

Aコース 特定商取引法（訪問販売・電話勧誘 販売・特定継続的役務提供編）

弁護士 齊 藤 圭 太

テーマ

1. はじめに
2. 訪問販売について
3. 電話勧誘販売について
4. 特定継続的役務提供について
5. 最後に

テーマ

1. はじめに
2. 訪問販売について
3. 電話勧誘販売について
4. 特定継続的役務提供について
5. 最後に

1. はじめに

東京くらしWEB（消費生活に関わる東京都の情報サイト）

<https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.lg.jp/>

東京都は**消費者被害の拡大防止**を図るため、悪質な事業者に対しては、業務停止命令など厳格な行政処分や行政指導を行っています。

➤ 東京都消費生活条例で禁止している不適正取引行為

- ・ 不当勧誘行為（不実告知、威迫・困惑等）
- ・ 不当な履行強制行為
- ・ 不当な履行延引行為

➤ 特定商取引法による規制

1. はじめに

- 特定商取引法（特定商取引に関する法律）

（目的）

違法・悪質な勧誘行為等を防止して取引の公正を図り、**消費者の利益**を保護するために、事業者が商品を販売する際の**義務**等を定める

- 消費者トラブルが生じやすい取引を「類型化」

（参考）民法、消費者契約法

- 近年では、令和3年、令和2年、平成28年等に改正

1. はじめに

【特定商取引法の対象となる取引の種類】

- ①訪問販売、②通信販売、③電話勧誘販売、
④連鎖販売取引、⑤特定継続的役務提供、
⑥業務提供誘引販売取引、⑦訪問購入

消費者保護（※）の観点から...

- 行政規制、民事上のルール、行政処分、刑事罰を定める

※除外事由（法第26条、第50条）

- 営業のため又は営業として締結するもの
- 事業者がその従業員に対して行う販売又は役務の提供の場合等

1. はじめに

【各類型の規制の概要】

訪問販売	電話勧誘販売	特定継続的役務提供
氏名等の明示	氏名等の明示	氏名等の明示
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等	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等	誇大広告等の禁止
書面の交付	書面の交付 承諾等の通知	書面の交付 書類の備付け及び閲覧等
不当行為の禁止	不当行為の禁止	不当行為の禁止
クーリング・オフ	クーリング・オフ	クーリング・オフ 中途解約
過量販売契約等の申込みの撤回等	過量販売契約の申込みの撤回等	
意思表示の取消し	意思表示の取消し	意思表示の取消し
損害賠償等の額の制限	損害賠償等の額の制限	中途解約における損害賠償等の制限

