

販売事業者のための 特定商取引法手引き

訪問販売編



和歌山県

監修：和歌山弁護士会所属
岡 正人 弁護士・田伏 宏行 弁護士

特定商取引法の趣旨

特定商取引法は、不意打ち性の高い訪問販売等の取引から消費者の利益を保護するための法律です。

販売事業者が守らなければならないルールやクーリング・オフ等について定めています。

特定商取引法？



販売事業者の皆さんに守っていただきたいポイント

① 訪問時

販売目的を必ず明らかにする。

② 勧誘時

違法な勧誘方法をとらない。

③ 契約の申込み、締結時

正しい申込書や契約書を渡し、
契約内容を明らかにする。

④ クーリング・オフ

決して妨害はせず、消費者
からの申し出に応じる。



①訪問時には…

㊤訪問販売をしようとするときは、その勧誘前に次の事項を明らかにしなければなりません。

- ◇販売事業者の氏名又は名称
- ◇販売について勧誘するものであること
- ◇販売する商品の内容など(商品などの具体的イメージがわかるもの)

㊦消費者が契約の意思がないことを示した場合には、勧誘できません。

(再勧誘の禁止) ※勧誘を続けた場合は行政処分の対象となります

〈やってはダメな例〉

✕ 自分が何者か名乗らない。



勧誘に先立って会社名、販売員の氏名を名乗ってください。

電話でアポイントメントを取っている場合でも訪問時に名乗ってください。



✕ 「〇〇電力の方から来ました。」



消費者に「〇〇電力の関係者」と誤解される可能性があります。
絶対に言わないでください。



×「電気料金が安くなるプランのご紹介をしております。」



勧誘に先立って商品の販売が目的であることを告げてください。



電気料金が安くなるプランのご紹介をしております。

×「消費者の意思を無視し、勧誘を続ける。」



消費者の意思を尊重し、速やかに勧誘を終了してください。
(勧誘に入る前に、相手方に勧誘を受けようとする意思があるかどうかを確認するのが望ましい。)



そこを何とか…

〈良い例〉

○ まず最初に「私は株式会社〇〇から参りました△△と申します。本日は弊社の太陽光発電設備の購入をお勧めに参りました。」と言う。



私は株式会社〇〇から参りました△△と申します。本日は弊社の太陽光発電設備の購入をお勧めに参りました。

〈注意点〉

「結構です」、「興味ありません」、「間に合ってます」など勧誘を受ける意思のないことを示した消費者に対して、例えば「そこを何とか…」と食い下がることも再勧誘となります。

② 勧誘時には…

次のような行為は**違法行為**になり、3年以下の懲役又は300万円以下の罰金が課せられたり、契約を取り消されることがあります。

- ㉑ ウソ(事実ではないこと)を言うこと。
- ㉒ 契約に関する重要な事項をわざと言わないこと。
- ㉓ おどしたり同情を誘うなど、消費者が迷惑を覚えるような勧誘をすること。
- ㉔ 判断能力が十分でない者(高齢者など)が、内容を理解できていないのに契約をすること。
- ㉕ 通常必要とされる分量を著しく超える商品、権利、サービスを提供する契約を締結すること。

〈やってはダメな例〉

※「㉑」の例

- ✗ 「お隣もやっていますよ。」
- ✗ 「必ず儲かります。」
- ✗ 「法律上1年以内で交換義務があります。」
- ✗ 「このまま使用を続けると害が出ますよ。」
- ✗ 「この契約はクーリング・オフ不可です。」



