

## 第2節 訪問販売

### (訪問販売における氏名等の明示)

**第3条** 販売業者又は役務提供事業者は、訪問販売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、販売業者又は役務提供事業者の氏名又は名称、売買契約又は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商品若しくは権利又は役務の種類を明らかにしなければならない。

### 趣旨

本条は、訪問販売をしようとするときは、その勧誘をするのに先立って、相手方にその旨が明らかになるように一定事項を告げ、相手方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得るようにするための規定である。

### 解説

- 1 訪問販売、特に住居訪問販売や路上におけるいわゆるキャッチセールス等の場合、セールスマンが訪問目的等を偽って相手方に告げ、言葉巧みに取引に誘い込み、その結果消費者が知らず知らずのうちに商品を買わされてしまうという例がある。訪問販売は、通常の店舗販売等とは異なり、基本的に相手方は望んでいないにもかかわらず不意に勧誘を受けるものである。相手方は商品の購入等に全く関心がない、又は忙しくて時間を取られたくない等の理由から、勧誘そのものを受けることを拒否したいことが多い。訪問目的等を偽って告げることは、相手方が、そのような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奪うものであり、こうしたことを放置することは、消費者利益の保護という観点から問題であるのみならず、ひいては、取引の公正を害し訪問販売の健全な発展を阻害することとなるので、販売業者等と購入者等との間の適正なルールを整備するという観点から本条を規定したものである。
- 2 「訪問販売をしようとするときは、その勧誘に先立って」
  - (1) 商品若しくは権利の販売又は役務の提供の目的で契約締結のための勧誘行為を始めるに先立って、の意味である。
  - (2) ここでいう「勧誘行為を始めるに先立って」とは、先述のとおり本条を規定した趣旨が「相手方が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確保すること」であることを踏まえると、相手方のそのような機会を確保できる時点と解することとなるが、少なくとも勧誘があったといえる「顧客の契約締結の意思の形成に影響を与える行為」を開始する前に所定の事項につき告げなければならない。
  - (3) 具体的には、個々のケース毎に判断すべきであるが、住居訪問販売の場合であれば、基本的に、インターホンで開扉一番で告げなければならない、またキャッチセールス又はアポイントメント・セールスの場合においては、当初から勧誘行為が始められる場合が多いことから、基本的に、呼び止めたり、電話をかけるなど相手方と接触した際

に告げることとなる。

### 3 「氏名又は名称」

個人事業者の場合は、戸籍上の氏名又は商業登記簿に記載された商号、法人にあっては、登記簿上の名称であることを要する。例えば、会社の販売員が訪問した場合に当該販売員の氏名のみを告げることや、正規の名称が「(株) ××商事」であるにもかかわらず、「〇〇公団住宅センター」や「〇〇アカデミー」等の架空の名称や通称のみを告げるとは、本号にいう「氏名又は名称」を告げたことにはならない。

### 4 「売買契約又は役務提供契約の締結について勧誘をする目的である旨」

平成16年改正で、販売業者等が告げなければならない事項に「売買契約又は役務提供契約の締結について勧誘をする目的である旨」を加えることとした。これは、それまでは、訪問販売という対面形態の販売方法では、電話勧誘販売のような「覆面性」がないため、勧誘目的でアプローチされていることが相手方にも十分に分かることとされていたことによる。しかし、例えば、「無料で床下を点検している。」等と勧誘目的を偽り点検形態を装って消費者宅に上がり込み、点検の後「このままでは家が倒れてしまう。」等と消費者の不安をあおって契約をさせる悪質な商法等による消費者トラブルも多いことから、電話勧誘販売と同じく、販売業者等に勧誘目的を告げさせることとした。

具体的な告げ方としては、以下のような例が考えられる。

- 「本日は、弊社の健康布団をお勧めにまいりました。」
- 「水道管の無料点検にまいりました。損傷等があった場合には、有料になりますが修理工事をおすすめしております。」

なお、後者の例において、「有料の修理工事」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、勧誘をする目的である旨を告げたことにはならない。

### 5 「商品若しくは権利又は役務の種類」

例えば、「消火器」、「化粧品」、「〇〇の会員権」、「シロアリ駆除」等、商品等の具体的なイメージがわかるものでなくてはならない。他方、個々の商品等の名前までを告げる必要はない。

### 6 「明らかにしなければならない」

明示の方法は、書面で示しても、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らない。特に身分証明書等を携帯提示することを法律上義務づけているわけではないが、できる限り身分証明書等（例えば、社団法人日本訪問販売協会又はその会員の発行する「訪問販売員教育登録証」）を携帯提示することが望まれる。

- 7 本条違反に対する罰則は規定されていないが、本条違反行為が行われ、購入者等の利益を保護する必要性が生じた場合においては、第7条の主務大臣の指示及び第8条の主務大臣の業務停止命令により規制される。

**(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)**

**第3条の2** 販売業者又は役務提供事業者は、訪問販売をしようとするときは、その相手方に対し、勧誘を受ける意思があることを確認するよう努めなければならない。

2 販売業者又は役務提供事業者は、訪問販売に係る売買契約又は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、当該売買契約又は当該役務提供契約の締結について勧誘をしてはならない。

**趣旨**

昨今の訪問販売を中心とした消費者被害では、執拗な勧誘・販売行為による高額被害の増加等もあり、深刻な問題が生じている。

いったん事業者の勧誘が始まってしまうと、明確に断ることが困難である場合が多く、言葉巧みな話術に乗せられたり、数時間にわたりねばられた結果、最終的な契約にこぎつけられてしまうケースが多い。

したがって、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を受けてしまう状況そのものから、消費者を保護することが求められる。

そのため、平成20年改正において、第3条に加え、本条を規定し、①勧誘開始段階において、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、②特定の訪問販売に関する契約締結を受けつけない意思表示をした相手方については、勧誘の継続や再度の来訪による勧誘を禁止することとした。

**解説**

1 第1項においては、そもそも勧誘に先立って、相手方に勧誘を受ける意思があることを確認するよう努めることを規定している。したがって、第3条に規定する氏名等明示を行う際に、併せて勧誘を受ける旨の意思があることの確認が行われることを想定している。

具体的には、飛び込みの訪問販売については、その訪問先で、訪問販売を行おうとする相手方に対して、商品説明等を行う前に、「当社の販売する商品についてお話を聞いていただけますでしょうか」などと口頭で明示的に伝えることが考えられ、相手方が「はい、いいですよ」等と勧誘を受ける意思があることを示した場合に本項の努力義務を果たしたことになる。

2 第2項においては、実際に契約の勧誘が行われた際に、当該契約を締結しない旨の意思、即ち断りの意思を表示した消費者に対する勧誘を禁止する規定である。

(1) 「契約を締結しない旨の意思」

「契約を締結しない旨の意思」については、契約の意思がないことを明示的に示すものが該当する。具体的には、相手方が「いません」「関心ありません」「お断りします」「結構です」「間に合っています」など明示的に契約締結の意思がないことを表示した場合であって、「今は忙しいので後日にして欲しい」とのみ告げた場合など、そ

の場合、その時点での勧誘行為に対する拒絶意思の表示は、「契約を締結しない旨の意思」の表示には当たらない。また、例えば、家の門戸に「訪問販売お断り」とのみ記載された張り紙等を貼っておくことは、意思表示の対象や内容が不明瞭であるため、本項における「契約を締結しない旨の意思」の表示には該当しない。

また、意思表示の効果の範囲については、「契約を締結しない旨の意思を表示した者」に対して、その後引き続きの勧誘と再び勧誘を行うことを禁止している。したがって、同居者の一人が契約を締結しない旨の意思を表示したからといって、他の同居者に対して勧誘を行うことは直ちに違法とはならないが、一度契約を締結しない旨の意思を表示した者の住居を訪問することは、例えば、同一人物に対する再勧誘を行うこととなる場合があり得るものであり、そのような場合は違法となる。

## (2) 「当該売買契約又は当該役務提供契約」

再勧誘禁止の対象となる「当該売買契約又は当該役務提供契約」とは、勧誘の相手方が契約を締結しない旨の意思を表示した場合における、その意思の対象たる売買契約又は役務提供契約を指す。「当該」に該当するか否かについては、個別事例ごとに判断することとなるが、例えば、以下のようなものが考えられる。

- ・ある健康食品（サプリメント）の売買契約の締結について勧誘している場合に、「このサプリメントはいりません」という意思表示がされた場合は、当該サプリメントの売買契約を締結しない旨の意思表示。
- ・ある浄水器の売買契約の締結について勧誘している場合に、「浄水器はいりません」という意思表示がされた場合は、その際に勧誘している特定の型式の浄水器のみならず、広く浄水器全般について売買契約を締結しない旨の意思表示。
- ・台所リフォームに係る役務提供契約の締結について勧誘をした際に、「うちはリフォームはしません」という意思表示がなされた場合には、台所のみならず、リフォーム工事全般について役務提供契約を締結しない旨の意思表示。

## (3) 「勧誘をしてはならない」

「勧誘をしてはならない」とは、その訪問時においてそのまま勧誘を継続することはもちろん、その後改めて訪問して勧誘することも禁止されている。同一会社の他の勧誘員が勧誘を行うことも同様である。勧誘が禁止されるのは、上述のとおり「当該売買契約又は当該役務提供契約の締結について」であり、「当該売買契約又は当該役務提供契約」に当たらない別の商品等の契約についての勧誘は禁止されない。また、同じ商品等の契約であっても、例えば、数ヶ月から1年単位での契約が通常で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る。季節毎の商品の入れ替えや毎年の新機種の商品投入がある商品等については、商品の旧型化による価格低下等が生じるおよそ数ヶ月や1年が経過すれば、別の商品等の契約と考えられるなど、その商品等の性質等にかんがみて、相当な期間が経過した場合は、実質的に別の商品等の契約であると考えられる場合もある。

※なお、詳しくは、「特定商取引に関する法律第3条の2等の運用指針—再勧誘禁止規定に関する指針—」を参照されたい。

- 3 本条違反行為が行われ購入者等の利益を保護する必要性が生じた場合においては、第7条の指示及び第8条の業務停止命令により規制することとしている。

#### (訪問販売における書面の交付)

**第4条** 販売業者又は役務提供事業者は、営業所等以外の場所において商品若しくは指定権利につき売買契約の申込みを受け、若しくは役務につき役務提供契約の申込みを受けたとき又は営業所等において特定顧客から商品若しくは指定権利につき売買契約の申込みを受け、若しくは役務につき役務提供契約の申込みを受けたときは、直ちに、主務省令で定めるところにより、次の事項についてその申込みの内容を記載した書面をその申込みをした者に交付しなければならない。ただし、その申込みを受けた際その売買契約又は役務提供契約を締結した場合においては、この限りでない。

- 一 商品若しくは権利又は役務の種類
- 二 商品若しくは権利の販売価格又は役務の対価
- 三 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
- 四 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
- 五 第9条第1項の規定による売買契約若しくは役務提供契約の申込みの撤回又は売買契約若しくは役務提供契約の解除に関する事項（同条第2項から第7項までの規定に関する事項（第26条第3項又は第4項の規定の適用がある場合にあっては、同条第3項又は第4項の規定に関する事項を含む。）を含む。）
- 六 前各号に掲げるもののほか、主務省令で定める事項

#### 趣 旨

訪問販売においては、購入者等が取引条件を確認しないまま取引行為をしてしまったり、取引条件が曖昧であるため、後日両当事者間のトラブルを引き起こしたりすることが多い。このため、本条及び次条では、取引条件が不明確なため後にトラブルを惹起する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又は役務提供事業者に義務付けることとしたものである。

#### 解 説

- 1 本条は、その段階では契約締結に至らず購入者等による契約の申込みにとどまる場合においては、購入者等が、申込み段階で直ちにその内容を確認する必要があると考えられるので、申込み段階で申込みの内容を記載した書面の交付を義務付けたものである。また、本条の書面の交付は、第9条のいわゆるクーリング・オフの期間の起算点としての意味も有している。
- 2 「販売業者又は役務提供事業者は、営業所等以外の場所において……売買契約の申込

みを受け……役務提供契約の申込みを受けたとき又は営業所等において特定顧客から…  
…売買契約の申込みを受け……役務提供契約の申込みを受けたときは」

販売業者又は役務提供事業者が申込みを行った場合には、購入者等がその申込みに拘束されることはないので、購入者等が申込みを行った場合に限定したものである。

3 「直ちに」

購入者等の契約の申込み行為が完了した際その場で、という意味である。

4 「主務省令で定めるところにより」

省令第5条により、内容の基準、活字の大きさ等を定めているが、11～13において詳述する。

5 「交付しなければならない」

書面の交付は、契約の当事者である販売業者等のみならず、契約締結事務を行っている者が行ってもよい。

また、例えば、リース提携販売のような場合には、リース会社のみならず、契約代行事務を代行している加盟店が書面の交付を行ってもよい。

6 「ただし……この限りでない。」

契約の申込みにとどまることなく即座に契約締結段階に移行する場合には本条の交付義務がかからない（法第5条の書面を交付しなければならない）。

7 第1号

商品における「種類」については、当該商品が特定できる事項を指し、一般に普及していない表現（専門的用語や学術名）のみでは不十分である。

権利又は役務において「種類」とは、当該権利又は役務が特定できる事項をいい、例えば、「〇〇の会員権」、「英会話教室」等がこれに当たる。ただし、その内容が複雑な権利又は役務（複数の要素から成り立っている権利、役務）については、その属性にかんがみ、記載可能なものをできるだけ詳細に記載する必要がある。したがって、例えば、住宅リフォーム契約に関する書面交付の場合、工事の内容を詳細に記載せず「床下工事一式」、「床下耐震工事一式」とのみ記載することは本条違反に該当する。

書面上に記載し切れない場合には「別紙による」旨を記載した上で、別途、商品の販売又は役務の提供に関する事項を記載した書面を交付することが必要である。この場合、当該書面は、法第4条又は第5条の書面との一体性が明らかとなるように同時に交付することも必要である。

