

事業者向けコンプライアンス（特定商取引法）講習会

～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～

《はじめに》

【特定商取引法について】

- 「消費者と事業者間」の取引のうち、「典型的にトラブルの多発する取引」を特定して、消費者保護の観点から規制を及ぼす法律。
- 「消費者トラブルが多発する」という社会事実に応じ新たに規制が行われる（直近では訪問購入規制などがこれにあたる。）。
- 基本的には事業者に対する行政規制であるが、消費者保護のため民事的効果（取消・解除・損害賠償など）を伴う規定も併せて定められている。

【参照すべき法令等】

- ・ 特定商取引に関する法律
- ・ 特定商取引に関する法律施行令（政令）
- ・ 特定商取引に関する法律施行規則（省令）
- ・ 特定商取引に関する法律の施行について（通達）

【訪問販売について】

1. **形態**：典型的には、事業者が消費者の自宅を訪問して、商品の購入等を勧誘して契約させる。

[特徴]

- ア 「自宅」で勧誘⇒客を「逃がさず」セールストークを聞かせることができる。
- イ 勧誘を「続ける」ことで、購入に至らせることができる（現場で即時決断）。
- ウ しかし消費者にとっては・・・
 - ①突然訪問を受ける。⇒生活時間・空間の侵害
 - ②即答を求められ慎重に検討する時間が与えられない（他社製品との比較×）。
 - ③自宅に来られることで心理的重圧を感じることも多い。

⇒規制理由：消費者の契約締結意思が歪められる危険が典型的に高い。

【不意打ち性】⇒事前に「販売目的」であることを理解させねばならない。

【密室性】⇒「退去する自由」を確保しておかねばならない。

【攻撃性】⇒実質的な「意思決定」の自由を保障せねばならない。

※訪問販売はコストがかかり効率が悪い（販売担当者が一件々々回る。不在宅など対応しない所も多い。）。⇒業者の体制としてコストに見合った成果（成約）を求めようとして勧誘が行き過ぎになりがちとなる。

※「クーリング・オフ」という強力な対抗措置が消費者に与えられるため無理な契約はかえって事業者側の負担（経済リスク・信用リスク）を増やす結果となる。

2. 《適用要件について》

(1) 基本形態は「店舗外」での勧誘・契約締結

【例外】「店舗」でも適用される場合がある

i キャッチセールス ⇒店舗外で声をかけ「店舗」へ同行させる。

ii アポイントメントセールス⇒勧誘目的を知らせず「店舗」へ呼び出す。

⇒消費者が「不意に」勧誘を受ける⇨訪問販売に類似する状況とみる。

※なお H28 改正により SNS やメール等を利用して「店舗に呼び出す」場合も規制対象となった。

[行政処分例]

[行政処分 R2. 3. 18 大阪府] 業務停止 3 ヶ月

[いわゆる「SF 商法」のケースについて⇒「営業所等に該当しない」]

販売対象となる商品が陳列され、消費者が自由に商品を選択できる販売形態ではなく、チラシなどにより誘引した消費者に対して、健康に関する情報などについて宣伝講習し、商品の売買契約の締結を勧誘するもので、本件店舗は、特定商取引法に規定する営業所、代理店その他の主務省令で定める場所には当たらず、同法の規制対象となる訪問販売に該当する。



(特定商取引法第 3 条に規定する氏名等不明示（勧誘目的の不明示）)

オープン記念で無料で食品をプレゼントする旨や「健康講習会」を受講すれば、各種の食品を「特別価格 100 円」で購入できるなどとだけ告げ、当初から本件商品を販売する目的を有していたにも関わらず、高額の健康機器である本件商品を販売する目的であることを消費者に告げずに契約締結の勧誘を行っていた。

(2) 《取引の対象について》

商品・役務（リフォーム工事なども）が中心。

⇒「権利」に関する取引も規制対象となる（平成 28 年改正）

※「CO2 排出権」「未公開株」など権利の販売に関するトラブルが多発していたため規制を拡大。

《「権利」と「役務」の区別》

⇒取引の目的を「権利」と称しても、実際にはサービスの提供である場合は「役務」の取引とみなされる（投資を勧める案件の殆どは「役務」と評価される。）。これは権利の販売の体裁をとって規制を免れようとする脱法的事例に対応する改正である。

(3) 《適用除外》（法 26 条 1 項 1 号）

ア [営業のため・・・⇒原則として適用されない。]

「営業性」の判断⇒「事業者」にあたれば常に適用除外となるか？

⇒形式的には事業用であっても、主として「家庭用・個人用」に利用さ

れる場合には「適用」を受けることがある（通達）。

※業務の「規模」と「関連性」に着目

・電話機リース事案⇒×「小規模」⇒「＝家庭用」（名古屋高裁 H19. 11. 19）

・消火器販売事案⇒×「業種」と「製品」の関連性なし（大阪高裁 H15. 7. 30）

イ [来訪要請の問題]（法26条6項1号）

《ケース1》

消費者からの電話で「商品を購入したい」「修理を依頼したい」などの理由で「自宅に来て欲しい」と要請を受け、消費者の自宅へ行き契約を締結した。ところが後日、消費者から「やっぱり契約を解消する。」と言われた。

解約に応じなければならないか？

⇒ [基本ルール] 電話で来訪要請があったときに消費者が・・・

①「確実に」契約するつもり & 契約 ⇒ 適用除外

②契約するかどうか「未確定」 & 契約 ⇒ 適用あり（訪問販売）

⇒単なる「問い合わせ」や「見積り依頼」での要請なら、その後の取引は「訪問販売」によるものとみられ、解約（クーリング・オフ）に応じなければならない。

※リフォーム工事に関して消費者から来訪を要請する連絡は「見積もり」依頼の要請とみられることが多い。

⇒消費者が当初予定していたものと別の商品・別の役務について勧誘した場合も訪問販売と扱われる。

[例]「A商品を購入するので来て欲しい」と言われて訪問したところ、A商品より良いB商品を勧めてB商品の販売契約を締結した。

⇒商品Bの契約については「訪問販売」となる。

⇒消費者宅で消費者の側から積極的に「ついでにこれも・・・」と言われて修理したケース？⇒「訪問販売にあたる」と考えておくべき。

《通信販売との区別》

《ケース2》

《ケース1》で消費者がインターネットの広告をみて来訪を要請して、契約をした場合であればどうか？

⇒インターネットの広告をみて契約締結すれば「通信販売」に該当。

通信販売ならば消費者にクーリング・オフは認められていない。

⇒ここでも、要請時に消費者が「確実に契約する」意思であったといえるかどうかポイントとなる。

[考慮要素]

①依頼時のやりとりが重要。⇒十分な意思確認が必要。

②ホームページに掲載された内容。（契約条件が具体的に記載されていれば、これをみて要請した消費者は「契約を締結する意思がある」とみられる可能性が高い。逆に記載内容が不明瞭であれば消費者の

契約意思は定まっていないとみられる可能性が高い。)

※とくに金額に幅がある場合はトラブルになりやすい。

③但し具体的状況による影響あり（深夜の鍵開錠／台風被害等）

3. 《訪問販売事業者の「行為規制」》

(1) 勧誘に先立ち氏名等・勧誘目的を明示（法3条）

※この規制違反により行政処分を受けるケースは多数！

⇒勧誘目的を正確に告げること。

⇒他の目的を告げて来訪し商品・役務を販売するケースでトラブルになることが多い。「無料サービスでの点検です」などと謳い、消費者の警戒を解いたうえで勧誘を始めるという手法は古くから見られるが、その殆どが違反行為として行政処分の対象となっている。

[行政処分例]

★正式に社名を名乗ること。※屋号だけでは不十分である！

[行政処分 H27. 11. 24 中国経済産業局] 業務停止 6 ヶ月

屋号と営業員の名前を名乗り会社名を消費者に告げなかった。

[行政処分 H30. 10. 31 消費者庁] 業務停止 6 ヶ月 リフォーム

「屋根瓦が割れているのが見えました。屋根に上って点検させてください。」などと告げるのみで、本件役務提供契約の締結について勧誘をする目的である旨を明らかにしていなかった。

[行政処分 H31. 3. 9 九州経済産業局] 指示

訪問販売をしようとするとき、その勧誘に先立って、その相手方に対し、「この辺りの地区を点検に回っています。」「排水管を見せてください。」「床下を見せてください。」等と告げるのみで、同事業者の氏名、本件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役務の種類を明らかにしていなかった。

