

## 第4節 電話勧誘販売

### (電話勧誘販売における氏名等の明示)

**第16条** 販売業者又は役務提供事業者は、電話勧誘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及びその勧誘を行う者の氏名並びに商品若しくは権利又は役務の種類並びにその電話が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なければならない。

### 趣旨

本条は、電話勧誘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、相手方にも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について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 訪問販売と同様、電話勧誘販売においても、セールスマンが知人を装って親しげに話しかけてきたり、アンケート調査を行っているとか称するなど電話目的を偽って相手に告げ、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例がある。電話勧誘販売は、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たいことを拒否したいことが多い。電話をした目的を告げないことは、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、取引の公正を害し電話勧誘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 「電話勧誘販売をしようとするときは」

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。

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。

販売業者等が電話をかけて勧誘を行う電話勧誘販売の場合であれば、通常は相手方がその電話に出たら開口一番で告げなければならない。したがって、知人を装って長々と

世間話をしたりアンケートと称して会話に引き込んだ後に売買契約等の勧誘を行うことは、本条の違反となる。

3 「販売業者又は役務提供事業者の氏名又は名称」

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。電話勧誘販売において、販売業者等が実際の名称と異なる「××公団住宅センター」や「〇〇教育審議会」等の公的機関と紛らわしい別称を告げて勧誘を行う例が少なくないが、そのような架空の名称を告げても、本条の義務を履行したことにはならない。

なお、電話勧誘販売においては、販売業者等が実際の電話勧誘を代行業者に委託して行うことが取引の実態としてあるが、この場合に本条に基づき告げなければならないのは販売業者等の「氏名又は名称」であり、代行業者の「氏名又は名称」ではない。

例えば、販売業者であるA社の電話勧誘販売に関し勧誘の委託を受けた電話代行業者B社の勧誘員Cが電話をする場合には「A社のCと申します。」と告げればよく、「A社から委託を受けたB社のCと申します。」と告げる必要はない。

また、B社が自社の名前でA社の商品を販売する場合には販売業者はB社であるから、B社の勧誘員であるCは「B社のCと申します。」と告げることになる。

4 「勧誘を行う者の氏名」

実際に電話で勧誘を行う担当者の氏名である。

5 「商品若しくは権利又は役務の種類」

例えば、「パソコン」、「〇〇の会員権」等、商品等の具体的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 「勧誘をするためのものであることを告げる」

具体的な告げ方としては、以下のような例が考えられる。

○「行政書士講座の受講について勧誘のお電話をさせて頂きました。」

○「本日は弊社の新型パソコンについてのご購入をお勧めするため、お電話させて頂きました。」

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22条の主務大臣の指示及び第23条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)**

**第17条** 販売業者又は役務提供事業者は、電話勧誘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

電話勧誘販売においては、電話の「不意打ち性」や「覆面性」という特性から電話勧誘を受ける者が電話を切りにくい状況におかれ、また電話をかけることの「容易性」から、販売業者等が執拗な勧誘を容易に行い得るといった特性を有しており、電話勧誘を受ける者が自らの意思に反して取引に引き込まれ易いといった問題を有している。

本条では、販売業者等が契約を締結しない旨の意思を表示した者に対し、継続して勧誘を行うことや再勧誘を行うことを禁止し、かかる問題を除去することで取引の公正を図るものである。

## 解 説

1 本条の考え方については、基本的には法第3条の2第2項の解釈と同様となる。

具体的に、電話勧誘販売においては「契約を締結しない旨の意思を表示」については、販売業者等からの勧誘に対し、相手方が「いません」「関心がありません」「お断りします」「結構です」「間に合っています」など明示的に意思表示した場合が考えられる。加えて、電話勧誘販売においては、電話の「覆面性」や「容易性」から執拗な勧誘を容易に行い得る特性からして、応答せずにそのまま電話を切ることが繰り返されるなど黙示的に契約を締結しない旨の意思を表示したと考えられる場合、また、具体的に勧誘されている商品について「その商品はいりません」と意思表示をする場合のほか、「一切取引を行うつもりはありません」という意思表示をした場合が該当することとなる。

2 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22条の主務大臣の指示及び第23条の業務停止命令により規制される。

