

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、販売員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る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。電話勧誘販売の定義については法第2条の解説3を参照。

2 「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」

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には、通常は相手方がその電話に出たら開口一番に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ったりすることは、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、法人にあつては、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」等の架空の名称を告げることは、本条にいう「氏名又は名称」を告げ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分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いただきました。」
- 「本日は弊社の健康食品や化粧品等をお勧めするため、お電話させていただきました。」

7 本条違反に対する罰則は規定されていないが、本条に違反する行為については、主務大臣による指示（法第22条）や業務停止命令（法第23条）等の対象となる。

（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置かれ、また電話をかけることの容易性から、販売業者等が執

よう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やす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。」など明示的に契約締結の意思がないことを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よう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「その商品はありません。」と意思を表示する場合のほか、「一切取引を行うつもりはありません。」という意思を表示した場合が該当することとなる。

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。

2 本条違反に対する罰則は規定されていないが、本条に違反する行為については、主務大臣による指示（法第22条）や業務停止命令（法第23条）等の対象となる。

（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特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2項、第4項又は第5項の規定の適用がある場合にあつては、当該各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

- 2 販売業者又は役務提供事業者は、前項の規定による書面の交付に代えて、政令で定めるところにより、当該申込みをした者の承諾を得て、当該書面に記載すべき事項を電磁的方法により提供することができる。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は、当該書面を交付したものとみなす。
- 3 前項前段の規定による書面に記載すべき事項の電磁的方法（主務省令で定める方法を除く。）による提供は、当該申込みをした者の使用に係る電子計算機に備えられたファイルへの記録がされた時に当該申込みをした者に到達したものとみなす。

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等に義務付けることとしたものである。

解 説

- 1 第1項は、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、法第24条のいわゆるクーリング・オフをすることができなくなるまでの8日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、申込み又は契約の締結を行った内容を購入者等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。

- (1) 「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は」

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通信販売に該当し、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が、販売業者等が電話により、契約の締結について勧誘をする目的を告げずに、又は他の者と比して著しく有利な条件で契約を締結できる旨を告げて営業所等への来訪を要請した場合は、特定顧客の誘引方法（政令第1条）に該当し、訪問販売（アポイントメントセールス）としての書面交付の義務等が課されることに注意が必要である。

(2) 「遅滞なく」(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ることに鑑み、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、販売業者等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、在庫確認や申込みをした者の信用調査等に特段の時間を必要とする場合等に限られる。

(3) 「主務省令で定めるところにより」

省令第46条により、本条第1項の書面に求められる記載内容の基準、活字の大きさ等を定めているが、本条の解説1(4)ニにおいて詳述する。

(4) 「次の事項について」(書面の記載事項について)

イ 第1号から第4号までの事項については法第4条の解説を参照されたい。

ロ 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47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、申込みをした者の注意を促している。

i クーリング・オフに関する一般的事項(省令第47条第1項)

① 法第19条第1項又は第2項の書面を受領した日(その日前に法第18条第1項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、書面又は電磁的記録により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、申込みをした者が、販売業者等が法第21条第1項の規定に違反して契約の申込みの撤回又はそ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、又は販売業者等が同条第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、当該販売業者等が交付した法第24条第1項ただし書の書面を当該申込みをした者が受領した日から起算して8日を経過するまでは、当該申込みをした者は、書面又は電磁的記録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又は電磁的記録による通知を発した時に、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、販売業者等は、

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（権利の移転）が既にされているときは、その引取り（返還）に要する費用は販売業者の負担とすること（役務の場合同様の規定はない。）。
 - 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（特定権利の場合：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、役務の場合：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、当該商品の使用により得られた利益に相当する金銭（特定権利の場合：当該権利の行使により得られた利益に相当する金銭、役務の場合：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。
 - 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（権利）の代金が支払われている（役務の場合：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、販売業者等は、速やかに、その全額を返還すること。
 - ⑧ 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（役務提供契約）に係る役務の提供に伴い申込みをした者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、当該販売業者等に対し、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（商品の場合同様の規定はない。）。
- ii 法第 26 条第 2 項の規定により、会社法その他の法律により詐欺又は強迫を理由として取消しをすることができないものとされている株式若しくは出資の引受け又は基金の拠出として特定権利を販売する場合は、クーリング・オフができないこと。
 - iii 法第 26 条第 4 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 47 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。
 - iv 法第 26 条第 4 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 47 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。

- v 法第 26 条第 5 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 47 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みをした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。
- vi 現金取引の場合であって、当該売買契約に係る商品若しくは特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 5 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 47 条第 5 項）
- 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。
- ハ 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 45 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（第 1 号）
 - 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（第 2 号）
 - 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（第 3 号）
 - ④ 商品名及び商品の商標又は製造者名（第 4 号）
 - ⑤ 商品に型式があるときは、当該型式（第 5 号）
 - ⑥ 商品の数量（第 6 号）
 - ⑦ 引き渡された商品が種類又は品質に関して契約の内容に適合しない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（第 7 号）
 - ⑧ 契約の解除に関する定めがあるときは、その内容（第 8 号）
 - 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（第 9 号）
- 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、法人にあつては、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、法人及び個人事業者の別を問わず現に活動している住所（法人にあつては、通常は登記簿上の住所と同じと思われる。）を、正確に記述する必要がある。いわゆるレンタルオフィスやバーチャルオフィスであっても、現に活動している住所といえる限り、法の要請を満たすと考えられる。
- 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。使用されていない電話番号を記載する場合や発信専用の番号で消費者側から架電し

でも一切つながらない等のような場合は、確実に連絡が取れる番号とはいえず、使用可能な電話番号を記載している場合においても、販売業者等が意図的に、常に電話を取らない状態にしている場合等には、確実に連絡が取れる番号を記載していることにはならない。

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」及び「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46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記載内容の基準を定めている。

⑦については、引き渡された商品が種類又は品質に関して契約の内容に適合しない場合に販売業者がその不適合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 購入者等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 販売業者等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等の義務に関し、民法第545条に規定するものより購入者等に不利な内容が定められていないこと。すなわち、当該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。

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。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。

ニ 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46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字の中に赤字で記載しなければならないこと
- ② 書面には日本産業規格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こと

として、申込みをした者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

の最初のページに記載することが望ましい。

(5) 「書面」

本法は、書面と電磁的記録（電子メール等）を別個のものとして書き分けているため、電磁的記録は書面に含まれない。ただし、第2項の規定により、政令で定めるところにより、申込みをした者の承諾を得た場合には、書面に記載すべき事項を電磁的方法により提供することができる。詳しくは本条の解説2において詳述する。本法は国内法であるため、記載言語については原則として日本語を使用することとなるが、当事者が合意した場合、日本語以外の言語を使用することも可能である。