※「㉒」の例

- ✗ 床下換気扇の販売時に、家の広さ等からして本来3台あれば十分であることを告げず、10台を売りつけた。

※「㉔」の例

✗「買ってくれないと困る。」と声を荒げたりテーブルを叩いたりする。

✗長時間にわたり退去せず勧誘を続ける。



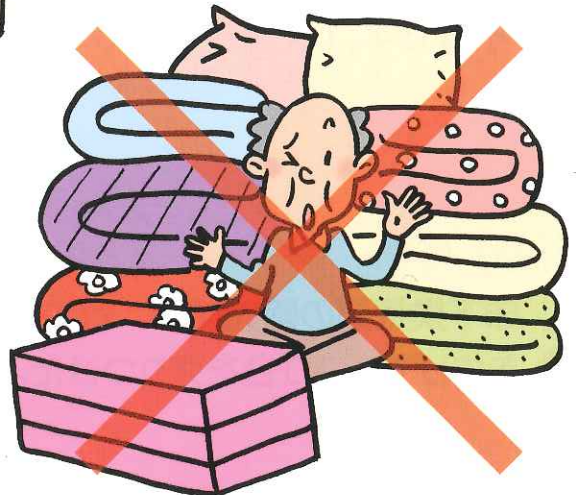
※「㉕」の例

✗高齢者に対し、簡単には理解できないプランを並べ立てて契約を迫った。



※「㉖」の例

✗消費者が1人暮らしであることを知りながら、「布団一式」10セットを売りつけた。



③ 契約の申込み・契約の締結時には…

㉑ 契約の申込みがあったとき

その場で申込み内容を記載した書面を渡してください。

㉒ 契約を締結したとき

締結日の翌日から4日以内に契約内容を記載した書面を渡してください。

注: 申込書・契約書の記載事項に不備がある場合、書面を渡さなかったと判断されることがあります。

〈違反した場合〉

◇ クーリング・オフ期間（書面を受け取った日から8日間）が始まらず、8日間経過後も一方的に契約を解除されることがあります。

◇ 100万円以下の罰金が課せられます。

◇ 指示及び業務停止命令の対象になります。

〈やってはダメな例〉

✗ 工事の契約の場合で
「〇〇工事一式」と記載。



個々の工事内容を詳細に記載してください。1枚におさまらない場合は別紙に記入することも可能ですが、契約書と同時に渡してください。



✗ クーリング・オフに関する記載が小さくて読みにくい。



赤枠に赤字、日本工業規格Z8305に規定する8ポイント以上の大きさと記載してください。

<契約書記載事項>

● 契約書には次の事項を必ず記載してください。

- ① 申込み又は契約締結年月日
- ② 担当者氏名（フルネーム（姓名）で）
- ③ 商品等の種類
- ④ 商品名、商品の商標又は製造者名
- ⑤ 商品の型式（ある場合）
- ⑥ 商品の数量
- ⑦ 商品・権利の販売価格、役務（サービス）の対価
- ⑧ 商品の引渡時期、権利の移転時期、役務（サービス）の提供時期
- ⑨ 代金・対価の支払方法
- ⑩ 販売事業者等の氏名又は名称、住所及び電話番号。法人の場合は代表者の氏名
- ⑪ クーリング・オフに関する事項（赤字に赤字）
- ⑫ 欠陥等があった場合の販売事業者の責任について
- ⑬ 契約の解除に関する定めについて
- ⑭ その他特約の内容

注：⑫～⑭については該当する場合のみ。

※契約書の書面には
**日本工業規格Z8305に
規定する8ポイント以上の
大きさの文字及び数字を
用いなければなりません。**

これが8ポイントの
大きさです



- 1 お客様が、訪問販売、の解除を行うこと（以）します。ただし、現金取の金額が3千円未満のと
- 2 この場合、①お客様は、用や移転された権利の場合、速やかにその金銭を請求される。料で元の状態に

(契約書の例)

ご契約の内容

裏面もあわせて本書面の内容を充分お読み下さい。

契約日① 〇△年 12月 1日

お名前	<u>消費 太郎</u>	お電話番号	<u>073 (000) △△△△</u>
ご住所	<u>〒640-〇〇〇〇 和歌山県和歌山市△△2丁目1-2</u>		

担当者氏名②	<u>訪 販 売 造</u>
--------	----------------

商品の種類 ③	商品名 ④	商標又は 製造者名 ④	型式 (ある場合は記入) ⑤	単価	数量 ⑥	商品の 販売価格 ⑦	商品の 引渡時期 ⑧
寝具セット (掛布団 敷布団 毛布)	安眠掛布団1号	(株)掛布製造	KAKEFU-TON	<u>10,000円</u>	1枚	<u>10,000円</u>	<u>〇△年 12月10日</u>
	安眠敷布団1号	(株)敷布製造	SHIKIFU-TON	<u>10,000円</u>	1枚	<u>10,000円</u>	
	安眠毛布1号	(株)毛布製造	MOU-FU	<u>5,000円</u>	1枚	<u>5,000円</u>	
					合計	<u>25,000円(税込)</u>	

支払形態⑨	<u>現金・クレジット・その他()</u>
-------	------------------------

販売事業者の名称並びに法人にあっては代表者の氏名⑩
布団販売株式会社 代表取締役 布団 売太郎

支払時期⑨	金額	支払方法	支払回数
<u>〇△年12月10日</u>	<u>25,000円</u>	持参 <u>集金</u> 振込	<u>(1)回</u>
年 月 日	円	持参・集金・振込	