### (電話勧誘販売における書面の交付)

**第18条** 販売業者又は役務提供事業者は、電話勧誘行為により、電話勧誘顧客から商品若しくは指定権利につき当該売買契約の申込みを郵便等により受け、又は役務につき当該役務提供契約の申込みを郵便等により受けたときは、遅滞なく、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24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 前各号に掲げるもののほか、主務省令で定める事項

## **趣旨**

電話勧誘販売においては、購入者等が取引条件を確認しないまま取引行為を行ってしまったり、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<sup>1</sup>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、申込み段階でその内容を確認する必要があると考えられるので、販売業者等が申込みを受けた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24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。

なお、電話勧誘販売においては、販売業者等が電話勧誘行為を行うに先立ってダイレクトメール等を送付する例が少なくないが、本条及び次条の書面の交付は、申込み又は契約締結を行った内容を申込者に確認させるためのものであることから、申込みに先立って送付されたダイレクトメール等に本条の規定に相当する事項が記載されていたとしても本条及び次条の書面を交付したことにはならない。

- 2 書面の交付時期について

電話勧誘販売は、基本的には隔地者間の取引であることから、訪問販売のように申込みを受けた際その場で直ちに書面を交付することは実態上不可能であり早急にとの趣旨で「遅滞なく」交付することとしている。この場合「遅滞なく」とは、通常、3日ないし4日以内をいう。

また、本条ただし書により、申込みを受けた際に契約を締結する場合には本条に基づく書面を交付しなくてもよいこととしている。多くの場合、事業者は申込みを受けた段階で契約を締結することが通常であることから、本条の書面の交付が必要となるのは、在庫確認や申込者の信用調査等に特段の時間的余裕を必要とする場合等に限られる。

- 3 「電話勧誘行為により、電話勧誘顧客から……契約の申込みを郵便等により受けたとき」

通常の通信販売のようにカタログやダイレクトメールを見た消費者が販売業者等の電話勧誘行為によらず自発的に申込みを行う場合については、本条の書面交付は不要である。また電話勧誘を受けた顧客が店舗に来店して申込みを行うものについても本条の書面交付は必要ない。

#### 4 「交付しなければならない」

電話勧誘販売においては書面が郵送等の手段で交付されることが少なくないが、本法では書留や、配達証明といった交付方法についてまで規定するものではない。しかしながら、本条（ないしは次条）の書面の受領日は第24条に規定するクーリング・オフ期間の起算日にもなっており、消費者が書面を受領したか否か、いつ受領したか、といった点をめぐる無用のトラブルを避ける観点から書留や配達証明等、受領日が立証可能な方法で交付するとともに書面を入れた外袋に「重要書類在中」と朱書きすることで受領者の注意喚起を促すなど相手方にわかりやすい方法で交付することが望ましいと考えられる。

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。

#### 5 書面の記載事項に関し、第1号から第4号までの事項については第4条の解説を参照されたい。

また、訪問販売と同様、記載事項が書面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18条及び第19条の書面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。なお、「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。

(1) 第5号はクーリング・オフに関する事項についての規定であるが、その記載方法について省令第20条第1項から第5項までの規定により、次のとおり定められているほか、同条第6項の規定によりこれらの事項を赤字の中に赤字で記載するべき旨を規定し、申込者等の注意を促している（省令第20条第6項）。

イ クーリング・オフに関する一般的事項（省令第20条第1項）

##### ① 商品のとき

i 法第19条の書面を受領した日（その日前に法第18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。

ii i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21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24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。

- iii 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。
- iv 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。
- v 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に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。
- vi 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。

## ② 権利のとき

- i 法第 19 条の書面を受領した日（その日前に法第 18 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。
- ii i 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 21 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 24 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。
- iii 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。
- iv 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。
- v 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。
- vi 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。

- vii 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 24 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。
  - viii 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。
- ③ 役務のとき
- i 法第 19 条の書面を受領した日（その日前に法第 18 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。
  - ii i 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 21 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 24 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。
  - iii 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。
  - iv 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。
  - v 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。
  - vi 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。
  - vii 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 24 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、当該役務提供事業者に対し、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。
- ロ 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・オフができない旨告知する場合（省令第20条第2項）

- i 商品又は役務の名称その他当該商品を特定し得る事項
- ii 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。

ハ 法第26条第3項第2号に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・オフができない旨告知する場合（省令第20条第3項）

- i 役務の名称その他当該役務を特定し得る事項
- ii 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。

ニ 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・オフできない旨告知する場合（省令第20条第4項）

- i 商品の名称その他当該商品を特定し得る事項
- ii 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。

