

不適正な取引行為の防止

－特定商取引法による規制－

東京都生活文化スポーツ局

消費生活部取引指導課

I

東京都の不適正取引防止事業

東京都では、多発・深刻化する消費者被害を防止するため、昭和63年度から不適正取引防止事業を実施しています。この事業は「特定商取引に関する法律」（以下「特定商取引法」といいます。）と「東京都消費生活条例」（以下「消費生活条例」といいます。）などに基づき、不適正な取引行為を行っている事業者に対し、その実態を調査し、行政処分や違反の是正指導等を行うことにより、消費者取引の適正化を図ろうとするものです。

事業者調査・指導の仕組み

特定商取引法

各都道府県の区域内業務について知事が行政監督(第68条)（政令第42条）

法違反情報の収集・整理

- 1 消費生活総合センター、区市町村、国、道府県、消費者団体等からの収集
- 2 個人、法人、団体の申出（第60条）

特定商取引法の規定する下記の取引行為であり、なおかつ、法違反の疑い

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

法律施行上必要があるとき

法違反に関する検査等

当該事業者又は密接関係者に対する立入検査・報告徴収・物件（資料）提出命令
当該事業者又は密接関係者の従業員等の事情聴取
当該事業者から業務の委託を受けた者に対する立入検査

（第66条）

弁明の機会の付与

業務停止命令（2年以内）
業務の全部又は一部

（第8条、15条、23条、39条、47条、57条、58条の13）

業務禁止命令（2年以内）
業務の全部又は一部

（第8条の2、15条の2、23条の2、39条の2、47条の2、57条の2、58条の13の2）

業務改善等の指示

（第7条、14条、22条、38条、46条、56条、58条の12）

公表

業務改善の指示をした旨、業務停止及び業務禁止を命じた旨を公表

（第7条、8条、8条の2、14条、15条、15条の2、22条、23条、23条の2、38条、39条、39条の2、46条、47条、47条の2、56条、57条、57条の2、58条の12、58条の13、58条の13の2）

罰則（抜粋）

不実告知・威迫行為等に関する罰則

：懲役（行為者＝3年以下）又は罰金（行為者＝300万円以下）、又はその併科
両罰規定あり（法人＝1億円以下の罰金）

業務停止命令・業務禁止命令違反に関する罰則

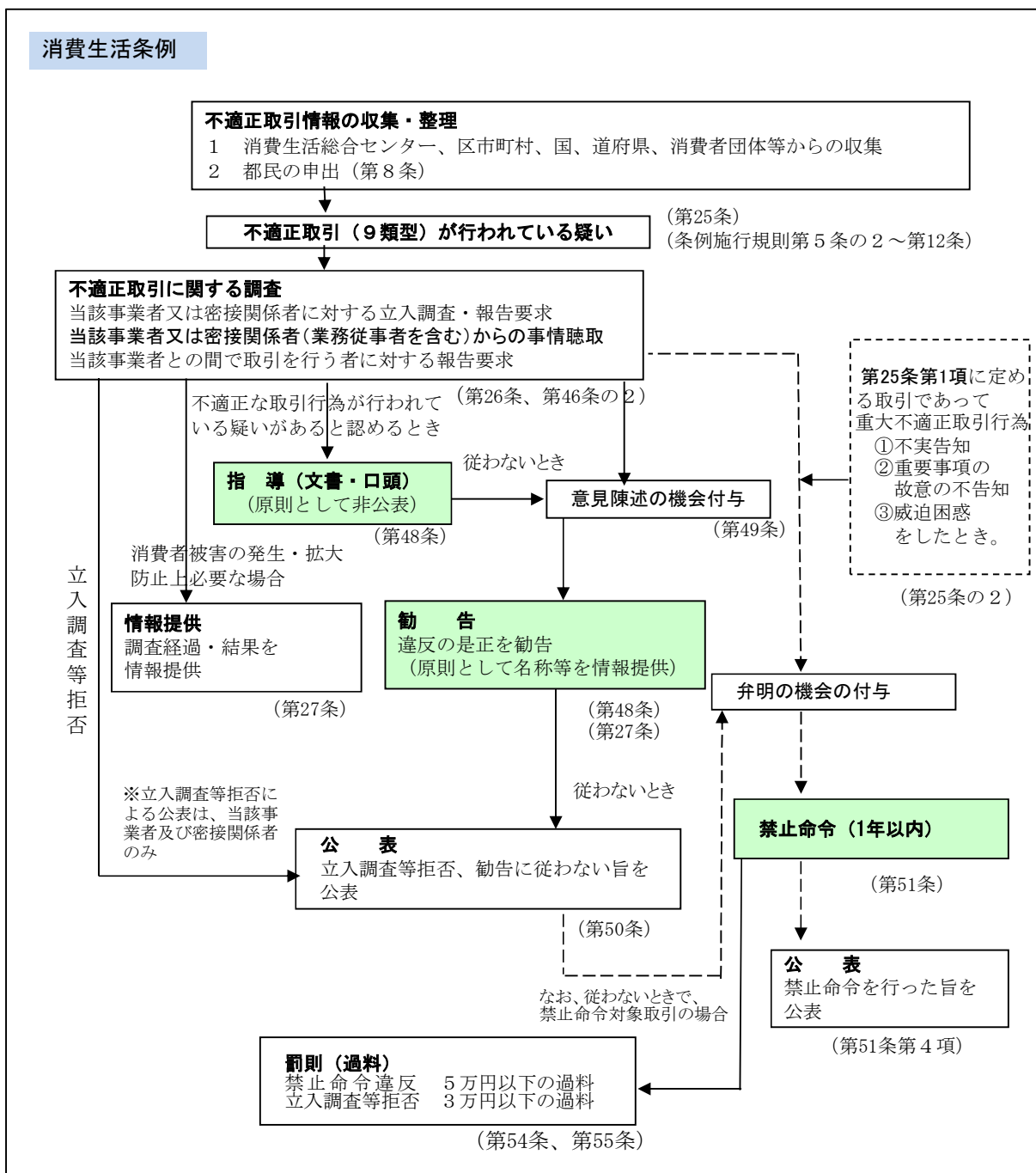
：懲役（行為者＝3年以下）又は罰金（行為者＝300万円以下）、又はその併科
両罰規定あり（法人＝3億円以下の罰金）

書面交付義務違反に関する罰則、指示違反に関する罰則、報告徴収・立入検査拒否等に関する罰則

：懲役（行為者＝6月以下）又は罰金（行為者＝100万円以下）、又はその併科
両罰規定あり（法人＝100万円の罰金）

※別掲P40参照

消費生活条例



◎特定商取引法と消費生活条例

	特 定 商 取 引 法	消 費 生 活 条 例
対 象	以下の取引類型 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（政令で定める特定役務に限る） ⑥ 業務提供誘引販売取引 ⑦ 訪問購入	事業者・消費者間の全ての取引
適 用 除 外	訪問販売、通信販売、電話勧誘販売では、原則として全ての商品・役務の取引を規制対象とする。訪問購入では、原則として全ての物品の購入（政令で定めるものは除く）を規制対象とする。ただし、購入者等が営業のために又は営業として行う取引、国又は地方公共団体が行う取引、事業者がその従業員に対して行う取引などは適用除外。 また、訪問販売、通信販売、電話勧誘販売では、他の法律の規定によって消費者の利益を保護することができると認められるものは、適用除外。 ① 金融取引に関するもの（有価証券の売買、預貯金業務、保険の引受など） ② 宅地建物取引に関するもの ③ 旅行業に関するもの ④ 通信放送に関するもの（電話、インターネット接続サービス、ケーブルテレビ、衛星放送など） ⑤ 運輸に関するもの（航空運送事業、鉄道事業、バス・タクシー等の運送、フェリー運送など） ⑥ 法律に基づく国家資格を得て行う業務に関するものの（公認会計士、司法書士、土地家屋調査士、行政書士、税理士、社会保険労務士など） ⑦ その他（自動車整備業、倉庫業、信用購入斡旋、商品投資顧問業など）	① 医師、歯科医師その他これらに準ずる者により行われる診療行為及びこれに準ずる行為 ② 商品、サービス等の価格で法令に基づいて規制されているもの
禁 止 行 為 等 の 内 容	・不実告知 ・重要事項の故意の不告知 ・威迫困惑行為 ・勧誘目的を告げないで行う公衆の出入りする場所以外の場所での勧誘 ・誇大広告（優良有利等誤認） ・契約を締結しない意思表示をした者に対する勧誘 ・書面不交付、規定事項不記載書面の交付 ・債務履行の拒否又は不当な遅延 ・迷惑勧誘、迷惑解除妨害 ・判断力不足に乗じての契約締結 ・適合性原則違反 ・虚偽事項記載の唆し ・顧客の進路妨害、つきまとい行為 ・電磁的方法による書面記載事項の提供を希望しない者に対する電磁的方法による書面記載事項の提供 ・請求や承諾のない者に対する電子メール広告やファクシミリ広告の送信（オプトイン規制） ・勧誘を要請していない者への勧誘（訪問購入）	9つの類型 ① 不当勧誘行為（消費者の自主性を害する勧誘行為） ② 不当勧誘行為（情報提供義務違反等） ③ 不当勧誘行為（誤信を招く情報提供等） ④ 不当勧誘行為（威迫・困惑させる行為等） ⑤ 不当な取引内容を定める行為 ⑥ 不当な履行強制行為 ⑦ 不当な履行遅延行為 ⑧ 不当な終了拒否行為 ⑨ 不当与信行為

	特 定 商 取 引 法	消 費 生 活 条 例
義 務 等	・氏名等の明示 ・申込み時、契約締結時の書面交付 ・広告における表示事項（通信販売、連鎖販売取引、業務提供誘引販売取引） ・電子メール広告、ファクシミリ広告についての請求や承諾があったことの記録の保存 ・電子メール広告、ファクシミリ広告の提供を受けない旨の意思表示をするための連絡方法の表示 ・特定申込みを受ける際の表示事項（通信販売） ・前払取引における業務・財産状況に関する書類の備付け及び閲覧等（特定継続的役務提供） ・物品の引渡しの拒絶に関する告知 ・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 ・物品の引渡しを受ける第三者に対する通知 ・勧誘意思の確認	他の法令（特商法、割販法等）で義務付けられている情報提供義務
合理的な根拠を示す資料の提出	・商品の性能等に関する誇大広告及び商品の種類、性能、品質等についての不実告知に関して、必要があるときは、期間を定めて、当該事実についての合理的根拠の提出を求めることができる。 ・資料提出がないときは、誇大広告や不実告知があったとみなす。	・重大不適正取引行為に関し、不実告知の有無を判断するため、期間を定めて、合理的根拠の提出を求めることができる。 ・資料提出がないときは不実告知があったとみなす。
クーリング・オフ規定	・訪問販売、電話勧誘販売、特定継続的役務提供、訪問購入 } 8 日 ・連鎖販売取引、業務提供誘引販売取引 } 20 日	なし
解約規定等	・契約の解除等に伴う損害賠償等の額の制限 ・連鎖販売取引の中途解約 ・特定継続的役務提供契約の中途解約	なし
申込みの取消し等	・不実告知又は故意の重要事項不告知により誤認して契約した場合の取消し	なし
行政措置	・報告徴収 ・業務改善の指示 ・業務禁止命令 ・立入検査 ・業務停止命令 ・公表	・調査（立入調査を含む。） ・指導 ・勧告 ・公表 ・禁止命令 ・情報提供
罰 則	・不実告知、威迫困惑等の行為 3 年以下の懲役又は 300 万円以下の罰金、又はその併科／両罰規定あり（法人＝1 億円以下の罰金） ・業務停止命令違反 3 年以下の懲役又は 300 万円以下の罰金、又はその併科／両罰規定あり（法人＝3 億円以下の罰金） ・指示（業務改善指示）違反、立入検査拒否等 6 月以下の懲役又は 100 万円以下の罰金、又はその併科／両罰規定あり（法人＝100 万円以下の罰金）	・禁止命令違反 5 万円以下の過料 ・禁止命令に係る立入調査拒否 3 万円以下の過料

ネガティブオプション

★ネガティブオプションとは

消費者が購入の申込みをしていないのに一方的に商品を送り付け、返品する又は購入しない旨の意思表示がないと購入を承諾したものとして代金を請求する販売方法です。

★売買契約に基づかないで送付された商品（法第 59 条）

事業者は、売買契約に基づかず又は売買契約の成立を偽って、消費者に商品を送付したときは、送付した商品の返還請求ができません。

Ⅱ 特定商取引法

1 特定商取引法の解説

(1) 特定商取引法とは

特定商取引法は、消費者トラブルの多い特定の取引類型（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）に一定のルールを設けることにより、消費者利益の保護と公正な取引の確保を図ることを目的とした法律です。

【特定商取引法の対象となる取引】

取引類型	内 容
訪 問 販 売	自宅又は職場への訪問販売、キャッチセールス、アポイントメントセールス
通 信 販 売	新聞、雑誌、チラシ、インターネット等で広告し、郵便、電話等の通信手段により申込みを受ける販売
電 話 勧 誘 販 売	電話をかけ、又は電話をかけさせ、その電話において勧誘して、郵便等により契約の申込みを受ける販売
連 鎖 販 売 取 引	物品・役務の販売又はあっせん業務について、特定利益が得られるということで誘引し、その人と特定負担を伴う取引をするもの
特定継続的役務提供	有償で継続的に提供される役務であって、政令で定めるもの
業務提供誘引販売取引	販売される商品又は提供される役務を利用する業務に従事することにより利益が得られるということで誘引し、その人と特定負担を伴う取引をするもの
訪 問 購 入	消費者の自宅等を訪問し、物品の購入を行う取引

(2) 規制対象となる商品・役務

原則として全ての商品及び役務であり、訪問販売、通信販売及び電話勧誘販売においては特定権利を含みます。なお、別法で消費者被害の是正等ができるものは特定商取引法の規制対象からは除かれます。

また、営業所等以外の場所で売買契約を行うことが通例であったり、消費者の利益を損なうおそれがないと認められる取引態様（いわゆる「御用聞き」「常連取引」など）も政令で定めるところにより規制の適用が除外されます（ただし、氏名等の明示、勧誘される意思の確認、再勧誘の禁止の3点は規制の適用を受けます。）。

特定権利
1 施設を利用し又は役務の提供を受ける権利のうち国民の日常生活に係る取引において販売されるものであって政令で定めるもの ① 保養施設・スポーツ施設を利用する権利 ② 映画、演劇、音楽、スポーツ、写真又は絵画、彫刻その他の美術工芸品を鑑賞し、又は観覧する権利 ③ 語学の教授を受ける権利
2 社債その他の金銭債権
3 株式会社の株式、合同会社、合名会社若しくは合資会社の社員の持分若しくはその他の社団法人の社員権又は外国法人の社員権でこれらの権利の性質を有するもの

訪問販売・通信販売・電話勧誘販売の規制が除外される主なもの
① 株式会社以外の者が発行する新聞紙の販売 ② 弁護士が行う弁護士法に規定する役務の提供 ③ 金融商品取引法に規定する金融商品取引業者が行う商品の販売・役務の提供 ④ 宅地建物取引業法に規定する宅地建物取引業者が行う商品の販売・役務の提供 ⑤ 旅行業法に規定する旅行業者が行う役務の提供 ⑥ 他の法律の規定により消費者保護の措置ができるものとして政令で定めた商品・役務

特定継続的役務提供の規制対象は以下のとおりです。

特定継続的役務	役務提供期間	役務提供金額
エステティック、美容医療	1月を超えるもの	5万円を超えるもの
語学教室、家庭教師、学習塾、パソコン教室、結婚相手紹介サービス	2月を超えるもの	

(3) 事業者に対する行政規制

特定商取引法は、それぞれの取引類型の特性に応じて、事業者の禁止行為など規制を定めています。

【特定商取引法における主な規制】 ○は、法律で規制内容が定められています。

取引類型 規制内容	訪問 販売	通信 販売	電話 勧誘	連鎖 販売	特定継続的 役務提供	業務提供誘引 販売	訪問 購入
氏名・勧誘目的の明示義務	○		○	○		○	○
再勧誘禁止	○		○				○
不実告知 / 重要事項不告知の禁止	○	○(解約に係る不実告知のみ)	○	○	○	○	○
威迫困惑の禁止	○		○	○	○	○	○
迷惑勧誘・解除妨害	○		○	○	○	○	○
勧誘目的を告げずに公衆の出入りしない場所での勧誘の禁止	○			○		○	
広告表示義務		○		○		○	
誇大広告の禁止		○		○	○	○	
承諾のない電子メール広告の禁止		○		○		○	
承諾のないファクシミリ広告の禁止		○					
特定申込みを受ける際の表示義務・誤認させる表示の禁止		○					
概要書面交付義務				○	○	○	
申込書面交付義務	○		○				○
契約書面交付義務	○		○	○	○	○	○
クーリング・オフ	○	※1	○	○	○	○	○
過量販売規制	○		○				
取消制度	○	※2	○	○	○	○	
中途解約				○	○		
要請をしていない者への勧誘の禁止							○
物品の引渡しの拒絶告知義務							○
売主への通知義務							○
第三者への通知義務							○

※1 通信販売では、クーリング・オフ規定はないが、返品特約の有無等の表示義務があり、表示していない場合には、8日間返品可能となる。

※2 令和3年の法改正により、通信販売に取消権が創設された。消費者が、法の規定に違反する表示によって誤認し、それによって特定申込み(事業者が定める様式等に基づいて申込みが行われるもの)の意思表示をした場合、申込みを取り消すことが可能。

事業者が違反行為を行ったり、定められた義務に従わなかったりした場合、主務大臣は、業務改善の指示や業務停止命令の措置を行います。主務大臣の権限に属する事務の一部は、都道府県知事に委ねられており、東京都知事は、事業者に対して特定商取引法に基づく業務改善指示や業務停止命令を行うことができます。

特定商取引法の施行のために必要がある場合は、事業者に対し、報告の徴収や立入検査を行うことができます。さらに違法行為に対しては罰則も設けられています。

2 特定商取引法の規制体系

1 訪問販売

法第2条第1項(定義)

訪問販売とは

- ①営業所等以外の場所で契約の申込みを受け、若しくは契約を締結して行う商品若しくは特定権利の販売又は役務の提供
- 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その他政令で定める方法(※)により誘引した者から契約の申込みを受け、若しくは契約を締結して行う商品若しくは特定権利の販売又は役務の提供

政令第1条(※「その他政令で定める方法」)

- ①電話、郵便、信書便、電報、ファクシミリ、電子メール、SNS等、ビラ、パンフレット、拡声器又は住居訪問により、契約について勧誘するためのものであることを告げずに呼び出すこと。
- ②電話、郵便、信書便、電報、ファクシミリ、電子メール、SNS等、又は住居訪問により、他の者に比して著しく有利な条件で契約できることを告げて呼び出すこと。

