

事業者向けコンプライアンス（特定商取引法）講習会

～訪問販売、電話勧誘販売、特定継続的役務提供を行う事業者向け～

: R3. 12. 16 実施

《はじめに》

【「特定商取引法」について】

- 「消費者と事業者間」で行われる取引のなかでもこれまでトラブルが多発し今後も発生が予想される「特定の」ものを規制する法律。
- 新たな手口でトラブル発生すれば規制が追加（改正）される。
⇒改正法に注意し対応を検討する必要がある。
- ①行政規制、②民事規制、③罰則（刑事罰＝罰金・懲役刑もある。）、が併せて定められている。
⇒事業者にとって法律違反のリスクは相当高い。

【参照すべき法令等】

- ①特定商取引に関する法律
- ②特定商取引に関する法律施行令（政令）
- ③特定商取引に関する法律施行規則（省令）
- ④特定商取引に関する法律の施行について（通達）
⇒①～③の公的な解釈を示すもの（法令の適用に関する具体例も示されており参考にすべき。）

訪問販売について

1. 「訪問販売」とは？

：事業者が「『店舗』以外の場所」（典型例は自宅訪問）とみられる場所において、消費者に対して商品の購入等を勧誘し契約を締結する取引。

[規制される理由]

消費者の「意思」が「歪められる」可能性が高い状況での取引（過去トラブル多い）

ア 不意打ち性
消費者は準備なしに商談を強いられる。もともと知識がないうえ製品・取引条件の比較検討を行う時間や材料もない。

イ 密室性
セールスマンと1対1で「逃げ場」がない。

ウ 攻撃性
自宅に来られる（＝心理的圧迫）。不当な誘引（強引なセールストークなど）。

※規制違反

行政罰・刑事罰⇒その事実は公表され、「信用」は著しく低下する・・・。

民事効果により契約解消（「クーリング・オフ」という強力な対抗措置）

⇒返金等の措置。返品費用の負担など。

2. 《適用要件について》

(1) 基本形態は「店舗外」での「勧誘」「契約締結」行為に適用

「店舗」とみられるためには・・・

①継続性・固定性のある施設であること。

②商品等が陳列され消費者が自由に選択可能な状態であること。（通達）

【例外】

i 「キャッチセールス」⇒店舗外で声をかけ「店舗」へ同行させる。

ii 「アポイントメントセールス」

⇒① 勧誘目的を告げず「店舗」へ呼び出す。

② 特に有利な条件を告げ「店舗」へ呼び出す。

⇒消費者への「不意打ち」「不当な誘引」⇨訪問販売に類似する。

※H28改正によりSNSのメッセージや電子メール等を利用して「店舗」に呼び出した場合も規制対象となった。

[行政処分例]

[行政処分 R2. 3. 18 大阪府] 業務停止3ヶ月

(「SF商法」のケース) 販売対象となる商品が陳列され、消費者が自由に商品を選

択できる販売形態ではなく、チラシなどにより誘引した消費者に対して、健康に関する情報などについて宣伝講習し、商品の売買契約の締結を勧誘するもので、本件店舗は、特定商取引法に規定する営業所、代理店その他の主務省令で定める場所には当たらず、同法の規制対象となる訪問販売に該当する。



(特定商取引法第3条に規定する氏名等不明示(勧誘目的の不明示))

「オープン記念」として無料で食品をプレゼントする旨や「健康講習会」を受講すれば、各種の食品を「特別価格 100 円」で購入できる旨を告げ、当初から本件商品を販売する目的を有していたにも関わらず、高額な健康機器である本件商品を販売する目的であることを消費者に告げずに契約締結の勧誘を行っていた。

※「SF商法」は消費者の商品選択の自由を奪う手口であり「店舗」での取引とは認められない。

(2) 《規制される「取引」の対象》

商品・役務(リフォーム工事などを含む)が中心。権利を含む。

※「CO2排出権」「未公開株」など「権利」の販売に関するトラブルが多発していたため平成28年改正により規制範囲が拡大された。

《「権利」と「役務」の区別》

⇒ [取引の実態で判断]

取引の目的を「権利」としている場合でも、実態が「サービスの提供」である場合は「役務」取引とみなされる。

★投資を勧める取引(例:「・・・権」を購入すれば配当がある。)は「役務」を提供すると見られる可能性が高い。

(3) 《適用除外》(法26条1項1号)

ア [「営業のため・・・の取引」は適用外]

【例外】「主として『家庭用・個人用』に利用される場合」は「営業のため」にあたらぬ(通達)。

《裁判例》

①「事業が小規模」のため実質的に「家庭用」と同視され「営業のため」の取引でないとされた事例(名古屋高裁H19.11.19)

②取引された「製品」が「事業とは無関係のもの」であるため「営業のため」の取引でないとされた事例(大阪高裁H15.7.30)

イ 来訪要請(法26条6項1号)とその問題

消費者が自宅での契約締結等を請求した場合に適用を除外する。

しかし、この例外規定の適否をめぐるトラブルは多い。

《ケース1》

消費者からの電話で「商品を購入したい」「修理を依頼したい」などの理由で「自宅に来て欲しい」と要請を受け、消費者の自宅へ行き契約を締結した。ところが後日、消費者から「やっぱり契約を解消する。」と言われた。解約に応じなければならぬか？

⇒ [基本的な考え]

- ・「訪問販売」は事業者が訪問して勧誘することから消費者の契約意思が「歪められる」おそれがあるとされる。



- ・もし消費者が初めから「契約意思を確立」したうえで事業者を自宅に呼んで契約した場合ならば、上記の「おそれ」は小さい。



⇒ 「来訪要請」によって「適用除外」となるのは？

消費者が契約を結ぶ意思を「確定させている」ことが前提。

それ以外の場合（例：「問い合わせ」や「見積り依頼」の要請）は、「適用除外」ではない。

※リフォーム工事に関して消費者から来訪を要請する連絡は「見積もり」依頼の要請とみられることが多い。

※ [注意]

この場合、消費者が来訪を要請したことを理由に、そのための費用（交通費・人権費）を請求したり、そのことを理由として契約を迫ったりすることはより大きな問題を生じさせることになる（6条3項の禁止行為。クーリング・オフ妨害や消費者契約法4条3項8号違反など）。

[「レスキュー商法」について]

《ケース2》

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た。自分から事業者に依頼したので、「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か？

【問題点】

消費者が当初想定していたものと「異なる契約」である場合の問題。

基本的な考え

この場合、消費者が確立した「契約意思」とは異なる「想定外」の契約であったというから、消費者はその契約について契約意思を「確定させている」とはいえない。つまり、事業者から「訪問時に勧誘」されて契約したことになる。よって、訪問販売による規制が及ぶ場面となる。

【結論】

「特殊な作業が必要な修理」「代金数万円」の取引を「訪問時に」勧誘されたことになるので訪問販売の規制が適用される。

☞参考：[消費者庁Q&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の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。

☆【事業者の対策として】

⇒現場で提示する契約条件（価格等）が消費者の想定を逸脱しないように可能な限り事前の措置を講じておく。

① 料金体系の明示

HPなどを利用する場合は価格設定の範囲（特に上限）を可能な限り詳細に明示すること。最低料金のみを表示する場合（例「水道修理 5,000 円～」など）は、上記のように特商法規制の適用を避けられない（また、消費者に誤解を招くものとして他の法令に違反するおそれもある。）。

② 説明と記録

消費者からの要請連絡においても十分に説明を行うようにしたうえで、その電話での会話内容を記録・保存しておくこと。

※補足：契約時の具体的状況から、多少の想定外の条件でも消費者が契約を締結する意思を有していたとみられる場合もありうるが（例えば、深夜の鍵の開錠や漏水事故修理など）、そのような状況のみに依拠して契約の効果を押し付けたままにすることは規制リスクを負うと考えるべきだろう。

3. 《訪問販売事業者の「行為規制」》

(1) 勧誘に先立ち氏名等・勧誘目的を明示すること（法 3 条）

⇒勧誘目的を正確に告げる。

他の目的を告げて来訪し商品・役務を販売するケースでトラブルになることが多い。近時問題となっている「点検商法」は違反行為として行政処分の対象となる。

[行政処分例] ※この規制違反により行政処分を受けるケースは多い。

[行政処分 H27. 11. 24 中国経済産業局] 業務停止 6 ヶ月

屋号と営業員の名前を名乗り会社名を消費者に告げなかった。

[行政処分 H30. 10. 31 消費者庁] 業務停止 6 ヶ月 リフォーム

「屋根瓦が割れているのが見えました。屋根に上って点検させてください。」などと告げるのみで、本件役務提供契約の締結について勧誘をする目的である旨を明らかにしていなかった。