ホ 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・オフできない旨告知する場合（省令第20条第5項）

- i 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。

(2) 第6号は、具体的な書面記載事項の全てを法律で規定することは困難であるため前5号の主要事項以外について省令に委任することとするものであり、省令第17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つては代表者の氏名
- 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り、省令第19条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。

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。また、「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。

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、

- i 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。
- ii 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て返還すべき場合に「お金を取りにくること」、「既に受け取っている金銭に利息は付けない」、「損害賠償には応じない」等の規定を定めることはできないこと。

が規定されている。

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。

6 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19条第2項及び第3項において、

- ① 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しなければならない。
- ② 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らない。

と規定し、申込者等の注意を喚起している。

なお、法律上、法定記載事項の記載する位置については指定していないが、「書面の内容を十分に読むべき旨」及び「クーリング・オフに関する事項」については、書面の最初の頁に記載することが望ましい。

7 本条の交付義務違反（不交付、虚偽記載、不備記載）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 22 条）及び業務停止命令（第 23 条）の対象となる。

**第 19 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、主務省令で定めるところにより、前条各号の事項（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 電話勧誘行為により、電話勧誘顧客と商品若しくは指定権利につき当該売買契約を郵便等により締結したとき又は役務につき当該役務提供契約を郵便等により締結したとき。

二 電話勧誘行為により電話勧誘顧客から商品若しくは指定権利又は役務につき当該売買契約又は当該役務提供契約の申込みを郵便等により受け、その売買契約又は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、前項第 2 号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、電話勧誘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、購入者等に対して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により、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 18 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 項は電話勧誘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。

書面の記載事項及び記載基準は基本的に第 18 条の書面と同一であるが、本条は契約締結時に交付する書面についての規定であるから、前条第 5 号の事項（申込みの撤回又は契約の解除）に関しては、申込みの撤回に関する部分は含まない旨を入念的に括弧書で限定している。

2 第 1 項各号において本条の書面交付が必要な場合を規定している。

① 第 1 号は、電話勧誘行為により販売業者等が郵便等により契約を締結する場合であ

る。

- ② 第2号は、電話勧誘行為により顧客が郵便等により申込みを行った契約を販売業者等が締結した場合であり、例えば、申込みを郵便等により受けた後、対面で契約を締結した場合も含まれるものである。
- 3 第2項は現金取引（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）における書面交付義務についての規定である。
  - ① 電話勧誘販売は基本的に遠隔地者間の取引であり、本項に規定するような対面現金取引に該当するケースは実態的には稀である（前出第2表（第2条関係3参照）のA3に該当するケース）が、電話勧誘行為により郵便等により申込みを受けた契約についてその契約を対面で締結しその際商品の引渡し及び代金の受領を行う場合には本項に該当する。
  - ② 記載事項としては第18条第1号及び第2号並びに第5号に規定する事項の他、省令第18条に規定しているが、商品の引渡時期及び方法、代金の支払時期及び方法を記載する必要がないという点を除き、基本的に前項の書面と同様である。
  - ③ なお、本項に該当するようなケースにおいて、販売価格が3,000円に満たないときは第24条に規定するクーリング・オフの規定を適用しないこととすることができるが、その場合にはクーリング・オフについての記載に加えてその旨を記載しなければならない。
- 4 本条の交付義務違反（不交付、虚偽記載、不備記載）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22条）及び業務停止命令（第23条）の対象となる。

#### （電話勧誘販売における承諾等の通知）

**第20条** 販売業者又は役務提供事業者は、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した者から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に先立つて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全部又は一部を受領することとする電話勧誘販売をする場合において、郵便等により当該商品若しくは当該権利又は当該役務につき売買契約又は役務提供契約の申込みを受け、かつ、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全部又は一部を受領したときは、遅滞なく、主務省令で定めるところにより、その申込みを承諾する旨又は承諾しない旨（その受領前にその申込みを承諾する旨又は承諾しない旨をその申込みをした者に通知している場合には、その旨）その他の主務省令で定める事項をその者に書面により通知しなければならない。ただし、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全部又は一部を受領した後遅滞なく当該商品を送付し、若しくは当該権利を移転し、又は当該役務を提供したときは、この限りでない。

