にあつては、当該権利に係る役務の効果）
- 2 役務の提供又は権利の行使による役務の提供に際し当該役務の提供を受ける者又は当該権利の購入者が購入する必要がある商品がある場合には、その商品の種類及びその性能又は品質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
- 3 役務の対価又は権利の販売価格その他の役務の提供を受ける者又は役務の提供を受ける権利の購入者が支払わなければならない金銭の額
- 4 前号に掲げる金銭の支払の時期及び方法
- 5 役務の提供期間又は権利の行使により受けることができる役務の提供期間
- 6 当該特定継続的役務提供等契約の解除に関する事項（クーリング・オフや中途解約権に関する事項を含む。）
- 7 顧客が当該特定継続的役務提供等契約の締結を必要とする事情に関する事項
- 8 前各号に掲げるもののほか、当該特定継続的役務提供等契約に関する事項であつて、顧客又は特定継続的役務の提供を受ける者若しくは特定継続的役務の提供を受ける権利の購入者の判断に影響を及ぼすこととなる重要なもの

#### 【2号関係 規則37条の2】

- 1 商品の効能
- 2 商品の商標又は製造者名
- 3 商品の販売数量
- 4 商品の必要数量

## 2 行政規制等

### 威迫困惑行為の禁止

刑罰

指示

業停

規制  
内容

役務提供事業者等が契約の締結をさせ、又は契約の解除等をさまたげるため、人を威迫して困惑させることを禁止（44条3項）。

### 書類の備付け及び閲覧等

刑罰

指示

業停

規制  
内容

- ・ 特定継続的役務提供に先立って5万円を超える金銭を受領する取引（前払取引）を行うときは、その業務及び財産の状況を記載した書類を、契約に関する業務を行う事務所に備え置く義務（45条1項）。
- ・ 前払取引の相手方は、書類の閲覧・謄写を求めることができる（同条2項。謄写の場合は実費請求可）。

## 2 行政規制等

【46条関係】

指示

(業停)

規則39条

債務の履行拒否・拒絶 (1号。関連商品関係は規則39条7号)

事実不告知 (2号・3号。禁止行為該当事項以外)

迷惑勧誘

判断力不足に乗じた契約締結

適合原則義務違反

契約書面への虚偽記載

借入についての虚偽申告等

消耗品である関連商品の使用・消費

## 2 行政規制等

処分例

業務停止 6 か月

A社は、店舗にて、脱毛、痩身及び美顔の施術に関する役務（いわゆる「エステティック」。以下、「本件役務」）を提供する特定継続的役務提供を行っていた。これに伴い、主に以下のような違反行為を行った。

契約の解除に関する事項についての不実告知

※以下は迷惑解除妨害にも該当

A社は、特定継続的役務提供に該当する本件役務を提供する契約（本件役務提供契約）の解除を妨げるため、A社と同契約を締結した顧客が、適法にクーリング・オフを行う旨の書面を同社に発しているにもかかわらず、同顧客に電話するなどして、

◎「お店に来てもらって書類を書かなくてはいけないので、クーリング・オフはできません。」

などとあたかもクーリング・オフができないかのように、契約の解除に関する事項について不実のことを告げた。

## 2 行政規制等

(続き)

### 迷惑勧誘

A社は、「お試し施術」のために来店した消費者に対し、本件役務提供契約の締結について勧誘した際、同消費者において、「親に相談しないと決められないので。」「一旦帰ってからよく考えます。」と当日中に契約締結の意思がないことや、帰宅の意思を示しているにもかかわらず、勧誘を継続した。

### 適合性原則違反

A社は、未成年者を含む学生又は勤続年数の短い社会人である消費者に対し、総額として消費者の収入等に比して高額に及ぶ本件役務提供契約の締結について次々と勧誘し、契約を締結させるなどの勧誘を行った。

### 業務及び財産の状況を記載した書類の備付け義務違反

A社は、その業務及び財産の状況を記載した書類を各事業年度経過後3か月以内に作成し、業務を行う事務所に3年間備え置くことが義務付けられているにもかかわらず、これを備え置かなかった。