1. はじめに

表－17 販売購入形態別相談件数の推移

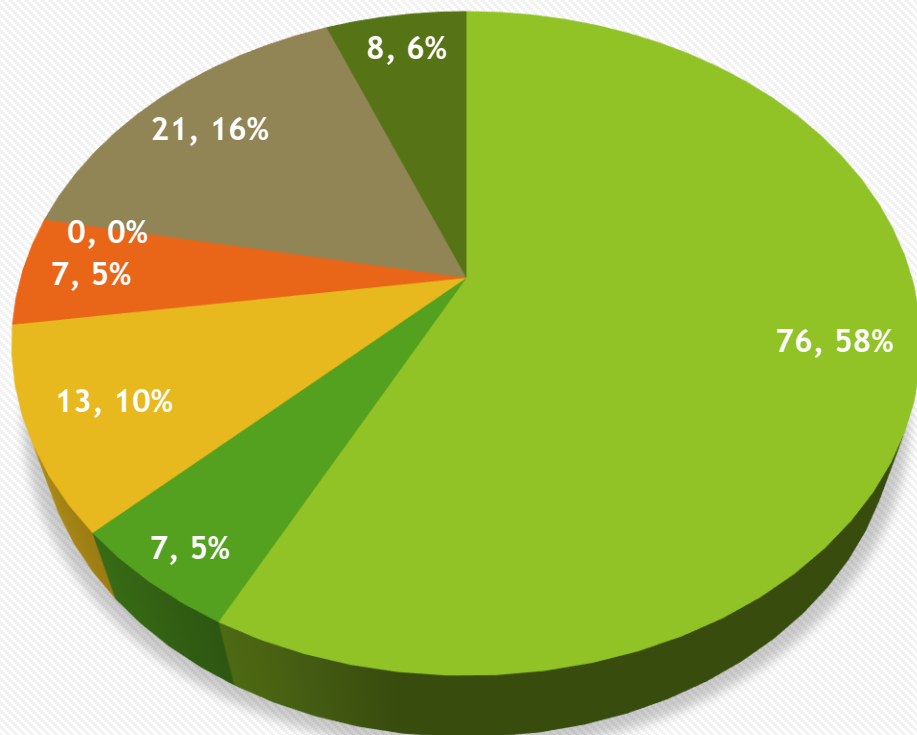
単位：件

販売購入形態	令和元年度	2年度	3年度	4年度	5年度
全相談件数	139,305 (100.0%)	136,635 (100.0%)	124,095 (100.0%)	130,088 (100.0%)	129,681 (100.0%)
店舗購入	32,374 (23.2%)	30,422 (22.3%)	27,388 (22.1%)	29,903 (23.0%)	28,501 (22.0%)
特殊販売（店舗外販売）	62,965 (45.2%)	71,195 (52.1%)	64,798 (52.2%)	67,186 (51.6%)	66,608 (51.4%)
訪問販売	10,835 (7.8%)	10,509 (7.7%)	11,671 (9.4%)	10,138 (7.8%)	11,064 (8.5%)
通信販売	43,906 (31.5%)	53,470 (39.1%)	46,337 (37.3%)	50,639 (38.9%)	48,682 (37.5%)
マルチ(まがい)商法	1,745 (1.3%)	1,338 (1.0%)	1,172 (0.9%)	873 (0.7%)	632 (0.5%)
電話勧誘販売	4,806 (3.4%)	3,673 (2.7%)	3,803 (3.1%)	3,885 (3.0%)	4,430 (3.4%)
ネガティブオプション	280 (0.2%)	821 (0.6%)	318 (0.3%)	255 (0.2%)	309 (0.2%)
訪問購入	593 (0.4%)	721 (0.5%)	835 (0.7%)	772 (0.6%)	859 (0.7%)
他の無店舗販売	801 (0.6%)	663 (0.5%)	662 (0.5%)	624 (0.5%)	627 (0.5%)
不明・無関係	43,966 (31.6%)	35,018 (25.6%)	31,909 (25.7%)	32,999 (25.4%)	34,572 (26.6%)