[行政処分 H31. 3. 9 九州経済産業局] 指示

勧誘に先立って、その相手方に対し、「この辺りの地区を点検に回っています。」、「排水管を見せてください。」、「床下を見せてください。」等と告げるのみで、同事業者の氏名、本件役務提供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係る役務の種類を明らかにしていなかった。

[行政処分 H29. 3. 28 中部経済産業局] 業務停止 6 ヶ月

「無料でクリーニングしますが、いかがですか。」、「布団やカーペットなどを1枚100円でクリーニングします。」などと告げ、訪問の約束を取り付け、その後、同社の営業員が消費者宅を訪問し、消費者の住居に上がり、本件商品の売買契約の締結について勧誘を行った。

[行政処分 R1. 12. 6 消費者庁] 業務停止 3 ヶ月&業務禁止 3 ヶ月

勧誘に先立って、その相手方に対し「電気料金の関係で伺いました。」などと告げるのみで、本件役務提供契約（電気の小売り提供）の締結について勧誘をする目的である旨を明らかにしなかった。

[行政処分 R2. 5. 8 埼玉県] 業務停止 6 ヶ月&業務禁止 6 ヶ月

害虫駆除作業の勧誘に先立って、「チラシを見ていただいたでしょうか。」「害虫駆除の案内で来ました。」「生協です。」などと告げるのみで、組合の名称を明らかにしなかった。

[行政処分 R2. 7. 31 関東経済産業局長] 業務停止 6 ヶ月&業務禁止 6 ヶ月

勧誘に先立って、その相手方に対し、まず、訪問の約束をするための電話において、羽毛布団や電気布団などの寝具の点検及び清掃のために訪問することだけを告げて消費者宅を訪問し、訪問時にも、同様の旨を告げ、その日の訪問が本件商品の売買契約の締結について勧誘をする目的である旨を明らかにしていなかった。

[行政処分 R3. 2. 4 中国経済産業局長] 業務停止 6 ヶ月&業務禁止 6 ヶ月

勧誘に先立って、その相手方に対し、「中学生のお子さんはいますか。勉強のことでアンケート調査を行っています。」、「中学生の子供と保護者から学習に関するアンケートを取って回っている。」などと告げるのみで、本件役務提供契約の締結について勧誘をする目的である旨を明らかにしていない（※対象業者は中学生向けの教材販売・学力検定役務提供など行うもの。）。

(2) 再勧誘の禁止（法3条の2）

※「あともう「ひと押し」すれば契約してもらえるから・・・」などと販売員を奨励するのは違法行為の勧奨にすぎない。

例：新聞勧誘などで消費者が断っているにもかかわらず、短期間での契約や景品を付加するなどして勧誘を続けることは違反行為である。

[行政処分例]

[行政処分 R3.2.4 中国経済産業局長] 業務停止 6ヶ月&業務禁止 6ヶ月

・・・「受けられません」などと訪問販売に係る本件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、引き続き当該役務提供契約の締結について勧誘をしている。

[新聞販売業について]

訪問販売形態での営業が多くトラブル相談が多い。以下は主な注意点をまとめて示しておく。

1. 勧誘時について

(1) 再勧誘規制（前記）

(2) 景品を交付して契約を誘引する場合

[景品表示法による規制]（景表法4条）

i 「新聞業における景品類の提供の制限に関する公正競争規約」
3条②イ（※懸賞によらないで提供する景品類について）

「取引の価額の100分の8」又は「6ヶ月分の購読料金の100分の8」
のいずれか低い額に制限されている。

ii 違反の効果（8条）

違反行為の停止・撤回／実害補償／謝罪・広告／違約金（～200万円）
《注意》

「新聞事業者」＝新聞の発行又は販売を業とする者が規制対象。

⇒販売店の販売員（別会社へ委託する場合を含む）による違反行為であつても該事業者（「代表者」）が処分対象となりうる。

3. 契約締結～解除対応について

(1) 書面交付義務 契約書面の整備・明確な記載を徹底（販売員へ教育）

(2) 契約解除（クーリング・オフ含む）の妨害は厳しく規制

(3) 不当な取引行為（大阪府条例違反）

☞ https://www.pref.osaka.lg.jp/shouhi/jorei_johoteikyo/shimbun.html

例：契約者死亡⇒相続人に継続を求める／転居先での継続を求める

4. その他

新聞購読契約に関するガイドライン（日本新聞協会販売委員会）参照

《「訪問販売お断りステッカー」は拒絶の意思表示か?》

消費者庁の見解は「特定商取引法」の解釈としては否定しているが、各地の条例の解釈については各自治体に委ねるとしている。

★大阪府の「消費者保護条例」ではこれを「拒絶の意思表示」と扱っており、「訪問販売お断りステッカー」を無視した勧誘は「不当な取引行為」として禁止している。

(3) 書面交付義務（法4条・5条）

⇒法定書面（申込書面（4条）・契約書面（5条））の作成（記載内容チェック）・交付（販売担当への指導）は徹底して行うべきである。

⇒書面記載不備・不交付による行政処分例は今なお多い。

[行政処分例]

[行政処分 H29. 3. 17 消費者庁] 業務停止 6ヶ月 & 指示

契約書面の記載事項である契約を締結した担当者の氏名について、名字だけを記した不備のある契約書面を消費者に交付していた。

[行政処分 H29. 3. 28 中部経済産業局] 業務停止 6ヶ月

訪問販売に係る本件商品の売買契約を締結した際、その売買契約の内容を明らかにする書面に、商品の引渡し時期や売買契約の年月日等を記載せず、同書面を交付していた。

[行政処分 H30. 12. 7 沖縄総合事務局] 指示

本件商品の売買契約を締結したときに、その売買契約の内容を明らかにする書面を交付していたが、当該書面には、書面の内容を十分に読むべき旨が赤枠の中に赤字で記載されていなかった。

[行政処分 R1. 12. 6 消費者庁] 業務停止 3か月 & 業務禁止 3ヶ月

①役務の対価の支払の時期、②代表者の氏名、③赤枠の中に赤字で記載すべき「書面の内容を十分に読むべき旨」、それぞれの記載がなかった。

[行政処分 R3. 2. 4 中国経済産業局長] 業務停止 6ヶ月 & 業務禁止 6ヶ月

消費者と訪問販売に係る本件役務提供契約を締結したときに、本件役務提供契約の内容を明らかにする書面を交付しているが、当該書面には次のア及びイの事項が記載されていない。

ア 特定商取引法第4条第4号に規定する役務の提供時期

イ 施行規則第5条第2項に規定する赤枠の中に赤字で記載すべき「書面の内容を十分に読むべき旨」

★電磁的記録による「書面交付」【令和3年改正】 ⇨後述

(4) 禁止される行為について（法6条）

ア 不実告知

（★「不実」について知らずに告げた場合でも違反となり得る）

- ①商品の種類、性能、品質／権利・役務の種類・内容（1号）
- ②商品の効能、商標／製造者名、販売数量、必要数量、役務等の効果
（1号⇒規則6条の2）
- ③販売価格、対価（2号）
- ④代金・対価の支払時期および方法（3号）
- ⑤商品の引渡時期、役務の提供時期、権利の移転時期（4号）
- ⑥クーリング・オフその他契約解除に関する事項（5号）
- ⑦消費者がその契約の締結を必要とする事情に関する事項（6号）
- ⑧契約に関する事項であって、消費者の判断に影響を及ぼすこととなる重要なもの（7号）

[行政処分例]

[行政処分 H29. 3. 28 中部経済産業局] 業務停止 6ヶ月

本件商品の売買契約の締結について勧誘するに際し、本件商品の販売価格について、「普段は 47 万円する商品だけど、今なら 37 万円で購入できます。」「今はキャンペーン中なので今買ってもらおうと 37 万円で、現金だと今なら更に 35 万円になります。明日なら 47 万円ですよ。」などと、実際には 47 万円での販売実績は存在せず、同社の実際の通常販売価格は 38 万円台であったにもかかわらず、価格差のある 47 万円などを比較対象に掲げて購入を勧め、商品の販売価格について、不実のことを告げていた。（商品の販売価格）

[行政処分 R3. 8. 31 消費者庁] 業務停止 9か月&業務禁止 9ヶ月

クーリング・オフを申し出た消費者に対し、「材料はすでに発注済みなので、材料費だけでも払ってもらえませんか。」「では、材料費はいりません。でも、カランのお金は払ってもらいます。」「見積書の裏にクーリング・オフができないと書いてるやろ。ちゃんと読んでもらってますか。」「消費生活センターに相談してもかめへん。クーリング・オフができないことに変わりはない。」「私の誠意はどうなるんですか。」「うちには、クーリング・オフはありません。」「これからお宅に行かせてもらおか。」などと、あたかも本件役務提供契約をクーリング・オフすることができないかのように告げた。（クーリング・オフその他契約解除に関する事項）

