

B コース
訪問販売・電話勧誘販売・特定継続的役務提供
を行う事業者向け 特定商取引法 講習会

平成29年2月7日
弁護士 松尾善紀

第1, 特定商取引に関する法律（特定商取引法）の目的

1 特商法1条～法の目的

特定商取引の公正・購入者等の損害の防止・購入者等の利益保護
商品等の流通及び役務の提供の適正・円滑・国民経済の健全な発展
特定商取引の規制対象の7種類の取引

- 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

2 特定商取引法の定めるルールの種類と特徴

(1) 行政ルール

業者に対し、一定の行為の禁止や一定の行為を行うべき義務を課し、ルールを守らない業者に対し、業務の改善や業務の停止などの行政処分を下すことができるようにするルール。

(行政ルールの例)

- 広告規制・・・誇大広告等の禁止など。
- 書面交付義務・・・契約内容等について契約書等に記載を義務づけ・当該書面を消費者に交付することを義務づけるなど。
- 行政ルールに違反をした場合には、刑事罰が科せられる場合あり。

(2) 民事ルール

業者と消費者との間の契約（取引）に関する権利・義務関係を定めるルールで、民法等の一般法よりも消費者被害の救済が容易に図れるように修正しているものが多い。

(民事ルールの例)

- クーリング・オフ（申込みの撤回・契約解除のこと）・契約の意思表示の取消権・返品ルール・中途解約権
- 契約解除の場合の損害賠償の制限など。

※特定商取引法には、業者に対する開業規制（許可制・登録制・届出制など）はない（割賦販売法・貸金業法などとは異なる）。

※特定商取引法の規定は法律、政令、省令、通達、ガイドラインなど様々なルールがあり、極めて複雑・難解である（一般の特商法の解説書でも500頁から800頁くらいの膨大なものになっている）。

以下は、基本的なルールの概説を述べるにとどめるものにします。

第2, 訪問販売

1, 訪問販売の定義～どのような取引が訪問販売として規制を受けるか。

訪問販売として規制を受ける取引はかなり広い。

単に、店舗以外の場所における取引だけが訪問販売になるわけではなく、一定の場合には、店舗における取引も特定商取引法における「訪問販売」として法規制の対象となる（クーリング・オフなどの適用が認められることに

なる)ことから、この定義をしっかりと理解することが極めて重要である。
条文は「特定商取引法2条1項」に規定。

【訪問販売の定義】法2条1項1号・2号

(1)「営業所、代理店、その他の主務省令で定める場所」＝「営業所等」

以外の場所において契約の申込みを受け、契約を締結する場合（商品・指定権利の販売・有償での役務の提供について）…2条1項1号

○店舗以外の場所での取引が想定されており、これが本来的な意味における訪問販売である。

○「その他主務省令で定める場所」とは？

（主務）省令とは、各省の大臣が制定する当該省の命令（法規範の一種）。国家行政組織法第12条1項に基づき、各省の大臣が、主任の行政事務について、法律もしくは政令を施行するため、または法律もしくは政令の特別の委任に基づいて、それぞれその機関の命令として発するもの。本法に即していえば、「内閣府・経済産業省令」のひとつである「特定商取引に関する法律施行規則」（通称：特商法施行規則）のことを指す。

↓

特商法施行規則1条（営業所等）

特定商取引に関する法律（以下「法」という。）第2条第1項第1号の主務省令で定める場所（訪問販売の場合）は、第1号から第4号まで及び第6号に掲げるものとされている。

1号 営業所

2号 代理店

3号 露店、屋台店その他これらに類する店

4号 前3号に掲げるもののほか、一定の期間にわたり、商品を陳列し、当該商品を販売する場所であつて、店舗に類するもの

5号 略

6号 自動販売機その他の設備であつて、当該設備により売買契約又は役務提供契約の締結が行われるものが設置されている場所

これらの言葉の解釈については、通達（資料1）に詳しい説明がなされている。

(2)「営業所等」において（店舗取引が想定されており、本来的な意味における訪問販売ではないが、訪問販売として取引の対象とされることになる）

(A) 営業所等以外の場所において呼び止めて営業所等と同行させた者

(B) その他政令（※1）で定める方法により誘引した者

（(A) (B) を併せて「特定顧客」と呼んでいる。）

から契約の申込みを受け、契約を締結する場合（商品・指定権利の販売・有償での役務の提供について）…2条1項2号

(A) ＝キャッチセールスのこと

(B) ＝アポイントメントセールス（以下の、 α 、 β の2種類がある）のこと

(α) 勧誘目的を告げずに、営業所その他の場所への来訪を要請する場合。

(β) 他の者に比べて著しく有利な条件で契約を締結することができ

ることを告げて、営業所その他の場所への来訪を要請する場合。

※1 「政令」とは？

=憲法73条6号に基づき内閣が制定する命令（法規範の一種）。

具体的には、「法律」の条文の中に、「…については、政令で定める」などの規定を置き、法律の規定についての細かい部分や具体的な部分を「政令」で定めることについて、法律が政令に対して委任している場合が多い（これを「委任命令」と呼ぶ）。

ここでいう「政令」は、具体的には、「特定商取引に関する法律施行令」のことを指す。通称、特商法施行令などとも呼ばれる。

特商法施行令（政令）1条において

「その他政令で定める方法により誘引した者（特定顧客）」
が定められている。

↓

特定商取引法施行令1条（特定顧客の誘引方法）

1条 特定商取引に関する法律（以下「法」という。）第2条第1項
第2号の政令で定める方法は、次のいずれかに該当する方法とする。

1号 ○電話、郵便、信書便、電報、ファクシミリ装置を用いて送信する方法

○法第12条の3第1項に規定する電磁的方法

○ビラ・パンフレットを配布すること

○拡声器で住居の外から呼び掛けること

○住居を訪問すること

により、

契約の締結について勧誘をするためのものであることを告げずに、営業所その他特定の場所への来訪を要請すること。

2号 ○電話、郵便、信書便、電報、ファクシミリ装置を用いて送信する方法

○電磁的方法

○住居を訪問すること

により、

他の者に比して著しく有利な条件で契約を締結することができる旨を告げ、営業所その他特定の場所への来訪を要請すること。

但し、当該要請の日よりも以前に、当該販売・役務提供の事業に関して取引のあった者に対して要請する場合は除かれる。

【法12条の3第1項の電磁的方法とは？】

→特商法12条の3第1項によると、

「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つて主務省令で定めるものをいう」と規定されている。

↓

特商法施行規則 11条の2（電磁的方法）

法第12条の3第1項に規定する電磁的方法（以下単に「電磁的方法」

という。)は、

●電子情報処理組織を使用して電磁的記録を相手方の使用に係る電子計算機に送信して提供する方法(他人に委託して行う場合を含む。)
…(ア)

及び

●電話番号を送受信のために用いて電磁的記録を相手方の使用に係る携帯して使用する通信端末機器に送信して提供する方法(他人に委託して行う場合を含む。)…(イ)
とする。

↓

具体的には、(ア)は「電子メール」のこと、(イ)は「SMS(ショートメールサービスのこと)」を指す。

※ SNS(ソーシャル・ネットワーキング・サービス)やいわゆるブログの書き込み機能などを用いたメッセージの送信手法は含まれていないことになるが問題である。

○販売業者(売買契約)＝原則として「全ての商品」及び「指定権利」が対象となる。

○「指定権利」とは(資料2：指定権利の具体例 参照)

【指定権利制～特商法2条4項】

2条4項

指定権利とは、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つて政令で定めるものをいう、と規定されている。

特定商取引法の訪問販売・通信販売・電話勧誘販売については、売買契約の目的が権利である場合、全ての権利の取引が規制対象となるものではなく、政令で指定されている限られた権利のみが規制対象となる(政令で指定されていない権利の販売取引は、そもそも特定商取引法の訪問販売・通信販売・電話勧誘販売規制の対象にならない)。これを政令指定権利制という。

かつては、商品・役務についても、権利と同様に政令指定制度が採用されていたが、平成20年の法改正により、原則として、全ての商品・全ての役務が規制対象となった。

↓

政令で指定されているのは以下の3つの権利のみである。

特商法施行令3条・別表1

①保養のための施設又はスポーツ施設を利用する権利

例：リゾート会員権・ゴルフ会員権・スポーツ会員権

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

例：映画チケット・演劇チケット・音楽会チケット・スポーツ観覧チケット・写真展チケット・美術展チケット

③語学の教授を受ける権利

例：英会話サロン利用権

○役務提供事業者(役務提供契約)＝原則として全ての役務(サービス)が対象となる。

○適用除外取引～以下の場合には、特定商取引法の訪問販売の規定の適用がなくなる（法26条1項）。

- 営業のため、または営業として契約するもの
- 海外にいる人に対する契約
- 国、地方公共団体が行う販売または役務の提供
- 特別法に基づく組合、公務員の職員団体、労働組合がそれぞれの組合員に対して行う販売または役務の提供
- 事業者がその従業員に対して行った販売または役務の提供の場合
- 株式会社以外が発行する新聞紙の販売
- 他の法令で消費者の利益を保護することができる等と認められるもの

2、訪問販売についての特定商取引法の規制の全体像（条文の整理）

3条（訪問販売における氏名等の明示）（行政ルール）

3条の2（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）（行政ルール）

4条（訪問販売における書面の交付）（行政ルール）

5条（訪問販売における書面の交付）（行政ルール）

6条（禁止行為）（行政ルール）

6条の2（合理的な根拠を示す資料の提出）（行政ルール）

7条（指示）（行政ルール）

8条（業務の停止等）（行政ルール）

9条（訪問販売における契約の申込みの撤回等）（民事ルール）

9条の2（通常必要とされる分量を著しく超える商品の売買契約等の申込みの撤回等）（民事ルール）

9条の3（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）（民事ルール）

10条（訪問販売における契約の解除等に伴う損害賠償等の額の制限）（民事ルール）

3、行政ルール

（1）全体像～多岐にわたる厳格な規制がある。

- ①書面交付義務
- ②氏名等の明示義務
- ③勧誘を受ける意思を確認する努力義務
- ④継続勧誘・再勧誘の禁止
- ⑤不実告知の禁止
- ⑥事実不告知の禁止
- ⑦威迫、困惑の禁止
- ⑧公衆の出入りしない場所での勧誘の禁止
- ⑨債務の履行拒否、不当な遅延の禁止
- ⑩迷惑な勧誘行為、迷惑な解除防止行為の禁止
- ⑪判断力不足に乗じた販売の禁止
- ⑫過量販売の禁止
- ⑬適合性の原則
- ⑭契約書類に虚偽記載をさせる行為の禁止
- ⑮生命保険の被保険者同意条項の禁止
- ⑯立ちふさがり・つきまとい行為の禁止
- ⑰誤導開封（使用・消費）行為の禁止

⑱訪問販売協会会員等の詐称の禁止

(2) 各行政ルール概要

①書面交付義務(法4条・法5条)

法4条(申込書面)～申込みを受けたときに直ちに交付する義務

販売業者又は役務提供事業者は、営業所等以外の場所において商品若しくは指定権利につき売買契約の申込みを受け、若しくは役務につき役務提供契約の申込みを受けたとき又は営業所等において特定顧客から商品若しくは指定権利につき売買契約の申込みを受け、若しくは役務につき役務提供契約の申込みを受けたときは、直ちに、主務省令で定めるところにより、次の事項についてその申込みの内容を記載した書面をその申込みをした者に交付しなければならない。ただし、その申込みを受けた際その売買契約又は役務提供契約を締結した場合においては、この限りでない。

- 1号 商品若しくは権利又は役務の種類
- 2号 商品若しくは権利の販売価格又は役務の対価
- 3号 商品若しくは権利の代金又は役務の対価の支払の時期及び方法
- 4号 商品の引渡時期若しくは権利の移転時期又は役務の提供時期
- 5号 第9条第1項の規定による売買契約若しくは役務提供契約の申込みの撤回又は売買契約若しくは役務提供契約の解除に関する事項(同条第2項から第7項までの規定に関する事項(第26条第3項又は第4項の規定の適用がある場合にあつては、同条第3項又は第4項の規定に関する事項を含む。)を含む。)
- 6号 前各号に掲げるもののほか、主務省令で定める事項(省令3条・5条・6条参照)