東京都「令和5年度 消費生活相談年報」

1. はじめに

2023年度の法執行状況（全国132件）



■ 訪問販売

■ 通信販売

■ 電話勧誘販売

■ 連鎖販売取引

■ 特定継続的役務提供

■ 業務提供誘引販売取引

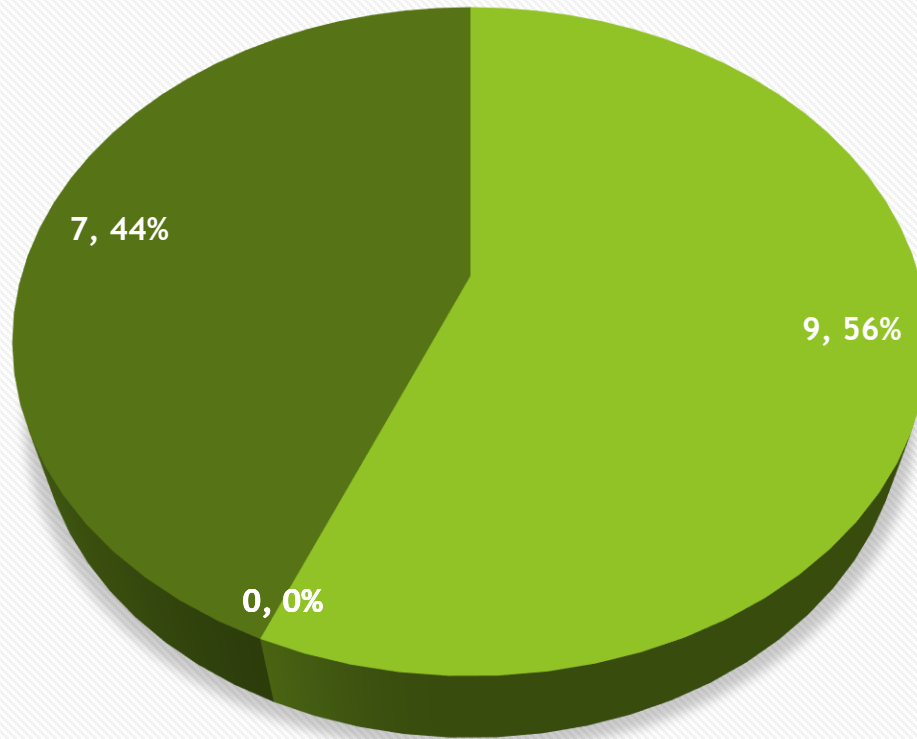
■ 訪問購入

テーマ

1. はじめに
2. 訪問販売について
3. 電話勧誘販売について
4. 特定継続的役務提供について
5. 最後に

2. 訪問販売について

2023年度の法執行状況（東京都16件）



- 訪問販売
- 通信販売
- 電話勧誘販売
- 連鎖販売取引
- 特定継続的役務提供
- 業務提供誘引販売取引
- 訪問購入

2. 訪問販売について

訪問販売でトラブルが多い原因は...

- アポイントなく、突然訪問してくる
- 「無料で点検する」といって消費者の抵抗感を低くする
- 「すぐに修理が必要」等と言って消費者の不安をあおる
- 一人暮らしの高齢者を狙う
- 強引な勧誘や消費者が契約を締結するまで帰らないという悪質なケース

2. 訪問販売について

- 訪問販売の類型（法第2条第1項）

① **営業所等（※）以外の場所**で契約の申込みを受け又は契約を締結する場合

- 典型例は、事業者の担当者が、消費者の住居を訪問して契約する販売方法

※「通常の店舗とみなし得る場所以外の場所」

例えば、喫茶店や路上での販売、ホテルや公民館を一時的に借りる等して行われる展示販売のうち、期間、施設等からみて、店舗に類似するものとは認められないものも該当

2. 訪問販売について

②

営業所等以外の場所で呼び止めて営業所等に同行させた者や**販売目的を告げず又は他より著しく有利な条件を告げて営業所等に呼び出した者**から契約の申込みを受け又は契約を締結する場合

- キャッチセールス
- アポイントメントセールス

2. 訪問販売について

【行政規制】

1. 事業者の氏名等の明示（法第3条）

事業者は、訪問販売をしようとするときは、勧誘に先立って、消費者に対して、**①事業者の氏名等、②契約の締結について勧誘する目的であること、③販売しようとする商品若しくは権利又は役務の種類を明らかに**しなければならない。

- 住居訪問販売や路上におけるキャッチセールス等は、通常の店舗販売等とは異なり、消費者が望んでいなくても勧誘を受けることもあり、勧誘を受けるか否かを消費者が判断するために必要となる事項を明示させる。

2. 再勧誘の禁止等（法第3条の2）

- 訪問販売をしようとするときは、**勧誘に先立って消費者に勧誘を受ける意思があることを確認**するように努めなければならない。
- 消費者が契約を締結しない旨の意思を表示したときは、**勧誘を継続すること、その後改めて勧誘することは禁止**される。
 - 事業者の勧誘が始まった後、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、数時間にわたり粘られたりした結果、最終的な契約にこぎ着けられてしまうケースもあるため、消費者の保護の必要性がある。

2. 訪問販売について

3. 書面の交付（法第4条、法第5条）

事業者は、契約の申込みを**受けたとき又は契約を締結したとき**には、以下の事項を記載した書面を消費者に渡さなければならない。

- ①商品等の種類、②販売価格等、③代金等の支払時期、方法
- ④商品等の引渡時期、⑤契約の申込みの撤回（解除）に関する事項
- ⑥事業者の氏名等、住所、電話番号、法人にあっては代表者の氏名
- ⑦契約の申込み又は締結を担当した者の氏名
- ⑧契約の申込み又は締結の年月日
- ⑨商品名及び商品の商標又は製造業者名
- ⑩商品の型式、⑪商品の数量
- ⑫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
- ⑬契約の解除に関する定めがあるときには、その内容
- ⑭そのほか特約があるときには、その内容