[行政処分 H28. 6. 16 中国経済産業局] 業務停止（一部）6ヶ月

リフォーム工事契約の締結を勧誘するに際して、特に漆喰、屋根瓦等に不具合がないにもかかわらず、「漆喰がとれています。直したほうがいいですよ。」「あっち、こっち、相当傷んでいますよ。屋根瓦の全体に瓦と瓦の間に隙間がある。」「屋根がひどいことになっています。これを放置したらえらいことになってしまいます。雨が漏れて家に住めなくなりますよ。」などと言って、消費者が契約の締結を必要とする事情に関する事項について事実と異なることを告げていた。（消費者がその契約の締結を必要とする事情に関する事項）

[行政処分 R2. 3. 24 消費者庁] 業務停止 15ヶ月&業務禁止 15ヶ月

(住宅リフォーム) 実際には、床下に補強や全ての配管の交換を必要とするような損傷がないにもかかわらず、消費者に対し、「この割れが(中略)耐震免震に関わってきます。」、「ベストの方法だと、(中略)これ替えるのは絶対です。替えてあげないと水がどんどん出てきちゃいますから。(中略)ここが漏れるってことは他も漏れる可能性があるんで。それはもう絶対駄目です。」などと、あたかも床下に補強や全ての配管の交換を必要とするような損傷があるように告げていた。(消費者がその契約の締結を必要とする事情に関する事項)

[行政処分 R2. 8. 5 消費者庁] 行政指導

電話又は消費者宅を訪問して、台風や地震等の被害を無償で調査するなど消費者に持ちかけて当該調査を行った後、家屋の損傷を指摘して修繕工事について勧誘をする際、実際には、工事費用について保険金の給付を受けることはできない又は実際の給付額が請求額よりも相当低額になってしまうにもかかわらず、あたかも工事費用の全額又は大部分が給付される保険金によって填補されるので実質的な金銭負担がないかのように告げる。(消費者がその契約の締結を必要とする事情に関する事項)

[行政処分 R3. 8. 31 消費者庁] 業務停止 9 か月 & 業務禁止 9 ヶ月

実際には、勧誘の相手方である消費者宅のトイレの不具合を修繕するための部品の製造は終了しておらず、必ずしもその修繕のためにトイレ式を取り替える必要がないにもかかわらず、当該消費者に対し、「水の流れが悪くなっているのは、電気系統の部品の故障が原因ですね。」、「このトイレは、10年以上前のトイレで、製造中止になっています。交換部品があるかどうかを、これから確認します。」、「部品は製造終了していて、在庫もないので、修理はできません。トイレ式を全部交換するしかないですね。トイレ式を交換するのであれば、先ほどの便器脱着工事の代金はいただきません。」などと、あたかも当該消費者宅のトイレの不具合を修繕するための部品の製造が終了しており、その修繕のためにトイレ式を取り替える必要があるかのように告げた。(消費者がその契約の締結を必要とする事情に関する事項)

[行政処分 H28. 2. 19 中国経済産業局] 業務停止 12 ヶ月

本件役務提供契約の締結について勧誘をするに際し、使用する外壁材は、大手メーカーの販売開始から8年以上が経過している商品であり、同社が営業を始めて以来取扱いを続けている商品であるにもかかわらず、「新しくできた商品です。」等と消費者の判断に影響を及ぼすこととなる重要な事項について、事実に反する内容を告げていた。(消費者の判断に影響を及ぼすこととなる重要なもの)

[行政処分 H30. 3. 8 関東 KS] 業務停止 6 ヶ月 / 給湯器

勧誘をするに際し、実際には、本件役務提供契約に関して消費者の居住する自治体から補助金を交付していないにもかかわらず、「工事にお金はかかるけど、市から補助金が出る。」などと告げることにより、あたかも本件役務提供

契約に関して消費者が居住する自治体が補助金を交付しているかのように、不実を告げていた。(消費者の判断に影響を及ぼすこととなる重要なもの)

[行政処分 H30. 3. 6 東北経済産業局] 業務停止 6 ヶ月／消火器リース

勧誘をするに際し、実際には、消費者が以前消火器を購入した△△△△は倒産しておらず、また、株式会社□□□に社名変更等をしていないにもかかわらず、「△△△は倒産して当社の□□□に変わったので前の消火器を交換する。」、「消火器会社の△△△が株式会社□□□に社名が変わりました。」などと、あたかも、同事業者と△△△が同一の法人であるかのように告げていた。(消費者の判断に影響を及ぼすこととなる重要なもの)

イ 故意の事実不告知

(ア) 不都合な事実を「意図的に」黙って契約をさせる。

- ①商品の種類、性能、品質／権利・役務の種類・内容
- ②商品の効能、商標／製造者名、販売数量、必要数量、役務等の効果
- ③販売価格、対価
- ④代金・対価の支払時期および方法
- ⑤商品の引渡時期、役務の提供時期、権利の移転時期
- ⑥クーリング・オフその他契約解除に関する事項

(例：「違約金がある。」「材料を手配しているので無理。」など)

⇒上記①～⑥の事実不告知は刑事罰の対象ともなる(法6条2項)

- ⑦消費者がその契約の締結を必要とする事情に関する事項

(例：「床下が腐ってこのままでは家が倒れる。」(リフォーム工事))

- ⑧契約に関する事項であって、消費者の判断に影響を及ぼすこととなる重要なもの

(例：「このマンションの管理会社から委託を受けています。」(排水管清掃))

[行政処分例]

[行政処分 R2. 5. 8 埼玉県] 業務停止 6 ヶ月&業務禁止 6 ヶ月

害虫駆除作業の勧誘をする際、実際には、申込書に出資金(5,000円)を添えて提出し、組合員になる必要があったにもかかわらず、「1,980円で害虫駆除ができます。」等と告げるのみで、故意にその必要性を告げなかった。(消費者の判断に影響を及ぼすこととなる重要なもの)

(イ) 効果

- i 行政処分の対象(法7条2号3号)
- ii 取消権[民事的効果](法9条の3)
 - ・契約時から5年・追認可能時から1年
 - ・取消権が行使された場合に消費者が返還する範囲は「現存利益」で足りる(法9条の3第5項)

※使用した（＝現存していない）ものは返却しないルール

⇒「未返却の損失」は事業者側負担！

ウ 威迫・困惑

- ・「脅迫」に至らない程度でも人を不安にさせる言動は禁止対象となる。
- ・行為の状況等を総合的に判断される。
- ・「困惑」しなかった場合⇒「迷惑勧誘」に該当する可能性がある。

※不退去・退去妨害による困惑⇒消費者契約法によって取り消される(法4条3項)。

[行政処分例]

[行政処分 H27. 6. 4 関東経済産業局] 業務停止 3 ヶ月

契約を断っている消費者に対し、「営業妨害になります。警察に言って、裁判の準備もするそうです。何で契約する気がないのか、明日うちの事務所まで来て説明するように上司が言っています。」「出張料を請求しますよ、損害賠償もします。弁護士をつけても 30 万から 50 万円はかかりますよ。それでもいいですか。」などと言った。

[行政処分 R3. 2. 4 中国経済産業局長] 業務停止 6 ヶ月&業務禁止 6 ヶ月

- ① 訪問販売に係る本件商品の売買契約の締結について勧誘をするに際し、長時間にわたり消費者宅に滞在して、当該契約を締結しない旨の意思を表示するのみならず明示的に消費者宅からの退去も求めた消費者に対し、敢えてその場に同席させた消費者の子を動揺させる言動をするなどしながら、当該契約の締結について執拗な勧誘をし続けることにより、消費者を、退去してもらうには契約を締結するしかないという心境に追い込んで契約を締結させている。
- ② 夜間に、3 時間を超える長時間にわたり消費者宅に滞在し、本件商品の売買契約を締結しない旨の意思を表示した者に対し執拗に繰り返し勧誘を行うなど、訪問販売に係る本件商品の売買契約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ている。

エ 公衆の出入りしない場所での勧誘（法 6 条 4 項）

⇒消費者に心理的圧迫を与える状況を作って勧誘すること自体を禁止するもの。

※店舗・事務所に限らず、ホテルの一室や車内も該当し得る。

(5) 指示対象行為（法 7 条）

ア 債務の履行拒否・不当な遅延（1号）

※明示的な拒否に限らず債務者の要求に応じなければ×

⇒行政処分対象（民事効〔債務不履行〕のみではない・・・）

[行政処分例]

[行政処分 H27. 8. 26 消費者庁] 業務停止 12 ヶ月

目的物の引渡について、引渡期間を契約締結後 2 か月ないし 3 か月以内などと告げて、消費者と合意したにもかかわらず、その引渡債務を履行しなかった。

イ 判断に影響する事項につき故意の事実不告知 (2 号)