[行政処分 H29. 3. 28 中部経済産業局] 業務停止 6 ヶ月

「無料でクリーニングしますが、いかがですか。」「布団やカーペットなどを1枚100円でクリーニングします。」などと告げ、訪問の約束を取り付け、その後、同社の営業員が消費者宅を訪問し、消費者の住居に上がり、本件商品の売買契約の締結について勧誘を行った。

※アポイントメントセールスの例

[行政処分 H29. 7. 5 関東経済産業局] 業務停止 3 ヶ月&指示

従業員が呼び出した喫茶店等において、消費者の趣味の話など世間話をした後、本件契約の締結に関する勧誘を行った（勧誘目的を正確に明示しない。）。)

[行政処分 R1. 12. 6 消費者庁] 業務停止 3 ヶ月&業務禁止 3 ヶ月

勧誘に先立って、その相手方に対し「電気料金の関係で伺いました。」などと告げるのみで、本件役務提供契約（電気の小売り提供）の締結について勧誘をする目的である旨を明らかにしなかった。

[行政処分 R2.5.8 埼玉県] 業務停止 6 ヶ月 & 業務禁止 6 ヶ月

害虫駆除作業の勧誘に先立って、「チラシを見ていただいたでしょうか。」「害虫駆除の案内で来ました。」「生協です。」などと告げるのみで、組合の名称を明らかにしなかった。

[行政処分 R2.7.31 関東経済産業局長] 業務停止 6 ヶ月 & 業務禁止 6 ヶ月

勧誘に先立って、その相手方に対し、まず、訪問の約束をするための電話において、羽毛布団や電気布団などの寝具の点検及び清掃のために訪問することだけを告げて消費者宅を訪問し、訪問時にも、同様の旨を告げ、その日の訪問が本件商品の売買契約の締結について勧誘をする目的である旨を明らかにしていなかった。

(2) 再勧誘の禁止（法 3 条の 2）

※「もう「ひと押し」すれば契約してもらえるから・・・」は違法行為の勧奨！

[行政処分例]

[行政処分 H26.11.11 沖縄総合事務局] 是正・指示

C02 排出権取引受託取次業務の訪問販売を行うに際し、消費者が当該訪問販売に係る役務提供契約を締結しない旨の意思を表示したにもかかわらず、後日、再度の勧誘を行った。

※《「訪問販売お断りステッカー」は拒絶の意思表示か？》

消費者庁の見解は「特定商取引法」の解釈としては否定している。しかし、各地の条例の解釈については各自治体に委ねるとする。
⇒大阪府の「消費者保護条例」ではこれを「拒絶の意思表示」と扱っており、これを無視した勧誘は「不当な取引行為」として禁止されている。

(3) 書面交付義務（法 4 条・5 条）

⇒法定書面（申込書面（4 条）・契約書面（5 条））の作成（記載内容チェック）・交付（販売担当への指導）は徹底して行うべき。

⇒書面記載不備・不交付による行政処分例は多い。

[行政処分例]

[行政処分 H28.6.2 消費者庁] 業務停止 12 ヶ月

「契約の申込みの撤回又は契約の解除に関する事項」のうち、契約の申込みの撤回又は契約の解除があった場合には、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、申込者等に対し、当該役務提供契約に係る役務の対価の支払を請求することができない旨の内容を記載していなかった。

[行政処分 H27.12.24 東北経済産業局] 業務停止 3 か月

売買契約を締結した際に、相手方に交付しなければならない当該売買契約の内容を明らかにする書面に、「商品の販売価格及び数量」を記載していない。

[行政処分 H28. 2. 19 中国経済産業局] 業務停止 12 ヶ月

役務提供契約を締結した際、消費者に対し、特定商取引法第5条第1項に基づき交付した書面（契約書及びその添付書類としての見積書）に、「役務の種類」（同法第4条第1号）として本件役務提供の詳細な内容を記載していない。

[行政処分 H29. 3. 28 中部経済産業局] 業務停止 6 ヶ月

訪問販売に係る本件商品の売買契約を締結した際、その売買契約の内容を明らかにする書面に、商品の引渡し時期や売買契約の年月日等を記載せず、同書面を交付していた。

[行政処分 H28. 6. 16 中国経済産業局] 業務停止（一部）6 ヶ月

本件簡易工事契約を締結した際に、当該工事を提供し、かつ、当該工事の対価の全部を受領したとき、本件簡易工事契約の内容を明らかにする書面である、「請負契約書兼領収書」を消費者に交付しなかった。

[行政処分 H29. 3. 17 消費者庁] 業務停止 6 ヶ月 & 指示

契約書面の記載事項である契約を締結した担当者の氏名について、名字だけを記した不備のある契約書面を消費者に交付していた。

[行政処分 H30. 12. 7 沖縄総合事務局] 指示

本件商品の売買契約を締結したときに、その売買契約の内容を明らかにする書面を交付していたが、当該書面には、書面の内容を十分に読むべき旨が赤枠の中に赤字で記載されていなかった。

[行政処分 R1. 12. 6 消費者庁] 業務停止 3 か月 & 業務禁止 3 ヶ月

①役務の対価の支払の時期、②代表者の氏名、③赤枠の中に赤字で記載すべき「書面の内容を十分に読むべき旨」、それぞれの記載がなかった。

(4) 禁止行為各種（法6条）

ア 不実告知

- ①商品の種類、性能、品質／権利・役務の種類・内容
- ②商品の効能、商標／製造者名、販売数量、必要数量、役務等の効果
- ③販売価格、対価
- ④代金・対価の支払時期および方法
- ⑤商品の引渡し時期、役務の提供時期、権利の移転時期
- ⑥クーリング・オフその他契約解除に関する事項
- ⑦消費者がその契約の締結を必要とする事情に関する事項
- ⑧契約に関する事項であって、消費者の判断に影響を及ぼすこととなる重要なもの

[行政処分例]

[行政処分 H27. 8. 26 消費者庁] 業務停止 12 ヶ月

勧誘をするに際し、目的物（コイン）は本来貨幣ではなく、単に金が含まれているメダルであるにもかかわらず、消費者に対し、「記念コイン」などとお

たかも国が発行した貨幣のように説明した（商品の種類）

[行政処分 H29. 3. 28 中部経済産業局] 業務停止 6 ヶ月

本件商品の売買契約の締結について勧誘するに際し、本件商品の販売価格について、「普段は 47 万円する商品だけど、今なら 37 万円で購入できます。」「今はキャンペーン中なので今買ってもらおうと 37 万円で、現金だと今なら更に 35 万円になります。明日なら 47 万円ですよ。」などと、実際には 47 万円での販売実績は存在せず、同社の実際の通常販売価格は 38 万円台であったにもかかわらず、価格差のある 47 万円などを比較対象に掲げて購入を勧め、商品の販売価格について、不実のことを告げていた。（商品の販売価格）

[行政処分 H27. 8. 11 中部経済産業局]

勧誘するに際して、「瓦と瓦をシリコンで繋げば、ずれなくなり、20 年くらいは雨漏りしない。」「シリコンで瓦と瓦をくっつけてしまえば、30 年～40 年は大丈夫です。雨漏りの心配はいりません。ずっと安心して住み続けられます。」「コーキングすれば、半永久的に大丈夫です。」などと言い、本件役務提供に係る効果について事実と異なることを告げて勧誘した。（役務の効果）

[行政処分 H28. 6. 16 中国経済産業局] 業務停止（一部）6 ヶ月

リフォーム工事契約の締結を勧誘するに際して、特に漆喰、屋根瓦等に不具合がないにもかかわらず、「漆喰がとれています。直したほうがいいですよ。」「あっち、こっち、相当傷んでいますよ。屋根瓦の全体に瓦と瓦の間に隙間がある。」「屋根がひどいことになっています。これを放置したらえらいことになってしまいます。雨が漏れて家に住めなくなりますよ。」などと言って、消費者が契約の締結を必要とする事情に関する事項について事実と異なることを告げていた。（消費者がその契約の締結を必要とする事情に関する事項）