## 趣 旨

前払式の電話勧誘販売においては、購入者又は役務の提供を受ける者は商品の引渡しを受ける等業者側の債務が履行される前に代金の一部又は全部を支払ってしまうため、業者側の債務が履行されない場合には不当な損害を被ることとなり、また、業者側の債務が履行されるまでの間著しく不安定な立場に置かれることとなる。このため、本条は、販売業者又は役務提供事業者が代金を受領した際の一定事項の通知義務を課し、当事者間の法律関係を速やかに、かつ明示的に確定すべきこととしたものである。

## 解 説

- 1 本条の規定と民商法の原則との関係については、第13条の解説を参照されたい。
- 2 「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に先立って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全部又は一部を受領することとする電話勧誘販売をする場合」

商品の引渡し等に先立って代金の全部又は一部を受領する、いわゆる前払式電話勧誘販売を予定して行う場合の意味である。したがって、たまたま申込者が代金を先に送ってきた場合は含まれない。
- 3 「郵便等により契約の申込みを受け、かつ、代金の全部又は一部を受領したとき」

①申込みを受けることと②代金の受領とが両方とも行われた場合にこの規定の要件に該当することとなるが、①と②が同時である必要はない。

なお、クレジットカードが利用される場合においては、本条の「商品の引渡しに先立って代金の全部又は一部を受領することとする電話勧誘販売をする場合において」「その代金の全部又は一部を受領したときは」とあるのは「クレジットカードの利用による立替払いに伴う購入者の銀行口座からの金銭の引落しが商品の引渡し前に行われることが明らかな場合において」「クレジット会社が購入者の銀行口座から金銭を引き落とししたときは」と解することとなる。
- 4 「遅滞なく」

取引の実態から見て1週間程度である。
- 5 「主務省令で定めるところにより」

省令第22条において、本条に基づく通知をする際の内容の基準等について次のとおり定めている。

  - (1) 申込みを承諾しない旨を通知するときは、既に受領している金銭を直ちに返還する旨及びその方法を記載すること。
  - (2) 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は期間又は期限をもって表示すること。
  - (3) 書面には日本工業規格Z 8305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らない。
- 6 「(その受領前にその申込みを承諾する旨又は承諾しない旨をその申込みをした者に通

知している場合には、その旨)」

申込みが先行して到着した場合には、遅滞なく第 18 条又は第 19 条の書面が交付されることとなるが、その際に業者が当該申込みに対し諾否の通知をした後に代金の全部又は一部を受領する場合を想定したものである。この場合に代金受領後改めて諾否について通知する必要はなく、既に通知した旨さえ記載すればよいという趣旨である。

7 「その他の主務省令で定める事項」

省令第 21 条では、次の事項を定めている。

- (1) 申込みを承諾する旨又は承諾しない旨（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受領前にその申込みを承諾する旨又は承諾しない旨をその申込みをした者に通知している場合には、その旨）
- (2) 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
- (3) 受領した金銭の額及びそれ以前に受領した金銭があるときは、その合計額
- (4) 当該金銭を受領した年月日
- (5) 申込みを受けた商品名及びその数量又は権利若しくは役務の種類
- (6) 申込みを承諾するときは、その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

8 「ただし、……代金の全部又は一部を受領した後遅滞なく当該商品を送付したときは、この限りでない。」

遅滞なく申込みに係る商品を送付する場合等に、これと重複して通知をする必要性は認められないので、この場合には本条の書面による通知を要しないこととするものである。この場合の「遅滞なく」とは通知をすべき期間と同様 1 週間程度である。

9 第 18 条又は第 19 条の書面と本条の通知の関係について

本条の通知書面は、申込みをした者に対しその申込みに対する諾否の旨や受領した金銭の額等を通知するものである。これに対し、第 18 条又は第 19 条の書面は販売業者等が受けた申込みあるいは締結した契約の内容、取引条件等について後日トラブルが生じないよう書面で明らかにするものであり、互いにその趣旨を異にするが、双方の記載事項を満たしていれば本条の書面と第 18 条又は第 19 条の書面とを同一の書面としてもよい。ただし、その場合書面の交付時期は、第 18 条又は第 19 条の書面交付時期に従い、3～4 日以内となる。

10 本条の規定に違反した者に対しては、100 万円以下の罰金が科せられる（第 72 条第 1 項第 6 号）ほか、指示（第 22 条）、業務停止命令（第 23 条）の対象となる。