2. 訪問販売について

- 消費者の**承諾**を得て、**電磁的方法**により提供することができる

- 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
- ② ダウンロードによる方法
- 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

- 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。**

2. 訪問販売について

4. 禁止行為（法第6条）

訪問販売において以下のような行為を禁止している

- 契約の締結について勧誘を行う際又は契約の申込みの撤回や契約の解除を妨げるために、**事実（※）と違うことを告げること**
※：商品の種類や性能、品質、販売価格、クーリング・オフに関する事項等
- 契約の締結について勧誘を行う際、**故意に事実を告げないこと**
- 契約を締結させ又は契約の申込みの撤回（契約の解除）を妨げるために、**相手を威迫して困惑させること**
- 勧誘目的を告げない誘引方法により誘引した消費者に対して、**公衆の出入りする場所以外の場所で、契約の締結について勧誘を行うこと**

2. 訪問販売について

【民事上のルール】

6. 契約の申込みの撤回又は契約の解除（クーリング・オフ制度）（法第9条）

- 訪問販売においては、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り、後日、履行や解約をめぐる紛争が生じることが少なくない。

- **法定書面を受け取った日から数えて8日以内**であれば、消費者は事業者に対して、書面又は電磁的記録により申込みの撤回や契約の解除（**クーリング・オフ**）ができる。
- ▶ 事業者が、クーリング・オフに関する事項につき事実と違うことを告げたり、威迫したりすることによって、**消費者が誤認・困惑してクーリング・オフしなかった場合には、8日間を経過していても、消費者はクーリング・オフをすることができる。**

2. 訪問販売について

- 申込みの撤回等は、「書面又は電磁的記録」によって行う必要がある

「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

例：内容証明郵便、電子メール、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

- 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**発した時**にその効力を生ずる。

2. 訪問販売について

【クーリング・オフが行われた場合】

- 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。**
- クーリング・オフを行使した場合には商品等の**返還の費用は事業者の負担とする。**
- 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又は当該役務提供契約に基づき役務が提供等されたときにおいても、事業者は、申込者等に対し、**当該商品の使用により得られた利益又は当該役務提供契約に係る役務等の対価その他の金銭の支払を請求することができない。**
- 事業者が金銭を受領しているときは、申込者等に対し、速やかに、**返還**しなければならない。

7. 過量販売契約の申込みの撤回又は契約の解除 (法第9条の2)

- 消費者が**通常必要とされる量を著しく超える**商品等を購入する契約を結んだ場合、**契約締結後1年間は**、契約の申込みの撤回又は契約の解除ができる（消費者にその契約を結ぶ特別の事情があったときを除く。）。

例：一人暮らしの高齢者が布団10枚以上を購入した場合

- この際の清算は、**クーリング・オフと原則同様の清算ルール**が適用

8. 契約の申込み又はその承諾の意思表示の取消し（法第9条の3）

- 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。

2. 訪問販売について

- 事実と違うことを告げられた場合であって、その告げられた内容が事実であると誤認した場合

消費者に対して「この家はシロアリに侵されており、このままでは倒れてしまう。」と告げ、その消費者が「自分の家がシロアリに侵されている」という認識を抱いた場合

- 故意に事実を告げられなかった場合であって、その事実が存在しないと誤認した場合

現在他社と契約している役務提供に係るプランを自社プランへ切り替えることについて勧誘をするに際し、実際には一定の場合に現在契約中のプランよりも高くなる可能性があるにもかかわらず、事業者がその旨を告げなかった結果、消費者が現在契約中のプランよりも高くなることはないとは認識した場合

2. 訪問販売について

- 取消権は、追認をすることができる時から **1年間**行わないときは、時効によつて消滅する。当該売買契約又は当該役務提供契約の締結の時から **5年**を経過したときも、同様とする。
- 取り消された場合、遡って無効となるため、**事業者は代金の返還義務を負い、消費者は受領した商品や権利の返還義務を負う。**
- ただし、消費者が当該契約の申込み又はその承諾の意思表示を取り消した場合において、給付を受けた当時その意思表示が取り消すことができるものであることを知らなかつたときは、**当該契約によつて現に利益を受けている限度において、返還の義務を負う。**

2. 訪問販売について

9. 契約を解除した場合の損害賠償等の額の制限 (法第10条)

