

あなたの身近に「特商法」

「ワタシは大丈夫！」と思っているも…



東北経済産業局産業部消費経済課消費者相談室

●訪問販売

(1) 訪問販売とは

あなたが以下のような場合に、特定商取引法が適用される取引類型の一つです。

- ・店舗、営業所等以外の場所で、商品やチケットなどの購入契約をする
 - ・店舗、営業所等以外の場所で、リフォームやレンタルなどの役務(サービス)提供契約をする
- ※事業者があなたの家を訪問してセールスする場合だけでなく、街で声をかけるいわゆるキャッチセールスや、電話で外に呼び出すいわゆるアポイントメントセールスもこれに該当します。

(2) 消費者を守るためのルール

契約をしてしまった場合でも、法律で定める書面(契約内容を記載した書面)を受け取ってから8日以内であれば、クーリング・オフができます。クーリング・オフは、はがきなどの書面で手続きをしてください。

クーリング・オフでは、商品が引き渡されたり、サービスが提供された後であっても、全額返金されません。事業者は違約金や解約料を請求することはできません。また、引き取りや返品のコストも事業者の負担になります。

また、クーリング・オフをさせまいとして、事業者が「クーリング・オフはできない」と嘘を言ったり、脅迫まがいにクーリング・オフを妨げたりすることは違法行為であるばかりか、この場合には、その後もクーリング・オフをすることができます。(ただし、事業者から再度改めて書面を受け取ると、そこから8日間がクーリング・オフ期間となります。)

さらに、クーリング・オフ期間経過後の契約解除に伴って、高額な違約金を請求されたとしても、請求できる金額の上限が法律で定められています。支払う前に、まず確認してください。

(3) 事業者が守らなければならないルール

【事業者の義務】

- ①事前に販売目的の訪問であることを告げること
- ②法律で定める書面を交付すること

【禁止行為】

- ①勧誘時に、嘘を言うこと
 - ②消費者にとって不利な事実があってもわざと知らないこと
 - ③脅迫まがいに契約を迫ること
 - ④契約をするまで長時間居座ること
 - ⑤「クーリング・オフはできない」と嘘を言ったりして、クーリング・オフを妨害すること
 - ⑥勧誘目的を隠して、不特定多数の人が自由に入出入りしないような場所で勧誘すること
- ※キャッチセールスやアポイントメントセールスで【エステ】、【語学教室】、【パソコン教室】、【家庭教師】、【学習塾】、【結婚相手紹介サービス】の契約をした場合は、特定継続的役務提供の条文も適用されます。(特定継続的役務提供の解説もごらんください。)



●通信販売

(1) 通信販売とは

あなたが以下のような場合に、特定商取引法が適用される取引類型の一つです。

- ・電話や郵便、電子メール、インターネット上のフォームで商品やサービスの申し込みをする

(2) 消費者を守るためのルール

広告に返品不可の記載がなければ、商品等を受け取った日から8日間は返品ができます。通信販売にはクーリング・オフはありません。返品については、事前にしっかりと確認するようにしましょう。

(3) 事業者が守らなければならないルール

【事業者の義務】

- ① 広告時に、価格や送料、返品可否、事業者名、電話番号などを明記すること

【禁止行為】

- ① 虚偽・誇大広告をすること
- ② いわゆるワンクリック詐欺のように、そのクリックが申込みとなることを明示しないこと
- ③ 消費者から請求や承諾がないのに電子メール広告を送ること

●電話勧誘販売

(1) 電話勧誘販売とは

あなたが以下のような場合に、特定商取引法が適用される取引類型の一つです。

- ・事業者からかかってきた電話で勧誘されて、商品やサービスの契約をする
- ・「あなたが特別に選ばれましたので、お電話下さい。」などと書かれたメールやはがきが送られてきて、販売目的がわからないまま電話をかけさせられ、商品やサービスの勧誘を受けて契約する

(2) 消費者を守るためのルール

契約をしてしまった場合でも、法律で定める書面（契約内容を記載した書面）を受け取ってから8日以内であれば、クーリング・オフができます。クーリング・オフは、はがきなどの書面で手続きをしてください。

クーリング・オフでは、商品が引き渡されたり、サービスが提供された後であっても、全額返金されます。事業者は違約金や解約料を請求することはできません。また、引き取りや返品の費用も事業者の負担になります。

また、クーリング・オフをさせまいとして、事業者が「クーリング・オフはできない」と嘘を言ったり、脅迫まがいにクーリング・オフを妨げたりすることは違法行為であるばかりか、この場合には、その後もクーリング・オフをすることができます。（ただし、事業者から再度改めて書面を受け取ると、そこから8日間がクーリング・オフ期間となります。）