(6) 「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（又は次条）の書面の受領日は法第24条に規定するクーリング・オフをすることができなくなるまでの8日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、販売業者等は、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分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。

なお、訪問販売と同様、書面（本紙）上に記載すべき事項を記載しきれない場合は、例えば「別紙による」旨を記載した上で、記載しきれなかった事項を記載した書面（別紙）を別途交付することが必要である。この場合、当該別紙は、本紙との一体性が明らかとなるよう同時に交付することとする。

(7) 「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19条第1項又は第2項の書面を交付しなければならない。）。

2 第2項は、販売業者等が、第1項の規定による書面の交付に代えて、政令で定めるところにより、当該申込みをした者の承諾を得た場合には、書面に記載すべき事項を電磁的方法により提供することができることを認める規定である。

(1) 「政令で定めるところにより、当該申込みをした者の承諾を得て」

申込内容を明確にし、後日紛争を生ずることを防止するという書面の持つ目的を阻害しないように、消費者の承諾は真意に基づく必要があり、事業者は単に消費者から承諾を得れば足りるというものではなく、政令で定めるところにより、消費者の承諾を得る必要がある。政令第9条や省令第49条から第52条までにおいて、承諾に関する手

続が規定されている。

(2) 「電磁的方法」

具体的には、省令第 48 条第 1 項において以下のものを規定している。

- ① 電子メール等によって書面に記載すべき事項を送信する方法（第 1 号イ）
- ② ダウンロードによる方法（第 1 号ロ）
- ③ 電磁的記録媒体に書面に記載すべき事項を記録して、当該記録媒体を交付する方法（第 2 号）

省令第 48 条第 2 項は、電磁的方法に求められる適合すべき基準を以下のとおり定めている。

- ① ファイルへの記録を出力することにより書面を作成できるものであること（第 1 号）
- ② ファイルに記録された書面に記載すべき事項について、改変が行われていないかどうかを確認することができる措置が講じられていること（第 2 号）
- ③ 第 1 号ロに掲げる方法にあつては、ファイルに記録された書面に記載すべき事項を販売業者等の使用に係る電子計算機に備えられたファイルに記録する旨又は記録した旨を申込みをした者に対し通知するものであること（第 3 号）

省令第 48 条第 3 項は、電磁的方法により書面に記載すべき事項を提供するときは、申込みをした者が当該事項を明瞭に読むことができるように表示しなければならないことを規定している。

なお、詳しくは「契約書面等に記載すべき事項の電磁的方法による提供に係るガイドライン」を参照のこと。

3 第 3 項は、省令第 48 条第 1 項第 1 号の電磁的方法により書面に記載すべき事項を提供する場合の到達時点を規定する。すなわち、当該電磁的方法により書面に記載すべき事項を提供する場合、申込みをした者の使用に係る電子計算機に備えられたファイルへの記録がされた時に当該申込みをした者に到達したものとみなされる。

4 本条第 1 項の交付義務に違反して、書面を交付せず、又は記載すべき事項が記載されていない書面若しくは虚偽の記載のある書面を交付したときは、当該違反行為をした者は、6 月以下の懲役又は 100 万円以下の罰金（併科あり）が科せられる（法第 71 条第 1 号）ほか、主務大臣による指示（法第 22 条）や業務停止命令（法第 23 条）等の対象となる。

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、前条第 1 項各号の事項（同項第 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特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特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、若しくは特定権利を移転し、又は役務を提供し、かつ、商品若しくは特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項第1号及び第2号の事項並びに同項第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。
- 3 前条第2項及び第3項の規定は、前2項の規定による書面の交付について準用する。この場合において、同条第2項及び第3項中「申込みをした者」とあるのは、「購入者又は役務の提供を受ける者」と読み替えるものとする。

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等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。法第18条と同様に本条の書面交付はクーリング・オフをすることができなくなるまでの8日間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法第18条第1項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1項第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。

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。

- 2 第2項は現金取引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 記載事項としては法第 18 条第 1 項第 1 号、第 2 号及び第 5 号に規定する事項のほか、省令第 54 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、基本的に第 1 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法第 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。

3 第 3 項は、本条第 1 項又は第 2 項の書面に記載すべき事項を電磁的方法により提供することができることを認めるために法第 18 条第 2 項及び第 3 項を準用する規定である。

4 本条の交付義務に違反して、書面を交付せず、又は記載すべき事項が記載されていない書面若しくは虚偽の記載のある書面を交付したときは、当該違反行為をした者は、6 月以下の懲役又は 100 万円以下の罰金（併科あり）が科せられる（法第 71 条第 1 号）ほか、主務大臣による指示（法第 22 条）や業務停止命令（法第 23 条）等の対象となる。

（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、商品若しくは特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。

2 販売業者又は役務提供事業者は、前項の規定による書面による通知に代えて、政令で定めるところにより、当該申込みをした者の承諾を得て、当該書面に記載すべき事項を電磁的方法により提供することができる。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は、当該書面による通知をしたものとみなす。

趣 旨

前払式の電話勧誘販売においては、購入者等は商品の引渡しを受けるなど販売業者等が債務を履行する前に代金の一部又は全部を支払ってしまうため、販売業者等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、販売業者等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もなる。このため、本条は、販売業者等に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 本条の規定と民法の一般原則との関係については、法第 13 条の解説を参照されたい。

(1) 「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」(第 1 項本文)

商品の引渡し等に先立つ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、たまたま申込みをした者が代金を先に送ってきた場合は含まれない。

(2) 「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」(第 1 項本文)

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「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」、「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」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等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等の銀行口座から金銭を引き落とししたときと解することとなる。

(3) 「遅滞なく」(第 1 項本文)

取引の実態から見て 1 週間程度である。この期間に通知を発すればよい。

(4) 「主務省令で定めるところにより」(第 1 項本文)

省令第 57 条において、本条の解説 7 の事項を通知する際の記載内容の基準等について、次のとおり定めている。

イ 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。

ロ 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。

ハ 書面には日本産業規格 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。

- (5) 「(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)」(第 1 項本文)

申込みが先行して到着し、その申込みについて販売業者等が諾否の通知をした後、代金の全部又は一部を受領した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ことは先になした諾否の通知との法律関係が問題となるので、諾否について改めていずれかを明らかにすることまでは必要なく、これに代えて既に通知した旨さえ記載すればよいという趣旨である。

- (6) 「その他の主務省令で定める事項」(第 1 項本文)

省令第 56 条では、次の事項を定めている。

イ 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)