[行政処分 R2. 3. 24 消費者庁] 業務停止 15 ヶ月 & 業務禁止 15 ヶ月

（住宅リフォーム）実際には、床下に補強や全ての配管の交換を必要とするような損傷がないにもかかわらず、消費者に対し、「この割れが（中略）耐震免震に関わってきます。」「ベストの方法だと、（中略）これ替えるのは絶対です。替えてあげないと水がどんどん出てきちゃいますから。（中略）ここが漏れるってことは他も漏れる可能性があるんで。それはもう絶対駄目です。」などと、あたかも床下に補強や全ての配管の交換を必要とするような損傷があるように告げていた。（消費者がその契約の締結を必要とする事情に関する事項）

[行政処分 R2. 8. 5 消費者庁] 行政指導

電話又は消費者宅を訪問して、台風や地震等の被害を無償で調査するなど消費者に持ちかけて当該調査を行った後、家屋の損傷を指摘して修繕工事について勧誘をする際、実際には、工事費用について保険金の給付を受けることはできない又は実際の給付額が請求額よりも相当低額になってしまうにもかかわらず、あたかも工事費用の全額又は大部分が給付される保険金によって填補されるので実質的な金銭負担がないかのように告げる。（消費者がその契約の

締結を必要とする事情に関する事項)

[行政処分 H27. 8. 26 消費者庁] 業務停止 12 ヶ月

勧誘をするに際し、目的物の将来の値上がりが不確かであるにもかかわらず、消費者に対し、「価値が必ず上がります」などとあたかもその値上がりが確実であるかのように説明し、消費者が得られる将来の利益に関し不実のことを告げた。(消費者の判断に影響を及ぼすこととなる重要なもの)

[行政処分 H28. 2. 19 中国経済産業局] 業務停止 12 ヶ月

本件役務提供契約の締結について勧誘をするに際し、使用する外壁材は、大手メーカーの販売開始から 8 年以上が経過している商品であり、同社が営業を始めて以来取扱いを続けている商品であるにもかかわらず、「新しくできた商品です。」等と消費者の判断に影響を及ぼすこととなる重要な事項について、事実と反する内容を告げていた。(消費者の判断に影響を及ぼすこととなる重要なもの)

[行政処分 H30. 3. 8 関東 KS] 業務停止 6 ヶ月 / 給湯器

勧誘をするに際し、実際には、本件役務提供契約に関して消費者の居住する自治体から補助金を交付していないにもかかわらず、「工事にお金はかかるけど、市から補助金が出る。」などと告げることにより、あたかも本件役務提供契約に関して消費者が居住する自治体が補助金を交付しているかのように、不実を告げていた。(消費者の判断に影響を及ぼすこととなる重要なもの)

[行政処分 H30. 3. 6 東北経済産業局] 業務停止 6 ヶ月 / 消火器リース

勧誘をするに際し、実際には、消費者が以前消火器を購入した△△△△は倒産しておらず、また、株式会社□□□に社名変更等をしていないにもかかわらず、「△△△は倒産して当社の□□□に変わったので前の消火器を交換する。」「消火器会社の△△△が株式会社□□□に社名が変わりました。」などと、あたかも、同事業者と△△△が同一の法人であるかのように告げていた。(消費者の判断に影響を及ぼすこととなる重要なもの)

イ 故意の事実不告知

(ア) 不都合な事実を「意図的に」黙って契約をさせる。

- ①商品の種類、性能、品質 / 権利・役務の種類・内容
- ②商品の効能、商標 / 製造者名、販売数量、必要数量、役務等の効果
- ③販売価格、対価
- ④代金・対価の支払時期および方法
- ⑤商品の引渡時期、役務の提供時期、権利の移転時期
- ⑥クーリング・オフその他契約解除に関する事項

→ 上記①～⑥の事実不告知は刑事罰対象ともなっている（法 6 条 2 項）

- ⑦消費者がその契約の締結を必要とする事情に関する事項
- ⑧契約に関する事項であって、消費者の判断に影響を及ぼすこととなる重要なもの

[行政処分例]

[行政処分 R2.5.8 埼玉県] 業務停止 6 ヶ月 & 業務禁止 6 ヶ月

害虫駆除作業の勧誘をする際、実際には、申込書に出資金（5,000 円）を添えて提出し、組合員になる必要があったにもかかわらず、「1,980 円で害虫駆除ができます。」等と告げるのみで、故意にその必要性を告げなかった。（消費者の判断に影響を及ぼすこととなる重要なもの）

(イ) 効果

- i 行政処分の対象（法 7 条 2 号 3 号）
- ii 取消権 [民事的効果]（法 9 条の 3）
契約時から 5 年・追認可能時から 1 年
取消権が行使された場合に消費者が返還する範囲は「現存利益」で足りるとされる（法 9 条の 3 第 5 項）
※基本的には使用したもの（＝現存していない）は返却しなくてよいルール・・・⇒「未返却の損失」は事業者側負担！

ウ 威迫・困惑

- ・「脅迫」に至らない程度でも人を不安にさせる言動は×
- ・行為の状況等を総合的に判断。
- ・「困惑」しなかった場合⇒「迷惑勧誘」に該当する可能性あり
※不退去・退去妨害による困惑⇒消費者契約法によって取り消される（法 4 条 3 項）。

[行政処分例]

[行政処分 H27.6.4 関東経済産業局]

契約を断っている消費者に対し、「営業妨害になります。警察に言って、裁判の準備もするそうです。何で契約する気がないのか、明日うちの事務所まで来て説明するように上司が言っています。」「出張料を請求しますよ、損害賠償もします。弁護士をつけても 30 万から 50 万円はかかりますよ。それでもいいですか。」などと言った。

エ 公衆の出入りしない場所での勧誘（法 6 条 4 項）

勧誘目的を告げず、路上で呼び止めて同行させる、電話等（SNS やショートメール等を含む）で呼び出して・・・

⇒消費者に心理的圧迫を与える状況を作って勧誘すること自体を禁止するもの。

※店舗・事務所に限らず、ホテルの一室や車内も該当し得る。

(5) 指示対象行為（法 7 条）

ア 債務の履行拒否・不当な遅延（1 号）

※明示的な拒否に限らず債務者の要求に応じなければ×

⇒行政処分対象（民事効 [債務不履行] のみではない・・・）

[行政処分例]

[行政処分 H27. 8. 26 消費者庁] 業務停止 12 ヶ月

目的物の引渡について、引渡期間を契約締結後 2 か月ないし 3 か月以内などと告げて、消費者と合意したにもかかわらず、その引渡債務を履行しなかった。

イ 判断に影響する事項につき故意の事実不告知（2号）

ウ 解除妨害のための故意の事実不告知（3号）

エ 過量販売（4号） ※「勧誘する」こと自体が処分対象となる。

⇒該当すれば・・・

（ア）行政処分（法7条4号）（イ）民事効⇒契約解除（法9条の2）

[形態]

① 1回の契約で「過量」

② 従前の契約＋今回の契約で「過量」となる

③ 既に「過量」＋さらに今回の契約を加える

⇒②③は販売者側が事情を「知っている」場合のみ適用される

※個別クレジット利用の場合は、基本的に「知っている」とみられる？

信販会社は消費者の支払可能額を審査するにあたり探知しうる（割賦販売法35条の3の3第3項・同法施行規則72条4項等）

（ア）「過量」かどうかの基準？

日本訪問販売協会の「目安」と裁判実務は一致するか？

※申込者の特別な事情

⇒ NO 資産・生活態様（家族構成・健康状態）・耐久年数、商品の性質（嗜好性・用途）等の諸事情により異なる⇒場面ごとに実質的に判断

（イ）行使期間 1年

※但し、別途「公序良俗に違反する」との認定を受ければ1年以上前の契約も無効とされる（民法第90条）。

（ウ）過量契約取消権（消費者契約法第4条4項）

⇒販売態様に関わりなく適用される。

※行使期間：契約～5年内／追認可能時～1年内

《過量性の判断》

1. 法文条の定め

【特商法】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。

【消契法】消費者契約の目的となるものの分量等が当該消費者にとっての通常の分量等を著しく超えること（契約目的の内容、取引条件、生活状況、消費者の認識）

2. 過量販売解除の基礎

【特商法】必要のない商品・役務を契約させて利益を得ることは類型的に社会的相当性を欠く、「暴利行為」（公序良俗違反として無効・民法90条）と類似。

【消契法】 必要のない商品等について契約することは、消費者が合理的な判断ができない状況であったと考えられる。そのような状況での意思表示は類型的に「瑕疵」があるといえるから、取り消すことが出来る。