さらに、クーリング・オフ期間経過後の契約解除に伴って、高額な違約金を請求されたとしても、請求できる金額の上限が法律で定められています。支払う前に、まず確認してください。

(3) 事業者が守らなければならないルール

【事業者の義務】

- ① 事前に販売目的の電話であることを告げること
- ② 法律で定める書面を交付すること

【禁止行為】

- ① 勧誘時に、嘘を言うこと
- ② 消費者にとって不利な事実があってもわざと言わないこと
- ③ 脅迫まがいに契約を迫ること
- ④ 契約をするまで長時間あるいは繰り返して勧誘の電話をすること
- ⑤ 「クーリング・オフはできない」と嘘を言ったりして、クーリング・オフを妨害すること
- ⑥ 消費者が契約をしない旨意思表示した以降も勧誘を続けたり、再度勧誘の電話をすること



●連鎖販売取引

(1) 連鎖販売取引とは

あなたが以下のような場合に、特定商取引法が適用される取引類型の一つです。

・他の人を勧誘して加入させることによって利益が得られると説明され、その利益を得る権利を獲得するために、商品購入やサービス提供の契約をする

★すぐに元が取れる、儲かるとあおられ、大量の商品を購入させられた、友人・知人を勧誘してもうまくいかず友人関係がこわれたなどのトラブル事例が多く見られます。

(2) 消費者を守るためのルール

①クーリング・オフ

契約をしてしまった場合でも、法律で定める書面を受け取ってから20日以内（再販売用の商品の購入が必要であって、書面よりも後にその商品を受け取った場合は、その日から20日以内）であればクーリング・オフができます。クーリング・オフは、はがきなどの書面ですする必要があります。

クーリング・オフでは、商品が引き渡されたり、サービスが提供された後であっても、全額返金されません。事業者は違約金や解約料を請求することはできません。また、引き取りや返品のコストも事業者の負担になります。

また、クーリング・オフをさせまいとして、事業者が「クーリング・オフはできない」と嘘を言ったり、脅迫まがいにクーリング・オフを妨げたりすることは違法行為であるばかりか、この場合には、その後もクーリング・オフをすることができます。（ただし、事業者から再度改めて書面を受け取ると、そこから20日間がクーリング・オフ期間となります。）

②中途解約・返品ルール

クーリング・オフ期間が過ぎた後でも、連鎖販売取引に加入して1年未満であれば、中途解約ができます。

この場合、購入してから90日間を過ぎない未使用の商品については、返品できることになっており、違約金の定めがある場合でも、購入価格の1割以上支払う必要はありません。

(3) 統括者、勧誘者、事業者が守らなければならないルール

【事業者の義務】

- ①事前に負担金を伴う勧誘であることを告げること
- ②法律で定める書面を交付すること
- ③広告時に、負担金の額や事業者名などを明記すること

【禁止行為】

- ①勧誘時に、嘘を言うこと
- ②加入者にとって不利な事実があってもわざとやらないこと
- ③脅迫まがいに契約を迫ること
- ④長時間にわたってしつこく勧誘すること
- ⑤「クーリング・オフはできない」と嘘を言ったりして、クーリング・オフを妨害すること
- ⑥勧誘目的を隠し、不特定多数の人が自由に出入りしないような場所で勧誘すること
- ⑦虚偽・誇大広告をすること



●特定継続的役務提供

(1) 特定継続的役務提供とは

あなたが以下について契約をする場合に、特定商取引法が適用される取引類型の一つです。

- ・エステ ・語学教室 ・パソコン教室 ・家庭教師
- ・学習塾 ・結婚相手紹介サービス

※これらのサービスに付随して商品を購入した場合は、そちらも対象となります。

★比較的長期間継続するサービスのため、中途解約を巡るトラブル事例が多く見られます。

(2) 消費者を守るためのルール

①クーリング・オフ

契約をしてしまった場合でも、法律で定める書面を受け取ってから8日以内であれば、クーリング・オフができます。クーリング・オフは、はがきなどの書面でする必要があります。

クーリング・オフでは、サービスが提供されたり、商品が引き渡された後であっても、全額返金されます。事業者は違約金や解約料を請求することはできません。また、引き取りや返品のコストも事業者の負担になります。

また、クーリング・オフをさせまいとして、「クーリング・オフはできない」と嘘を言ったり、脅迫まがいにクーリング・オフを妨げたりすることは違法行為であるばかりかこの場合には、その後もクーリング・オフをすることができます。(ただし、事業者から再度改めて書面を受け取ると、そこから8日間がクーリング・オフ期間となります。)