ロ 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

ハ 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

ニ 当該金銭を受領した年月日

ホ 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

ヘ 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

- (7) 「その者に書面により通知しなければならない。」(第 1 項本文)

「その者」とは、契約の申込みをした者である。また、「書面により」であるから、口頭による通知では本条の通知義務を履行したことにはならない。なお、電磁的方法による通知については解説 2 を参照。

- (8) 「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。」(第 1 項ただし書)

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。したがって、例えば、代金を受領して 1 か月後に商品を送付する場合には、本条の通知をする必要がある。また、電話勧誘行為においてあらかじめ「代金受領後 2 週間でお届けします。」と告げ、そのとおりに履行したとしても、「遅滞なく」商品を送付したこととはならない。仮に電話勧誘行為において「代金受領後 1 週間以内にお届けします。」と告げた場合であってもそれはあくまで勧誘の際に口頭で伝達したにすぎず、実際に 1 週間以内に送付しなければ法第 20 条の規定に従ったものとはいえない。

(9) 法第 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、法第 18 条第 1 項又は第 19 条第 1 項若しくは第 2 項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法第 18 条第 1 項又は第 19 条第 1 項若しくは第 2 項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、法第 18 条第 1 項又は第 19 条第 1 項若しくは第 2 項の書面交付時期に従い、3～4 日以内となる。

2 第 2 項は、販売業者等が、第 1 項の規定による書面による通知に代えて、政令で定めるところにより、当該申込みをした者の承諾を得た場合には、書面に記載すべき事項を電磁的方法により提供することができることを認める規定である。

(1) 「政令で定めるところにより、当該申込みをした者の承諾を得て」

申込内容を明確にし、後日紛争を生ずることを防止するという書面の持つ目的を阻害しないように、消費者の承諾は真意に基づく必要があり、事業者は単に消費者から承諾を得れば足りるというものではなく、政令で定めるところにより、消費者の承諾を得る必要がある。政令第 10 条や省令第 59 条から第 61 条までにおいて、承諾に関する手続が規定されている。

(2) 「電磁的方法」

具体的には、省令第 58 条において、省令第 48 条と同様に規定している。法第 18 条の解説 2(2)を参照。

なお、詳しくは「契約書面等に記載すべき事項の電磁的方法による提供に係るガイドライン」を参照のこと。

3 本条の規定に違反して通知をしなかったときは、当該違反行為をした者は、100 万円以下の罰金が科せられる(法第 72 条第 1 項第 5 号)ほか、主務大臣による指示(法第 22 条)や業務停止命令(法第 23 条)等の対象となる。

(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2項、第4項又は第5項の規定の適用がある場合にあっては、当該各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、又は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、販売業者等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に際し、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) 「契約の締結について勧誘をするに際し」とは、販売業者等が購入者等に対し電話勧誘を最初に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」とは主として法第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置いており、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」
- 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当たって、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ような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）

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2項、第4項又は第5項の規定の適用がある場合にあっては、当該各項の規定に関する事項を含む。）を含む。）」（第5号）

法第24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19条第1項又は第2項の書面（その日前に第18条第1項の書面を受領した場合にあっては、その書面）の受領日から8日を経過するまで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。」と告げることや、「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クーリング・オフできない。」「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。」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。」など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）

例えば、事実に反して、（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。」などと告げる行為は、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、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つて、第1号から第6号までの規定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。

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(法第22条)及び業務停止命令(法第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、上記のとおり、不実の告知に対する主務大臣の指示、命令は、故意又は過失の有無を問わず法第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。

なお、不実のことを告げる行為について、刑法の詐欺罪と本条の関係については、訪問販売における禁止行為(法第6条)の解説を参照されたい。

2 第2項は、販売業者等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。

(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(1)を参照。

(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号まで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、罰則の対象とはせず、主務大臣の行政処分のみを対象としている。

(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。

- 3 第3項は販売業者等が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」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分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する。」

- 4 本条の規定に違反したときは、当該違反行為をした者は、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(法第70条第1号)ほか、主務大臣による指示(法第22条)や業務停止命令(法第23条)等の対象となる。

(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、次条第1項及び第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

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が規定された。

解説

本条は、販売業者等が、法第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法第 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—不実勧誘・誇大広告等の規制に関する指針—」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) 「次条第 1 項及び第 23 条第 1 項の規定の適用については」

本条は、法第 22 条第 1 項に基づく指示及び法第 23 条第 1 項に基づく業務停止命令に際して適用される。法第 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鑑み、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—不実勧誘・誇大広告等の規制に関する指針—」を参照のこと。

(指示等)

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、第 17 条、第 18 条第 1 項、第 19 条第 1 項若しくは第 2 項、第 20 条第 1 項若しくは第 21 条の規定に違反し、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、当該違反又は当該行為の是正のための措置、購入者又は役務の提供を受ける者の利益の保護を図るための措置その他の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っ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又は役務提供契約の締結について勧誘をするに際し、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、電話勧誘顧客の判断に影響

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 電話勧誘販売に係る売買契約又は役務提供契約の申込みの撤回又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につき、故意に事実を告げないこと。

四 正当な理由がないのに電話勧誘販売に係る売買契約又は役務提供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若しくは特定権利（第2条第4項第1号に掲げるものに限る。）の売買契約又は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の締結について勧誘することその他電話勧誘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

五 前各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

2 主務大臣は、前項の規定による指示をしたときは、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 「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」とは、販売業者等が法第16条、第17条、第18条第1項、第19条第1項若しくは第2項、第20条第1項若しくは第21条までの規定に違反し、又は本条第1項に掲げる行為をした事実のみならず、それらの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指す。具体的にいかなる場合がこれに該当するかは、個々の実態に照らして判断することになる。

2 「次に掲げる行為」として本条第1項各号で以下のとおり規定している。

(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」（第1号）

イ 本号は、販売業者等による民事上の債務不履行についての規定である。

ロ 「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等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。

「売買契約若しくは役務提供契約の解除によつて生ずる債務」とは、販売業者等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、販売業者等が「クーリング・オフには応じない。」などと言って受領した代金の返還を拒否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、申込みをした者が書面又は電磁的記録による通知を発した時点で効力を発するものであり、販売業者等がそれを承諾するか否かという問題ではない。）。

ハ 「履行を拒否」とは、契約相手方の請求に対して明示的に拒否する場合のほか、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。

ニ 「不当に遅延」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等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に該当する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、本号には該当し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、販売業者等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) 「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、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」（第2号）

当然告げられるべきもの（法第21条第1項第1号から第5号までに掲げているもの。）については法第21条第2項において罰則の担保によって禁止している。本号ではそれ以外の「電話勧誘顧客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。