ウ 解除妨害のための故意の事実不告知 (3 号)

エ 過量販売 (4 号) ※過量なものを「勧誘する」こと自体が処分対象となる。

(ア) 類型

① 1 回の契約で「過量」

② 従前の契約 + 今回の契約で「過量」となる

③ 既に「過量」 + さらに今回の契約を加える

⇒②③は販売者側が事情を「知っている」場合のみ適用される

(イ) 違反の効果

行政処分 (法 7 条 4 号) / 民事効 ⇒ 契約解除 (法 9 条の 2)

(ウ) 「過量」かどうかの基準

日本訪問販売協会の「目安」はあるが、裁判実務ではこれに依拠せず個別の事例ごとに具体的事情を勘案して判断される。

(エ) 行使期間 1 年

※但し、「公序良俗に違反する (暴利行為)」との認定を受ければ 1 年以上前の契約についても無効とされうる (民法第 90 条)。

(オ) 過量契約取消権 (消費者契約法第 4 条 4 項)

⇒販売態様に関わりなく適用される。

※行使期間：契約～5 年内 / 追認可能時～1 年内

《過量性の判断について》(※消費者庁の消費者契約法解説書による)

a 目的

① 消費しないと無価値になるもの

例：生鮮食品 / そうでないもの 例：災害時用の缶詰

② 保管場所が必要となるもの

例：自転車

③ 一人あたりの通常の必要量が定まっているもの

例：布団 音楽 CD

※そうでないもの

例：金融商品 ⇒ 保有すること自体が目的

：着物・アクセサリ ⇒ TPO に併せて使い分けが予定。

※事業者による付加価値の影響

⇒付加価値により複数購入する理由がある。

例：音楽 CD 「ジャケットが違う」「握手券」等が付加。

b 取引条件による影響

- ①価格 ⇒高額なものほど複数購入＝過量性ありとされる傾向
- ②割引 ⇒複数購入すれば割引 ⇒過量性認められにくい傾向

c 生活状況による影響

例：家族構成その他多量購入する理由（多数の来客予定など）

※上記はあくまでも「目安」であり実際は具体的状況に基づいて判断される（例：着物購入⇒使用せず放置⇒必要性なし⇒過量である、と判断される。）

[行政処分例]

[行政処分 H30. 5. 24 大阪] 業務停止 3 カ月 / スキューバダイビングスクール

本件事業者が消費者に締結させていた 100 万円の役務提供契約は、9 つの専門的なコースをセットにして構成されており、この内、8 つのコースが海洋実習を伴う役務提供契約であるが、過去 2 年間に実際に開催が確認された海洋実習は 4 コースのみ。さらに、修了証にあたる C カードが発行されたのは 3 コースの計 5 枚（2 人分）のみであった。契約条件において、受講期限や解約手数料が期間に応じて定められていることを併せて勘案すると、9 コース 100 万円の一括契約は、通常必要とされる回数等を著しく超えるものであった。

[行政処分 H30. 12. 26 静岡] 業務停止 6 カ月 / 学習教材

同社従業員は、消費者が特段契約締結の意思表示をしておらず、また、販売する教材の学年に係る説明をしていないにも関わらず「勉強は流れがあって、その教科だけをやるのではなく、1 年 2 年 3 年と通してやるのが大事です。」と告げ、契約締結当時中学 2 年生であった消費者の子の教材として過去の学年である中学 1 年分も含めた中学 3 学年分の教材を販売した。

[行政処分 R1. 12. 18 消費者庁] 業務停止 & 業務禁止 12 ヶ月

正当な理由がないのに、本件役務と同種の役務の提供を受ける回数及びその分量がその日常生活において通常必要とされる回数及び分量を既に著しく超えていることを知りながら、本件役務提供契約（消費者の自宅屋根裏の遮熱材等設置工事）の締結について勧誘した。

[行政処分 R2. 3. 24 消費者庁] 業務停止 & 業務禁止 15 ヶ月

本件役務と同種の役務の提供を受ける回数及びその分量が当該消費者の日常生活において通常必要とされる回数及び分量を既に著しく超えていることを知りながら、同社の従業員らをして、消費者に対し、消費者宅において、同基礎部分の不具合を指摘して本件役務提供（工事）契約を締結させた。

《参考》 大阪市消費者保護審議会によるあっせん事例

☞ <https://www.city.osaka.lg.jp/hodoshiryo/shimin/0000538239.html>

認知機能の低下した高齢者（独居・年金生活者）に対して約 6 ヶ月の間に着物や宝石類等を 31 回購入させ総額 3400 万円の支払い義務を負わせた事案について

過量販売として業者に残債務放棄・既払金返還（一部）をさせる調停成立。

消費者には「日常的に着物を着る習慣も機会もなく」また購入した着物類の殆どが「仕付け糸が就いたままで保管されていた」などの状況から着物・装身具と言う性質を考慮したとしても、通常必要な分量を著しく超過したものと認定。

（事業者に対して残債務全額を免除させたうえ既払金の一部を返還させた。）

[裁判例]

【東京地裁 R2. 6. 30 判決】 過量販売肯定／宝石類販売

高齢者である原告に対し、既に税込年収の3倍近い商品を販売したことを認識していたにもかかわらず、税込収入から推測される月収を超える分割金支払を内容とするクレジット契約を締結させるため、事実と異なる税込年収額等を記載させて契約書を作成させ、その後も約1年2か月の間に3000万円を超える額の宝石類を売るなどしたものであるから、各販売態様は・・・公序良俗に反する（無効）とした。

オ 不公正・利益侵害行為（5号⇒省令7条）

① 迷惑勧誘・迷惑な解除妨害（省令7条1号）

[行政処分例]

[行政処分 R2. 3. 24 消費者庁] 業務停止&業務禁止 15ヶ月

消費者宅において、消費者が「今日、だいぶ遅いですよね。どうしましょう。」と言って帰ってもらいたいことを示唆したにもかかわらず、午後11時頃又は午前0時頃という深夜にまで及ぶ勧誘をするなどした。

[行政処分 R2. 7. 31 関東経済産業局長] 業務停止 6ヶ月&業務禁止 6ヶ月

消費者が契約を締結しない旨を繰り返し述べて断っているにもかかわらず、消費者宅に約2時間半滞在し、その間、代金の支払い方法や支払時期の相談の話をするなどして、勧誘を続けた。

[行政処分 R3. 8. 31 消費者庁] 業務停止 9か月&業務禁止 9ヶ月

クーリング・オフをした消費者に対し、2日間にわたり、既に役務の提供をしてしまっているのに原状回復ができないことや消費者から訪問の依頼を受けて夜間の対応をしたことを繰り返し主張するなど、執ように当初の契約金額から値引きした額で合意するよう促し、本件役務提供契約の対価の一部の支払を求め続けるなど、訪問販売に係る本件役務提供契約の解除について迷惑を覚えさせるような仕方でこれを妨げた。

② 判断力不足に乗じて契約締結（同省令2号）

⇒老人その他の者 ※未成年者・成年被後見人その他

③ 適合性原則違反（同省令3号）

⇒顧客の知識、経験及び財産の状況に照らして不適當な取引

[行政処分例]

[行政処分 H27. 8. 26 消費者庁] 業務停止 12 ヶ月

当該商品の売買契約において、代物弁済や相殺などの取引に関する知識、経験がない顧客に対し、別商品（※既に購入した投資商品）の買取条件などについて十分理解できるように説明しなかったり、あたかも投資の損失を回復できるかのように告げたりして、売買契約の内容について誤解を与える勧誘を行っていた。

[行政処分 H28. 6. 2 消費者庁] 業務停止 12 ヶ月

役務提供契約の締結について勧誘をするに際し、消費者が投資の知識や経験に乏しいことにつけ込み、CO2 排出権取引が複雑で、多額の損失を被るおそれのある大きなリスクを伴う取引であるにもかかわらず、消費者の知識、経験及び財産の状況に照らして不適當と認められる勧誘を行っていた。

④ 契約書虚偽記載（同省令 4 号）

[行政処分例]

[行政処分 H30. 12. 7 沖縄総合事務局] 指示

本件商品の売買契約を締結するに際し、当該契約に係る契約書面の購入者の年収について、虚偽の記載をさせていた。

⑤ 生命保険の被保険者同意条項（同省令 5 号）

※消費者団体信用生命保険⇒同意条項につき所定の方法による明示がされていれば適用除外

⑥ 消費者に代金を支払わせるための不当行為（同省令 6 号）

- ・ 与信審査の際の支払能力について（収入・勤務先等）
- ・ 銀行等へ同行する
- ・ 迷惑行為による借り入れ・預貯金払戻し

⑦ 立ちふさがり・つきまとい（同省令 7 号）

⑧ 誤導開封（同省令 8 号）

⇒クーリング・オフ妨害として・・・（法 26 条 5 項 1 号括弧書）

4 クーリング・オフ（法第 9 条第 1 項）

(1) 期間

ア 法定書面（申込書面又は契約書面）受領から 8 日間（受領日を含む）

(ア) 書面の交付義務とクーリング・オフ

法は、「申込時」及び「契約締結時」のそれぞれについて要求両者を交付することが望ましいが、両方の記載事項を充たしているのであれば、申込時に契約書のみを交付する場合も OK と扱われる。