3. 消費者契約法にいう過量性の例（消費者庁編・逐条解説消費者契約法）

(1) 目的

①目的：消費しないと無価値になるもの〔生鮮食品〕

※そうでないもの

例：災害時用の缶詰 3年保存 20個 ⇒過量性なし

②保管場所が必要なもの 例：自転車

③一人の通常必要量が定まるもの 例：布団 音楽CD

※例：全身健康器具 複数買えば1割引き⇒10台（20万円）⇒過量

※そうでないもの

例：金融商品 ⇒保有すること自体を目的とする

例：着物・アクセサリ⇒TPOに併せて使い分けが予定される

※事業者による付加価値の影響

⇒音楽CD「ジャケットが違う」場合や「握手券」等が付加された場合にはその付加価値により複数購入する理由がある。

(2) 取引条件による影響

①価格 ⇒高額なものほど複数購入は過量性認められやすい傾向

②割引 ⇒複数購入すれば割引を得られる条件⇒過量性認められにくい

(3) 生活状況による影響

①家族構成 ⇒親戚の来訪に備えて・・・

②近所への謝礼に・・・

[行政処分例]

[行政処分 H30. 5. 24 大阪] 業務停止 3 カ月 / スキューバダイビングスクール

本件事業者が消費者に締結させていた 100 万円の役務提供契約は、9 つの専門的なコースをセットにして構成されており、この内、8 つのコースが海洋実習を伴う役務提供契約であるが、過去 2 年間に実際に開催が確認された海洋実習は 4 コースのみ。さらに、修了証にあたる C カードが発行されたのは 3 コースの計 5 枚（2 人分）のみであった。契約条件において、受講期限や解約手数料が期間に応じて定められていることを併せて勘案すると、9 コース 100 万円の一括契約は、通常必要とされる回数等を著しく超えるものであった。

[行政処分 H30. 12. 1 埼玉] 業務停止 6 ヶ月 / 学習教材

消費者が 1 学年分だけの購入の意思を示しても応じないなど、通常必要とされる分量を著しく超える小学 5 年から中学 3 年までの 5 学年分の学習教材の販売について勧誘を行っていた。

[行政処分 H30. 12. 26 静岡] 業務停止 6 カ月 / 学習教材

同社従業員は、消費者が特段契約締結の意思表示をしておらず、また、販売する教材の学年に係る説明をしていないにも関わらず「勉強は流れがあって、その教科だけをやるのではなく、1年2年3年と通してやるのが大事です。」と告げ、契約締結当時中学2年生であった消費者の子の教材として過去の学年である中学1年分も含めた中学3学年分の教材を販売した。

[行政処分 H28. 3. 25 静岡] 業務停止3カ月／学習教材

小学2年生と4年生の子のいる家庭に算数テキスト小2～小4の3年分を購入させ、これ以上支払えないと言っている消費者に対し小4社会、中1～3数学、英語中1、小5～6理科、中1国語（合計84万円）を勧誘した。

[行政処分 H27. 12. 11 静岡] 業務停止6ヶ月／健康食品販売

健康食品の小箱を飲み始めて間もない時期で、追加で大量に購入することなど考えてもいなかった消費者に対し「しっかり飲んでね。」と言って、健康食品の大箱9箱の契約を勧誘した。また、年金生活で健康食品を大量に必要とする特段の理由がない消費者に対し「〇〇さんは1年間飲んだほうがいいよ。」と言って、健康食品の大箱9箱（126万円）の契約を勧誘した。

[行政処分 H27. 4. 28 近畿経済産業局] 指示処分／学習教材

中学入学前の子供を持つ消費者との間で、中学3学年分の学習教材の売買契約を締結した直後に、営業員が再度消費者宅を訪問し「中学校の学習教材を買ってもらったところなので今日なら1教科25万円で買ってもらうことができます。いかがですか」などと告げて、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ことを知りながら、高校3学年分の学習教材の販売について勧誘を行った。

[行政処分 R1. 12. 18 消費者庁] 業務停止&業務禁止12ヶ月

正当な理由がないのに、本件役務と同種の役務の提供を受ける回数及び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及び分量を既に著しく超えていることを知りながら、本件役務提供契約（消費者の自宅屋根裏の遮熱材等設置工事）の締結について勧誘した。

[行政処分 R2. 3. 24 消費者庁] 業務停止&業務禁止15ヶ月

本件役務と同種の役務の提供を受ける回数及びその分量が当該消費者の日常生活において通常必要とされる回数及び分量を既に著しく超えていることを知りながら、同社の従業員らをして、消費者に対し、消費者宅において、同基礎部分の不具合を指摘して本件役務提供（工事）契約を締結させた。

[裁判例]

【津地裁 H26. 9. 29 判決】 過量販売肯定／宝石類販売

高齢者である原告に対し、既に税込年収の3倍近い商品を販売したことを認識していたにもかかわらず、税込収入から推測される月収を超える分割金支払を内容とするクレジット契約を締結させるため、事実と異なる税込年収額等を

記載させて契約書を作成させ、その後も約1年2か月の間に3000万円を超える額の宝石類を売るなどしたものであるから、各販売態様は・・・公序良俗に反する（無効）とした。

【奈良地方裁判所平成22年7月9日判決】公序良俗違反一部認定

※特商法20年改正前（過量販売解除権創設前）の契約

本件売買の購入高は平成11年～平成19年4月までで合計は3561万円余に及んでいるところ、上記認定の銀行預金が底をついた原因の大半は、被告での本件売買の代金支払によるものと考えられる。これは、高齢であって、今後収入のみならず財産が増えることのほとんど考えられない原告においては、大きな浪費ということができる。

原告は、・・・専業主婦として生活しており、昭和53年以降平成15年までは脳梗塞を患った夫の介護のために1日のほとんどを居宅で過ごさざるをえなかったものであり、・・・月に数回出かけるほかは、ほぼ自宅で生活していたものである。それまでの原告の生活において、原告に着物、宝飾品や絵画等の購買・鑑賞・使用の趣味、またはこれらを購入することによる浪費の性癖や傾向があったことを認めるに足りる証拠はない。

本件売買による商品のうち、着物は2枚ほど着用した形跡があるもののその他はしつけ糸がついた状態で箱に入っていたこと、宝飾品やバッグ、絵画等も使用した形跡もなく納戸に積み上げられていたことから、これらを購入した動機が、原告による使用や鑑賞ではないことが推測される。

上記認定事実によれば、これら本件売買の商品は嗜好品であるとはいえ、原告が購入に及んだ動機が、原告自身の強い希望・欲求や必要性に基づいたとは到底考えられない。・・・前記のとおり、本件売買は、被告において、・・・らがその財産の管理能力が痴呆症のため低下している原告に対して、これを知りながら、これを利用し、原告自身の強い希望や必要のない商品を大量に購入させ、その結果原告の老後の生活に充てられるべき流動資産をほとんど使ってしまったものである。このような売買は、その客観的状況において、通常の商取引の範囲を超えるものであり、民法の公序良俗に反するというべきである。

オ 不公正・利益侵害行為（5号⇒省令7条）

① 迷惑勧誘・迷惑な解除妨害（省令7条1号）

[行政処分例]

[行政処分 H26.11.11 沖縄総合事務局] 是正・指示

訪問販売を行うに際し、何度も消費者の自宅や職場に電話をかけ、仕事に支障をきたすなど迷惑を覚えさせるような仕方で勧誘を行った。

[行政処分 H27.6.4 関東経済産業局]

勧誘をするに際し、長時間にわたる勧誘や、正当な理由なく不適當な時間帯に勧誘をするなど消費者に迷惑を覚えさせるような仕方で勧誘を行った。

[行政処分 H27. 11. 24 中国経済産業局] 業務停止 6 ヶ月

勧誘をするに際し、消費者が何度も断っているにもかかわらず、長時間にわたり執拗に勧誘を続けていた。また、同社は、本件商品の売買契約の締結後、クーリング・オフ期間内に解約を申し出た消費者に対し、「好転反応だと思います。」、「長く使わないと意味が無い。」などと言って、クーリング・オフをさせないように消費者を説得した。