法第3条(氏名等の明示)

勧誘に先立って、販売業者名、商品等の種類及び勧誘目的を告げなければならない。

法第3条の2(再勧誘の禁止)

契約を締結しない旨の意思表示をした者に対し、勧誘してはならない。

法第4条(書面の交付)

- (1) 申込みを受けたときは直ちに次の事項を記載した書面を交付しなければならない。(申込みの際契約締結した場合は5条のみ)

- ①商品等の種類
- ②商品等の販売価格又は役務の対価
- ③代金等の支払時期及び方法
- ④商品等の引渡時期又は役務の提供時期
- ⑤法第9条第1項のクーリング・オフに関する事項(赤字赤枠記載)
- ⑥その他省令で定める事項

- (2) (1)の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、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、(1)の書面を交付したものとみなす。

省令第5条(⑥省令で定める事項)、第14条

- ①販売業者等の氏名・名称、住所、電話番号、法人の場合は代表者の氏名
 - ②契約担当者の氏名
 - ③契約申込み又は締結の年月日
 - ④商品名及び商標又は製造者名
 - ⑤商品の型式
 - ⑥商品の数量
 - ⑦商品が契約に適合しない場合の責任
 - ⑧契約解除についての規定
 - ⑨その他の特約
- ※⑦～⑨については消費者に不利とならないこと(省令第6条第1項)。例えば、購入者からの解約ができない旨が定められていないこと、法令に違反する特約がないこと等。

省令第8条第1項(電磁的方法)

- ① 電子メール、ショートメッセージサービス等によって送信する方法
- ② 事業者のウェブサイトからダウンロードする方法
- ③ 電磁的記録媒体に記録して、当該記録媒体を交付する方法

省令第6条第2項・第3項

- ・書面を十分に読むべき旨を赤枠の中に赤字で記載しなければならない。
- ・8ポイント以上の大きさの文字を用いること。

省令第8条第2項(電磁的方法に求められる適合基準)

- ① プリンタ等で出力することにより書面(紙媒体)を作成できること。
- ② 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。
- ③ ダウンロードによる方法の場合、ダウンロード元を消費者に通知すること。

省令第8条第3項

書面に記載すべき事項を電磁的方法により提供するときは、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。

※ 明瞭に読むことができるとは言えない事例:「赤地に赤字を表示」「印刷して8ポイントを下回るような極端に小さな文字での表示」「一画面に一文が入らないほど極端に大きな文字での表示」

※ 書面に記載すべき事項の電磁的方法による提供の承諾に関する手続(政令第4条、省令第9条～第12条)は別掲P37参照

- (3) (2)による記載すべき事項の提供は、申込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者に到達したものとみなす。

法第5条

- (1) 契約したときは(現金取引の場合を除く)遅滞なく必要事項を記載した書面を交付しなければならない。(法第4条とほぼ同内容)
- (2) 現金取引の場合は直ちに、法第4条①、②、⑤及び省令で定める事項を記載した書面を交付しなければならない。
- (3) 第4条(2)及び(3)の規定は、第5条(1)及び(2)の書面の交付について準用する。

法第6条(禁止行為) (1) 重要事項①～⑦について不実を告げる行為をしてはならない。 (2) 重要事項①～⑤について故意に事実を告げない行為をしてはならない。 (3) 威迫して困惑させてはならない。 (4) 勧誘目的を告げないで、公衆の出入りする場所以外の場所で勧誘をしてはならない。	【重要事項】 ①商品の種類・性能・品質、権利又は役務の種類・内容その他(効能、商標又は製造者名、販売数量、必要数量、役務の効果) ②販売価格又は役務の対価 ③代金の支払時期及び方法 ④商品等の引渡時期又は役務の提供時期 ⑤契約申込みの撤回又は契約解除に関する事項 ⑥顧客が契約締結を必要とする事情に関する事項 ⑦その他顧客の判断に影響を及ぼす重要な事項
法第6条の2(合理的な根拠を示す資料の提出) 主務大臣は、重要事項①についての不実告知をしたか否かを判断するため必要があるときは、合理的な根拠を示す資料の提出を求めることができる。提出がないときは不実告知をしたとみなす。	

法第7条(指示) (1) 法第3条、第3条の2第2項、第4条第1項、第5条第1項・第2項、第6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、訪問販売に係る取引の公正等が害されるおそれがあるとき、必要な措置をとるべきことを指示することができる。 ①債務の履行拒否又は不当な遅延 ②勧誘時、重要事項の故意の不告知(法第6条①～⑤に掲げるものを除く) ③撤回又は解除時、重要事項の故意の不告知 ④通常必要とされる分量を著しく超える契約締結の勧誘など顧客の財産の状況に照らし不相当な行為 ⑤その他省令で定めるもの (2) 指示をしたときは、公表しなければならない。	省令第18条(⑤省令で定めるもの) ①迷惑を覚えさせる仕方での勧誘又は解除妨害 ②若年者、高齢者等の判断力の不足に乗じた契約締結 ③顧客の知識、経験、財産の状況に照らして不相当と認められる勧誘 ④契約書面に年齢、職業その他について虚偽の記載をさせること。 ⑤生命保険への加入への同意であることを認識しにくい書面に、署名又は押印させること。 ⑥支払能力等について虚偽の申告をさせる、相手の意に反して銀行等に連行する、迷惑を覚えさせる仕方での個別クレジット等を勧誘すること。 ⑦顧客の進路に立ちふさがり、又はつきまとうこと。 ⑧クーリング・オフを妨げるため、消耗品を使用又は消費させること。 ⑨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。 イ 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等に対し、電磁的方法による提供に係る手続を進める行為 ロ 顧客等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6条第1項に規定する行為を除く。) ハ 威迫して困惑させる行為(法第6条第3項に規定する行為を除く。) ニ 財産上の利益を供与する行為 ホ 契約書面等の交付につき、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。) 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に際し、偽りその他不正の手段により顧客等に不当な影響を与える行為 ト 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等に対し電磁的方法による提供をする行為 チ 偽りその他不正の手段により顧客等承諾を代行し、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 リ イからチまでに掲げるもののほか、顧客等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
---	---

法第8条(販売業者等に対する業務の停止等) (1) 法第3条、第3条の2第2項、第4条から第6条までの規定に違反し、若しくは第7条第1項各号に掲げる行為をした場合において、訪問販売に係る取引の公正等が著しく害されるおそれがあるとき、又は第7条第1項の指示に従わないときは、2年以内の期間を限り、業務停止を命ずることができる。 この場合において、販売業者等が個人である場合は、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。 ※いかなる名称であるかを問わず、当該業務を執行する者又はこれらに準ずる者と同等以上の支配力を有するものと認められる者 (2) (1)前段の業務停止を命ずる場合において、当該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、当該事業者に対して、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の停止を命ずることができる。 ※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う。 (使用人とは、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)

政令第6条(政令で定める使用人)

法第8条第2項の政令で定める使用人は、使用人のうち、次に掲げる者とする。

- ①営業所又は事務所の業務を統括する者その他これに準ずる者として主務省令で定める者
- ②法第8条第1項前段等により停止を命ぜられた業務を統括する者その他これに準ずる者として主務省令で定める者(①を除く。)

省令第19条(業務を統括する者に準ずる者)

部長、次長、課長その他いかなる名称を有する者であるかを問わず、業務を統括する者の職務を日常的に代行する地位にある

政令第7条(政令で定める法人)

法第8条第2項の政令で定める法人は、販売業者等又はその役員(命令の日前1年以内において役員であつた者を含む。)
若しくはその使用人(命令の日前1年以内において使用人であつた者を含む。)
が他の法人の財務及び営業又は事業の方針の決定に対して重要な影響を与えることができる場合における当該他の法人として主務省令で定めるものをいう。

省令第20条(省令で定めるもの)

政令第7条の当該他の法人として主務省令で定めるものは、次に掲げるものとする。

- ①販売業者等が個人である場合においては、次に掲げる法人
 - 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(株主総会において議決権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7条の3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省略(下記参照)
- ③①及び②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

(3) (1)又は(2)による命令をしたときは、公表しなければならない。

法第8条の2(役員等に対する業務の禁止等)

- (1) 法第8条第1項前段により業務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っ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、その者による訪問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。

①法人の場合:役員及び当該命令の日前1年以内において役員であつた者並びに使用人及び当該命令の日前1年以内において使用人であつた者

②個人の場合:使用人及び当該命令の日前1年以内において使用人であつた者

省令第21条(省令で定める者)

法第8条の2第1項の主務省令で定める者は、法第8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する。

- (2) (1)により業務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、その行っている当該各号に規定する同一の業務の停止を命ずることができる。

①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っていると認められる者

②自ら販売業者等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っていると認められる者

省令第20条(省令で定めるもの)

政令第7条の当該他の法人として主務省令で定めるものは、次に掲げるものとする。

- ①省略(上記参照)
- ②販売業者等が法人である場合においては、次に掲げる法人
 - 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3条の4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。)
- ③省略(上記参照)

(3) (1)又は(2)による命令をしたときは、公表しなければならない。

法第9条(契約の申込みの撤回等)【クーリング・オフ】

- (1) 申込者等は、書面又は電磁的記録により契約の申込みの撤回又は解除を行うことができる。ただし、申込者等が契約書面を受領した日(その日前に申込受付書面を受領した場合は、その受領日)から起算して8日を経過した場合は、この限りでない。(不実告知又は威迫困惑行為による妨害があった場合は、申込者等が撤回等ができる旨の書面を受領した日から起算して8日を経過した場合)
- (2) 申込みの撤回等は、通知を発したときに、その効力を生ずる。(発信主義)
- (3) 事業者は損害賠償・違約金の請求はできない。
- (4) 商品の引渡しに既にされているときの引取費用は、事業者負担とする。
- (5) 事業者は、商品の使用や役務提供があった場合にも、金銭の支払を請求できない。
- (6) 事業者は、金銭を受領しているときは、速やかに返還しなければならない。
- (7) 申込者等は、役務提供に伴い、土地、建物等の現状が変更されたときは、事業者に対し、原状回復を無償で講ずることを請求できる。
- (8) 申込者等に不利な特約は無効とする。

法第26条第2項～第5項(クーリング・オフの適用除外)

- ①会社法等で取消することができないとされている株式の引受け等(第2項)
- ②全部の履行が直ちに行われる役務として政令で定めるもの(第3項)
- ③販売条件等についての交渉が相当の期間にわたり行われることが通常である商品等で政令で定めるもの(政令第6条の2:自動車販売、自動車リース)(第4項第1号)
- ④速やかに提供されない場合に利益を著しく害するおそれのある役務で政令で定めるもの(政令第6条の3:電気、ガス等)(第4項第2号)
- ⑤使用又は一部消費により価額が著しく減少するおそれのある商品(消耗品)として政令で定めるものを使用し又は消費した場合(事業者が消費させた場合を除く)(第5項第1号)
- ⑥相当の期間品質を保持することが難しく、品質の低下により価額が著しく減少するおそれがある商品として政令で定めるもの(第5項第2号)
- ⑦現金取引の場合で、契約に係る代金又は対価の総額が政令で定める金額(3,000円)に満たない場合(第5項第3号)

政令第13条【②の役務】

全部の履行が直ちに行われる役務は、いわゆる海上タクシー、飲食店での飲食、あんま・マッサージ、カラオケボックス利用

政令別表第3【⑤の消耗品】

いわゆる健康食品、織物、コンドーム、生理用品、防虫剤、殺虫剤、防臭剤、脱臭剤、化粧品、毛髪用剤、石けん、浴用剤、合成洗剤、洗浄剤、つや出し剤、ワックス、靴クリーム、歯ブラシ、履物、壁紙、配置薬

法第9条の2(過量販売の申込みの撤回等)

- (1) 通常必要とされる分量、回数や期間を著しく超える商品等の契約は申込みの撤回等を行うことができる。(1回の販売行為だけでなく、過去の購入の累積から著しく超える場合を含む。)
- (2) 上記の権利行使は契約締結の時から1年以内

法第9条の3(申込み又は承諾の意思表示の取消し)

法第6条に違反して不実告知又は重要事項の故意の不告知を行い、それによって消費者が誤認して契約の申込み又は承諾の意思表示をしたときは、消費者は誤認に気付いた時から1年以内、契約締結から5年以内、これを取り消すことができる。

法第10条(契約解除等に伴う損害賠償等の額の制限)

- (1) 契約解除されたとき、次の各号に定める額に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金銭の支払いを請求することはできない。
 - ①商品等が返還された場合: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
 - ②商品等が返還されない場合:販売価格に相当する額
 - ③役務提供開始後の場合:提供された役務の対価に相当する額
 - ④商品引き渡し前又は役務提供前の場合:契約の締結及び履行のために通常要する費用の額
- (2) 消費者が債務の履行をしない場合には、販売価格から既払金を控除した額に、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金銭の支払いを請求することはできない。

2 通信販売

法第2条第2項(定義)

通信販売とは
郵便等により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つて電話勧誘販売に該当しないもの

法第11条(通信販売についての広告)

通信販売の広告をするときは、次の事項を表示しなければならない。ただし、当該広告に、請求により、これらの事項を記載した書面を遅滞なく交付し、又はこれらの事項を記録した電磁的記録を遅滞なく提供する旨の表示をする場合には、一部を表示しないことができる。

- ①商品等の価格又は役務の対価 ②代金又は役務の対価の支払の時期及び方法
③商品等の引渡時期又は役務の提供時期 ④申込みの期間に関する定めがあるときは、その旨及びその内容
⑤商品等の売買契約又は役務提供契約の申込みの撤回又は解除に関する事項 ⑥その他省令で定める事項

省令第23条(省令で定める事項)

- ①販売業者等の名称等、住所、電話番号
②法人が電子情報処理組織を使用する方法により広告をする場合は代表者名又は通信販売に関する業務責任者名
③販売業者等が外国法人又は外国に住所を有する個人であつて、国内にその行う事業に係る事務所、事業所その他これらに準ずるものを有する場合には、当該事務所等の所在場所及び電話番号
④代金等以外に負担すべき金銭の内容及びその額
⑤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
⑥ソフトウェアに係る取引の場合は、その動作環境(OS・CPUの種類等)
⑦商品若しくは特定権利の売買契約又は役務提供契約を2回以上継続して締結する必要があるときは、その旨及び金額、契約期間その他の販売条件又は提供条件
⑧特別な販売条件又は提供条件があるときは、その内容
⑨法第11条ただし書の書面等の代金
⑩電子メール広告をするときは、販売業者等の電子メールアドレス ※別掲P32参照

省令第24条(広告の表示基準)

- ①送料は金額を表示
②商品等の引渡時期又は役務の提供時期は期間又は期限を表示
③契約の申込みの撤回又は解除に関する事項(法第15条の3第1項ただし書に規定する特約がある場合には、その内容を含む。)について、顧客にとつて見やすい箇所に明瞭に判読できるように表示する方法その他顧客が容易に認識することができるよう表示。

省令第25条(省略基準)

法第11条ただし書の書面等交付により広告上で省略できる記載事項を定める。

例:販売価格、送料等の購入者の負担すべき金銭は全部を表示するか、表示しないかのどちらかのみ。
全部を表示した時は、代金等の支払方法、販売業者等の氏名等は省略できる。

法第12条(誇大広告等の禁止)

通信販売の広告をするときは、商品の性能又は役務等の内容、契約の申込みの撤回又は解除に関する事項その他の省令で定める事項について、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をしてはならない。

省令第26条(省令で定める事項)

- ①商品の種類、性能、品質若しくは効能、役務等の種類、内容若しくは効果
②商品等、事業者、事業についての国、地方公共団体、著名な法人等の関与
③商品の原産地、製造地、商標又は製造者名
④法第11条各号に掲げる事項

法第12条の2(合理的な根拠を示す資料の提出)

主務大臣は、誇大広告等に該当するか否かを判断するため必要があるときは、合理的な根拠を示す資料の提出を求めることができる。資料を提出しないときは、誇大広告等に該当するものとみなす。

法第12条の3(承諾をしていない者に対する電子メール広告の提供の禁止等)

※別掲P33参照

法第12条の5(承諾をしていない者に対するファクシミリ広告の提供の禁止等)

- (1) 以下の場合を除き、承諾をしていない者に対して電子メール広告をしてはならない。
①相手方の請求に基づくとき
②契約の申込み・締結をした者に対し、契約の内容又は履行に関する事項を通知する場合
③消費者の利益を損なうおそれがないと省令で定める場合
(2) 承諾等していた者から広告の提供を受けない旨の意思の表示を受けたときは、電子メール広告をしてはならない。
(3) 相手方の承諾又は相手方から請求を受けた記録を省令で定めるところにより作成し、保存しなければならない。
(4) 電子メール広告には法第11条各号に掲げる事項のほか、相手が電子メール広告の提供を受けない意思表示をするために必要な事項として省令で定めるものを表示しなければならない。

※ 法第12条の5の場合、上記「電子メール広告」が「ファクシミリ広告」となる。

(1)③(利益を損なうおそれのない場合)

省令第29条(法第12条の3)

- ①いわゆるメールマガジン等
②いわゆるフリーメール、メーリングリスト等
省令第34条(法第12条の5)
いわゆるFAXマガジン等

(4)(省令で定める連絡方法の表示)

省令第31条(法第12条の3)

電子メールアドレス又はURL(HPアドレス)
省令第36条(法第12条の5)
ファクシミリ番号

(3)(省令で定める記録の保存)

省令第30条第1項(法第12条の3)、省令第35条第1項(法第12条の5)

相手方の個別の承諾や請求に係る記録を残しておくことを原則とする。
ただし、承諾等を得るために定型的内容を表示しており、承諾情報を一覧表等として自動的に編集する方法や正確に編集する方法を用いている場合で、その操作、その書面等への記入その他の行為が承諾等であることが容易に認識できるよう表示している場合は、当該定型的内容と承諾等を得た時期の記録で代えることができる。

(3)(省令で定める記録の保存期間)

省令第30条第2項

電子メール広告を最後に送った日から
3年

省令第35条第2項

ファクシミリ広告を最後に送った日から
1年

法第12条の4(通信販売電子メール広告受託事業者)

電子メール広告業務を一括して受託する場合には、法第12条の3の規定(承諾取得義務、記録の作成・保存義務、受信拒否の連絡先等表示義務等)は受託事業者に適用する。

法第12条の6(特定申込みを受ける際の表示)

- (1) 販売業者等は、当該販売業者等若しくはそれらの委託を受けた者が定める様式の書面により顧客が行う通信販売契約の申込み又は当該販売業者等若しくはそれらの委託を受けた者が顧客の電子計算機の映像面に表示する手続に従って顧客が行う通信販売契約の申込み(以下「特定申込み」)を受ける場合には、当該特定申込みに係る書面又は手続が表示される映像面に、次に掲げる事項を表示しなければならない。
- ①商品若しくは特定権利又は役務の分量
 - ②法第11条第1号から第5号までに掲げる事項
- (2) 販売業者等は、特定申込みに係る書面又は手続が表示される映像面において、次に掲げる表示をしてはならない。
- ①当該書面の送付又は当該手続に従った情報の送信が通信販売契約の申込みとなることにつき、人を誤認させるような表示
 - ②(1)に掲げる事項につき、人を誤認させるような表示

