



訪問販売のルール

～特定商取引法と訪問販売～



※イラスト：消費者庁イラスト集より

訪問販売を行う事業者が最低限守らなければならない法律が『**特定商取引法**（特定商取引に関する法律）』です。

以下、**訪問販売**を行うに際し、事業者が守らなければならないルールを説明します。

訪問販売事業者が守るべき主なポイント

- 1 事業者の名称等の明示義務
- 2 威迫困惑行為の禁止
- 3 再勧誘の禁止
- 4 書面交付義務
- 5 クーリング・オフ制度の遵守
- 6 過量販売の禁止
- 7 不実のことを告げる行為及び故意に事実を告げない行為の禁止
- 8 その他の禁止事項（高齢等の判断力不足に乗じた販売の禁止）

1 事業者の名称等の明示義務

販売業者等は、訪問販売等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、

- 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当該勧誘に係る**商品若しくは権利又は役務の種類**

を明らかにすること。

- 勧誘を開始する前に**、所定の事項（上記①～③）を明示しなければなりません。
※ 例えば、訪問した際に、インターフォンで真っ先に告げる必要があります。
- 商品等については、例えば「太陽光発電システム」など具体的イメージがわかるものでなくてはならないが、個々の商品等の名前まで告げる必要はありません。
- 明示の方法は、書面でも口頭でもよいが、**相手方に確実に伝わる程度**に明らかにしなければなりません。

2 威迫困惑行為の禁止

契約の締結について勧誘をするに際し、又は契約の解除等を妨げるため、人を威迫して困惑させることを禁止

- 「威迫」とは、脅迫に至らない程度の人に**不安を感じさせるような行為**をいい、「困惑させる」とは、**困らせ戸惑わせる**ことをいう。

3 再勧誘の禁止

当該契約を締結しない旨の意思を示した消費者に対しては、**当該契約の勧誘**をすることを禁止

- その訪問（電話）時において、そのまま勧誘を継続することはもちろん、**その後改めて訪問（電話）して勧誘することも禁止**されています（同一会社の他の社員が勧誘することも同様です）。
- 同じ商品等の契約であっても、例えば、季節ごとの商品の入れ替えや毎年の新機種市場参入がある商品等については、その期間が経過すれば、別の商品等の契約と考えられます。
- 消費者からの「**結構です**」の返事は、否定の意思表示として十分に一般的であり、契約締結の意思がないことを明示的に表示していると解されるので注意すること。

4 書面交付義務

事業者は、契約の申込みを受けたときや契約を締結したときは、次の事項を記載した**書面を購入者等に交付**しなければならない

概要書面：契約の申込みを受けたとき直ちに（その場で）交付
（※その場で契約を締結した場合は**省略可**）

契約書面：契約を締結したとき、遅滞なく（**通常3～4日以内**に）交付
（※概要書面省略時は、直ちに交付）

➡ **法に基づく適正な契約書面が交付された日がクーリング・オフの起算日となる。**

※ 「書面を渡していない」、「契約書面に不備がある」場合は、クーリング・オフの起算日が進行しないため、いつでもクーリング・オフができることになるので、必ず正しい書面を渡すことが重要です。

【訪問販売時における書面の記載事項】

- ① 商品（権利、役務）の種類
- ② 販売価格（役務の対価）
- ③ 代金（対価）の支払い時期及び方法
- ④ 商品の引渡時期（権利の移転時期、役務の提供時期）
- ⑤ 契約の申込み撤回（契約の解除）に関する事項 ← **クーリング・オフ**
- ⑥ 事業者の氏名（名称）、住所、電話番号、法人であれば代表者の氏名
- ⑦ 申込み（契約）の締結を担当したものの氏名
- ⑧ 申込み（契約）の締結の年月日
- ⑨ 商品名及び商品の商標又は製造者名
- ⑩ 商品の型式
- ⑪ 商品の数量
- ⑫ 商品に隠れた瑕疵等があった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
- ⑬ 契約の解除に関する定めがあるときは、その内容
- ⑭ その他特約があるときは、その内容

他、書面をよく読むべきことを**赤枠の中で赤字**で記載。また、**クーリング・オフ**の事項についても**赤枠に赤字**で記載。書面の字の大きさは**8ポイント以上**の大きさが必要。

5 クーリング・オフ制度の遵守

- 購入者等は、法定書面を受け取った日から起算して**8日以内**であれば、書面により契約の解除等（クーリング・オフ）ができる。
- 事業者によるクーリング・オフ妨害（不実告知や威迫困惑等）があり、消費者がクーリング・オフを行わなかったときは、8日経過してもクーリング・オフできる。