[行政処分 R2. 3. 24 消費者庁] 業務停止&業務禁止 15 ヶ月

消費者宅において、消費者が「今日、だいぶ遅いですよね。どうでしょう。」と言って帰ってもらいたいことを示唆したにもかかわらず、午後 11 時頃又は午前 0 時頃という深夜にまで及ぶ勧誘をするなどした。

[行政処分 R2. 7. 31 関東経済産業局長] 業務停止 6 ヶ月&業務禁止 6 ヶ月

消費者が契約を締結しない旨を繰り返し述べて断っているにもかかわらず、消費者宅に約 2 時間半滞在し、その間、代金の支払い方法や支払時期の相談の話をするなどして、勧誘を続けた。

② 判断力不足に乗じて契約締結（同省令 2 号）

⇒老人その他の者 ※未成年者・成年被後見人その他

③ 適合性原則違反（同省令 3 号）

⇒顧客の知識、経験及び財産の状況に照らして不適當な取引

[行政処分例]

[行政処分 H27. 8. 26 消費者庁] 業務停止 12 ヶ月

当該商品の売買契約において、代物弁済や相殺などの取引に関する知識、経験がない顧客に対し、別商品（※既に購入した投資商品）の買取条件などについて十分理解できるように説明しなかったり、あたかも投資の損失を回復できるかのように告げたりして、売買契約の内容について誤解を与える勧誘を行っていた。

[行政処分 H28. 6. 2 消費者庁] 業務停止 12 ヶ月

役務提供契約の締結について勧誘をするに際し、消費者が投資の知識や経験に乏しいことにつけ込み、CO2 排出権取引が複雑で、多額の損失を被るおそれのある大きなリスクを伴う取引であるにもかかわらず、消費者の知識、経験及び財産の状況に照らして不適當と認められる勧誘を行っていた。

④ 契約書虚偽記載（同省令 4 号）

[行政処分例]

[行政処分 H30. 12. 7 沖縄総合事務局] 指示

本件商品の売買契約を締結するに際し、当該契約に係る契約書面の購入者の年収について、虚偽の記載をさせていた。

⑤ 生命保険の被保険者同意条項（同省令 5 号）

※消費者団体信用生命保険⇒同意条項所定の方法に依る明示がされ

ていれば除外

- ⑥ 消費者に代金を支払わせるための不当行為（同省令 6 号）
 - ・ 与信審査の際の支払能力について（収入・勤務先等）
 - ・ 銀行等への同行
 - ・ 迷惑行為による借り入れ・預貯金払戻し
- ⑦ 立ちふさがり・つきまとい（同省令 7 号）
- ⑧ 誤導開封（同省令 8 号）

⇒クーリング・オフ妨害として・・・（法 26 条 5 項 1 号括弧書）

4 クーリング・オフ（法第 9 条第 1 項）

(1) 期間

ア 法定書面（申込書面又は契約書面）受領から 8 日間（受領日を含む）

◎書面の交付義務とクーリング・オフ

法は、申込時及び契約時のそれぞれの書面について規定

両者に求められる記載事項はほぼ同じ。

⇒申込時に契約書を交付する場合が多い・・・訪問販売では OK

◎書面の意味

①消費者に契約内容を理解させる。②クーリング・オフの起算点となる。

《書面の記載不備》

⇒クーリング・オフ期間がスタートしない（通達・第 2 節 7(1)）

※いつまでも？⇒限度はある・・・《3 年～5 年》※不詳

重要事項（商品名・代金額・販売者名・クーリング・オフの説明など）について特に注意。

⇒定型フォームを利用しなるべく詳しく書く。別紙を用いるなら、一体性を明示しつつ同時に交付すること。

※クレジット契約を伴う場合

個別クレジット契約のクーリング・オフ制度

⇒その効果として販売等契約も連動してクーリング・オフ。

クレジット契約書面にも記載不備がないよう注意が必要。

《契約内容の変更》

⇒変更の程度によっては「別契約」との認定を受ける可能性がある。

変更後の契約について「書面不交付」との認定を受けるリスクを避けるため再度交付しておくべき。

イ クーリング・オフ期間が延長される時

①クーリング・オフ回避行為があった場合

不実告知（勧誘時・通知時）／威迫・困惑

⇒解消のための書面を交付し説明を実施⇒8 日間起算

②法定書面の記載不備があった場合（重要事項？）

・ 契約条件 対価／支払時期・方法／商品名・数量等

- ・事業者の特定
 - ・クーリング・オフの告知
 - ・契約日付 ⇒全部書くべき！
- (2) 方法＝通知の発信
書面・発信時に効力発生
⇒「不着」の場合でも「効果」は発生（不着リスクは事業者側負担）。
- (3) 例外について
- ア 通常、即時に履行されるもの（飲食店等）
 - イ 相当期間の「交渉」が予定されるもの
 - ウ 即時に履行される必要があるもの
例：ライフライン
※電力・ガスの小売自由化に伴う規制変容
⇒電気・ガスの小売りが相次いで自由化となり、これに伴って、政令の改正により小売電気事業者と締結した電気契約はクーリング・オフ対象となっている。
 - エ 消耗品 ⇒使用により著しく価値を減じる場合
 - オ 品質低下 例：生鮮食品
※現在、政令の指定なし（カニ等の送りつけ商法被害により）
 - カ 現金取引 3000円未満は適用外
- (4) 効果について・・・基本的に消費者への負担はさせられない！
- ア 違約金等消費者への負担を加える特約は無効（第9条第8項）
 - イ クレジット契約について
⇒個別クレジット契約自体のクーリング・オフも認められる。
原因となる契約も原則として解除される（連動する。）（割賦販売法第35条の3の10第5項）。 ※包括クレジットは除く
 - ウ 損害賠償、違約金、商品返送料等の負担は事業者側
 - エ 契約～クーリング・オフまでの「商品の使用利益」「役務を受けた利益」を消費者に請求できない（第9条第5項）。
 - オ 工事結果が途中の場合は「無償で」原状回復せねばならない（第9条第7項）

【電話勧誘販売について】

1. 形態

- (1) 事業者から電話をかけて勧誘し契約を締結。
 （その後、消費者が勧誘に応じて電話等で申し込みをして契約した場合も、電話勧誘による影響が継続している場合にはこの取引に該当する。）
 ア 消費者からの申込みは、電話・郵便・ファクス・インターネット等
 イ 広告を用い勧誘目的を隠して消費者に電話を架けさせる場合も該当する（訪問販売の「アポイントメントセールス」と同じ）。
- (2) 訪問販売との類似性 [規制理由]
 消費者に対する不意打ち性・攻撃性（長時間の電話・威圧的）
 ⇒合理的な判断ができず契約締結意思が歪められる。
 ⇒契約から解放される手段が与えられる。
- (3) 通信販売か電話勧誘か？
 通信販売にはクーリング・オフがない。
 ⇒不意打ち性・攻撃性等の事情がない。広告等をみて消費者が自ら判断。

2. 行為規制

訪問販売に類似することから、性質上、電話勧誘にも当てはまるものについては、同様の規制が置かれている。

[行政処分例]

◎「カニ等の海産物を進める電話勧誘」

⇒氏名等明示義務違反／再勧誘／書面交付義務違反／判断能力不足に乗じて契約締結させる／販売価格について不実告知【特別価格・・・】

◎健康食品の電話勧誘（処分例多数！）

⇒勧誘目的明示／再勧誘／効能に関する不実告知／契約書面不交付等／《処分を受ける業者のパターン》

商品の勧誘だと言わずに電話。「いらない」と言っているのに勧誘を継続する。効能についてウソ・誇張を告げる。契約書をすぐに交付しない又はクーリング・オフの説明なし、記載不備等。

～近時の行政処分例～

1. 氏名等明示義務（法 16 条）違反

[行政処分 R2.1.16 消費者庁] 業務停止 6 ヶ月

勧誘に先立って、その相手方に対し、「□□の〇〇と申します。」、「特別なキャンペーンのご案内がございまして」、「実は今回ね、以前ご利用いただいたお客様の中から一部の方限定の特別なご案内でお電話したんですが」など同社以外の名称等を告げるのみで、同社の名称及びその電話が本件売買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ていなかった。

[行政処分 R2.2.14 消費者庁・九州経済産業局] 業務停止 3ヶ月

勧誘に先立って、その相手方に対し、「□□□（商品名）の○○です。」「体の調子はどうですか。」などと告げるのみで、同社の名称及びその電話が本件売買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かった。