### 3 民事ルール

#### (1) クーリング・オフ

消費者は、法定書面の受取日から起算して8日以内であれば、無条件に契約の申し込みの撤回・契約の解除ができる（48条）。

◆基本的な制度内容は訪問販売の場合と同様。

◆関連商品（役務の提供に際し購入する必要がある商品として政令で指定した商品）についても合わせてクーリング・オフが可能（関連商品のみは不可）。

◆消耗品である関連商品については、法定書面の交付がなされている前提で、使用・消費の場合にクーリング・オフが不可となる（事業者が使用させた場合を除く）

## 第4 特定継続的役務提供についての規律

### 3 民事ルール

# (1) クーリング・オフ

## 関連商品一覧

※ 下線はいわゆる消耗品

#### 1 エステ

イ 動物及び植物の加工品（一般の飲食の用に供されないものに限る。）であつて、人が摂取するもの（医薬品を除く。）

ロ 化粧品、石けん（医薬品を除く。）及び浴用剤

ハ 下着

ニ 電気による刺激又は電磁波若しくは超音波を用いて人の皮膚を清潔にし又は美化する器具又は装置

#### 2 美容医療

イ 動物及び植物の加工品（一般の飲食の用に供されないものに限る。）であつて、人が摂取するもの

ロ 化粧品

ハ マウスピース（歯牙の漂白のために用いられるものに限る。）及び歯牙の漂白剤

ニ 医薬品及び医薬部外品（医薬品、医療機器等の品質、有効性及び安全性の確保等に関する法律第二条第二項の医薬部外品をいう。）であつて、美容を目的とするもの

#### 3 語学教室・学習塾・家庭教師

イ 書籍

ロ 電子的方法、磁気的方法その他の人の知覚によつて認識することができない方法により音、影像又はプログラムを記録した物

ハ ファクシミリ装置及びテレビ電話装置

#### 4 パソコン教室

イ 電子計算機及びワードプロセッサ並びにこれらの部品及び附属品

ロ 書籍

ハ 電子的方法、磁気的方法その他の人の知覚によつて認識することができない方法により音、映像又はプログラムを記録した物

#### 5 結婚紹介所

イ 真珠並びに貴石及び半貴石

ロ 指輪その他の装身具

## 第4 特定継続的役務提供についての規律

### 3 民事ルール

#### (2) 中途解約権

消費者は、法定書面の受取日から起算して8日を経過した後であっても、将来に向かって契約の解除ができる（49条）。

- ・ 中途解約した場合、違約金等の定めがある場合であっても、所定の範囲内に制限される。
- ・ 消費者は、関連商品についても合わせて解除可能（同じく違約金等の上限あり）。

## 第4 特定継続的役務提供についての規律

### 3 民事ルール

## (2) 中途解約権

### 中途解約した場合の違約金の上限（49条2項）

#### 役務提供開始前の解約

契約の締結及び履行のために通常要する費用の額（政令16条）

エステ・美容医療	2万円
語学教室	1万5000円
家庭教師	2万円
学習塾	1万1000円
パソコン教室	1万5000円
結婚相手紹介サービス	3万円

#### 役務提供開始後の解約

提供された役務の対価に相当する額  
+  
解除によって通常生ずる損害の額（政令15条）以下のいずれか低い方

エステ	2万円or契約残高の10%
語学教室・美容医療	5万円or契約残高の20%
家庭教師	5万円or1か月分の役務対価
学習塾	2万円or1か月分の役務対価
パソコン教室	5万円or契約残高の20%
結婚相手紹介サービス	2万円or契約残高の20%

## 第4 特定継続的役務提供についての規律

### 3 民事ルール

## (2) 中途解約権

### 中途解約した場合の違約金の上限（49条2項）

#### 注意 点

○「提供された特定継続的役務の対価に相当する額」

・契約締結時にキャンペーン特別価格と称して安い金額で積算しておきながら中途解約時には「通常料金」を用いて精算することや、（中途解約のペナルティも加味した）精算用の単価を用いることは許されない。

例) 通常価格1回1万円のエステティックを期間限定特別価格3千円で契約締結→3千円を単価として精算

・初期費用（入会諸手続、レベルチェック又はクラス分けテストに要する費用等）  
→「提供された特定継続的役務の対価」といえる合理的な範囲に限りこれに含めることができる。

←契約締結時の書面において「精算に関する事項」としてその内容が明らかにされており、かつ、中途解約の場合には請求することができる旨明示しておくことがのぞましい。

※入学金・入会金等の名目の金銭についても、すでに提供された役務の対価に相当する合理的な範囲に限り、これに含まれる。

## 第4 特定継続的役務提供についての規律

### 3 民事ルール

## (2) 中途解約権

### 関連商品の精算における違約金の上限（49条6項）

- ◆ 引渡前  
契約締結及び履行のために通常要する費用  
→実費のみ（印紙税、催促費用等）
- ◆ 引渡後（返還された場合）  
→以下のうち、いずれか大きい方
  - 当該関連商品の通常の使用料に相当する額  
レンタル額、減価償却、業界の定める使用料率等から算定
  - 販売価格から、返還された時における価額を控除した額  
中古市場の価格などで算定
- ◆ 引渡後（返還されない場合）  
→当該商品の販売価格に相当する額

## 第4 特定継続的役務提供についての規律

### 3 民事ルール

#### (3) 取消権

消費者は、役務提供事業者が契約に際し所定の項目について不実の告知や事実の不告知があり、誤認して申込・承諾をした場合はこれを取り消すことができる（49条の2）。

- ・ 基本的な内容は訪問販売と同様。
- ・ あわせて関連商品についても取消が可能（49条の2第3項）

ご清聴ありがとうございました。  
ございました。