- ▶ 事業者が、消費者の債務不履行（例えば代金の支払遅延等）を理由として、契約を解除した場合に、**消費者が事業者から法外な損害賠償を請求されることがないように上限**を定めた。
 - 商品等が返還された場合 通常の使用料の額
 - 商品等が返還されない場合 販売価格に相当する額
 - 役務を提供した後である場合、提供した役務の対価に相当する額
 - 商品をまだ渡していない場合等 契約の締結や履行に通常要する費用の額
- ▶ 消費者の債務不履行を理由として契約が解除されていない場合、残代金を損害賠償の額の上限とする。
- ▶ 法定利率（年3%）による遅延損害金の額が加算される。

2. 訪問販売について

【2024年7月 業務停止命令（9か月）の事案①】

勧誘目的等不明示、契約書書面記載不備、不実告知

都内における当該事業者に関する相談の概要（令和6年7月25日現在）

（相談件数3年度分）

平均年齢	平均契約額	相談件数			
		令和4年度	令和5年度	令和6年度	合計
69.9歳 (34～92歳)	約107万円 (最高額約352万円)	7件	14件	2件	23件

東京都生活文化スポーツ局

<https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.lg.jp/torihiki/shobun/shobun240729.html>

2. 訪問販売について

(1) 勧誘目的等不明示

事業者は、「近所で工事をしており、防水のシンナーの臭いで苦情が入ったので近所に聞いて調べさせてもらっています。」「近くのアパートで工事をするので挨拶に来ました。」「向かいのアパートで工事をします。迷惑をかけるので挨拶に来ました。」等と告げて消費者宅を訪問しており、勧誘に先立って、屋根工事契約について勧誘をする目的であることを明らかにしていなかった。

(2) 契約書面記載不備

事業者は、屋根工事契約時、消費者に交付する契約書面に工事内容（役務の種類）、工事単価（役務の対価）、契約担当者名、工事に使用する材料名（契約の履行に際して使用する錆止め塗料等の商品名及び商品の商標又は製造者名）を記載せず、また支払の方法を記載していなかった。さらに、活動実態のない登記上の本店所在地のみを記載し、現に活動している事務所等がある住所を記載していなかった。

2. 訪問販売について

(3) 不実告知

事業者は、屋根工事契約の勧誘をするに際し、実際には消費者宅の屋根に著しい不具合はないにもかかわらず、消費者宅の屋根画像と称する、屋根に隙間があってコーキングがとれかかっている画像を見せながら、「コーキングしてビスで止め直した方が良いです。台風とか風が来たらめくれちゃうから今のうちに早く応急処置しておいた方が良いですよ。補修はした方が良いです。」などと告げ、また、消費者宅の屋根画像と称する、屋根瓦が剥がれた画像を見せながら、「瓦が剥がれていて茶色い木のような色をした部分が見えている。瓦が剥がれていて、黒色の防水シートが見えている。」などと説明するなど、消費者が契約の締結を必要とする事情に関する事項について事実と異なることを告げていた。

2. 訪問販売について

【業務停止命令の内容】

- ▶ 令和6年7月30日（命令の日の翌日）から令和7年4月29日までの間（9か月間）、訪問販売に関する業務のうち、役務提供契約の締結の勧誘・申し込みを受けること・契約を締結する業務を停止すること。

- ▶ 指示の内容
 - (1) 業務停止命令を受ける原因となった違反行為の発生原因について、調査分析の上検証し、その検証結果について、業務停止命令の日から1か月以内に東京都知事宛て文書にて報告すること。
 - (2) 違反行為の再発防止に向けた、再発防止策及び社内のコンプライアンス体制を構築し、当該再発防止策及び当該コンプライアンス体制について、本件業務停止命令に係る業務を再開する1か月前までに東京都知事宛て文書にて報告すること。

2. 訪問販売について

【2023年2月 業務停止命令（18か月）の事案②】

勧誘目的等不明示、契約書書面記載不備、不実告知、迷惑勧誘

（1）勧誘目的等不明示

事業者は、求人サイトのアルバイト募集に応募した消費者に対し面接を行った後、自主制作映画のオーディションを受けさせ、役務提供契約の締結を勧誘しているが、契約の勧誘に先立つ、アルバイト面接の日時を伝える電話又はメールの段階から消費者がオーディションの結果を聞くため当該事業者に再度出向く段階まで、一貫して消費者に対し、有料レッスンの役務提供契約の締結について勧誘する目的である旨を明らかにしていない。