8 第2号

「商品若しくは権利の販売価格又は役務の対価」であるが、基本的に当該商品又は当該権利そのものの販売価格や当該役務そのものの対価を記載することとなる。

また、販売業者等が消費者から消費税を徴収する場合には、消費税を含んだ価格を意味するものとする。

なお、新聞紙の「販売価格」の記載については、原則として購読契約期間における総

額の明記が必要であるが、新聞紙特有の販売取引実態にかんがみ、購読対象の新聞紙名及びその種類（朝刊・夕刊・セット版・統合版等の別）ごとの一定期間を単位とした一部当たりの購読料（以下「単位購読料」という。）に基づいて総額が容易に計算できる場合には、単位購読料及び購読契約期間が明記されていることにより足りると考えられる。この場合、当該単位購読料の単位をなす一定期間の途中で購読の開始又は終了があるときはその開始又は終了を含む一定期間における購読料の算出方法を明記する必要がある。

したがって、記載としては、例えば、月ぎめ料金制となっている日刊紙にあつては、新聞紙名及びその種類ごとに一部当たりの「月額購読料」、「購読契約月数」及び「月の途中において購読の開始又は終了がなされる場合の当該月における購読料」の算出方法を明記する必要がある。

（例示）

【月額購読料】 ○○○○円

【購読契約月数】 ○か月

【月の途中で購読の開始又は終了がなされる場合の当該月の購読料】

当該月の購読料は、月額購読料に実際の購読日数を当該月の総日数で除したものを乗じた額とする。

#### 9 第3号

「代金支払方法」として記載すべき事項は、持参・集金・振込・現金・クレジット等の別であり、さらに分割して代金を受領する場合には各回ごとの受領金額、受領回数等が含まれる。

#### 10 第4号

「商品の引渡時期」及び「役務の提供時期」については、商品の引渡し又は役務の提供が複数回にわたる場合は、回数、期間等が明確になるよう記載しなければならない。この場合、書面上に記載しきれない場合は、「別紙による」旨を記載した上で、法第4条又は第5条との一体性が明らかとなるよう当該別紙を同時に交付することとする。また、「権利の移転時期」については、実質的に権利の行使が可能となる時期を記載しなければならない。

#### 11 第5号はクーリング・オフに関する事項を書面記載事項としたものである。

クーリング・オフの記載事項及び記載方法は次のとおりである。

##### (1) クーリング・オフができる旨の記載（省令第6条第1項）

イ 商品のとき

① 法第5条の書面を受領した日（その日前に法第4条の書面を受領した場合にあつては、その書面を受領した日）から起算して8日を経過する日までの間は、書面により商品の売買契約の申込みの撤回又はその売買契約の解除を行うことができること。

② ①に記載した事項にかかわらず、申込者等が、販売業者が法第6条第1項の規

定に違反して商品の売買契約の申込みの撤回又はその売買契約の解除に関する事項につき不実のことを告げる行為をしたことにより誤認をし、又は販売業者が同条第3項の規定に違反して威迫したことにより困惑し、これらによって当該契約の申込みの撤回又は契約の解除を行わなかった場合には、当該販売業者が交付した法第9条第1項ただし書の書面を当該申込者等が受領した日から起算して8日を経過するまでは、当該申込者等は、書面により当該契約の申込みの撤回又は契約の解除を行うことができること。

- ③ 契約の申込みの撤回又は契約の解除は、当該契約の申込みの撤回又は契約の解除に係る書面を発した時に、その効力を生ずること。
- ④ 契約の申込みの撤回又は契約の解除があった場合においては、販売業者は、その契約の申込みの撤回又は契約の解除に伴う損害賠償又は違約金の支払を請求することができないこと。
- ⑤ 契約の申込みの撤回又は契約の解除があった場合において、その売買契約に係る商品の引渡しが既にされているときは、その引取りに要する費用は販売業者の負担とすること。
- ⑥ 契約の申込みの撤回又は契約の解除があつた場合には、既に当該売買契約に基づき引き渡された商品が使用されたときにおいても、当該商品の使用により得られた利益に相当する金銭の支払を請求することができないこと。
- ⑦ 契約の申込みの撤回又は契約の解除があった場合において、商品の代金が支払われているときは、販売業者は、速やかに、その全額を返還すること。

#### ロ 権利のとき

- ① 法第5条の書面を受領した日（その日前に法第4条の書面を受領した場合にあっては、その書面を受領した日）から起算して8日を経過する日までの間は、書面により権利の売買契約の申込みの撤回又はその売買契約の解除を行うことができること。
- ② ①に記載した事項にかかわらず、申込者等が、販売業者が法第6条第1項の規定に違反して権利の売買契約の申込みの撤回又はその売買契約の解除に関する事項につき不実のことを告げる行為をしたことにより誤認をし、又は販売業者が同条第3項の規定に違反して威迫したことにより困惑し、これらによって当該契約の申込みの撤回又は契約の解除を行わなかった場合には、当該販売業者が交付した法第9条第1項ただし書の書面を当該申込者等が受領した日から起算して8日を経過するまでは、当該申込者等は、書面により当該契約の申込みの撤回又は契約の解除を行うことができること。
- ③ 契約の申込みの撤回又は契約の解除は、当該契約の申込みの撤回又は契約の解除に係る書面を発した時に、その効力を生ずること。
- ④ 契約の申込みの撤回又は契約の解除があった場合においては、販売業者は、そ



の契約の申込みの撤回又は契約の解除に伴う損害賠償又は違約金の支払を請求することができないこと。

- ⑤ 契約の申込みの撤回又は契約の解除があった場合において、その売買契約に係る権利の移転が既にされているときは、その返還に要する費用は販売業者の負担とすること。
- ⑥ 契約の申込みの撤回又は契約の解除があった場合には、既に権利の行使により施設が利用され又は役務が提供されたときにおいても、当該販売業者は当該権利の行使により得られた利益に相当する金銭の支払を請求することができないこと。
- ⑦ 契約の申込みの撤回又は契約の解除を行った場合において、当該権利に係る役務の提供に伴い申込者等（法第9条第1項の申込者等をいう。）の土地又は建物その他の工作物の現状が変更されたときは、当該販売業者に対し、その原状回復に必要な措置を無償で講ずることを請求することができること。
- ⑧ 契約の申込みの撤回又は契約の解除があった場合において、権利の代金が支払われているときは、販売業者は、速やかに、その全額を返還すること。

#### ハ 役務のとき

- ① 法第5条の書面を受領した日（その日前に法第4条の書面を受領した場合にあっては、その書面を受領した日）から起算して8日を経過する日までの間は、書面により役務提供契約の申込みの撤回又は役務提供契約の解除を行うことができること。
- ② ①に記載した事項にかかわらず、申込者等が、役務提供事業者が法第6条第1項の規定に違反して役務提供契約の申込みの撤回又は役務提供契約の解除に関する事項につき不実のことを告げる行為をしたことにより誤認をし、又は役務提供事業者が同条第3項の規定に違反して威迫したことにより困惑し、これらによって当該契約の申込みの撤回又は契約の解除を行わなかった場合には、当該役務提供事業者が交付した法第9条第1項ただし書の書面を当該申込者等が受領した日から起算して8日を経過するまでは、当該申込者等は、書面により当該契約の申込みの撤回又は契約の解除を行うことができること。
- ③ 契約の申込みの撤回又は契約の解除は、当該契約の申込みの撤回又は契約の解除に係る書面を発した時に、その効力を生ずること。
- ④ 契約の申込みの撤回又は契約の解除があった場合においては、役務提供事業者は、その契約の申込みの撤回又は契約の解除に伴う損害賠償又は違約金の支払を請求することができないこと。
- ⑤ 契約の申込みの撤回又は契約の解除があった場合には、既に当該役務提供契約に基づき役務が提供されたときにおいても、当該役務提供契約に係る役務の対価その他の金銭の支払を請求することができないこと。
- ⑥ 契約の申込みの撤回又は契約の解除があった場合において、当該役務提供契約

に関連して金銭を受領しているときは、役務提供事業者は、速やかに、その全額を返還すること。

- ⑦ 契約の申込みの撤回又は契約の解除を行った場合において、当該役務提供契約に係る役務の提供に伴い申込者等（法第9条第1項の申込者等をいう。）の土地又は建物その他の工作物の現状が変更されたときは、当該役務提供業者に対し、その原状回復に必要な措置を無償で講ずることを請求することができること。
- (2) 法第26条第3項第1号の政令で定める商品又は役務の提供（現在、乗用自動車及びその貸与（リース）が指定されている）のクーリング・オフができないこととする場合の記載（省令第6条第2項）
- ① 商品又は役務の名称その他当該商品又は役務を特定し得る事項
- ② 当該商品又は役務については契約の申込みの撤回又は契約の解除を行うことができないこと。
- (3) 法第26条第3項第2号の政令で定める役務の提供（現在、電気・ガス・熱の供給、葬式のための便益の提供が指定されている）のクーリング・オフができないこととする場合の記載（省令第6条第3項）
- ① 役務の名称その他当該役務を特定し得る事項
- ② 当該役務については契約の申込みの撤回又は契約の解除を行うことができないこと。
- (4) 法第26条第4項第1号の政令で定める商品（いわゆる消耗品）を使用し又はその全部若しくは一部を消費したときはクーリング・オフできないこととする場合の記載（省令第6条第4項）
- ① 商品の名称その他当該商品を特定し得る事項
- ② 当該商品を使用し又はその全部若しくは一部を消費したとき（当該販売業者が当該申込者等に当該商品を使用させ、又はその全部若しくは一部を消費させた場合を除く。）は契約の申込みの撤回又は契約の解除を行うことができないこと。
- (5) 現金取引の場合（契約締結と同時に契約当事者相互の債務が完全に履行された場合）であって、当該売買契約に係る商品若しくは指定権利の代金又は当該役務提供契約に係る役務の対価の総額が法第26条第4項第3号の政令で定める金額に満たないときはクーリング・オフできないこととする場合の記載（省令第6条第5項）
- ① 当該契約の申込みの撤回又は契約の解除を行うことができないこと。
- (6) (1)から(5)までの事項については、赤枠の中に赤字で記載させることにより、申込者等の注意を促している（省令第6条第6項）。

なお、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、販売業者等が口頭で説明を行うことが望ましい。

- 12 第6号は、具体的な書面記載事項の全てを法定することは困難であるため、前5号の主要事項以外の事項については、省令に委任することとしたものである。また、このこ

とによって、実態の変化に応じて記載事項を弾力的に追加することも可能となっている。省令第3条においては、次のような事項を定めている。

- 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っては代表者の氏名
- 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 商品に隠れた瑕疵がある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2号に掲げるもののほか特約があるときは、その内容

①から⑥までは絶対的記載事項、⑦から⑨までは任意的記載事項である。

①の「氏名又は名称」については、個人事業者の場合は、戸籍上の氏名又は商業登記簿に記載された商号を、法人にあっては、登記簿上の名称を記載することを要し、通称や屋号は認められない。「住所」については、法人にあっては、現に活動している住所（通常は登記簿上の住所と同じと思われる）を、個人事業者にあっては、現に活動している住所をそれぞれ正確に記述する必要がある。また、「電話番号」については、確実に連絡が取れる番号を記載することを要する。

④及び⑤は、契約した商品等を特定するための事項である。

「商品名」は原則として固有名詞とし、そのみでは商品のイメージが不明確なものについては併せて普通名詞も記載するべきである。「商標又は製造者名」としてはいずれか一方が記載されていればよい。「商標」とは登録商標のみならず、販売業者の製造、取扱い等に係る商品であることを表示するために使用する通称等も含むものである。なお、「商品名」と「商標」が同一である場合は「商標又は製造者名」を併せて記載する必要はない。

また、⑦から⑨までの事項については、省令第5条第1項において消費者に不利とならぬよう次のとおり内容の基準を定めている。

⑦については、商品に隠れた瑕疵がある場合に販売業者が当該瑕疵について責任を負わない旨が定められていないこと。

⑧については、購入者又は役務の提供を受ける者からの契約の解除ができない旨が定められていないこと、販売業者又は役務提供事業者の責に帰すべき事由により契約が解除された場合における販売業者又は役務提供事業者の義務に関し、民法第545条（契約が解除された場合の効果として、双方の原状回復義務・付利息義務・損害賠償義務が規定されている。）に規定するものより購入者又は役務の提供を受ける者に不利な内容が定

められていないこと、すなわち、これらの義務を軽減するような特約、例えば、代金を受け取っている場合に「お金を受け取りにくること」、「既に受け取っている金銭に利息は付けない」、「損害賠償には応じられない」等の規定を定めることはできない。

⑨については、法令に違反する特約が定められていないこととされており、したがって、例えば、利息制限法の制限を超えた利率を定める等の法令違反の特約をすることは許されない。

13 本条の書面の記載事項は以上のように多岐にわたるが、消費者がこれらの事項をよく読むことが、後日のトラブルを防ぐ意味からも重要であるので、省令第5条第2項及び第3項において、

イ 書面には書面の内容を十分に読むべき旨を赤枠の中に赤字で記載すること

ロ 書面には日本工業規格Z 8305に規定する8ポイント（官報の字の大きさ）以上の大きさの文字及び数字を用いることとして、申込者等の注意を喚起している。

14 本条の交付義務違反（不交付、虚偽記載、不備記載等）に対しては100万円以下の罰金が科せられる（第72条第1項第1号）ほか、指示（第7条）及び業務停止命令（第8条）の対象となる。

**第5条** 販売業者又は役務提供事業者は、次の各号のいずれかに該当するときは、次項に規定する場合を除き、遅滞なく（前条ただし書に規定する場合に該当するときは、直ちに）、主務省令で定めるところにより、同条各号の事項（同条第5号の事項については、売買契約又は役務提供契約の解除に関する事項に限る。）についてその売買契約又は役務提供契約の内容を明らかにする書面を購入者又は役務の提供を受ける者に交付しなければならない。

一 営業所等以外の場所において、商品若しくは指定権利につき売買契約を締結したとき又は役務につき役務提供契約を締結したとき（営業所等において特定顧客以外の顧客から申込みを受け、営業所等以外の場所において売買契約又は役務提供契約を締結したときを除く。）。

