

3 訪問販売、電話勧誘販売、訪問購入

弁護士 谷山 智光

Q3-1 訪問販売

セールスマンが自宅にやってきて、勧められるままに学習教材の契約をしました。後から冷静に考えると高いと思います。契約をやめることはできますか。その場合、損害賠償を請求されたりしませんか。

A3-1

本件セールスマンの行為は、特定商取引に関する法律(以下「特商法」といいます。)の訪問販売にあたります。したがって、クーリング・オフとして契約の解除をすることが考えられます。

この場合、販売業者は損害賠償を請求することはできませんし、引き渡された学習教材の引取りに要する費用は販売業者の負担となります。

解説

1 訪問販売とは

訪問販売とは、①営業所等以外の場所で行われる商品・指定権利の販売又は役務の提供をいう(特商法2条1項1号)。また、いわゆるキャッチセールスやアポイントメントセールスのような②特定の方法により誘引した顧客に対する営業所等で行われる商品・指定権利の販売又は役務の提供も訪問販売にあたる(同2号)。

この点、商品・役務について、従前は、指定された商品・役務のみ適用対象になるとされていたが、規制の後追いとなり被害を未然に防止することができなかったため、平成20年の特商法改正により全ての商品・役務が適用対象になることとなった(ただし、権利については従前どおり指定された権利のみ適用対象になる)。

訪問販売は、消費者が自発的に営業所等に行って商品を購入する場合と異なり、心構えができておらず(不意打ち性)、それに乗じて強引な勧誘がなされやすいため(攻撃性)、特商法上、以下の規制が定められている。

2 行政規制

販売業者等に対しては、氏名・勧誘目的等の明示義

務(3条)、勧誘を受ける意思の確認義務、拒否者に対する勧誘の禁止(3条の2)、申込書面・契約書面の交付義務(4、5条)、不実告知等の禁止行為(6条)が定められている。

3 民事規制

(1) 申込者等は、一定期間内は無条件・無理由で申込みの撤回又は契約の解除ができる(クーリング・オフ、9条)。

クーリング・オフが行われた場合、販売業者等は、損害賠償や違約金の支払いを請求することはできない(同3項)。

商品の引渡し等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、販売業者等の負担となる(同4項)。

商品が使用されたときでも、販売業者等は、商品の使用により得られた利益に相当する金銭等の支払を請求できない(同5項)。

(2) 申込者等は、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等の売買契約等については、申込みの撤回又は契約の解除ができる(9条の2)。

(3) 販売業者等が不実告知等を行い、申込者等が誤認して契約をした場合、申込者等は契約の申込み又は承諾の意思表示を取り消すことができる(9条の3)。

(4) 損害賠償額の予定又は違約金の定めがあるときでも、購入者等に請求する額が制限される(10条)。

Q3-2 クーリング・オフの要件

Q3-1の契約についてクーリング・オフをしようと思います。どのようにすればいいですか。セールスマンが「これは特別な契約だからクーリング・オフはできません。」と言っていたので、それを信じてクーリング・オフをしないまま10日が経過しましたが、クーリング・オフをすることは可能ですか。

A3-2

クーリング・オフは、条文上書面で行うことが必要とされています。本件ではセールスマンがクーリング・オフを妨害するために不実の説明を行い誤認させられているので、クーリング・オフは可能です。

解説

クーリング・オフは、条文上書面で行わなければならないとされている(9条1項)。クーリング・オフを行っ

たこと及びその日について後日紛争が生じないように明確にするという趣旨であり、そのためには内容証明郵便で行うことが望ましい。なお、口頭でクーリング・オフを行うことが認められるかについては争いがあるが、これを認めた裁判例もある（福岡高判平成6年8月31日判タ872号289頁等）。

申込書面(4条)又は契約書面(5条)を受領した日から起算して8日を経過した場合は、原則としてクーリング・オフはできない。この点、申込書面又は契約書面を受領していない場合や受領した申込書面又は契約書面が第4条又は第5条に定める事項を記載していない場合には、いつでもクーリング・オフをすることができる。

