

特定商取引法

「特定商取引法(特定商取引に関する法律)」とは、訪問販売など消費者トラブルが生じやすい特定の取引形態を対象に、トラブル防止のルールを定め、事業者の不当な勧誘行為などを規制することにより、消費者取引の公正を確保するための法律です。

特定商取引法による規制の概要

取引形態	書面交付義務	クーリング・オフ	取消権 ※1	その他
訪問販売 店舗以外の場所で行う商品やサービスの契約(SF商法、キャッチセールス、アポイントメントセールスなどを含む)	あり	8日間	あり	再勧誘の禁止(P3) ※2 過量販売解除権(P3) ※3 特定権利 ※7
訪問購入 店舗以外の場所で行う売買契約で、売主が消費者、買主が事業者の取引(除外品あり)	あり	8日間	なし	再勧誘の禁止(P3) ※2 不招請勧誘の禁止(P3) ※4 クーリング・オフ期間中の引渡し拒否(P3) ※5
通信販売 郵便、電話、インターネットなどの通信手段により行う商品やサービスの契約	前払式通販には承諾通知義務あり	なし	なし	返品特約(P2) ※6 特定権利 ※7
電話勧誘販売 事業者から自宅や職場に電話がかかり勧誘を受けた商品やサービスの契約	あり	8日間	あり	再勧誘の禁止 ※2 過量販売解除権 ※3 特定権利 ※7
連鎖販売取引(マルチ商法) 個人を販売員として勧誘し、さらに次の販売員を勧誘させる形で販売組織を連鎖的に拡大して行う商品やサービスの取引	あり	20日間	あり	中途解約権(P6)
特定継続的役務提供 身体の美化・知識の向上などを目的として、継続的にサービスを提供する契約(エステティックサービス・美容医療・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)	あり	8日間	あり	中途解約権(P5,6)
業務提供誘引販売取引(内職商法・サイドビジネス商法など) 仕事を提供するので収入を得られると勧誘し、そのために必要だからと商品やサービスを契約させる取引	あり	20日間	あり	—
ネガティブ・オプション(送り付け商法) 商品を一方的に送り付け、消費者が勘違いして代金を支払うことを狙った商法	—	—	—	商品到着後14日間(販売事業者に引取りを請求後7日間)が経過すると自由に処分できる

※1 取消権：

事業者による嘘の説明や、商品の性能など重要な事実を故意に告げない勧誘は、違法(罰則あり)です。このような勧誘で消費者が誤って契約をした場合は、契約を取り消すことができます。また、クレジット契約の場合は、クレジットの支払も拒絶できます。取消権を行使できる期間は、契約内容が真実ではないと気付いた時から1年間、最長でも契約締結から5年間です。

※2 再勧誘の禁止：

「契約しない旨の意思」を示した消費者に対して、訪問販売等の事業者が再度契約の勧誘を行うことを禁止しています。

※3 過量販売解除権：

訪問販売、電話勧誘販売で、通常必要とされる量を著しく超える商品などを購入契約した場合、契約後1年間は契約を解除することができます。

※4 不招請勧誘の禁止：

呼んでいない、あるいは査定のためだけに呼んだ事業者が、査定を依頼した物品やそれ以外の物品の買取りを勧誘することを禁止しています。

※5 クーリング・オフ期間中の引渡し拒否：

8日間のクーリング・オフ期間中は商品の引渡しを拒否できます。また、事業者は買い取った商品をクーリング・オフ期間中に第三者に引き渡した場合は、その情報を買取った相手に通知しなければなりません。

※6 返品特約：

通信販売(インターネットやテレビ、カタログ、新聞広告などによる販売)では、広告に返品のルールを表示することが義務付けられています。消費者は、そのルールに従うことになります。返品特約の表示がなければ、商品受取り後8日間は消費者が送料を負担して返品することができます。

※7 特定権利(法の規制対象となる権利)：

- 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((例)スポーツ会員権、映画チケット他)
- 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ち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

消費者契約法

消費者と事業者との情報の質・量、交渉力の格差を是正して、消費者の利益を守るために、消費者と事業者が締結したすべての契約（消費者契約）に関するルールとしてつくられたのが「消費者契約法」です。

ポイント 1 契約の取消し

消費者は、事業者の勧誘時における不適切な行為により、自由な意思決定が妨げられたことによって結んだ契約を取り消すことができます。

取消権を行使できる期間は、契約内容が真実ではないと気付いた時から1年間、最長でも契約締結から5年間です。

契約の「取消し」ができる場合

- ① 重要事項について事実と異なることを告げられた



不実告知
購入時に事故車ではないと説明され、中古車を買ったが実は事故車だった

契約の対象となるものについてだけでなく、生命、身体、財産その他の重要な利益についての損害または危険を回避する必要性に関する事項について不実告知があった場合にも取消しが認められます。

- ② 確実でないものを確実であると誤認させられた



断定的判断の提供

「これからは上がるばかり！絶対、確実にもうかります」と言われ、株に投資したが急落した

- ③ 不利益となる事実を故意に知らされなかった



不利益事実の不告知

南側にビルができ、日当たりが悪くなることを教えてもらえずに家を購入してしまった

- ④ 帰ってくれない 帰してもらえない



不退去

契約しないと帰って（帰らせて）もらえない

- ⑤ 消費者にとって過量であることを認識した事業者により勧誘され、契約させられた



過量な内容

「めったに外出しないのでいい」と伝えなのに、何十着も着物を勧められて、購入してしまった

ポイント 2 契約条項の無効

契約内容について、消費者の利益を不当に害する条項が規定されている場合、その契約条項は無効となります。

契約条項が「無効」になる場合

- ① 事業者の損害賠償の責任を免除したり制限する条項



スポーツクラブなどで発生したケガの責任は一切負わないなど

- ② 不当に高額な違約金請求



1年先の結婚式予約を解約したいが、契約書には高額な違約金請求が記載されているなど

- ③ 不当に高額な遅延損害金（年 14.6% を超える額）



家賃支払が遅れた場合は1週間当たり10%の遅延料を請求するなど

- ④ 信義誠実の原則に反して消費者の利益を一方的に害する条項



賃貸住宅の通常使用で生じる損耗などに対し、原状回復費用を賃借人の負担とするなど

- ⑤ 消費者の解除権を放棄させる条項



「販売した商品については、いかなる理由があっても、契約後のキャンセル・返品は一切できません」と条項に書かれているなど

ポイント 3 消費者団体訴訟制度

内閣総理大臣が認定した消費者団体（適格消費者団体・特定適格消費者団体）には、消費者に代わって事業者に対して訴訟等を行うことができる特別の権限が付与されています（消費者団体訴訟制度）。適格消費者団体は、事業者の不当な行為に対して差止請求ができます（消費者契約法、景品表示法、特定商取引法、食品表示法）。また、適格消費者団体の中から認定された特定適格消費者団体は、不当な事業者に対して被害の集団的な回復を求めることができます（消費者裁判手続特例法）。消費者が個々に訴訟を起こす場合に比べ、時間、費用、労力の大幅な削減が期待されます。

大阪府では特定非営利活動法人 消費者支援機構関西（KC's）が適格消費者団体・特定適格消費者団体として認定されています。

TEL : 06-6945-0729