(3) 「電話勧誘販売に係る売買契約又は役務提供契約の申込みの撤回又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、故意に事実を告げないこと」（第3号）

法第21条第2項及び前号により、勧誘の場面において電話勧誘顧客に対して重要事項について故意に事実を告げない行為が禁止され、主務大臣による指示の対象とされているのに加え、本号により、申込みの撤回等を妨げるため重要事項について故意に告げない行為が禁止されている。対象となる「（電話勧誘顧客等の）判断に影響を及ぼすこととなる重要なもの」の範囲は、勧誘及び申込みの撤回等のいずれの場面においても同一である。

- (4) 「正当な理由がないのに電話勧誘販売に係る売買契約又は役務提供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若しくは特定権利（第2条第4項第1号に掲げるものに限る。）の売買契約又は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の締結について勧誘することその他電話勧誘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」（第4号）

法第24条の2において、正当な理由なく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及び特定権利（法第2条第4項第1号に掲げるものに限る。）の売買契約又は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（いわゆる過量販売契約等）の解除権が規定されている。

本号における指示対象とされる勧誘行為は、法第24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。ただし、本号においては法第24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及び特定権利（法第2条第4項第1号に掲げるものに限る。）の「売買契約」及び「役務提供契約」について掲げていることから、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63条においては、過去の購入等との累積によって過量となることを知っている場合及び過去の購入等により既に過量となっていることを知っている場合の「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。なお、特定権利のうち、法第2条第4項第2号及び第3号に掲げるものについては、日常生活において通常必要とされる分量が観念されないことから、本号の適用対象外としている。

- (5) 「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」（第5号）

省令第64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。

「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、実際に迷惑と感ずることは必要ではない。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勧誘に該当するケース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。

- ② 若年者、高齢者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。

「若年者、高齢者その他の者」には、例えば、未成年者、成年に達したばかりの者、高齢者、精神障害者、知的障害者及び認知障害が認められる者、成年被後見人、被保佐人、被補助人等が該当し得るところ、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。なお、一般的に該当し得る者を例示しているが、外形的な要件のみによって判断されるものではなく、上記に限らず本号に該当する場合もある。

- ③ 電話勧誘顧客の知識、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22条第1項第4号に定めるものを除く。）。

電話勧誘顧客の知識、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、販売業者等が電話勧誘顧客に対して、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。

- 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。

「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。

- ⑤ 電話勧誘販売に係る売買契約又は役務提供契約の相手方に当該契約に基づく債務を履行させるため、次に掲げる行為を行うこと。

- 当該電話勧誘販売に係る売買契約又は役務提供契約の相手方の年収、預貯金又は借入れの状況その他の支払能力に関する事項について虚偽の申告をさせること。
- 当該電話勧誘販売に係る売買契約又は役務提供契約の相手方に割賦販売法第35条の3の3第1項に規定する個別信用購入あっせん関係受領契約若しくは金銭の借入れに係る契約を締結させ、又は預貯金を引き出させるため、迷惑を覚えさせるような仕方でこれを勧誘すること。

「年収、預貯金又は借入れの状況その他の支払能力に関する事項」とは、消費者が電話勧誘販売に係る売買契約又は役務提供契約の履行に要する金銭を得るための契約を締結する際に、事業者が支払能力について調査する事項であり、年収、預貯金、借入れの状況のほかに、例えば、信用購入あっせんに係る債務の支払の状況なども含まれる。

「迷惑を覚えさせるような仕方」については、①参照のこと。なお、販売業者等が迷惑を覚えさせるような仕方で消費者に対し金銭の借入れ等に関する契約の締結のため貸金業者の支店等に赴くべき旨の勧誘を行う場合は、当該販売業者等が貸

金業者の支店等に同行するしないにかかわらず、これに該当することとなる。

- ⑥ 法第 26 条第 5 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。

クーリング・オフを妨げるために、消費者がクーリング・オフ期間内に消耗品を受領した際その場で使用又は消費するよう指示すること等である。

- ⑦ 契約書面等に記載すべき事項を電磁的方法により提供するに際し、次に掲げる行為を行うこと。

○ 電磁的方法による提供を希望しない旨の意思を表示した顧客又は購入者若しくは役務の提供を受ける者に対し、電磁的方法による提供に係る手続を進める行為 (イ)

○ 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ものにつき、不実のことを告げる行為(法第 21 条第 1 項に規定する行為を除く。) (ロ)

○ 威迫して困惑させる行為 (法第 21 条第 3 項に規定する行為を除く。) (ハ)

○ 財産上の利益を供与する行為 (ニ)

○ 契約書面等の交付等につき、費用の徴収その他財産上の不利益を与える行為 (ニに掲げる行為を除く。) (ホ)

○ 電磁的方法による提供の承諾の取得に当たっての確認に際し、偽りその他不正の手段により顧客又は購入者若しくは役務の提供を受ける者に不当な影響を与える行為 (ヘ)

○ 電磁的方法による提供の承諾の取得に当たっての確認をせず、又は確認ができない顧客又は購入者若しくは役務の提供を受ける者に対し電磁的方法による提供をする行為 (ト)

○ 偽りその他不正の手段により顧客又は購入者若しくは役務の提供を受ける者の承諾を代行し、又は電磁的方法により提供される事項の受領を代行する行為 (チ)

○ 上記のほか、顧客又は購入者若しくは役務の提供を受ける者の意に反して承諾させ、又は電磁的方法により提供される事項を受領させる行為 (リ)

なお、詳しくは「契約書面等に記載すべき事項の電磁的方法による提供に係るガイドライン」を参照のこと。

- 3 「当該違反又は当該行為の是正のための措置、購入者又は役務の提供を受ける者の利益の保護を図るための措置その他の必要な措置をとるべきことを指示することができる」

主務大臣が販売業者等に対し、違法状態又は不当な状態を改善させたり、消費者利益の保護を図るために必要な措置を具体的に指示して行わせるものである。

「当該違反又は当該行為の是正のための措置」とは、例えば、電話勧誘販売に係る売買契約の締結について迷惑を覚えさせるような仕方勧誘を行っていたと認められる場合

など、販売業者等について認定された具体的違反行為について、違反行為を繰り返さないために当該違反に係る規制の遵守を求め、改善のための取組等について報告をさせること等である。

「購入者又は役務の提供を受ける者の利益の保護を図るための措置」とは、例えば、販売業者等が勧誘の際に不実告知を行っていた場合に、購入者等の誤認を排除するため当該告知が事実と反していた旨の通知をさせる（例：健康食品の販売に当たり、事実と反して「この商品を摂取すれば病気が治る。」と告げており、当該販売業者等の不実告知を認定した場合に、購入者に対し「実際には当該商品にそのような効能はない。」旨の通知をさせる）こと等である。