※具体的なケースについては、「通信販売の申込み段階における表示についてのガイドライン」を参照

https://www.no-trouble.caa.go.jp/pdf/20230421la02_09.pdf

法第13条(通信販売における承諾等の通知)

前払式の通信販売を行う場合において、代金等を受領したときは、遅滞なく、省令で定めるところにより、申込みの諾否について書面により通知しなければならない。

省令第37条(省令で定める通信販売における承諾等の通知)

- ①申込みに対する諾否
- ②販売業者等の名称等、住所及び電話番号
- ③受領した金銭の額及び以前に受領した額があるときはその合計額
- ④当該金銭を受領した年月日
- ⑤申込みを受けた商品名及び数量又は役務等の種類
- ⑥商品等の引渡時期等又は役務の提供時期

省令第38条(省令で定める通知書の内容の基準)

- ①申込みを承諾しない場合は、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。
- ②商品等の引渡時期等又は役務の提供時期は、期間又は期限を表示する。
- ③書面は8ポイント以上の文字を用いる。

法第13条の2(不実の告知の禁止)

販売業者等は、通信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、申込みの撤回若しくは契約の解除に関する事項(法第15条の3の規定に関する事項を含む。)又は顧客が当該契約の締結を必要とする事情に関する事項につき、不実のことを告げる行為をしてはならない。

法第14条(指示)

取引の公正及び取引の相手方の利益が害されるおそれがあると認めるときは、必要な措置をとるべきことを指示することができる。

- (1) 販売業者等が法第11条、12条、12条の3(第5項を除く)、12条の5、12条の6、13条第1項若しくは第13条の2の規定に違反し、又は次に掲げる行為をした場合
- ①債務の履行拒否又は不当な遅延
 - ②顧客の意に反して契約の申込みをさせようとする行為として省令で定めるもの
 - ③その他省令で定めるもの
- (2) 通信販売電子メール広告受託事業者が、法第12条の4の規定に違反し、又は次に掲げる行為をした場合
- ①顧客の意に反して委託者に対する契約の申込みをさせようとする行為として省令で定めるもの
 - ②その他省令で定めるもの
- (3) 指示をしたときは、公表しなければならない。

(1)②省令第42条(省令で定める通信販売における禁止行為)第1項
販売業者等が、申込みの内容を、顧客が電子契約に係る電子計算機の操作(当該電子契約の申込みとなるものに限る。)を行う際に容易に確認し及び訂正することができるようにしていないこと。

(1)③省令第42条(省令で定める通信販売における禁止行為)第2項

- ①電子計算機の操作が通信販売電子メール広告を受けることの承諾又は請求となることを、顧客が当該操作を行う際に容易に認識できるように表示していないこと。
- ②顧客による電磁的記録の送信、書面への記入その他の行為が通信販売電子メール広告を受けることの承諾又は請求となることを、顧客が容易に認識できるように表示していないこと。
- ③販売業者等が、法第12条の3の規定に違反する行為を行つている者に、通信販売電子メール広告の承諾・請求を受ける業務、承諾等の記録作成・保存業務、広告提供を受けない旨の意思表示をするために必要な事項を表示する業務の全てにつき一括して委託すること。

(2)①省令第42条(省令で定める通信販売における禁止行為)第3項

通信販売電子メール広告受託事業者が電子メール広告を行う場合において、電子契約に係る電子計算機の操作が当該電子契約の申込みとなることを、顧客が当該操作を行う際に容易に認識できるように表示していないこと。

(2)②省令第42条(省令で定める通信販売における禁止行為)第4項

- ①電子計算機の操作が当該通信販売電子メール広告を受けることの承諾又は請求となることを、顧客が当該操作を行う際に容易に認識できるように表示していないこと。
- ②電磁的記録の送信、書面への記入その他の行為が当該通信販売電子メール広告を受けることの承諾又は請求となることを、顧客が容易に認識できるように表示していないこと。

法第15条(販売業者等に対する業務の停止等)

- (1) 販売業者等が法第11条、12条、12条の3(第5項除く)、12条の5、12条の6、13条第1項若しくは13条の2の規定に違反し若しくは第14条第1項各号に掲げる行為をした場合において通信販売に係る取引の公正及び消費者の利益が著しく害されるおそれがあると認めるとき、又は法第14条第1項の規定による指示に従わないときは、2年以内の期間を限り、業務停止を命ずることができる。
この場合において、その販売業者等が個人である場合は、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。
※いかなる名称を問わず、当該業務を執行する者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
- (2) 販売業者等が個人であり、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。
※特定関係法人については「1 訪問販売」を参照
- (3) 通信販売電子メール広告受託事業者が、指示の対象となる行為をした場合で通信販売に係る取引の公正及び消費者の利益が著しく害されるおそれがあるとき、又は指示に従わないときは、1年以内の期間を限り、通信販売電子メール広告に関する業務停止を命ずることができる。
- (4) (1)～(3)による命令をしたときは、公表しなければならない。

法第15条の2(役員等に対する業務の禁止等)

- (1) 法第15条第1項前段により業務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、その者による通信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。

省令第43条(省令で定める者)
法第15条の2第1項の主務省令で定める者は、法第15条第1項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する。

 - ① 法人の場合: 役員及び当該命令の日前1年以内において役員であった者並びに使用人及び当該命令の日前1年以内において使用人であった者
 - ② 個人の場合: 使用人及び当該命令の日前1年以内において使用人であった者※使用人については「1 訪問販売」を参照
- (2) (1)により業務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、その行っている当該各号に規定する同一の業務の停止を命ずることができる。
 - ① 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っていると認められる者
 - ② 自ら販売業者等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っていると認められる者
- (3) (1)又は(2)による命令をしたときは、公表しなければならない。

法第15条の3(通信販売における契約の解除等)

- (1) 購入者は、販売業者が申込みの撤回等についての特約を広告に表示していた場合を除き、商品の引渡し等を受けた日から8日間、は契約の申込みの撤回等を行うことができる。
- (2) 申込みの撤回等の場合、商品の引取り又は返還に要する費用は購入者の負担とする。

法第15条の4(通信販売における契約の申込みの意思表示の取消し)

- (1) 特定申込みをした者は、販売業者等が当該特定申込みを受け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、それによつて当該特定申込みの意思表示をしたときは、これを取り消すことができる。
 - ① 法第12条の6第1項の規定に違反して不実の表示をする行為により、当該表示が事実であるとの誤認
 - ② 法第12条の6第1項の規定に違反して表示をしない行為により、当該表示がされていない事項が存在しないとの誤認
 - ③ 法第12条の6第2項第1号に掲げる表示をする行為により、同号に規定する書面の送付又は手続に従つた情報の送信が通信販売に係る売買契約又は役務提供契約の申込みとならないとの誤認
 - ④ 法第12条の6第2項第2号に掲げる表示をする行為により、同条第1項各号に掲げる事項についての誤認
- (2) 法第9条の3第2項から第5項までの規定(「訪問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」参照)は、(1)の規定による特定申込みの意思表示の取消しについて準用する。

3 電話勧誘販売

法第2条第3項(定義)

電話勧誘販売とは
電話をかけ又は政令で定める方法により電話をかけさせ、その電話において行う勧誘により、その相手方から郵便等により契約の申込みを受け、若しくは契約を締結して行う商品若しくは特定権利の販売又は役務の提供

政令第2条(電話をかけさせる方法)

法第2条第3項に定める「その他政令で定める方法」とは

- ① 電話、郵便、信書便、電報、ファクシミリ、電子メール、SNS等により、若しくはビラ、パンフレットを配布し又は新聞、雑誌その他の刊行物に広告を掲載し、若しくはラジオ放送、テレビジョン放送若しくはウェブページ等を利用して、契約について勧誘するためのものであることを告げずに、電話をかけることを要請する。
- ② 電話、郵便、信書便、電報、ファクシミリ、電子メール、SNS等により、他の者に比して著しく有利な条件で契約できることを告げて、電話をかけることを要請する。

法第16条(氏名等の明示)

勧誘に先立って、販売業者名及び勧誘を行う者の氏名、商品等の種類並びに勧誘目的を告げなければならない。

法第17条(再勧誘の禁止)

契約を締結しない旨の意思表示をした者に対し、勧誘してはならない。

法第18条(書面の交付)

- (1) 申込みを受けたときは遅滞なく、次の事項を記載した書面を交付しなければならない。(申込みの際契約締結した場合は19条のみ)

- ① 商品等の種類
- ② 商品等の販売価格又は役務の対価
- ③ 代金等の支払時期及び方法
- ④ 商品等の引渡時期又は役務の提供時期
- ⑤ 法第24条第1項のクーリング・オフに関する事項(赤字赤枠記載)
- ⑥ その他省令で定める事項

- (2) (1)の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、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、(1)の書面を交付したものとみなす。

省令第48条第1項(電磁的方法)

- ① 電子メール、ショートメッセージサービス等によって送信する方法
- ② 事業者のウェブサイトからダウンロードする方法
- ③ 電磁的記録媒体に記録して、当該記録媒体を交付する方法

省令第45条(⑥省令で定める事項)

- ① 販売業者等の氏名・名称、住所及び電話番号、法人の場合は代表者の氏名
- ② 契約担当者の氏名
- ③ 契約申込み又は締結の年月日
- ④ 商品名及び商標又は製造者名
- ⑤ 商品の型式
- ⑥ 商品の数量
- ⑦ 商品が契約の内容に適合しない場合の責任
- ⑧ 契約解除についての規定
- ⑨ その他の特約

※⑦～⑨については消費者に不利とならないこと(省令第46条第1項)。例えば、購入者からの解約ができない旨が定められていないこと、法令に違反する特約がないこと等。

省令第46条第2項・第3項

- ・書面を十分に読むべき旨を赤枠の中に赤字で記載しなければならない。
- ・8ポイント以上の大きさの文字を用いること。

省令第48条第2項(電磁的方法に求められる適合基準)

- ① プリンタ等で出力することにより書面(紙媒体)を作成できること。
- ② 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。
- ③ ダウンロードによる方法の場合、ダウンロード元を消費者に通知すること。

省令第48条第3項

書面に記載すべき事項を電磁的方法により提供するときは、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。

※ 明瞭に読むことができるとは言えない事例:「赤地に赤字を表示」「印刷して8ポイントを下回るような極端に小さな文字での表示」「一画面に一文が入らないほど極端に大きな文字での表示」

※ 書面に記載すべき事項の電磁的方法による提供の承諾に関する手続(政令第9条、省令第49条～第52条)は別掲P37参照

- (3) (2)による記載すべき事項の提供は、申込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者に到達したものとみなす。

法第19条

- (1) 契約したときは(現金取引の場合を除く)遅滞なく、必要事項を記載した書面を交付しなければならない。(法第18条とほぼ同内容)
- (2) 現金取引の場合は直ちに、第18条①～②、⑤及び省令で定める事項を記載した書面を交付しなければならない。
- (3) 第18条(2)及び(3)の規定は、第19条(1)及び(2)の書面の交付について準用する。

法第20条(承諾等の通知)

前払式の電話勧誘販売を行う場合において、代金等を受領したときは、遅滞なく、申込みの諾否等について書面により通知しなければならない。

省令第56条(通知書面の記載事項)

- ① 申込みに対する諾否 ② 販売業者等の名称等、住所及び電話番号
- ③ 受領した金銭の額及び以前に受領した額があるときはその合計額 ④ 当該金銭を受領した年月日
- ⑤ 申込みを受けた商品名及び数量又は役務等の種類 ⑥ 商品等の引渡時期又は役務の提供時期

省令第57条(通知書の内容の基準)

- ① 申込みを承諾しないときは、既に受領している金銭を返還する旨及びその方法を記載する。
- ② 商品等の引渡時期又は役務の提供時期は、期間又は期限を表示する。
- ③ 書面は8ポイント以上の文字を用いる。

法第21条(禁止行為)

- (1) 重要事項①～⑦について不実を告げる行為をしてはならない。
- (2) 重要事項①～⑤について故意に事実を告げない行為をしてはならない。
- (3) 威迫して困惑させてはならない。

【重要事項】

- ① 商品の種類・性能・品質、権利又は役務の種類・内容その他(効能、商標又は製造者名、販売数量、必要数量、役務の効果)
- ② 販売価格又は役務の対価
- ③ 代金の支払時期及び方法
- ④ 商品等の引渡時期又は役務の提供時期
- ⑤ 契約申込みの撤回又は契約解除に関する事項
- ⑥ 顧客が契約締結を必要とする事情に関する事項
- ⑦ その他顧客の判断に影響を及ぼす重要な事項

法第21条の2(合理的な根拠を示す資料の提出)

主務大臣は、重要事項①についての不実告知をしたか否かを判断するため必要があるときは、合理的な根拠を示す資料の提出を求めることができる。提出がないときは不実告知をしたとみなす。

法第22条(指示)

- (1) 法第16条、第17条、第18条第1項、第19条第1項・第2項、第20条第1項、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等が害されるおそれがあるとき、必要な措置をとるべきことを指示することができる。

- ① 債務の履行拒否又は不当な遅延
- ② 勧誘時、重要事項の故意の不告知(法第21条①～⑤に掲げるものを除く)
- ③ 撤回又は解除時、重要事項の故意の不告知
- ④ 通常必要とされる分量を著しく超える契約締結の勧誘など顧客の財産の状況に照らし不適當な行為
- ⑤ その他省令で定めるもの

- (2) 指示をしたときは、公表しなければならない。

省令第64条(⑤省令で定めるもの)

- ① 迷惑を覚えさせる仕方での勧誘又は解除妨害
- ② 若年者、高齢者等の判断力の不足に乗じた契約締結
- ③ 顧客の知識、経験、財産の状況に照らして不適當と認められる勧誘
- ④ 契約書面に年齢、職業その他について虚偽の記載をさせること。
- ⑤ 支払能力等について虚偽の申告をさせる、迷惑を覚えさせる仕方で個別クレジット等を勧誘すること。
- ⑥ クーリング・オフを妨げるため、消耗品を使用又は消費させること。
- 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。
 - イ 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等に対し、電磁的方法による提供に係る手続を進める行為
 - ロ 顧客等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。)
 - ハ 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。)
 - ニ 財産上の利益を供与する行為
 - ホ 契約書面等の交付につき、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。)
 - 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に際し、偽りその他不正の手段により顧客等に不当な影響を与える行為
 - ト 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等に対し電磁的方法による提供をする行為
 - チ 偽りその他不正の手段により顧客等承諾を代行し、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
 - リ イからチまでに掲げるもののほか、顧客等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

法第23条(販売業者等に対する業務の停止等)

- (1) 法第16条、第17条、第18条第1項、第19条第1項・第2項、第20条第1項、第21条の規定に違反し、若しくは第22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等が著しく害されるおそれがあるとき、又は第22条第1項の指示に従わないときは、2年以内の期間を限り、業務停止を命ずることができる。
この場合において、事業者が個人である場合は、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。
※いかなる名称であるかを問わず、当該業務を執行する者又はこれらに準ずる者と同等以上の支配力を有するものと認められる者
- (2) (1)前段の業務停止を命ずる場合において、当該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と認められるときは、当該事業者に対して、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の停止を命ずることができる。
※特定関係法人については「1 訪問販売」を参照
- (3) (1)又は(2)による命令をしたときは、公表しなければならない。

法第23条の2(役員等に対する業務の禁止等)

- (1) 法第23条第1項前段により業務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っ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、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。
- ①法人の場合:役員及び当該命令の日前1年以内において役員であった者並びに使用人及び当該命令の日前1年以内において使用人であった者
- ②個人の場合:使用人及び当該命令の日前1年以内において使用人であった者
- 省令第65条(省令で定める者)**
法第23条の2第1項の主務省令で定める者は、法第23条第1項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する。
- ※使用人については「1 訪問販売」を参照
- (2) (1)により業務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、その行っている当該各号に規定する同一の業務の停止を命ずることができる。
- ①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っているときと認められる者
- ②自ら販売業者等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っているときと認められる者
- (3) (1)又は(2)による命令をしたときは、公表しなければならない。

法第24条(契約の申込みの撤回等)【クーリング・オフ】

- (1) 申込者等は、書面又は電磁的記録により契約の申込みの撤回又は解除を行うことができる。ただし、申込者等が契約書面を受領した日から起算して8日を経過した場合は、この限りでない。(不実告知又は威迫困惑行為による妨害があった場合は、申込者等が撤回等ができる旨の書面を受領した日から起算して8日を経過した場合)
- (2) 申込みの撤回等は、通知を発したときに、その効力を生ずる。(発信主義)
- (3) 事業者は損害賠償・違約金の請求はできない。
- (4) 商品の引渡しに既にされているときの引取費用は、事業者負担とする。
- (5) 事業者は、商品の使用や役務提供があった場合にも、金銭の支払を請求できない。
- (6) 事業者は、金銭を受領しているときは、速やかに返還しなければならない。
- (7) 申込者等は、役務提供に伴い、土地、建物等の現状が変更されたときは、事業者に対し、原状回復を無償で講ずることを請求できる。
- (8) 申込者等に不利な特約は無効とする。

※クーリング・オフの適用除外については「1 訪問販売」を参照

法第24条の2(過量販売の申込みの撤回等)

- (1) 通常必要とされる分量、回数や期間を著しく超える商品等の契約は申込みの撤回等を行うことができる。(1回の販売行為だけでなく、過去の購入の累積から著しく超える場合を含む。)
- (2) 上記の権利行使は契約締結の時から1年以内

法第24条の3(申込み又は承諾の意思表示の取消し)

法第21条に違反して不実告知又は重要事項の故意の不告知を行い、それによって消費者が誤認して契約の申込み又は承諾の意思表示をしたときは、消費者は誤認に気付いた時から1年以内、契約締結から5年以内、これを取り消すことができる。

法第25条(契約解除等に伴う損害賠償等の額の制限)

- (1) 契約解除されたとき、次の各号に定める額に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金銭の支払いを請求することはできない。
- ①商品等が返還された場合: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
- ②商品等が返還されない場合:販売価格に相当する額
- ③役務提供開始後の場合:提供された役務の対価に相当する額
- ④商品引き渡し前又は役務提供前の場合:契約の締結及び履行のために通常要する費用の額
- (2) 消費者が債務の履行をしない場合には、販売価格から既払金を控除した額に、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金銭の支払いを請求することはできない。

4 連鎖販売取引

法第33条(定義)