クーリング・オフは、いったん契約の申し込みや契約の締結をした場合でも、契約を再考できるようにし、一定の期間であれば無条件で契約の申し込みを撤回したり、契約を解除したりできる制度です。

クーリング・オフがあった場合の対応

- 書面を発したときに、その効力が生じる。
- 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いを請求することができない。
- 商品等の返還に関する費用は、事業者負担。
- 事業者は、引き渡した商品の使用利益、提供済みの役務の対価その他の金銭の支払いを請求することができない。
- 事業者は、金銭を受領している場合は、速やかに返還しなければならない。
- 役務の提供に伴い、購入者等の土地又は建物その他工作物の原状が変更されたとき、**原状回復の請求があれば**、無償で措置しなければならない。
※ 例えば、既にリフォーム工事が完了していても、消費者から原状回復の請求があれば、無償で工事前の状態に戻さなければならない。
- 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。

消費者から来訪の依頼があった場合（消費者が来訪を承諾した場合）について

消費者から住居での取引を請求され、訪問販売の方法によって契約を締結した場合（**訪問請求**）は、クーリング・オフ制度は適用されませんが、

- ・ 消費者が商品等の問合せを行った際に、事業者が訪問して説明したい旨申し出て、これを消費者が承諾し、事業者が訪問した場合
- ・ 消費者からの依頼で台所の修理のため訪問した際に、リフォームを勧誘した場合などは、クーリング・オフ制度が適用されます。

6 過量販売の禁止

通常必要とされる分量を著しく超える商品の売買契約等について、契約締結後1年間は購入者等から契約の解除が可能

- 購入者等にその契約を結ぶ特別の事情があったときは、契約の解除はできない。
→ 例えば、親戚に配る目的や一時的に同居者が増えるなどの事情が考えられるが、この場合の立証責任は、事業者側にあります。

具体的には、以下の3つの契約について、締結から1年間は解除等が可能。

- ① 事業者が**1回の販売行為**により通常必要とされる分量を超えることとなる契約
- ② 事業者が**過去の消費者の購入の累積**から結果的に通常必要とされる分量を超えることになることを知りながら締結等を行った契約
- ③ 事業者が既に**通常必要とされる分量を超えた保有状況**の消費者であることを知りながら締結等を行った契約

※ ②及び③の「事業者が・・・知りながら」契約の締結等を行ったことの立証責任は、消費者側にある。

7 不実のことを告げる行為及び故意に事実を告げない行為の禁止

契約の締結について勧誘をするに際し、又は契約の解除等を妨げるため、次の事項について、**不実のことを告げる行為（不実告知）**及び**故意に事実を告げない行為（事実不告知）**をしてはならない。

- ① 商品の種類及びその性能若しくは品質等
- ② 販売価格（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 申込みの撤回又は契約の解除に関する事項
- 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 その他当該売買契約等に関する事項であつて、顧客等の判断に影響を及ぼすこととなる**重要なもの**

□ 「不実のことを告げる行為」とは、事実と異なることを告げる行為。相手を騙そうという気持ちがなくても、**告げている内容が客観的に事実と異なっていれば足りる。**

- 事業者が勧誘の際に**不実告知又は事実不告知をしたことにより、消費者が誤認して契約した場合、消費者は契約の申込み等の意思表示を取り消すことができる。**
- 取消権の行使期間は、追認できるとき（誤認していたことに気づいたとき）から1年間又は契約締結時から5年間。

□ 不実告知の例

- ・ 住宅リフォームの勧誘において、**事実と反して、**
「床下が腐っていてこのままでは家が倒れてしまう。床下換気扇の設置が必要。」
「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。」
と**告げる行為。**



消費者が**告げられた内容が事実であると誤認して契約した場合、消費者から契約取消の申し出があったときは、速やかに応じること。**

8 その他の禁止事項（高齢等の判断力不足に乗じた販売の禁止）

高齢者その他の者の**判断力の不足に乗じ、訪問販売の契約を締結させることを禁止。**

- 高齢者等と単独で契約はせず、必ず家族に同伴してもらうこと。
→ 例えば、「65歳以上の者と契約する場合は、65歳未満の家族の同意が必要」との社内ルールをつくって、社員に遵守させる。
- 不安を煽って契約を勧めたり、支払いを急がせたりしないこと。
→ 家族とじっくり話し合ってもらうこと。そのための十分な時間を空けること。

訪問販売についての問合せ先

福島県消費生活課 〒960-8043 福島市中町8番2号 自治会館1階
☎ 024(521)7180 (E-mail: syouhi@pref.fukushima.lg.jp)