2. 訪問販売について

(2) 契約書面の記載不備

事業者は、事務所において消費者と有料レッスンの役務提供契約を締結したとき、役務の提供を受ける者に対して役務提供契約の内容を明らかにする書面を直ちに交付していたが、当該書面に架空の責任者を記載しており、代表者氏名を記載していない。

(3) 不実告知

事業者は、有料レッスンの役務提供契約の締結を勧誘するに際し、自主制作映画の予定がないにもかかわらず、「作ることが決まっている」「出演は必ずできる」「出演者はみんなレッスンを受けてもらう」等と有料レッスンを受講すれば映画に出演できるかのように告げている。

2. 訪問販売について

(4) 迷惑勧誘

事業者は、事務所において有料レッスンの役務提供契約の締結について勧誘する際、消費者が別の人に相談したいと言っても「人に相談せずに自分で決められない様だったら何もできない」「親に電話してもどうにもならないよ」「親には絶対言わないで」などと執拗に勧誘を続け、消費者に迷惑を覚えさせるような仕方で勧誘を行っている。

テーマ

1. はじめに
2. 訪問販売について
3. 電話勧誘販売について
4. 特定継続的役務提供について
5. 最後に

3. 電話勧誘販売について

- 電話勧誘販売の類型（法第2条第3項）

- ① **電話をかけ**、その電話において（※）行う契約の締結についての勧誘により、その相手方から、当該契約の申込みを郵便等により受ける又は当該契約を郵便等により締結するもの

※：その電話の中で消費者からの契約の申込みを受けた場合だけでなく、電話を一旦切った後、郵便、電話等によって消費者が申込みを行った場合でも、電話勧誘によって消費者の購入意思の決定が行われた場合には、「電話勧誘販売」に該当

- ② 販売目的を告げず又は他より著しく有利な条件を告げて、**消費者に電話をかけさせて**勧誘し契約を締結するもの

3. 電話勧誘販売について

【行政規制】

1. 事業者の氏名等の明示（法第16条）

- 事業者は、電話勧誘販売をしようとするときは、**勧誘に先立って**、消費者に対して、**①事業者の氏名等、②勧誘を行う者の氏名、③販売しようとする商品若しくは権利又は役務の種類、④契約の締結について勧誘するためであることを**告げなければならない。

2. 再勧誘の禁止（法第17条）

- 電話勧誘販売に係る契約等を締結しない旨の意思を表示した者に対する勧誘の継続や再勧誘をしてはならない。

3. 書面の交付（法第18条、法第19条）

4. 禁止行為（法第21条）

3. 電話勧誘販売について

5. 前払式電話勧誘販売における承諾等の通知（法第20条）

- ▶ 消費者が商品の引渡し等を受ける前に、代金の全部又は一部を支払う「**前払式**」の場合に、事業者が代金を受け取り、その後商品の引渡しを遅滞なく行うことができないときには、**一定の事項を記載した書面（消費者が承諾した場合は電磁的方法を含む。）で遅滞なく通知しなければならない。**

- ① 申込みの承諾の有無
- ② 事業者の氏名、住所、電話番号
- ③ 受領した金銭の額（それ以前にも金銭を受け取っているときには、その合計額）
- ④ 当該金銭を受け取った年月日
- ⑤ 申込みを受けた商品名とその数量
- ⑥ 承諾するときには、商品の引渡時期

3. 電話勧誘販売について

【民事上のルール】

- 7. 契約の申込みの撤回又は契約の解除（クーリング・オフ制度）（法第24条）
- 8. 過量販売契約の申込みの撤回又は契約の解除（法第24条の2）
- 9. 契約の申込み又はその承諾の意思表示の取消し（法第24条の3）
- 10. 契約を解除した場合の損害賠償等の額の制限（法第25条）

3. 電話勧誘販売について

【2024年9月 業務停止命令（3か月）の事案①】

契約を締結しない旨の意思を表示した者に対する勧誘、書面交付義務に違反する行為、売買契約及び役務提供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

