

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—

I. 目的

昨今の訪問販売を中心とした消費者被害では、高齢者等を狙った執拗な勧誘・販売行為による高額被害の増加もあり、深刻な問題となっている。

かかる被害類型においては、高齢者等のように判断力が低下していたり、勧誘を拒絶することが困難な者について、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発している状況にある。

したがって、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ている。

そのため、上述した課題解決の観点から、

- 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が存在することの確認
- ② 契約を締結するつもりのない意思表示をしている相手方について、その場での勧誘の継続や再度の来訪による勧誘を禁止

することによって、消費者の意思の自由を担保すべく、「特定商取引に関する法律及び割賦販売法の一部を改正する法律（平成20年法律第74号）」により、特定商取引に関する法律（以下単に「法」という。）第3条の規定による、勧誘に先立って氏名や勧誘目的であること等の明示義務に加え、法第3条の2が導入された。なお、電話勧誘販売においては、法第17条に上記②と同様の規律が既に存在していたところ。また、「特定商取引に関する法律の一部を改正する法律（平成24年法律第59号）」において、法第58条の5並びに第58条の6第2項及び第3項の規定により、訪問購入に対しても同様の規律が新設され、特に勧誘意思の確認義務については従来努力規定であったものが義務化され、より消費者保護に重きを置いた措置が講じられている。

本指針は、主務大臣の法第3条の2等の運用の透明性及び販売業者等の予見可能性を確保するため、それらの運用について一定の指針を示すことを目的としているものである。

なお、本指針は、法第3条の2等の適用がなされる場合のあらゆる場面を網羅しているものではなく、適用の是非については、実際の勧誘が行われた現場におけるやりとり等を個別事案ごとに判断する必要があることに留意する必要がある。

II. 法第3条の2等の適用についての考え方

1. 法第3条の2第1項の考え方について

本条は、購入者等が訪問販売に係る売買契約等についての勧誘を受けるか否かという意

思の自由を担保することを目的とするものであり、まず法第3条の2第1項においては、訪問販売における事業者の強引な勧誘により、購入者等が望まない契約を締結させられることを防止するため、事業者が勧誘行為を始める前に、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が義務づけられている。

この確認行為は、当然のことながら、相手方に勧誘を開始する前に、明示的に行うことが求められる。

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」などと口頭で伝えることが考えられ、訪問前に電話で訪問のアポイントメントを取り付ける場合は、その電話で確認を行うことが考えられる。これらの確認行為は、いずれにしても明示的になされる必要があり、それに対して、相手方が「お聞きします」「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すこととなる。実際には、法第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の確認が行われることを想定している。

2. 法第3条の2第2項の考え方について

次に、法第3条の2第2項においては、訪問販売における契約を締結しない旨の意思を表示した者に対し、当該売買契約又は役務提供契約の締結につき勧誘をしてはならないことを規定している。

(1) 「当該売買契約又は役務提供契約」について

「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、具体的にどのような意思表示がなされたかを、個別事例ごとに判断することとなるが、例えば、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をしているものと解される。また、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が表示されたものと解される。

役務提供契約について例示すれば、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が表示されたものと解される。

(2) 「契約を締結しない旨の意思」について

①意思表示の方法について

「契約を締結しない旨の意思」とは、契約締結の意思がないことを明示的に示すものがこれに当たる。具体的には、相対する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※」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を指すものである。これに対して、例えば、「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、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全く不明瞭であるため、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。

②意思表示の効果の範囲について

本項では、「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、そのような場合には違法となる。

※ 従来の被害実態としては、消費者が断りの意思表示として「結構です」と答えた場合に、消費者が承諾したとして一方的に契約成立を主張するケースが少なくなかったが、「結構です」と答えることは、否定の意思表示として十分に一般的であり、その消費者は契約締結の意思がないことを明示的に表示していると解される。

(3) 「勧誘をしてはならない」について

「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るという意味である。同一会社の他の勧誘員が勧誘を行うことも当然に禁止される。

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。

なお、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、また、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。

3. 法第17条の考え方について

電話勧誘販売における再勧誘の禁止規定（法第17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」など明示的に意思表示した場合や、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、具体的に勧誘されている商品についてこうした意思表示をする場合や、「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。

4. 法第58条の6第2項の考え方について

訪問購入における勧誘意思の確認規定の考え方については、基本的には法第3条の2第1項の解釈と同様であるものの、第58条の6第2項においては、努力規定ではなく購入業者が必ず行うべき義務規定とされている点が異なる。また、具体的には、訪問購入の場合は、相手方から電話等で勧誘の要請があった場合のみに勧誘の意思確認を行うことになるが、電話等で確認を行うのではなく、実際に相手方の自宅を訪ねて物品の買取りに関する説明等を行う前に、「ご依頼のありました〇〇の買取りについてお話を聞いていただけますでしょうか」などと口頭で伝えることが考えられる。

5. 法第58条の6第3項の考え方について

訪問購入における契約を締結しない旨の意思を表示した者に対し、当該売買契約の締結につき勧誘をしてはならないことを規定している。

(1) 「当該売買契約」について

「当該売買契約」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を指す。

「当該」に該当するか否かについては、具体的にどのような意思表示がなされたかを、個別事例ごとに判断することとなるが、例えば、ある指輪の売買契約の締結について勧誘している場合に、「この指輪は売れません」という意思表示がされた場合は、当該指輪の売買契約を締結しない旨の意思表示をしているものと解される。また、ある時計の売買契約の締結について勧誘している場合に、「時計は売れません」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時計のみならず、相手方の持つ時計全般について広く売買契約を締結しない旨の意思が表示されたものと解される。

(2) 「契約を締結しない旨」については、Ⅱ - 2 - (2) を参照されたい。

(3) 「勧誘をしてはならない」について

「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るという意味である。同一会社の他の勧誘員が勧誘を行うことも当然に禁止される。

勧誘が禁止されるのは、上述のとおり「当該売買契約の締結について」であり、「当該売買契約」に当たらない別の物品の契約についての勧誘は禁止されない。

なお、同じ物品の契約であっても、当該物品を対象として相手方から再び訪問購入に係る売買契約の締結についての勧誘の要請があった場合は、実質的に別の売買契約について勧誘の要請があったと考えられる。