連鎖販売取引とは

物品の販売又は有償で行う役務提供事業で、商品の再販売、受託販売又は販売あつせん、役務の提供又は役務の提供のあつせんをする者を、特定利益が得られるということで誘引し、その者と特定負担を伴う取引(取引条件の変更を含む。)をするもの

省令第68条(特定利益)

- ①商品の再販売等をする他の者が提供する取引料により生ずるもの
- ②商品の再販売等をする他の者に対する商品の販売等により生ずるもの
- ③上記①②の者以外のものが提供する金品により生ずるもの

法第33条の2(氏名等の明示)

勧誘に先立って、統括者、勧誘者又は一般連鎖販売業者は、氏名・名称(統括者の氏名・名称を含む。)、商品等の種類及び特定負担がある取引について勧誘をする目的である旨を告げなければならない。

法第34条(禁止行為)

(1) 統括者又は勧誘者は、次の事項につき、故意に事実を告げず又は不実を告げる行為をしてはならない。

- ①商品の種類、性能、品質、又は権利・役務の種類、内容、その他省令で定める事項
- ②特定負担に関する事項
- ③契約の解除に関する事項
- ④特定利益に関する事項
- ⑤その他の重要事項

省令第69条(重要事項)

- ①商品の効能
- ②商標又は製造者名
- ③販売数量
- ④役務又は権利に係る役務の効果

(2) 一般連鎖販売業者は、上記各号の事項につき、不実を告げる行為をしてはならない。

(3) 統括者、勧誘者、一般連鎖販売業者は、威迫して困惑させてはならない。

(4) 統括者、勧誘者、一般連鎖販売業者は、勧誘目的を告げずに誘引して公衆が出入りする場所以外の場所で勧誘してはならない。

法第34条の2(合理的な根拠を示す資料の提出)

法第34条第1項①・④についての不実告知をしたか否かを判断するため必要があるときは、合理的な根拠を示す資料の提出を求めることができる。提出がないときは不実告知とみなす。

法第35条(連鎖販売取引についての広告)

連鎖販売取引について広告するときは次の事項を表示しなければならない。

- ①商品又は役務の種類
- ②特定負担に関する事項
- ③特定利益について広告をするときは、その計算の方法
- ④その他省令で定める事項

省令第71条(省令で定める事項)

省令第72条(表示基準)

※別掲P32参照

法第36条(誇大広告等の禁止)

連鎖販売取引について広告するときは、商品の性能・品質又は役務等の内容、特定負担、特定利益その他省令で定める事項について、著しく事実と相違する表示をし、又は実際より著しく優良若しくは有利であると誤認させるような表示をしてはならない。

省令第73条(省令で定める事項)

- ①商品の種類、性能、品質若しくは効能、役務等の種類、内容若しくは効果
- ②商品の原産地、製造地、商標又は製造者名
- ③特定負担に関する事項
- ④特定利益に関する事項
- ⑤商品等、事業者、事業についての国、地方公共団体、著名な法人等の関与
- ⑥契約の解除に関する事項

法第36条の2(合理的な根拠を示す資料の提出)

主務大臣は、誇大広告か否かを判断するため必要があるときは、合理的な根拠を示す資料の提出を求めることができる。提出がないときは誇大広告とみなす。

法第36条の3(承諾をしていない者に対する電子メール広告の禁止等)

※通信販売と同一内容 (別掲P33参照)

省令第74条(利益を損ねるおそれのない場合)

省令第75条(記録の保存)

省令第76条(連絡方法の表示)

※通信販売と同一内容 (別掲P33参照)

法第36条の4(連鎖販売取引電子メール広告受託事業者の義務)

※通信販売と同一内容 (別掲P33参照)

法第37条(連鎖販売取引における書面の交付)

- (1) 契約締結前に概要書面を交付しなければならない。
- (2) 契約を締結したときは、以下の事項を明らかにした書面を、遅滞なく交付しなければならない。
- ① 商品の種類、性能、品質又は役務等の種類及び内容
 - ② 商品の再販売等又は役務の提供等の条件に関する事項
 - ③ 特定負担に関する事項
 - ④ 契約の解除に関する事項(法第40条に定める事項を含む)
 - ⑤ その他省令で定める事項
- (3) (1)(2)の書面の交付に代えて、政令で定めるところにより、当該取引に伴う特定負担をしようとする者又は当該契約の相手方の承諾を得て、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、(1)(2)の書面を交付したものとみなす。

省令第78条(概要書面に記載すべき事項)

省令第79、80条(契約書面に記載すべき事項及び内容)

※記載事項は別掲P20、21参照

省令第81条第1項(電磁的方法)

- ① 電子メール、ショートメッセージサービス等によって送信する方法
- ② 事業者のウェブサイトからダウンロードする方法
- ③ 電磁的記録媒体に記録して、当該記録媒体を交付する方法

省令第81条第2項(電磁的方法に求められる適合基準)

- ① プリンタ等で出力することにより書面(紙媒体)を作成できること。
- ② 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。
- ③ ダウンロードによる方法の場合、ダウンロード元を消費者に通知すること。

省令第81条第3項

書面に記載すべき事項を電磁的方法により提供するときは、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。

※ 明瞭に読むことができるとは言えない事例:「赤地に赤字を表示」「印刷して8ポイントを下回るような極端に小さな文字での

※ 書面に記載すべき事項の電磁的方法による提供の承諾に関する手続(政令第21条、省令第82条～第85条)は別掲P37参照

- (4) (3)による(2)の書面に記載すべき事項の提供は、当該契約の相手方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契約の相手方に到達したものとみなす。

法第38条(指示)

- (1) 法第33条の2、第34条第1項、第3項若しくは第4項、第35条、第36条、第36条の3(第5項を除く)、第36条の4、第37条第1項若しくは第2項に違反する行為又は以下に掲げる行為をした場合で、連鎖販売取引の公正等が害されるおそれがあるときは、必要な措置をとるべきことを指示することができる。
- ＜統括者、勧誘者、一般連鎖販売販売業者、連鎖販売取引電子メール広告受託事業者で、指示の対象となる行為は異なる。(別掲P21参照)＞
- (以下に掲げる行為)
- ① 債務の履行拒否又は不当な遅延
 - ② 利益が生じることが確実であると誤解させるべき断定的判断を提供して勧誘すること。
 - ③ 契約締結しない旨の意思を表示している者に対しての迷惑勧誘
 - ④ その他省令で定める行為
- (2) 指示をしたときは、公表しなければならない。

省令第87条(④省令で定めるもの)

- ① 迷惑を覚えさせるような仕方での解除を妨げること。
- ② 重要事項不告知、不実告知の唆し
- ③ 威迫困惑行為の唆し
- ④ 書面不交付、規定事項不記載書面、虚偽記載書面交付の唆し
- ⑤ 判断力の不足に乗じて契約させること。
- ⑥ 取引の相手方の知識、経験及び財産の状況に照らして不適当と認められる勧誘
- ⑦ 契約書面に年齢・職業その他の事項について虚偽の記載をさせること。
- ⑧ 支払い能力等について虚偽の申告をさせる、相手の意に反して銀行等に連行する、迷惑を覚えさせる仕方での個別クレジット等を勧誘すること。
- ⑨ 電子計算機の操作が電子メール広告の承諾・請求となることを、容易に認識できるように表示していないこと。
- ⑩ 電磁的記録の送信、書面の記入その他の行為が電子メール広告の承諾・請求となることを容易に認識できるように表示していないこと。
- ⑪ 法第36条の4第1項及び法第36条の3(第2～4項)に違反する行為を行っている者に、法第36条の3第5項に掲げる業務の全てを一括して委託すること。
- ⑫ 概要及び契約書面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。
 - イ 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当該取引に伴う特定負担をしようとする者又は当該取引の相手方に対し、電磁的方法による提供に係る手続を進める行為
 - ロ 当該取引に伴う特定負担をしようとする者又は当該取引の相手方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34条第1項に規定する行為を除く。)
 - ハ 威迫して困惑させる行為(法第34条第3項に規定する行為を除く。)
 - ニ 財産上の利益を供与する行為
 - ホ 概要書面及び契約書面の交付につき、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。)
 - 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に際し、偽りその他不正の手段により当該取引に伴う特定負担をしようとする者又は当該取引の相手方に不当な影響を与える行為
 - ト 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当該取引に伴う特定負担をしようとする者又は当該取引の相手方に対し電磁的方法による提供をする行為
 - チ 偽りその他不正の手段により当該取引に伴う特定負担をしようとする者又は当該取引の相手方の承諾を代行し、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
 - リ イからチまでに掲げるもののほか、当該取引に伴う特定負担をしようとする者又は当該取引の相手方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

法第39条(統括者等に対する業務の停止等)

- (1) 法第38条の指示の対象となる行為があった場合で、連鎖販売取引の公正等が著しく害されるおそれがあるとき、又は第38条の指示に従わないときは、統括者、勧誘者及び一般連鎖販売業者(以下「統括者、勧誘者等」という。)に対して2年以内の期間を限り、業務停止を命ずることができる。
この場合において、統括者、勧誘者等が個人である場合は、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(※)となる事の禁止を併せて命ずることができる。
※いかなる名称を問わず、当該業務を執行する者又はこれらに準ずる者と同等以上の支配力を有するものと認められる者
- (2) (1)前段の業務停止を命ずる場合で、統括者、勧誘者等が個人であり、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、当該統括者、勧誘者等に対して、当該停止を命ずる期間と同一の期間を定めて、その特定法人で行っている当該同一の業務を停止することを命ずることができる。
※特定関係法人については「1 訪問販売」を参照
- (3) 法第38条の指示の対象となる行為があった場合で、連鎖販売取引の公正等が著しく害されるおそれがあるとき、又は第38条の指示に従わないときは、連鎖販売取引電子メール広告受託事業者に対して1年以内の期間を限り、業務停止を命ずることができる。
- (4) (1)～(3)による命令をしたときは、公表しなければならない。

法第39条の2(役員等に対する業務の禁止等)

- (1) 法第39条により、統括者、勧誘者等に対して業務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っ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、その者による連鎖販売取引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。
- ① 法人の場合: 役員及び当該命令の日前1年以内において役員であった者並びに使用人及び当該命令の日前1年以内において使用人であった者

② 個人の場合: 使用人及び当該命令の日前1年以内において使用人であった者

※使用人については「1 訪問販売」を参照

省令第89条(省令で定める者)
法第39条の2第1項から第3項の省令で定める者は、法第39条第1項から第3項各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する。
- (2) (1)により業務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、その行っている当該各号に規定する同一の業務の停止を命ずることができる。
- ① 当該命令の理由となった行為をした統括者、勧誘者等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っているときと認められる者
- ② 自ら統括者、勧誘者等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っているときと認められる者
- (3) (1)又は(2)による命令をしたときは、公表しなければならない。

法第40条(契約の解除等)【クーリング・オフ】

- (1) 契約書面を受領した日(再販売の場合は商品が届いた時とのどちらか遅いほう)から20日以内であれば、書面又は電磁的記録により契約の解除ができる(不実告知又は威迫困惑行為による妨害があった場合は、契約の解除ができる旨の書面を受領してから20日以内)。事業者は損害賠償・違約金の請求はできない。
- (2) 契約の解除は、通知を発したときに、その効力を生ずる。(発信主義)
- (3) 商品の引渡しに既にされているときの引取費用は、事業者負担とする。
- (4) 連鎖販売加入者に不利な特約は無効とする。
- 省令第90条(妨害後の交付書面)**

① 連鎖販売契約の内容

② 法第40条第1項の規定に基づき書面を受領した日から20日を経過するまでは書面又は電磁的記録により契約解除を行うことができること

③ 法第40条第1項後段、第2項及び第3項の規定に関する事項

④ 統括者の氏名・名称、住所、電話番号、法人の場合は代表者の氏名

⑤ 連鎖販売業を行う者の氏名・名称、住所、電話番号、法人の場合は代表者の氏名

⑥ 契約年月日

法第40条の2(連鎖販売取引における中途解約)

- (1) 契約書面を受領した日から起算して20日を経過した後は、将来に向かって契約の解除を行うことができる。
- (2) (1)の場合において、連鎖販売契約締結から1年未満の者は、次に掲げる場合を除き、商品販売契約の解除を行うことができる。
- ① 商品の引き渡しを受けた日から起算して90日を経過したとき。
- ② 商品を再販売したとき。
- ③ 商品を使用し又は全部若しくは一部を消費したとき(事業者が使用・消費させた場合を除く。)
- ④ 連鎖販売加入者の責めに帰すべき事由により、商品の全部または一部を滅失・き損したとき(政令第10条の3)。
- (3) (1)により連鎖販売契約が解除されたとき、契約の締結及び履行のために通常要する費用の額及び法定利率による遅延損害金を加算した金額を超える金銭の支払いを請求することはできない。次の各号に該当する場合は各号に定める額を加算した額とする。
- ① 特定負担に係る商品の引渡し後の場合: 商品の販売価格と提供された特定利益その他の金品の合算額
- ② 特定負担に係る役務の提供開始後の場合: 提供された役務の対価に相当する額
- (4) (2)により商品販売契約が解除されたとき、次の各号に定める額及び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金銭の支払いを請求することはできない。
- ① 商品が返還された場合: 商品の販売価格の10分の1に相当する額
- ② 商品が返還されない場合: 商品の販売価格に相当する額
- (5) 商品販売契約が解除されたときは、統括者は連帯して債務の弁済責任を負う。
- (6) 連鎖販売加入者に不利な特約は無効とする。

法第40条の3(申込み又は承諾の意思表示の取消し)

法第34条第1項(統括者、勧誘者による重要事項不告知、不実告知)又は第2項(一般連鎖販売業者による不実告知)に違反し、それによって連鎖販売加入者が誤認して契約の申込み又は承諾の意思表示をした場合には、これを取り消すことができる。(誤認に気付いた時から1年以内、契約締結から5年以内)。

連鎖販売取引における書面の内容（法第37条：省令第78条～第80条）

	書 面 の 記 載 事 項
概要書面	① 統括者の氏名又は名称、住所及び電話番号、法人の場合は代表者の氏名 ② （連鎖販売業を行う者が統括者でない場合）連鎖販売業を行う者の氏名又は名称、住所、電話番号、法人の場合は代表者の氏名 ③ 商品の種類・性能・品質に関する重要な事項又は権利・役務の種類及びこれらの内容に関する重要な事項 ④ 商品名 ⑤ 商品・権利の販売価格、引渡時期及び方法、その他の販売条件に関する重要事項、又は役務の対価、提供の時期及び方法、その他の提供条件に関する重要事項 ⑥ 特定利益に関する事項 ⑦ 特定負担の内容 ⑧ 契約の解除の条件その他の契約に関する重要事項 ⑨ 割賦販売法に基づく抗弁権の接続に関する事項 ⑩ 法第34条に規定する禁止行為に関する事項（不実告知や威迫困惑行為が法で禁止されている旨を記載する必要がある。） ☆ 書面の内容を十分に読むべき旨を赤枠赤字で記載 ☆ 8ポイント以上の大きさの文字を使用
契約書面	① 商品の種類・性能・品質、権利又は役務の種類及び内容に関する事項 ② 商品の再販売、受託販売、販売あっせん又は役務の提供、提供あっせんについての条件に関する事項（価格、代金支払時期及び方法、引渡時期及び方法、条件があるときはその内容） ③ 特定負担に関する事項 ア 商品・権利の購入先、数量、金額、代金支払時期及び方法、引渡時期及び方法 イ 役務の対価の支払先、金額、対価支払時期及び方法、役務提供時期及び方法 ウ 取引料の提供先、金額、性格、提供の時期及び方法 エ 取引料のうち返還されるものがあるときは、その返還の条件 ④ 契約の解除に関する事項（解除の方法・効果、業者側からの解除に関する要件・効果、クーリング・オフに関する事項、中途解約・商品販売契約の解除に関する事項） ＜クーリング・オフに関する事項＞ ア 契約書面を受領した日（再販売用商品の契約で、引渡日の方が遅い場合はその日）から起算して20日を経過するまでは、書面又は電磁的記録により契約の解除を行うことができること。 イ アに記載した事項に関わらず、統括者・勧誘者・一般連鎖販売業者が解除に関する事項について不実のことを告げる行為をしたことにより誤認し、又は威迫したことにより困惑し、これらによって契約の解除を行わなかった場合は、クーリング・オフができる旨の書面を受領し、その旨を告げられた日から20日間は契約の解除を行うことができること。 ウ クーリング・オフ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。 エ クーリング・オフは、当該契約の解除を行う旨の書面又は電磁的記録を発した時に、その効力を生ずること。 オ クーリング・オフがあった場合において、商品の引渡しに既にされているときは、その引取りに要する費用は連鎖販売業を行う者の負担とすること。 カ クーリング・オフがあった場合において、代金等の支払いが行われているときは、連鎖販売業を行う者は、速やかにその全額を返還すること。 ＜中途解約に関する事項＞ ア 契約書面を受領した日（再販売用商品の契約で、引渡日の方が遅い場合はその日）から起算して20日を経過した後は、将来に向かって連鎖販売契約の解除を行うことができること。 イ アにより契約解除がされたときは、連鎖販売業を行う者は、連鎖販売加入者（契約締結日から1年を経過していない者に限る。）に対し、契約の締結及び履行のために通常要する費用の額及び次に掲げる額を合算した額に、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支払いを請求することができないこと。 i 引渡しされた商品の販売価格に相当する額 ii 提供された特定利益その他の金品に相当する額 ウ 連鎖販売契約の解除前に、商品販売等を行っているときは、次に掲げる場合を除き、連鎖販売加入者は商品販売契約の解除を行うことができること

契約書面	- i 当該商品の引渡しを受けた日から起算して 90 日を経過したとき - ii 当該商品を再販売したとき。 - iii 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（商品の販売を行った者が使用・消費させた場合を除く。） - iv 政令第 23 条で定めるとき（連鎖販売加入者の責めに帰すべき事由により、当該商品の全部又は一部を滅失し、又はき損したとき）
	エ ウにより商品販売契約の解除がされたときは、次の金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支払いを請求することができないこと。 - i 商品が返還された場合又は契約の解除が商品引渡し前である場合：当該商品の販売価格の 10 分の 1 に相当する額 - ii 商品が返還されない場合：当該商品の販売価格に相当する額 オ 商品販売契約が解除されたときは、統括者は、連帯して、その解除によって生ずる当該商品の販売を行った者の債務の弁済の責に任ずること。 カ 契約解除について特約がある場合は、その内容 ⑤ 省令で定める事項 ア 統括者の氏名又は名称、住所及び電話番号、法人の場合は代表者の氏名 イ （連鎖販売業を行う者が統括者でない場合）連鎖販売業を行う者の氏名又は名称、住所及び電話番号、法人の場合は代表者の氏名 ウ 契約年月日 エ 商標、商号その他の特定の表示に関する事項 - i 使用させる商標、商号その他特定の表示 - ii 当該表示の使用について条件があるときは、その内容 - iii 商標、商号その他特定の表示の使用を禁じている場合は、その旨 オ 特定利益に関する事項 - i 支払金額に対して収受し得る特定利益の金額の割合その他の特定利益の計算の方法 - ii 特定利益の全部又は一部が支払われないこととなる場合があるときは、その条件 - iii 特定利益の支払の時期及び方法その他の特定利益の支払条件 カ 特定負担以外の義務について定めがあるときは、その内容 キ 割賦販売法に基づく抗弁権の接続に関する事項 ク 法第 34 条に規定する禁止行為に関する事項（不実告知や威迫困惑行為が法で禁止されている旨を記載する必要がある。） ☆ 書面の内容を十分に読むべき旨、クーリング・オフに関する事項を赤枠赤字で記載 ☆ 8 ポイント以上の大きさの文字を使用