**（禁止行為）**

**第 21 条** 販売業者又は役務提供事業者は、電話勧誘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、又は電話勧誘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24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 電話勧誘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、電話勧誘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、電話勧誘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、電話勧誘販売に係る売買契約若しくは役務提供契約を締結させ、又は電話勧誘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。

## **趣旨**

本条は、電話勧誘販売において、強引な勧誘、虚偽の説明による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るという事態を防止するため、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することとした。

## **解説**

- 1 第1項は、販売業者又は役務提供事業者が電話勧誘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契約の解除を妨げるため、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) 「契約の締結について勧誘するに際し」とは、販売業者等が購入者等に対し最初に電話勧誘を行っ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」とは主として第24条に規定するクーリング・オフの行使を妨げる不当行為を念頭においており、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者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たって、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。例えば、「痩身効果が得られないにもかかわらず、「痩身効果が高い最新の健康食品である。」と告げることや、脳の活性化効果がないにもかかわらず、「左脳を活発化させる音楽のCDである。」との説明を行うことが挙げられる。

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、訪問販売と同じく、「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。

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。

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24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24条に規定するクーリング・オフに関する事項のほか、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19条の書面(その日前に第18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、物の取り付け、設置の場合に、「もう材料をそろえてしまったので解除できない。」と告げること、「クーリング・オフ期間は4日であり、既に4日が過ぎてしまったので解除できない。」と告げること、「あなたの個人的な都合でクーリング・オフすることはできない。」と告げること、又は電話勧誘販売で契約をし

ているのに、「この契約は電話勧誘販売にあたらぬのでクーリング・オフは認められない。」等と告げることが本号に関する不実の告知に該当し得る。

ニ 「電話勧誘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年改正時急増していたトラブルにおいては、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、国家資格になる予定がないにもかかわらず、「当協会が実施している資格制度はまもなく国家資格になる。」といった説明を行うこと、「今回選ばれた中であなただけがまだ申込みをしていない。早く申し込まないと他の人にも迷惑がかかる。」等と告げる行為は、本号に関する不実の告知に該当し得る。

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って、電話勧誘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って、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。

(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22条)及び業務停止命令(第23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22条、第23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とお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。

2 第2項は、販売業者又は役務提供事業者が電話勧誘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……契約の締結について勧誘をするに際し」

解説 1 (1) 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、行政書士試験受験用教材として自社編集の六法全書を販売するに際し、六法全書が最新の改正内容を反映していないにもかかわらず故意にこれを告げない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 項は相手方を威迫し困惑させることを禁止する規定であり、「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 契約を締結させるための例

- 「申し込むと言うまで毎日職場に電話をかけてやる。」
- 「申込みをしないなら上司に君がいい加減な奴だと言いつけるぞ。」
- 「(実際には契約が成立していないにもかかわらず、) もう契約は成立した。金を払わなければ法的手段に訴えるぞ。」

ロ 契約の申込みの撤回又は解除を妨げるための例

- 「この契約を解除したら後でどうなるかわかってるんだろうな。」
- 「他の業者に情報を流して何社からも勧誘の電話がかかるようにしてやるぞ。」

- 4 刑法の詐欺罪、脅迫罪と本条の関係については、訪問販売における禁止行為（第 6 条）の解説を参照されたい。

5 本条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）が科せられる（第 70 条）ほか、指示（第 22 条）、業務停止命令（第 23 条）の対象となる。

### (合理的な根拠を示す資料の提出)

**第 21 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 23 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、電話勧誘販売において、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 21 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、その判断するために必要な場合には、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 21 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、健康食品の電話勧誘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」に規定されている通り、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 23 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 21 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 22 条** 主務大臣は、販売業者又は役務提供事業者が第 16 条から第 21 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、電話勧誘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 電話勧誘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電話勧誘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 電話勧誘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、又は電話勧誘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、電話勧誘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 21 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 前 2 号に掲げるもののほか、電話勧誘販売に関する行為であつて、電話勧誘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

電話勧誘販売においても、訪問販売と同様、違法又は不当な行為が行われた場合において、販売業者等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、電話勧誘販売の適正化を図るため、主務大臣が販売業者等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、「電話勧誘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 16 条から第 21 条までの規定に違反した場合」  
第 16 条及び第 17 条違反に対する罰則は規定されていないが、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・オフには応じない」等と言って受領した代金の返還を拒否することは本規定の違反となる。(クーリング・オフは、申込者等が書面で通知を發した時点で効力を發するものであり、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21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21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21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)省令第23条において次のとおり定めている。