上記は主務大臣が指示できる事項の例示であり、これら以外の措置についても、その必要性が認められる限り指示を行うことができるという旨を明らかにするために、「その他の必要な措置」との文言を規定している。

- 4 主務大臣が本条第1項の規定による指示をしたときは、その旨を公表することが義務付けられている（第2項）。
- 5 本条第1項の規定による指示に違反したときは、当該違反行為をした者は、6月以下の懲役又は100万円以下の罰金（併科あり）が科せられる（法第71条第2号）ほか、主務大臣による業務停止命令（法第23条）等の対象となる。

（販売業者等に対する業務の停止等）

- 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、第17条、第18条第1項、第19条第1項若しくは第2項、第20条第1項若しくは第21条の規定に違反し若しくは前条第1項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項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、2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。この場合において、主務大臣は、その販売業者又は役務提供事業者が個人である場合にあつては、その者に対して、当該停止を命ずる期間と同一の期間を定めて、当該停止を命ずる範囲の業務を営む法人の当該業務を担当する役員となることの禁止を併せて命ずることができる。
- 2 主務大臣は、前項前段の規定により業務の停止を命ずる場合において、当該販売業者又は当該役務提供事業者が個人であり、かつ、その特定関係法人において、当該停止を命ずる範囲の業務と同一の業務を行っているとき認められるときは、当該販売業者又は当該役務提供事業者に対して、当該停止を命ずる期間と同一の期間を定めて、その特定関係法人で行っている当該同一の業務を停止すべきことを命ずることができる。
 - 3 主務大臣は、前2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

電話勧誘販売において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、悪質な販売業者等を放置しておくことは被害の拡大を招くおそれがある。このため、訪問販売と同様、主務大臣はこのような販売業者等を名宛人として、業務停止命令や業務禁止命令を発することができることとするものである。さらに、業務停止命令等の実効性を確保するため、業務停止命令を受ける販売業者等が個人事業者である場合に、特定関係法人において、当該停止を命ずる範囲の業務と同一の業務を行っていると認められるときは、当該販売業者等に対して、当該停止を命ずる期間と同一の期間を定めて、その特定関係法人で行っている当該同一の業務を停止すべきことを命ずることができることも規定している。

解 説

- 1 本条第1項前段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、以下のとおりである。
 - (1) 法第22条第1項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
 - (2) 法第22条第1項の規定による指示に従わないとき
- 2 法第22条第1項に規定する「利益が害されるおそれがあると認められる」（指示のみが行われる場合）と本条第1項前段に規定する「利益が著しく害されるおそれがあると認めるとき」（販売業者等に対する業務停止命令が行われる場合）の違いについては、当該違反行為の個々の実態に即して、購入者等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。なお、当然のことながら、業務停止命令を行う場合において、併せて法違反又は不当な状態の改善等のための措置を指示することも可能である。
- 3 業務停止命令の実効性をより高めるため、業務停止命令の対象となる個人事業者に対して、業務停止命令と併せて業務禁止命令を発出することができる（本条第1項後段）。業務禁止命令は、後述（法第23条の2）のとおり、①業務停止命令を受けた範囲の業務を新たに開始すること、②同種業務を営む法人の当該業務を担当する役員となることを禁止するものであるが、個人事業者の場合、業務停止命令によって当該個人事業者は新たに業務を開始することは禁止されることとなり、①の内容について改めて規定する必要はないことから、②の内容のみを規定している（法人の役員等又は個人事業者の使用人に対する業務禁止命令については法第23条の2の解説1を参照のこと。）。
- 4 個人事業者である販売業者等に対する業務禁止命令に係る条文の解釈は以下のとおり。
 - (1) 「この場合において」

販売業者等に対する業務停止命令を発出する場合における意である。業務停止命令の発出がされない場合に業務禁止命令のみを発出することはできない。

(2) 「当該停止を命ずる期間と同一の期間を定めて」

業務禁止命令は、業務停止命令と同一の期間を定めて発出される。これは単に期間の長さが一致しているというだけでなく、通常、始期と終期についても一致することとなる。そのため、例えば、業務停止命令を発出し、その期間が明けた後に業務禁止命令を発出することはできない。

(3) 「当該停止を命ずる範囲の業務を営む法人の当該業務を担当する役員となることの禁止」

「当該停止を命ずる範囲の業務」とは、業務停止命令によって停止が命じられる業務であり、その範囲内において業務禁止を命ずることができる。例えば、電話勧誘販売に係る契約の締結に関する業務について業務停止命令が発出されている場合には、業務禁止命令の内容としては、電話勧誘販売に係る契約の締結に関する業務を営む法人において、電話勧誘販売に係る契約の締結に関する業務を担当する役員となることを禁止する等ということになる。

(4) 「法人」

法第8条第1項後段に規定する「法人」と同様に、いわゆる人格のない社団における役員に相当する者になることについても禁止している。

(5) 「当該業務を担当する役員」

法第8条第1項後段に規定する「役員」と同様に、「業務を執行する社員、取締役、執行役、代表者、管理人又はこれらに準ずる者をいい、相談役、顧問その他いかなる名称を有する者であるかを問わず、法人に対し業務を執行する社員、取締役、執行役、代表者、管理人又はこれらに準ずる者と同様以上の支配力を有するものと認められる者」になることも禁止している。

5 第2項は、業務停止命令を受ける販売業者等が個人事業者である場合に、業務停止命令の時点で既に、特定関係法人において、当該停止を命ずる範囲の業務と同一の業務を行っていると認められるときは、当該販売業者等に対して、当該停止を命ずる期間と同一の期間を定めて、その特定関係法人において行っている当該同一の業務を停止すべきことを命ずることができることを規定している。

(1) 「特定関係法人」

第2章における特定関係法人の定義は法第8条第2項で規定されており、販売業者等又はその役員若しくはその使用人（当該命令の日前1年以内において役員又は使用人であった者を含む。）が事業経営を実質的に支配する法人その他の政令で定める法人をいい、具体的には政令第7条の規定に基づく省令第20条において以下の法人が定められている。

① 販売業者又は役務提供事業者が個人である場合においては、次に掲げる法人（第1項第1号）

イ 当該販売業者等又はその使用人が代表権を有する役員である法人

ロ 当該販売業者等又はその使用人がその総株主（株主総会において決議をすることができる事項の全部につき議決権を行使することができない株主を除く。）又は総社員の議決権の100分の20以上100分の50以下の議決権を保有する会社その他の法人（外国におけるこれらに相当するものを含む。省令第20条において「会社等」という。）