指示対象者別指示対象項目一覧

指示対象者	統括者		勧誘者	一般連鎖販売業者	連鎖販売取引 メール広告受託事業者
行為者	同上	勧誘者	同上	同上	同上
氏名等の不実示	○	○	○	○	
重要事項の故意の不告知	○	○	○		
不実告知	○	○	○	○	
威迫困惑行為	○	○	○	○	
公衆の出入りしない場所での勧誘	○	○	○	○	
広告表示違反	○	○	○	○	
誇大広告(優良有利等誤認)	○	○	○	○	
承諾を得ない電子メール広告の禁止違反	○	○	○	○	○
書面交付違反	○		○	○	
履行拒否・遅延	○		○	○	
断定的判断の提供	○	○	○	○	
契約締結拒否者に対する迷惑勧誘	○	○	○	○	
省令第 87 条に定める事項	○	○	○	○	

【注】○の項目の行為を行為者が行ったときは、指示対象者が指示の対象となる。

5 特定継続的役務提供

法第41条(定義)

特定継続的役務とは
身体の美化又は知識若しくは技能の向上その他の
その者の心身又は身上に関する目的を実現させるこ
とをもって誘引が行われる有償の継続的役務であつ
て、その目的が実現するかどうか確実でないもの。対
象となる役務、期間及び金額については政令で定
める。

政令第24条、第25条

特定継続的役務	役務提供期間	役務提供金額
エステティック	1月を超えるもの	5万円を超えるもの
美容医療		
語学教室	2月を超えるもの	
家庭教師		
学習塾		
パソコン教室		
結婚相手紹介サービス		

法第42条(特定継続的役務提供における書面の交付)

- 契約締結前に、概要書面を交付しなければならない。
- 契約を締結したときは、契約の内容を明らかにする書面を遅滞なく交付しなければならない。

省令第92条 概要書面に記載すべき事項

省令第93条～第96条 契約書面に記載すべき事項及び内容

※記載事項は
別掲P26～28

- 概要書面・契約書面の交付に代えて、政令に定めるところにより、相手方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。

省令第97条第1項(電磁的方法)

- 電子メール、ショートメッセージサービス等によって送信する方法
- 事業者のウェブサイトからダウンロードによる方法
- 電磁的記録媒体に記録して、当該記録媒体を交付する方法

省令第97条第2項(電磁的方法に求められる適合基準)

- プリンタ等で出力することにより書面(紙媒体)を作成できること。
- 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。
- ダウンロードによる方法の場合、ダウンロード元を消費者に通知すること。

省令第97条第3項

書面に記載すべき事項を電磁的方法により提供するときは、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。
※ 明瞭に読むことができるとは言えない事例:「赤地に赤字を表示」「印刷して8ポイントを下回るような極端に小さな文字での表示」「一画面に一文が入らないほど極端に大きな文字での表示」

- 電子メール等により送信する方法及びダウンロードによる方法によって契約書面の交付に代える場合は、相手方が使用している電子計算機にファイルが記録されたときに書面に記載すべき事項が到達したものとみなす。

※ 書面に記載すべき事項の電磁的方法による提供の承諾に関する手続(政令第26条、省令第98条～第101条)は別掲P37参照

法第43条(誇大広告等の禁止)

特定継続的役務の提供条件について広告をするときは、役務の内容又は効果その他の省令で定める事項について、著しく事実に相違する表示をし、又は実際のものよりも著しく優良若しくは有利であると誤認させるような表示をしてはならない。

法第43条の2(合理的な根拠を示す資料の提出)

主務大臣は、誇大広告か否かを判断するため必要があるときは、合理的な根拠を示す資料の提出を求めることができる。提出がないときは誇大広告とみなす。

省令第103条(省令で定める事項)

- 役務又は権利の種類又は内容
- 役務の効果又は目的
- 役務等、事業者、事業者についての国、地方公共団体、著名な法人等の関与
- 役務の対価又は権利の販売価格
- 役務の対価又は権利の代金の支払時期及び方法
- 役務の提供期間
- 契約の解除に関する事項
- 役務提供事業者・販売業者の氏名・名称、住所及び電話番号
- ④以外の負担すべき金銭があるときは、その名目と金額

法第44条(禁止行為)

- 重要事項①～⑧について不実を告げる行為をしてはならない。
- 重要事項①～⑥について故意に事実を告げない行為をしてはならない。
- 威迫して困惑させてはならない。

法第44条の2(合理的な根拠を示す資料の提出)

主務大臣は、重要事項①②についての不実告知をしたか否かを判断するため必要があるときは合理的な根拠を示す資料の提出を求めることができる。提出がないときは不実告知とみなす。

【重要事項】

- 役務又は役務の提供を受ける権利の種類、内容、効果その他
- 関連商品の種類、性能、品質その他(効能、商標又は製造者名、販売数量、必要数量)
- 役務の対価その他支払わなければならない金銭の額
- 支払時期及び方法
- 役務の提供期間
- 契約の申込みの撤回又は契約の解除に関する事項
- 顧客が契約の締結を必要とする事情に関する事項
- その他顧客の判断に影響を及ぼす重要な事項

法第45条(書類の備付け及び閲覧等)

- (1) 政令で定める金額(5万円)を超える前払取引を行うときは省令で定めるところにより、業務及び財産の状況を記載した書類を事務所等に備え置かなければならない。
- (2) 前払取引の相手方は、この書類の閲覧を求め、又は費用を支払って謄本・抄本の交付を求めることができる。

省令第105条(書類の備付け)

- ① 書類は、貸借対照表、損益計算書、事業報告書とすること(会社以外の者はこれに準じる書類)
- ② 事業年度毎に事業年度経過後3月以内に作成し、事務所等に遅滞なく備え置くこと
- ③ 備え置いた書類は3年間保管すること

法第46条(指示)

- (1) 法第42条第1項から第3項まで、第43条から第45条までの規定に違反し、又は次に掲げる行為をした場合において、特定継続的役務提供に係る取引の公正等が害されるおそれがあるときは、必要な措置をとるべきことを指示することができる。

- ① 債務の履行拒否又は不当な遅延
- ② 重要事項の故意の不告知(法第44条第1項第1号から第6号に掲げるものを除く)
- ③ その他省令で定めるもの

- (2) 指示をしたときは、公表しなければならない。

省令第106条(③省令で定めるもの)

- ① 迷惑を覚えさせる仕方での勧誘又は解除妨害
- ② 若年者、高齢者等の判断力の不足に乗じた契約締結
- ③ 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
- ④ 契約書面に年齢、職業その他について虚偽の記載をさせること
- ⑤ 支払い能力等について虚偽の申告をさせる、相手の意に反して銀行等に連行する、迷惑を覚えさせる仕方での個別クレジット等を勧誘すること
- ⑥ 関連商品のクーリング・オフを妨げるため、消耗品を使用又は消費させること
- ⑦ 関連商品の契約又は契約解除によって生ずる債務の履行拒否又は不当な遅延
- ⑧ 概要書面・契約書面を電磁的方法により提供する際、次の行為を行うこと
 - イ 希望しない者に対し、電磁的方法による提供の手続きを進める行為
 - ロ 不実を告げる行為(法第44条第1項に規定する行為を除く。)
 - ハ 威迫して困惑させる行為(法第44条第3項に規定する行為を除く。)
 - ニ 財産上の利益を供与する行為
 - ホ 概要書面・契約書面の交付にあたり、費用の徴収等の財産上不利益を与える行為(ニに掲げる行為を除く。)
 - ヘ 電磁的方法による提供の承諾の取得にあたる確認に際し、偽りその他不正の手段により不当な影響を与える行為
 - ト 電磁的方法による提供の承諾の取得にあたっての確認をしない行為、又は確認ができない者に対し電磁的方法による提供を行う行為
 - チ 偽りその他不正の手段により承諾を代行し、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
 - リ 上記のほか、相手方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

法第47条(販売業者等に対する業務の停止等)

- (1) 法第42条第1項から第3項まで、第43条から第45条までの規定に違反し、若しくは第46条第1項に掲げる行為をした場合において、特定継続的役務提供に係る取引の公正等が著しく害されるおそれがあるとき又は第46条第1項の指示に従わないときは、2年以内の期間を限り、業務停止を命ずることができる。

この場合において、事業者が個人である場合は、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命ずることができる。

※いかなる名称を問わず、当該業務を執行する者又はこれらに準ずる者と同等以上の支配力を有するものと認められる者

- (2) (1)前段の業務停止を命ずる場合において、当該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認められるときは、当該事業者に対して、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。

※事業等又はその役員若しくはその使用人(当該命令の日前一年以内において役員又は使用人であつた者を含む。)が事業経

- (3) (1)又は(2)による命令をしたときは、公表しなければならない。

法第47条の2(役員等に対する業務の禁止等)

- (1) 法第47条第1項前段により業務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、その者による特定継続的役務提供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。
- ①法人の場合:役員及び当該命令の日前1年以内において役員であつた者並びに使用人及び当該命令の日前1年以内において使用人であつた者
- ②個人の場合:使用人及び当該命令の日前1年以内において使用人であつた者
- (2) (1)により業務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、その行っ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。
- ① 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っていると認められる者
- ② 自ら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っていると認められる者
- (3) (1)又は(2)による命令をしたときは、公表しなければならない。

省令第108条(省令で定める者)

法47条の2第1項の主務省令で定める者は、法第47条第1項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する。

法第48条(契約の解除等)【ケーリング・オフ】

- (1) 契約書面を受領した日から起算して8日間(不実告知や威迫行為による解除妨害があつた場合は、契約の解除ができる旨の書面を受領した日から8日間)は、書面又は電磁的記録により契約の解除を行うことができる。
- (2)(1)により役務契約を解除した場合、政令で定める関連商品の販売に係る契約についても解除できる。ただし、その使用等により価格が著しく減少するおそれがあるものとして政令で定めるものを使用等したときは、この限りでない(事業者が使用させた場合を除く)。
- (3) 契約の解除は、通知を発したときに、その効力を生ずる。(発信主義)
- (4) 事業者は損害賠償・違約金の請求はできない。
- (5) 関連商品の引渡しに既にされているときの引取費用は、事業者負担とする。
- (6) 事業者は、役務提供があつた場合にも、金銭の支払を請求できない。
- (7) 事業者は、金銭を受領しているときは、速やかに返還しなければならない。
- (8) 相手方に不利な特約は無効とする。

政令第29条((2)関連商品)

<エステティック>

①いわゆる健康食品 ②化粧品、石けん、浴用剤 ③下着 ④美顔器、脱毛器

<美容医療>

①いわゆる健康食品 ②化粧品 ③マウスピース(歯牙の漂白用)、歯牙の漂白剤 ④美容目的の医薬品、医薬部外品

<語学教室、家庭教師、学習塾>

①書籍 ②CD、DVD等のいわゆる学習用ソフト ③ファクシミリ装置及びテレビ電話装置

<パソコン教室>

①パソコンおよびその部品・付属品 ②書籍 ③いわゆる学習用ソフト

<結婚相手紹介サービス>

①真珠、貴石、半貴石 ②指輪その他の装身具

法第49条(特定継続的役務提供契約における中途解約)

- (1) 契約書面を受領した日から起算して8日を経過した後においては、将来に向かって契約の解除を行うことができる。
- (2) 中途解約されたとき、役務提供事業者は次の金額を超える金銭を請求できない。
- ① 役務提供開始後の場合:提供された役務の対価に相当する額と解除によって通常生ずる損害の額として政令で定める額を合算した額(これに法定利率による遅延損害額を加算した額)
- ② 役務提供開始前の場合:契約締結及び履行のために通常要する費用の額として政令で定める額(これに法定利率による遅延損害額を加算した額)
- (3) 役務提供権利の販売業者は、中途解約されたとき、次の金額を超える金銭を請求できない。
- ① 権利が返還された場合:権利の行使により通常得られる利益に相当する額(これに法定利率による遅延損害金の額を加算した額)
- ② 返還されない場合:権利の販売価格に相当する額(これに法定利率による遅延損害金の額を加算した額)
- ③ 権利の移転前の場合:契約の締結及び履行のために通常要する費用の額(これに法定利率による遅延損害金の額を加算した額)
- (4) 役務提供契約の解除に伴い、関連商品の販売契約の解除を行うことができる。
- (5) 関連商品の販売を行った者は、中途解約されたとき、次の金額を超える金銭を請求できない。
- ① 商品が返還された場合:商品の通常の使用料に相当する額(これに法定利率による遅延損害金額を加算した額)
- ② 返還されない場合:商品の販売価格に相当する額(これに法定利率による遅延損害金額を加算した額)
- ③ 商品の引渡前の場合:契約締結及び履行のために通常要する費用の額(これに法定利率による遅延損害金額を加算した額)
- (6) 相手方に不利な特約は無効とする。

法第49条の2(申込み又は承諾の意思表示の取消し)

法第44条第1項に違反して不実告知又は重要事項の故意の不告知を行い、それによって消費者が誤認して契約の申込又は承諾の意思表示をした場合には、消費者は誤認に気付いた時から1年以内、契約締結から5年以内、これを取り消すことができる。

法第50条(適用除外)

- ① 営業のために又は営業として締結するもの
- ② 国外在住者に対するもの
- ③ 国又は地方公共団体が行うもの
- ④ 特別法に基づく組合、労働組合等が構成員に対して行うもの
- ⑤ 事業者が従業員に対して行うもの

特定継続的役務提供契約の中途解約の場合の損害賠償等の額の上限（法第 49 条）

	役務提供開始後（政令第 30 条）	役務提供開始前（政令第 31 条）
	契約解除によって通常生ずる損害の額（上限）	契約の締結及び履行のために通常要する費用（上限）
エステティック	2万円又は当該特定継続的役務提供契約に係る特定継続的役務の対価の総額から提供された特定継続的役務の対価に相当する額を控除した契約残額の 100 分の 10 に相当する額のいずれか低い額	2 万円
美容医療	5万円又は契約残額の 100 分の 20 に相当する額のいずれか低い額	2 万円
語学教室	5万円又は契約残額の 100 分の 20 に相当する額のいずれか低い額	1 万 5 千円
家庭教師	5万円又は当該特定継続的役務提供契約における 1 月分の役務の対価に相当する額のいずれか低い額	2 万円
学習塾	2万円又は当該特定継続的役務提供契約における 1 月分の役務の対価に相当する額のいずれか低い額	1 万 1 千円
パソコン教室	5万円又は契約残額の 100 分の 20 に相当する額のいずれか低い額	1 万 5 千円
結婚相手紹介サービス	2万円又は契約残額の 100 分の 20 に相当する額のいずれか低い額	3 万円

ワンポイント

上記に反する特約で消費者に不利なものは無効です。

「解除によって通常生ずる損害の額として役務ごとに政令で定める額」はあくまで上限であり、具体的な個別ケースにおいて生じている損害や費用の額がこれを下回る場合は、その額となります。

「提供された役務の対価」は、契約締結時の書面に記載された方法に基づいて算出されます。その際用いる方法・単価については合理的なものでなければなりません。単価については契約締結の際の単価を用いることが原則であって、合理的な理由なくこれと異なる単価を用いることはできません。

なお、入学金、入会金などの名目の金銭（いわゆる初期費用）についても、すでに提供された役務の対価に相当する合理的な範囲（役務提供開始前の賠償額の上限金額が目安）に限って、提供された役務の対価に相当する額に含むことができます。

「契約の締結のために通常要する費用」としては書面作成費、印紙税等であり、「契約の履行のために通常要する費用」としては代金取立費用、催告費用等です。

特定継続的役務提供における書面の内容（法第 42 条第 1 項～3 項：省令第 92 条～第 96 条）

	書 面 の 記 載 事 項
概要書面	① 役務提供事業者の氏名又は名称、住所、電話番号、法人の場合は代表者の氏名 ② 提供される役務の内容 ③ 関連商品がある場合にはその商品名、種類、数量 ④ 役務の対価その他支払わなければならない金銭の概算額 ⑤ 支払時期及び方法 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 前受金の保全措置の有無及び内容（前払取引のみ） ⑪ 特約があるときは、その内容 ☆ 書面の内容を十分に読むべき旨を赤枠赤字で記載 ☆ 8 ポイント以上の大きさの文字を使用
契約書面	① 役務の内容であって省令で定める事項 ア 役務の種類 イ 役務提供の形態又は方法

契約書面	ウ 役務を提供する時間数、回数その他の数量の総計 エ 役務を直接提供する者の資格・能力等に特約があるときはその内容 ② 関連商品がある場合はその商品名 ③ 役務の対価その他支払わなければならない金銭の額〔入学金・入会金等の納付金、授業料その他の役務の対価、施設整備費等の諸経費、関連商品の価格その他の費目ごとに分けて、金額及び明細を記載する。〕 ④ 支払時期及び方法 ⑤ 役務の提供期間 ⑥ クーリング・オフに関する事項(赤枠赤字で記載) ア 契約書面を受領した日から起算して8日を経過するまでは、書面又は電磁的記録によりクーリング・オフを行うことができること。 イ アに記載した事項にかかわらず、事業者が解除に関する事項について不実のことを告げる行為をしたことにより誤認し、又は威迫したことにより困惑し、これらによって契約の解除を行わなかった場合は、クーリング・オフができる旨の書面を受領し、その旨を告げられた日から8日間、は、契約の解除を行うことができること。 ウ クーリング・オフは、当該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。 エ 役務提供事業者は、クーリング・オフ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。 オ 権利の移転が既にされているときは、その返還に要する費用は販売業者の負担とすること。 カ 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、役務提供事業者は、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こと。 キ 当該契約に関連して金銭を受領しているときは、役務提供事業者は速やかにその全額を返還すること。 ク 関連商品の販売又は販売の代理若しくは媒介を行っている場合には、当該関連商品の販売契約についてもクーリング・オフができること。 ケ 関連商品販売契約の解除の申出先が役務提供事業者又は権利の販売業者と異なる場合には、その旨及び申出先 コ 関連商品販売契約のクーリング・オフは、当該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。 サ 関連商品の販売を行った者は、関連商品販売契約のクーリング・オフ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。 シ 関連商品販売契約のクーリング・オフがあった場合において、当該関連商品の引渡しに既にされているときは、その引取りに要する費用は関連商品の販売を行った者の負担とすること。 ス 関連商品販売契約のクーリング・オフがあった場合において、当該契約に関連して金銭を受領しているときは、関連商品の販売を行った者は、速やかにその全額を返還すること。 セ 消耗品である関連商品を使用し又は消費したときは、商品販売契約の解除ができないこととするときは、その旨及びその商品名その他当該商品を特定し得る事項 ⑦ 中途解約に関する事項 ア クーリング・オフ期間経過後においては、将来に向かって中途解約を行うことができること。 イ 役務提供事業者は、提供された役務の対価、解除によって通常生ずる損害の額又は契約締結・履行のために通常要する費用の額に、これらに対する遅延損害金を加算した金額を超える額の金銭の支払を請求することができないこと、並びに提供された役務の対価の精算方法 ウ 関連商品の販売又は販売の代理・媒介を行っている場合は、関連商品販売契約についても中途解約を行うことができること。 エ 関連商品の中途解約の申出先が役務提供事業者と異なる場合には、その旨及び申出先 オ 関連商品の販売を行った者は、関連商品の通常の使用料に相当する額、関連商品の販売価格に相当する額、又は契約の締結・履行のために通常要する費用の額にこれらに対す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請求することができないこと。 カ 役務提供契約又は関連商品販売契約の中途解約について特約がある場合には、その内容
------	--