②中途解約

クーリング・オフ期間が過ぎた後でも、中途解約ができます。

この場合、契約に違約金の定めなどがある場合でも、法律で決められた額の違約金と既に提供されたサービスの対価分だけが事業者を支払われることになり、まだ提供を受けない分については返金を求めることができます。

(3) 事業者が守らなければならないルール

【事業者の義務】

①法律で定める書面を交付すること

【禁止行為】

①勧誘時に、嘘を言うこと

②消費者にとって不利な事実があってもわざと知らないこと

③脅迫まがいに契約を迫ること

④契約をするまで長時間居座ること

⑤「クーリング・オフはできない」と嘘を言ったりして、クーリング・オフを妨害すること

⑥虚偽・誇大広告をすること

※キャッチセールスやアポイントメントセールスで契約させられることも多く、その場合には訪問販売の条文も適用されます(訪問販売の解説もごらんください)。



●業務提供誘引販売取引

(1) 業務提供誘引販売取引とは

あなたが以下のような場合に、特定商取引法が適用される取引類型の一つです。

・仕事を紹介・提供すると言われ、そのために必要だとして、商品購入やサービス提供の勧誘を受けて契約する

・仕事を紹介・提供すると言われ、登録料などの名目で金銭を支払う

★誰でも簡単にできる仕事を紹介すると言われて、高額な教材や機材を購入させられたにもかかわらず、実際は非常に難しい課題に合格する必要があったり、ほとんど仕事が提供されないというトラブル事例が多く見られます。

(2) 消費者を守るためのルール

契約をしてしまった場合でも、法律で定める書面を受け取ってから20日以内(再販売用の商品の購入が必要であって、書面よりも後にその商品を受け取った場合は、その日から20日以内)であればクーリング・オフができます。クーリング・オフは、はがきなどの書面でする必要があります。

クーリング・オフでは、商品が引き渡されたり、サービスが提供された後であっても、全額返金されます。事業者は違約金や解約料を請求することはできません。また、引き取りや返品のコストも事業者の負担になります。

●あなたの身近に「特商法」 訪問購入

また、クーリング・オフをさせまいとして、事業者が「クーリング・オフはできない」と嘘を言ったり、脅迫まがいにクーリング・オフを妨げたりすることは違法行為であるばかりか、この場合には、その後もクーリング・オフをすることができます。(ただし、事業者から再度改めて書面を受け取ると、そこから20日間がクーリング・オフ期間となります。)

さらに、クーリング・オフ期間経過後の契約解除に伴って、高額な違約金を請求されたとしても、請求できる金額の上限が法律で定められています。支払う前に、まず確認してください。

(3) 事業者や勧誘者が守らなければならないルール

【事業者の義務】

- ①事前に販売を伴う勧誘であることを告げること
- ②法律で定める書面を交付すること
- ③広告時に、負担金の額や事業者名などを明記すること



【禁止行為】

- ④勧誘時に、嘘を言うこと
- ⑤加入者にとって不利な事実があってもわざと言わないこと
- ⑥脅迫まがいに契約を迫ること
- ⑦長時間にわたってしつこく勧誘すること
- ⑧「クーリング・オフはできない」と嘘を言ったりして、クーリング・オフを妨害すること
- ⑨勧誘目的を隠して、不特定多数の人が自由に出入りしないような場所で勧誘すること
- ⑩虚偽・誇大広告をすること

●訪問購入

(1) 訪問購入とは

あなたが以下のような場合に、特定商取引法が適用される取引類型の一つです。

・店舗、営業所等以外の場所で購入業者に、物品を売ってほしいといわれて売買契約を締結する

(2) 消費者を守るためのルール

契約をしてしまった場合でも、法律で定める書面を受け取ってから8日以内であればクーリング・オフができます。クーリング・オフは、はがきなどの書面ですする必要があります。

クーリング・オフでは、事業者は違約金や解約料を請求することはできません。また、代金の支払いが既にされているときは、その返金に要する費用と利息は事業者の負担になります。

クーリング・オフ期間中は物品の引き渡しを拒むことができます。また、クーリング・オフをさせまいとして、事業者が「クーリング・オフはできない」と嘘を言ったり、脅迫まがいにクーリング・オフを妨げたりすることは違法行為であるばかりか、この場合には、その後もクーリング・オフをすることができます。(ただし、事業者から再度改めて書面を受け取ると、そこから8日間がクーリング・オフ期間となります。)