[行政処分 R2.4.28 関東経済産業局] 業務停止 9ヶ月

勧誘に先立って、その相手方に対し、「電気の基本料金についてのご連絡となりますが。」「毎月お支払いの電気の基本料金が皆様 20%引き下がりますのでご連絡ですが。」などと告げるのみで、本件役務提供契約の締結について勧誘をする目的であることを明らかにしなかった。

2. 契約を締結しない旨の意思表示をした者に対する勧誘（法 17 条違反）

[行政処分 R2.1.16 消費者庁] 業務停止 6ヶ月

勧誘をするに際し、電話勧誘顧客が「私はいらない」「そういうものは全然興味がない」などと、電話により勧誘された本件売買契約を締結しない旨の意思表示したにもかかわらず、本件商品を購入するよう執ように告げるなどして、続けて本件売買契約の締結について勧誘をしていた。

[行政処分 R1.12.13 消費者庁] 業務停止 3ヶ月

勧誘をするに際し、電話勧誘顧客が「とても出せる金額ではありません。」「もう電話をかけてこないでください。」などと言って、電話により勧誘された本件役務提供契約を締結しない旨の意思表示したにもかかわらず、続けて本件役務提供契約の締結について勧誘をした。

[行政処分 R2.2.14 消費者庁・九州経済産業局] 業務停止 3ヶ月

勧誘をするに際し「いません。」などと本件売買契約を締結しない旨の意思表示した電話勧誘顧客に対し、「ぜひ、ひと月でも飲んでみてください。」などと告げ、本件売買契約の締結について続けて勧誘をした。

3. 書面交付義務（法 19 条）違反（書面不備）

[行政処分 R2.1.16 消費者庁] 業務停止 6ヶ月

「代表者の氏名」（施行規則第 17 条第 1 号）、「売買契約解除に関する事項」（施行規則 20 条 1 項 1 号）

[行政処分 R2.2.14 消費者庁・九州経済産業局] 業務停止 3ヶ月

「代表者の氏名」（施行規則第 17 条第 1 号）、「赤枠の中に赤字で記載すべき「書面の内容を十分に読むべき旨」（施行規則第 19 条第 2 項）

[行政処分 R2.4.28 関東経済産業局] 業務停止 9ヶ月

「役務の種類」（法 18 条 1 号）、「役務の提供時期」（法 18 条 4 号）、「契約締結担当者の指名」（法 17 条 2 号）

4. 不実告知（法 21 条 1 項 2 号）

[行政処分 R1.12.18 消費者庁] 業務停止 12ヶ月

勧誘をするに際し、実際には、浴室には部品交換のみで直る程度の水漏れしかないにもかかわらず、消費者に対し「浴室の下の所で水漏れしています。かなり

の量の水が漏れていて、床下収納庫の近くまで水が来ています。」、「床下がかなり湿気を含んでいるので、このままだと、基礎が湿気を吸収してもろくなってしまったり、シロアリの巣になってしまったりする可能性があります。」、「部品の交換だけでは水漏れを直すことはできないでしょう。」などと告げた上で、浴室の全面改修工事等を提案し、あたかも、部品交換だけでは浴室の水漏れを直すことはできず、浴室の全面改修が必要であるかのように告げるなどした。

[行政処分 R2.2.14 消費者庁・九州経済産業局] 業務停止 3 ヶ月

勧誘をするに際し、実際には、本件商品を常時一定の価格で販売していたにもかかわらず、あたかも本件商品をキャンペーン期間中に限り割引された価格で販売しているかのように告げるなどした。

5. 事実不告知（法 21 条 2 項）

[行政処分 R1.12.10 消費者庁] 指示処分

定期購入契約であるにもかかわらず、「1つ 100 円です」「試してみられませんか。」などと告げ、2 回目以降の商品の販売価格、代金の支払時期及び引き渡し時期について説明を一切しなかった。

〈迷惑勧誘（法 22 条 1 項 5 号，施行規則 23 条 1 号）〉

[行政処分 R2.1.16 消費者庁] 業務停止 6 ヶ月

勧誘をするに際し、本件返金保証特約が付されていることを積極的に告げているにもかかわらず、本件返金条件について故意に告げていない。

勧誘をするに際し、「いつでも好きな時にお止めできるのでご安心ください。」、「いらなかったら電話一本だけいただいたら、すぐにお止めします。」などと解約が容易にできる旨を強調するのみで、解約申請期間の起算日である「お届け予定日」とされる具体的な日及び解約申請期間中であっても同社が休業する祝祭日及び休日には電話を受け付けていないことを故意に告げていなかった。

[行政処分 R2.4.28 関東経済産業局] 業務停止 9 ヶ月

勧誘をするに際し、消費者が契約中の大手電気事業者よりも電気料金が安くなることを強調している一方で、実際には、本件役務提供契約には、本件付帯サービスが付されており、電気料金に本件付帯サービスの利用料を合計した金額は、むしろ大手電気事業者の電気料金よりも高くなるにもかかわらず、故意に告げていなかった。また、勧誘をするに際し、本件役務提供契約の契約期間は 2 年間であるところ、その途中で解約した場合には、期中解約金及び解約事務手数料の支払義務が生じ、満期で解約した場合には、解約事務手数料の支払義務が生じることを故意に告げていなかった。

6. 適合性原則違反（法 22 条 1 項 5 号，施行規則 23 条 3 号）

[行政処分 R1.12.13 消費者庁] 業務停止 3 ヶ月

年金受給者である消費者に対し、その年間の収入等に比して高額に及ぶ本件役務提供契約の締結について勧誘をし、顧客の財産の状況に照らして不相当と認められる勧誘を行っている。

3. 契約解消手段

※訪問販売との類似性ゆえ解消手段も同様のものを定める。

- (1) クーリング・オフ（法 24 条）
- (2) 過量販売解除権（法 24 条の 2）
- (3) 不実告知等があった場合の取消権（法 24 条の 3）

【特定継続的役務提供取引について】

1. 【形態】

文字通り「特定の役務」を継続して提供することを内容とする契約

「特定の役務」は従来から類型的にトラブルの多いとされていたものを限定して列挙している。

2. 規制の範囲 ※適用除外（法第50条）

[対象役務《指定役務制》]

種類 ※1	期間 ※2	契約金額 ※3
①エステティックサロン	1ヶ月を超えるもの	5万円を超えるもの
②美容医療		
③語学教室	2ヶ月を超えるもの	
④家庭教師等		
⑤学習塾		
⑥パソコン教室		
⑦結婚相手紹介サービス		

※1 ②は美容を目的とする、脱毛、にきび・しみ・ほくろ・入れ墨等の除去又は皮膚の活性化、脂肪の減少、歯牙の漂白を内容とするものに限る。

④および⑤は、小学校や幼稚園に入学するためのものは含まれない。

⑤は浪人生対象のもの（進学予備校）は含まれない。

※2 月謝制を規制対象から排除する趣旨（とくに学習塾など）

《関連商品による実質的拘束》⇒授業は月謝制だが教材を3年分販売・・・⇒期間は「3年」と評価され規制を受ける。

※3 契約金額には後記の「関連商品」の価格も含めて算定する。

《「入学金」や「施設利用料」等の名目費用も含む》⇒脱法防止

3. 規制の理由・・・トラブル発生要因とは？

(1) 役務内容、質、効果の判断が困難

⇒一定期間、役務を受けて見なければ効果は判断できない。また、役務の効果に対する客観的判断が難しい。

(2) 消費者側の事情変更

⇒長期継続的な契約であり消費者側の事情変更（転勤による引越等）が生じる可能性を含むが消費者は契約による拘束を受け続ける。

(3) 倒産リスクの負担

⇒事業者側は、前受金として対価を受領しその資金運用利益を享受する一方で、消費者は、仮に事業者が倒産した場合に、そのリスクを負担する。

※ クレジット契約を併用することが多い（誘引方法）。

4. 関連商品（法第48条2項）について

(1) 定義：①役務の提供に際し役務の提供を受けようとする者が購入する必要がある商品のうち、

②政令で定める商品

ア 法定書面（概要書面・契約書面）への記載を要する。

イ 特定継続的役務提供契約が解消（クーリング・オフ／中途解約／取り消し）された場合には、関連商品 についてもクーリング・オフをすることができる（法第48条第2項、第49条第5項～、第49条の2）。