ハ 当該販売業者等又はその使用人がその総株主又は総社員の議決権の100分の50を超える議決権を保有する会社等（当該会社等の子会社等及び関連会社等を含む。）

② 上記のほか、販売業者等の業務の一部又は当該業務に関連する事業を行っている法人であつて、当該販売業者等が出資、人事、資金、技術、取引等の関係を通じて、当該法人の財務及び営業又は事業の方針の決定を支配しているもの又は当該方針の決定に対して重要な影響を与えることができるもの（第1項第3号）

（注） 「使用人」については、法第8条の解説5(1)の注釈を参照。

(2) 「当該停止を命ずる範囲の業務と同一の業務を行つていると認められるとき」

「当該停止を命ずる範囲の業務」とは、業務停止命令によって停止が命じられる業務であり、「同一の業務を行つていると認められるとき」とは、業務停止命令前から別法人において既に停止を命じられる範囲の業務と同一の業務を開始している場合の意である。

(3) 「当該販売業者又は当該役務提供事業者に対して」

本条第2項に基づき業務の停止を命ぜられる名宛人は、同条第1項前段の業務停止命令を受ける販売業者等である個人となる（特定関係法人が名宛人となるわけではない。）。すなわち、特定関係法人で行われている業務のうち、同条第1項前段の業務停止命令を受ける販売業者等である個人が当該特定関係法人で行っている業務の範囲で、同条第2項による業務の停止を命ずることができる。

(4) 「当該停止を命ずる期間と同一の期間を定めて」

解説4(2)を参照。

(5) 「その特定関係法人で行つている当該同一の業務を停止すべきことを命ずることができる。」

販売業者等に対する業務停止命令前から、(1)に記載した特定関係法人において既に行っている業務であつて、販売業者等に対する業務停止命令によって停止が命じられる業務と同一の業務を停止すべきことを命ずることができるの意である。

なお、業務停止命令と業務禁止命令の用語の使い分けについては、既に行っている業務を止めさせることを「業務の停止」とし、新たに業務を行つてはならないとすることを「業務の禁止」とする。

6 第3項は、主務大臣が本条第1項又は第2項の命令をしたときは、その旨の公表を義務付けるものである。これは、販売業者等の名称等を広く消費者に知らしめて被害の拡大防止を図るとともに、他の事業者が、事情を知らずに、業務禁止を命じられた者に対し業務

禁止を命じられた範囲の業務を行わせることや当該業務の担当役員に就任させることを防止するためのものである。

- 7 本条第1項又は第2項の命令に違反したときは、当該違反行為をした者は、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（法第70条第3号）。

（役員等に対する業務の禁止等）

第23条の2 主務大臣は、販売業者又は役務提供事業者に対して前条第1項前段の規定により業務の停止を命ずる場合において、次の各号に掲げる場合の区分に応じ、当該各号に定める者が当該命令の理由となつた事実及び当該事実に関してその者が有していた責任の程度を考慮して当該命令の実効性を確保するためにその者による電話勧誘販売に関する業務を制限することが相当と認められる者として主務省令で定める者に該当するときは、その者に対して、当該停止を命ずる期間と同一の期間を定めて、当該停止を命ずる範囲の業務を新たに開始すること（当該業務を営む法人の当該業務を担当する役員となることを含む。）の禁止を命ずることができる。

一 当該販売業者又は当該役務提供事業者が法人である場合 その役員及び当該命令の日前1年以内においてその役員であつた者並びにその使用人及び当該命令の日前1年以内においてその使用人であつた者

二 当該販売業者又は当該役務提供事業者が個人である場合 その使用人及び当該命令の日前1年以内においてその使用人であつた者

2 主務大臣は、前項の規定により業務の禁止を命ずる役員又は使用人が、次の各号に掲げる者に該当するときは、当該役員又は当該使用人に対して、当該禁止を命ずる期間と同一の期間を定めて、その行つている当該各号に規定する同一の業務を停止すべきことを命ずることができる。

一 当該命令の理由となつた行為をしたと認められる販売業者又は役務提供事業者の特定関係法人において、当該命令により禁止を命ずる範囲の業務と同一の業務を行つていると認められる者

二 自ら販売業者又は役務提供事業者として当該命令により禁止を命ずる範囲の業務と同一の業務を行つていると認められる者

3 主務大臣は、前2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

本条においては、電話勧誘販売を行う法人の役員等及び個人事業者の使用人に対する業務禁止命令等について規定している。

解 説

1 本条第1項は、法第23条第1項前段の業務停止命令と同時に、処分を受けた法人の役員等に対し、新たに業務を開始すること等を禁止し、業務停止命令が実質的に遵守される

ようにするものであり、条文の解釈は以下のとおりである。

- (1) 「前条第1項前段の規定により業務の停止を命ずる場合において」

法第23条第1項後段と同様に、販売業者等に対する業務停止命令を発出する場合においての意である。

- (2) 「当該各号に定める者が当該命令の理由となつた事実及び当該事実に関してその者が有していた責任の程度を考慮して当該命令の実効性を確保するためにその者による電話勧誘販売に関する業務を制限することが相当と認められる者として主務省令で定める者」

業務停止命令を受けた法人の役員について、役員であることをもって一律に同種の業務を営む他の法人の役員となること等を禁止することとした場合、問題となった違反行為について責任の軽い者が業務禁止命令の対象となり得ることとなるため、販売業者等に対する業務停止命令を発出する事案ごとに業務禁止命令の対象となる者を特定すべく、主務省令で定める者に該当する場合に限って業務禁止命令の対象となることとしている。こうした者について、省令第65条において、「法第23条第1項前段の規定により停止を命ぜられた業務の遂行に主導的な役割を果たしている者」と規定している。

なお、個人事業者に対して業務禁止命令が行われる場合（法第23条第1項後段）においては、当該個人事業者が停止を命じられた業務の遂行に主導的な役割を果たしその責任を負うことは明らかであることから、このような要件は規定されていない。

- (3) 「当該禁止を命ずる期間と同一の期間を定めて」

法第23条の解説4(2)を参照。

- (4) 「当該停止を命ずる範囲の業務を新たに開始すること（当該業務を営む法人の当該業務を担当する役員となることを含む。）」

「当該停止を命ずる範囲の業務」については法第23条の解説4(3)を参照。

例えば、電話勧誘販売に係る契約の締結に関する業務について業務停止命令が発出されている場合には、業務禁止が命じられる内容としては、法人を新たに設立し、当該法人において電話勧誘販売に係る契約の締結に関する業務を開始すること（電話勧誘販売に係る契約の締結に関する業務を担当する役員となることを含む。）を禁止する等となる。なお、「役員」については法第23条の解説4(5)を参照。