① 電話勧誘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勧誘をし、又は電話勧誘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、電話勧誘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。

④ 電話勧誘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 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。

イ 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よく、実際に迷惑と感じたか否かを問わない。具体的には深夜早朝や長時間の電話勧誘、職場への電話勧誘等については、相手方がそれを承諾しているケース等を除いて「迷惑を覚えさせるような仕方での勧誘」に該当する場合が多いと考えられる。また、必ずしも電話の中で行われる行為に限られるものではなく、例えば、電話勧誘販売に係る契約の解除を妨げるために職場に押しかける行為等はこれに該当し得る。

ロ ②について

「老人その他の者」には、老人、未成年者等が一般的には該当し得るが、これらの者に対し、通常の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。

ハ 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相当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。

ニ 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。

ホ ⑤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 16 条から第 21 条までの規定に違反し、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 23 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 23 条）の対象となる。

#### **（業務の停止等）**

**第 23 条** 主務大臣は、販売業者若しくは役務提供事業者が第 16 条から第 21 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電話勧誘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、電話勧誘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**

電話勧誘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、訪問販売と同様、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 22 条に規定する指示を行うことができる場合であって「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 22 条の規定による指示に従わないときである。
- 2 第 22 条に規定する「利益が害されるおそれがあると認められる」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発したときは、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ものである。
- 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）。

### (電話勧誘販売における契約の申込みの撤回等)

**第24条** 販売業者若しくは役務提供事業者が電話勧誘行為により電話勧誘顧客から商品若しくは指定権利若しくは役務につき当該売買契約若しくは当該役務提供契約の申込みを郵便等により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電話勧誘行為により電話勧誘顧客と商品若しくは指定権利若しくは役務につき当該売買契約若しくは当該役務提供契約を郵便等により締結した場合におけるその購入者若しくは役務の提供を受ける者(以下この条及び次条において「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19条の書面を受領した日(その日前に第18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21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 役務提供事業者又は指定権利の販売業者は、役務提供契約又は指定権利の売買契約につき申込みの撤回等があつた場合には、既に当該役務提供契約に基づき役務が提供され又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たときにおいても、申込者等に対し、当該役務提供契約に係る役務の対価その他の金銭又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。
- 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**

電話勧誘販売においては、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、契約締結の意思が不安定なまま契約の申込みや締結に至るケースが多いことから、かかる弊害を除去するため、いわゆるクーリング・オフ制度、すなわち契約の申込み又は締結後一定期間内はその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。

(1) 次の場合が、クーリング・オフができる場合である。

イ 「電話勧誘行為により電話勧誘顧客から……契約の申込みを郵便等により受けた場合」

販売業者等が電話をかけ又は政令第2条に規定する方法で電話をかけさせて、その電話において売買契約等の勧誘（＝電話勧誘行為）を行い、その勧誘によって、勧誘を受けた相手方（＝電話勧誘顧客）から当該契約の申込みを郵便等により受けた場合である。

申込みを受けるのみにとどまる場合と、例えば、申込みを受けた後、販売業者が承諾行為を行って契約を成立させた場合も含まれるため、「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」をする場合があるが、当該申込みをした者は、いずれにせよクーリング・オフを行うことができることに変わりない。

ロ 「電話勧誘行為により電話勧誘顧客と……契約を郵便等により締結した場合」

販売業者等の電話勧誘行為により、電話勧誘顧客が申込みを行った契約について販売業者等が郵便等で承諾を行い契約を締結する場合と、販売業者等の契約の申込みに対し、電話勧誘行為によって、電話勧誘顧客が郵便等により承諾を行い契約を締結する場合の双方が含まれる。

(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、書面ではなく口頭で申込者等が解除を申し出て事業者が異議をとどめ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) 「ただし、申込者等が第 19 条の書面を受領した日……この限りでない。」