法5条(契約書面)～契約を締結したときに交付する義務

1項～遅滞なく交付

販売業者又は役務提供事業者は、次の各号のいずれかに該当するときは、次項に規定する場合を除き、遅滞なく(前条ただし書に規定する場合に該当するときは、直ちに)、主務省令で定めるところにより、同条各号の事項(同条第5号の事項については、売買契約又は役務提供契約の解除に関する事項に限る。)についてその売買契約又は役務提供契約の内容を明らかにする書面を購入者又は役務の提供を受ける者に交付しなければならない。

- 1号 営業所等以外の場所において、商品若しくは指定権利につき売買契約を締結したとき又は役務につき役務提供契約を締結したとき(営業所等において特定顧客以外の顧客から申込みを受け、営業所等以外の場所において売買契約又は役務提供契約を締結したときを除く。)
- 2号 営業所等以外の場所において商品若しくは指定権利又は役務につき売買契約又は役務提供契約の申込みを受け、営業所等においてその売買契約又は役務提供契約を締結したとき。
- 3号 営業所等において、特定顧客と商品若しくは指定権利につき売買契約を締結したとき又は役務につき役務提供契約を締結したとき。

2項～直ちに交付

販売業者又は役務提供事業者は、前項各号のいずれかに該当する場合において、その売買契約又は役務提供契約を締結した際に、商品を引き

渡し、若しくは指定権利を移転し、又は役務を提供し、かつ、商品若しくは指定権利の代金又は役務の対価の全部を受領したときは、直ちに、主務省令で定めるところにより、前条第1号及び第2号の事項並びに同条第5号の事項のうち売買契約又は役務提供契約の解除に関する事項その他主務省令で定める事項を記載した書面を購入者又は役務の提供を受ける者に交付しなければならない。

【ポイント】

- 書面交付義務は、契約者（消費者）に対して、どのような内容の契約を申込、締結したのかを明らかにし（情報提供）、その契約を締結するのか、解除（クーリング・オフ）するのかの判断材料を提供することが趣旨である。
- 記載事項は、膨大かつ詳細であるので、その都度、法定記載事項がきちんとなされているのか、法令をチェックする必要がある。
- 適切に書面交付がなされた時点が、クーリング・オフ期間の起算点。
- 適切な書面が交付されない場合や交付されたとしても記載に不備がある場合には、クーリング・オフの期間は進行しない。
- 書面交付義務の違反は、指示または業務停止命令の行政処分の対象になるのみならず、直罰（刑事罰）規定があるので、書面交付義務違反による刑事摘発がなされるケースは少なくない。

②氏名等の明示義務（法3条）

販売業者又は役務提供事業者は、訪問販売をしようとするときは、その勧誘に先立って、その相手方に対し、販売業者又は役務提供事業者の氏名又は名称、売買契約又は役務提供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。

【ポイント】

- 勧誘に先立って明示をしなければならない。
- 氏名・名称だけでなく、契約の勧誘をする目的であること・勧誘をしようとする商品・権利役務の種類を明示しなければならない。
- 業者名や勧誘であることを示さず、「マンションの管理組合から来た（浄水器の販売や警備システムの契約を勧誘する）」とか「消防団から頼まれた（消化器の販売を勧誘する）」などと言って訪問する場合もこれに該当する。
- 違反をした場合には、指示または業務停止命令の対象となる。

③勧誘を受ける意思を確認する努力義務（法3条の2第1項）

販売業者又は役務提供事業者は、訪問販売をしようとするときは、その相手方に対し、勧誘を受ける意思があることを確認するよう努めなければならない。

【ポイント】

- 消費者に対して、勧誘を使用とする際に、その勧誘を受ける意思があるかどうかを確認しなければならないが、いわゆる訓示規定（努力目標）とされているので、違反をした場合でも、制裁（行政処分や刑事罰）は課されていない。

④継続勧誘・再勧誘の禁止（法3条の2第2項）

販売業者又は役務提供事業者は、訪問販売に係る売買契約又は役務提供契約を締結しない旨の意思を表示した者に対し、当該売買契約又は当該役

務提供契約の締結について勧誘をしてはならない。

【ポイント】

- 訪問販売お断りステッカーの貼付行為が法3条の2第2項の「契約を締結しない旨の意思」を表示したことに当たるのかどうかについては、消費者庁は、以下のような見解を示している。

消費者庁の「特定商取引に関する法律第3条の2等の運用指針」によると、特定商取引法3条の2第2項の「契約を締結しない旨の意思」を表示することの意味は、「消費者が明示的に契約締結の意思がないことを表示した場合」を指し、具体的には、事業者からの勧誘に対し、「いいません」「お断りします」などと伝えることが必要で、「訪問販売お断り」と記載された張り紙・シール等を貼っておいても、「意思表示の対象や内容、表示の主体や表示時期等が必ずしも明瞭でない」との理由から、特定商取引法の「契約を締結しない旨の意思」の表示には当たらない。

- 同じく、消費者庁は、地方自治体や消費者において、上記のような張り紙・シール等を貼ることにより訪問販売の来訪を望まない旨を明らかにする取組が行われていることについては、以下のような見解を示している。

すなわち、そのような取組は、地域の消費者トラブルを防ぐための有効な手段であり、上記の特定商取引法における再勧誘禁止規定の解釈によって何ら影響を受けるものではなく、特定商取引法と相互に補完し合うものと考えていること、張り紙・シール等がある場合には、事業者は商道德として、そのような消費者意思を当然尊重する必要がある。

- 違反をした場合には、指示または業務停止命令の対象となる。

⑤不実告知の禁止（法6条1項）

販売業者又は役務提供事業者は、訪問販売に係る売買契約若しくは役務提供契約の締結について勧誘をするに際し、又は訪問販売に係る売買契約若しくは役務提供契約の申込みの撤回若しくは解除を妨げるため、次の事項につき、不実のことを告げる行為をしてはならない。

- 1号 商品の種類及びその性能若しくは品質又は権利若しくは役務の種類及びこれらの内容その他これらに類するものとして主務省令で定める事項
- 2号 商品若しくは権利の販売価格又は役務の対価
- 3号 商品若しくは権利の代金又は役務の対価の支払の時期及び方法
- 4号 商品の引渡時期若しくは権利の移転時期又は役務の提供時期
- 5号 当該売買契約若しくは当該役務提供契約の申込みの撤回又は当該売買契約若しくは当該役務提供契約の解除に関する事項（第9条第1項から第7項までの規定に関する事項（第26条第3項又は第4項の規定の適用がある場合にあつては、同条第3項又は第4項の規定に関する事項を含む。）を含む。）
- 6号 顧客が当該売買契約又は当該役務提供契約の締結を必要とする事情に関する事項
- 7号 前各号に掲げるもののほか、当該売買契約又は当該役務提供契約に関する事項であつて、顧客又は購入者若しくは役務の提供者の判断に影響を及ぼすこととなる重要なもの

【ポイント】

- 不実の告知とは、事実と異なることを消費者に告げれば足り、業者の方が、事実と異なることを知っていて、敢えて、それを告げるということまでは必要としない（詐欺における欺罔行為よりも要件が緩和されている）。
- 不実の告知の対象事項は多種多様であるので、その都度、法令をチェックして確認をする必要がある。
- 違反をした場合には、指示または業務停止命令の対象となるほか、3年以下の懲役または300万円以下の罰金などの刑事罰に処せられる。

⑥事実不告知の禁止（法6条2項・法7条2号）

法6条2項（刑事罰の対象となる）

販売業者又は役務提供事業者は、訪問販売に係る売買契約又は役務提供契約の締結について勧誘をするに際し、前項（法6条1項）第1号から第5号までに掲げる事項につき、故意に事実を告げない行為をしてはならない。

法7条2号（行政処分の対象となる）

訪問販売に係る売買契約若しくは役務提供契約の締結について勧誘をするに際し、又は訪問販売に係る売買契約若しくは役務提供契約の申込みの撤回若しくは解除を妨げるため、当該売買契約又は当該役務提供契約に関する事項であつて、顧客又は購入者若しくは役務の提供を受ける者の判断に影響を及ぼすこととなる重要なもの（第6条第1項第1号から第5号までに掲げるものを除く。）につき、故意に事実を告げないこと。

【ポイント】

- 故意にという要件があるので、業者が知っていながら、敢えて、その事実を勧誘に際して消費者に対して告げない、ということが必要になる。
- 不告知の対象となる事項についても多種多様であるので、その都度、法令をチェックして確認する必要がある。
- 違反をした場合には、指示または業務停止命令の対象となるほか法6条2項の不実告知の場合には3年以下の懲役または300万円以下の罰金という刑事罰が科される。

⑦威迫、困惑の禁止（法6条3項）

販売業者又は役務提供事業者は、訪問販売に係る売買契約若しくは役務提供契約を締結させ、又は訪問販売に係る売買契約若しくは役務提供契約の申込みの撤回若しくは解除を妨げるため、人を威迫して困惑させてはならない。

【ポイント】

- 威迫・困惑とは、脅迫（消費者に対して害悪を告知して畏怖させる）に至らない程度であっても、大声を出したり、脅迫まがいの言動により、消費者を不安にさせたり、困惑させる行為のことをいい、脅迫行為よりも要件が緩和されている。
- 要するに、業者が強引な勧誘を行って契約をさせたり、解除を妨害する行為を取り締まるものである。
- 威迫・困惑は契約を締結させ、申込みの撤回や契約解除を妨害する目的でなされなければならないとされている。
- 違反をした場合には、指示または業務停止命令の対象となるほか、3年以下の懲役または300万円以下の罰金が処せられる。

⑧公衆の出入りしない場所での勧誘の禁止（法6条4項）

販売業者又は役務提供事業者は、訪問販売に係る売買契約又は役務提供契約の締結について勧誘をするためのものであることを告げずに営業所等以外の場所において呼び止めて同行させることその他政令で定める方法により誘引した者に対し、公衆の出入りする場所以外の場所において、当該売買契約又は当該役務提供契約の締結について勧誘をしてはならない。

【ポイント】

- キャッチセールスやアポイントメントセールスの方法により公衆の出入りしない場所に誘引をした消費者に対して、公衆の出入りしない場所～閉鎖的場所・心理的に圧迫を受ける状態で勧誘する行為自体を取り締まるもの。
- 違反をした場合には、指示または業務停止命令の行政処分の対象となるほか、1年以下の懲役または200万円以下の罰金に処せられることとなる。

⑨債務の履行拒否、不当な遅延の禁止（法7条1号）

訪問販売に係る売買契約若しくは役務提供契約に基づく債務又は訪問販売に係る売買契約若しくは役務提供契約の解除によつて生ずる債務の全部又は一部の履行を拒否し、又は不当に遅延させること。

【ポイント】

- 事業者の債務不履行（訪問販売で購入した商品の引渡をしない、訪問販売で契約をした役務を提供しないなど）やクーリング・オフなど契約解除があったにもかかわらず返金を拒否したり不当に遅延させる行為を取り締まる規定である。
- 事業者が債務の履行を拒否したり、遅延することについて、正当な理由がある場合はこの規定の適用はない。
- 違反をした場合には、指示または業務停止命令の対象となる。

⑩迷惑な勧誘行為、迷惑な解除防止行為の禁止

（法7条4号・省令7条1号）

訪問販売に係る売買契約若しくは役務提供契約の締結について迷惑を覚えさせるような仕方で勧誘をし、又は訪問販売に係る売買契約若しくは役務提供契約の申込みの撤回若しくは解除について迷惑を覚えさせるような仕方でこれを妨げること。

【ポイント】

- 不実告知・威迫・困惑行為とまではいえないが、消費者が迷惑を感じるような行為をして契約締結を勧誘したり、解除を妨害する行為を規制するものである。
- 「迷惑を覚えさせるような仕方」の具体例としては、購入を断った消費者に対して「あとでいくらでも取り消しできるので、とりあえず名前を書いてほしい」と言って署名押印させる行為や「夫に相談したい」「子どもに相談したい」と言って、その場での契約締結を断っているのに聞き入れず、勧誘を継続する行為、消費者が断っているのに、浄水器を勝手に設置してしまう行為など、様々である。
- 消費者が実際に迷惑を感じていなくても客観的に見て消費者が迷惑を覚えるような言動があればよく、また、契約締結に至っていなくても本条の適用がある。
- 違反をした場合には、指示または業務停止命令の対象となる。