契約書面	⑧ その他省令で定める事項 ア 役務提供事業者の氏名又は名称、住所、電話番号、法人の場合は代表者の氏名 イ 契約担当者の氏名 ウ 契約年月日 エ 関連商品がある場合はその種類及び数量 オ 割賦販売法に基づく抗弁権の接続に関する事項 カ 前受金の保全措置の有無及び内容(前払取引のみ) キ 関連商品の販売業者の氏名又は名称、住所、電話番号、法人の場合は代表者の氏名 ク 特約があるときは、その内容 ☆ 書面の内容を十分に読むべき旨、クーリング・オフに関する事項を赤枠赤字で記載 ☆ 8ポイント以上の大きさの文字を使用
------	--

書面に記載すべき事項の電磁的方法による提供の承諾に関する手続

(法第 42 条第 4 項:政令第 26 条、省令第 98 条～101 条)

相手方	書面に記載すべき事項の電磁的方法による提供の希望表明
事業者	・ 電磁的方法の種類及び内容の提示 ・ 承諾の取得に当たっての説明 ・ 承諾の取得に当たっての適合性等の確認
相手方	承諾の手続（書面でも電磁的方法でも可）
事業者	・ 承諾を得たことを証する書面の交付 ・ 電磁的方法による提供（到達時点でクーリング・オフ起算） ・ 到達の確認（閲覧に支障があるか否か等を確認する） ☆概要書面について、電磁的方法による提供についての承諾を得たことを証する書面を電磁的方法により提供することができる。 ☆契約の申込みがインターネットを通じて行われ、かつ、役務の提供がインターネットを通じて行われる取引全体をオンラインで完結させることが可能な特定継続的役務提供については、契約書面の電磁的方法による提供についての承諾を得たことを証する書面を電磁的方法により提供することができる。

6 業務提供誘引販売取引

法第51条(定義)

業務提供誘引販売取引とは、物品の販売又は有償で行う役務の提供の事業であつて、その販売の目的物たる商品又はその提供される役務を利用する業務(その商品や役務の提供、あつせん等を行う者が自ら提供、あつせんを行うものに限る)に従事することにより得られる業務提供利益を収受し得ることをもって相手方を誘引し、その者と特定負担を伴う商品の販売や役務の提供、あつせん等に係る取引(取引条件の変更を含む。)をするもの

法第51条の2(氏名等の明示)

勧誘に先立って、業務提供誘引販売業を行う者の氏名・名称、商品等の種類及び特定負担を伴う取引について勧誘をする目的である旨を告げなければならない。

法第52条(禁止行為)

(1) 次の事項につき、故意に事実を告げず、又は不実のことを告げる行為をしてはならない。

- ①商品の種類、性能、品質、又は権利・役務の種類、内容、その他省令で定める事項
- ②特定負担に関する事項 ③契約の解除に関する事項 ④業務提供利益に関する事項
- ⑤その他相手方の判断に影響を及ぼす重要なもの

(2) 威迫して困惑させてはならない。

(3) 勧誘目的を告げないで、公衆の出入りする場所以外の場所で勧誘をしてはならない。

省令第110条(重要事項)

- ①商品の効能
- ②商標又は製造者名
- ③販売数量
- ④必要数量
- ⑤役務又は権利に係る役務の効果

法第52条の2(合理的な根拠を示す資料の提出)

主務大臣は、法第52条第1項①・④についての不実告知をしたか否かを判断するため必要があるときは、合理的な根拠を示す資料の提出を求めることができる。提出がないときは不実告知とみなす。

法第53条(業務提供誘引販売取引についての広告)

業務提供誘引販売取引について広告をするときは、次の事項を表示しなければならない。

- ①商品又は役務の種類
- ②特定負担に関する事項
- ③業務に関して広告をするときは、その業務の提供条件
- ④その他省令で定める事項

省令第112条

(省令で定める事項)

省令第113条

(表示基準)

※別掲P32参照

法第54条(誇大広告等の禁止)

業務提供誘引販売取引について広告をするときは、特定負担、業務提供利益その他の省令で定める事項について、著しく事実に相違する表示をし、又は実際のものよりも著しく優良・有利と誤認させるような表示をしてはならない。

省令第114条(省令で定める事項)

- ①特定負担に関する事項 ②業務提供利益その他の提供条件に関する事項 ③商品の種類、性能、品質若しくは効能、役務等の種類、内容若しくは効果 ④商品の原産地、製造地、商標又は製造者名 ⑤商品、事業者、事業への国、地方公共団体、著名な法人等の関与 ⑥契約の解除に関する事項

法第54条の2(合理的な根拠を示す資料の提出)

主務大臣は、誇大広告か否かを判断するため必要があるときは、合理的な根拠を示す資料の提出を求めることができる。提出がないときは誇大広告とみなす。

法第54条の3(承諾をしていない者に対する電子メール広告の禁止等)

※通信販売と同一内容 (別掲P33参照)

法第54条の4(業務提供誘引販売取引電子メール広告受託事業者の義務)

※通信販売と同一内容 (別掲P33参照)

省令第115条(利益を損ねるおそれのない場合)

省令第116条(記録の保存)

省令第117条(連絡方法の表示)

※通信販売と同一内容 (別掲P33参照)

法第55条(業務提供誘引販売取引における書面の交付)

(1) 業務提供誘引販売取引に伴う特定負担についての契約を締結しようとするときは、契約前に概要書面を交付しなければならない。

省令第119条(概要書面の記載事項)

- ①業務提供誘引販売業を行う者の氏名・名称、住所、電話番号及び法人の場合は代表者の氏名 ②商品の種類、性能等に関する重要な事項又は役務等の種類、内容に関する重要な事項 ③商品名 ④業務の提供又はあつせんの条件に関する重要な事項
- ⑤特定負担の内容 ⑥契約解除の条件等契約に関する重要な事項 ⑦抗弁権の接続に関する事項

(2) 契約を締結したときは、遅滞なく、次の事項を記載した書面を交付しなければならない。

- ①商品の種類、性能、品質又は役務等の種類及び内容 ②業務の提供又はあつせんについての条件に関する事項
- ③特定負担に関する事項 ④契約の解除に関する事項(法第58条に定める事項を含む) ⑤その他省令で定める事項

省令第120条(契約書面の記載事項のうち、⑤省令で定める事項)

- ①業務提供誘引販売業を行う者の氏名・名称、住所、電話番号、法人の場合は代表者の氏名 ②契約担当者の氏名
- ③契約年月日 ④商品名及び商品の商標又は製造者名 ⑤特定負担以外の義務についての定めがあるときは、その内容
- ⑥抗弁権の接続に関する事項

※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。また、8ポイント以上の大きさの文字を用いること。

- (3) (1)(2)の書面の交付に代えて、政令で定めるところにより、当該取引に伴う特定負担をしようとする者又は当該契約の相手方の承諾を得て、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、(1)(2)の書面を交付したものとみなす。

省令第122条第1項(電磁的方法)

- ①電子メール、ショートメッセージサービス等によって送信する方法 ②事業者のウェブサイトからダウンロードする方法
③電磁的記録媒体に記録して、当該記録媒体を交付する方法

省令第122条第2項(電磁的方法に求められる適合基準)

- ①プリンタ等で出力することにより書面(紙媒体)を作成できること。
②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。
③ダウンロードによる方法の場合、ダウンロード元を消費者に通知すること。

省令第122条第3項

書面に記載すべき事項を電磁的方法により提供するときは、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。
※ 明瞭に読むことができるとは言えない事例:「赤地に赤字を表示」「印刷して8ポイントを下回るような極端に小さな文字での表示」「一画面に一文が入らないほど極端に大きな文字での表示」

※ 書面に記載すべき事項の電磁的方法による提供の承諾に関する手続(政令第32条、省令第123条～第126条)は別掲P37参照

- (4) (3)による(2)の書面に記載すべき事項の提供は、当該契約の相手方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者に到達したものとみなす。

法第56条(指示)

- (1) 法第51条の2、第52条、第53条、第54条、第54条の3(第5項を除く。)若しくは第55条第1項若しくは第2項の規定に違反し、又は次に掲げる行為をした場合で、取引の公正等が害されるおそれがあるときは、必要な措置をとるべきことを指示することができる。

- ①債務の履行拒否又は不当な遅延
②利益が生じることが確実であると誤解させるべき断定的判断を提供して勧誘すること。
③契約締結しない旨の意思表示をしている者に対する迷惑勧誘
④その他省令で定める行為

省令第128条(④省令で定めるもの)

- ①迷惑を覚えさせるような仕方で解除を妨げること。
②判断力の不足に乗じて契約させること。
③取引の相手方の知識、経験及び財産の状況に照らして不適当と認められる勧誘
④契約書面に年齢、職業その他の事項について虚偽の記載をさせること。
⑤支払能力等について虚偽の申告をさせる、相手の意に反して銀行等に連行する、迷惑を覚えさせる仕方で個別クレジット等を勧誘すること。
⑥電子計算機の操作が電子メール広告の承諾・請求となることを、容易に認識できるよう表示していないこと。
⑦電磁的記録の送信、書面の記入その他の行為が電子メール広告の承諾・請求となることを容易に認識できるよう表示していないこと。
⑧法第54条の4第1項及び第54条の3(第2～4項)に違反する行為を行っている者に、第54条の3第5項に掲げる業務の全てを一括して委託すること。
⑨概要書面及び契約書面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。
イ 電磁的方法による提供を希望しない旨の意思表示した当該取引に伴う特定負担をしようとする者又は当該契約の相手方に対し、電磁的方法による提供に係る手続を進める行為
ロ 当該取引に伴う特定負担をしようとする者又は当該契約の相手方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52条第1項に規定する行為を除く。)
ハ 威迫して困惑させる行為(法第52条第3項に規定する行為を除く。)
ニ 財産上の利益を供与する行為
ホ 概要書面及び契約書面の交付につき、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。)
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に際し、偽りその他不正の手段により当該取引に伴う特定負担をしようとする者又は当該契約の相手方に不当な影響を与える行為
ト 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当該取引に伴う特定負担をしようとする者又は当該契約の相手方に対し電磁的方法による提供をする行為
チ 偽りその他不正の手段により当該取引に伴う特定負担をしようとする者又は当該契約の相手方の承諾を代行し、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
リ イからチまでに掲げるもののほか、当該取引に伴う特定負担をしようとする者又は当該契約の相手方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

- (2) 業務提供誘引販売取引電子メール広告受託事業者が第54条の4第1項又は第54条の3第2項～4項の規定に違反した場合に、必要な措置をとるべきことを指示することができる。

- (3) 指示をしたときは、公表しなければならない。

法第57条(業務提供誘引販売業を行う者に対する業務提供誘引販売取引の停止等)

- (1) 法第51条の2、第52条、第53条、第54条、第54条の3(第5項を除く。)若しくは第55条第1項若しくは第2項の規定に違反し、若しくは第56条第1項各号に掲げる行為をした場合で、業務提供誘引販売取引の公正等が著しく害されるおそれがあるとき、又は第56条の指示に従わないときは、2年以内の期間を限り、業務停止を命ずることができる。この場合において、事業者が個人である場合は、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命ずることができる。

※いかなる名称を問わず、当該業務を執行する者又はこれらに準ずる者と同程度の支配力を有すると認められる者

- (2) (1)前段により業務停止を命ずる場合において、事業者が個人であり、かつ、その特定関係人(事業者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う。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と認められるときは、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業務の停止を命ずることができる。
(3) 業務提供誘引販売取引電子メール広告受託事業者が、指示の対象となる行為をした場合で、取引の公正等が著しく害されるおそれがあるとき、又は第56条の指示に従わないときは、1年以内の期限を限り、業務停止を命ずることができる。

- (4) (1)～(3)による命令をしたときは、公表しなければならない。

法第57条の2(役員等に対する業務の禁止等)

(1) 法第57条第1項前段により業務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っ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、その者による業務提供誘引販売取引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。

①法人の場合:役員及び当該命令の日前1年以内において役員であった者並びに使用人及び当該命令の日前1年以内において使用人であった者

②個人の場合:使用人及び当該命令の日前1年以内において使用人であった者

※使用人については「1 訪問販売」を参照

省令第130条(主務省令で定める者)

法第57条の2第1項の主務省令で定める者は、法第57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する。

(2) (1)により業務禁止を命ずる役員又は使用人が、次の各号に該当するときは、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、その行っている当該各号に規定する同一業務の停止を命ずることができる。

①当該命令の理由となった行為をしたと認められる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っていると認められる者

②自ら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っていると認められる者

(3) (1)又は(2)による命令をしたときは、公表しなければならない。

法第58条(契約の解除等)【クーリング・オフ】

(1) 契約書面を受領した日から20日以内であれば、書面又は電磁的記録により契約の解除ができる。(不実告知又は威迫行為による妨害があった場合は、契約の解除ができる旨の書面を受領した日から20日以内)事業者は損害賠償・違約金の請求はできない。

(2) 契約の解除は、通知を発したときに、その効力を生ずる。(発信主義)

(3) 商品の引渡しに既にされているときの引取費用は、事業者負担とする。

(4) 相手方に不利な特約は無効とする。

省令第131条(妨害後の交付書面)

①業務提供誘引販売契約の内容

②法第58条第1項の規定に基づき書面を受領した日から20日を経過するまでは書面又は電磁的記録により契約解除を行うことができること

③法第58条第1項後段、第2項及び第3項の規定に関する事項

④業務提供誘引販売業を行う者の氏名・名称、住所、電話番号、法人の場合は代表者の氏名

⑤契約担当者の氏名

⑥契約年月日

法第58条の2(申込み又は承諾の意思表示の取消し)

法第52条第1項に違反して不実告知又は重要事項の故意の不告知を行い、それによって消費者が誤認して契約の申込み又は承諾の意思表示をした場合には、消費者は誤認に気付いた時から1年以内、契約締結から5年以内、これを取り消すことができる。

法第58条の3(契約の解除等に伴う損害賠償等の額の制限)

契約が解除されたときは、次の各号に定める額に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金銭を請求することはできない。

①商品等が返還された場合:当該商品の通常の使用料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

②返還されない場合:販売価格に相当する額 ③役務の提供開始後の場合:提供された役務の対価に相当する額

④商品引渡前又は役務提供前:契約の締結及び履行のために通常要する費用の額

広告規制

広告における表示事項	(法第 11 条、第 35 条、第 53 条)
通信販売の広告 (ただし、請求により、これらの事項を記載した書面又は電磁的記録を遅滞なく交付等する旨の表示を当該広告にした場合には、一部を表示しないことができる。) ① 商品・権利の販売価格又は役務の対価（販売価格に商品の送料が含まれない場合には、販売価格及び送料） ② 代金等の支払時期及び方法 ③ 商品等の引渡時期又は役務の提供時期 ④ 申込期間に関する定めがあるときは、その旨及びその内容 ⑤ 商品等の売買契約又は役務提供契約の申込みの撤回又は解除に関する事項（返品特約の内容（返品の可否、返品の期間等の条件、返品の送料負担の有無） ⑥ その他省令で定める事項（省令第 23 条） ア 販売事業者等の氏名又は名称、住所及び電話番号 イ 法人が電子情報処理組織を使用する方法により広告をする場合には、当該法人の代表者又は通信販売業務の責任者の氏名 ウ 販売事業者等が外国法人又は外国に住所を有する個人であって、国内に事務所等を有する場合には、その所在場所及び電話番号 エ 代金以外に負担すべき金銭があるときは、その内容及びその額 オ 商品の種類・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 カ ソフトウェアに関する取引の場合は、その動作環境（電子計算機の仕様及び性能その他の条件） キ 2 回以上継続して締結する必要があるときは、その旨及び金額、契約期間その他の販売条件又は提供条件 ク 販売数量の制限その他の販売条件があるときは、その内容 ケ 法第 11 条ただし書の書面又は電磁的記録を請求した者に金銭を負担させるときは、その額 コ 電子メール広告をするときは、電子メールアドレス	
連鎖販売取引の広告 ① 商品又は役務の種類 ② 当該連鎖販売取引に伴う特定負担に関する事項 ※商品の購入金額若しくは役務の対価の支払金額又は取引料の金額を明示する。（省令第 72 条第 1 項） ③ その連鎖販売業に係る特定利益について広告するときは、その計算の方法（省令第 72 条第 2 項） ア 支払金額に対して収受し得る特定利益の金額の割合その他の特定利益の計算の方法の概要 イ 特定利益の全部又は一部が支払われないこととなる場合があるときは、その条件 ウ 特定利益の見込みについての根拠又は説明 ④ その他省令で定める事項（省令第 71 条） ア 広告をする者の氏名又は名称、住所、電話番号（統括者以外にあつては、統括者の氏名又は名称、住所、電話番号を含む。） イ 法人が電子情報処理組織を使用する方法により広告をする場合には、当該法人の代表者又は連鎖販売業に関する業務の責任者の氏名 ウ 統括者等が外国法人又は外国に住所を有する個人であって、国内に事務所等を有する場合には、その所在場所及び電話番号 エ 商品名 オ 電子メール広告をするときは、電子メールアドレス	
業務提供誘引販売取引の広告 ① 商品又は役務の種類 ② 当該業務提供誘引販売取引に伴う特定負担に関する事項 ※商品の購入金額若しくは役務の対価の支払金額又は取引料の金額を明示する。（省令第 113 条第 1 項） ③ その業務提供誘引販売業に関して提供し、又はあつせんする業務について広告をするときは、その業務の提供条件（省令第 113 条第 2 項） ア 業務の内容 イ 業務の提供回数、業務に対する報酬の条件など業務の提供（あつせん）についての条件に係る重要な事項 ウ 業務提供利益の見込みについての根拠又は説明 ④ その他省令で定める事項（省令第 112 条） ア 業務提供誘引販売業を行う者の氏名又は名称、住所及び電話番号 イ 法人が電子情報処理組織を使用する方法により広告をする場合には、当該法人の代表者又は業務提供誘引販売業に関する業務の責任者の氏名 ウ 業務提供誘引販売業を行う者が外国法人又は外国に住所を有する個人であって、国内に事務所等を有する場合には、その所在場所及び電話番号 エ 商品名 オ 電子メール広告をするときは、電子メールアドレス	
誇大広告の禁止	(法第 12 条、第 36 条、第 43 条、第 54 条)
広告をするときは、商品の性能、権利・役務の内容、申込みの撤回又は解除に関する事項、特定負担、特定利益その他について、著しく事実に相違する表示をし、又は実際のものよりも著しく優良・有利であると誤認させる表示をしてはならない。	