イ 「第 19 条の書面を受領した日（その日前に第 18 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 販売業者等が第 18 条の書面又は第 19 条の書面を交付しなかった場合にはクーリング・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 18 条又は第 19 条の書面」とは認められない（記載事項については第 18 条の解説を参照）。
- ③ 電話勧誘販売は、基本的に遠隔地者間の取引であることから第 18 条又は第 19 条の書面が郵送等の方法で交付されることが多いと考えられるが、この場合の「受領」とは民法上の「到達」の考え方と同様、例えば、郵便受けに配達されるなど相手方が了知できる状態になった時点と解される。
- ④ なお、クーリング・オフは、本法により消費者に認められた権利であり、法律上の一定の要件に該当する場合についてその権利が消滅するものである。事業者側がその要件に該当することをもって消費者からのクーリング・オフ権の消滅を主張する場合には、その立証責任は事業者等が負う。したがって、書面を受領した日から 8 日間が経過したことの立証、すなわち書面を受領した日の立証は、事業者等が行わなければならない。

電話勧誘販売においては、書面が郵送等の形で交付される場合が多いことから、書面をいつ受領したかについて争いが生じることも予想される。書面を郵送する場合の交付方法について本法では書留や配達証明を用いるべきとまでは定めておらず、事業者の自主的な対応に委ねているところであるが、こうした点を踏まえ無用のトラブルを避けるという観点から、事業者側としては、書面を郵送する場合には後日受領日を立証できる方法（例えば、書留や配達証明等）を用いるとともに、書面を内包した外袋に「重要書類在中」と赤字で表示するなど消費者にわかりやすい方法で交付することが望ましいと考えられる。

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 18 条又は第 19 条の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24条の2の解説1参照）・困惑（第21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19条の書面（その日前に第18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。（第9条1(4)ハの図解参照）

なお、事業者が上記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23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く、販売業者又は役務提供事業者への到達が8日を経過した後であっても、申込みの撤回等は有効である。
- 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の一部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、役務及び権利のクーリング・オフの効果の特例を設けたものである。

商品の売買契約がクーリング・オフされた場合には、商品が返還される限りは、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になる。ただし、通常は商品を返還すれば原状が回復され、また、8日以内という短期間であるため、通常、当該商品を利用することによって得られる利益（不当利得）はほとんど発生しない。

一方、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、商品と同様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たものである。

本項の規定により、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。

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22条第1号に該当し、第22条又は第23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。

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。

#### (電話勧誘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24条の2** 申込者等は、販売業者又は役務提供事業者が電話勧誘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21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21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 第9条の3第2項から第4項までの規定は、前項の規定による電話勧誘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について準用する。

#### 趣旨

本法では第21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消しうることとなるが、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されるものとして、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、電話勧誘販売に係る契約の締結についての勧誘を行う際に、第 21 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、それによつて……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あることが必要である。(ただし、「販売業者又は役務提供事業者の違反行為」があったならば、通常はこの 2 つの因果関係は推定されるものと考えられる。)

(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 21 条 1 (1) 参照

(3) 「不実のことを告げる行為」第 21 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」

(5) 「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、何かの資格講座の勧誘を行っている事業者が、電話勧誘販売で、実際にはその資格を取得しなければならない義務がないにもかかわらず、消費者に対して「あなたは、以前契約した資格講座が未だ終了しておらず、受講を続けるか、この資格を取得しなければならない。」と告げ、その消費者が「自分は講座を受講したり、資格を取得しなければならない。」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。

(6) 「故意に事実を告げない行為」第 21 条 2 (3) 参照

(7) 「当該事実が存在しないとの誤認」

例えば、行政書士試験受験用教材として自社編集の六法全書を販売するに際し、六法全書が最新の改正内容を反映していないにもかかわらず、それを告げられなかった消費者が、そのような事実はないと認識した場合、その消費者は「誤認」しているといえる。

(8) 「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返還する義務を負うこととなる。

- 2 第 2 項は、取消しの第三者効や時効などについて、訪問販売における取消し規定である第 9 条の 3 を準用しているものである。これらについては、取引形態の違いによって規定を異にする必要がなく、準用することとした。

#### **（電話勧誘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 25 条** 販売業者又は役務提供事業者は、第 19 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応じ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 19 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

電話勧誘販売においては、販売業者等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額の定めを盾に法外な損害賠償金を請求されるおそれがある。しかし、これを放置すれば、販売業者等が自分に有利な方向で問題を解決し、購入者等の利益が損なわれるおそれがあるので、電話勧誘販売においても訪問販売と同様、損害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、解除が役務の提供の開始後である場合は、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、すべ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(3)）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っ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滞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り、訪問販売と同様、契約の「解除」の場合以外における不当な損害賠償等に係る消費者トラブルを防止するため制限を行う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。