⑪判断力不足に乗じた販売の禁止（法7条4号・省令7条2号）

老人その他の者の判断力の不足に乘じ、訪問販売に係る売買契約又は役務提供契約を締結させること。

【ポイント】

- 「老人その他の者の判断力の不足に乘じ」の具体例としては、統合失調症で意思疎通が困難な消費者に対して布団の乾燥剤を販売するケースや精神障害者で小学校1年生の漢字も書けない消費者に対して金地金（700万円相当）の購入契約をさせたケースなど様々であるが、「乗じて」といえるだけの要素が必要となる。
- 違反をした場合には指示または業務停止命令の対象となる。

⑫過量販売の禁止（法7条3号・省令6条の3）

正当な理由がないのに訪問販売に係る売買契約であつて日常生活において通常必要とされる分量を著しく超える商品の売買契約の締結について勧誘することその他顧客の財産の状況に照らし不相当と認められる行為として主務省令で定めるもの

【ポイント】

- 禁止の対象となる過量販売行為は法9条の2と基本的に同じで3類型がある（①1回の契約で過量になるもの、②過去の契約に蓄積すると過量になるもの、③勧誘時に既に過量となっている場合）ある。
- 違反をした場合には指示または業務停止命令の対象となる。

⑬適合性の原則（法7条4号・省令7条3号）

顧客の知識、経験及び財産の状況に照らして不相当と認められる勧誘を行うこと（法第7条第3号に定めるものを除く。）。

【ポイント】

- 「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」の具体例としては、生活保護を受けているので断っている消費者に対してクレジット契約を締結させ契約させる行為や年金生活者に対して貯金残高がゼロに近づくまで契約をさせる行為など様々であるが消費者の年収や財産状況に着目するケースが多い。
- 違反をした場合には指示または業務停止命令の対象となる。

⑭契約書類に虚偽記載をさせる行為の禁止（法7条4号・省令7条4号）

訪問販売に係る売買契約又は役務提供契約を締結するに際し、当該契約に係る書面に年齢、職業その他の事項について虚偽の記載をさせること。

【ポイント】

- 訪問販売でクレジットを利用する場合に、審査を通りやすくするために消費者に対して、職業や収入などについて虚偽の記載をさせることがあり、こうした行為を禁止するもの。
- 違反をした場合には指示または業務停止命令の対象となる。

⑮生命保険の被保険者同意条項の禁止（法7条4号・省令7条5号）

訪問販売の契約の申込書面・契約書面・クレジット申込書面に、消費者が生命保険の被保険者となることに同意することが記載された書面に署名または押印させることが原則として禁止される。

【ポイント】

- 主に、訪問販売の代金をクレジットで支払う場合に消費者団体信用生命保険契約が附属していることがあるが、これは、消費者が支払途中で死亡した場合に残債務を生命保険で返済するという保険であり、この規制により、この保険契約をすることが原則的に禁止され、例外的に、消費

者が同意（赤字で8ポイント以上の赤字で記載，訪問販売契約の署名・押印欄とは別に保険契約についての書面・押印欄がある場合に限る）をした場合に限って許容されるとするもの。

●違反をした場合には指示または業務停止命令の対象となる。

⑩立ちふさがり・つきまとい行為の禁止（法7条4号・省令7条6号）

訪問販売に係る売買契約又は役務提供契約の締結について勧誘をするため，道路その他の公共の場所において，顧客の進路に立ちふさがり，又は顧客につきまとうこと。

【ポイント】

●キャッチセールスによる勧誘の前段階で規制を行うもの。

●違反した場合には指示または業務停止命令の対象となる。

⑪誤導開封（使用・消費）行為の禁止（法7条4号・省令7条7号）

法第26条第4項第1号の政令で定める商品の売買契約の解除を妨げるため，当該売買契約を締結した際，購入者に当該商品を使用させ又はその全部若しくは一部を消費させること。

【ポイント】

●クーリング・オフの対象外になる消耗品の契約の解除を妨げるために，契約を締結した際に，購入者にその商品を使用させたり，全部または一部を消費させる行為が禁じられる。

●政令で定める消耗品としては，健康食品，不織布及び幅が13センチメートル以上の織物，コンドーム及び生理用品，防虫剤，殺虫剤，防臭剤及び脱臭剤（医薬品を除く。）化粧品，毛髪用剤及び石けん（医薬品を除く。），浴用剤，合成洗剤，洗浄剤，つや出し剤，ワックス，靴クリーム並びに歯ブラシ，履物，壁紙である。

●違反をした場合には指示または業務停止命令の対象となる。

⑫訪問販売協会会員等の詐称の禁止（法28条）

訪問販売協会でない者は，その名称又は商号中に，訪問販売協会であると誤認されるおそれのある文字を用いてはならない。

訪問販売協会に加入していない者は，その名称又は商号中に，訪問販売協会会員であると誤認されるおそれのある文字を用いてはならない。

【ポイント】

●法に基づく訪問販売協会は「公益社団法人日本訪問販売協会」のみであり，例えば，「大阪府訪問販売協会」とか「大阪市訪問販売協会」などの名称を用いてはならないことになる。

●違反をした場合には科料または罰金に処せられる。

(3) 違反をした場合の効果～行政処分

①指示（法7条）

主務大臣は，販売業者又は役務提供事業者が第3条，第3条の3第2項若しくは第4条から第6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，訪問販売に係る取引の公正及び購入者又は役務の提供を受ける者の利益が害されるおそれがあると認めるときは，その販売業者又は役務提供事業者に対し，必要な措置をとるべきことを指示することができる。

1号 訪問販売に係る売買契約若しくは役務提供契約に基づく債務又は訪問販売に係る売買契約若しくは役務提供契約の解除によつて生ずる債務の全部又は一部の履行を拒否し，又は不当に遅延させること。

2号 訪問販売に係る売買契約若しくは役務提供契約の締結について勧誘を

するに際し、又は訪問販売に係る売買契約若しくは役務提供契約の申込みの撤回若しくは解除を妨げるため、当該売買契約又は当該役務提供契約に関する事項であつて、顧客又は購入者若しくは役務の提供を受ける者の判断に影響を及ぼすこととなる重要なもの（第6条第1項第1号から第5号までに掲げるものを除く。）につき、故意に事実を告げないこと。

3号 正当な理由がないのに訪問販売に係る売買契約であつて日常生活において通常必要とされる分量を著しく超える商品の売買契約の締結について勧誘することその他顧客の財産の状況に照らし不相当と認められる行為として主務省令で定めるもの

4号 前3号に掲げるもののほか、訪問販売に関する行為であつて、訪問販売に係る取引の公正及び購入者又は役務の提供を受ける者の利益を害するおそれがあるものとして主務省令で定めるもの

【ポイント】

- 「必要な措置をとるべきこと」の指示とは、法令違反行為をしないことを具体的に指示する場合のほか、法令違反行為を是正するためにその原因・再発防止策などを調査・検討して文書で報告させることなど様々である。
- この指示に従わない場合には、100万円以下の罰金に処せられる。

②業務停止（法8条）

主務大臣は、販売業者若しくは役務提供事業者が第3条、第3条の2第2項若しくは第4条から第6条までの規定に違反し若しくは前条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及び購入者若しくは役務の提供を受ける者の利益が著しく害されるおそれがあると認めるとき、又は販売業者若しくは役務提供事業者が同条の規定による指示に従わないときは、その販売業者又は役務提供事業者に対し、1年以内の期間を限り、訪問販売に関する業務の全部又は一部を停止すべきことを命ずることができる。

主務大臣は、前項の規定による命令をしたときは、その旨を公表しなければならない。

【ポイント】

- 7条の「指示」と異なり、消費者の利益が「著しく」害されるおそれがあること、または、7条による「指示」に業者が従わない場合であることが必要。
- 業務の停止期間は1年以内に限定される。
- 都道府県知事が行政処分を行った場合には、その処分は当該都道府県の範囲内でしか及ばない。
- 業務停止をした場合には、業者名や処分の内容等の公表が義務づけられるが、実務上、「指示」の処分を行った場合にも公表されている。
- 業務停止命令に違反をした場合には2年以下の懲役、300万円以下の罰金に処せられ、3億円以下の罰金が併科されることもある（両罰規定）。

参考：地方自治体の消費者生活条例における行政規制

特定商取引法による規制とは別に、全国各地の消費生活条例（名称は様々）において、事業者の不当な取引行為が規制されている。

規制に違反をした場合の処分としては、調査・指導・勧告・業者名の公表の手續を定めるに過ぎないものがほとんどであり、違反の制裁として、業務

停止などの強い行政処分や罰則（直罰）や民事効を設けている条例は見あたらない。大阪府消費者保護条例は以下のサイトから閲覧できる。

<http://www.pref.osaka.lg.jp/shouhi/hourei/hogojyoreikaiseih26.html>

4, 民事ルール

(1) クーリング・オフ（9条）

【意義・制度目的】

特商法上の書面交付義務を前提に、業者が書面を交付した時から一定期間内は、書面で一方的に通知（クーリング・オフの通知は発信すれば効力が発生する＝発信主義。民法上は到達主義であることの例外）をすることで、無条件・無負担で契約を解約できる制度。

消費者に一定期間頭を冷やして考え直すことができる機会を確保することを目的とした制度。

クーリング・オフの各規定では、それに伴う当事者間の処理精算ルールが定められており、片面的強行規定（消費者にとって不利な特約は無効）となっている。

【特商法でクーリング・オフが認められている取引とその概要・要件等】

通信販売以外の6類型取引（通信販売には、クーリング・オフ制度なし）。

訪問販売（9条）・電話勧誘販売（24条）

●条文上の文言＝「申込みの撤回又は契約の解除」（特商法9条，同法24条）

●書面交付義務と法定書面＝申込書面と契約書面

(i) 訪問販売

申込書面（4条），契約書面（5条）

(ii) 電話勧誘販売

申込書面（18条），契約書面（19条）

●クーリング・オフ期間 8日間

●クーリング・オフ期間の起算点

→申込書面又は契約書面を受け取った，いずれか早い日を初日として起算する。

【実務上の留意点】

①書面の交付がない場合及び書面の記載に不備がある場合

→適切な書面交付があることを前提としたクーリング・オフ期間は進行しない。書面が形式上交付されていても，それらの記載が法律上不備がある場合にはクーリング・オフ期間が進行しない。

②クーリング・オフの書面主義・発信主義

書面で行使することが必要だが，書面を発した時点でクーリング・オフの効果が発生する。もっとも，口頭のクーリング・オフ通知でも，その証拠があれば，効果を認めるという判例がある。

③クーリング・オフの適用除外～訪問販売と電話勧誘販売

以下の場合には，訪問販売・電話勧誘販売ではクーリング・オフができなくなる。

なお，26条1項に基づく適用除外取引は，そもそも特定商取引法自体の適用がないので，クーリング・オフもできない。

(i) 同法26条2項～書面交付義務とクーリング・オフ適用除外

訪問販売・電話勧誘販売双方の適用除外規定。

その全部の履行が，契約締結後直ちに行われることが通例である役務

の提供として政令で定めるものについて、役務の全部または一部が契約の締結後直ちに履行された場合（主務省令で定める場合に限定）
→海上タクシー・飲食店での飲食・あんまやマッサージ・カラオケボックス

※實際上適用があるのは、営業所以外の場所で呼び止めて営業所等で役務の提供契約を締結する場合（特定顧客誘引）である。

**(ii) 同法26条3項～クーリングオフの適用除外（書面交付義務はある）
訪問販売・電話勧誘販売双方の適用除外規定。**

書面交付義務はあるが、26条4項の適用除外の場合と異なり、業者が書面交付義務を果たさなかった場合であってもクーリング・オフはできない。

同法26条第3項

1号 販売と役務

販売条件・役務の提供条件についての交渉が相当期間にわたり行われることが通常取引の態様である商品または役務として政令で定めるものの販売または提供
→自動車の販売と貸与（リースなど）

2号 役務のみ

契約の締結後速やかに提供されない場合には、その提供を受ける者の利益を著しく害するおそれがある役務として政令で定める役務の提供
→電気・ガス・熱の供給、葬式など。

但し、プロパンガスは適用除外ではないことに注意。

**(iii) 26条4項～政令指定消耗品等についてのクーリング・オフの適用除外（書面交付義務はある）
訪問販売・電話勧誘販売双方の適用除外規定。**

注意点：26条3項のクーリング・オフの適用除外と異なり、条文上、26条4項1号と2号は「第4条若しくは第5条又は第18条若しくは第19条の書面を受領した場合において」との記載があるので、書面交付義務を果たしていない場合（書面不交付や書面不備がある場合など）には、クーリング・オフができるし、販売業者が商品を使用させ、その全部もしくは一部を消費させたときには、書面の交付があってもクーリング・オフができる。