(イ) 書面交付の意味

- ① 消費者に契約内容を理解させる。
- ② クーリング・オフの起算点となる。

(ウ) 書面の記載不備

⇒クーリング・オフ期間がスタートしない(通達・第2節7(1))

※重要事項(商品名・代金額・販売者名・クーリング・オフの説明など)について特に注意。

⇒定型フォームを利用して「完成品」を準備しておく。

☆別紙を用いる場合は契約書との一体性を明示し同時に交付する。

(エ) 契約内容を変更する場合

⇒変更の程度によっては「別契約」との認定を受ける可能性がある。

「書面不交付」との認定を受けるリスクを避けるため変更後の契約についても改めて交付しておくことが望ましい。

イ クーリング・オフ期間が延長されるとき

(ア) クーリング・オフの妨害行為があった場合

不実告知(勧誘時・通知時) / 威迫・困惑

⇒解消のための書面を交付し説明を実施⇒8日間起算

(イ) 法定書面の記載不備があった場合(重要事項?)

- ・契約条件 対価 / 支払時期・方法 / 商品名・数量等
- ・事業者の特定
- ・クーリング・オフの告知
- ・契約日付

(2) 方法＝通知の発信

書面・発信時に効力発生

⇒「不着」の場合でも「効果」は発生(不着リスクは事業者側負担)。

※「電磁的記録」を使用する場合(令和3年改正)については後述

(3) 例外(クーリング・オフがないもの)

ア 通常、即時に履行されるもの(飲食店等)

イ 相当期間の「交渉」が予定されるもの

ウ 即時に履行される必要があるもの

例：ライフライン

※電力・ガスの小売自由化に伴い規制が変容

⇒電気・ガスの小売りが相次いで自由化となり、これに伴って、政令の改正により小売電気事業者と締結した電気契約はクーリング・オフ対象となっている。

エ 消耗品 ⇒使用により著しく価値を減じる場合

オ 品質低下 例：生鮮食品

※現在、政令の指定なし(カニ等の送りつけ商法被害により)

- カ 現金取引 3000円未満は適用外
- (4) クーリング・オフの効果
- ⇒「消費者は負担なく契約から離脱」できる
 - ア 違約金等消費者への負担を加える特約は無効(9条8項)
 - イ クレジット契約について
 - ⇒個別クレジット契約自体のクーリング・オフも認められている。
 - 原因となる契約も原則として解除される(連動する。)(割賦販売法第35条の3の10第5項)。※包括クレジットは除く
 - ※個別クレジット契約の契約書面についても記載・交付に注意。
 - ウ 損害賠償、違約金、商品返送料等の負担は事業者側
 - エ 契約～クーリング・オフまでの「商品の使用利益」「役務を受けた利益」を消費者に請求できない(9条5項)。
 - オ 工事の際に「土地・工作物」を変更した場合は、消費者からの「請求」がある場合は「無償で」原状回復する(9条7項)
- (5) クーリング・オフ妨害(ないし回避)(9条1項但書括弧書)
- ア 妨害行為
 - クーリング・オフの通知に対して不実告知や、威迫し困惑させてこれを妨害した場合
 - ⇒クーリング・オフ妨害を解消するための書面(規則7条の4※クーリング・オフができること等所定の事項を口頭で説明しなければならない。)を交付しこれを受領した日から8日間はクーリング・オフが認められる。
 - イ 回避行為
 - 上記に該当しなくとも消費者にクーリング・オフの行使をさせないよう働きかける場合
 - ⇒法令上に定められていないが、このような行為があった場合は、クーリング・オフ期間の延長が認められるとの解釈がとられてきた。
 - ※クーリング・オフの行使に対して、消費者に再考を促すような言動は避けるべき。

電話勧誘販売について

1. 形態

- (1) 事業者から電話をかけて勧誘し契約を締結。
(消費者が勧誘に応じて電話等で申し込みをして契約した場合も、電話勧誘による影響が継続している場合にはこれに該当する。)
- ア 消費者からの申込みは、電話・郵便・ファクス・インターネット、電報、及び口座振り込み等（規則2条に規定）。
- イ 事業者が勧誘目的を隠して（又は著しく有利な条件を示して）、電話、郵便、ファクス等（政令2条に定める方法）により消費者に電話を架けさせる場合も該当する（訪問販売の「アポイントメントセール」と同じ）。
- (2) 訪問販売との類似性 [規制理由]
- 消費者に対する不意打ち性・攻撃性（長時間の電話・威圧的）
⇒合理的な判断ができず契約締結意思が歪められる。
- (3) 通信販売か電話勧誘か？
通信販売にはクーリング・オフがない。
<テレビやインターネット広告をして電話で申し込みを受ける場合>
⇒電話により「勧誘」を行ったか否か区別の基準となる。
例：広告＝商品A ⇒ 消費者が電話で商品Aを申し込む（通信販売）
 広告＝商品A ⇒ 商品B、又は商品Aの条件変更（電話勧誘）

2. 行為規制

訪問販売に類似することから同様の規制が置かれている。

[行政処分例]

◎「カニ等の海産物を進める電話勧誘」

⇒氏名等明示義務違反／再勧誘／書面交付義務違反／判断能力不足に乗じて契約締結させる／販売価格について不実告知【特別価格・・・】

◎健康食品の電話勧誘（処分例多数！）

⇒勧誘目的明示／再勧誘／効能に関する不実告知／契約書面不交付等

《処分を受ける業者のパターン》

商品の勧誘だと言わずに電話。「いらない」と言っているのに勧誘を継続する。効能についてウソ・誇張を告げる。契約書をすぐに交付しない又はクーリング・オフの説明なし、記載不備等。

～近時の行政処分例～

1. 氏名等明示義務（法16条）違反

[行政処分 R2. 2. 14 消費者庁・九州経済産業局] 業務停止 3 ヶ月

勧誘に先立って、その相手方に対し、「□□□（商品名）の〇〇です。」「体の調子はどうですか。」などと告げるのみで、同社の名称及びその電話が本件売買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かった。

[行政処分 R2. 4. 28 関東経済産業局] 業務停止 9 ヶ月

勧誘に先立って、その相手方に対し、「電気の基本料金についてのご連絡となりますが。」「毎月お支払いの電気の基本料金が皆様 20%引き下がりますのでご連絡ですが。」などと告げるのみで、本件役務提供契約の締結について勧誘をする目的であることを明らかにしなかった。

2. 契約を締結しない旨の意思表示をした者に対する勧誘（法 17 条違反）

[行政処分 R2. 1. 16 消費者庁] 業務停止 6 ヶ月

勧誘をするに際し、電話勧誘顧客が「私はいらない」「そういうものは全然興味がない」などと、電話により勧誘された本件売買契約を締結しない旨の意思表示したにもかかわらず、本件商品を購入するよう執ように告げるなどして、続けて本件売買契約の締結について勧誘をしていた。

3. 書面交付義務（法 19 条）違反（書面不備）

[行政処分 R2. 1. 16 消費者庁] 業務停止 6 ヶ月

「代表者の氏名」（施行規則第 17 条第 1 号）、「売買契約解除に関する事項」（施行規則 20 条 1 項 1 号）

[行政処分 R2. 2. 14 消費者庁・九州経済産業局] 業務停止 3 ヶ月

「代表者の氏名」（施行規則第 17 条第 1 号）、「赤枠の中に赤字で記載すべき「書面の内容を十分に読むべき旨」（施行規則第 19 条第 2 項）

[行政処分 R2. 4. 28 関東経済産業局] 業務停止 9 ヶ月

「役務の種類」（法 18 条 1 号）、「役務の提供時期」（法 18 条 4 号）、「契約締結担当者の指名」（法 17 条 2 号）

4. 不実告知（法 21 条 1 項 2 号）

[行政処分 R2. 2. 14 消費者庁・九州経済産業局] 業務停止 3 ヶ月

勧誘をするに際し、実際には、本件商品を常時一定の価格で販売していたにもかかわらず、あたかも本件商品をキャンペーン期間中に限り割引された価格で販売しているかのように告げるなどした。

5. 事実不告知（法 21 条 2 項）

[行政処分 R1. 12. 10 消費者庁] 指示処分

定期購入契約であるにもかかわらず、「1 つ 100 円です」「試してみられませんか。」などと告げ、2 回目以降の商品の販売価格、代金の支払時期及び引き渡し時期について説明を一切しなかった。