- (5) 「当該販売業者又は当該役務提供事業者が法人である場合」

法第8条第1項後段で定義している「法人」が該当し、人格のない社団又は財団で代表者又は管理人の定めのあるものを含む。

- (6) 「当該命令の日前1年以内においてその役員であつた者」

「役員」とは法第8条第1項後段において定義されている「役員」である。これは、実質的に支配力を有している者も含まれることから、例えば形式的に取締役の立場から退任しながらも実質的にはそれ以後も電話勧誘販売に関する営業活動の具体的な指

示を引き続き行っていたような者は、退任の日が当該命令の日前1年以内であったか否かを問うまでもなく、当該命令の日において「役員」に該当するものと評価されることになる。

(7) 「使用人」

「使用人」の定義は法第8条第2項で規定されており、「その営業所の業務を統括する者その他の政令で定める使用人」である。これは、役員には該当しないものこれに準ずるような役割を果たす立場にある使用人は法人の業務の中核を担っているものと評価されることから、そのような従業員についても、業務禁止命令の対象となり得ることを規定したものである。具体的には法第8条の解説5(1)の注釈を参照。

2 前条第1項後段及び本条第1項による業務禁止命令についてまとめると、以下のとおりとなる。

① 法人である販売業者等に対して業務停止を命ずる場合は、当該法人の役員若しくは使用人又は当該命令以前1年以内にこれらの立場にあった者であって、かつ、停止を命じられた業務の遂行に主導的な役割を果たしている者に対し、当該停止を命ずる期間と同一の期間を定めて、当該停止を命ずる範囲の業務を新たに開始すること及び当該業務を営む法人の当該業務を担当する役員となることの禁止を命令できる。

② 個人である販売業者等に対して業務停止を命ずる場合は、

イ 当該個人事業者本人に対し、当該停止を命ずる期間と同一の期間を定めて、当該業務を営む法人の当該業務を担当する役員となることの禁止を命令できるほか、

ロ 当該個人事業者の使用人又は当該命令以前1年以内に使用人であった者であって停止を命じられた業務の遂行に主導的な役割を果たしている者に対し、当該停止を命ずる期間と同一の期間を定めて、当該停止を命ずる範囲の業務を新たに開始すること及び当該業務を営む法人の当該業務を担当する役員となることの禁止を命令できる。

3 第2項は、第1項の規定により業務禁止命令を受ける役員又は使用人が、業務禁止命令の時点で既に、特定関係法人において又は自ら販売業者等として、当該禁止を命ずる範囲の業務と同一の業務を行っているとき認められるときは、当該役員又は当該使用人に対して、当該禁止を命ずる期間と同一の期間を定めて、その特定関係法人において又は自ら販売業者等として行っている当該同一の業務を停止すべきことを命ずることができることを規定している。

(1) 「特定関係法人」

本項における特定関係法人は販売業者等が個人である場合、法人である場合の双方があり得るため、法第23条の解説5(1)で挙げたものに加えて、販売業者等が法人である場合においては以下の法人も特定関係法人に含まれる(省令第20条第1項第2号)。

イ 当該販売業者等の子会社等、当該販売業者等を子会社等とする親会社等、当該販売業者等を子会社等とする親会社等の子会社等(当該販売業者等、当該販売業者等の子

会社等及び当該販売業者等を子会社等とする親会社等を除く。)及び当該販売業者等の関連会社等

ロ 当該販売業者等の役員（政令第7条の役員をいう。ハ及びニにおいて同じ。）又はその使用人が代表権を有する役員である法人

ハ 当該販売業者等の役員又はその使用人がその総株主又は総社員の議決権の100分の20以上100分の50以下の議決権を保有する会社等

ニ 当該販売業者等の役員又はその使用人がその総株主又は総社員の議決権の100分の50を超える議決権を保有する会社等（当該会社等の子会社等及び関連会社等を含む。）

(注) 「親会社等」、「子会社等」、「関連会社等」については、法第8条の2の解説3(1)の注釈を参照のこと。

(2) 「当該役員又は当該使用人に対して」

本条第2項に基づき業務の停止を命ぜられる名宛人は、同条第1項の業務禁止命令を受ける個人（すなわち、法第23条第1項前段に基づく業務停止命令を受ける販売業者等の役員又は使用人）となる（本条第2項第1号も、特定関係法人が名宛人となるわけではない。）。

(3) 「当該禁止を命ずる期間と同一の期間を定めて」

法第23条の解説4(2)を参照。

(4) 「当該各号に規定する同一の業務を停止すべきことを命ずることができる。」

各号においては、「当該命令により禁止を命ずる範囲の業務と同一の業務を行っていると認められる者」とあるところ、「当該命令により禁止を命ずる範囲の業務」とは、業務禁止命令によって禁止が命じられる業務であり、「同一の業務を行っていると認められる」とは、業務禁止命令前から別法人（特定関係法人）において又は自ら販売業者等として、禁止を命じられる範囲の業務と同一の業務を既に開始している場合の意である。この場合においては、既に開始している当該同一の業務についても停止を命ずることができる。

4 第3項は、主務大臣が本条第1項又は第2項の命令をしたときは、その旨の公表を義務付けるものである（法第23条の解説6を参照のこと。）。

5 本条第1項又は第2項の命令に違反したときは、当該違反行為をした者は、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（法第70条第3号）。

(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特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特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（以下この条から第 24 条の 3 までにおいて「申込者等」という。）は、書面又は電磁的記録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 条第 1 項又は第 2 項の書面を受領した日（その日前に第 18 条第 1 項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又は電磁的記録による通知を發した時に、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、商品若しくは特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が行使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 役務提供契約又は特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特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特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。

趣旨

電話勧誘販売においては、購入者等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・オフすなわ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、販売業者等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) 「書面又は電磁的記録により」

これは、クーリング・オフが購入者等からの一方的な意思表示であるので「口頭」ではなく、「書面又は電磁的記録」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(仮に書面又は電磁的記録でなく、口頭でクーリング・オフを認めると証拠が残らないため、販売業者等が「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、証拠が残る方法、(例えば、「書面」であれば内容証明郵便など)で行うことが望ましい)。