二 営業所等以外の場所において商品若しくは指定権利又は役務につき売買契約又は役務提供契約の申込みを受け、営業所等においてその売買契約又は役務提供契約を締結したとき。

三 営業所等において、特定顧客と商品若しくは指定権利につき売買契約を締結したとき又は役務につき役務提供契約を締結したとき。

2 販売業者又は役務提供事業者は、前項各号のいずれかに該当する場合において、その売買契約又は役務提供契約を締結した際に、商品を引き渡し、若しくは指定権利を移転し、又は役務を提供し、かつ、商品若しくは指定権利の代金又は役務の対価の全部を受領したときは、直ちに、主務省令で定めるところにより、前条第1号及び第2号の事項並びに同条第5号の事項のうち売買契約又は役務提供契約の解除に関する事項その他主

務省令で定める事項を記載した書面を購入者又は役務の提供を受ける者に交付しなければならない。

## 趣 旨

本条は、訪問販売における売買契約又は役務提供契約が締結された際、購入者等に対し一定の事項を記載した書面を交付することを販売業者又は役務提供事業者に義務付けることより、契約内容を明確にし、後日紛争を生ずることを防止することを目的とするものである。第4条と同様に本条の書面交付はクーリング・オフの起算点としての意味も有している。

## 解 説

1 第1項は、訪問販売により契約を締結した段階における現金取引以外の場合の書面交付義務について規定している。

(1) 「次項に規定する場合を除き」とは第2項に規定する現金取引（契約締結と同時に契約当事者相互の債務が完全に履行された場合）以外の場合である。

(2) 「遅滞なく」

通常、3日ないし4日以内を言う。第4条と異なって「遅滞なく」とした理由は、売買が成立しても、販売業者等が営業所等に帰って契約書を作成することが通常取引実態において少なくないことによる。

(3) 「(前条ただし書に……直ちに)」

第4条の解説6を参照

(4) 「主務省令で定めるところにより」

第4条の解説4を参照。

(5) 「同条各号の事項」

第4条第1号から第6号までに規定する事項であり、第4条書面と第5条書面の記載事項は、基本的に同一である。

(6) 「(同条第5号の事項については……事項に限る。)」

第5条は契約締結時に交付する書面についての規定であり、クーリング・オフ（申込みの撤回又は解除）についての必要的記載事項は申込みの撤回に関する部分を含まない旨を入念的に規定したものである。

(7) 「購入者又は役務の提供を受ける者」

売買契約又は役務提供契約の当事者たる相手方であり、その者が実際に商品を購入するか、又は実際に役務の提供を受けるか否かは問わない。他人をして役務の提供を受けさしめる契約であっても、書面交付の相手方は法律効果が帰属する契約書上の名宛人である購入者又は役務の提供を受ける者となる。

2 第1項各号において本条の書面交付を義務付けられる場合を規定している。

(1) イ 第1号は、販売業者又は役務提供事業者が営業所等以外の場所において契約を

締結する場合で前出第1表（第2条関係1参照）のA2、B2、C2、D2に該当する。

ロ ただし、営業所等において特定顧客以外の顧客から契約の申込みを受けて営業所等以外の場所において契約を締結する場合（B2）は顧客の意思が自発的に形成されていると考えられることから除外されている。またB2の場合であってもキャッチセールス等の方法により誘引された特定顧客から、営業所等において契約の申込みを受け、営業所等以外の場所で契約を締結する場合は顧客の意思形成が不安定となるため本法の適用対象となる。

(2) 第2号は、販売業者又は役務提供事業者が営業所等以外の場所において契約の申込みを受け、営業所等において契約を締結した場合で、前出第1表のA3に該当する。

(3) 第3号は、販売業者又は役務提供事業者が特定顧客との間で営業所等において契約を締結する場合で前出第1表のA3、B3、C3、D3に該当する。

3 第2項は現金取引の場合における書面交付義務についての規定である。

(1) 昭和63年改正前においては、現金取引の場合は住居訪問販売を除いて、書面交付義務が課されていなかった。これは、現金取引の場合は購入者が現品を確認した上で代金を支払い、その結果相互の債務の履行が終了しており、後日履行をめぐる紛争が生じるおそれが少ないことから、押し付け販売となりがちな住居訪問販売を除き、契約書面を交付させる必要性に乏しいと考えられたためである。ところが、昭和63年改正当時の訪問販売に係るトラブルの実態をみると、街頭、喫茶店、その他購入者等の住居以外の場所において化粧品、英会話会員権等の商品等が現金取引されており、その販売手口も押し付け的であり、商品等に問題がある場合でも業者の所在が明らかでない事例が多かった。このような取引実態にかんがみ、住居以外の場所における現金取引についても書面を交付させることとしたものである。

(2) 「その売買契約又は役務提供契約を締結した際に……対価の全部を受領したとき」現金取引の場合を規定している。

(3) 「主務省令で定めるところにより」

記載事項の記載方法を定める趣旨であり、省令第5条第2項及び第3項で字の大きさ及び注意書の書き方（赤字赤枠）を定めている。

(4) 第2項において規定する書面の記載事項は「前条第1号及び第2号の事項並びに同条第5号の事項のうち売買契約又は役務提供契約の解除に関する事項その他主務省令で定める事項」であり、第4条書面の記載事項のうち、第4条第3号（代金等の支払時期及び方法）、第4条第4号（商品の引渡時期等）は現金取引であるため不要である。なお、クーリング・オフに関する事項も契約の解除に関する部分に限られる。

法で定めるほか、省令第4条において次の事項を定めている。

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っては代表者の氏名

- ② 売買契約又は役務提供契約の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 商品に隠れた瑕疵がある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2号に掲げるもののほか特約があるときは、その内容
- 4 本条の交付義務違反（不交付、虚偽記載、不備記載等）に対しては 100 万円以下の罰金が科せられる（第 72 条第 1 項第 1 号）ほか、指示（第 7 条）及び業務停止命令（第 8 条）の対象となる。

**（禁止行為）**

**第 6 条** 販売業者又は役務提供事業者は、訪問販売に係る売買契約若しくは役務提供契約の締結について勧誘をするに際し、又は訪問販売に係る売買契約若しくは役務提供契約の申込みの撤回若しくは解除を妨げるため、次の事項につき、不実のことを告げる行為をしてはならない。

- 一 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
  - 二 商品若しくは権利の販売価格又は役務の対価
  - 三 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
  - 四 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
  - 五 当該売買契約若しくは当該役務提供契約の申込みの撤回又は当該売買契約若しくは当該役務提供契約の解除に関する事項（第 9 条第 1 項から第 7 項までの規定に関する事項（第 26 条第 3 項又は第 4 項の規定の適用がある場合にあつては、同条第 3 項又は第 4 項の規定に関する事項を含む。）を含む。）
  - 六 顧客が当該売買契約又は当該役務提供契約の締結を必要とする事情に関する事項
  - 七 前各号に掲げるもののほか、当該売買契約又は当該役務提供契約に関する事項であつて、顧客又は購入者若しくは役務の提供を受ける者の判断に影響を及ぼすこととなる重要なもの
- 2 販売業者又は役務提供事業者は、訪問販売に係る売買契約又は役務提供契約の締結について勧誘をするに際し、前項第 1 号から第 5 号までに掲げる事項につき、故意に事実を告げない行為をしてはならない。
- 3 販売業者又は役務提供事業者は、訪問販売に係る売買契約若しくは役務提供契約を締結させ、又は訪問販売に係る売買契約若しくは役務提供契約の申込みの撤回若しくは解

除を妨げるため、人を威迫して困惑させてはならない。

- 4 販売業者又は役務提供事業者は、訪問販売に係る売買契約又は役務提供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ずに営業所等以外の場所において呼び止めて同行させることその他政令で定める方法により誘引した者に対し、公衆の出入りする場所以外の場所において、当該売買契約又は当該役務提供契約の締結について勧誘をしてはならない。

## **趣旨**

訪問販売において、強引な勧誘、虚偽の説明による勧誘、勧誘目的を告げずに公衆の出入りしない場所へ誘い込んでの勧誘等顧客の意思決定を歪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、また、同様な不当行為によりクーリング・オフの行使が妨げられている実態にかんがみ、特に不当性が強いものについては、罰則を規定することによりこれを禁止し、消費者被害の防止を図るものである。

## **解説**

- 1 第1項は、販売業者又は役務提供事業者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申込みの撤回若しくは解除を妨げるため、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を禁止する規定である。

(1) 「販売業者又は役務提供事業者は、……契約の締結について勧誘をするに際し」とは、販売業者又は役務提供事業者が購入者等と最初に接触してから契約を締結するまでの時間的経過においてという意味である。

(2) 「申込みの撤回若しくは解除を妨げるため」とは、例えば、法第9条に規定するクーリング・オフの行使を妨げる行為等消費者の正当な行為を妨害することをいう。

(3) 「次の事項につき」

平成16年の改正により不実のことを告げてはならない事項を各号列記することとした。旧法においては、「顧客又は購入者若しくは役務の提供を受ける者の判断に影響を及ぼすこととなる重要なものにつき」となっていたが、消費者保護の観点から、規制の実効性を高めるため可能な限りこれを具体的に列挙し、構成要件の明確化を図ることとした。

イ 「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」(第1号)

これは、当該商品等の購入等にあって、商品等の価値を判断する要素となる事項である。

一般には、商品の品質が類似のものと比較して劣るにもかかわらず優良と告げることや、根拠もなく商品の品質等について公的機関から認定を受けているかのごとき説明を行うこと等は、本号に関する不実の告知に該当する。

なお、施設利用会員権に係る取引の場合にはこの種のトラブルが多く、例えば、



次のような行為もこれに該当しうると考えられる。

- 施設の一部のみが利用権の対象となっているにもかかわらず、施設の全体が利用できる旨の説明を行うこと。
- 中途解約の制度や、会社の買取り制度がないにもかかわらず、「いつでも解約できる」「不要になったら会社買い取る」等の説明を行うこと。
- 施設の利用に関し、「希望した日にいつでも利用できる」等当該施設利用の会員権等に係る既存会員数、募集予定会員数、利用実態等からみて、過大な説明を行うこと。
- 譲渡手続が非常に複雑であったり、譲渡の条件が厳しいなど事実上譲渡のできない会員権及び市場の状況からみて著しい価値の上昇が期待できない会員権について利殖性を過度に強調すること。

また、「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」として、「商品の効能」、「商品の商標又は製造者名」、「商品の販売数量」、「商品の必要数量」、「役務及び権利に係る役務の効果」を規定している。これらは、例えば、「食事制限をしなくても1月服用し続ければ5キロ痩せる」と健康食品を販売するなどセールストークに用いられるような効能が実際には認められないのに効能があると告げる事等が不実の告知に該当するといえる。

- ロ 「商品若しくは権利の販売価格又は役務の対価」（第2号）「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」（第3号）「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」（第4号）

商品、権利又は役務の取引条件に関する重要な事項として規定した。「商品若しくは権利の販売価格又は役務の対価」（第2号）については、例えば、販売価格や役務の対価に関する事項であり、「今だけ特別キャンペーン価格」と言いながら実際にはそれが通常価格であるような場合、「よそでは高くつくが、うちなら低価格でできる。」と言いながら実際にはそういった価格は存在しない場合は本号に該当するといえる。

- ハ 「当該売買契約若しくは当該役務提供契約の申込みの撤回又は当該売買契約若しくは当該役務提供契約の解除に関する事項（第9条第1項から第7項までの規定に関する事項（第26条第3項又は第4項の規定の適用がある場合にあつては、同条第3項又は第4項の規定に関する事項を含む。）を含む。）」（第5号）

第9条に規定するクーリング・オフに関する事項のほか、それ以外に契約の解除等ができる場合及びその解除を行ったときの損害賠償又は違約金についての取決め等のことである。

例えば、本法でクーリング・オフの期間が法第5条の書面（その日前に第4条の書面を受領した場合にあつては、その書面）の受領日から8日間認められているにもかかわらず、4日間と告げたり、クーリング・オフを申し出た顧客に対して、「個

人的な都合によるクーリング・オフは認められません。」「違約金を支払ってもらう。これは法律で決まっている。」「工事を既に始めたので解除できない。」「申し込んだ以上既に資材の手配をしているので撤回はできない。」「印鑑を既に彫り始めたので解除できない。」「ミシンの梱包を開いているので解除できない。」「名前をコンピューターに登録してしまったので解除できない。」等と告げることが該当し得る。

ニ 「顧客が当該売買契約又は当該役務提供契約の締結を必要とする事情に関する事項」(第6号)

従来から不実告知の対象となる「顧客等の判断に影響を及ぼすこととなる重要なもの」に含まれていたが、平成16年改正時トラブルが急増していた点検商法等では、特に商品購入等の動機付けとなる背景・事情に関する不実告知が多かったことから明示的に規定したものである。

例えば、事実に反して、(住宅リフォームの勧誘において)「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をする。」、(給湯器の販売勧誘において)「不具合が発生していて、このまま使用し続けると発火して火事になるかもしれない。」「(消火器の販売勧誘において)「法律上1年おきに詰め替えの義務がある。」、(ステンレス鍋の販売勧誘において)「アルミ鍋は有害である。」、(ガス漏れ警報器の販売勧誘において)「経済産業省が設置するように決めた。」等と告げる行為は、不実の告知に該当すると考えられる。

ホ 「前各号に掲げるもののほか、当該売買契約又は当該役務提供契約に関する事項であつて、顧客又は購入者若しくは役務の提供を受ける者の判断に影響を及ぼすこととなる重要なもの」(第7号)

購入者等が契約を締結する場合又は契約の申込みの撤回若しくは解除をする場合の意思形成に対して重大な影響を及ぼす事項であつて、第1号から第6号までに該当しないものをいい、契約内容のみならず当該契約に関連ある事項が広く対象となる。例えば、事実に反して、あたかも訪問したマンションの管理会社と契約をしている業者であるかのように告げること、「ご近所はみんなやっている。」と告げて配水管の清掃等の勧誘を行うことは本号に該当すると考えられる。