1号 消耗品～書面不交付・不備の場合はクーリング・オフできる。

その使用若しくは一部の消費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を使用し、または、その全部若しくは一部を消費したとき
→健康食品、不織布・幅13センチ以上の織物、コンドームと生理用品、防虫剤・殺虫剤・防臭剤・脱臭剤、化粧品、履き物、壁紙、配置薬など

2号 生鮮品～書面不交付・不備の場合はクーリング・オフできる。

但し、未だ商品が政令指定されていないので、クーリング・オフの適用除外商品は事実上ない。
→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

ものを引き渡されたとき。

3号 3000円未満の現金取引（同法5条2項，19条2項参照）

「その売買契約又は役務提供契約を締結した際に，商品を引き渡し，若しくは指定権利を移転し，又は役務を提供し，かつ，商品若しくは指定権利の代金又は役務の対価の全部を受領したとき」

→この取引については，書面交付義務を果たしていない場合でも，クーリング・オフができない。

(iv) 26条5項～訪問販売のクーリング・オフ・書面交付義務の適用除外
26条5項

1号 その住居において売買契約若しくは役務提供契約の申込みをし又は売買契約若しくは役務提供契約を締結することを請求した者に対して行う訪問販売。

2号 販売業者又は役務提供事業者がその営業所等以外の場所において商品若しくは指定権利若しくは役務につき売買契約若しくは役務提供契約の申込みを受け又は売買契約若しくは役務提供契約を締結することが通例であり，かつ，通常購入者又は役務の提供を受ける者の利益を損なうおそれがないと認められる「取引の態様」で政令で定めるものに該当する訪問販売。

26条5項2号の政令で定める取引（クーリング・オフ・書面交付義務が適用除外）

↓

政令（特定商取引法施行令8条）で指定されている「取引態様」

政令8条

1号：現に店舗において販売や役務の提供を行っている業者が定期的に住居を巡回訪問し，契約の申込み，契約締結の勧誘を行わず，単にその申込みを受け，又は請求を受けて契約を締結する場合。
～店舗業者による御用聞き

2号：現に店舗において販売や役務の提供を行っている業者が当該訪問の日前1年間に，当該販売又は役務の提供の事業に関して取引のあった者に対して，その住居を訪問して行う販売又はその住居を訪問して役務提供契約の申込みを受け若しくは役務提供契約を締結して行う役務の提供。

但し，過去1年以内の取引について

①法第4条，第5条若しくは第9条第6項の規定に違反する行為又は法第7条第1号若しくは第3号に掲げる行為がなかったもの

及び

②当該取引のあつた日以後において法第9条の2第1項各号に該当する契約を締結することを目的としないものに限る。

また，当該業者が法第3条の2第2項若しくは第6条第1項から第3項までの規定に違反する行為又は法第7条第2号に掲げる行為があつた場合も除かれる。

3号：店舗販売業者以外の販売業者又は店舗役務提供事業者以外の役務提供事業者が継続的取引関係にある顧客に対してその住居を訪問して行う販売又はその住居を訪問して役務提供契約の申込

みを受け若しくは役務提供契約を締結して行う役務の提供で、当該訪問の日前1年間に、当該販売又は役務の提供の事業に関して、2以上の訪問につき取引のあった者に限る。

但し、過去の取引について

①法第4条、第5条若しくは第9条第6項の規定に違反する行為又は法第7条第1号若しくは第3号に掲げる行為がなかったもの
及び

②当該取引のあった日以後において法第9条の2第1項各号に該当する契約を締結することを目的としないものに限る。

また、当該業者が法第3条の2第2項若しくは第6条第1項から第3項までの規定に違反する行為又は法第7条第2号に掲げる行為があった場合も除かれる。

4号：販売業者又は役務提供事業者が他人の事務所その他の事業所に所属する者に対してその事業所において行う販売又はその事業所において役務提供契約の申込みを受け若しくは役務提供契約を締結して行う役務の提供で、かつ、その事業所の管理者の書面による承認を受けて行うもの。

④クーリング・オフ妨害

業者が一定の行為を行って消費者のクーリング・オフを妨害し、それを原因として、消費者がクーリング・オフができなかった場合の救済措置が定められている（業者が、再度、クーリング・オフができることが記載されている書面を消費者に交付しなければならず、その書面が交付されてから8日間はクーリング・オフができることになる）。

【クーリング・オフ妨害の2類型】

(i) 誤認型妨害

販売業者等が、6条第1項の規定に違反して申込みの撤回等に関する事項につき不実のことを告げる行為をしたことにより、消費者が、当該告げられた内容が事実であるとの誤認をし（キャンペーン特別価格なのでクーリング・オフはできませんと事実と異なることを告げられ、それを真実と誤って）クーリング・オフ期間を経過するまでクーリング・オフをしなかった場合。

(ii) 困惑型妨害

販売業者等が6条3項の規定に違反して威迫したことにより消費者が困惑し（クーリング・オフをしたいと思って電話を入れると、業者から「そんなことをすればただでは済ませない」と大声を上げられて怖くなったのでクーリング・オフをすることを諦めたなど）これを原因として、クーリング・オフ期間を経過するまでの間にクーリング・オフをしなかった場合。

【クーリング・オフ妨害があったときの効果】

→クーリング・オフ妨害を受けた消費者は、当該妨害を行った業者が主務省令で定めるところによりクーリング・オフができる旨の記載のある書面を再度交付し、その書面を受けとった日から起算してそれぞれの取引類型におけるクーリング・オフ期間内は依然としてクーリング・オフができる。

【クーリング・オフの効果～9条3項～9条7項】

クーリング・オフの通知（申込みの撤回または契約の解除）の意思表示（通常は書面）が発信されると、当該契約は、最初に遡って失効（解消）する。消費者は、契約に基づく商品代金や役務対価の支払義務を免れる。その他、特商法は、消費者保護のため、以下の強行規定（これらの規定に反する消費者にとって不利な特約をしても無効である＝9条8項。片面的強行規定という）を設けている。

◆クーリング・オフがなされた場合の消費者保護のための強行規定◆

- (i) 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（9条3項）。
 - (ii) クーリング・オフに伴う商品の引取りや返還に要する費用は全て業者が負担する（9条4項）。
 - (iii) 業者は、消費者に対して、商品の使用利益若しくは当該権利の行使により得られた利益に相当する金銭又は当該役務提供契約に係る役務の対価その他の金銭の支払を請求することができない（9条5項）。
 - (iv) 役務提供事業者は、役務提供契約についてクーリング・オフがあった場合において、当該役務提供契約に関連して金銭を受領しているときは、消費者に対し、速やかに、これを返還しなければならない（9条6項）。
 - (v) 役務提供契約又は指定権利の売買契約の申込者等は、クーリング・オフを行った場合において、当該役務提供契約又は当該指定権利に係る役務の提供に伴ってその土地又は建物その他の工作物の現状が変更されたときは、当該業者に対し、その原状回復に必要な措置を無償で講ずることを請求することができる（9条7項）。
- (2) 過量販売解除権（9条の2）

① 意義

訪問販売において、その消費者の日常生活において通常必要とされる分量を著しく超える販売などをした場合、消費者は、契約締結後1年以内であれば、その契約を解除（申込みの撤回・契約の解除）することができる。次々販売・過量販売などの被害を救済するために平成20年の改正法で導入された。

② 解除ができるための要件

訪問販売業者が以下のような契約を締結した場合

- (i) 販売の場合
その消費者の日常生活において通常必要とされる分量を著しく超える商品等の販売
- (ii) 役務提供の場合
その消費者の日常生活において通常必要とされる回数、期間若しくは分量を著しく超える役務の提供

- 「その日常生活において通常必要とされる分量を著しく超える」とは、訪問販売業者が、その販売する商品等に関し、当該商品等の性質、機能や相手方消費者の世帯構成人数等の個別の事情にかんがみ、個別の消費者にとって社会通念上必要とされる通常量を著しく超えた販売行為を行う場合を類型化したもの。この規定により、立証負担が過剰となる傾向にある被害者は上記外形的要件を立証することで解除を主張できること

になるため、立証負担が軽減されることになる。

- 過量性の判断の対象となる商品・権利・役務は同種のものであることが必要とされる。

- 過量性の判断

一般消費者ではなく、当該消費者について、具体的に判断され、当該商品等の種類や特性、当該消費者の家族構成やライフスタイル、当該経済状況などを把握する必要あり。

- 過量販売の基準

法律上のガイドラインはないが、社団法人日本訪問販売協会のガイドラインが参考となる。

- 過量販売の類型

以下の3類型がある（9条の2第1項）

- ◆第1類型（9条の2第1項1号）◆

- ～今回の契約1回だけで過量となる場合

その日常生活において通常必要とされる分量を著しく超える商品若しくは指定権利の売買契約又はその日常生活において通常必要とされる回数、期間若しくは分量を著しく超えて役務の提供を受ける役務提供契約

- 1回の契約で大量の健康食品を購入させる。

- 1回の契約で大量の学習教材や長期にわたる学習指導契約をさせる。

などが例としてあげられる。

→この契約全体を解除できる。

- ◆第2-1類型（9条の2第1項2号）◆

- ～今回の契約を累積・加算すると結果的に過量となる場合

当該販売業者又は役務提供事業者が、以下のいずれかを知りながら、申込みを受け、又は締結した売買契約又は役務提供契約

- ①当該売買契約若しくは役務提供契約に基づく債務を履行することにより申込者等にとって当該売買契約に係る商品若しくは指定権利と同種の商品若しくは指定権利の分量がその日常生活において通常必要とされる分量を著しく超えることとなること

または

- ②当該役務提供契約に係る役務と同種の役務の提供を受ける回数若しくは期間若しくはその分量がその日常生活において通常必要とされる回数、期間若しくは分量を著しく超えることとなること

- 同種の商品に関する次々販売のケースで、今回の契約分をプラスすると結果的に過量となる場合で、今回の契約分をプラスすると過量になるという事情を販売業者・役務提供事業者が知りながら契約をした場合に限られる。

- 具体的には、消費者が既に保有している分量や契約した数量を知っていることが必要となる。

→今回プラスされることによって過量となる、そのプラスされる契約だけを過量販売解除できる（過量になる以前の契約までは解除できない）。

→当該業者が今回プラスされる契約によって過量となることを知っていたことについては、消費者側が主張立証しなければならない。同

一業者の場合には、知っていたことの立証は可能だが、別業者の場合は困難である。

◆第2-2類型（9条の2第1項2号）◆

～今回の契約をする前の時点で、既に過量販売の状態が生じている場合。

申込者等にとって当該売買契約に係る商品若しくは指定権利と同種の商品若しくは指定権利の分量がその日常生活において通常必要とされる分量を既に著しく超えていること若しくは当該役務提供契約に係る役務と同種の役務の提供を受ける回数若しくは期間若しくはその分量がその日常生活において通常必要とされる回数、期間若しくは分量を既に著しく超えていることを知りながら申込みを受け、又は締結した売買契約又は役務提供契約

- 今回の契約をプラスするまでもなく、既に過量となっている場合で、既に過量となっていることを販売業者・役務提供事業者が知りながら契約をした場合のことである。

→今回新たに締結した契約だけを過量販売解除することができる。

※第2類型についての過去の販売分は訪問販売である必要はなく、例えば通販で健康食品を購入して、今度、訪問販売で健康食品を購入させる場合も対象となりうる。また、元々同種の商品を既に大量に保有している場合でもよい。

③ 過量販売解除権を行使するための要件等

● 解除権の行使期間

契約締結日の翌日から起算（初日不算入）して1年以内に行使（申込みの撤回又は契約の解除）をしなければならない。

● 申込みの撤回・解除の方法（方式）

書面主義ではない。口頭による解除も可能である（クーリング・オフと異なる）。

● 解除権の効果の発生時期

到達主義＝申込みの撤回または解除の通知が相手方（訪問販売業者）に対して送達された時に効果が発生する（クーリング・オフとは異なる）。

④ 解除権行使の効果

解除された契約は、最初に遡って失効（解消）する。

したがって、未払い代金の支払義務はないし、既払いの代金については返還請求ができることとなる。

さらに、特商法は、消費者保護のため、以下のように、クーリング・オフの場合の規定を準用して精算ルールを設けている（9条の2第3項による9条3項から同条8項が準用）。