（迷惑勧誘（法 22 条 1 項 5 号，施行規則 23 条 1 号））

[行政処分 R2. 1. 16 消費者庁] 業務停止 6 ヶ月

勧誘をするに際し、本件返金保証特約が付されていることを積極的に告げてい

るにもかかわらず、本件返金条件について故意に告げていない。勧誘をするに際し、「いつでも好きな時にお止めできるのでご安心ください。」「いらなかったら電話一本だけいただいたら、すぐにお止めします。」などと解約が容易にできる旨を強調するのみで、解約申請期間の起算日である「お届け予定日」とされる具体的な日及び解約申請期間中であっても同社が休業する祝祭日及び休日には電話を受け付けていないことを故意に告げていなかった。

[行政処分 R2. 4. 28 関東経済産業局] 業務停止 9 ヶ月

勧誘をするに際し、消費者が契約中の大手電気事業者よりも電気料金が安くなることを強調している一方で、実際には、本件役務提供契約には、本件付帯サービスが付されており、電気料金に本件付帯サービスの利用料を合計した金額は、むしろ大手電気事業者の電気料金よりも高くなるにもかかわらず、故意に告げていなかった。また、勧誘をするに際し、本件役務提供契約の契約期間は 2 年間であるところ、その途中で解約した場合には、期中解約金及び解約事務手数料の支払義務が生じ、満期で解約した場合には、解約事務手数料の支払義務が生じることを故意に告げていなかった。

6. 適合性原則違反（法 22 条 1 項 5 号，施行規則 23 条 3 号）

[行政処分 R1. 12. 13 消費者庁] 業務停止 3 ヶ月

年金受給者である消費者に対し、その年間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勧誘をし、顧客の財産の状況に照らして不相当と認められる勧誘を行っている。

3. 契約解消手段

※訪問販売との類似性ゆえ解消手段も同様のものを定めている。

- (1) クーリング・オフ（法 24 条）
- (2) 過量販売解除権（法 24 条の 2）
- (3) 不実告知等があった場合の取消権（法 24 条の 3）

特定継続的役務提供取引について

1. 【形態】

「特定の役務」の提供を内容とする契約について従来からトラブルの多いものを規制する。役務の種類、期間、金額につき特商法所定の条件に該当するものが対象とされる。

2. 規制の範囲 ※適用除外（法 50 条）

[対象役務《指定役務制》]

種類 ※1	期間 ※2	契約金額 ※3
①エステティックサロン	1ヶ月を超えるもの	5万円を超えるもの
②美容医療		
③語学教室	2ヶ月を超えるもの	
④家庭教師等		
⑤学習塾		
⑥パソコン教室		
⑦結婚相手紹介サービス		

※1 ②は美容を目的とする、脱毛、にきび・しみ・ほくろ・入れ墨等の除去又は皮膚の活性化、脂肪の減少、歯牙の漂白を内容とするものに限る。

④および⑤は、小学校や幼稚園に入学するためのものを含まない。

⑤は、浪人生対象のもの（進学予備校）を含まない。

※2 契約金額には後記の「関連商品」の価格等も含めて算定する。

脱法防止のため「入学金」や「施設利用料」等の名目費用も含むとされる。

3. 規制の理由・・・トラブル発生の要因とは？

(1) 役務内容、質、効果の判断が困難

⇒一定期間、役務を受けて見なければ効果は判断できない。また、役務の効果に対する客観的判断が難しい。

(2) 消費者側の事情変更

⇒長期継続的な契約であり消費者側の事情変更（転勤による引越等）が生じる可能性を含むが消費者は契約による拘束を受け続ける。

(3) 倒産リスクの負担

⇒事業者側は、前受金として対価を受領しその資金運用利益を享受する一方で、消費者は、仮に事業者が倒産した場合に、そのリスクを負担する。

※クレジット契約を併用することが多い（誘引方法）が消費者にメリットは少ない。

4. 関連商品（法 48 条 2 項）について

- (1) 定義：①役務の提供に際し役務の提供を受けようとする者が購入する必要がある商品のうち、
②政令で定める商品、をいう。

(2) 関連商品に関する規制

ア 書面記載

法定書面（概要書面・契約書面）への記載を要する。

イ クーリング・オフ

特定継続的役務提供契約が解消（クーリング・オフ／中途解約／取り消し）された場合には、関連商品 についてもクーリング・オフをすることができる（法第 48 条第 2 項、第 49 条第 5 項～、第 49 条の 2）。

⇒ 通常本契約とセットで契約させられる。本契約が解消された後に不要となった商品が残ることは消費者に不利益となるため。

(3) 関連商品に該当すると判断される場合

ア ①一つの契約で販売した場合

②役務の性質上、商品の使用が不可欠とみられる場合

③勧誘時の事業者の言動により消費者が必要だと認識した場合

④勧誘時に事業者が「必要だ」と告げていた場合

※契約書に記載がなくても関連商品と認定される場合はある。

イ [政令による「関連商品」の指定]（政令 14 条及び別表 5）

役務の種類	政令指定商品
エステティック	①健康食品（動物及び植物の加工品であって、人が摂取するもの） ②化粧品、石鹸（医薬品を除く）、浴用剤 ③下着 ④美容器等 （電気による刺激、電磁波、超音波を用いて人の皮膚を清潔にし、または美化する器具・装置）
美容医療	①健康食品 ②化粧品 ③マウスピース（歯牙の漂白に用いられるもの）及び歯牙の漂白剤 ④医薬品及び医薬部外品であって、美容を目的とするもの
語学教室 学習塾 家庭教師等の在宅 学習	①書籍 ②CD-ROM、DVD、ブルーレイ、USB、SD カード、カセットテープ、ビデオテープ等のソフト（電子的方法、磁気的方法その他の人の知覚によっ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）、③ファクシミリ装置、テレビ電話装置
パソコン教室	①パソコン等（電子計算機、ワードプロセッサ、これらの部品、

	附属品)、②書籍 ③CD-ROM、DVD、ブルーレイ、USB、SD カード、カセットテープ、ビデオテープ等のソフト（電子的方法、磁気的方法その他の人の知覚によっ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）
結婚相手紹介サービス	①真珠、貴石、半貴石 ②指輪その他の装身具

5. 「美容医療」(※H28 改正) について

- (1) 定義：人の皮膚を清潔にし若しくは美化し、体型を整え、体重を減じ、又は歯牙を漂白するための医学的処置、手術及びその他の治療を行うこと（美容を目的とし、主務省令で定める方法によるものに限る）

(2) 「主務省令で定める方法」(省令 31 条の 4)

	種 類	治 療 方 法	通達による例
1	脱毛	①光の照射 ②針を通じて電気を流すこと	・レーザー脱毛 ・針脱毛
2	にきび、しみ、そばかす、ほくろ、入れ墨その他の皮膚に付着しているものの除去又は皮膚の活性化	①光、音波の照射 ②薬剤の使用 ③機器を用いた刺激	・レーザー又は超音波を照射する器機によるもの ・ケミカルピーリングや高周波を照射する器機によるもの
3	皮膚のしわ又はたるみの症状の軽減	①薬剤の使用 ②糸の挿入	・ヒアルロン酸注射 ・糸によるリフトアップ
4	脂肪の減少	①光、音波の照射 ②薬剤の使用 ③機器を用いた刺激	・レーザー又は超音波を照射する器機によるもの ・脂肪溶解注射によるもの ・脂肪を冷却する器機によるもの
5	歯牙の漂白	①薬剤の塗布	・ホワイトニングジェルを注入したマウストレーを装着させることによるもの

(3) エステと美容医療（医療行為）の違い

⇒基本的には人の身体への侵襲を伴う手法によるものかどうかで判断される（ニードル式電気脱毛やレーザー脱毛法は医療行為であり医師法 17 条

に抵触する虞がある。また、ケミカルピーリングも同様)。

※ケミカルピーリング被害事例に関する判例 (東京地裁 H15. 10. 23 判決)

⇒所謂「アートメイク」についても医療行為とされるが・・・?