(4) 「不実のことを告げる行為をしてはならない。」

「不実のことを告げる行為」とは、虚偽の説明を行うこと、すなわち事実と異なることを告げる行為のことである。事実と異なることを告げていることにつき主観的認識を有している必要はなく、告げている内容が客観的に事実と異なっていることで足りる。相手方が錯誤に陥り、契約を締結し又は解除を行わなかったことは必要としない。本項の違反行為が詐欺罪の要件にも該当する場合に、両罪は観念的競合となる。

なお、刑事罰との関係では、刑法総則の適用により、不実の告知が故意になされた場合について処罰されることになる。他方、本項の違反は主務大臣の指示(第7条)

及び業務停止命令（第8条）といった行政措置の対象行為ともなっているところであるが、上記の通り、不実の告知に対する主務大臣の指示、命令は、過失によりなされた場合であっても第7条、第8条の要件を満たせば行い得る。

また、契約締結段階で告げている内容が実現するか否かを見通すことが不可能な場合であっても、告げている内容が客観的に事実と異なっていると評価できる限り不実の告知に該当する。（絵画のアポイントメントセールスにおいて、「近いうちにこの絵は必ず高騰して儲かります。」などと告げる場合。）

(注) 刑法の詐欺罪（「人を欺罔して財物を騙取すること又は財産上不法の利益を得若しくは他人を得さしめること」）との関連について

詐欺罪は個人の財産の侵害をその本質とする罪であって、①欺罔行為があり、②これによって相手方が錯誤に陥り、③錯誤に基づき財物を交付し、④その結果財物を取得し又は財産上不法の利益を得ることが成立要件であるが、これに対し、本項は概ね①に相当する行為のみで成立する。

すなわち、本項は、本項に違反する行為が行われるときは、訪問販売取引の公正が害され、ひいては円滑・適正な商品等の流通あるいは役務の提供が阻害されることになることにかんがみ、正にそのような行為自体を禁止しようとするものである。したがって、本項違反の罪は、これに違反する不実の告知がなされれば直ちに成立するものであって、不実が告知されたが故に契約が締結されたとか、あるいは代金が支払われたといったことまで必要とされるものではない。

また、本項違反の罪は、申込みの撤回又は解除を妨げるために不実が告知された場合にも成立するが、申込みの撤回又は解除を妨げるために欺罔行為が行われたとしても、詐欺罪の成立を認めることは困難であろうと思われる。

なお、事案によっては、本項の構成要件を満たすとともに、詐欺罪の構成要件をも満たす場合があるが、前記のような罪質、保護法益の違いからして、このような場合は、両罪が共に成立するものと解すべきものと思われる。

2 第2項は、販売業者又は役務提供事業者が訪問販売に係る契約についての勧誘を行う際に、契約に関する重要な事項について故意に告げないことを禁止する規定である。勧誘に際して、役務の内容や商品の性能・価格・数量等について故意に告げないことによる消費者トラブルが増加していたことから、それまでは主務大臣による行政処分の対象となっていたところを平成16年改正において罰則をもって禁止することとした。

(1) 「販売業者又は役務提供事業者は、……契約の締結について勧誘をするに際し」

解説1(6)参照

(2) 「前項第1号から第5号までに掲げる事項につき、」

重要な事項とはいえ不告知という不作為を禁止する規定であるため、その中でも当然告げられるべき第1項の第1号から第5号を対象事項とすることとした。例えば、

18 ホールのゴルフ場の会員権を販売する際に会員が1万人もいることを告げない場合や、リゾートクラブ会員権について1室当たり換算会員数が100人もいることを告げないこと等が考えられるが、その他にも同一施設について複数のクラブを組織し、それぞれ会員権を販売するなどにより、実質的には会員数が当該施設の利用を著しく困難にする程度に存在しているにもかかわらず、これを告げない場合、また、床下換気扇の販売において、家の広さ等からして3台で十分であることを告げずに、10台の販売をする場合等も本項に規定する故意の事実不告知に該当するものと考えられる。

なお、第6号及び第7号に該当する事項については、平成16年改正以前と同様、主務大臣の行政処分の対象となることとした。

(3) 「故意に事実を告げない行為」

ここでいう「故意」とは、「当該事実が当該購入者等の不利益となるものであることを知っており」、かつ、「当該購入者等が当該事実を認識していないことを知っていること」をいう。「故意に事実を告げない行為」をもって足り、相手方が錯誤に陥り、契約を締結し又は解除を行わなかったことは必要としない。本項の違反行為が詐欺罪の要件にも該当する場合に、両罪は観念的競合となる。

3 第3項は、販売業者又は役務提供事業者が、訪問販売に係る契約を締結させ、又は契約の申込みの撤回若しくは解除を妨げるため人を威迫して困惑させることを禁止する規定である。

(1) 「……契約を締結させ」

第1項及び第2項の場合と異なり、契約を締結させるためにということである。

(2) 「人を威迫して困惑させ」

「威迫」とは、脅迫に至らない程度の人に不安を生ぜしめるような行為をいい、「困惑させる」とは、字義のとおり、困り戸惑わせることをいう。具体的にはどのような行為が該当するかについては個々の事例について、行為が行われた状況等を総合的に考慮しつつ判断すべきであるが、例えば、次のような事例が該当するものと考えられる。

イ 契約の締結時の例

- ① 「買ってくれないと困る。」と声を荒げられて、誰もいないのでどうしてよいかわからなくなり、早く帰ってもらいたくて契約をしてしまった。
- ② 勧誘の際にことさらに入墨を見せられ、こわくなって話を切り上げられなくなってしまった。

ロ 契約の申込みの撤回若しくは解除時の例

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。」と言われ、不安になってクーリング・オフの行使を思いとどまった。

(注) 刑法の脅迫罪との関係について

刑法第 222 条にいう「脅迫」とは、判例上、人を畏怖させるに足りる害悪を加うべきことをいうと解されており（最判昭 35・3・18 刑集 14・4・416）、一方、「威迫」とは、人を畏怖させるまでには至らない、人に不安の念を生じさせる行為をとらえようとするものということができるから、脅迫との差異は、程度の差ということになるものと思われる。

- 4 第 4 項は、販売業者又は役務提供事業者が、訪問販売に係る契約の締結についての勧誘をするためのものであることを告げずに、営業所等以外の場所において呼び止めて同行させる等の方法により誘引した者に対して、公衆の出入りする場所以外の場所において、当該契約についての勧誘をすることを禁止する規定である。

これは、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、必ずしも強引な勧誘や虚偽の説明による勧誘のような不当行為が行われなくとも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によるトラブルが見受けられることから、平成 16 年改正で、そのような行為を禁止することとしたものである。

- (1) 「営業所等以外の場所において呼び止めて同行させることその他政令で定める方法により誘引した者」

いわゆるキャッチセールスと同様の方法により誘引した者に加えて、いわゆるアポイントメントセールスと同様の方法により誘引した者を規定している。

具体的には、政令第 3 条の 2 において、「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、若しくはビラ若しくはパンフレットを配布し若しくは拡声器で住居の外から呼び掛けることにより、又は住居を訪問して、営業所その他特定の場所への来訪を要請する方法」を規定している。

- (2) 「公衆の出入りする場所以外の場所において」

不特定多数の一般人が自由に出入りしていない場所において、の意味である。個々のケースにおいては実態に即して判断されることとなるが、例えば、事業者の事務所、個人の住居、ホテルの部屋や会議室、公共施設等の会議室、カラオケボックス、貸し切り状態の飲食店等は該当するものと考えられる。

- (3) 「当該売買契約……の締結について勧誘してはならない。」

上記(1)及び(2)の要件を共に満たす状況において勧誘をすること、すなわち本項で規定する方法により誘引した者に対して、公衆の出入りしない場所で勧誘をすることは、すべからず本項に違反する行為となる。例えば、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、本項に違反する行為となる。

公衆の出入りしない場所において勧誘を開始した時点で、本項に違反する行為となり、罰則及び行政処分の対象となる。

- 5 本条第 1 項から第 3 項の規定に違反した者には 3 年以下の懲役又は 300 万円以下の罰

金（併科あり）、第4項の規定に違反した者には1年以下の懲役又は200万円以下の罰金（併科あり）が科せられる（第70条及び第70条の3）ほか、指示（第7条）、業務停止命令（第8条）の対象となる。

#### （合理的な根拠を示す資料の提出）

**第6条の2** 主務大臣は、前条第1項第1号に掲げる事項につき不実のことを告げる行為をしたか否かを判断するため必要があると認めるときは、当該販売業者又は当該役務提供事業者に対し、期間を定めて、当該告げた事項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。この場合において、当該販売業者又は当該役務提供事業者が当該資料を提出しないときは、次条及び第8条第1項の規定の適用については、当該販売業者又は当該役務提供事業者は、同号に掲げる事項につき不実のことを告げる行為をしたものとみなす。

### 趣 旨

平成16年改正時、訪問販売において、商品・役務の「効能」・「効果」等に関して虚偽の説明を受けたことによる消費者トラブルが見受けられたことを踏まえ、迅速な行政処分を可能とするため本条を規定することとした。

### 解 説

本条は、販売業者等が、第6条第1項に違反して同項第1号に掲げる事項（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）につき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とし、当該販売業者等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第6条第1項に違反して不実告知をしたものとみなすこととする規定である。

#### (1) 「前条第1項第1号に掲げる事項につき」

販売業者等による不実告知において、告げる以上は当然、合理的な根拠を保持していても然るべき事項（性能、効能、品質、効果等）につき適用することとした。例えば、健康食品の訪問販売においてその痩身効果を告げる場合等が該当する。

#### (2) 「期間を定めて」

「特定商取引に関する法律第6条の2等の運用指針」に規定されているとおり、資料の提出を求められた日から原則として15日間とする。

#### (3) 「合理的な根拠を示す資料」

①提出資料が客観的に実証された内容のものであること、及び②勧誘に際して告げられた性能、効果等と提出資料によって実証された内容が適切に対応していること、の双方の要件を満たすことが必要である。

(4) 「次条及び第8条第1項の規定の適用については、」

本条は、指示及び業務停止命令に際して適用される。第6条第1項違反行為は、罰則の対象ともなっているが、販売業者等の違反状態を「みなす」という本条の効果にもかんがみ、罰則については適用されない。

※なお、詳しくは「特定商取引に関する法律第6条の2等の運用指針」を参照のこと。

**(指示)**

**第7条** 主務大臣は、販売業者又は役務提供事業者が第3条、第3条の2第2項若しくは第4条から第6条までの規定に違反し、又は次に掲げる行為をした場合において、訪問販売に係る取引の公正及び購入者又は役務の提供を受ける者の利益が害されるおそれがあると認めるときは、その販売業者又は役務提供事業者に対し、必要な措置をとるべきことを指示することができる。

一 訪問販売に係る売買契約若しくは役務提供契約に基づく債務又は訪問販売に係る売買契約若しくは役務提供契約の解除によつて生ずる債務の全部又は一部の履行を拒否し、又は不当に遅延させること。

二 訪問販売に係る売買契約若しくは役務提供契約の締結について勧誘をするに際し、又は訪問販売に係る売買契約若しくは役務提供契約の申込みの撤回若しくは解除を妨げるため、当該売買契約又は当該役務提供契約に関する事項であつて、顧客又は購入者若しくは役務の提供を受ける者の判断に影響を及ぼすこととなる重要なもの（第6条第1項第1号から第5号までに掲げるものを除く。）につき、故意に事実を告げないこと。

三 正当な理由がないのに訪問販売に係る売買契約であつて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の売買契約の締結について勧誘することその他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主務省令で定めるもの

四 前3号に掲げるもののほか、訪問販売に関する行為であつて、訪問販売に係る取引の公正及び購入者又は役務の提供を受ける者の利益を害するおそれがあるものとして主務省令で定めるもの

**趣 旨**

訪問販売をめぐる違法又は不当な行為が行われた場合において、業者に対してその営業を継続しながら必要な是正又は改善措置をとらせることにより、法違反若しくは不当な状態を解消し、又はこうした状態に至った原因となる事由を除外して、訪問販売の適正化を図るため、主務大臣が業者に対して指示を行うことができることとしたものである。

**解 説**

1 本条により主務大臣が指示を行える場合は次に掲げる2又は3に該当する場合であつて、「訪問販売に係る取引の公正及び購入者又は役務の提供を受ける者の利益が害される

おそれがあると（主務大臣が）認めるとき」である。

2 「販売業者又は役務提供事業者が第3条、第3条の2第2項若しくは第4条から第6条までの規定に違反した場合」

原則として、罰則担保がなされている規定を列挙している。第3条及び第3条の2第2項の規定については罰則担保とはされていないが、特に指示の対象として違反行為の是正を図るものである。

3 「次に掲げる行為をした場合」

(1) (第1号)「契約に基づく債務又は契約の解除によつて生ずる債務の全部又は一部の履行を拒否し、又は不当に遅延させること」

① 本号は、販売業者又は役務提供事業者が行う民事上の債務不履行についての規定である。

② 「売買契約若しくは役務提供契約に基づく債務」は、商品若しくは権利の引渡し又は役務の提供が基本的な債務であるが、当事者間で販売業者又は役務提供事業者の債務に関する特約が存在すれば、それに基づく債務も含まれる。

「売買契約又は役務提供契約の解除によつて生ずる債務」とは、販売業者又は役務提供事業者の原状回復義務であり、受領済の金銭の返還義務等である。

例えば、購入者等がクーリング・オフの行使が可能な場合にその通知を出しているにもかかわらず、業者が「クーリング・オフには応じられない」等と言って受領した代金の返還を拒否したり、返金を不当に遅延することは本号に該当することとなる。(クーリング・オフは申込者等が書面で通知を発した時点で効力を発するものであり、業者がそれを承諾するか否かという問題ではない。)

③ 「履行の拒否」は、契約相手方の請求に対して明示的に拒否する場合もあろうが、明示的に拒否することはしないまでも、実態上「拒否」と認められる場合(契約の相手方の請求を聞こうとしないなど)も含む。

④ 「不当な遅延」について、「不当」とあるのは、①同時履行の抗弁権があるなど販売業者又は役務提供事業者に正当事由がある場合もあり得ること、②解除がなされた時から直ちに本号違反状態が発生すると解釈することは現実的でなく、返還すべき金銭の調達に要する合理的期間等社会通念上認められた猶予期間の間は、本号違反にはならないと解釈することが妥当であること(ただし、この猶予期間は、客観的に判断されるものであって、販売業者又は役務提供事業者の独自の事情のみによって左右されるものではない。)という理由による。