（1）契約を締結しない旨の意思を表示した者に対する勧誘

事業者は、消費者Aに対し、「うちの教材を使って勉強すれば、できるようになりますよ」、「これは200万円くらいするんですけど」、「ぴったりの研修ですよ」等と、契約の締結について勧誘をしたところ、消費者Aが「こんな高い教材、買えないですよ」等と、当該契約を締結しない旨の意思を表示したにもかかわらず、「うちの教材は、みんな安かったって言ってますよ」等と勧誘をし、これに対して消費者Aが「こんな高い教材は買えない」と、当該契約を締結しない旨の意思を再度表示したにもかかわらず、さらに、Zは、「皆さん、10年くらいのローンを組んで、毎月3万円くらい、払ってますよ」、「みんな、成果が上がって、給料が増えてるんで、繰り上げ返済して、1年から2年くらいで完済してますよ」等と、当該契約の締結について勧誘をし、契約を締結した。

3. 電話勧誘販売について

(2) 書面の交付義務に違反する行為

事業者は、顧客と契約をスマートフォン等の情報処理の用に供する機器により締結したとき、遅滞なく、その契約の内容を明らかにする書面を交付しなかった。

(3) 売買契約及び役務提供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

事業者は、契約の解除を妨げるため、実際には、電話勧誘販売に該当し、契約はクーリング・オフをすることができるものであるにもかかわらず、消費者に対し、「契約後のクーリング・オフできませんよ」、「クーオフや解約はできないんですよ」等と、あたかも契約はクーリング・オフをすることができないものであるかのように告げた。

3. 電話勧誘販売について

【2023年9月 業務停止命令（21か月）の事案②】

氏名等の明示義務違反、書面交付義務違反

（1）氏名等の明示義務に違反する行為（販売業者の名称の不明示）

事業者の従業員Zは、令和4年7月、消費者Aに電話をかけ、「物産展が最後なので、残った商品を3点1万8千円のところ、1万6千円に値引きします」等と告げ、売買契約の締結について勧誘をしたが、当該勧誘に先立って、Aに対し「遅い時間にすみません。●●市場といいます」、「物産展をやっている本日が最終日でした」などと告げるのみで、販売業者の名称を告げなかった。

3. 電話勧誘販売について

(2) 書面の交付義務に違反する行為（虚偽記載のある書面の交付）

事業者は、消費者に電話をかけ、勧誘により、売買契約を郵便等により締結したとき、購入者に対し、売買契約に係る書面を交付したが、当該書面に、販売業者の名称、住所及び代表者の氏名並びに売買契約の締結を担当した者の氏名について、虚偽の記載をしていた。

事業者は、消費者Cとの間で売買契約を複数回締結したとき、Cに対し、売買契約に係る書面を交付したが、当該書面に、販売業者の名称として、「●●物産」又は「●●市場」との虚偽の名称を記載し、販売業者の代表者の氏名、販売業者の住所及び本件売買契約の締結を担当した者の氏名について虚偽の記載をしていた。

テーマ

1. はじめに
2. 訪問販売について
3. 電話勧誘販売について
4. 特定継続的役務提供について
5. 最後に

4. 特定継続的役務提供について

● 特定継続的役務とは...

- 特定継続的役務の提供又は特定継続的役務の提供を受ける権利の販売

特定継続的役務	期間	金額
いわゆるエステティック	1 か月を超える	いずれも5万円を超えるもの
いわゆる美容医療	1 か月を超える	
いわゆる語学教室	2 か月を超える	
いわゆる家庭教師	2 か月を超える	
いわゆる学習塾	2 か月を超える	
いわゆるパソコン教室	2 か月を超える	
いわゆる結婚相手紹介サービス	2 か月を超える	

※ 継続的役務提供は、契約内容の特質と契約条件からトラブルが発生しやすい

4. 特定継続的役務提供について

【行政規制】

1. 書面の交付（法第42条）

A. 契約の締結前には、当該契約の概要を記載した書面（概要書面）を渡さなくてはならない。

- ①事業者の氏名、住所、電話番号、法人にあっては代表者の氏名、
- ②提供される役務の内容
- ③購入が必要な商品がある場合にはその商品名、種類、数量
- ④役務の対価その他の支払わなければならない金銭の概算額
- ⑤上記の金銭の支払時期、方法、⑥役務の提供期間
- ⑦クーリング・オフに関する事項
- ⑧中途解約に関する事項
- ⑨割賦販売法に基づく抗弁権の接続に関する事項
- ⑩前受金の保全に関する事項
- ⑪特約があるときには、その内容

