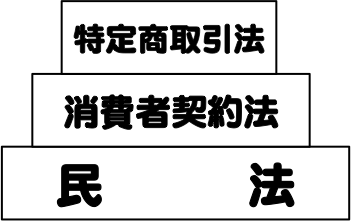
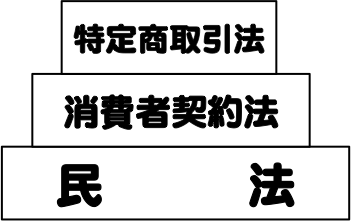
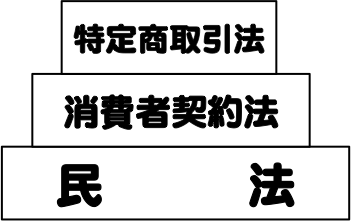
**特定商取引法を身近に**

**消費者啓発ツール　シナリオ集**







公益社団法人

日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会（ＮＡＣＳ）

消費者提言委員会

**はじめに**

消費者を取り巻く社会経済情勢は、変化が激しい時代になりました。高齢化社会が現実になり、ICT社会と呼ばれる複雑な情報化社会になり、国際化も進展しています。消費者トラブルもそうした社会の中で変化しています。

今後、2020年代は、高齢化の進行、成年年齢の引き下げ、電子商取引と越境取引の拡大、外国人の増加等により、一般の消費者が、脆弱な消費者になってしまうことが懸念される時代になろうとしています。

平成26年10月に、私たちNACS消費者提言委員会では、簡単な事例を設問にした消費者の意識調査を実施し、365名から回答を得た結果をまとめました。（＊NACSホームページ　消費者提言委員会　平成26年度調査報告書参照[[1]](#footnote-1)）その結果、高齢者被害への救済と、若者向けの消費者教育や意識革命が必要であることが判明し、消費者啓発ツール（シナリオ集）を作成しました。

特定商取引法は、消費者トラブルが生じやすい取引類型（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、訪問購入）を消費者のトラブル防止のルールとして定めた法律です。新たに悪質な商法が発生するたびに法律の見直しが行われてきました。

令和３年現在、消費者からのクーリング・オフの通知について、電磁的方法（電子メールの送付等）で行うことや、事業者が交付しなければならない契約書面について、消費者の承諾を得て、電磁的方法（電子メールの送付等）で行うことが可能となる法改正が進んでいます。

令和３年５月改訂版は、現在の法制度を下に、平成28年特定商取引法の改正内容を追加して作成しています。特定商取引法が抱える諸問題について、①相談内容のシナリオ、②解説、③消費者へのアドバイス、の３つの構成にまとめたシナリオ集です。

このシナリオ集は、消費者への啓発資料として、相談員の方々や啓発に携わる市民講師、教育の現場の皆様に活用いただくことを主な目的にしています。

啓発に携わる方々を通して、寸劇としてはもちろん、広く一般消費者に事例をもとにしたストーリーを読んでいただき、特定商取引法への関心と理解を広げることを意図しています。

多くの啓発の現場で活動されている方々に、このシナリオ集を元に、寸劇・動画・紙芝居・漫画などの啓発ツールに仕立てて、消費者啓発に活用いただくことを期待しています。

平成28年2月

改訂　令和3年5月

公益社団法人　日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会（NACS）

消費者提言委員会

**目　　次**

**はじめに**

**シナリオ**

１　**クーリング・オフ制度（**事例**：**屋根の修理）　**・・・・・・・・・・・・・・ 1**

解説　消費者へのアドバイス

２　**過量販売（**事例：寝具の販売）**・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ ５**

解説　消費者へのアドバイス

３　**適合性原則違反**（事例：SNSを通じた若者に対する勧誘**）・・・・・・・・・・ 7**

解説　消費者へのアドバイス

４　**役務の提供**（事例**：**海外不動産の売買契約) **・・・・・・・・・・・・・・　10**

解説　消費者へのアドバイス

５　**不招請勧誘**（事例**：**アンケート調査・新聞の勧誘)**・・・・・・・・・・・　12**

解説　消費者へのアドバイス

６　**特定継続的役務提供**（事例：美容医療） **・・・・・・・・・・・・・・・・　15**

　　解説　消費者へのアドバイス

７　**特定継続的役務提供の対象外**（事例：ギター教室）**・・・・・・・・・・・　17**

解説　消費者へのアドバイス

８　**訪問購入**（事例：貴金属の訪問買取）**・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 19**