承諾をしていない者に対する電子メール広告の提供の禁止等 （法第 12 条の 3、第 36 条の 3、第 54 条の 3）
(1) 以下の場合を除き、承諾のない者に対して、電子メール広告を送ってはならない。（承諾取得義務） ① 相手方の請求に基づくとき。 ② 契約の連絡（注文確認や発送通知など）に付随するとき。（通信販売のみ） ③ 相手方の利益を損なうおそれがないと省令で定めるもの（省令第 29 条、第 74 条、第 115 条） - ア 相手方からの請求に基づいて、又はその承諾を得て送信する電子メール（例えば、いわゆるメールマガジン）の一部に広告を掲載する場合 - イ 送信される電子メールの一部に広告を掲載することを条件として、電子メールアドレスを使用させる等のサービス（いわゆるフリーメールやメーリングリスト）を利用して、電子メール広告を提供する場合
(2) 承諾等していた者から電子メール広告を受けない旨の意思表示を受けた場合は、電子メール広告をしてはならない。
(3) 相手方の個別の承諾又は請求の記録を保存しなければならない。保存期間は、電子メール広告を最後に送った日から 3 年。（省令第 30 条、第 75 条、第 116 条）（記録保存義務） ただし、以下の条件を全て満たしているときは、個別の承諾又は請求の記録ではなく、消費者から請求又は承諾を得る際に共通的に示す定型的内容（例えば通信販売のウェブ画面やアンケート用紙において、承諾を得たい電子メール広告の対象の説明などの記載内容や電子メール広告の提供を承諾する旨のチェック欄などの事項について、一定の共通のものを表示・記載している場合における、その内容）及びその定型的内容を使用して承諾・請求を得た時期の記録で足りる。 ① 「当該承諾を得、又は請求を受けるために定型的内容を表示しており」 ② 「当該承諾を得、又は請求を受けたときに当該承諾又は請求の内容に係る情報を一覧性のある書面等（電磁的記録又は書面）として自動的に編集する方法を用いている場合であって」 ③ 「当該定型的内容の表示において、当該電子計算機の操作（電磁的記録の送信、当該書面への記入その他の行為）が当該相手方に、電子メール広告をすることを承諾し、又は請求するものであることを容易に認識できるように表示している場合」
(4) 電子メール広告には、法第 11 条（第 35 条、第 53 条）各号に掲げる事項のほか、相手方が電子メール広告の提供を受けない旨の意思表示をするために必要な事項として省令で定めるもの（電子メールアドレスか URL〔又はこれに準ずるもの〕のいずれか）（省令第 31 条、第 76 条、第 117 条）を、電子メール広告の本文に、容易に認識できるように表示しなければならない。（受信拒否の場合の連絡先表示義務）
(5) (3)(4)の規定は、販売業者等が他の者に次に掲げる業務の全てにつき一括して委託しているときは、その委託に係る電子メール広告については、適用しない。 ① 電子メール広告をすることにつきその相手方の承諾を得、又はその相手方から請求を受ける業務 ② (3)に規定する記録を作成し、及び保存する業務 ③ (4)に規定する電子メール広告の提供を受けない旨の意思の表示をするために必要な事項を表示する業務

電子メール広告受託事業者の義務 （法第 12 条の 4、第 36 条の 4、第 54 条の 4）
販売業者等から電子メール広告業務を一括して委託を受けた者（電子メール広告受託事業者）には、電子メール広告についての承諾取得義務、記録保存義務、受信拒否の場合の連絡先表示義務の規定を適用する。

承諾をしていない者に対するファクシミリ広告の提供の禁止等 （法第 12 条の 5）
(1) 以下の場合を除き、承諾のない者に対して、ファクシミリ広告を送ってはならない。 ① 相手方の請求に基づくとき ② 契約の連絡（注文確認や発送通知など）に付随するとき ③ 相手方の利益を損なうおそれがないと省令で定めるもの（省令第 34 条） - 相手方からの請求に基づいて、又はその承諾を得てファクシミリ装置を用いて送信する方法により送信される通信文の一部に広告を掲載する場合
(2) 承諾等していた者からファクシミリ広告を受けない旨の意思表示を受けた場合は、ファクシミリ広告をしてはならない。
(3) 相手方の個別の承諾又は請求の記録を保存しなければならない。保存期間は、ファクシミリ広告を最後に送った日から 1 年。（省令第 35 条） ただし、以下の条件を全て満たしているときは、個別の承諾又は請求の記録ではなく、消費者から請求又は承諾を得る際に共通的に示す定型的内容（例えば通信販売のウェブ画面やアンケート用紙において、承諾を得たいファクシミリ広告の対象の説明などの記載内容やファクシミリ広告の提供を承諾する旨のチェック欄などの事項について、一定の共通のものを表示・記載している場合における、その内容）及びその定型的内容を使用して承諾・請求を得た時期の記録で足りる。 ① 「当該承諾を得、又は請求を受けるために定型的内容を表示しており」 ② 「当該承諾を得、又は請求を受けたときに当該承諾又は請求の内容に係る情報を一覧性のある書面等（電磁的記録又は書面）として自動的に編集する方法を用いている場合であって」 ③ 「当該定型的内容の表示において、当該電子計算機の操作（電磁的記録の送信、当該書面への記入その他の行為）が当該相手方に、ファクシミリ広告をすることを承諾し、又は請求するものであることを容易に認識できるように表示している場合」
(4) ファクシミリ広告には、法第 11 条各号に掲げる事項のほか、相手方がファクシミリ広告の提供を受けない旨の意思表示をするために必要な事項として省令で定めるもの（ファクシミリ番号）を、ファクシミリ広告の本文に、容易に認識できるように表示しなければならない。

7 訪問購入

法第58条の4(定義)

訪問購入とは

物品の購入を業として営む者が営業所等以外の場所において、売買契約の申込みを受け、又は売買契約を締結して行う物品の購入

※相手方の利益を損なうおそれがないと認められる物品及び政令で定めるものを除く

政令第34条

①自動車(二輪を除く) ②家電(携行が容易なものを除く) ③家具 ④書籍 ⑤有価証券 ⑥レコード、CD、DVD

法第58条の5(訪問購入における氏名等の明示)

勧誘に先立って購入業者の氏名・名称、売買契約の締結について勧誘をする目的である旨及び当該勧誘に係る物品の種類を明らかにしなければならない。

法第58条の6(勧誘の要請をしていない者に対する勧誘の禁止等)

- (1) 勧誘の要請をしていない者に対し、営業所等以外の場所において、勧誘をし、又は勧誘を受ける意思の有無を確認してはならない。
- (2) 勧誘に先立って、勧誘を受ける意思があることを確認しないで勧誘してはならない。
- (3) 契約を締結しない旨を表示した者に対し、勧誘をしてはならない。

法第58条の7(訪問購入における書面の交付)

- (1) 申込みを受けたときは直ちに次の事項を記載した書面を交付しなければならない。

- ①物品の種類
- ②物品の購入価格
- ③物品の代金の支払時期及び方法
- ④物品の引渡時期及び引渡しの方法
- ⑤第58条の14第1項のクーリング・オフに関する事項(赤字赤枠記載)
- ⑥第58条の15の物品の引渡しの拒絶に関する事項
- ⑦その他省令で定める事項

- (2) (1)の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、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、(1)の書面を交付したものとみなす。

省令第135条第1項(電磁的方法)

- ①電子メール、ショートメッセージサービス等によって送信する方法
- ②事業者のウェブサイトからダウンロードする方法
- ③電磁的記録媒体に記録して、当該記録媒体を交付する方法

省令第132条、第141条(書面の記載事項)

- ①購入業者の氏名・名称、住所、電話番号、法人の場合は代表者の氏名
- ②契約担当者の氏名
- ③契約申込み又は締結の年月日
- ④物品名
- ⑤物品の特徴
- ⑥物品又はその付属品に商標、製造者名若しくは販売者名又は型式の記載があるときは、当該商標、製造者名若しくは販売者名又は型式
- ⑦契約の解除に関する定めのあるときは、その内容
- ⑧その他の特約
- ※58条の8第2項書面は以下も追加
- ⑨契約を締結した際に、代金の全部を支払い、かつ、全ての物品の引渡しを受けたとき以外のときは、物品の代金の支払い時期及びその方法と引渡し時期及びその方法

省令第133条

- ・物品の引渡しの拒絶をする者に不利な内容が定められていないこと等
- 消費者に不利な内容・特約が定められていないこと。
- ・十分に読むべき旨を赤枠の中に赤字で記載しなければならない
- ・8ポイント以上の大きさの文字を用いること。

省令第135条第2項(電磁的方法に求められる適合基準)

- ① プリンタ等で出力することにより書面(紙媒体)を作成できること。
- ② 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。
- ③ ダウンロードによる方法の場合、ダウンロード元を消費者に通知すること。

省令第135条第3項

書面に記載すべき事項を電磁的方法により提供するときは、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。
※明瞭に読むことができるとは言えない事例:「赤地に赤字を表示」「印刷して8ポイントを下回るような極端に小さな文字での表示」「一画面に一文が入らないほど極端に大きな文字での表示」

※ 書面に記載すべき事項の電磁的方法による提供の承諾に関する手続(政令第35条、省令第136条～第139条)は別掲P37参照

- (3) (2)前段による記載すべき事項の提供は、申込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者に到達したものとみなす。

法第58条の8

- (1) 次に該当するときは、遅滞なく契約の内容を明らかにする書面を交付しなければならない。
 - ①営業所等以外の場所において、物品につき売買契約を締結したとき。
 - ②営業所等以外の場所において物品につき売買契約の申込みを受け、営業所等において契約を締結したとき。
- (2) 代金を支払い、かつ物品の引渡しを受けたときは、直ちに58条の7(1)①②⑤及び省令で定める事項を記載した書面を交付しなければならない。
- (3) 第58条の7第2項及び第3項の規定は、(1)及び(2)の書面の交付について準用する。

法第58条の9(物品の引渡しの拒絶に関する告知)

購入業者は、訪問購入に係る売買契約の相手方から直接物品の引渡しを受けるときは、その売買契約の相手方に対し、クーリング・オフ期間内は当該物品の引渡しを拒むことができる旨を告げなければならない。

法第58条の10(禁止行為)

- (1) 重要事項①～⑧について不実を告げる行為をしてはならない。
- (2) 重要事項①～⑥について故意に事実を告げない行為をしてはならない。
- (3) 威迫して困惑させてはならない。
- (4) 物品の引渡しを受けるため、引渡し時期その他引渡しに関する事項で、相手方の判断に影響を及ぼす重要なものにつき、故意に事実を告げず、又は不実のことを告げる行為をしてはならない。

【重要事項】

- ①物品の種類・性能・品質その他省令で定めるもの
②物品の購入価格
③物品の代金の支払時期及び方法
④物品の引渡し時期及び引渡しの方法
⑤契約申込みの撤回又は契約解除に関する事項
⑥物品の引渡しの拒絶に関する事項
⑦顧客が契約締結を必要とする事情に関する事項
⑧その他顧客の判断に影響を及ぼす重要な事項

法第58条の11(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)

購入業者は、契約の相手方から物品の引渡しを受けた後に、第三者に物品を引き渡したときは、その旨及びその引渡しに関する事項を、遅滞なく相手方に通知しなければならない。※クーリング・オフ期間経過後を除く

法第58条の11の2(物品の引渡しを受ける第三者に対する通知)

購入業者は、契約の相手方から物品の引渡しを受けた後に、第三者に物品を引き渡すときは、解除された旨又は解除されることがある旨を、その第三者に通知しなければならない。※クーリング・オフ期間経過後を除く

法第58条の12(指示)

- (1) 法第58条の5、第58条の6、第58条の7第1項、第58条の8第1項若しくは第2項若しくは第58条の9から第58条の11の2までの規定に違反し、又は次に掲げる行為をした場合において、訪問購入に係る取引の公正及び契約相手方の利益が害されるおそれがあるとき、必要な措置を指示することができる。
- ①売買に基づく債務又は契約解除によって生じる債務の全部又は一部の履行拒否又は不当な遅延
- ②勧誘に際し、又は申込みの撤回・解除を妨げるため、顧客の判断に影響を及ぼす重要事項の故意の不告知(法第58条の10(2)①～⑥に掲げるものを除く)
- ③その他省令で定めるもの

省令第146条(③省令で定めるもの)

- ①迷惑を覚えさせるような仕方での勧誘・物品の引渡し、申込みの撤回・解除若しくは法第58条の15による物品の引渡しの拒絶を妨げること。
- ②若年者、高齢者等の判断力の不足に乗じた契約締結又は物品の引渡し
- ③顧客の知識、経験に照らして不適当と認められる勧誘
- ④契約書面に年齢、職業その他について虚偽の記載をさせること。
- ⑤顧客の進路に立ちふさがり、又はつきまとうこと。
- ⑥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。
- イ 電磁的方法による提供を希望しない旨の意思表示した顧客等に対し、電磁的方法による提供に係る手続を進める行為
- ロ 顧客等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58条の10第1項に規定する行為を除く。)
- ハ 威迫して困惑させる行為(法第58条の10第3項に規定する行為を除く。)
- ニ 財産上の利益を供与する行為
- ホ 契約書面等の交付につき、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。)
- 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に際し、偽りその他不正の手段により顧客等に不当な影響を与える行為
- ト 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等に対し電磁的方法による提供をする行為
- チ 偽りその他不正の手段により顧客等承諾を代行し、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
- リ イからチまでに掲げるもののほか、顧客等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

- (2) 指示をしたときは、公表しなければならない。

法第58条の13(購入業者に対する業務の停止等)

- (1) 法第58条の5、第58条の6、第58条の7第1項、第58条の8第1項若しくは第2項若しくは第58条の9から第58条の11の2までの規定に違反し、若しくは第58条の12第1項各号に掲げる行為をした場合で、訪問購入に係る取引の公正等が著しく害されるおそれがあるとき、又は第58条の12の指示に従わないときは、2年以内の期間を限り、業務停止を命ずることができる。この場合において、購入業者が個人である場合は、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(※)となる事の禁止を命ずることができる。
- ※いかなる名称を問わず、当該業務を執行する者又はこれらに準ずる者と同等以上の支配力を有すると認められる者
- (2) (1)前段により業務停止を命ずる場合において、当該購入業者が個人であり、かつ、その特定関係法人(購入業者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う。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、当該購入業者に対して、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業務の停止を命ずることができる。
- (3) (1)又は(2)による命令をしたときは、公表しなければならない。

法第58条の13の2(役員等に対する業務の停止等)

(1) 法第58条の13第1項前段により業務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っ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、その者による訪問購入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。

①法人の場合:役員及び当該命令の日前1年以内において役員であった者並びに使用人及び当該命令の日前1年以内において使用人であった者

②個人の場合:使用人及び当該命令の日前1年以内において使用人であった者

※使用人については「1 訪問販売」を参照

省令第148条(主務省令で定める者)

法第58条の13の2第1項の主務省令で定める者は、法第58条の13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する。

(2) (1)により業務禁止を命ずる役員又は使用人が、次の各号に該当するときは、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、その行っている当該各号に規定する同一業務の停止を命ずることができる。

①当該命令の理由となった行為をしたと認められる購入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っていると認められる者

②自ら購入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っていると認められる者

(3) (1)又は(2)による命令をしたときは、公表しなければならない。

法第58条の14(契約の申込みの撤回等)【クーリング・オフ】

(1) 書面又は電磁的記録により申込みの撤回又は契約の解除を行うことができる。ただし、申込者等が契約書面を受領した日(その日前に申込受付書面を受領した場合は、その受領日)から起算して8日を経過した場合(不実告知による誤認、威迫・困惑による当該期間経過の場合、申込者等が、購入業者が主務省令で定める当該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、通知を発した時に、その効力を生ずる。(発信主義)

(3) 申込者等である売買契約の相手方は、(1)の規定による売買契約の解除をもつて、第三者に対抗することができる。ただし、第三者が善意であり、かつ、過失がないときは、この限りでない。

(4) 購入業者は、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。

(5) 代金の支払が既にされているときは、代金の返還に要する費用及びその利息は、購入業者の負担とする。

(6) 申込者等に不利な特約は無効とする。

法第58条の15(物品の引渡し拒絶)

申込者等は、引渡し期日の定めがあるときにおいても、購入業者及びその承継人に、物品の引渡しを拒むことができる。

※クーリング・オフ期間経過後を除く

法第58条の16(契約解除に伴う損害賠償等の額の制限)

(1) 売買契約が解除されたときは、次の各号に定める額に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請求することができない。