4. 特定継続的役務提供について

B. 契約の締結後には、遅滞なく、契約内容について明らかにした書面（契約書面）を渡さなければならない。

- ①役務等の内容、
- ②購入が必要な商品がある場合にはその商品
- ③役務の対価等その他の支払わなければならない金銭の額
- ④上記の金銭の支払時期、方法、⑤役務の提供期間
- ⑥クーリング・オフに関する事項
- ⑦中途解約に関する事項、
- ⑧事業者の氏名、住所、電話番号、法人にあっては代表者の氏名
- ⑧契約の締結を担当した者の氏名、⑨契約の締結の年月日
- ⑩購入が必要な商品がある場合にはその種類、数量
- ⑪割賦販売法に基づく抗弁権の接続に関する事項
- ⑫前受金の保全措置の有無、その内容
- ⑬購入が必要な商品がある場合には、その商品を販売する業者の氏名、住所、電話番号、法人にあっては代表者の氏名
- ⑭特約があるときには、その内容

4. 特定継続的役務提供について

2. 誇大広告等の禁止（法第43条）

- 誇大広告や著しく事実と相違する内容の広告による消費者トラブルを未然に防止するために、役務の内容等について、「**著しく事実に相違する表示**」や「**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**」を禁止

3. 禁止行為（法第44条）

4. 書類の閲覧等（法第45条）

- 「前払取引」（役務提供に先立って5万円を超える金額を受領する場合）を行うときは、消費者が事業者の財務内容等について確認できるよう、その業務及び財産の状況を記載した書類を事務所に備え置くことや消費者の求めに応じて閲覧できるようにしておくこと等が義務付けられている。

4. 特定継続的役務提供について

【民事上のルール】

6. 契約の解除（クーリング・オフ制度）（法第48条）

- 政令で指定する商品（関連商品）も対象

7. 中途解約（法第49条）

- 消費者は、クーリング・オフ期間の経過後においても、将来に向かって特定継続的役務提供等契約（関連商品の販売契約を含む）を中途解約することができる。事業者が消費者に対して請求し得る損害賠償等の額の上限が定められている。

8. 契約の申込み又はその承諾の意思表示の取消し（法第49条の2）

4. 特定継続的役務提供について

【ケース】

4月から中学生になる息子のために家庭教師を申し込むことにした。始めに無料体験ができるということだったので申し込んだところ、講師の人柄も良く息子も気に入っており、月額1万円ということだったので卒業までの3年間、契約することにした。

契約日当日、契約内容についての説明があり、指導料が月額1万円、契約期間は3年間とそこまでは了承していたのだが、指導を受けるには3年分の教材（総額80万円）をまとめて購入しなければならないということを初めて聞かされた。高額であったがやる気になっている息子の手前、契約してしまった。

以降、順調に指導を受けていたが半年が過ぎようとした頃から講師の遅刻や無断欠席が続くようになった。対応の改善を申し出たが効果が無かったため家庭教師と未使用分の教材（2、3年生分）についてクーリング・オフ通知を出したところ、「家庭教師のクーリング・オフには応じるが、教材についてはまとめての購入なので個別のクーリング・オフには応じられない」と言われたが、納得できない。

消費者庁「特定商取引法ガイド」

<https://www.no-trouble.caa.go.jp/case/continuouservices/>

テーマ

1. はじめに
2. 訪問販売について
3. 電話勧誘販売について
4. 特定継続的役務提供について
5. 最後に

5. 最後に

特定商取引法は、違法・悪質な勧誘行為等を防止して取引の公正を図り、**消費者の利益を保護**することを目的としている

- 行政処分が出されるような悪質なケースは当然許されない
- 書面の交付義務の失念や書面の記載事項の漏れ等、意図せず特定商取引法に違反してしまうケースを防止

法令遵守・コンプライアンス重視

- 社会的信用を得る
- 社内の倫理意識を高める

事業者自らを守るだけでなく、消費者からの信頼につながる