特商法9条←9条の2第3項により過量販売解除の場合にも準用される

3項 過量販売解除に伴う損害賠償・違約金の請求不可

4項 商品の引取返還費用は販売業者負担

5項 対象商品の使用により得られた利益、対象権利の行使により得られた利益、提供済みの役務の対価その他の金銭の支払いを請求できない

6項 受け取った金銭の返還義務

7項 土地・建物その他の工作物の現状が変更された場合に無償で原状回復に必要な措置を講ずることを請求できる

8項 片面的強行規定

⑤ **その他実務上の留意点**

●過量販売解除の場合は、クーリング・オフで定められたような適用除外規定の適用はない（消耗品の場合も同様）。

●例外的に過量販売解除ができない場合

→申込者等に当該契約の締結を必要とする特別の事情があつたとき。

この特別の事情があつたことについては、訪問販売業者が主張立証しなければならない（9条の2第1項但書）。

●同種ではない商品等の過量販売があつた場合はどうするか。

特商法による訪問販売の過量販売解除権を行使するためには、過量となっている商品や役務が同種であることが必要。

↓

多くの種類の商品やサービスを次々と販売するパターンの場合はこの規制の対象外となっているので、解除できない。

したがって、一人のセールスマンが年金暮らしの高齢者に対して親切を装って頻繁に自宅に訪問して次々と住宅リフォーム、浄水器、布団、絵画などの高額契約を繰り返すケースは対象とならない。

●過量性に着目した解除権なので、契約金額が高額かどうかについては法律上の判断材料とはなっていない。

(3) **不実告知等による意思表示の取消し（9条の3）**

① **制度の概要（構造）**

業者の不当勧誘

勧誘に際して業者が所定の禁止行為に違反して

●不実のことを告げる行為

または

●故意に事実を告げない行為

をすること。

↓

消費者の誤認：誤認の内容・対象は法律で定められている。

↓

誤認に基づく契約の申込みまたは承諾の意思表示

↓

誤認に基づく契約の申込みまたは承諾の意思表示を取消し

↓

契約は初めに遡って無効～消費者の契約の拘束力からの解放
民法の詐欺取消の要件を緩和したもの。

② **特商法で意思表示の取消しが認められている取引**

通信販売・訪問購入以外の5類型取引に全て導入されている。

条文

訪問販売 9条の3

電話勧誘販売 24条の2

連鎖販売取引 40条の3

特定継続的役務提供 49条の2

業務提供誘引販売取引 58条の2

③ **特徴・効果・要件など**

●意思表示の取消しは善意の第三者に対抗できない。

- 民法による詐欺取消も別途可能。
- クーリング・オフや過量販売解除と異なり，特商法に取消権の行使の方法やその効果・精算ルールについての定めはないので，民法の一般原則による。
- 取消しは，意思表示なので，相手方に対して到達しないと効果が生じない（到達主義）。
取消しは，書面のみならず，口頭でも可能。
- 意思表示が取り消されると，契約は最初に遡って無効となる。
したがって，消費者は，未払いの代金や役務の対価の支払義務はなくなり，既に支払った代金や役務の対価については業者に対して，返還請求をすることができる。
- 行使期間～民法の詐欺取消と異なる。
 - (i) 追認をすることができるときから6ヶ月（時効）
 - (ii) 契約締結時から5年（除斥期間）
 ※民法96条1項による詐欺による意思表示の取消権の行使期間
 - 追認をすることができるときから5年間（時効）
 - 契約の時から20年間（除斥期間）

④対象となる不当勧誘の類型

- (A) 禁止規定に違反して不実のことを告げる行為
- (B) 禁止規定に違反して故意に事実を告げない行為

⑤不実告知の対象となる事項

特商法6条1項の規定に違反して不実のことを告げる行為
6条1項で定める不実告知の対象

↓

- 1, 商品の種類及びその性能若しくは品質又は権利若しくは役務の種類及びこれらの内容その他これらに類するものとして主務省令で定める事項
- 2, 商品若しくは権利の販売価格又は役務の対価
- 3, 商品若しくは権利の代金又は役務の対価の支払の時期及び方法
- 4, 商品の引渡時期若しくは権利の移転時期又は役務の提供時期
- 5, 当該売買契約若しくは当該役務提供契約の申込みの撤回又は当該売買契約若しくは当該役務提供契約の解除に関する事項（第9条第1項から第7項までの規定に関する事項（第26条第3項又は第4項の規定の適用がある場合にあつては，同条第3項又は第4項の規定に関する事項を含む。）を含む。）
- 6, 顧客が当該売買契約又は当該役務提供契約の締結を必要とする事情に関する事項
- 7, 前各号に掲げるもののほか，当該売買契約又は当該役務提供契約に関する事項であつて，顧客又は購入者若しくは役務の提供を受ける者の判断に影響を及ぼすこととなる重要なもの

⑥不告知の対象となる事項

特商法6条2項の規定に違反して故意に事実を告げない行為
6条1項1号から5号までの事項についての不告知が対象。

↓

- 1, 商品の種類及びその性能若しくは品質又は権利若しくは役務の種類及びこれらの内容その他これらに類するものとして主務省令で定める事

項

- 2, 商品若しくは権利の販売価格又は役務の対価
- 3, 商品若しくは権利の代金又は役務の対価の支払の時期及び方法
- 4, 商品の引渡時期若しくは権利の移転時期又は役務の提供時期
- 5, 当該売買契約若しくは当該役務提供契約の申込みの撤回又は当該売買契約若しくは当該役務提供契約の解除に関する事項（第9条第1項から第7項までの規定に関する事項（第26条第3項又は第4項の規定の適用がある場合にあつては、同条第3項又は第4項の規定に関する事項を含む。）を含む。）

(4) 損害賠償額の制限（10条）

訪問販売による契約を解除したときに、消費者から違約金を徴収する際、その上限が決められている（なお、クーリング・オフ解除、過量販売解除の場合には、一切損害賠償や違約金を徴収することは認められていない。既述）。

10条（訪問販売における契約の解除等に伴う損害賠償等の額の制限）

1項 販売業者又は役務提供事業者は、第5条第1項各号のいずれかに該当する売買契約又は役務提供契約の締結をした場合において、その売買契約又はその役務提供契約が解除されたときは、損害賠償額の予定又は違約金の定めがあるときにおいても、次の各号に掲げる場合に応じ当該各号に定める額にこれに対する法定利率による遅延損害金の額を加算した金額を超える額の金銭の支払を購入者又は役務の提供を受ける者に対して請求することができない。

- 1号 当該商品又は当該権利が返還された場合
当該商品の通常の使用料の額又は当該権利の行使により通常得られる利益に相当する額（当該商品又は当該権利の販売価格に相当する額から当該商品又は当該権利の返還された時における価額を控除した額が通常の使用料の額又は当該権利の行使により通常得られる利益に相当する額を超えるときは、その額）
- 2号 当該商品又は当該権利が返還されない場合
当該商品又は当該権利の販売価格に相当する額
- 3号 当該役務提供契約の解除が当該役務の提供の開始後である場合
提供された当該役務の対価に相当する額
- 4号 当該契約の解除が当該商品の引渡し若しくは当該権利の移転又は当該役務の提供の開始前である場合
契約の締結及び履行のために通常要する費用の額

2項 販売業者又は役務提供事業者は、第5条第1項各号のいずれかに該当する売買契約又は役務提供契約の締結をした場合において、その売買契約についての代金又はその役務提供契約についての対価の全部又は一部の支払の義務が履行されない場合（売買契約又は役務提供契約が解除された場合を除く。）には、損害賠償額の予定又は違約金の定めがあるときにおいても、当該商品若しくは当該権利の販売価格又は当該役務の対価に相当する額から既に支払われた当該商品若しくは当該権利の代金又は当該役務の対価の額を控除した額にこれに対する法定利率による遅延損害金の額を加算した金額を超える額の金銭の支払を購入者又は役務の提供を受ける者に対して請求することができない。

第3、電話勧誘販売

1、電話勧誘販売の定義～どのような取引が電話勧誘販売として規制を受けるか～電話勧誘販売の定義（2条3項）

【電話勧誘販売の取引の形態～以下の2類型】

- 基本 業者が電話をかけて、その電話で勧誘があり、契約をする場合
- 例外 業者が一定の方法（契約の締結について勧誘をするためのものであることを告げずに電話をかけることを要請・他の者に比して著しく有利な条件で当該売買契約又は役務提供契約を締結することができる旨を告げ、電話をかけることを要請）で消費者に電話をかけさせ、その電話で勧誘があり、契約をする場合

◆条文はどうなっているか～特商法2条3項◆

「販売業者又は役務提供事業者が、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売買契約又は役務提供契約の締結についての勧誘（以下「電話勧誘行為」という。）により、その相手方（以下「電話勧誘顧客」という。）から当該売買契約の申込みを郵便等により受け、若しくは電話勧誘顧客と当該売買契約を郵便等により締結して行う商品若しくは指定権利の販売又は電話勧誘顧客から当該役務提供契約の申込みを郵便等により受け、若しくは電話勧誘顧客と当該役務提供契約を郵便等により締結して行う役務の提供をいう。

※「政令で定める方法」（業者が消費者に電話をかけさせる欺瞞的手法）

特定商取引法施行令2条

- 1号 電話、郵便、信書便、電報、ファクシミリ装置を用いて送信する方法若しくは電磁的方法により、又はビラ若しくはパンフレットを配布して、当該売買契約又は役務提供契約の締結について勧誘をするためのものであることを告げずに電話をかけることを要請すること。
- 2号 電話、郵便、信書便、電報、ファクシミリ装置を用いて送信する方法又は電磁的方法により、他の者に比して著しく有利な条件で当該売買契約又は役務提供契約を締結することができる旨を告げ、電話をかけることを要請すること（当該要請の日前に当該販売又は役務の提供の事業に関して取引のあつた者に対して要請する場合を除く。）。

◆電話勧誘販売と通信販売の違い◆

【電話勧誘販売のイメージ】

業者の方から消費者に電話をかけ、あるいは、一定の欺瞞的（ぎまんてき）な手法によって業者が消費者に電話をかけさせ、その電話において、業者が不意打ち的に消費者に対して勧誘を行い、その勧誘によって、消費者が勧誘を受けた契約の申込みや承諾を行う場合を想定。

電話勧誘は通信販売と異なり、業者による不意打ち的な勧誘行為が存在し、業者による不意打ち的な電話による勧誘に基づいて行われる取引なので、訪問販売と同趣旨の規制を行っている。

【通信販売のイメージ】

商品や権利（映画チケット・コンサートチケットなど）を販売する業者やサービス（役務）を有償で提供する業者が、新聞・カタログ・折り込みチラシ・投げ込みチラシ・ダイレクトメール・テレビ・ラジオ・ホームページ・電子メールなどで広告をし、その広告を見た消費者が、一定の通信手段で、広告されている商品・権利の購入・サービスの提供を有償で受ける契

約の申し込みをすることにより行われる取引。

【通信販売の法律上の定義】

→法2条2項で規定

「通信販売」とは、

- 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指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

→業者の広告を見た消費者の方から、自発的に、契約の締結のための申込みを一定の方法（電話やメールなど）によって行われる取引を想定。

【両者の違い】

電話勧誘販売＝業者による不意打ち的な電話による勧誘がある。

通信販売＝業者による不意打ち的な電話による勧誘がない。

↓

しかし、両者の区別は、実際上はそう容易くはなく、また、両取引は事実面において重なり合っているため、結局のところ、実際の取引や契約の客観的状況を見て、通信販売として規制してよい取引なのか、不意打ち的な勧誘があるので、「電話勧誘販売」として規律すべき取引なのか、という実質的な観点から区別することになる。

2、電話勧誘販売についての特定商取引法の規制の全体像

電話勧誘販売の規制の趣旨は訪問販売の規制の趣旨とほぼ同じ（業者による、不意打ち的な勧誘・望まない勧誘＝不招請勧誘によって、消費者が望まない契約や不当な内容の契約をさせられる危険を回避する）なので、ほぼ、訪問販売と同様の規制がなされている。

条文は16条～25条

- | | |
|-------|-----------------------------|
| 16条 | 氏名等の明示義務 |
| 17条 | 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 |
| 18条 | 書面交付義務 |
| 19条 | 書面交付義務 |
| 20条 | 前払の場合の業者の承諾等の通知義務 |
| 21条 | 禁止行為 |
| 21条の2 | 合理的な根拠を示す資料の提出 |
| 22条 | 指示 |
| 23条 | 業務の停止等 |
| 24条 | クーリング・オフ |
| 24条の2 | 不実告知等の意思表示の取消し |
| 25条 | 解除に伴う損害賠償の制限 |

