

訪問販売・訪問購入

事例

「近所で屋根工事をしているので無料で見てあげる」と言って、1週間前、突然事業者が訪ねてきた。数年前の台風で雨漏りしたことがあり、気になっていたので屋根の点検を頼んだ。「屋根瓦は今にも崩れ落ちそうで、すぐ工事が必要」と言われた。契約書にサインするよう急かされ、自宅で90万円の契約をした。家族に相談してからにしようと思日断ったが、「工事を止めることはできない」と言われた。本当に解約することができないのか。



解説

●訪問販売

無料点検を装って訪問し、点検結果で消費者の不安をあり、商品やサービスの契約をさせる手口を「**点検商法**」と言います。「床下が湿っているので、このままでは土台から腐ってしまう」とシロアリ駆除や床下換気扇の設置を契約させる手口や、「水道水を飲んでると体に悪い」と浄水器の契約をさせる手口などがあります。

このような「訪問販売」は、「特定商取引に関する法律」(以下「**特定商取引法 (P7)**」) で規制されています。この法律では契約書面の交付を義務付け、契約書を受け取った日から8日以内なら**無条件解除**できる**クーリング・オフ制度 (P9)** や事実と異なることを告げる(**不実告知**) などによる不当な勧誘の禁止などが定められています。また、勧誘に先立って販売目的を告げることが義務付けられていますので、事例のような点検商法は禁止されています。さらに「水道水は体に悪い」、「皆さんが購入している」など勧誘時に事実と異なる説明を信じて契約した場合は、クーリング・オフ期間経過後でも、契約の取消しができます(**取消権 (P7 ※1)**)。ただし、消費者が事実関係等を立証する必要があります。

クーリング・オフ期間内にもかかわらず「取り付けたので解約できない」と告げるなどクーリング・オフ妨害があった場合には、改めて事業者からクーリング・オフできると書かれた書面をもらい、その日から8日以内であれば、クーリング・オフ(**無条件解除 (P9)**) できます。そのほか、訪問販売では**再勧誘の禁止 (P7 ※2)** や**過量販売解除権 (P7 ※3)** などが定められています。

●訪問購入

貴金属などの買取のトラブルが多い「**訪問購入**」では、**再勧誘の禁止 (P7 ※2)** や**飛び込みによる勧誘の禁止 (不招請勧誘の禁止 (P7 ※4))** などが定められています。また消費者から査定に関してのみ訪問要請を受けた場合も、査定以外の内容の勧誘は禁止されています。しつこい勧誘や買い取る商品の種類を明示しない勧誘も禁止されています。契約が成立すると、事業者の連絡先及び商品の種類や特徴、購入価格、引渡しの拒絶や、**クーリング・オフ制度 (P9)** について書かれた契約書が交付されます。消費者は契約書を受け取った日から8日以内であれば、無条件で契約を解除できます。また、**8日間のクーリング・オフ期間中は商品の引渡しを拒むことができます (P7 ※5)**。一旦引き渡してしまうと、転売されるなどして商品を取り戻すことが困難になる場合があります。引き渡す前によく考えましょう。

キャッチセールス

事例 1

街で声を掛けられ、美容に関するアンケートに答えた。「無料でお肌のチェックをしてあげます」と言われ、ビルの一室に連れて行かれた。そこで、化粧品の購入契約をしたが、高額であるため、解約したい。



SF商法（催眠商法）

事例

街で「健康によい商品を差し上げます」と声を掛けられ連れて行かれた会場では、大勢の高齢者が集まっており、手をあげた人に無料で商品がどんどん配られていた。そのうち販売員の「寝ただけで腰痛が治る磁気マットレス！今日は特別に半額の30万円！」との掛け声につられて手をあげると、自分が指名されてしまった。断り切れず契約してしまったが、必要ないので解約したい。



解説

一般の人が出入りにくい場所に人を集め、日用品などを無料同然で配って一種の興奮状態をつくり出し、消費者の冷静な判断を鈍らせて、結局は高額な商品を買わせる商法を「SF商法（催眠商法）」といいます。

布団・磁気マットレス・健康食品など取扱商品は、高齢者が関心を持つものが多く、誇大な効能・効果をうたっているのも特徴です。「SF商法（催眠商法）」は「**特定商取引法（P7）**」の訪問販売に当たるので、契約書を受け取った日から8日以内であれば書面により**クーリング・オフ（無条件解除（P9））**ができます。クーリング・オフ期間経過後でも、商品の品質・性能などについて事実と異なる説明を受け（**不実告知**）、それを信じて契約したときは契約を取り消すことができます。ただし、消費者が事実関係等を立証する必要があります。**無料という言葉にはくれぐれも気を付けましょう。**

・アポイントメントセールス



事例 2

出会い系サイトで知り合った人に電話で誘われ、出かけた。雑談をした後「宝石のデザインの仕事をしているから自分の職場を見てほしい」と言われ、事務所に連れて行かれた。そこで「私がデザインした宝石をぜひ買ってほしい」と勧誘され、断わり切れずクレジットで契約をしたが、高額なので解約したい。

解説

街で呼び止めて営業所等に連れて行き、契約させる商法を「**キャッチセールス**」、電話や電子メール・SNS※などで販売目的を隠して呼び出し契約させる商法を「**アポイントメントセールス**」といい、どちらも主に若者を狙った商法です。「**特定商取引法（P7）**」の訪問販売に当たるので、契約書を受け取った日から8日以内であれば**クーリング・オフ（無条件解除（P9））**ができます。また、消費者が「帰りたい」と言ったのに帰してくれなかった（**退去妨害**）などの事実があれば「**消費者契約法（P8）**」による取消しができます。ただし、消費者が事実関係等を立証する必要があります。被害にあわないためには**慎重に判断し、不要なら断りましょう。**

※ SNS：ソーシャル・ネットワーキング・サービスの略