(2) (第2号)「契約に関する事項であつて、顧客又は購入者若しくは役務の提供を受ける者の判断に影響を及ぼすこととなる重要なもの(第6条第1項第1号から第5号までに掲げるものを除く。)につき、故意に事実を告げないこと」

平成16年改正において、当然告げられるべきもの(第6条第1項第1号から第5号までに掲げているもの。)については第6条第2項において罰則の担保によって禁止するこ



ととしたため、本号ではそれ以外の「購入者等の判断に影響を及ぼすこととなる重要なもの」が対象となることとした。

- (3) (第3号)「正当な理由がないのに訪問販売に係る売買契約であつて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の売買契約の締結について勧誘することその他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主務省令で定めるもの」

平成20年改正において、第9条の2が新設され、通常必要とされる分量を著しく超える(いわゆる「過量」)商品の売買契約等の申込みの撤回等が規定された。

本号における指示対象とされる勧誘行為は、法第9条の2において規定される解除権と対になる行政規制としての禁止行為である。そもそも法第9条の2の趣旨にかんがみれば、同条第1項における各契約類型の勧誘に際しては、いわゆる適合性原則が妥当するものであることから、正当な理由なくそのような契約締結につき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しているものである。ただし、本号においては法第9条の2において規定されている各類型のうち、「1回」の契約によって過量となる商品の「売買契約」について例示していることから、上記のような適合性原則違反の行為であるその他の類型については、主務省令に規定することとしている。省令第6条の3においては、その他の、「1回」の契約によって過量となる指定権利の「売買契約」と「役務提供契約」、「複数回」の契約によって過量となる「売買契約」及び「役務提供契約」について、指示対象行為として規定している。

- (4) (第4号)「訪問販売に関する行為であつて訪問販売に係る取引の公正及び購入者又は役務の提供を受ける者の利益を害するおそれがあるものとして主務省令で定めるもの」

省令第7条において次のとおり定めている。

- ① 訪問販売に係る売買契約若しくは役務提供契約の締結について迷惑を覚えさせるような仕方でも勧誘をし、又は訪問販売に係る売買契約若しくは役務提供契約の申込みの撤回若しくは解除について迷惑を覚えさせるような仕方でもこれを妨げること。
- ② 老人その他の者の判断力の不足に乗じ、訪問販売に係る売買契約又は役務提供契約を締結させること。
- ③ 顧客の知識、経験及び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(法第7条第3号に定めるものを除く。)
- ④ 訪問販売に係る売買契約又は役務提供契約を締結するに際し、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。
- ⑤ 訪問販売に係る売買契約又は役務提供契約の締結をするに際し、生命保険に関する事項の記載について、生命保険契約への加入への同意であることを購入者等が認識しにくいような書面に、購入者等の署名又は押印を求めること。
- ⑥ 訪問販売に係る売買契約又は役務提供契約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、顧客の進路に立ちふさがり、又は顧客につきまとうこと。
- ⑦ 法第26条第4項第1号の政令で定める商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、購入者に当該商品を使用させ又はその全部若しくは一部を消費させること。

i ①について

「迷惑を覚えさせるような仕方」とは、客観的にみて相手方が迷惑を覚えるような方法であれば良く、実際に迷惑と感ずることは必要ではない。具体的には、正当な理由なく午後9時から午前8時までの間といった不適當な時間帯に勧誘をすること、長時間にわたり勧誘をすること、執拗に何度も勧誘すること等はこれに該当することが多い。

ii ②について

「老人その他の者」には、老人、未成年者、知的障害者、認知障害が認められる者等が一般的には該当し得るが、これらの者に対し、通常的判断力があれば締結しないような、本人にとって利益を害するおそれがあるような契約を締結させることは本号に該当する。

iii ③について

顧客の知識、経験及び財産の状況に照らして客観的に見て不適當と認められる勧誘が行われた場合に適用されることとなる。いわゆる適合性原則を定めたものである。具体的には、販売業者等が顧客に対して、その商品等に関する知識や経験の不足につけ込む勧誘や、財産の状況に照らして不相応又は不要な支出を強いる契約の勧誘を行うことは該当する。なお、このような適合性原則に抵触する勧誘行為のうち、法第7条第3号に規定された類型については、ここから除かれている。

iv ④について

「その他の事項」とは、顧客の信用能力についての情報（持家の有無、勤続年数、収入等）が中心であるが、特にこれに限定するものではない。

v ⑤について

⑤は、訪問販売による契約書面、又は当該契約の代金支払いについてのクレジット契約の申込書面であって、購入者等が生命保険等の被保険者等となることに同意する旨が記載されている場合に、同意である旨が不明瞭であるなど、実質的に購入者等の同意のないままに署名又は押印を求める行為をいう。

vi ⑥について

⑥は、キャッチセールスを念頭においた規定であるが、「公共の場所」とは、およそ公衆が利用できる場所すべてを指すものであり、公園、公会堂のみならず劇場、映画館、飲食店等も含む。

vii ⑦について

⑦は、クーリング・オフを妨げるために消耗品を契約したその場で使用又は消費させることである。

4 「利益が害されるおそれがある」とは販売業者等が第3条から第6条までの規定（第3条の2第1項を除く。）に違反し、又は本条に規定する行為を行った事実のみならず、その違反行為が本法の保護法益を害するおそれがあると主務大臣が認めるに足りる程度の場合をいう。

「著しく利益が害されるおそれがある」との違いについては第8条の説明を参照。

5 「必要な措置をとるべきことを指示することができる」

主務大臣は違法状態又は不当な状態を改善するために必要な措置を具体的に販売業者等に指示して行わせるものである。例えば、不備のある交付書面について記載を徹底させる、不当行為を行った勧誘員を勧誘行為に従事させないなどである。

6 なお、本条に基づき主務大臣が指示する場合においては、平成14年2月1日より消費者保護の強化等の観点から販売業者等の名称を含め、原則として指示をした旨を公表するよう運用を強化することとした。

7 本条の規定に違反して指示に従わない者に対しては100万円以下の罰金が科せられる（第72条第1項第2号）ほか、業務停止命令（第8条）の対象となる。

#### **（業務の停止等）**

**第8条** 主務大臣は、販売業者若しくは役務提供事業者が第3条、第3条の2第2項若しくは第4条から第6条までの規定に違反し若しくは前条各号に掲げる行為をした場合において訪問販売に係る取引の公正及び購入者若しくは役務の提供を受ける者の利益が著しく害されるおそれがあると認めるとき、又は販売業者若しくは役務提供事業者が同条の規定による指示に従わないときは、その販売業者又は役務提供事業者に対し、1年以内の期間を限り、訪問販売に関する業務の全部又は一部を停止すべきことを命ずることができる。

2 主務大臣は、前項の規定による命令をしたときは、その旨を公表しなければならない。

#### **趣 旨**

訪問販売をめぐる違法行為等が行われた場合、その行為は罰則の対象となる場合もあるが、このような行為を引き続き行うおそれのある悪質な業者を放置しておくことは被害の拡大を招くものである。このため、主務大臣はこのような業者を名宛人として、業務停止命令を発することができることとするものである。

#### **解 説**

1 本条により主務大臣が業務停止を命ずることができる場合は、

(1)第7条に規定する指示を行うことができる場合であって「訪問販売に係る取引の公正及び購入者若しくは役務の提供を受ける者の利益が著しく害されるおそれがあると（主務大臣が）認めるとき」又は

(2)第7条の規定による主務大臣の指示に従わないときである。

- 2 第7条に規定する「利益が害されるおそれがあると認めるとき」と本条に規定する「利益が著しく害されるおそれがあると認めるとき」の違いについては当該違反行為の個々の実態に即して、購入者の利益の保護を図るために業務を停止させるまでに至らずとも必要な措置をとることで改善されると判断できる場合と、業務停止命令を発動しなければ実態が改善されないと判断される場合との違いである。
- 3 第2項は、主務大臣が業務停止命令をしたときは、その旨の公表を義務付けるものである。これは業者名を広く消費者に知らしめて被害の拡大防止を図るためである。
- 4 本条の命令に違反した者に対しては2年以下の懲役又は300万円以下の罰金（併科あり）が科せられる（第70条の2）。

#### **（訪問販売における契約の申込みの撤回等）**

- 第9条** 販売業者若しくは役務提供事業者が営業所等以外の場所において商品若しくは指定権利若しくは役務につき売買契約若しくは役務提供契約の申込みを受けた場合若しくは販売業者若しくは役務提供事業者が営業所等において特定顧客から商品若しくは指定権利若しくは役務につき売買契約若しくは役務提供契約の申込みを受けた場合におけるその申込みをした者又は販売業者若しくは役務提供事業者が営業所等以外の場所において商品若しくは指定権利若しくは役務につき売買契約若しくは役務提供契約を締結した場合（営業所等において申込みを受け、営業所等以外の場所において売買契約又は役務提供契約を締結した場合を除く。）若しくは販売業者若しくは役務提供事業者が営業所等において特定顧客と商品若しくは指定権利若しくは役務につき売買契約若しくは役務提供契約を締結した場合におけるその購入者若しくは役務の提供者を受ける者（以下この条から第9条の3までにおいて「申込者等」という。）は、書面によりその売買契約若しくは役務提供契約の申込みの撤回又はその売買契約若しくは役務提供契約の解除（以下この条において「申込みの撤回等」という。）を行うことができる。ただし、申込者等が第5条の書面を受領した日（その日前に第4条の書面を受領した場合にあつては、その書面を受領した日）から起算して8日を経過した場合（申込者等が、販売業者若しくは役務提供事業者が第6条第1項の規定に違反して申込みの撤回等に関する事項につき不実のことを告げる行為をしたことにより当該告げられた内容が事実であるとの誤認をし、又は販売業者若しくは役務提供事業者が同条第3項の規定に違反して威迫したことにより困惑し、これらによつて当該期間を経過するまでに申込みの撤回等を行わなかつた場合には、当該申込者等が、当該販売業者又は当該役務提供事業者が主務省令で定めるところにより当該売買契約又は当該役務提供契約の申込みの撤回等を行うことができる旨を記載して交付した書面を受領した日から起算して8日を経過した場合）においては、この限りでない。
- 2 申込みの撤回等は、当該申込みの撤回等に係る書面を発した時に、その効力を生ずる。
  - 3 申込みの撤回等があつた場合においては、販売業者又は役務提供事業者は、その申込

みの撤回等に伴う損害賠償又は違約金の支払を請求することができない。

- 4 申込みの撤回等があつた場合において、その売買契約に係る商品の引渡し又は権利の移転が既にされているときは、その引取り又は返還に要する費用は、販売業者の負担とする。
- 5 販売業者又は役務提供事業者は、商品若しくは指定権利の売買契約又は役務提供契約につき申込みの撤回等があつた場合には、既に当該売買契約に基づき引き渡された商品が使用され若しくは当該権利の行使により施設が利用され若しくは役務が提供され又は当該役務提供契約に基づき役務が提供されたときにおいても、申込者等に対し、当該商品の使用により得られた利益若しくは当該権利の行使により得られた利益に相当する金銭又は当該役務提供契約に係る役務の対価その他の金銭の支払を請求することができない。
- 6 役務提供事業者は、役務提供契約につき申込みの撤回等があつた場合において、当該役務提供契約に関連して金銭を受領しているときは、申込者等に対し、速やかに、これを返還しなければならない。
- 7 役務提供契約又は指定権利の売買契約の申込者等は、その役務提供契約又は売買契約につき申込みの撤回等を行つた場合において、当該役務提供契約又は当該指定権利に係る役務の提供に伴い申込者等の土地又は建物その他の工作物の現状が変更されたときは、当該役務提供事業者又は当該指定権利の販売業者に対し、その原状回復に必要な措置を無償で講ずることを請求することができる。
- 8 前各項の規定に反する特約で申込者等に不利なものは、無効とする。

## **趣 旨**

訪問販売においては、購入者又は役務の提供を受ける者が受動的な立場に置かれ、契約締結の意思形成において販売業者又は役務提供事業者の言辭に左右される面が強いため、契約締結の意思が不安定なまま契約の申込みや締結に至り、後日履行や解約をめぐって紛争が生じることが少なくない。本条は、このような弊害を除去するため、いわゆるクーリング・オフ制度、即ち契約の申込み又は締結後一定期間内は申込者等が無条件で申込みの撤回又は契約の解除を行うことができる制度を設けたものである。

## **解 説**

- 1 第1項は、クーリング・オフ即ち申込みの撤回等を行うことができる場合を規定している。

第3表

		契約の申込み			
		購入者・役務の提供者を受ける者		販売業者・役務提供事業者	
		営業所等以外	営業所等	営業所等以外	営業所等
契約の締結前		A 1	B 1	C 1	D 1
	営業所等以外	A 2	B 2	C 2	D 2
	営業所等	A 3	B 3	C 3	D 3

(1) 次の4つの場合が、クーリング・オフのできる場合である。

イ 「営業所等以外の場所において商品（その……同じ。）若しくは指定権利若しくは役務につき売買契約若しくは役務提供契約の申込みを受けた場合」

（第3表）A 1、A 2及びA 3に該当する場合である。

申込みを受けるのみにとどまる場合（A 1）と、例えば、申込みをした後、業者が営業所等に戻って承諾行為をして契約を成立させた場合（A 2及びA 3）も含んでいる。したがって、「申込みを受けた場合」であっても、「申込みの撤回」をする場合と「契約の解除」をする場合がある（参照）。

ロ 「営業所等において特定顧客から……申込みを受けた場合」

（第3表）B 1、B 2及びB 3に該当する場合で、申込みをした者が特定顧客の場合である。後に契約締結に至った場合を含むことは、イと同様である。

ハ 「営業所等以外の場合において……締結した場合」

（第3表）A 2、B 2、C 2及びD 2に該当する場合である。

ニ 「（営業所等において……場合を除く。）」

（第3表）B 2に該当する場合は、特定顧客以外であれば購入者又は役務の提供者を受ける者の意思形成において不安定性があるとは言えないので、除外することとしているものである。これは、第5条第1項第1号及び割賦販売法第4条の4第1項の除外措置と同措置である。