※「タトゥー施術行為」

⇒「医療行為」に該当しないとされた (最高裁 R2. 9. 16 決定)

★注意：但し上記は医師法違反に関する判断であり民事上の賠償責任 (トラブル時) が発生し得ること否定するものではない。

⇒その他 理容師法、美容師法の資格を要する場合 [例：まつ毛エクステ] にも注意しておく。

※有資格者による行為は一般の場合に比べ高度の注意義務が課されることから「過失」が認定されやすい傾向にある。

6. 行為規制と行政処分

(1) 書面交付義務 (法 42 条)

ア 概要書面及び契約書面の交付が必要

[モデル契約書]

エステ ⇒公益社団法人日本エステティック研究財団

美容医療 ⇒一般社団法人日本消費者協会

※概要書面は契約締結までに交付する必要がある。

[行政処分例]

[行政処分 消費者庁 H28. 8. 24] 業務停止 9 ヶ月

- ・本件役務提供契約を締結するまでに、本件役務提供契約の概要について記載した書面を交付していなかった。(概要書面不交付)
- ・本件役務提供契約を締結した際、契約の相手方に交付する契約の内容を明らかにする書面に、本件役務の提供期間及び本件役務提供契約の締結を担当した者の氏名を記載していませんでした。(契約書面の記載不備)

[行政処分 消費者庁 H30. 2. 16] 指示処分

学習塾における指導に係る役務提供契約を締結しようとする消費者及び契約を締結した消費者に対し、役務の提供開始後の契約の解除によって通常生ずる損害の額として 2 万円又は本件学習塾役務提供契約における 1 月分の役務の対価に相当する額のいずれか低い額を上限として記載すべきところ、1 月分の月謝相当額又は 5 万円のいずれか低い額、契約の解除が役務の提供開始前である場合については、契約の締結及び履行のために通常要する費用の額として 1 万 1 千円を上限として記載すべきところ 2 万円と記載した概要書面及び契約書面を交付したほか、家庭教師の派遣に係る役務提供契約を締結した消費者に対し、契約締結担当者の姓のみを記載した契約書面を交付していました。

(概要書面及び契約書面の交付義務違反 (記載不備))

イ 契約書面は、必ず概要書面と別に交付する必要がある。

※同一内容だからといって代用は許されない。

ウ 記載事項

- ・提供する役務の内容
- ・役務の提供期間
- ・購入する必要がある商品〔関連商品＋購入する必要がある商品〕の商品名、種類、数量
- ・役務の対価等、消費者が支払わなければならない金銭の額
- ・クーリング・オフに関する事項
- ・中途解約に関する事項
- ・割賦販売法の抗弁権の接続
- ・前受金の保全措置の有無
- ・その他の特約

(2) 誇大広告 (法 43 条)

[行政処分例]

[行政処分 消費者庁 H28. 8. 24] 業務停止 9 ヶ月

実際には、契約代金を一括で支払った場合の 1 か月当たりの対価が 9,500 円という計算になるにすぎないにもかかわらず、「月額制」、「通常月額 9,500 円」等と、単価 9,500 円の契約を任意の月単位で契約する制度であるかのような表示をし、さらに、「今なら初月＋2 ヶ月目も 0 円、2016 年 2 月 29 日まで！」と、申込みの有効期限があるかのように表示していたが、実際には期限を過ぎても「2016 年 3 月 31 日まで」、「2016 年 4 月 30 日まで」と同様の表示を繰り返し、本件役務の対価並びに対価の支払時期及び方法について、実際のものよりも著しく有利であると人を誤認させるような表示を行った。**(虚偽誇大広告)**

※景品表示法の規制にも留意 (化粧品・美容・健康食品等)

[行政処分例東京都 H31. 2. 20 措置命令]

⇒「小顔矯正」につき「優良誤認表示」(5 条)にあたるとして処分。

※その他「瘦身効果」等を謳う製品販売の処分例多数。

(3) 不実告知、事実不告知、威迫・困惑 (法 44 条)

ア 役務の効果についての誇張 (瘦身効果・学習効果・合格率など)

イ 「いつでも予約が取れる」は実際と異なれば規制違反に該当。

ウ 必要のない物の購入を勧める。

エ 消費者の判断に影響を及ぼすこととなる重要なもの(契約締結／解除妨害)

[行政処分例]

[行政処分 消費者庁 H28. 8. 24] 業務停止 9 ヶ月

予約制のエステティックサロンであるところ、多数の会員が予約が取れないにもかかわらず、「1か月に1回は必ず予約が取れます。」「うちは間違いなく予約が取れます。」「予約はすぐ取れる完全予約制です。」等、予約の取りやすさをうたい、本件役務の魅力を判断する要素となる事項について不実を告げて勧誘した。(役務の内容に関する不実告知)

(4) 財務内容の開示 (法 45 条)

ア 事業者が前払取引（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）を行う場合には、業務・財産の状況を記載した書類を事務所に備え置き、消費者の求めに応じて、業務や財産の内容を開示しなければならない。

イ 開示書類

⇒BS/PL、営業報告書 ※個人事業ならばこれに準じる書類

⇒3年間備置。消費者の要求に応じて閲覧・謄写をさせる。

[行政処分例]

[行政処分 消費者庁 H28.8.24] 業務停止 9ヶ月

本件役務提供に係る前払取引を行っており、業務及び財産の状況を記載した書類を、事業年度ごとに当該事業年度経過後 3 カ月以内に作成し、本件役務提供契約に関する業務を行う事務所に遅滞なく備え置かなければならないのに、店舗に当該書面を備え置いていなかった。(財務内容の不開示)

(5) 不公正・利益侵害行為 (法 46 条)

ア 債務の履行拒否／不当遅延 (第1項第1号)

[行政処分例]

[行政処分 消費者庁 H28.8.24] 業務停止 9ヶ月

クーリング・オフをした消費者に対し、速やかに消費者から受領した金銭を返還する義務があるにもかかわらず、返金に際して「〇〇店に取りに来てください。」と告げるなど、債務の履行を不当に遅らせていた。また、中途解約をした消費者に対し、「解約してもお金は返せません。それは無理です。」と返金を拒否したり、「銀行のシステムのトラブルで、振込みが遅れてしまいました。」「銀行に連絡がちゃんとされていませんでした。」と繰り返すなど、本件役務提供契約の解除によって生じる債務の全部又は一部の履行を不当に遅延させていた。(解約した消費者への返金に関する債務不履行)

原則として3カ月に4回の頻度で施術を提供する債務を負っているにもかかわらず、債務の履行を不当に遅延させた。(施術に関する債務履行の不当遅延)

イ 勧誘の際の不実告知 (1項2号)

ウ 解除妨害のための事実不告知 (1項3号)

- エ 省令 39 条所定の禁止行為
- ① 迷惑勧誘、迷惑解除妨害
 - ② 判断力不足に乗じた販売
 - ③ 適合性原則違反
 - ④ 契約書類の虚偽記載
 - ⑤ 支払いのための不当な行為
 - ⑥ 誘導開封
 - ⑦ 関連商品販売契約の履行拒否／不当遅延

[行政処分例]

[行政処分 消費者庁 H30.2.16] 指示処分

消費者宅において午後 11 時以降まで 3 時間を超える勧誘を行うなど、本件役務提供契約の締結について消費者に迷惑を覚えさせるような仕方で勧誘した。(迷惑勧誘)

7. 消費者からの主張（民事効果）

(1) クーリング・オフ（法 48 条）

ア 期間⇒「契約書面」の交付から 8 日間（※「概要書面」ではない！）

イ 「関連商品」販売契約のクーリング・オフ

⇒特定継続的役務提供契約をクーリング・オフした場合において、関連商品販売契約もクーリング・オフすることができる。(同条 2 項)

※ 政令で定める消耗品については、使用・消費した時はクーリング・オフができないが、その旨を契約書に記載しておく必要がある。(政令第 14 条)

《政令が定める消耗品》

役務の種類	政令指定消耗品
エステ	①健康食品（動物及び植物の加工品であって、人が摂取するもの）、 ②化粧品、石鹸（医薬品を除く）、浴用剤
美容医療	①健康食品 ②化粧品 ③マウスピース（歯牙の漂白に用いられるもの）及び歯牙の漂白剤 ④医薬品及び医薬部外品であって、美容を目的とするもの

ウ 効果

提供済みの役務の対価や関連商品の使用分の損害を請求できない。

エ 個別クレジット契約のクーリング・オフ(割賦販売法第 35 条の 3 の 11)

⇒同じクレジット会社が併せて関連商品についてもクレジット契約を締結している場合には関連商品についても可能。

オ 支払停止の抗弁（割賦販売法 30 条の 4, 35 条の 3 の 19)

⇒消費者・販売店間の事情（取消等）を信販会社に主張して支払停止。

カ 未成年者取消（民法 5 条）

- ・ 未成年者が相手方である場合は、法定代理人の同意がなければ取り消される（同条1項2項）。
- ・ 効果：返還される範囲は「現存利益」のみ（民法第121条の2第3項）
⇒事業者側リスク負担
- ・ その他
 - ※第5条3項後段はいわゆる「小遣い銭」のことである。⇒本取引のように高額なものには適用されることが少ない。
 - ※「詐術」（民法第21条）は「単なる黙秘（未成年者であることを黙っていた）」だけでは該当しない（最判 S44. 2. 13）。
 - ※「成年年齢は18歳」は **2022年4月1日から！**（未施行）。なお、18歳成年制度の施行とともに婚姻による「成年擬制」の制度は廃止される。