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・オフをしなかった場合には、その消費者は、申込書面又は契約書面を受領した日から起算して8日を経過した場合であっても、いつでもクーリング・オフをすることができる。ただし、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、消費者は、クーリング・オフをすることができなくなる。

Q3-3 電話勧誘販売

「海外旅行に安く行ける会員制のクラブです。興味のある人は〇〇番へお電話ください。」との電子メールが届いたので電話をしてみたところ、英会話の教材を購入させられました。契約をやめることはできますか。

A3-3

本件業者の行為は、特商法の電話勧誘販売にあたります。したがって、クーリング・オフとして契約の解除をすることが考えられます。

解説

1 電話勧誘販売とは

電話勧誘販売とは、①電話をかけて勧誘し行われる商品・指定権利の販売又は役務の提供をいう(2条3項号)。また、②政令で定める方法により電話をかけさせて勧誘し行われる商品・指定権利の販売又は役務の提供も電話勧誘販売にあたる。この点、政令で定める方法として、ビラを配布するなどして、i 販売目的を明らかにしないで消費者に電話をかけさせる場合、ii 他の者に比して著しく有利な条件で当該売買契約等を締結することができる旨を告げて消費者に電話をかけさせる場合がある(特商法施行令2条)。事例のケース

は、②-iにあたる。

電話勧誘販売は、訪問販売が有する不意打ち性、攻撃性のほか、相手が見えない(匿名性)、繰り返しの架電で断りづらい(執拗性)などの特質もあるため、特商法上、以下の規制が定められている。

2 行政規制

販売業者等に対しては、氏名等の明示義務(16条)、拒否者に対する勧誘の禁止(17条)、申込書面・契約書面の交付義務(18、19条)、前払式電話勧誘販売における承諾等の通知(20条)、不実告知等の禁止行為(21条)が定められている。

3 民事規制

申込者等に対しては、クーリング・オフ(24条)、不実告知等が行われた場合の意思表示の取消し(24条の2)が認められている。また、契約の解除等に伴う損害賠償等の額の制限(25条)も認められている。

Q3-4 訪問購入

先日、高齢の母の自宅に貴金属の買取業者がやってきて、母の結婚指輪を1000円で買い取っていったそうです。大事な指輪ですし、返してもらうことはできませんか。

A3-4

本件買取業者の買取行為は、特商法の訪問購入にあたります。したがって、クーリング・オフとして契約の解除をすることが考えられます。

解説

1 訪問購入とは

訪問購入とは、営業所等以外の場所において行われる物品の購入をいう(58条の4)。物品について、家具、書籍、CD等は適用対象から除外されている(58条の4、特商法施行令16条の2)。

貴金属等の買取業者による自宅への強引な訪問買取の被害が急増したことにより、平成24年の特商法改正で新設された取引類型である。

2 行政規制

購入業者に対しては、事業者名・勧誘目的等の明示義務(58条の5)、不招請勧誘の禁止、勧誘を受ける意思の確認義務、再勧誘の禁止(58条の6)、書面の交付義務(58条の7、58条の8)、物品の引渡しの拒絶に関する告知義務(58条の9)、不当行為の禁止(58条の10)、

第三者への物品の引渡しについての相手方に対する通知義務(58条の11)、物品の引渡しを受ける第三者への通知義務(58条の11の2)が定められている。

3 民事規制

申込者等に対しては、クーリング・オフ(58の14)が認められている。

そして、訪問購入においては、一度物品を購入業者に引き渡してしまうと、第三者への転売等により、クーリング・オフをしても引き渡した物品が返却されないおそれが高くなるため、物品の引渡しの拒絶(58の15)も認められている。

また、契約の解除等に伴う損害賠償等の額の制限(58の16)も認められている。

【参考文献】

消費者庁取引対策課「特定商取引に関する法律の解説平成24年版」
梶村太市ほか「新特定商取引法」