

## 2 特定商取引法(通信販売、業務提供誘引販売、連鎖販売取引)

弁護士 長野 浩三

### 2 特定商取引法(通信販売、業務提供誘引販売、連鎖販売取引)

弁護士 長野 浩三

特定商取引法の訪問販売、電話勧誘販売、訪問購入、特定継続的役務提供契約については、御池ライブラリー No.41の特集で取り上げています(弊所ホームページにも掲載されています)。

#### Q2-1 インターネット取引(通信販売)

インターネットで「3日で5kg激やせ!」と書いた健康食品の広告を見て、インターネットから申し込んでその商品を購入しましたが、実際には全くやせず、よく考えると3日で5kgもやせるはずはないと思うので、代金を返還してもらいたいのですが、可能でしょうか。

#### A2-1

インターネットの広告を見て購入した場合、特定商取引法の「通信販売」になります。通信販売において、返品可否や条件に関する特約を広告に表示していないときは商品の引渡を受けた日から8日間は契約解除ができ返金を求めることができます。実際と異なる事実を信じて購入した場合には消費者契約法に基づき契約を取り消し、返金を求めることができます。

#### 解説

##### 1 通信販売について

特定商取引法では、「通信販売」につき、「販売業者又は役務提供事業者が郵便その他の主務省令で定める方法(以下「郵便等」という。)により売買契約又は役務提供契約の申込みを受けて行う商品若しくは特定権利の販売又は役務の提供であって電話勧誘販売に該当しないもの」(同法2条2項)と規定され、主務省令で定める方法には「…通信機器又は情報処理の用に供する機器を利用する方法」(同施行規則2条2号)を含むので、インターネット広告でウェブサ

イト上から申し込んだ場合は特定商取引法の「通信販売」に該当する。

##### 2 特定商取引法が定める「通信販売」の解約ルール

同法では、訪問販売と異なり、通信販売にはクーリング・オフの規定はない。

また、「著しく事実と相違する表示をし、又は実際のものよりも著しく優良であり、若しくは有利であると人を誤認させるような表示」が禁止されているが(同法12条、誇大広告等の禁止)、同規定に反した場合に解約できるとする規定はない。

広告に解約条件の表示がない場合には、「その売買契約に係る商品の引渡し…を受けた日から起算して八日を経過するまでの間は」解約できる(「法定返品権」、同法15条の3)。この場合には返金を請求できる。返品の特約の表示は、広告への表示を要し(同法11条4号、同法施行規則9条3号)、さらに電子消費者契約(電子契約法2条1項)では、これに加えていわゆる最終申込み画面においても特約の表示を要するものとされているため(特定商取引法施行規則16条の3)、この両者の表示がなければ法定返品権が認められる(同法15条の3第1項但書)。広告に解約条件の表示がある場合にはこの規定は適用されない。

##### 3 消費者契約法の適用

同法4条1項1号は、「消費者は、事業者が消費者契約の締結について勧誘をするに際し、当該消費者に対して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、それによって当該消費者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 重要事項について事実と異なることを告げること。当該告げられた内容が事実であるとの誤認」と規定している。

同項の「勧誘」にインターネット広告のような不特定多数の者を対象とした広告が含まれるかどうかについては争いがあった。消費者庁企画課編『逐条解説消費者契約法第2版』108頁(商事法務、2010)でも「不特定多数向けのもの等客観的にみて特定の消費者に働きかけ、個別の契約締結の意思の形成に直接に影響を与えているとは考えられない場合(例えば、広告、チラシの配布…)は「勧誘」に含まれない。」とされていた。しかし、最高裁は、同法1条、4条1項ないし3項、5項、及び12条の趣旨目的に言及したうえで、「事業者が、その記載内容全体から判断して消費者が当該事業者の商品等の内容や取引条件その他これらの取引に関する事項を具体的に認識し得るような新聞広告により不特定多数の消費者に