(2) 中途解約（法49条）

ア 消費者はクーリング・オフ期間経過後も理由を問わず将来に向かって特定継続的役務提供契約を解除することが出来る。

⇒長期継続契約による事情変更を原因とするトラブルが多発したことによる。

イ 中途解約規定は特約で排除できない。

ウ 消費者が死亡した場合は死亡した日に契約が終了する⇒清算必要

エ 効果について

《中途解約時の損害賠償額の制限》

種類	提供開始前	提供開始後（括弧内はいずれか低い額）
①エステ	2万円	提供済役務の対価+（2万円又は契約残額の10%）
②美容医療	2万円	提供済役務の対価+（5万円又は契約残額の10%）
③語学教室	1万5000円	
④家庭教師等	2万円	
⑤学習塾	1万5000円	提供済役務の対価+（2万円又は契約残額の10%）
⑥パソコン教室	1万5000円	提供済役務の対価+（5万円又は契約残額の10%）
⑦結婚相手紹介	3万円	提供済役務の対価+（2万円又は契約残額の10%）

※「提供開始後」＝実際に役務を提供≠説明〔オリエンテーション〕のみ

※「提供済役務の対価」＝契約書に記載された方法に基づいて算定されるがその方法は 合理的なものでなければならない。

⇒対価の計算に用いる単価は契約締結の際の単価を上限とする。

（割引価格で契約⇒割引価格で計算○／通常価格で計算×）

⇒期間・回数により清算単価の読み替えや傾斜配分のある定めをする（⇒初期の単価を高額に設定する）⇒高額な解約料を請求するものとして無効とされる。

⇒期間で契約⇒月単位以下の期間で清算しなければならない（2年間で72万円の契約を3カ月で解約した場合⇒〇月額3万円(72万/24ヶ月)×3カ月=9万円：×1年目を消化したものとして36万円）。

⇒キャンセル≠「その回数を消化した」⇒キャンセル分の損失は法定の解約損料で吸収すべきもの。

⇒入学金・入会金・初期費用は、明示+合理的な範囲（すでにサービスとして提供されたとみられる範囲）で事業者が「対価」として保持可。

オ 関連商品の中途解約

関連商品解除時の損害賠償額の上限（法49条6項）

関連商品の状態	上限額
関連商品が返還された場合	当該関連商品の通常の使用料に相当する額（販売価格から返還時の時価を控除した額の請求も可能）
関連商品が返還されない場合	当該関連商品の販売価格に相当する額

☆「(1)クーリング・オフ」及び「(2)中途解約」に対する妨害等

ア 「不実告知」又は「故意の事実不告知」

・行政処分対象

（44条1項・前記6(3)エ、46条1項3号・前記6(5)ウ）

・「不実告知」の場合はクーリング・オフ期間の延長

（48条1項括弧書）

イ その他、クーリング・オフ回避行為については訪問販売と同様の扱いとなり得ることに注意（☞p18）

(3) 取消権（法49条の2）

ア 不実告知・故意による事実不告知により消費者が誤認した場合。

イ 追認可能時から1年内／契約締結から5年内

ウ 提供済役務については不当利得として返還（民法703条）

エ 関連商品について「解除」ができる。⇒中途解約時清算を準用。

オ 個別クレジット契約を利用した場合はクレジット契約を併せて取り消すことができる（割賦販売法35条の3の15）

(4) 過量契約取消権（消費者契約法4条4項）

特定商取引法上は「過量販売解除権」の適用はないが、消費者契約法上の「過量契約取消権」が適用されることに注意。

⇒施術内容からみた契約の必要性や消費者の事情から無理なく役務提供を受けられるか等が「過量」となるかどうかの考慮要素となる。

令和3年特定商取引法改正《概要》

1. 主な改正の内容

- (1) 通信販売における詐欺的商法への対策 ～令和4年6月15日までに施行
- (2) 送りつけ商法への対策 令和3年7月16日施行
- (3) 交付書面のデジタル化（電磁的方法による交付）
～令和5年6月15日までに施行

2. 通信販売における詐欺的商法への対策

[背景] いわゆる「定期購入」商法に対する規制強化

(1) 「誤認表示」をした場合の罰則と行政処分

「誤認表示」を禁止し違反に対する処分・罰則を定める。

- ・ 禁止規定：改正法 12 条の 6
- ・ 行政処分：同 15 条（業務停止）：12 条 6 違反の場合
- ・ 罰 則：同 70 条 1 項 2 号（3 年以下の懲役・300 万円以下の罰金）

(2) 誤認表示がある場合に契約を取り消す権利を設置

- ・ 取消権規定：改正法 15 条の 4 第 1 項第 4 号

※ 12 条の 6 第 2 項第 2 号の表示

「前項各号に掲げる事項につき、人を誤認させるような表示」

注：実際の「表示の有無」が対象でない。

（仮に表示があっても人が誤認するような表示なら取り消される。）

⇒ 「人が誤認しないよう」に表示に十分配慮しなければならない。

(3) 「解除」の妨害に対する規制を設置

- ・ 解除等に関する「不実告知」を禁止：改正法 13 条の 2
- ・ 行政処分：同 15 条 1 項
- ・ 罰 則：同 70 条 1 項 1 号

(4) 適用範囲

上記(1)及び(2)は「特定申込み」の場合について規制

《「特定申込み」とは？》

⇒ 「スマートフォン」を利用した広告⇒申込みが想定されるが、具体的な範囲については今後の施行時の関連法令等（政令・省令・通達）の内容に拠る。

※これまでの被害例からすると、「誤認させる」表示とは、少なくとも以下のような場合が該当すると予想される。

- ① スマートフォンの広告で、「定期購入」となることの説明を読むために画面をスクロールさせなければならない場合。
- ② 購入申し込みを確認するボタンの下部に、前記の説明を記載する、あるいはリンクを貼るなどしている場合など。
- ③ 画面広告の他の表示に埋没する（初回購入価格が廉価であることのみ強調する等）、又は小さな文字でのみ表示されているなど。

3. 「送り付け商法」への対策

(1) 経緯

これまでの規定では、「送付から14日以内」又は受領者が「引き取りを請求してから7日以内」に、事業者が引き取らない（又は受領者が購入を承諾しない）場合には、事業者は送付した物の返還を請求できないとされていた。

↓

改正法では、上記の期間の経過を要することなく事業者は返還請求できないとされた。

(2) 背景

「送りつけ商法」が規制後もたびたび被害が報告されている（また、不審物を送りつけられる被害もある。）。

このような場合に、受領者は、上記の期間は処分ができず、保管しておかねばならない負担を強いられる（生鮮食品等送られた物によってはその保管自体が負担となる場合もある。）。

また、受領者が送付事業者に連絡をした場合、その連絡を契機として勧誘され、契約させられる被害もあった。

これらを是正する必要があった（海外の法律でもこういった商法は禁止対象されるなど厳しく規制されていた。）。

(3) その他

従来から、事業者が「返還請求できない」結果、その「物」に対する所有権を失うとされていた。この解釈は改正法下でも変更はないとみられる。
⇒ 今後は、「送りつけ商法」は、事業者側にとって、益々「高リスク」を伴う手法となったといえる。

4. 交付書面のデジタル化

(1) 概要

訪問販売等で交付すべき書面について・・・

「政令で定めるところにより」「当該申込をした者の承諾を得て」

「当該書面に記載すべき事項を電磁的方法により提供することができる。」

⇒ 改正法4条2項。契約書面にも準用。改正法5条3項

(2) 「電磁的方法」とは？

⇒電子情報処理組織を使用する方法その他の情報通信の技術を利用する方法であって主務省令で定めるものをいう。

改正前の規定では「携帯電話のSMS」、「電子メール」、「SNSのメッセージ機能を利用するもの」を意味する〔改正前省令11条の2〕。

☆ 今後の政令・省令・通達で示される。

(3) 「承諾」とは？

⇒この点は現在も議論がある。

この「承諾」は、申し込みや契約締結の際に獲得されるものとみられるが、訪問販売や電話勧誘販売などでは、まさにその時点で消費者の意思が正常ではない場合がありうるので、この「承諾」の効果を安易に認めることに反対する者も多い。

☆ 今後の政令・省令・通達で指針が示される。厳しい規制が課される可能性もあるので、利用予定事業者は注目しておくべき。

(4) 「到達」の確認は？

⇒「当該申込をした者の使用に係る電子計算機に備えられたファイルへの記録がされた時」に到達したとみなされる。

☆ この点についても今後の政令・省令・通達で指針が示される。上記(3)のように規制の厳格化を望む意見があることから、この点についても厳しく規制される可能性もある(少なくとも上記の「ファイルへの記録」があったことを、消費者に確認する義務が事業者課されることになると思われる。)

以上