さらに、クーリング・オフ期間経過後の契約解除に伴って、高額な違約金を請求されたとしても、請求できる金額の上限が法律で定められています。支払う前に、まず確認してください。

(3) 事業者が守らなければならないルール

【事業者の義務】

- ①勧誘の前に、事業者名や勧誘する物品の種類を明示すること
- ②法律で定める書面を交付すること
- ③クーリング・オフ期間内に物品を第三者へ引き渡す時には売り主に通知すること

【禁止行為】

●あなたの身近に「特商法」 消費生活センターについて

- ①飛び込みの勧誘をすること
- ②勧誘時に、嘘を言うこと
- ③売り主にとって不利な事実があってもわざとやらないこと
- ④脅迫まがいに契約を迫ること、物品の引き渡しを要求すること
- ⑤長時間にわたってしつこく勧誘すること
- ⑥「クーリング・オフはできない」と嘘を言ったりして、クーリング・オフを妨害すること

●消費生活センターについて

「クーリング・オフのやり方がよくわからない。」「本当にクーリング・オフができるかどうか不安。」といった場合は、クーリング・オフ期間を過ぎないうちに、是非お近くの消費生活センターを直接訪問するか電話で相談してみてください。

消費生活センターがクーリング・オフなど必要な手続きについて教えてくれたり、あなたに代わって事業者と連絡を取ってくれたりします。

相談を受け付けている時間や場所、電話番号など、詳しくはお住まいの都道府県・市町村にお問い合わせください。

クーリング・オフをする時のはがき(契約解除の通知書)記載例(裏面)

〈裏面の記載例〉

| | | | | | | | | | |
|----|----|-------------|--------------|-------------|-----------|------------|-------------|----------------------|---------|
| 氏名 | 住所 | 平成〇〇年〇〇月〇〇日 | 右の契約を解除いたします | ●契約金額…〇〇〇〇円 | ●商品名…〇〇〇〇 | ●担当者名…〇〇〇〇 | ●販売会社名…〇〇会社 | ●契約(申込)年月日…平成〇〇年〇月〇日 | 契約解除通知書 |
|----|----|-------------|--------------|-------------|-----------|------------|-------------|----------------------|---------|

| | | | | | | | | | |
|----|----|-------|-------------|-------|------|-------|--------|------------|---------|
| 氏名 | 住所 | 年 月 日 | 右の契約を解除します。 | ●契約金額 | ●商品名 | ●担当者名 | ●販売会社名 | ●契約(申込)年月日 | 契約解除通知書 |
|----|----|-------|-------------|-------|------|-------|--------|------------|---------|

④はがきを出すときの注意！

- ・はがきを出すときは、はがきの両面をコピーし、特定記録郵便などにして記録(控え)が残るようにしましょう。
- ・クレジットで支払いをしているときは、同時にクレジット会社にもはがきを出しましょう。

●成年後見制度について

認知症等により判断能力の低下した高齢者に、次から次へと必要のない高額な商品売りつけたり、住宅リフォーム工事の契約などを結ばせる悪質な事例が多発しています。あらかじめ、成年後見制度を利用していただければ、契約トラブルを未然に防ぐことや、万一高齢者が契約書に署名してしまった場合でも取り消す(なかったことにする)ことが可能となります。

高齢者の判断能力の低下が心配される場合は、まず最寄りの市町村の地域包括支援センターへご相談ください。成年後見制度の利用するための申立の手続きや必要書類、費用などについては、最寄りの家庭裁判所にお問い合わせください。

※成年後見制度についてお知りになりたい方は、
法務省民事局参事官室 03-3580-4111 まで

※参考パンフレットはこちら
「いざという時のために知って安心 成年後見制度 成年後見登記」
<http://www.moj.go.jp/MINJI/minji17.html>
「成年後見制度 -詳しく知っていただくために-」
http://www.courts.go.jp/vcms_lf/251011kouken-kuwasiku.pdf

クーリング・オフをするときはがき(契約解除の通知書)記載例(表面)

✂

郵便はがき

必要な切手をお貼りください

〇〇市〇〇〇〇番地

〇〇会社

御中

切手

簡易書留
又は
特定記録

自分の住所
自分の名前

〇〇市〇〇〇〇番地

〇〇 - 〇〇

〇〇 - 〇〇

〇〇 - 〇〇

発行:東北経済産業局 産業部 消費経済課
〒980-8403 仙台市青葉区本町3-3-1
消費者相談室 022-261-3011 (消費者からの相談受付)
消費経済課 022-221-4917 (事業者からの相談受付)

御中

〇〇 - 〇〇