向けて働きかけを行うときは、当該働きかけが個別の消費者の意思形成に直接影響を与えることもあり得るから、事業者等が不特定多数の消費者に向けて働きかけを行う場合を上記各規定にいう『勧誘』に当たらないとしてその適用対象から一律に除外することは、上記の法の趣旨目的に照らし相当とはいえない。」とし、結論として、「事業者等による働きかけが不特定多数の消費者に向けられたものであったとしても、そのことから直ちにその働きかけが法12条1項及び2項にいう『勧誘』に当たらないということとはできないというべきである。」と判示した(最判平成29年1月24日判例タイムズ1435号99頁、金融・商事判例1516号26頁、金融・商事判例1510号30頁、金融法務事情2064号84頁)。この判示及び消費者が実際に商品を購入していることからすれば、本件のインターネット広告は「勧誘」であるといえる。

次に、「3日で5kg激やせ!」は商品の効能という重要事項につき事実と異なることを告げているといえるため、消費者は、申込の意思表示を取り消し、代金の返還を請求できる。

#### 4 商品を費消した場合

商品を費消した場合には、不当利得の問題となる。消費者にとって契約を取り消すような商品は実質的に「利得」がないとして、商品代金につき事業者を支払う必要はない場合が多いと思われる。

### Q2-2 内職商法(業務提供誘引販売)

「在宅でパソコンの入力業務。教材を買って試験に合格(ほとんどの方が合格しています。)すれば月に8万円。」との広告を見て、家計のたしになればと思い、50万円の教材を購入しました。しかし、実際には試験が異常に難しく、合格できそうにもありませんし、解約して50万円を返還してもらいたいのですが、可能でしょうか。

#### A2-2

書面交付の日から数えて20日以内であればクーリング・オフをし、返金請求できます。また、事実と異なることが告げられていれば契約(申込の意思表示)を取り消し、返金請求できます。

#### 解説

##### 1 業務提供誘引販売

本件のような、いわゆる「内職商法」は、特定商取引法で「業務提供誘引販売取引」として規制されている。

同法の業務提供誘引販売は、①業者から提供される業務に従事することにより利益「業務提供利益」を収受しうることをもって誘引し、②特定負担を伴う商品の販売、役務の提供、その他あっせんに係る取引をすることとされている(同法51条1項)。

「業務提供利益」は、自分で仕事を確保するのではなく、販売業者から提供、又は関連業者からの提供をあっせんされることが要件である。購入する商品・役務を利用した業務であることが必要である。例えば、資格をとれたら仕事を提供すると説明して、資格取得のための講座や教材の契約をさせる場合などである。業務提供利益が契約上確約されていなくても、実態として誘引事由として説明されていればよいとされている。商品の販売、役務の提供は「そのあっせん」も含まれる。

「特定負担」は、商品の購入代金の負担、役務の対価の負担、その他の取引料の負担などである。

「伴う」とは、事実上負担が必要であることを意味する。商品・役務は政令指定による限定はない。

広告規制以外は「事業所等によらない個人」が適用対象である(同法52条以下)。

##### 2 クーリング・オフ

業務提供誘引販売では、契約書面を受け取った日から数えて20日間以内であれば、書面により契約の解除(クーリング・オフ)ができ(同法58条)、この場合には特定負担(商品購入の代金等)の返還を請求できる。契約書面の記載事項に不備がある場合にはクーリング・オフの起算日が来ないので書面交付から20日より後でもクーリング・オフできる。

##### 3 取消し

業務提供誘引販売の勧誘に際して事業者が事実と違うことを告げられ、その内容が事実であると信じて契約した場合には契約を取り消すことができ(同法58条の2)、この場合にも特定負担(商品購入の代金等)の返還を請求できる。

取消しは追認をすることができる時から1年以内に行う必要がある(同法58条の2第2項、9条の3第4項)。

### Q2-3 マルチ商法(連鎖販売取引)

「月収80万円も夢じゃない。人を紹介すればマージンが得られます。ネットワークビジネスで勝ち組に!」との広告をみて、健康食品を販売する代理店となり、新たな人を紹介すれば手数料を得られるビジネスに参加し、最初に代理店資格の購入代金として20万円を支払い、商品も仕入れました。しかし、思うように人

が集まらず、やめて商品も返品して20万円を返金してもらいたいのですが、可能でしょうか。

### A2-3

契約書面を受け取った日(再販売型取引の場合で商品の引渡しの方が後である場合は、引渡しの日)から数えて20日間以内であればクーリング・オフができます。また、販売に際しクーリング・オフについて事実と違うことを言ったり、威迫したりしたことによって、消費者が誤認・困惑してクーリング・オフしなかった場合は、20日を過ぎてもクーリング・オフできます。契約書面に法律で決められた事項が記載されていない場合も同様です。