「電磁的記録」による通知の代表的な例としては、電子メールのほか、USBメモリ

等の電磁的記録媒体や、販売業者等が自社のウェブサイトに掲げるクーリング・オフ専用フォーム等により通知を行う場合が該当する。

電磁的記録によるクーリング・オフについて、消費者が電磁的記録を発したかどうか、また、どの時点でそれを発したかに関する紛争が生じないように、販売業者等としては、電磁的記録によるクーリング・オフを受けた場合、消費者に対し、クーリング・オフを受け付けた旨について電子メール等で連絡をすることが望ましいと考えられる。また、例えば、「電子メールでクーリング・オフを行う場合には、以下のアドレスにお送りください。」などと合理的な範囲内でクーリング・オフに係る電磁的記録による通知の方法を特定し、それを契約書面等に記載することにより、販売業者等が確認しやすいクーリング・オフに係る電磁的記録による通知の方法を示すことは妨げられるものではない。

なお、書面又は電磁的記録でなく口頭で申込者等が解除を申し出て販売業者等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 条第 1 項又は第 2 項の書面を受領した日……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。」

イ 「第 19 条第 1 項又は第 2 項の書面を受領した日（その日前に第 18 条第 1 項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 販売業者等が法第 18 条第 1 項又は第 19 条第 1 項若しくは第 2 項の書面を交付しなかった場合には、訪問販売と同様、クーリング・オフをすることができなくなるまでの 8 日間の起算日が到来せず、クーリング・オフできる期間が継続することになる（すなわち、クーリング・オフをする権利が消費者側に留保されていることになる。）。

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、法第 18 条第 1 項又は第 19 条第 1 項若しくは第 2 項の書面とは認められず（記載事項については法第 18 条の解説 1 (4) を参照）、この場合にも同様にクーリング・オフできる期間が継続することになると解される。

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法第 18 条第 1 項又は第 19 条第 1 項若しくは第 2 項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。販売業者等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、その立証責任は販売業者等が負う。したがって、書面を受領し

た日から8日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、販売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ず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、販売業者等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、販売業者等は、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分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る。

書面を受領した日を含む8日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)」

消費者からのクーリング・オフを妨害するため、販売業者等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、このような販売業者等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、契約書面等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、その販売業者等がクーリング・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（法第9条の解説1(4)ハの図解参照）。

なお、販売業者等が上記クーリング・オフできる旨を記載した書面を交付するに当たっては、「主務省令で定めるところにより」交付する必要があり、省令では、当該書面の記載事項、様式のほか、交付の際の販売業者等の説明義務を定めている（省令第66条）。よって、販売業者等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。」などと口頭で告げる必要があり、そのようにして交付されなかった場合は、交付から8日を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。」などと記載された書面を

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又は電磁的記録による通知を発すればよく、販売業者等への到達が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、販売業者等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、本条の趣旨に鑑み、単なる損失補償の意味を持つ損害賠償、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得る。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項までを参照のこと。)

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。

役務提供契約については、役務の提供がなされた後にクーリング・オフされた場合には、役務の提供そのものが不当利得となるため、仮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。

また、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販売する場合においては、本法上「権利の販売」と構成され、「権利」のクーリング・オフについても民法上の原則どおり不当利得返還請求を認め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。

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、民法上の原則どおり（不当利得返還請求によって調整）とすることで消費者保護に問題は生じないと考えられてきたが、昨今、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日以上期間における商品の使用利益についても念頭に置いた上で対処する必要がある。

このような事態を回避するため、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、消費者がクーリング・オフを行うかどうかその行使を留保した状況の下、冷静に考慮し得るよう役務について特例を設けている。具体的には、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、引き渡された商品が使用されたときや、役務の提供がなされたときにおいても、販売業者等は、その商品の使用により得られた利益や役務の提供の対価を請求できないこととしている。

なお、これにより、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、役務提供事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」

申込者等が得た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。

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、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、法第22条第1項第1号に該当し、法第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外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、販売業者等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特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、壁を取り外す、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ても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24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特定権利（第2条第4項第1号に掲げるものに限る。次号において同じ。）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特定権利と同種の商品若しくは特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特定権利と同種の商品若しくは特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

電話勧誘販売における「過量販売」の解除等に関する規定である。

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特定権利（第2条第4項第1号に掲げるものに限る。次号において同じ。）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、電話勧誘販売業者が、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鑑み、個別の消費者にとって社会通念上通常必要とされる分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、健康食品を一度に2年間分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。また、特定権利のうち、法第2条第4項第2号及び第3号に掲げるものについては、日常生活において通常必要とされる分量が観念されないことから、本条の適用対象外としている。

- ① 第1号では、販売業者等の1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を対象と定めている。

② 第2号では、過去の消費者の購入の累積から、ある販売業者等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契約の申込みを受け、又は締結した契約を対象と定めている。この場合、販売業者等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鑑み、それらを把握しつつ、自身が申込みを受け、又は締結する契約の結果が累積的に上記通常必要とされる分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らず申込みを受け、又は契約を締結する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「知らず」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24条の2第1項の規定が、社会通念上通常必要とされる分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、販売業者等の取引安全とのバランスを図り、販売業者等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、販売業者等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、販売業者等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下、有償契約についての一般法たる民法の売買の節における取扱いも参考とし、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、申込みの撤回等の後の清算ルールを定めている。

本条は消費者の保護のために特例的に措置するものであるため、その清算ルールについては、法第24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、過量販売契約の申込みの撤回等については措置されていない。

（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3 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 5 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、法第 21 条で、販売業者等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。販売業者等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、販売業者等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、販売業者等が、電話勧誘販売に係る契約の締結について勧誘をするに際し、法第 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又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……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……意思表示をしたときは」

申込者等が意思表示を取り消すことができるのは、販売業者等の違反行為及び申込者等が誤認したことの間並びに申込者等が誤認したこと及び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が、販売業者等の違反行為の事実があれば、この二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」
法第 21 条の解説 1 (1)を参照。

(3) 「不実のことを告げる行為」
法第 21 条の解説 1 (4)を参照。

(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、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まだ終了しておらず、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。

(5) 「故意に事実を告げない行為」

法第 21 条の解説 2(3)を参照。

(6) 「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。

(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、民法の規定により、その契約は当初からなかったこと（無効）になる。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限り、「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。販売業者等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、商品の引渡し等が既にされていれば、申込者等はその商品等を販売業者等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法第 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 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ずることが少なくない。その場合、購入者等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、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（民法第 404 条。令和 5 年時点では年 3 パーセント）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。本項は、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

項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 「当該商品又は当該権利の販売価格」及び「当該役務の対価」

代金の支払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、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」

「商品の通常の使用料」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「当該商品又は当該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いうまでもない（例えば、当該契約を担当した販売員の日当、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る。

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っては、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、「役務の提供の開始後」として本項第3号（前記(3)参照）に該当することとなる。

(5) 本項は、約定解除の場合についての規定であり、合意解約がなされた場合は、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。