　　　　解説　消費者へのアドバイス



**1．クーリング・オフ制度（**事例**：**屋根の修理）

【登場人物】

　　春子さん（40代）

　　春子さんの夫（40代会社員）

　　屋根修理の業者

　　ナレーター

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 登場人物 | セリフ | 背景・補足 |
| 業者  春子  ナレーター  業者  春子  業者  ナレーター  業者  ナレーター  春子  ナレーター  春子  春子  業者  ナレーター  夫  春子  夫  春子  業者  ナレーター | こんにちは。近くでリフォームをやっている者ですが、お宅の屋根瓦がずれているところがあって、道路からも見えるんですよ。木部も塗装が少しはがれているようだし。無料で点検してあげますよ。  そうですか、無料なら調べるだけでも見てもらおうかしら。    業者は梯子を持ってきて登って調べます。  瓦がずれて欠けているところがありますね。この前の台風のせいでしょう。そういうところから雨漏りが始まったり、瓦が落ちたりして、このままでは近所にも危険ですよ。  それは大変だわ。でも今すぐにはお金が・・・・  火災保険の保険金を使って、無料で修理できます。  自分で面倒な書類を準備しなくても、保険金が出るように手続きをしてあげますから、今のうちに直した方がいいですよ。  工事請負契約書と保険サポート契約書を用意させていただきます。  春子さんは、無料でできるならと思い、その場で、工事請負契約書80万円と保険サポート契約書に署名しました。  翌日、業者がやってきました。  これが見積書と工事請負契約書です。保険会社への請求の手続きもしますからね。  保険サポート契約書には、当社で工事を行わない場合は、工事代金の30％の違約金が掛かると書いてありますが、春子さんは気がつきません。  全額保険金から出るのですね。  春子さんは保険の申請書にサインしました。  工事業者が帰った後、急いで契約されられたことに対して、春子さんは不安な気持ちになりました。工事の費用も安くないので、確かに保険金がおりて、それで足りるのでしょうか。  （ひとり言）本当に今すぐやらなければならない工事なのかなあ？　８０万円もかける意味があるかしら？　あの業者の言い分は、いかにも強引だったわ。台風で瓦がずれて傷んでいたと言っているけど、本当かしら？  （業者に向かって）すみませんが、実際に屋根のどの部分がどのくらい傷んだり壊れたりしているのか、写真を撮るなどして見せてもらえませんか。  保険申請書を作っているところです。保険会社の調査が来たら、台風で瓦が壊れたと言ってください。  結局、写真は見せてもらえませんでした。そう言われて、春子さんは業者に対する不信感がつのりました。  ＜契約２日目の夜＞  この工事をキャンセルすると保険サポート契約の解約料が、工事代金の30％請求されるの？クーリング・オフという制度があるけど、使えないのかなあ。契約書をもらってまだ２日目なのだから、解約できるんじゃあないか。  今さら契約を取り消すことができるのかしら。  明日業者に聞いてみてくれよ。  ＜契約３日目＞  本当に全額保険金で出来るのか心配だし、やはり解約したいのですが・・・・保険サポート契約の話で、違約金について説明されていませんし‥  （かなり怒った様子で）保険サポート契約の申請を進めていますよ。奥さん、ウチで工事をすると言ったでしょう？  どうしても解約をすると言うなら、違約金を払ってもらいますよ。  春子さんは施工業者のあまりの剣幕に困りましたが、消費生活センターに相談した結果、業者宛に、工事請負契約と保険サポート契約のクーリング・オフの通知を出しました。春子さんは、保険会社に連絡するとサポート契約の手続きは行われていませんでした。 | 春子さんの自宅  舞台には春子さん一人  電話を架ける春子さん  春子さんの家の居間  電話を架ける春子さん |

【解　説】

・特定商取引法では取引類型によりクーリング・オフの期間が決められており、訪問販売・電話勧誘販売・特定継続的役務提供・訪問購入では契約してから８日間、連鎖販売取引・業務提携誘因販売では２０日間とされていて、この期間内であれば消費者は無条件で契約を解除できます。

・事例は、不意の訪問で屋根の無料点検を勧め、瓦がずれていて雨漏りや崩れの原因になるなどと言って不安をあおり、修理の契約を急がせる訪問販売の手口を紹介しています。保険金の申請を代行して行い、消費者には「自己負担なしで工事できる」などと住宅の修理やリフォームの契約を迫る事業者が増えています。

・保険金の手続きをサポートする契約の手数料は、損害保険の補償対象になりません。

・この屋根工事の場合、工事が始まっていても代金を支払っていても解約することができ、業者は元の状態に戻して代金を返還しなければなりません。

・事例では、最初に業者は屋根工事の契約が目的であることを告げていません。（販売目的秘匿）　瓦がずれていて雨漏りや崩れのおそれがあることを述べていますが、その事実を消費者に示しておらず、もし本当は危険な状態でなかったとすると、不実告知の可能性も出てきます。特定商取引法では訪問販売においてこのような手口は違反とされます。