3、行政ルール

①氏名等の明示義務（16条）

業者は、電話勧誘販売をしようとするときは、その勧誘に先立って、消費者に対して、

- 業者の氏名又は名称
- 勧誘を行う者の氏名

●商品・権利・役務の種類

●当該電話が契約の締結について勧誘をするためのものであることを告げなければならない。

②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（17条）

業者は、契約を締結しない旨の意思を表示した消費者に対しては、契約の締結について勧誘をしてはならない。

③書面交付義務（18条・19条）

◆申込書面（18条）◆

業者が電話勧誘行為によって、消費者から、契約の申込み（郵便などによる）を受けたときには、遅滞なく、以下の事項が記載された書面（申し込んだ内容が記載された書面）をその消費者に交付しなければならない。但し、業者が消費者から契約の申込みを受けた際に契約を締結する場合には、この書面を交付する義務はない（19条の契約書面を交付すれば足りる）。

申込書面の記載事項

1号 商品若しくは権利又は役務の種類

2号 商品若しくは権利の販売価格又は役務の対価

3号 商品若しくは権利の代金又は役務の対価の支払の時期及び方法

4号 商品の引渡時期若しくは権利の移転時期又は役務の提供時期

5号 第24条第1項の規定による売買契約若しくは役務提供契約の申込みの撤回又は売買契約若しくは役務提供契約の解除に関する事項

6号 その他主務省令で定める事項

※多くの場合、事業者は申込みを受けた段階で契約を締結することが通常なので、申込書面が必要となる場面としては、在庫確認や申込者の信用調査等に特段の時間的余裕を必要とする場合などに限られる。

◆契約書面（19条）◆

業者が契約を締結したときに作成して交付をしなければならない書面。

電話勧誘販売の契約締結方法の違いにより書面の記載事項が異なる。

【電話勧誘販売により契約を締結した段階における現金取引以外の場合】

パターン1（19条1項1号）

電話勧誘行為により、業者が郵便等によって、契約を締結する場合（業者と消費者が一度も対面することがない場合）

パターン2（19条1項2号）

電話勧誘行為によって、消費者が郵便等で契約を申込み、その後、対面で、業者と消費者が契約を締結する場合

→記載事項…18条の申込書面と同一の事項

【電話勧誘販売により契約を締結した際に商品の引渡・代金の支払が全て終わる場合】（19条2項）

→記載事項…19条1項の場合と同じであるが、商品の引渡時期・方法・代金の支払時期・方法は記載不要。

④前払の場合の業者の承諾等の通知義務（20条）

業者が消費者から商品の引渡し・権利の移転・役務の提供に先立って代金・役務の対価の全部又は一部を受領する場合において、消費者から契約の申込みを受け、かつ、代金・役務の対価の全部又は一部を受領したときは、遅滞なく、主務省令で定めるところにより、申込みを承諾するかしないの

か、その他主務省令で定める事項を消費者に書面で知しなければならない。ただし、代金・役務の対価の全部又は一部を受領した後遅滞なく商品を送付・権利を移転・役務を提供したときは、この通知は不要。

⑤禁止行為・合理的な根拠を示す資料の提出（21条・21条の2）

訪問販売と同様に、以下の行為が禁止される（21条）。

●不実の告知の禁止（21条1項）

契約の締結について勧誘をするに際して、あるいは、クーリング・オフを妨害するために、以下の事項について不実のことを告知する行為

- 1 商品の種類及びその性能若しくは品質又は権利若しくは役務の種類及びこれらの内容その他これらに類するものとして主務省令で定める事項
- 2 商品若しくは権利の販売価格又は役務の対価
- 3 商品若しくは権利の代金又は役務の対価の支払の時期及び方法
- 4 商品の引渡時期若しくは権利の移転時期又は役務の提供時期
- 5 当該売買契約若しくは当該役務提供契約の申込みの撤回又は当該売買契約若しくは当該役務提供契約の解除に関する事項（第24条第1項から第7項までの規定に関する事項（第26条第3項又は第4項の規定の適用がある場合にあつては、同条第3項又は第4項の規定に関する事項を含む。）を含む。）
- 6 電話勧誘顧客が当該売買契約又は当該役務提供契約の締結を必要とする事情に関する事項
- 7 前各号に掲げるもののほか、当該売買契約又は当該役務提供契約に関する事項であつて、電話勧誘顧客又は購入者若しくは役務の提供を受ける者の判断に影響を及ぼすこととなる重要なもの

●故意に事実を告げない行為の禁止（21条2項）

契約の締結について勧誘するに際し、21条1項の1号～5号までの事項について故意に事実を告げない行為が禁止される。

●威迫・困惑行為の禁止（21条3項）

契約をさせ、あるいは、クーリング・オフを妨害するために、消費者を威迫して困惑させる行為が禁止される。

合理的な根拠を示す資料の提出

主務大臣は、21条1項1号に掲げる事項（商品の種類及びその性能若しくは品質又は権利若しくは役務の種類及びこれらの内容その他これらに類するものとして主務省令で定める事項）について不実のことを告げる行為をしたか否かを判断するため必要があると認めるときは、業者に対し、期間を定めて、告げた事項の裏付けとなる合理的な根拠を示す資料の提出を求めることができ、この場合において、業者が当該資料を提出しないときは、業者は、不実のことを告げる行為をしたものとみなされる（行政処分を受けることになる）。

⑥行政処分（指示）（22条）

訪問販売の場合と同様に、業者に以下の違法行為があった場合に行政処分（指示）をすることができる旨定めている。

要件

●業者が16条から21条までの規定に違反した場合

又は

●契約に基づく債務・契約の解除によつて生ずる業者の債務の全部又は一

部の履行を拒否し、又は不当に遅延させる行為をした場合

- 契約の締結について勧誘をするに際し、又は、クーリング・オフを妨害するため、契約に関する事項であつて、消費者の判断に影響を及ぼすこととなる重要なもの（第21条1項1号から第5号までに掲げるものを除く。）についてき、故意に事実を告げない行為をした場合
- 電話勧誘販売に関する行為であつて、取引の公正及び消費者の利益を害するおそれがあるものとして主務省令で定めるもの。

指示行為の内容

取引の公正及び消費者の利益が害されるおそれがあると認めるときには、業者に対して、必要な措置をとるべきことを指示することができる。

⑦行政処分（業務の停止等）（23条）

電話勧誘販売業者が業務停止の行政処分を受ける場合について規定している。

要件

- 業者が16条から21条までの規定に違反していること。

または

- 22条各号に掲げる行為をしていること。

↓

- 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られるとき

または

- 業者が22条の規定による指示に従わないとき

↓

業者に対して、1年以内の期間を限って、業務の全部又は一部を停止すべきことを命ずることができ、それは公表される。

4. 民事ルール

①クーリング・オフ（24条）

訪問販売におけるクーリング・オフとほぼ同様の規定。

期間は18条または19条の書面を受け取った日から起算して8日間。

クーリング・オフ妨害の場合やクーリング・オフの効果なども訪問販売と同様。

②不実告知等の意思表示の取消し（24条の2）

業者が契約を締結するに際して不実のことを告げるなどして消費者が誤認をして契約を締結した場合の取消権について定める。

訪問販売の場合とほぼ同様の規定。

③解除に伴う損害賠償の制限（25条）

契約の解除がなされ場合の違約金や損害賠償の定めがある場合において、その上限を定める。

訪問販売の場合とほぼ同様の規定。

第4. 特定継続的役務提供

1. 特定継続的役務提供の定義～どのような取引が特定継続的役務提供として規制を受けるか（法41条・政令に規定されている）。

ポイント

全ての継続的な役務提供が対象となるものではなく、規制の対象となる取引はかなり狭い。

- 政令で定められた期間を超えて継続的な役務の提供を受けること。
- 政令で定められた特定の役務提供のみが規制対象となること。
- 政令で定められた金額＝5万円を超える金額を支払う契約をしていること
(入学金・入会金・受講料・教材費・施設利用費、関連商品の販売等、契約金の総額が5万円を超えていれば対象になる)。

【具体的にどのような取引が規制対象とされているか】

① いわゆるエステティック

＝人の皮膚を清潔にし若しくは美化し、体型を整え、又は体重を減ずるための施術を行うこと。

- 1か月を超える期間にわたり役務の提供をし、かつ、消費者が5万円を超える金額を支払うもの。

② いわゆる語学教室（語学の教授）

- 2か月を超える期間にわたり役務の提供をし、かつ、消費者が5万円を超える金額を支払うもの。

- 入学試験に備えるため、または、大学以外の学校における教育の補習のための学力の教授に該当するものは規制の対象外となる。

③ いわゆる家庭教師

- 2か月を超える期間にわたり役務の提供をし、かつ、消費者が5万円を超える金額を支払うもの。

- 学校（小学校および幼稚園を除く）の入学試験に備えるため、または、学校教育（大学および幼稚園を除く）の補習のための学力の教授（いわゆる学習塾以外の場所において提供されるものに限る）。

- 小学校又は幼稚園に入学するためのいわゆる「お受験」対策は含まれない。

④ いわゆる学習塾

- 2か月を超える期間にわたり役務の提供をし、かつ、消費者が5万円を超える金額を支払うもの。

- 入学試験に備えるため、または、学校教育の補習のための学校（大学および幼稚園を除く）の児童、生徒または学生を対象とした学力の教授（役務提供事業者の事業所その他の役務提供事業者が当該役務提供のために用意する場所において提供されるものに限る）。

- 小学校又は幼稚園に入学するためのいわゆる「お受験」対策は含まれない。

- 浪人生のみを対象にした役務（コース）は対象にならないが、高校生と浪人生が両方含まれるコースは全体として対象になる。

⑤ いわゆるパソコン教室

＝電子計算機又はワードプロセッサの操作に関する知識又は技術の教授

- 2か月を超える期間にわたり役務の提供をし、かつ、消費者が5万円を超える金額を支払うもの。

⑥ いわゆる結婚相手紹介サービス

＝結婚を希望する者への異性の紹介

- 2か月を超える期間にわたり役務の提供をし、かつ、消費者が5万円を超える金額を支払うもの。

2、特定継続的役務提供についての特定商取引法の規制の全体像

4 1 条～5 0 条の規定がある。

4 1 条 定義

42条	書面交付義務
43条	誇大広告等の禁止
43条の2	合理的な根拠を示す資料の提出
44条	禁止行為
44条の2	合理的な根拠を示す資料の提出
45条	書類の備付け及び閲覧等
46条	指示対象行為
47条	業務の停止等
48条	クーリング・オフ
49条	中途解約権及び損害賠償額の制限
49条の2	特定継続的役務提供等契約の申込み又はその承諾の意思表示の取消し
50条	適用除外

3, 行政ルール

①書面交付義務（42条）

1項 概要書面の交付義務

契約を締結しようとするときに、契約を締結するまでに、主務省令で定めるところにより、特定継続的役務提供等契約の概要について記載した書面を消費者に交付しなければならない。
記載事項は特商法施行規則32条に詳細に記載されている。

2項 契約書面の交付義務

契約を締結したときに、遅滞なく、主務省令で定めるところにより、次の事項について当該契約の内容を明らかにする書面（契約書面）を消費者に交付しなければならない。
記載事項は、42条2項1号から7号、特商法施行規則33条、34条に詳細に記載されている。

3項 特定権利販売契約を締結したときの契約書面交付義務について規定

②誇大広告等の禁止（43条）

業者は役務の提供条件について広告をする際に、役務の内容・効果・その他主務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たり、実際のものよりも著しく優良・有利であると人を誤認させるような表示をすることが禁止される。

誇大広告に該当するかどうかを判断するために必要な場合には、主務大臣は、当該業者に表示の裏付けとなる合理的な根拠を示す資料の提出を求めることができ、業者から提出がない場合や提出された資料が表示の裏付けとなる合理的な根拠を示すものではない場合には、誇大広告等とみなされることになる（43条の2）。

③禁止行為（44条）

【不実の告知の禁止（1項）】

業者は、契約の勧誘をするに際し、あるいは、解除を妨害するために、以下の事項について不実の告知をすることが禁止される。

なお、以下の1, 2について不実の告知をしたかどうかの判断が必要なときには、主務大臣は、告げた事項の裏付けとなる合理的な根拠を示す資料の提出を求めることができ、資料の提出がない場合や提出された資料が合理的な根拠を示すものとはいえない場合には、不実の告知をしたものとみなされる（44条の2）。