ホ 「営業所等において特定顧客と……締結した場合」

（第3表）A 3、B 3、C 3、及びD 3に該当する場合で、契約を締結する相手方が特定顧客の場合である。

(2) 「書面により」

これは、クーリング・オフが購入者等からの一方的な申込みの撤回又は契約の解除についての意思表示であるので、「口頭」ではなく、「書面」によってその意思を表示

することにより、当事者間の権利関係を明確にするとともに、後日紛争が生ずることのないようにする趣旨である。(仮に書面でなく、口頭でクーリング・オフを認めると証拠が残らないため、業者が「聞いていない」と抗弁すると紛争となるおそれがある。そのため、証拠を残すという意味で内容証明郵便で行うことが望ましい。) また、書面でなく口頭で申込者が解除を申し出て事業者が異議を唱えずこれを受領した場合には、クーリング・オフと同趣旨の合意解除が成立したものとみなされる場合が多いと考えられる。

(3) 「その売買契約若しくは役務提供契約の申込みの撤回又はその売買契約若しくはその役務提供契約の解除」

販売業者又は役務提供事業者が営業所等以外の場所で申込みを受け、その申込みを営業所等に持ち帰って承諾行為をした場合、その時点で申込み段階から契約締結段階へと移行するわけであるが、当該申込みをした者は、この移行にかかわらず、ただし書の期間内は、クーリング・オフを行うことができる。

(注) 昭和 63 年改正前の本法においては、現金取引をクーリング・オフの対象から除いていた。その理由としては、現金取引の場合には現品を確認した上で代金を支払い、その結果相互の債務の履行が完了しており、後日履行をめぐる紛争が生じるおそれが少ないこと、及び相互に債務の履行が完了している場合、一般的には契約の「解除」の概念が該当しなくなること等である。

しかしながら、昭和 63 年改正当時の訪問販売トラブルをみると、低額なものから数千円の高額商品までが現金取引されており、その勧誘等の販売手口も通常の訪問販売トラブルと同様であるにもかかわらず、クーリング・オフが適用されないため、購入者は救済されていない。さらには、購入者が代金を持ちあわせていない場合には、クーリング・オフ逃れのために購入者を銀行に同行させて預貯金を引き出さしてしまう例も見られた。すなわち、現金取引においても、それ以外の訪問販売と同様に購入者の意思形成が不安定でトラブルを生じさせていたといえる。

また、民法との関係については、販売業者と購入者が各々の債務を完了した場合であっても、例えば、契約に基づき一方が解除権を留保している場合や、瑕疵担保責任による解除等においては、「契約の解除」という概念は該当し、訪問販売における当事者間の契約に対する認識も、クーリング・オフ期間内は購入者が法定解除権を留保していると考えられることができる。

以上のような理由から、購入者の利益を図ることという特定商取引法の理念と取引の安全確保の要請を総合的に勘案しつつ、①契約の申込み又は締結時から 8 日間という短期間であって、②取引金額が一定額を超えるものにのみ適用させるという除外措置が講じられている限り(第 26 条第 4 項第 3 号参照)は、現金取引の場合にもクーリング・オフを適用させることは妥当と考えたものである。

(4) 「ただし、申込者等が第5条の書面を受領した日…この限りでない」

ただし書に該当する場合以外は、本条に基づくクーリング・オフを行うことができるという意味である。したがって、この場合に、民商法原則に則って本来できる申込みの撤回又は契約の解除ができなくなるということではない。本条は、これら民商法原則による申込みの撤回又は契約の解除とは別に、本条に規定するクーリング・オフを強行的に（第8項）定めようとするものであって、これ以外の申込みの撤回又は契約の解除については、民商法一般原則及び当事者の特約によって規定されることとなる。

イ 「第5条の書面を受領した日（その日前に第4条の書面を受領した場合にあつては、その書面を受領した日）」

- ① 販売業者又は役務提供事業者が第4条書面又は第5条書面を交付しなかった場合は、クーリング・オフの起算日は進行しないことになる。
- ② また、これらの書面にクーリング・オフができる旨が記載されていないなど重要な事項が記載されていない書面は、「第4条又は第5条の書面」とは認められない（記載事項については第4条の説明11を参照）。

ロ 「から起算して8日を経過した場合」

この場合にはクーリング・オフができなくなるということであり、したがって、逆に、8日を経過するまではクーリング・オフをすることができ、あるいはまた第4条書面又は第5条書面を交付されなかったとき等は、クーリング・オフをする権利が留保されていることになる。

書面を受領した日を含む8日間が経過したときの意であるから、例えば、4月1日に法定書面を受領していれば、8日まではできるが、9日からはできない。

ハ 「申込者等が、…書面を受領した日から起算して8日を経過した場合」

平成16年改正によって導入された規定である。それ以前は、消費者がクーリング・オフをしようとした際に、販売業者又は役務提供事業者が「これは特別な契約なのでクーリング・オフできない。」等と虚偽の説明をしたり威迫を行ったりして、消費者が誤認（第9条の3の解説1参照）・困惑（第6条の解説3参照）してクーリング・オフできなかった場合でも、第5条の書面（その日前に第4条の書面を受領した場合にあつては、その書面）を受領した日から8日を経過したときは、クーリング・オフをすることができなくなってしまう状況にあった。

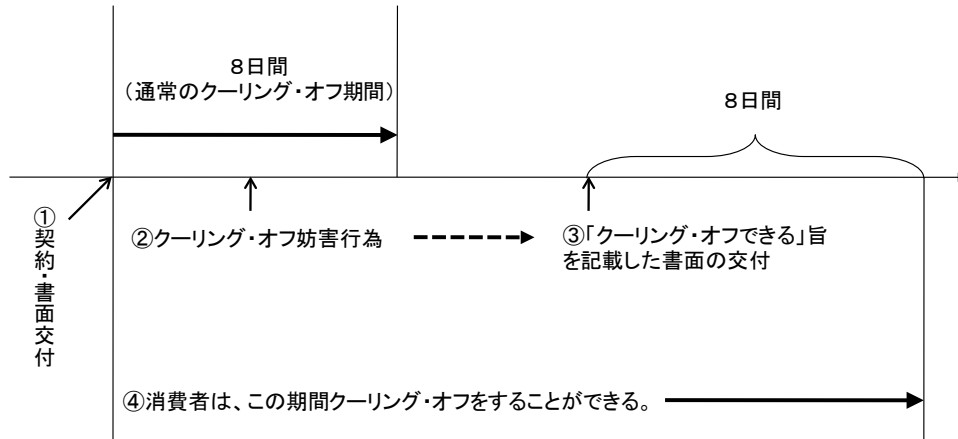
消費者からのクーリング・オフを妨害するため、事業者が虚偽の説明を行ったり威迫して困惑させたりする行為は、罰則をもって禁止しており、このような違法行為を受けてクーリング・オフできなくなった消費者が救済されないのは妥当でない。

したがって、このような事業者の違法行為を受けて消費者が誤認又は困惑してクーリング・オフしなかった場合には、その消費者は、法定書面を受領した日から起算して8日を経過した場合（上記イ及びロ参照）であっても、いつでもクーリング・



オフできる。ただし、法律関係の安定性の確保にも配慮して、その事業者がクーリング・オフできる旨を記載した書面を改めて交付し、それから8日を経過すると、その消費者は、クーリング・オフをすることができなくなる。

本規定が適用される一場面を例示的に図解すると以下の通りとなる。



なお、事業者が上記の法定書面を交付するにあたっては、「主務省令で定めるところにより」交付する必要があるが、省令では、当該書面の記載事項、様式その他、交付の際の事業者の説明義務を定めている（省令第7条の2）。よって事業者は、上記書面を交付するとすぐに、消費者がその書面を見ていることを確認した上で、消費者に対して「これから8日経過するまではクーリング・オフできる」こと等を口頭で告げる必要があるが、そのようにして交付されなかった場合は、交付より8日間経過した場合であってもその消費者は依然としてクーリング・オフすることができることとなる。一度、不実告知や威迫といったクーリング・オフ妨害行為を受けた消費者は、クーリング・オフできないと思い込んでいることも多く、「依然としてこれから8日経過するまではクーリング・オフできる」旨が記載された書面をただ交付されただけでは、このような消費者の十分な救済とはならないことから、このような説明義務を規定したものである。

- 2 第2項は、民法第97条の到達主義の例外を定めたものであり、実質8日間申込者等が検討することができることとしたものである。したがって、申込者等は、この8日間のうちに申込みの撤回等の書面を発送すればよい。
- 3 第3項は、申込みの撤回等が行われた場合、販売業者又は役務提供事業者は債務不履行に基づく損害賠償の請求をできないことはもちろんであるが、本条の趣旨にかんがみ、単なる損失補償の意味をもつ損害賠償、違約金も請求できないこととしたものである。
- 4 第4項は、本条の趣旨を徹底するため、クーリング・オフを行使した場合には商品又は権利の返還の費用は販売業者の負担とすることを定めたものである。

クーリング・オフが行われた場合、その効果として両当事者はそれぞれ原状回復義務を負うことになる。販売業者が既に代金を受領している場合には、それを申込者等に返

還しなければならないとともに、商品の引渡し又は権利の移転が既にされていれば、申込者等はその商品又は権利を販売業者に返還する義務を負うこととなる。この場合、通例は、商品又は権利の返還に要する費用は、商品又は権利の返還義務を負う申込者等が負担すべきものであるが、その際商品又は権利の返還に要する費用がかさみ、結果的にクーリング・オフをしても商品又は権利の代金相当額が一部相殺されてしまうこともありうる。ここで、販売業者が商品の引取り又は権利の返還の手間を負うが、その費用は申込者等が支払うという合意がなされていると、その費用と既に支払った代金とが相殺されて、クーリング・オフの規定が無意味になるおそれがあるため、商品及び権利の返還費用は販売業者の負担としている。

なお、役務についてはその性質上返還することはできないものであり、特に規定していない（役務のクーリング・オフの効果については第5項から第7項までを参照）。

5 第5項は、クーリング・オフの効果の特例を設けたものである。

平成20年改正以前は、商品の売買契約がクーリング・オフされた場合には、商品の返還がなされる限りは、仮に申込者等が当該商品を利用することによって得られる利益があった場合でも、民法上の不当利得返還請求で調整されることとなっていた。

一方、役務提供契約のクーリング・オフについては、役務の提供がなされた後にクーリング・オフが行使された場合には、役務の提供そのものが不当利得となるため、上記のように役務提供事業者からの不当利得の返還請求を認めると、役務の提供を受けた者は、原状回復義務として提供された役務の対価相当額を役務提供事業者を支払わねばならなくなり、実質的な消費者保護にならない。また、その契約の性格から解除の効果が遡及しないものについては、既に提供された役務の対価が債務として存続することから、同様に消費者保護とならない。

さらに、例えば、役務提供事業者が「役務の提供を受ける権利」を関係会社に取得させ、その関係会社が当該権利を訪問販売する場合には、特定商取引法上「権利の販売」と構成され、「権利」のクーリング・オフを商品と同等にすると脱法行為が容易にされてしまう。すなわち、当該権利の販売後8日以内に役務提供事業者が来訪して役務を提供してしまうと、消費者は全く救済されないおそれがある。

このような事態を回避するには、一般消費者の利益の保護を本旨とする本法の趣旨に従い、役務の提供契約に係る消費者がクーリング・オフを行うかどうかその権利の行使を留保した状況のもと、冷静に考慮し得るよう役務について特例を設ける必要がある。このため、第5項により申込者等がクーリング・オフを行使した場合には、役務の提供がなされたときにおいても、役務提供事業者又は権利の販売業者は、その役務の提供の対価を請求できないこととしている。

さらに、商品の売買契約については、従来は、8日以内という短期間であるために商品を利用することによって得られる利益（使用利益）はほとんど発生せず、上記のとおり、民法上の原則どおりとすることで消費者保護に問題は生じないと考えてきたが、昨

今、訪問販売においては、書面不交付等によってクーリング・オフの起算日が進行していない状態が少なからずみられることから、9日以上の期間についても、上述の問題について対処する必要性が生じてきた。このため、平成20年改正において、商品についても本項の規定に追加を行い、既に引き渡された商品が申込者等に使用されたときにおいても、販売業者は、その商品の使用により得られた利益（例えば、訪問販売により購入した布団をクーリング・オフするまで消費者が使っていた間に享受した利益など）に相当する金銭を請求できないこととした。

本項の規定により、特にクーリング・オフ期間内に役務の提供がなされた後、クーリング・オフが行使されると、業者は何らの対価も得られないこととなるため、その反射的效果として、クーリング・オフ期間内に行う役務の提供は一般的には自粛されることとなると考えられる。

(1) 「その他の金銭」

役務の対価では読めない、入会金、預託金等である。

(2) 「当該権利の行使により得られた利益」

権利の行使により役務の提供を受けた場合における役務の提供を受けた申込み者等の不当利得を表現したものである。例えば、ゴルフ会員権におけるメンバー料金とビジター料金との差額はこれに該当する。すなわち、その権利を有する者が当該権利を行使して役務の提供を受けたことにより、当該権利を有していない者が同種の役務の提供を受ける場合と比して得られる利益である。

(注1) 消費者が商品を購入した場合や役務の提供を受けた場合には、その消費者は一定の商品の使用利益を享受している又は労務若しくは便益を享受していることから、その債務又は利得を返還して契約関係から離脱すべきであるとの考え方もあり得るが、次の理由から妥当でない。