⇒通常本契約とセットで契約させられる。本契約が解消された後に不要となった商品が残ることは消費者に不利益となるため。

※契約書への記載と「関連商品」該当性とは別。契約書に記載がなくても関連商品と認定される場合はある。

(2) 関連商品（購入する必要がある）と判断される場合

ア ①一つの契約で販売した場合

②役務の性質上、商品の使用が不可欠とみられる場合

③勧誘時の事業者の言動により消費者が必要だと認識した場合

④勧誘時に事業者が「必要だ」と告げていた場合

イ [政令による「関連商品」の指定]（政令第14条及び別表第5）

役務の種類	政令指定商品
エステティック	①健康食品（動物及び植物の加工品であって、人が摂取するもの） ②化粧品、石鹸（医薬品を除く）、浴用剤 ③下着 ④美容器等 （電気による刺激、電磁波、超音波を用いて人の皮膚を清潔にし、または美化する器具・装置）
美容医療	①健康食品 ②化粧品 ③マウスピース（歯牙の漂白に用いられるもの）及び歯牙の漂白剤 ④医薬品及び医薬部外品であって、美容を目的とするもの
語学教室 学習塾 家庭教師等の在宅 学習	①書籍 ②CD-ROM、DVD、ブルーレイ、USB、SDカード、カセットテープ、ビデオテープ等のソフト（電子的方法、磁気的方法その他の人の知覚によって認識することができない方法により音、映像又はプログラムを記録した物）、③ファクシミリ装置、テレビ電話装置
パソコン教室	①パソコン等（電子計算機、ワードプロセッサ、これらの部品、附属品）、②書籍 ③CD-ROM、DVD、ブルーレイ、USB、SDカード、カセットテープ、ビデオテープ等のソフト（電子的方法、磁気的方法その他の人の知覚によって認識することができない方法により音、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	①真珠、貴石、半貴石 ②指輪その他の装身具
------------	--------------------------

5. 「美容医療」（※H28 改正）について

(1) 定義：人の皮膚を清潔にし若しくは美化し、体型を整え、体重を減じ、又は歯牙を漂白するための医学的処置、手術及びその他の治療を行うこと（美容を目的とし、主務省令で定める方法によるものに限る）

(2) 「主務省令で定める方法」（省令第 31 条の 4）

	種 類	治 療 方 法	通達による例
1	脱毛	①光の照射 ②針を通じて電気を流すこと	・レーザー脱毛 ・針脱毛
2	にきび、しみ、そばかす、ほくろ、入れ墨その他の皮膚に付着しているものの除去又は皮膚の活性化	①光、音波の照射 ②薬剤の使用 ③機器を用いた刺激	・レーザー又は超音波を照射する器機によるもの ・ケミカルピーリングや高周波を照射する器機によるもの
3	皮膚のしわ又はたるみの症状の軽減	①薬剤の使用 ②糸の挿入	・ヒアルロン酸注射 ・糸によるリフトアップ
4	脂肪の減少	①光、音波の照射 ②薬剤の使用 ③機器を用いた刺激	・レーザー又は超音波を照射する器機によるもの ・脂肪溶解注射によるもの ・脂肪を冷却する器機によるもの
5	歯牙の漂白	①薬剤の塗布	・ホワイトニングジェルを注入したマウストレーを装着させることによるもの

(3) エステと美容医療（医療行為）の違い？

⇒基本的には人の身体への侵襲を伴う手法によるものかどうかで判断される（ニードル式電気脱毛やレーザー脱毛法は医療行為であり医師法 17 条に抵触する虞がある。また、ケミカルピーリングも同様）。

※ケミカルピーリング被害事例に関する判例（東京地裁 H15. 10. 23 判決）

⇒所謂「アートメイク」についても医療行為とされるが・・・？

※「タトゥー施術行為」に関する最高裁 R2. 9. 16 決定

《医療行為とは何か？⇒二つの条件》

医行為とは、医療及び保健指導に属する行為のうち、医師が行うのでなければ保健衛生上危害を生ずるおそれのある行為をいうと解するのが相

当である。・・・

《医療行為かどうかの判断基準は？⇒社会評価も考慮？》

ある行為が医行為に当たるか否かについては、当該行為の方法や作用のみならず、その目的、行為者と相手方との関係、当該行為が行われる際の具体的な状況、実情や社会における受け止め方等をも考慮した上で、社会通念に照らして判断するのが相当である。

《タトゥーは医療行為に当たらない！》

タトゥー施術行為は、装飾的ないし象徴的な要素や美術的な意義がある社会的な風俗として受け止められてきたものであって、医療及び保健指導に属する行為とは考えられてこなかったものである。また、タトゥー施術行為は、医学とは異質の美術等に関する知識及び技能を要する行為であって、医師免許取得過程等でこれらの知識及び技能を習得することは予定されておらず、歴史的にも、長年にわたり医師免許を有しない彫り師が行ってきた実情があり、医師が独占して行う事態は想定し難い。このような事情の下では、被告人の行為は、社会通念に照らして、医療及び保健指導に属する行為であるとは認め難く、医行為には当たらないというべきである。

★注意：上記判例はトラブル発生時の民事上賠償責任を免責するものではない！

⇒その他 理容師法、美容師法の資格を要する場合 [例：まつ毛エクステ] にも注意。

※超音波美顔器具の使用事故でエステ業者の責任が認められた事案

(東京地裁 H13. 5. 22 判決)

6. 行為規制と行政処分

(1) 書面交付義務（法第 42 条）

ア 概要書面及び契約書面の交付が必要

[モデル契約書]

エステ ⇒公益社団法人日本エステティック研究財団

美容医療 ⇒一般社団法人日本消費者協会

※概要書面は契約締結までに交付する必要がある。

[行政処分例]

[行政処分 消費者庁 H28. 8. 24] 業務停止 9 ヶ月

- ・本件役務提供契約を締結するまでに、本件役務提供契約の概要について記載した書面を交付していなかった。(概要書面不交付)
- ・本件役務提供契約を締結した際、契約の相手方に交付する契約の内容を明らかにする書面に、本件役務の提供期間及び本件役務提供契約の締結を担当した者の氏名を記載していませんでした。(契約書面の記載不備)

イ 契約書面は、必ず概要書面と別に交付する必要がある。

※同一内容だからといって代用は許されない。

ウ 記載事項

- ・提供する役務の内容
- ・役務の提供期間
- ・購入する必要がある商品〔関連商品＋購入する必要がある商品〕の商品名、種類、数量
- ・役務の対価等、消費者が支払わなければならない金銭の額
- ・クーリング・オフに関する事項
- ・中途解約に関する事項
- ・割賦販売法の抗弁権の接続
- ・前受金の保全措置の有無
- ・その他の特約

(2) 誇大広告（法第 43 条）

[行政処分例]

[行政処分 消費者庁 H28. 8. 24] 業務停止 9 ヶ月

実際には、契約代金を一括で支払った場合の 1 か月当たりの対価が 9,500 円という計算になるにすぎないにもかかわらず、「月額制」、「通常月額 9,500 円」等と、単価 9,500 円の契約を任意の月単位で契約する制度であるかのような表示をし、さらに、「今なら初月＋2 ヶ月目も 0 円、2016 年 2 月 29 日まで！」と、申込みの有効期限があるかのように表示していたが、実際には期限を過ぎても「2016 年 3 月 31 日まで」、「2016 年 4 月 30 日まで」と同様の表示を繰り返し、本件役務の対価並びに対価の支払時期及び方法について、実際のものよりも著しく有利であると人を誤認させるような表示を行った。（虚偽誇大広告）

※景品表示法の規制にも留意（化粧品・美容・健康食品等）

[行政処分例東京都 H31. 2. 20 措置命令]

⇒「小顔矯正」につき「優良誤認表示」（5 条）にあたるとして処分。

(3) 不実告知、事実不告知、威迫・困惑（法第 44 条）

- ア 役務の効果についての誇張（瘦身効果・学習効果・合格率など）
- イ 「いつでも予約が取れる」は実際と異なれば規制違反に該当。
- ウ 必要のない物の購入を勧める。
- エ 消費者の判断に影響を及ぼすこととなる重要なもの（契約締結／解除妨害）