- 1 役務又は役務の提供を受ける権利の種類及びこれらの内容又は効果（権利の場合にあつては、当該権利に係る役務の効果）その他これらに類するものとして主務省令で定める事項
- 2 役務の提供又は権利の行使による役務の提供に際し当該役務の提供を受ける者又は当該権利の購入者が購入する必要がある商品がある場合には、その商品の種類及びその性能又は品質その他これらに類するものとして主務省令で定める事項
- 3 役務の対価又は権利の販売価格その他の役務の提供を受ける者又は役務の提供を受ける権利の購入者が支払わなければならない金銭の額
- 4 前号に掲げる金銭の支払の時期及び方法
- 5 役務の提供期間又は権利の行使により受けることができる役務の提供期間
- 6 当該特定継続的役務提供等契約の解除に関する事項（第48条第1項から第7項まで及び第49条第1項から第6項までの規定に関する事項を含む。）
- 7 顧客が当該特定継続的役務提供等契約の締結を必要とする事情に関する事項
- 8 前各号に掲げるもののほか、当該特定継続的役務提供等契約に関する事項であつて、顧客又は特定継続的役務の提供を受ける者若しくは特定継続的役務の提供を受ける権利の購入者の判断に影響を及ぼすこととなる重要なもの

【故意の事実不告知の禁止（2項）】

業者は契約の勧誘に際して、44条1項の1号から6号までの事項について故意に事実を告げないことが禁止される。

【威迫・困惑行為の禁止（3項）】

業者は契約の勧誘をするに際し、あるいは、契約の解除を妨害するため、人を威迫して困惑をさせる行為が禁止される。

④書類の備付け及び閲覧（45条）

業者が役務提供に先立って消費者から政令で定める金額を超える金銭を受領する場合には、主務省令で定めるところにより、業務・財産の状況を記載した書類を事務所に備え置かなければならず、前払契約をする消費者はそれらの書類の閲覧や写しの交付を求めることができる。

⑤指示（46条）

業者に違法な行為があつた場合の行政処分（指示＝再発防止のためなどの必要な調査・措置を講ずべきことを指示すること）について定めている。

【指示の処分ができる場合】

- 42条、43条、44条、45条規定に違反した場合。
- 契約の解除によって生ずる債務の全部又は一部の履行を拒否し、又は不当に遅延させる場合。
- 契約の勧誘をするに際し、又は、契約の解除を妨げるため、当該特定継続的役務提供等契約に関する事項であつて、顧客又は特定継続的役務提供受領者等の判断に影響を及ぼすこととなる重要なもの（第44条第1項第1号から第6号までに掲げるものを除く。）につき、故意に事実を告げない場合
- 特定継続的役務提供に関する行為であつて、特定継続的役務提供に係る取引の公正及び特定継続的役務提供受領者等の利益を害するおそれがある

るものとして主務省令で定めるものをした場合
※取引の公正及び消費者の利益が害されるおそれがあると認めるときに限られる。

⑥業務の停止等（４７条）

業者の違法行為があった場合に、１年以内の業務の一部または全部の停止を命令することができることについて規定。この処分をした場合にはその旨が必ず公表される。

【業務停止命令が下される場合】

○業者が４２条，第４３条，４４条，４５条の規定に違反した場合。

○４６条各号に掲げる行為をした場合

※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業者が４６条による指示に従わないときに限られる。

①クーリング・オフ（４８条）

◆特定継続的役務提供契約のクーリング・オフ◆

消費者は契約書面（４２条２項，３項）を受領した日から８日間は特定継続的役務提供契約をクーリング・オフをすることができる。

クーリング・オフ妨害があった場合は訪問販売と同様。

◆関連商品販売契約のクーリング・オフ◆

特定継続的役務提供契約をクーリング・オフした場合において，業者が関連商品の販売契約の販売・代理・媒介を行っている場合には，その関連商品の販売契約もクーリング・オフができる。

※関連商品＝特定継続的役務の提供に際し特定継続的役務提供受領者等が購入する必要がある商品として政令で定める商品

【エステの関連商品】

○動物及び植物の加工品（一般の飲食の用に供されないものに限る。）

であつて，人が摂取するもの（医薬品を除く。）いわゆる健康食品のことである。

○化粧品，石けん（医薬品を除く。）及び浴用剤

○下着

○電気による刺激又は電磁波若しくは超音波を用いて人の皮膚を清潔にし又は美化する器具又は装置

【語学教室・家庭教師派遣・学習塾の関連商品】

○書籍

○磁気的方法又は光学的方法により音，映像又はプログラムを記録した物

○ファクシミリ装置及びテレビ電話装置

【パソコン教室の関連商品】

○電子計算機及びワードプロセッサ並びにこれらの部品及び附属品

○書籍

○磁気的方法又は光学的方法により音，映像又はプログラムを記録した物

【結婚相手紹介サービスの関連商品】

○真珠並びに貴石及び半貴石

○指輪その他の装身具

※消耗品がクーリング・オフできない場合

エステの関連商品のうち，

○動物及び植物の加工品（一般の飲食の用に供されないものに限る。）
であつて、人が摂取するもの（医薬品を除く。）

○化粧品、石けん（医薬品を除く。）及び浴用剤
については、消費者が使用したり、全部または一部を費消した場合には
クーリング・オフができない。

もっとも、書面の交付がない場合や業者が使用させたり費消させた場合
にはクーリング・オフができる。

- 効力発生の発信主義
- 損害賠償請求・違約金の請求ができない。
- 商品の返還費用も業者負担。
- 役務の提供の対価その他の金銭の請求もできない。
- 業者が受け取っている金銭は速やかに返還しなければならない。
- 法律の規定に違反して消費者に不利な特約は無効

②特定継続的役務提供の中途解約と清算ルール（損害賠償額の制限） （49条）

◆特定継続的役務提供契約の中途解約権(同法49条1項, 2項)◆

「将来に向かってその特定継続的役務提供契約の解除を行うことができる」

- クーリング・オフや意思表示の取消しができない場合における消費者の
自己都合による解約
- 解除の将来効
- 片面的強行規定(消費者にとって不利な特約は無効)
- 中途解約に伴う損害賠償額の予定や違約金の額の制限

下記(i)又は(ii)の額及びこれに対する法定利率による遅延損害金の
額を加算した金額を超える額の金銭の支払いを請求できない（同法49
条2項）。

(i) 役務の提供開始後の解除の場合(49条2項1号)

(イ) 提供された特定継続的役務の対価に相当する額
及び

(ロ) 解除によって通常生ずる損害の額(←役務ごとに政令で規定)
を合算した額。特定商取引法施行令第15条

①エステ

2万円

又は

契約残額（契約に関する役務の対価の総額から既に提供された
役務の対価に相当する額を控除した額のこと）の10%に相当
する額のいずれか低い額。

②外国語会話教室

5万円又は契約残額の20%に相当する額のいずれか低い額。

③家庭教師派遣

5万円又は1ヶ月分の役務の対価に相当する額のいずれか低い
額。

④学習塾

2万円又は1ヶ月分の役務の対価に相当する額のいずれか低い
額。

⑤パソコン教室

5万円又は契約残額の20%に相当する額のいずれか低い額。

⑥結婚相手紹介

2万円又は契約残額の20%に相当する額のいずれか低い額。

※「提供された特定継続的役務の対価に相当する額」の算定方法

「提供された特定継続的役務の対価に相当する額」の意味

→事実として、実際に提供された特定継続的役務の対価が対象となる
と考える。

【フリータイム制と「みなし提供」の有効性】

フリータイム制とは、一定回数であれば、受講者が曜日や時間を問わず、営業時間内にいつでも希望するときに受講ができるもの。

あらかじめ「チケット」や「ポイント」を購入させ、消費者が受講を希望する際には、これらのチケットと引き換えに受講をさせたり（チケット制）、受講するとそれに見合うポイントを減数させるような制度（ポイント制）とセットになっていることが多い。

このような場合に、中途解約がなされた場合の提供済みの役務の対価を、実際に受講をしていなくても、契約時や役務の提供を受けることができる時点からの経過期間や利用実績に応じて役務提供があったものとみなして、計算することが許されるか。

↓

「提供された」とは、事実として実際に特定継続的役務の提供がなされたことを意味し、実際に提供した事実もないのに合意によって「提供された」とみなすことは49条2項、同条7項に反する。

◆判例（東京地裁平成16年7月13日判決・判例時報1873号）

解約精算金額の算定にあたっては、実際に提供されていないレッスンポイントを有効期限の経過等を理由に消化済みのものとみなして計算することは許されない、と判示した。

【契約時の役務の対価（単価）と中途解約精算時の役務の対価（単価）とで異なる単価を使う合意の有効性】

中途解約における精算金の算定において「提供済みの役務の対価」を算定するにあたって、契約でこれを契約時の単価ではなく、中途解約精算において特別に適用される単価を用いて計算するとの合意は有効か。

↓

契約締結時の単価を用いて算出する必要があり、これと異なり精算時に高額な単価を用いて算出することは49条2項、同条7項に違反するもので無効である。

◆判例（最高裁平成19年4月3日判決 判例時報1976号）

解除があった場合にのみ適用される高額な対価額を定める本件精算規定は、実質的には、損害賠償の予定又は違約金の定めとして機能するものであるから、特商法49条の趣旨に反して受講者による自由な解約権の行使を制約するので精算規定は法49条2項1号に定める法定限度額を超える額の金銭の支払いを求めるものとして無効と判示。

※キャンペーン期間中に通常期よりも安価な単価で役務提供をする契約を締結している場合には、中途解約精算時における提供済みの役務の対価の算定にあたって、キャンペーン期間中の単価ではなく通常期の高額な単価を用いて算出することはできない（通達）。

【入学金・入会金等の初期費用を中途解約時に徴収する合意の有効性】

役務提供の対価（授業料，受講料，講師料，施術料など）以外の初期費用～入学金，入会金，施設費，家庭教師派遣確保のための費用，ガイダンス費用，レベルチェック費用などが中途解約の場合に徴収されるとの合意（約定）の有効性をどのように考えるべきか。



特商法49条2項2号，特定商取引法施行令16条は，役務提供開始前の解除の際に請求することが可能な「契約の締結及び履行のために通常要する費用の額」を以下のように定めているが，これは，役務提供の類型毎に商慣習や事業者の経営実態，消費者の負担能力等を考慮した上で，契約締結費用及び履行費用として通常必要とされる合理的な範囲の金額として規定されたもので，実質的には初期費用も含まれると考えられることから，正当な理由なく，「初期費用」の名目でこれらの金額を超える費用を徴収することはできず，これらの政令で定める額を超える初期費用を徴収する場合には，具体的な根拠を示して，その必要性と合理性を証明しない限り，その超過額は全て役務の対価として徴収したものとして取り扱うべき。

(ii) 役務の提供開始前の解除の場合(49条2項2号)

契約の締結及び履行のために通常要する費用の額(役務ごとに政令で規定)特定商取引法施行令第16条

- ①エステ 2万円
- ②外国語会話教室 1万5000円
- ③家庭教師派遣 2万円
- ④学習塾 1万1000円
- ⑤パソコン教室 1万5000円
- ⑥結婚相手紹介 3万円

◆特定権利販売契約（特定継続的役務提供を受ける権利を販売する契約）の中途解約権(同法49条3項，4項)◆

→「その特定権利販売契約の解除をすることができる」

●(1)と異なり，解除は遡及効(契約時に遡って特定権利販売契約の効力が消滅する)がある。

●中途解約に伴う損害賠償額の予定や違約金の額の制限

下記(i)～(iii)の額及びこれに対する法定利率による遅延損害金の額を加算した金額を超える額の金銭の支払いを請求できない(同法49条4項)。

(i) 権利が返還された場合(同法49条4項1号)

→権利の行使により通常得られる利益に相当する額

または

当該権利の販売価格に相当する額から当該権利の返還されたときにおける価額を控除した額

のいずれか，高い方の額。

(ii) 権利が返還されない場合(同法49条4項2号)

→当該権利の販売価格に相当する額

(iii) 解除が権利の移転前である場合(同法49条4項3号)

→契約の締結及び履行のために通常要する費用の額

◆関連商品販売契約の解除権(同法49条5項，6項)◆

→特定継続的役務提供契約が解除された場合で、業者が関連商品の販売又はその代理若しくは媒介を行っている場合には、消費者は当該関連商品販売契約の解除を行うことができる。