- ① 悪質な販売事業者・役務提供事業者は一方的に商品販売・役務提供等を行うため、その相手方たる消費者は事実上、契約金額の全部を支払わねばならなくなる。
- ② 仮に、消費者が自らの意思で商品を購入した場合や役務の提供を受けた場合に限定して、不当利得等を認めるとしても、そうした場合がどのような場合なのか、必ずしも商品・役務の種類により明確とはならず、例えば、キャッチセールスにおいては顧客を営業所等に同行させて契約を締結させた後に直ちに役務を提供するなど、かえって悪質な事業者が悪用されるおそれがある。
- ③ 継続的な役務の提供の場合についても、1回当たりの役務の提供の対価が契約締結時に定められていないのが通常であり、むしろ入会金等の名目で徴収した代金を、提供の対価又は不当利得と役務提供事業者が一方的に主張して消費者に返還しない事態が予想される。入会金等を徴しないときも、役務提供事業者主導で役務の対価等が計算・請求されることが見込まれる。

(注2) 商品を購入したり、役務の提供を受ける者の不利益に関し、緊急に消費者が商

品の購入や役務の提供を必要とする場合には問題があるのではないかとの議論もあるが、次の理由から緊急の場合を想定した一般的な規定を設けることは妥当ではない。

- ① そもそも緊急に商品の購入や役務の提供を要する消費者が、不意に役務提供事業者が訪れ、勧誘するのを期待して待っているという事態は通常想定し得ず、そのような消費者は訪問販売を利用せず電話等により主体的に申込みを行い、契約の締結等を行うものと考えられる。
- ② 仮にクーリング・オフについて緊急と認められる場合を適用除外すると、クーリング・オフを行使しない旨の念書や印鑑作製等の委任状をも販売業者が購入者等から徴求しているクーリング・オフを巡るこれまでのトラブル実態にかんがみした場合、容易に脱法行為を認めることとなり、本規定の実効性があがらなくなる蓋然性が極めて高い。
- ③ なお、特に配慮すべき事態として、第26条第3項第2号において、葬式その他の場合についての適用除外規定を設けるなど、取引の実態に配慮した規定構造としている。

(注3) 訪問販売により契約を締結した後、クーリング・オフの行使がなされないことを確認するまで、その履行の開始を延長させることは、特に役務提供事業者又は権利の販売業者に対し、過大な負担を課すのではないかとの議論があるが、次の理由から「役務」及び「権利」の取引実態に悪影響を与えるものではないと考えられる。

- ① 通常の役務及び権利の訪問販売においては、履行するための資材、商品、施行する者等その場で役務の提供を行い得る体制をとりつつ個人の家庭を訪問して契約締結の勧誘を行うことは非効率的かつ必ずしも採算に合わないため、一部の悪質業者以外は行っていない。
- ② 現在、健全に販売されている「役務の提供を受ける権利」のうち、契約締結後8日間以内は権利を行使できないこととなっても支障が生ずるものはないと考えられる。

(注4) 新聞購読契約の締結と併せて、新聞とは関係のない洗剤や商品券等の景品が提供される場合、通常、これら景品の提供は新聞購読契約とは別の贈与契約であり、本項の適用はなく、原則として消費者は受け取った景品を返還する必要はないと考えられる。また、新聞購読契約が解除された際の景品の取扱等に関して特段の定めがあるとして事業者が当該贈与契約の無効等を主張し、景品の返還等を求める場合、その主張に関する立証責任は事業者が負うことになる。なお、こうした特段の定めが民法第1条第2項に規定する信義則に反したものである場合は、当該特約そのものが無効となる可能性もある。(消費者契約法第10条)

6 第6項も役務のクーリング・オフの効果の例外を規定したものである。

第5項の規定により、ほとんどのケースにおいて申込者等は完全にその契約関係から特段の負担をすることなく離脱できる。しかしながら、解除された役務提供契約の性質によってはその解除の効果が非遡及となるため（民法第620条、第652条等）、入会金等の名目で既に金銭を支払った者が役務の提供を受ける前にクーリング・オフを行使しても、当該クーリング・オフの効果は非遡及であり、民法上当然には当該入会金等は返還されないおそれがある。このため、第6項において役務提供事業者のこれら入会金等の返還義務を明定したものである。

(1) 「当該役務提供契約に関連して金銭を受領しているときは」

入会金等の名目で、役務提供前に支払われた金銭を表したものである。

(2) 「速やかに」

時間的即時性を表したものであるが、具体的な日数等を想定した規定ではない。

しかしながら、履行遅延が続くと、第7条第1号に該当し、第7条又は第8条の規定により当該役務提供事業者に対し、主務大臣の指示又は命令が発せられることとなる。

(注) なお、第6項で「権利」について規定していないが、「権利」の売買契約は商品の売買契約と同様、解除に遡及効が認められるので、特に規定を設けずとも消費者の既払金は民法上当然に返還されることとなる。

7 第7項は、取付工事等の特定の役務について、そのクーリング・オフの効果の特例を定めたものである。

取付工事等の役務においては、一部の悪質業者については契約締結後直ちに壁に穴を空けるなどによりクーリング・オフ逃れを行うための不当行為を行うことが予想される。

すなわち、取付工事等を解除してもその効果として壁の穴の修復や取りはずされた壁の修繕等は解除の効果たる原状回復には必ずしも含まれないため、消費者はクーリング・オフを行使しても救済されず、また、そのような工事によりクーリング・オフを申し出ることにより心理的抑圧を感じてしまうおそれがある。したがって、第7項によりクーリング・オフ逃れの行為を防止し、そのような行為があった場合の事後処理を円滑にするため、役務の提供により申込者等の土地、建物等の現状が変更されたときは、業者に対し無償で原状回復することを請求できることとしたものである。

(1) 「当該役務提供契約又は当該指定権利に係る役務の提供に伴い申込者等の土地又は建物その他の工作物の現状が変更されたとき」

取付工事等により、壁に穴を空ける、壁を取りはずす、地面を掘り返すなどの行為が行われたときを表している。

(2) 「その原状回復に必要な措置を無償で講ずることを請求することができる。」

工事の状況によっては、そのままの状態でも申込者等に有利になることもあり、申込者等は、原状回復することを請求しなくてもよいこととしたものである。「必要な措置」とは壁の穴を埋めるなどの修復工事を想定している。

8 第8項は、本条が申込者等に不利な特約についてはこれを排除するいわば片面的強行規定である旨を明らかにしたものである。

(注) なお、クーリング・オフの各種適用除外については、法第26条で一括して規定しており、同条を参照のこと。

**(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の申込みの撤回等)**

**第9条の2** 申込者等は、次に掲げる契約に該当する売買契約若しくは役務提供契約の申込みの撤回又は売買契約若しくは役務提供契約の解除（以下この条において「申込みの撤回等」という。）を行うことができる。ただし、申込者等に当該契約の締結を必要とする特別の事情があつたときは、この限りでない。

一 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若しくは指定権利の売買契約又はその日常生活において通常必要とされる回数、期間若しくは分量を著しく超えて役務の提供を受ける役務提供契約

二 当該販売業者又は役務提供事業者が、当該売買契約若しくは役務提供契約に基づく債務を履行することにより申込者等にとって当該売買契約に係る商品若しくは指定権利と同種の商品若しくは指定権利の分量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こととなること若しくは当該役務提供契約に係る役務と同種の役務の提供を受ける回数若しくは期間若しくは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、期間若しくは分量を著しく超えることとなることを知り、又は申込者等にとって当該売買契約に係る商品若しくは指定権利と同種の商品若しくは指定権利の分量がその日常生活において通常必要とされる分量を既に著しく超えていること若しくは当該役務提供契約に係る役務と同種の役務の提供を受ける回数若しくは期間若しくは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、期間若しくは分量を既に著しく超えていることを知りながら、申込みを受け、又は締結した売買契約又は役務提供契約

2 前項の規定による権利は、当該売買契約又は当該役務提供契約の締結の時から1年以内に行使しなければならない。

3 前条第3項から第8項までの規定は、第1項の規定による申込みの撤回等について準用する。この場合において、同条第8項中「前各項」とあるのは、「次条第1項及び第2項並びに同条第3項において準用する第3項から前項まで」と読み替えるものとする。

**趣旨**

近年、特に被害事例として多くなっているのが、いわゆる「過量販売」と称されるケースであり、訪問販売によって、到底必要とは考えられないような過剰な量の商品の販売等が行われ、ずさんな与信審査によるクレジット等の存在も相まって、気付けば自身の生活を圧迫するような支払を迫られているといったケースの相談件数が増加している。また、

過量販売の類型として、一度でも不用意に取引をしてしまうと、次々に契約を押しつけられるようになり、断りづらい状況等から過剰な量の商品等を購入しがちな消費者として狙い打ちの対象とされ、業者が入れ替わり立ち替わり商品や役務の勧誘をしてくるという「次々販売」の消費者被害も発生している。こうした状況を踏まえ、平成 20 年改正によって本条は新設された。

また、こうした不当な契約については、民法上の取消規定や、次条の規定が適用できる場合もあるものの、多く見られる被害事例では、被害者が独居高齢者であることも多く、契約当時の意思表示等に係る被害の立証が困難であるという事情も考え合わせ、立証負担の軽減に配慮した規定としたところである。

## **解 説**

1 第 1 項は、いわゆる「過量販売」「次々販売」が行われた場合の契約の解除等について規定している。

(1) 「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若しくは指定権利の売買契約又はその日常生活において通常必要とされる回数、期間若しくは分量を著しく超えて役務の提供を受ける役務提供契約」

この要件は、訪問販売事業者が、その販売する商品等に関し、当該商品等の性質、機能や相手方消費者の世帯構成人数等の個別の事情にかんがみ、個別の消費者にとって社会通念上必要とされる通常量を著しく超えた販売行為等を行う場合を定めたものである。本規定により、被害者は上記外形的要件（例えば、一人暮らしの高齢者が布団 10 枚以上を購入させられたこと等）を立証することで解除を主張できることになるため、立証負担が軽減されることになる。なお、「通常必要とされる分量を著しく超える」などに当たるかどうかは、事前に一定の基準を定めることは困難であり、個別の事案ごとに判断されることとなる。

① 第 1 号では、事業者の一回の販売行為等による販売量等が通常必要とされる分量等を著しく超えた契約である場合を定めている。

② 第 2 号では、過去の消費者の購入の累積から、ある事業者の販売行為等が結果的に通常必要とされる分量等を著しく超える契約になること、あるいは既にそのような量を超えた保有状況の消費者であることを知りつつ販売等を行う場合を定めている。この場合、事業者が過去の消費者の購入実績（同種の商品等の保有状況）を把握できるとは限らないことにかんがみ、それらを把握しつつ、自身の販売行為等の結果が累積的に上記通常必要とされる量を著しく超えることとなる、あるいは既に著しく超えている事情を知りながら販売等を行ったという行為の悪意性が、要件として付加されているものである。なお、この「知りながら」の要件は消費者が立証する必要がある。

(2) 「当該契約の締結を必要とする特別の事情」

法第 9 条の 2 第 1 項の規定が、社会通念上必要とされる通常量を著しく超えた契約

という外形的要件を消費者が立証した場合に契約の解除を可能とするものであるため、事業者側の取引安全とのバランスを図り、事業者にとって過度な負担とならないよう、一定の場合（消費者がその通常必要とされる分量等を著しく超える分量等の契約を締結する特別な事情がある場合）において、事業者側に抗弁を認めることとしたものである。そのような場合としては、例えば、親戚に配る目的や一時的に居宅における生活者の人数が増える事情等といったものが考えられる。

なお、この場合、事業者側は消費者が購入した当時の特別な事情の存在を立証する必要がある。

2 第2項は申込みの撤回等の行使期間について定めている。

一旦有効に成立した契約を一定の場合に限り解除できる権利を、一方当事者にのみ付与するという性格となることから、法的安定性を確保することが必要であるとの考えのもと、有償契約についての一般則たる民法の売買の節における取扱も参考とし、かつ、制度の実効性の観点を合わせ踏まえた結果、1年を除斥期間とするものである。

3 第3項は解除後の清算ルールを定めている。

本条に基づく売買契約等の法定解除権は、消費者の保護のために特例的に措置するものであるので、その清算ルールについては、第9条（クーリング・オフ規定）の清算ルールを踏襲するものとしている。ただし、クーリング・オフ規定に関する各種適用除外規定は、過量販売契約の解除については措置されていない。

#### **（訪問販売における契約の申込み又はその承諾の意思表示の取消し）**

**第9条の3** 申込者等は、販売業者又は役務提供事業者が訪問販売に係る売買契約又は役務提供契約の締結について勧誘をするに際し次の各号に掲げる行為をしたことにより、当該各号に定める誤認をし、それによつて当該売買契約若しくは当該役務提供契約の申込み又はその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。

一 第6条第1項の規定に違反して不実のことを告げる行為 当該告げられた内容が事実であるとの誤認

二 第6条第2項の規定に違反して故意に事実を告げない行為 当該事実が存在しないとの誤認

2 前項の規定による訪問販売に係る売買契約若しくは役務提供契約の申込み又はその承諾の意思表示の取消しは、これをもつて善意の第三者に対抗することができない。

3 第1項の規定は、同項に規定する訪問販売に係る売買契約若しくは役務提供契約の申込み又はその承諾の意思表示に対する民法（明治29年法律第89号）第96条の規定の適用を妨げるものと解してはならない。

4 第1項の規定による取消権は、追認をすることができる時から6月間行わないときは、時効によつて消滅する。当該売買契約又は当該役務提供契約の締結の時から5年を経過したときも、同様とする。



## **趣旨**

本法では第6条で、事業者の不当な勧誘を抑止するため、不実告知及び事実不告知について罰則をもって禁止しているが、これら禁止行為が行われたこと自体は、民事上の契約の効力には直ちに影響を与えないと解されている。事業者の行為が民法の詐欺や消費者契約法の不実告知等に該当すれば消費者は当該契約を取り消し得ることとなるが、それらでは取り消すことのできない場合も多く、トラブルに遭遇した個々の消費者の救済は難しい状況にあった。

そこで、平成16年改正において、事業者が不実告知や事実不告知といった特定商取引法上の禁止行為を行った結果として消費者が誤認し、そのために契約の申込みあるいはその承諾の意思表示をしたときは、民法や消費者契約法では取り消せない場合であっても当該意思表示を取り消せるものとして、被害を受けた消費者の救済を図ることとした。