[行政処分例]

[行政処分 消費者庁 H28. 8. 24] 業務停止 9 ヶ月

予約制のエステティックサロンであるところ、多数の会員が予約が取れないにもかかわらず、「1 か月に 1 回は必ず予約が取れます。」「うちは間違いなく予約が取れます。」「予約はすぐに取れる完全予約制です。」等、予約の取りやす

さをうたい、本件役務の魅力を判断する要素となる事項について不実を告げて勧誘した。（役務の内容に関する不実告知）

(4) 財務内容の開示（法第 45 条）

ア 事業者が前払取引（役務提供に先立って 5 万円を超える金銭を受領する取引）を行う場合には、業務・財産の状況を記載した書類を事務所に備え置き、消費者の求めに応じて、業務や財産の内容を開示しなければならない。

イ 開示書類

⇒BS/PL、営業報告書 ※個人事業ならばこれに準じる書類

⇒3年間備置。消費者の要求に応じて閲覧・謄写をさせる。

[行政処分例]

[行政処分 消費者庁 H28.8.24] 業務停止 9 ヶ月

本件役務提供に係る前払取引を行っており、業務及び財産の状況を記載した書類を、事業年度ごとに当該事業年度経過後 3 カ月以内に作成し、本件役務提供契約に関する業務を行う事務所に遅滞なく備え置かなければならないのに、店舗に当該書面を備え置いていなかった。（財務内容の不開示）

(5) 不公正・利益侵害行為（法第 46 条）

ア 債務の履行拒否／不当遅延（第 1 項第 1 号）

[行政処分例]

[行政処分 消費者庁 H28.8.24] 業務停止 9 ヶ月

クーリング・オフをした消費者に対し、速やかに消費者から受領した金銭を返還する義務があるにもかかわらず、返金に際して「〇〇店に取りに来てください。」と告げるなど、債務の履行を不当に遅らせていた。また、中途解約をした消費者に対し、「解約してもお金は返せません。それは無理です。」と返金を拒否したり、「銀行のシステムのトラブルで、振込みが遅れてしまいました。」「銀行に連絡がちゃんとされていませんでした。」と繰り返すなど、本件役務提供契約の解除によって生じる債務の全部又は一部の履行を不当に遅延させていた。（解約した消費者への返金に関する債務不履行）

原則として 3 カ月に 4 回の頻度で施術を提供する債務を負っているにもかかわらず、債務の履行を不当に遅延させた。（施術に関する債務履行の不当遅延）

イ 勧誘の際の不実告知（第 1 項第 2 号）

ウ 解除妨害のための事実不告知（第 1 項第 3 号）

エ 省令 39 条所定の禁止行為

- ① 迷惑勧誘、迷惑解除妨害
- ② 判断力不足に乗じた販売
- ③ 適合性原則違反
- ④ 契約書類の虚偽記載

- ⑤支払いのための不当な行為
- ⑥誘導開封
- ⑦関連商品販売契約の履行拒否／不当遅延

7. 消費者のための民事的救済手段

(1) クーリング・オフ（法第 48 条）

ア 期間⇒「契約書面」の交付から 8 日間

イ 「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、関連商品販売契約もクーリング・オフすることができる。（同条第 2 項）

※ 政令で定める消耗品については、使用・消費した時はクーリング・オフができないが、その旨を契約書に記載しておく必要がある。（政令第 14 条）

《政令が定める消耗品》

役務の種類	政令指定消耗品
エステ	①健康食品（動物及び植物の加工品であって、人が摂取するもの）、 ②化粧品、石鹼（医薬品を除く）、浴用剤
美容医療	①健康食品 ②化粧品 ③マウスピース（歯牙の漂白に用いられるもの）及び歯牙の漂白剤 ④医薬品及び医薬部外品であって、美容を目的とするもの

ウ 効果

提供済みの役務の対価や関連商品の使用分の損害を請求できない。

エ 個別クレジット契約のクーリング・オフ（割賦販売法第 35 条の 3 の 11）

⇒同じクレジット会社が併せて関連商品についてもクレジット契約を締結している場合には関連商品についても可能。

オ 支払停止の抗弁（割賦販売法第 30 条の 4，第 35 条の 3 の 19）

⇒消費者・販売店間の事情（取消等）を信販会社に主張して支払停止。

カ 未成年者取消（民法第 5 条）

- ・未成年者が相手方である場合は、法定代理人の同意がなければ取り消される（同条 1 項 2 項）。
- ・効果：返還される範囲は「現存利益」のみ（民法第 121 条の 2 第 3 項）
⇒事業者側リスク負担

・その他

※第 5 条 3 項後段はいわゆる「小遣い銭」のことである。⇒本取引のように高額なものには適用されることが少ない。

※「詐術」（民法第 21 条）は「単なる黙秘（未成年者であることを黙っていた）」だけでは該当しない（最判 S44. 2. 13）。

※「成年年齢は 18 歳」は 2022 年 4 月 1 日から！（未施行）。なお、18 歳成年制度の施行とともに婚姻による「成年擬制」の制度は廃止される。

(2) 中途解約（法 49 条）

ア 消費者はクーリング・オフ期間経過後も理由を問わず将来に向かって特定継続的役務提供契約を解除することが出来る。

⇒長期継続契約による事情変更を原因とするトラブルが多発したことによる。

イ 中途解約規定は特約で排除することはできない。

ウ ※消費者が死亡した場合は死亡した日に契約が終了⇒清算

エ 効果について

《中途解約時の損害賠償額の制限》

種類	提供開始前	提供開始後（括弧内はいずれか低い額）
①エステ	2万円	提供済役務の対価+（2万円又は契約残額の10%）
②美容医療	2万円	提供済役務の対価+（5万円又は契約残額の10%）
③語学教室	1万5000円	
④家庭教師等	2万円	
⑤学習塾	1万5000円	提供済役務の対価+（2万円又は契約残額の10%）
⑥パソコン教室	1万5000円	提供済役務の対価+（5万円又は契約残額の10%）
⑦結婚相手紹介	3万円	提供済役務の対価+（2万円又は契約残額の10%）

※「提供開始後」＝実際に役務を提供≠説明〔オリエンテーション〕のみ

※「提供済役務の対価」＝契約書に記載された方法に基づいて算定されるがその方法は合理的なものでなければならない。

⇒対価の計算に用いる単価は契約締結の際の単価を上限とする。

（割引価格で契約⇒割引価格で計算○／通常価格で計算×）

⇒期間・回数により清算単価の読み替えや傾斜配分のある定めをする（⇒初期の単価を高額に設定する）⇒高額な解約料を請求するものとして無効とされる。

⇒期間で契約⇒月単位以下の期間で清算しなければならない（2年間で72万円の契約を3カ月で解約した場合⇒○月額3万円（72万/24ヶ月）×3カ月＝9万円：×1年目を消化したものとして36万円）。

⇒キャンセル≠「その回数を消化した」⇒キャンセル分の損失は法定の解約損料で吸収すべきもの。

⇒入学金・入会金・初期費用は、明示+合理的な範囲（すでにサービスとして提供されたとみられる範囲）で事業者が「対価」として保持可。

オ 関連商品の中途解約

関連商品解除時の損害賠償額の上限（法第49条第6項）

関連商品の状態	上限額
関連商品が返還された場合	当該関連商品の通常の使用料に相当する額（販売価格から返還時の時価を控除した額の請求も可能）

関連商品が返還されない場合	当該関連商品の販売価格に相当する額
---------------	-------------------

(3) 取消権（法第 49 条の 2）

- ア 不実告知・故意による事実不告知により消費者が誤認した場合。
- イ 追認可能時から 1 年内／契約締結から 5 年内
- ウ 提供済役務については不当利得として返還（民法第 703 条）
- エ 関連商品については「解除」をすることができる。

⇒中途解約時清算を準用。

- オ 個別クレジット契約を利用した場合はクレジット契約を併せて取り消すことができる（割賦販売法第 35 条の 3 の 15）

(4) 過量契約取消権（消費者契約法 4 条 4 項）

特定商取引法上は「過量販売解除権」の適用はない。

しかし、消費者契約法上の「過量契約取消権」が適用される。

⇒施術内容からみた契約の必要性や消費者の事情から無理なく役務提供を受けられるか等が「過量」となるかどうかの考慮要素となる。

以上