①契約の解除が代金の支払後の場合:代金相当額及び利息額

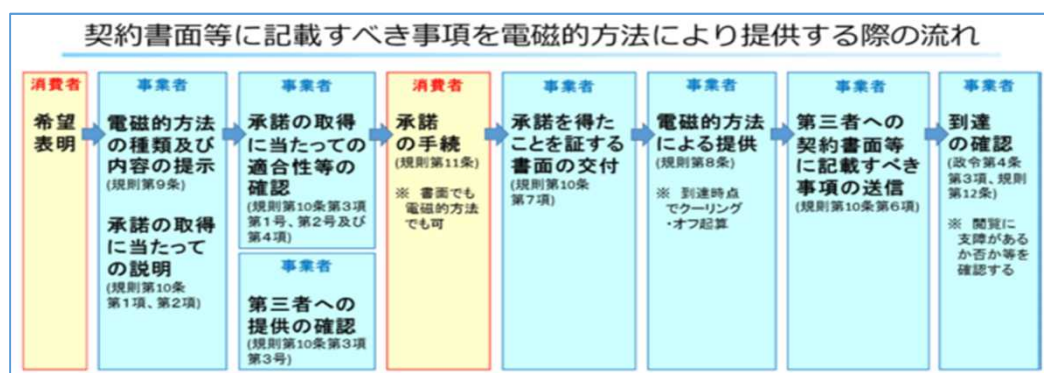
②契約の解除が代金の支払前の場合:契約の締結及び履行のために通常要する費用の額

(2) 物品の引渡し義務が履行されない場合に、次の各号に定める額に法定利率による遅延損害金を加算した金額を超える額の金銭の支払いを請求することができない。

①履行期限後に物品が引き渡された場合:通常の使用料の額

②物品が引き渡されない場合:物品の購入価格に相当する額

契約書面等に記載すべき事項の電磁的方法による提供の承諾に関する手続



「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」（消費者庁）より

政令に定める承諾に関する手続等	
(政令第4条、第9条、第21条、第26条、第32条、第35条)	
(1) 電磁的方法による契約書面等の交付に係る消費者の承諾は、事業者があらかじめ、消費者に対し提供に用いる電磁的方法の種類及び内容を示した上で、消費者から書面又は電子情報処理組織を使用する方法その他の情報通信の技術を利用する方法であって主務省令（第11条等）で定めるものによって得る。	
(2) 事業者は、(1)の承諾を得た場合でも、消費者から書面等により電磁的方法による提供を受けない旨の申出があったときは、電磁的方法による提供をしてはならない。ただし、当該申出の後に消費者から再び(1)の承諾を得た場合は、この限りでない。	
(3) 事業者は、契約書面等に記載すべき事項を電磁的方法により消費者に提供したときは、当該消費者に対し、当該事項が消費者が使用するコンピュータ等上のファイルに記録されたか否か及び閲覧に支障があるか否かを主務省令（第12条等）で定める方法により確認する。	
省令に定める電磁的方法	
(省令第8条、第48条、第81条、第97条、第122条、第135条)	
(1) 法第4条第2項等の主務省令で定める電磁的方法 ① 事業者が使用するコンピュータ等と消費者が使用するコンピュータ等とをインターネット等で接続した電子情報処理組織を使用する方法のうちア又はイ ア 事業者が使用するコンピュータ等と消費者が使用するコンピュータ等とをインターネット等を通じて送信し、消費者が使用するコンピュータ等上のファイルに記録する方法 (電子メール、ショートメッセージサービス等) イ 事業者が使用するコンピュータ等上のファイルに記録された書面に記載すべき事項をインターネット等を通じて消費者に閲覧させ、消費者が使用するコンピュータ等上のファイルに当該事項を記録する方法 (事業者のウェブサイトからダウンロード等) ② 電磁的記録媒体に書面に記載すべき事項を記録したものを交付する方法 (CD-R等)	
(2) 電磁的方法として満たすべき基準 ① プリンタ等で出力することにより書面（紙媒体）を作成できること。 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（事業者と消費者が送付したファイルを有し、双方に相違があった場合に、改変が行われたことが容易に判別できる措置など）が講じられていること。 ③ ダウンロードによる方法の場合、ファイルに記録された書面に記載すべき事項を事業者が使用するコンピュータ等上のファイルに記録する旨又は記録した旨を消費者に対し通知すること（ダウンロード元を消費者に通知すること）。	
(3) 電磁的方法として満たすべき基準 書面に記載すべき事項を提供するときは、申込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。 ※ 明瞭に読むことができるとは言えない事例：「赤地に赤字を表示」「印刷して8ポイントを下回るような極端に小さな文字での表示」「一場面に一文が入らないほど極端に大きな文字での表示」	

示すべき電磁的方法の種類及び内容
(省令第9条、第49条、第82条、第98条、第123条、第136条)
政令第4条第1項等の規定により示すべき電磁的方法の種類及び内容は、次に掲げるものとする。 ① 省令第8条第1項等に掲げる方法（電子メール等で送信する方法、事業者のウェブサイトを利用する方法、記録媒体を交付する方法）のうち、事業者が使用するもの ② ファイルへの記録の方式

承諾の取得に当たっての説明及び確認等
(省令第10条、第50条、第83条、第99条、第124条、第137条)
承諾の取得に当たっての説明
(1) 事業者は、電磁的方法の種類及び内容を示すときは、消費者に対し、次に掲げる事項を説明しなければならない。 ① 消費者が(1)の説明及び(3)の確認を受けた上で、承諾をしなければ、契約書面等が交付されること。 ② 電磁的方法により提供される事項は、契約書面等に記載すべき事項であり、かつ、消費者にとって重要なものであること。 ③ 契約書面等に記載すべき事項を電磁的方法(電子メール、ショートメッセージサービス等に限る。)により提供する場合においては、消費者が使用するコンピュータ等上のファイルへの記録がされた時に消費者に到達したものとみなされ、かつ、当該記録がされた日から起算して8日を経過した場合においては、クーリング・オフ等ができなくなること。 ④ 電磁的方法により提供される事項を閲覧するために必要なコンピュータ等（映像面の最大径が4.5インチ以上であるもの）を日常的に使用し、かつ、当該提供を受けるためにコンピュータ等を自ら操作することができる消費者に限り、電磁的方法による提供を受けることができること。
(2) 事業者は、(1)の説明をするときは、消費者が理解できるように平易な表現を用いなければならない。
承諾の取得に当たっての適合性等の確認
(3) 事業者は、(1)の説明をした上で、次に掲げる事項を確認しなければならない。 ① 消費者が電磁的方法により提供される事項を閲覧するために必要な操作を自ら行うことができ、かつ、閲覧のために必要なコンピュータ等及び電子メールアドレスを日常的に使用していること。 ② 消費者が閲覧のために必要なコンピュータ等に係るサイバーセキュリティを確保していること。 ※ サイバーセキュリティを確保している事例：消費者の使用するコンピュータ等のOS等について、提供元のサポートが終了していないような場合を指す。必ずしも公開されている最新のOS等にアップデートされていることまで求められるものではない。 ③ 消費者が電磁的方法により提供される事項を、当該消費者があらかじめ指定する者に対しても電子メールにより送信することを求める意思の有無、及び当該送信を求める場合においては、当該第三者の電子メールアドレス
(4) 事業者は、(3)の確認をするときは、消費者が日常的に使用するコンピュータ等を自ら操作し、事業者のウェブページ等を利用する方法により行わなければならない。 ※ 確認方法の例：事業者が承諾用のウェブサイト进行した上で行う次の方法 ア 消費者のコンピュータ等でアクセスしてもらい、電磁的方法による提供に必要な情報の入力や送信を消費者自身で行ってもらうことや、ショートメッセージサービスによる認証手続を経ること等により、消費者が必要な操作を自ら行うことができるかを確認 イ アクセスの際にバックグラウンドで行われる通信を通して消費者の使用する電子計算機に係るOS等の情報を得ることで、(3)により確認が求められる事項を確認
承諾の手続
(5) 事業者は、消費者が書面等に消費者の氏名及び(1)の説明の内容を理解した旨を記入することにより、電磁的方法による提供の承諾を得るものとする。この場合において、事業者は、記号の記入その他の消費者の承諾に係る認識が明らかにならない方法を用いてはならない。 ※ 承諾に係る認識が明らかにならない方法の例：氏名等の必要事項の記入を求めないチェックボックスやボタン押下による承諾
第三者への契約書面等に記載すべき事項の送信
(6) 事業者は、消費者があらかじめ指定する第三者に対して電子メールの送信を求める場合は、その第三者に対し、消費者本人に対する電磁的方法による提供と同時に送信しなければならない。

承諾を得たことを証する書面の交付

(7) 事業者は、(1)の説明及び(3)の確認をした上で、電磁的方法による提供の承諾を得たときは、消費者に対し、電磁的方法による提供を行うまでに、承諾を得たことを証する書面（当該承諾を書面により得た場合は、当該書面の写しを含む。）を交付しなければならない。

※ 承諾を得たことを証する書面記載例：お客様が契約書面の交付に代えて、当社ウェブサイトアクセスしてファイルをダウンロードすることにより契約書面の記載事項の提供を受けることについて承諾したため、当社は●●を販売する売買契約について、お客様にファイルをダウンロードしてもらうこととしました。 ●年●月●日 株式会社●●

※ (5)の承諾手続を書面で行った場合、どのような電磁的方法により提供を受けることを承諾したのかなどが具体的に記載されていれば、消費者にその承諾の書面の控えを交付することで足りる。

※ 紙媒体が基本だが、概要書面に係る承諾に関しては、(8)のとおり、例外的に電磁的方法による提供が認められる。

(8) 事業者は、次に掲げる場合には、承諾を得たことを証する書面を電磁的方法により提供することができる。

①概要書面に記載すべき事項を電磁的方法により提供する場合

（省令第83条第7項：連鎖販売取引、第99条第8項：特定継続的役務提供、第124条第7項：業務提供誘引販売取引）

②事業者がインターネットを通じて申込みを受け、インターネットを通じて提供する特定継続的役務（取引全体がオンラインで完結）について、契約書面に記載すべき事項を電磁的方法により提供する場合

（省令第99条第8項：特定継続的役務提供）

承諾の取得

（省令第11条、第51条、第84条、第100条、第125条、第138条）

(1) 令第4条第1項等の主務省令で定める方法（電子情報処理組織を使用する方法その他の情報通信の技術を利用する方法）は、次に掲げるものとする。

① 電子情報処理組織を使用する方法のうちア又はイに掲げるもの

ア 消費者が使用するコンピュータ等からインターネット等を通じて事業者が使用するコンピュータ等に令第4条第1項等の承諾又は同条第2項の申出をする旨を送信し、事業者のコンピュータ上のファイルに記録する方法
（電子メール、ショートメッセージサービス等）

イ 事業者が使用するコンピュータ等上のファイルに記録された電磁的方法の種類及び内容をインターネット等を通じて消費者の閲覧に供し、事業者のコンピュータ上のファイルに承諾等をする旨を記録する方法
（事業者のウェブサイト上での承諾等）

② 電磁的記録媒体に承諾等をする旨を記録したものを交付する方法
（CD-R等）

(2) (1)の方法は、事業者がプリンタ等で出力することにより書面（紙媒体）を作成できるものでなければならない。

到達の確認

（省令第12条、第52条、第85条、第101条、第126条、第139条）

令第4条第3項等の確認（消費者が使用するコンピュータ等上のファイルに記録されたか否か及び閲覧に支障があるか否かの確認）は、電話、インターネット等を使用する方法で、消費者が使用するコンピュータ等上のファイルに記録され※1、かつ、当該消費者が閲覧することができる状態に置かれたこと※2を確認することにより行うものとする。

※1 例えば、消費者の使用に係る電子計算機（コンピューター等）に備えられたファイルに記録されるために消費者に一定の操作が必要となる場合には、その操作が行われたことなど

※2 例えば、提供した記載事項の一部を回答してもらうなど

8 罰則

(1) 取引類型

	規定・指示・命令	罰則規定	罰則
訪問販売	法第6条	(法第70条第1号) 規定に違反した者	3年以下の懲役又は300万円以下の罰金、又は併科
	法第8条第1項、第2項 法第8条の2第1項、第2項	(法第70条第3号) 命令に違反した者	
	法第4条第1項 法第5条第1項、第2項	(法第71条第1号) 書面を交付せず、又は規定する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者	6月以下の懲役又は100万円以下の罰金、又は併科
	法第7条第1項	(法第71条第2号) 指示に違反した者	
通信販売	法第13条の2	(法第70条第1号) 規定に違反した者	3年以下の懲役又は300万円以下の罰金、又は併科
	法第12条の6第1項	(法第70条第2号) 規定に違反して、表示をせず、又は不実の表示をした者	
	法第15条第1項から第3項まで 法第15条の2第1項、第2項	(法第70条第3号) 命令に違反した者	
	法第14条第1項、第2項	(法第71条第2号) 指示に違反した者	6月以下の懲役又は100万円以下の罰金、又は併科
	法第12条	(法第72条第1項第1号) 著しく事実に相違する表示をし、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をした者	100万円以下の罰金
	法第12条の3第1項、第2項 法第12条の4第1項、第2項	(法第72条第1項第2号) 規定に違反した者	
		(法第72条第2項) 上記の違反をした者が、その提供した電子メール広告において、第11条又は第12条の3第4項(第12条の4第2項において読み替えて準用する場合を含む。)の規定に違反して表示しなかったとき、又は第12条の規定に違反して著しく事実に相違する表示をし、若しく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をしたとき	1年以下の懲役又は200万円以下の罰金、又は併科
	法第12条の3第3項 法第12条の4第2項	(法第72条第1項第3号) 記録を作成せず、若しくは虚偽の記録を作成し、又は記録を保存しなかった者	100万円以下の罰金
	法第12条の6第2項	(法第72条第1項第4号) 規定に違反して、同項各号に掲げる人を誤認させるような表示をした者	
	法第13条第1項	(法第72条第1項第5号) 規定に違反して通知しなかった者	
電話勧誘販売	法第21条	(法第70条第1号) 規定に違反した者	3年以下の懲役又は300万円以下の罰金、又は併科
	法第23条第1項、第2項 法第23条の2第1項、第2項	(法第70条第3号) 命令に違反した者	
	法第18条第1項 法第19条第1項、第2項	(法第71条第1号) 書面を交付せず、又は規定する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者	6月以下の懲役又は100万円以下の罰金、又は併科
	法第22条第1項	(法第71条第2号) 指示に違反した者	
	法第20条第1項	(法第72条第1項第5号) 規定に違反して通知しなかった者	100万円以下の罰金
連鎖販売取引	法第34条	(法第70条第1号) 規定に違反した者	3年以下の懲役又は300万円以下の罰金、又は併科
	法第39条第1項から第5項まで 法第39条の2第1項から第4項まで	(法第70条第3号) 命令に違反した者	
	法第37条第1項、第2項	(法第71条第1号) 書面を交付せず、又は規定する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者	6月以下の懲役又は100万円以下の罰金、又は併科
	法第38条第1項から第4項まで	(法第71条第2号) 指示に違反した者	
	法第36条	(法第72条第1項第1号) 著しく事実に相違する表示をし、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をした者	100万円以下の罰金
	法第36条の3第1項、第2項 法第36条の4第1項、第2項	(法第72条第1項第2号) 規定に違反した者	
		(法第72条第2項) 上記の違反をした者が、その提供した電子メール広告において、第35条又は第36条の3第4項(第36条の4第2項において読み替えて準用する場合を含む。)の規定に違反して表示しなかったとき、又は第36条の規定に違反して著しく事実に相違する表示をし、若しく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をしたとき	1年以下の懲役又は200万円以下の罰金、又は併科
	法第36条の3第3項 法第36条の4第2項	(法第72条第1項第3号) 記録を作成せず、若しくは虚偽の記録を作成し、又は記録を保存しなかった者	100万円以下の罰金
	法第35条	(法第72条第1項第6号) 規定に違反して表示しなかった者	

特定継続的役務提供	法第44条	(法第70条第1号) 規定に違反した者	3年以下の懲役又は300万円以下の罰金、又は併科
	法第47条第1項、第2項 法第47条の2第1項、第2項	(法第70条第3号) 命令に違反した者	
	法第42条第1項から第3項まで	(法第71条第1号) 書面を交付せず、又は規定する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者	6月以下の懲役又は100万円以下の罰金、又は併科
	法第46条第1項	(法第71条第2号) 指示に違反した者	
	法第43条	(法第72条第1項第1号) 著しく事実に相違する表示をし、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をした者	100万円以下の罰金
	法第45条第1項	(法第72条第1項第7号) 書類を備え置かず、又は不正の記載をした者	
	法第45条第2項	(法第72条第1項第8号) 正当な理由がないのに、書類の閲覧又は謄本若しくは抄本の交付を拒んだ者	
業務提供誘引販売	法第52条	(法第70条第1号) 規定に違反した者	3年以下の懲役又は300万円以下の罰金、又は併科
	法第57条第1項から第3項まで 法第57条の2第1項、第2項	(法第70条第3号) 命令に違反した者	
	法第55条第1項、第2項	(法第71条第1号) 書面を交付せず、又は規定する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者	6月以下の懲役又は100万円以下の罰金、又は併科
	法第56条第1項、第2項	(法第71条第2号) 指示に違反した者	
	法第54条	(法第72条第1項第1号) 著しく事実に相違する表示をし、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をした者	100万円以下の罰金
	法第54条の3第1項、第2項 法第54条の4第1項、第2項	(法第72条第1項第2号) 規定に違反した者	
		(法第72条第2項) 上記の違反をした者が、その提供した電子メール広告において、第53条又は第54条の3第4項(第54条の4第2項において読み替えて適用する場合を含む。)の規定に違反して表示しなかったとき、又は第54条の規定に違反して著しく事実に相違する表示をし、若しく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をしたとき	1年以下の懲役又は200万円以下の罰金、又は併科
	法第54条の3第3項 法第54条の4第2項	(法第72条第1項第3号) 記録を作成せず、若しくは虚偽の記録を作成し、又は記録を保存しなかった者	100万円以下の罰金
	法第53条	(法第72条第1項第6号) 規定に違反して表示しなかった者	
訪問購入	法第58条の10	(法第70条第1号) 規定に違反した者	3年以下の懲役又は300万円以下の罰金、又は併科
	法第58条の13第1項、第2項 法第58条の13の2第1項、第2項	(法第70条第3号) 命令に違反した者	
	法第58条の7第1項 法第58条の8第1項、第2項	(法第71条第1号) 書面を交付せず、又は規定する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者	6月以下の懲役又は100万円以下の罰金、又は併科
	法第58条の12第1項	(法第71条第2号) 指示に違反した者	

(2) 共通項目

法第66条(報告及び立入検査)

第1項 (販売事業者等)	(法第71条第3号) 報告をせず、若しくは虚偽の報告をし、若しくは物件を提出せず、若しくは虚偽の物件を提出し、又は検査を拒み、妨げ、若しくは忌避し、若しくは、質問に対し陳述せず、若しくは虚偽の陳述をした者	6月以下の懲役又は100万円以下の罰金、又は併科
第2項 (密接関係者)	(法第71条第4号) 報告をせず、若しくは虚偽の報告をし、若しくは資料を提出せず、若しくは虚偽の資料を提出し、又は検査を拒み、妨げ、若しくは忌避し、若しくは、質問に対し陳述せず、若しくは虚偽の陳述をした者	

法第74条

法人の代表者若しくは管理人又は法人若しくは人の代理人、使用人その他の従業者が、その法人又は人の業務に関し、次の各号に掲げる規定の違反行為をしたときは、行為者を罰するほか、その法人に対して当該各号で定める罰金刑を、その人に対して各本条の罰金刑を科する。

第70条第3号	3億円以下の罰金刑
第70条第1号、第2号	1億円以下の罰金刑
第71条から第73条	各本条の罰金刑

令和5年6月発行

不適正な取引行為の防止
ー特定商取引法等による規制ー

編集 生活文化スポーツ局消費生活部取引指導課
電話 03(5388)3073・3074