販売事業者の住所及び電話番号⑩
和歌山県和歌山市□□1-1

年 月 日
下記のとおり領収いたしました。

備考

_____ 円

※領収書として使用する場合は、金額に応じて収入印紙を貼る。

⑪ クーリング・オフのお知らせ

- お客様が、訪問販売でご契約された場合、本書面を受領された日から8日を経過するまでは、書面(下図参照)により無条件で契約の解除を行うこと(以下「クーリング・オフ」といいます。)ができ、その効力は書面を発信したとき(郵便消印日付などから)から発生します。ただし、現金取引(契約したその場で商品の引渡しを受け、あるいは役務の提供を受け、かつ代金の全部を支払うこと)で、その金額が3千円未満のときは、クーリング・オフはできません。
- この場合、①お客様は、損害賠償及び違約金の支払を請求されることはありません。②すでに引き渡された商品の引取りに要する費用や移転された権利の返還に要する費用は事業者が負担します。③お客様は、すでに代金又は対価の一部又は全部を支払っている場合は、速やかにその全額の返還を受けることができます。④お客様は商品を使用し、又は権利を行使して得られた利益に相当する金銭を請求されることはありません。⑤お客様は、役務の提供に伴い、土地又は建物その他の工作物の現状が変更された場合は、無料で元の状態に戻すよう請求することができます。
- なお、健康食品、不織布及び幅が13センチメートル以上の織物、コンドーム及び生理用品、防虫剤・殺虫剤・防臭剤及び脱臭剤(医薬品を除く。)、化粧品・毛髪用剤及び石鹸(医薬品を除く。)、浴用剤・合成洗剤・洗浄剤・つやだし剤・ワックス・靴クリーム並びに歯ブラシ、履物、壁紙、配置薬については使用又は消費した場合(ただし、事業者がお客様に当該商品を使用又は消費させた場合を除きます。))は、クーリング・オフができなくなりますのでご注意ください。
- 上記クーリング・オフの行使を妨げるために事業者が不実のことを告げたことによりお客様が誤認し、又は威迫したことにより困惑してクーリング・オフを行わなかった場合は、事業者から、クーリング・オフ妨害の解消のための書面が交付された日から8日を経過するまでは書面によりクーリング・オフすることができます。

右図のようにハガキ等に必要事項を記入の上、販売店あて郵送して下さい。(簡易書留扱いが確実です。)

<input type="checkbox"/>	郵便はがき
○	ご住所
○	この契約社名
○	電話番号
○	販売会社
○	課行

○	契約日
○	〇△年〇月〇日
○	販売店住所
○	電話番号
○	右記日付の契約は解除します

クーリング・オフの記入例▶

<クーリング・オフ>

クーリング・オフとは、消費者が申込みや契約をした場合、

書面（申込書・契約書）を受け取った日から8日以内であれば**一方的に撤回・解除**ができる制度です。

<クーリング・オフの申し出があった場合>

- ◇書面が**発送された時点**で契約が解除されます。
- ◇受取済みの代金は、**全額返金**しなければなりません。
- ◇商品引取費用は**販売事業者側の負担**になります。
- ◇サービスが既に提供されている場合でも、**代金を受け取れません**。
- ◇土地・建物の工事の場合、請求があれば**販売事業者の負担で無償で原状回復**をしなければなりません。
- ◇損害賠償・違約金についても請求することができません。

クーリング・オフはできません

<やってはダメな例>

申込みの撤回や契約の解除の妨害をしてはいけません。

- ✗「工事を既に始めているので解約できない。」
- ✗「違約金を支払ってもらう。法律で決まっている。」



<注意点>

- ◇例えば工事等を開始していても、クーリング・オフがあれば**全額返金**しなければなりません（請求があれば**無償で原状回復**をしなければなりません）。
- ◇クーリング・オフを申し出た消費者に対して、ウソ・おどし、同情を誘ったりして申し出を撤回させてはいけません。クーリング・オフ妨害になります。

- ➡ クーリング・オフ妨害があった場合は8日間を過ぎていても、**いつでもクーリング・オフが可能**になります。



■特定商取引法に違反した場合

(1)以下の行政処分が課せられます

- ㊐業務停止命令
- ㊑指示(必要な改善等を求めるもの)

※行政処分に伴いその内容が公表
(処分内容、違反内容、名称、氏名など)
される場合があります。

(2)以下の刑事罰が課せられます

- ㊐違反者…… 最高で3年以下の懲役又は300万円以下の罰金
- ㊑法人…… 最高で3億円の罰金



簡単チェックリスト

●訪問販売における氏名等の明示

チェック

① (個人販売事業者) 戸籍上の氏名を名乗っていますか?	<input type="checkbox"/>
② (法人販売事業者) 登記簿上の名称を名乗っていますか?	<input type="checkbox"/>
③ 勧誘目的をはっきりと言っていますか?	<input type="checkbox"/>
④ 商品、権利、役務(サービス)の種類をはっきり伝えてありますか? (口頭でも文書でも可)	<input type="checkbox"/>

●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等

チェック

⑤ 契約をしない旨の意思を示した消費者に対し、勧誘を続けていませんか?	<input type="checkbox"/>
-------------------------------------	--------------------------

●訪問販売における書面の交付

チェック

⑥ 契約の申込みを受けたときに、その場で申込み内容を記載した書面を渡していますか?	<input type="checkbox"/>
⑦ 契約を締結したときに、締結の翌日から4日以内に契約内容を記載した書面を交付していますか?	<input type="checkbox"/>

●禁止行為等チェック

チェック

⑧ ウソ(事実と違うこと)を言っていますか?	<input type="checkbox"/>
⑨ 契約に関する重要な事項を言いましたか?	<input type="checkbox"/>
⑩ おどしたり同情を誘うなどして契約を迫っていませんか?	<input type="checkbox"/>

和歌山県環境生活部県民局県民生活課(和歌山市小松原通1-1)

TEL:073-441-2345

和歌山県消費生活センター(和歌山市手平2丁目1-2和歌山ビッグ愛8階)

TEL:073-433-1551

同紀南支所(田辺市朝日ヶ丘23-1)

TEL:0739-24-0999

平成25年2月作成



この広報紙は、環境にやさしいインキと紙を使用しています。