・業者から渡された契約書面には、クーリング・オフについて赤字で8ポイント以上の文字で書くことや、消費者が契約書面を十分読むように記載されているはずですが、書面不備があったり、業者がうそを告げてクーリング・オフを妨害した場合は期間が延長され、クーリング・オフについて書かれた書面を受け取ってから8日以内ならクーリング・オフができることになります。

・特定商取引法では、すべての商品・役務の訪問販売が対象になりますが、クーリング・オフができないものもあります。

＜クーリング・オフの適用除外となるもの＞

・化粧品、毛髪用剤、石けん、配置薬などの使用してしまった部分

・自動車販売・自動車リース等

・葬儀の契約

・３,０００円未満の現金取引　　など

（通信販売においては、事業者が自主的にクーリング・オフを定めている場合を除いて、

原則としてクーリング・オフはできません。）

・

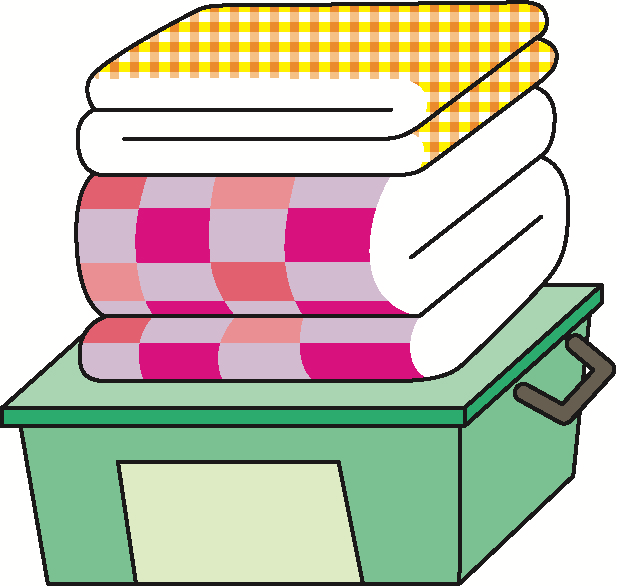
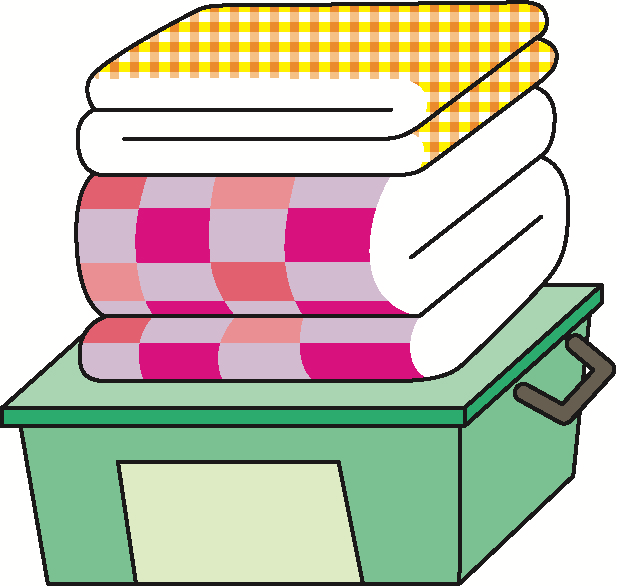
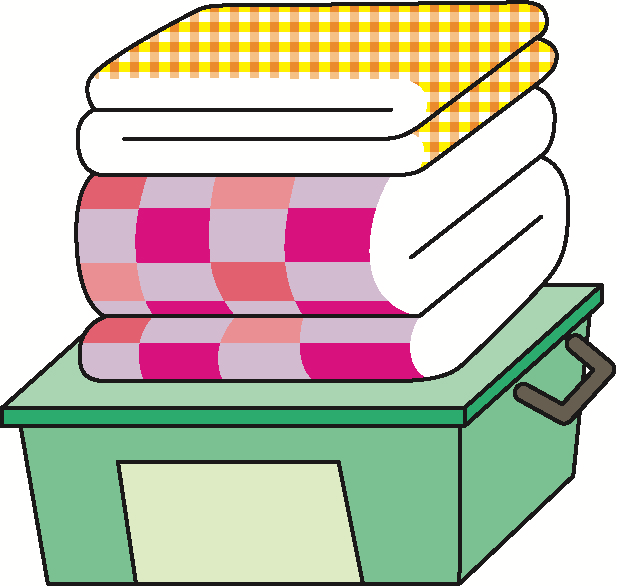
【消費者へのアドバイス】

1. 突然の訪問などで、不意打ち的に契約がなされた時は特に契約書面をよく確認しましょう。
2. 契約にあたっては、複数の事業者から見積もりを取り、家族と相談するなど十分検討しましょう。
3. 事業者の主張を鵜呑みにせず、確認するための気持ちの余裕も大切です。
4. クーリング・オフについて正しく理解しておくことが必要です。
5. 自然災害による住宅の修理について、保険金が使えると勧誘されても、実際にいくら支払われるか分かりません。自分が加入している保険会社に相談しましょう。