勧誘に際し業者に事実と違うことを告げられ、その内容が事実であると信じて契約した場合や故意に事実を告げられなかったことによって契約した場合は、契約を取り消すことができます。これらの場合には返金請求できます。

クーリング・オフの場合、事業者は損害賠償や違約金の請求はできません。商品の引き取り費用も事業者負担です。ただし、契約解除は双方が原状回復義務を負うことになり、事業者は受け取った代金、登録料等を返還し、消費者は商品を返還します。

さらに、クーリング・オフできない場合には中途解約し、返品を認めるルールがあります。

### 解説

#### 1 連鎖販売取引

本件のようないわゆる「マルチ商法」は、特定商取引法で「連鎖販売取引」として規制されている。ネットワークビジネス、システム販売などとも呼ばれ、商品を買うなどして組織に参加した会員が、同じように友人や知人を組織に加入させ、新たに会員になった人がさらに新しい会員を加入させ組織を拡大していく商法である。口コミのほか、メールや交流サイト(SNS)の広告で勧誘する手法も広がっている。中には経営が破綻して、大規模な消費者被害となる事例もある。

連鎖販売取引に該当するかどうかの要件は下記のとおりである(特定商取引法33条)。

(取引)「物品・権利の販売・あっせん、役務の提供・あっせんの事業で」

- ・指定商品制による限定はない。
- ・単なる入会金支払い、配当金取得の組織の場合は、無限連鎖講防止法で刑罰をもって全面禁止されているネズミ講。

- ・商品販売の形式をとるが商品の価値がほとんどなく、その実質は金銭の支出、配当組織である場合もネズミ講。

(相手方)「再販売・受託販売・販売のあっせんをする者、役務提供・役務提供のあっせんをする者」を、

- ・販売員となる者を勧誘すること。
- ・取引の相手方が単なる商品の使用・消費だけの顧客であれば該当しない。

(特定利益)「特定利益を受受しうることをもって誘引し」

- ・販売員となる他の者(入会者)が入会金・商品代金等を支払った場合に、そこから利益(小売利益を除く)が得られること(連鎖性)。
- ・特定利益を受受しうることを勧誘のポイントとすること。

(特定負担)「その者と特定負担をすることを伴う」

- ・特定負担とは、商品購入代金、役務提供対価、入会金等。
- ・入会契約時の条件でなくとも、会員活動に伴って事実上金銭的負担が義務づけられている場合も含む。

以下のクーリング・オフ、取消権、中途解約権は行使する主体が「店舗等によらないで行う個人」に限定されている(特定商取引法40条以下)。

#### 2 クーリング・オフ(特定商取引法40条)

連鎖販売取引においては、契約書面受領の日から20日(再販売方式の場合は、書面受領日と商品受領日の遅い方から20日)間、クーリング・オフできる。

販売に際しクーリング・オフについて事実と違うことを言ったり、威迫したりしたことによって、消費者が誤認・困惑してクーリング・オフしなかった場合は、20日を過ぎてもクーリング・オフできる。

契約書面に法律で決められた事項が記載されていない場合にはクーリング・オフの起算日が到来しないため、20日を過ぎてもクーリング・オフできる。

#### 3 意思表示の取消し(特定商取引法40条の3)

勧誘に際し業者に事実と違うことを告げられ、その内容が事実であると信じて契約した場合(不実告知)や故意に事実を告げられなかったことによって契約した場合(故意の事実不告知)は、契約を取り消すことができる。

#### 4 中途解約・返品ルール(特定商取引法40条の2)

連鎖販売加入者は、連鎖販売契約を将来に向かって解除できる(同条1項)。

入会后1年以内の連鎖販売加入者は、連鎖販売契

約の解除に伴い、受領後90日以内で未使用の商品に関する商品販売契約を解約返品できる(同条2項)。

連鎖販売契約の解除に伴う違約金の上限は、「契約締結費用」「解除対象外商品の価格」「解除対象商品に関して提供された特定利益」「提供済み役務の対価」である(同条3項)。これ以外は返還不要である。

商品販売契約の解除に伴う違約金は、解約商品価格の10%以内に限定されている(同条4項)。