関連商品（48条2項）

＝役務提供事業者又は販売業者が特定継続的役務の提供に際し特定継続的役務提供受領者等が購入する必要のある商品として政令で定める商品

●関連商品販売契約の解除に伴う損害賠償額の予定又は違約金の額の制限
下記（i）～（iii）の額及び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ができない（49条6項）。

（i）関連商品が返還された場合（同法49条6項1号）

→関連商品の通常の使用料に相当する額

または

当該関連商品の販売価格に相当する額から当該関連商品の返還されたときにおける価額を控除した額のいずれか高い額。

（ii）関連商品が返還されない場合（同法49条6項2号）

→関連商品の販売価格に相当する額

（iii）関連商品の引渡前に契約が解除された場合（同法49条6項3号）

→契約の締結及び履行のために通常要する費用の額

③特定継続的役務提供等契約の申込み又はその承諾の意思表示の取消し 49条の2

業者が契約の締結について勧誘をするに際して、以下の不当な勧誘があった場合には、消費者は申込・承諾の意思表示を取り消すことができる。

【取り消すことができる場合】

1 44条第1項の規定に違反して不実のことを告げる行為

→当該告げられた内容が事実であるとの誤認をした場合

2 44条第2項の規定に違反して故意に事実を告げない行為

→当該事実が存在しないとの誤認をした場合

【取消しの効果】

訪問販売の意思表示の取消しの場合と同じ（49条の2第2項）

【関連商品の契約はどうなるか】

関連商品の販売契約については解除ができる（49条の2第3項により49条5項から7項が準用される）。

第5、平成28年の特定商取引法の改正の概要

（資料8：特定商取引に関する法律の一部を改正する法律 参照）

1、改正法の成立・公布・施行時期

平成28年 5月25日 法案成立

同年 6月3日 公布

平成29年 12月頭頃 施行予定（公布から1年6月以内）

2、改正法（政省令改正も含む）の概要

①訪問販売・通信販売・電話勧誘販売における規制対象の拡大（2条4項） ～政令指定権利制の見直し

「指定権利」を「特定権利」とし、以下の3つの類型に分類して、特定権利の販売を訪問販売・通信販売・電話勧誘販売の規制対象取引にする。

2条4項の「特定権利」

- 1号 施設の利用, 役務の提供を受ける権利で国民の日常生活に係る取引において販売されるもので政令で定めるもの(政令指定制を維持)。
- 2号 社債その他の金銭債権(拡大部分1)
- 3号 株式会社の株式, 合同・合名・合資会社の社員の持分, その他の社団法人や外国法人の社員権でこれらの権利の性質を有するもの(拡大部分2)

- 従来「権利の販売」として問題となっている取引について, 上記1～3号に当てはまらない取引であっても, 「役務の提供」に該当すると評価すべきものも多いため, 規制の後追いの問題が解消されるよう, 「商品の販売」「役務の提供」「権利の販売」の概念について整理をしてその位置付けを明確化する。
 - CO2排出権, 知的財産権, 老人ホームの利用権, 外国の土地利用権, 風力発電の施設運用権等の「販売」は, 実質的に見ると, 消費者から集金して配分するというサービスを提供するものとみて, 「役務の提供」と評価することが可能。
 - 外国通貨(イラク・ディナール, スーダン・ポンド等)は, 従来は「両替」として「売買」に当たらないので, 「商品の販売」に該当しない, と解されてきたが, これらについては, 解釈を見なおして, 「商品の販売」と同等に扱うことを基本として特商法の規制対象とする方向。
- ②, 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・訪問購入等の個別取引に関する改正
- (1) 通信販売におけるファクシミリ広告への規制(電子メール広告における規制の拡充)(12条の5等)
- ファクシミリ広告を請求等していない消費者に対するファクシミリ広告の提供を禁止する(オプト・イン規制)。
違反の場合は指示・業務停止の対象。
- (2) 電話勧誘販売における過量販売規制の導入(訪問販売ルールの拡張)(22条1項4号等, 24条の2)
- 電話勧誘販売において, 消費者が日常生活において通常必要とされる分量を著しく超える商品の売買契約等について,
(ア) 禁止行為とし, 指示・業務停止等の行政処分の対象とする。
(イ) 消費者が申込みの撤回や契約の解除ができるようにする。
- (3) 訪問販売・電話勧誘販売・連鎖販売取引・特定継続的役務提供・訪問購入における禁止(指示)行為の拡大～契約解除等を妨げるために故意に事実を告げない行為も対象とする。
- 申込みの撤回・契約の解除を妨げるため, 消費者の判断に影響を及ぼすこととなる重要なものについて故意に事実を告げない行為を禁止行為とし, 指示・業務停止等の行政処分の対象とする(7条1項3号・22条1項3号・38条3項2号・46条1項3号・58条の12第1項3号等)。
- (4) 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・訪問購入において, 主務大臣が「指示」をした場合にその旨の「公表」を義務づける。
- 従来は, 指示の場合の公表の義務はなかったがこれを公表しなければならないものとする(7条2項・14条3項4項・22条2項・38条5項6項・46条2項・56条3項4項・58条の12第2項)

(5) 訪問販売におけるアポイントメント・セールスにおける来訪要請手段を拡大するかどうか（法律事項ではないが、専門調査会報告書に記載がある）。

●現行の特商法施行令（政令1条）を改正し、

(ア) 特定顧客（キャッチ・セールス・アポイントメント・セールスの手法により営業所等に来訪させた消費者）に対して、対面で再度の来訪を要請し、当初からの不意打ち性が連続している状態で、再度来訪した消費者に対して勧誘を行う場合について、アポイントメント・セールスとして訪問販売の対象とするべき。

(イ) SNS・電子広告等の来訪要請手段により営業所等に来訪させた消費者に対して不意打ち的に勧誘をする場合について、対象となる来訪要請手段の外延を明確にしつつ、アポイントメント・セールスとして訪問販売の対象とするべき。

●政令事項なので、実際にどのように改正がなされるかは未定。

(6) 事業者が消費者に対して、支払いのために、クレジット契約・金銭の借入れ・預貯金の引出しなどを勧める行為等を禁止（指示の対象）行為とするかどうか（法律事項ではないが、専門調査会報告書に記載がある）。

●事業者が消費者に支払いのために金融機関等に対して虚偽の申告を行うよう唆す行為

→禁止行為（指示対象）とする。

●事業者が消費者に支払いのために金融機関等に連れて行く行為

→禁止行為（指示対象）とする。但し、「消費者の求めに応じて同行する行為」等の不適切とまではいえない行為は除く方向。

●事業者が消費者に支払いのために金銭借入れ・預貯金の引出しを勧める行為

→事業者からの消費者に対する積極的な関与が認められる場合に対象を限定するなど、営業一般に与える影響を最小限度とする観点から、検討すべき。

●事業者が消費者に支払いのためにクレジット契約を利用するよう勧める行為

→規制の対象としない。

●これらは省令事項なので、実際にどのような改正がなされるかは未定。

(7) 美容医療契約への対応～特定継続的役務提供への追加（法律事項ではないが、専門調査会報告書に記載がある）

●美容医療契約について、政令を改正して、「美容の向上を主たる目的とする医療行為」として、特商法の特定継続的役務提供として位置付ける。

●美容医療契約にも様々な形態があるので、具体的に対象となる役務を列挙して規定する方向。

●政令12条・別表第4の改正なので、実際にどのような改正がなされるかは未定であり、また、1か月・5万円を超えない美容医療契約は規制対象外となる見込み。

(8) 訪問購入に際して、業者の買い取り代金の支払い方法として金券等が用いられた場合への対応（法律事項ではないが、専門調査会報告書に記載がある。）

●事業者が買い取り代金の支払い方法として商品券やプリペイドカードなどの金券を交付する方法を用いた場合でも、それは「交換」ではなく、

これを代物弁済と考えるなど解釈を明確化する方法で訪問購入の規制の対象とする。

- 解釈の明確化である通達の改正によるものと思われる。
- (9) 訪問販売・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における不実の告知・故意の事実の不告知による申込みまたは承諾の意思表示の誤認取消権の行使期間の伸張（9条の3第4項とその準用規定）。

- 追認をすることができるときから6か月とされていた時効の期間を1年間に伸張する法改正。

- (10) 訪問販売・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における不実の告知・故意の事実の不告知による申込みまたは承諾の意思表示の誤認取消権が行使された場合の消費者の原状回復義務の範囲を現存利益に限定する旨の規定（9条の3第5項～新設とその準用）

- 消費者が、商品を受け取ったり、役務の提供を受けた際に、意思表示を取り消すことができるものであることを知らなかったとき（善意）には、消費者は、売買契約又は役務提供契約によって現に利益を受けている限度において、返還義務を負うに過ぎない（現存利益）とする。

③ 執行の強化と罰則の強化

- (1) 新たな行政処分として「業務禁止命令」を創設し、次々と法人を立ち上げて違反行為を行う事業者に対する対処を行う（訪問販売～8条の2、通信販売～15条の2、電話勧誘販売～23条の2、連鎖販売取引～39条の2、特定継続的役務提供～47条の2、業務提供誘引販売取引～57条の2、訪問購入～58条の13の2）。

- 業務停止を命ぜられた法人の取締役やこれと同等の支配力を有すると認められる者（法人や個人事業者の使用人も含む）に対して、新たに法人を設立して停止の範囲内の業務を継続することや、当該業務を営む法人の当該業務を担当する役員になることを禁止することができるとした。

- 「その者が有していた責任の程度を考慮して当該命令の実効性を確保するためにその者による・・・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・・・禁止を命ずることができる」と規定されていることから禁止の対象となる者の範囲は省令事項であり、未定である。

- (2) 業務停止命令の期間を最長1年から2年に伸張する（8条1項等）。

- (3) 報告徴収及び立入検査（行政調査）に関する行政権限の強化と違反に対する罰則

- 主務大臣は、その職員に、行政調査のために販売業者等の店舗や事業所に立入検査をさせる際、当該販売業者等の従業員その他の関係者に対して質問をさせることができるものとした。

- 質問に対して回答しない、虚偽の回答をした場合等の検査忌避があった場合には刑事罰が科されるものとした（71条3号・4号・6月以下の懲役または100万円以下の罰金・併科）。

- (4) 立入検査の対象となる「密接関係者」の範囲の拡大（法66条に関する政令17条の2の改正）

- 現行の政令は、立入検査の対象となる「密接関係者」の範囲は、特定継続的役務提供における関連商品の販売者、業務提供誘引販売取引における業務提供者などに限定され、それ以外の販売業者等と何らかの契約関

係にある業者（会計事務処理や営業業務の委託を受けている会社等）は「密接関係者」の範囲に含まれず、報告徴収ができるに過ぎないことから、この範囲を拡大する方向での政令改正がなされる見込み。

(5) 刑事罰の強化（70条以下）

- 不実告知等に対する法人に対する罰金を300万円から1億円以下に引上げる（74条）。
 - 業務停止命令違反に対する懲役刑の上限を2年から3年に引上げる（70条）。
- など罰則を強化した。

(6) 所在不明の違反時業者に対して公示送達による行政処分ができるようにする等行政処分の方法に関する規制を整備（66条の2～6）。

- WEBサイトのみによって広告や注文の受付を行い、消費者との連絡手段としてもメールアドレスだけが表示されているなど「所在不明の違反業者」に対しても行政処分を行うことができるようにするため、処分書を交付する旨を一定期間掲示（主務大臣の事務所の掲示場に掲示してから2週間の経過）することによって、当該違反業者に対して処分書が交付されたものとみなし（公示送達）、行政処分を可能なものとした。

(7) 消費者利益の保護のための行政処分規定の整備～消費者利益保護のための「必要な措置を指示」をとることができることを明示（7条1項，14条1項，22条1項，38条1項～3項，46条1項，56条1項，58条の12第1項）。

- 処分事業者（業務停止命令を受けた悪質事業者を想定）に対して、消費者利益を保護するために必要な措置を指示できることを法律で明示する。
- 条文上は、「当該違反又は当該行為の是正のための措置，購入者又は役務の提供を受ける者の利益の保護を図るための措置その他の必要な措置をとるべきことを指示することができる。」と規定。
- 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・訪問購入全てに導入。
- 具体的な「必要な措置の指示」としては、不実告知を行っていた事業者に、不実告知により行政処分があった旨を既存顧客に対して通知し、返金を求める消費者に対して計画的な返金の実施などの適切な対応を指示することなどがイメージされている。
- この指示に違反をした場合には、業務停止命令及び刑事罰（懲役刑が追加）の対象となる。

以上