## **解説**

1 第1項は、販売業者又は役務提供事業者が、訪問販売に係る契約の締結についての勧誘を行う際に、第6条第1項又は第2項の規定に違反して不実のことを告げる行為あるいは故意に事実を告げない行為をした結果、誤認をして申込み又は承諾の意思表示をしてしまった消費者は、その意思表示を取り消すことができることとする規定である。

(1) 「申込者等は、販売業者又は役務提供事業者が…行為をしたことにより、当該各号に定める誤認をし、それによって……意思表示をしたときは、これを取り消すことができる。」

申込者等が意思表示を取り消すことができるのは、「販売業者又は役務提供事業者の違反行為」と「申込者等が誤認したこと」及び「申込者等が誤認したこと」と「申込者等が意思表示したこと」の間の双方に因果関係が認められる場合であるが、販売業者又は役務提供事業者の違反行為の事実があれば、この2つの因果関係が認められる事例が多いものと考えられる。

(2) 「販売業者又は役務提供事業者が……契約の締結について勧誘をするに際し」

第6条1(1)参照

(3) 「不実のことを告げる行為」第6条1(4)参照

(4) 「当該告げられた内容が事実であるとの誤認」

「誤認」とは、違うものをそうだと誤って認めることをいう。例えば、シロアリ駆除を行っている事業者が、住居への訪問販売で実際にはシロアリがないにもかかわらず、消費者に対して「この家はシロアリに侵されており、このままでは倒れてしまう。」と告げ、その消費者が「自分の家がシロアリに侵されている」という認識を抱いた場合には、その消費者は「誤認」しているといえる。

(5) 「故意に事実を告げない行為」第6条2(3)参照

(6) 「当該事実が存在しないとの誤認」

例えば、床下換気扇の訪問販売を行っている事業者が、住居への訪問販売で床下換

気扇を販売する際に、当該住居にとっては3台設置すれば十分のところを、そういった適正設置台数については何も告げずに10台分の販売契約書を差し出し、それを見せられた消費者が適正設置台数は10台であると認識した場合、その消費者は「誤認」しているといえる。

(7) 「これを取り消すことができる。」

契約に係る申込み又はその承諾の意思表示が取り消された場合には、その契約は当初からなかったことになる（無効：民法第121条本文。）。その行使方法、効果等については、本法に特段の定めがないかぎり、「取消し」に関する民法の規定による。

契約に係る意思表示が取り消された場合、その効果として民法の一般原則により両当事者はそれぞれ不当利得の返還義務を負うことになる。事業者が既に代金を受領している場合には、それを申込者等に返還しなければならないとともに、商品の引き渡し等が既にされていれば、申込者等はその商品等を事業者に戻還する義務を負うこととなる。

(注1) なお、不実告知及び重要事項の故意の不告知とともに事業者による不当勧誘行為として本法第6条で禁止されている「威迫困惑」につき、本条では、それを受けて契約に係る意思表示をした消費者が、当該意思表示を取り消すことができることとしていないが、これは以下の理由による。

- ① 威迫され困惑した消費者でも、そのような威迫を受けている状況から抜け出せばクーリング・オフ行使可能期間（8日間）の間にその行使が可能であると考えられること。
- ② 仮に8日間ずっと困惑状態が続くような威迫を受けたような場合は、民法の強迫により取り消すことができると考えられること。

これに対して、不実告知や重要事項の故意の不告知によって誤認してしまった消費者は、その誤認が解消されるまで不本意に契約を結ばされてしまったことに気付かないため、契約締結後短期間の無条件解約権を認めたクーリング・オフとは別に「取消し」を認める必要があるものと考えられる。

(注2) 民法及び消費者契約法の取消しの要件との違いは以下の通り。

- ① 民法の詐欺による取消しには、消費者が立証する必要がある事項として、いわゆる「事業者の二重の故意」というものがある。これは、「相手方を欺罔して錯誤におとしいれようとする故意」及び「その錯誤によって意思表示をさせようとする故意」のことであるが、事業者の内心の意思であるために立証しようとする消費者に大きな負担となっている。これに対し、本条の規定による取消しの立証には、この「事業者の二重の故意」を要しない。
- ② 消費者契約法は、取り消すことのできる事業者の不実告知の対象を商品や役務そのものの内容に限定しているが、本条の規定による取消しの対象には「契約の締結を必要とする事情に関する事項」（第6条1(3)ニ参照）が含まれており、

より広い対象について意思表示を取り消すことができることとなっている。また、重要事項の故意の不告知については、消費者契約法では「消費者に有利となる事項」を告げた後での不利益事実の不告知についてのみ取消しが可能となっているが、本条の規定による取消しにはそのような限定はない。

2 第2項は、本条の「取消し」の効果が及ぶにふさわしい範囲を画する規定である。契約が当初からなかったこととなる「取消し」の効果を無限定に及ぼすのは取引の安全を損なうおそれがあるため、民法の一般原則（第96条第3項）同様、本条に規定する「取消し」は、善意の第三者に対抗できないこととした。

(1) 「善意」

当該契約が、本条に規定されている誤認による意思表示によって結ばれたものであることを知らないことである。

(2) 「第三者」

当事者（当該契約に係る消費者及び販売業者等）及びその包括承継人以外の者で、当該契約が結ばれたことによって生じた法律関係に対して、意思表示の取消しを主張する者と矛盾する権利関係を新たに持つに至った者のことである。

(3) 「対抗することができない。」

当該契約の取消しを主張することができないということである。

3 第3項は、本条の規定により契約に係る意思表示が取消しの対象となり、かつ民法の詐欺が成立する場合には、消費者はその両方を主張することができることを確認的に規定しているものである。時効期間の関係上、民法の詐欺を主張した方が消費者にとって有利な場合がある。（4参照）

4 第4項は、消費者が、契約に係る意思表示を取り消すことができる期間を規定している。本条は、民法の詐欺に比してより緩やかな要件のもとで契約に係る意思表示の取消しを認めることとするものであり、その取消しをすることができる期間につき、民法よりも短く規定している。

(1) 「追認をすることができる時」

消費者が自らが誤認していたことに気付いた時である。

(2) 「6月間行わないときは、時効によって消滅する。……契約の締結の時から5年を経過したときも、同様とする。」

民法の詐欺では、追認をすることができる時より5年間、また契約の締結の時より20年間、契約に係る意思表示を取り消すことができるのに対し、本条では追認することができる時より6月間、また、契約の締結の時より5年間、契約に係る意思表示を取り消すことができることとしている。

### (訪問販売における契約の解除等に伴う損害賠償等の額の制限)

**第10条** 販売業者又は役務提供事業者は、第5条第1項各号のいずれかに該当する売買契約又は役務提供契約の締結をした場合において、その売買契約又はその役務提供契約が解除されたときは、損害賠償額の予定又は違約金の定めがあるときにおいても、次の各号に掲げる場合に依り当該各号に定める額にこれに対する法定利率による遅延損害金の額を加算した金額を超える額の金銭の支払を購入者又は役務の提供を受ける者に対して請求することができない。

- 一 当該商品又は当該権利が返還された場合 当該商品の通常の使用料の額又は当該権利の行使により通常得られる利益に相当する額（当該商品又は当該権利の販売価格に相当する額から当該商品又は当該権利の返還された時における価額を控除した額が通常の使用料の額又は当該権利の行使により通常得られる利益に相当する額を超えるときは、その額）
- 二 当該商品又は当該権利が返還されない場合 当該商品又は当該権利の販売価格に相当する額
- 三 当該役務提供契約の解除が当該役務の提供の開始後である場合 提供された当該役務の対価に相当する額
- 四 当該契約の解除が当該商品の引渡し若しくは当該権利の移転又は当該役務の提供の開始前である場合 契約の締結及び履行のために通常要する費用の額

2 販売業者又は役務提供事業者は、第5条第1項各号のいずれかに該当する売買契約又は役務提供契約の締結をした場合において、その売買契約についての代金又はその役務提供契約についての対価の全部又は一部の支払の義務が履行されない場合（売買契約又は役務提供契約が解除された場合を除く。）には、損害賠償額の予定又は違約金の定めがあるときにおいても、当該商品若しくは当該権利の販売価格又は当該役務の対価に相当する額から既に支払われた当該商品若しくは当該権利の代金又は当該役務の対価の額を控除した額にこれに対する法定利率による遅延損害金の額を加算した金額を超える額の金銭の支払を購入者又は役務の提供を受ける者に対して請求することができない。

### 趣 旨

訪問販売においては、販売業者又は役務提供事業者の主導権のもとに取引内容が確定されることが多いため、後日、その履行をめぐるトラブルを生じることが少なくない。その場合、消費者の代金支払の遅延等を理由にその契約中の損害賠償等の定めを盾に法外な損害賠償金を請求される例がある。しかし、これを放置すれば、販売業者又は役務提供事業者が自分に有利な方向で問題を解決し、購入者又は役務の提供を受ける者の利益が損なわれるおそれがあるので、本条では、損害の賠償等の請求上限額を定め、妥当な金額に制限しようとするものである。

### 解 説

1 契約に係る債務の不履行（例えば、購入者が商品の代金を支払わない場合）について損害賠償額の予定又は違約金の定めがあるときは、民法第 420 条により裁判所はその額を増減することができないこととなっているが、本条第 1 項は、そのような定めがある場合において契約が解除されたときにも第 1 号から第 4 号までのそれぞれの場合に応じて当該各号に掲げる額に、これらの金額の支払遅延があった場合には法定利率（商法第 514 条の商事法定利率年 6 分等が適用になる）による遅延損害金の額を加算した金額を超える額の支払を請求することができず、その超える部分についての請求は無効となることとしたものである。あくまで上限を規定したものであり、本項に定める額まで請求できる権利を販売業者等に与えたものと解してはならない。

なお、販売業者等に債務不履行があった場合には、民法の一般原則に基づき購入者等が債務の完全履行請求や契約解除を主張することができるほか損害賠償請求を行うこととなる。本条は、たとえ購入者等の責に帰すべき事由により契約が解除された場合であっても販売業者等が一定額を超えて損害賠償等を請求することができない旨を規定するものであり、販売業者等の責に帰すべき事由により契約が解除された場合に販売業者等が本条に定める金額に相当する違約金を請求できるという意味に解してはならない。

(1) イ 「商品若しくは権利の販売価格」及び「役務の対価」

代金の支払い方法が分割の場合は、契約に基づき購入者等が支払う金銭の合計額のことである。

ロ 「当該商品の通常の使用料の額」

その商品の賃貸借が営業として行われているような場合には、その賃貸料が参考となるが、そのような営業がない場合には、その商品の減価償却費、金利、マージン等に見合って、その額が合理的範囲で算定されることとなる。

具体的な使用料については、商品によってはその商品を販売する業界において、標準的な使用料率が算定されているものもあるので、それを参考とされたい。業界において算定されていない場合は、その販売業者が請求する損害賠償等の額の積算根拠を確認し、その妥当性を個別に判断する必要がある。

ハ 「当該権利の行使により通常得られる利益」

「商品の使用料」に対応する概念である。その権利を有する者が当該権利を行使して役務の提供を受けたことにより、当該権利を有していない者が同種の役務の提供を受ける場合と比して得られる利益である。例えば、ゴルフ会員権におけるメンバー料金とビジター料金との差額はこれに該当する。商品の場合と同様「通常」のものであり、特殊事情は考慮しない、平均的な利益である。

(2) 「当該商品又は当該権利の返還された時における価額」

購入者から返還された商品又は権利の時価をいう。したがって、使用されて中古品となり、若しくは損傷によって商品価格が下がった場合又は権利の時価が下がった場合にはその商品又は権利の転売可能価格ということになる。

(3) 「提供された当該役務の対価に相当する額」

当該役務提供契約の解除が当該役務の提供の開始後である場合には、役務は返還不能なものであるため、第2号の「商品又は権利が返還されない場合」と同様に考えられる必要があり、「提供された当該役務の対価に相当する額」と規定したものである。この額の算定に際しては、役務によりその妥当性を個別に判断する必要がある。

(4) 「契約の締結及び履行のために通常要する費用の額」

契約の締結のために要する費用としては、契約の締結に際しての書面作成費、印紙税等、契約の履行のために要する費用としては、代金取立ての費用、催告の費用等があるが、これらは、このために現実にかかった費用ではなくて「通常要する費用」であるから、全ての場合の平均費用があくまでも標準となる。したがって、当該契約のみに特別に大きな費用がかかった場合でも、それをそのまま請求できないことは言うまでもない（例えば、当該契約を担当したセールスマンの日当、交通費、食事代等を含めて請求することは、論外である。また、在庫にない商品を販売業者が仕入れる費用や契約の履行のために調達される資材の額も含まれない）。通常要する費用の額は、当該商品若しくは当該権利の販売価格又は当該役務の対価の中にコストの一部として算入されているのが通例であり、請求することができる額は、このコスト計算の際の額を大きく超えることはできないものと解すべきであろう。

なお、役務提供事業者がその資材の加工を始めた場合にあつては、役務提供契約に係る役務の提供が開始されたと考えられることもあるため、その場合には、「役務の提供開始後」として本項第3号（前記）に該当することとなる。

(5) 本項は、約定解約の場合についての規定であり、合意により契約の解除がなされた場合は、本項は適用されないが、このような場合であつても本項に準じて取り扱うことが望ましい。

- 2 第2項は、契約が解除されない場合の消費者の債務履行遅延等を理由とした損害賠償（民法第415条）等の額を制限したものである。あくまで上限を規定したものであり、本項に定める額まで請求できる権利を販売業者等に与えたものと解してはならない。契約の「解除」の場合以外に購入者又は役務の提供を受ける者が法外な損害賠償を請求される事例としては、一部の契約約款において「購入者の支払遅延の場合は販売業者所定の遅延料金を支払う」等の規定がみられるところである。また、商品の販売業者は、購入者の支払遅延の場合、契約を解除して当該商品を取り戻し得るが、役務については取り戻すことが不能なため、契約を解除する意味がなくなること等の理由により、契約の「解除」の場合以外における不当に高額な損害賠償等に係る消費者トラブルが惹起される蓋然性が高い。このため、昭和63年の改正により第2項を設け、契約の「解除」以外の場合にも損害賠償等の制限を行うこととしたものである。