災害などによる保険の請求は難しくありません。保険会社に問い合わせ、自分で請求するようにしましょう。

1. 困った時は、消費生活センターに相談しましょう。（消費者ホットライン188）

**2 ．過量販売（**事例：寝具の販売）



【登場人物】

　和子さん（７０歳代、主婦）

　訪問販売員　A氏、B氏、C氏

　ナレーター

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 登場人物 | セリフ | 背景・補足 |
| ナレーター  販売員A  和子  販売員A  ナレーター  販売員B  和子  販売員B  ナレーター  販売員C  和子  ナレーター | 年金で独り暮らしの和子さん。足腰も弱ってきたので、外出も控え目な毎日です。数年前から複数の業者が次々自宅に来て、世間話をしたり、ついお茶菓子を振舞ったり、家に上げたりして、いつの間にか相手のペースに巻き込まれてしまいました。  こんにちは。朝晩冷えてきました。そろそろ冬支度ですね。軽くて、温かい毛布を持ってきましたよ。これに包まって風邪を引かないようにして下さい。  もう毛布はたくさんあるんだけど・・・。私一人では、使い切れないわ。  来客用にいかがですか。今度、姪ごさんが、赤ちゃんを見せに泊まりにくるのでしょう？暖かい毛布で寝てもらってくださいよ。  和子さんは断ることができませんでした。２週間後。  お久しぶりです。お元気そうですね。寒くなってきました。冬用の羽毛布団をお届に来ましたよ。部屋が明るくなる新柄で、羽毛たっぷりです。布団カバーをサービスしますよ。  そうなの・・・。押し入れに羽毛布団はあるんだけど・・。  前に買った羽毛布団はクリーニングに出して当社でお預かりいたしますよ。クリーニング代は、いただきません。  和子さんは羽毛布団を買ってしまいました。そして、さらに３日後。ピンポーン  お元気ですか。足元が温かい磁気マットレスです。  えーっ！  と、こんな調子で、断ることが苦手な和子さんはいくつもの布団を勧められ、布団やマットが持ち込まれてしまい、言われるままに契約書にサインをしています。ほとんど現金かクレジットの１回払いで購入してきたので支払いはすでに済んでいますが、貯金が底をついてしまいました。 | 和子さんの自宅  押入れは毛布や布団やマットでいっぱい |

【解　説】

* 改正特定商取引法では、日常生活で通常必要とする量を超えた商品の訪問販売は、「過量販売」として契約後1年以内は契約を解除できます。
* 平成28年改正では、電話勧誘販売にも「過量販売」が導入されることになりました。
* クレジットを利用しての「過量販売」は、クレジット契約も1年以内なら解除ができます。
* 「過量」にあたるかどうかの明確な基準は特定商取引法では定められていません。しかし、訪問販売業界は適量のガイドラインを定めており、これを超えると過量ということになります。この事例にある布団の場合は、一人１組です。
* この他、浄水器は一世帯１台、健康食品は一人１年間に10カ月分、小・中・高の学習教材は一人１年間に１学年分、住宅リフォームは築年数10年以上の住宅一戸に１工事となっています。

【消費者へのアドバイス】

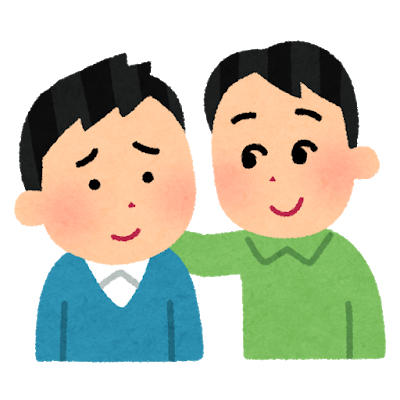
①　困った時は独りで悩まず、友人や周りの人、最寄りの消費生活センターに相談しましょう。

②　不要な契約はしないようにしましょう。

③　日頃から、自治会や町会の回覧板に目を通したり、広報のお知らせを読むなどして

消費生活の知識を身につけましょう。

**3．適合性原則違反**（事例：SNSを通じた若者に対する勧誘**）**



【登場人物】

　　純（大学３年生）

　　正男先輩（大学４年生）

　　黒田（ブログ制作会社社長）

　　ナレーター

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 登場人物 | セリフ | 背景・補足 |
| ナレーター  純  正男  純  正男  ナレーター  正男  黒田  正男  黒田  純  正男  ナレーター  純  正男  ナレーター | バイト先の先輩からのメールがSNS（ソーシャルネット交流サイト）に届いた純君、久しぶりの先輩からの連絡に返事を出しました。  （スマートフォンを見て読み上げる）先輩、お久しぶりです。お元気ですか？  （スマートフォンを見ながら）最近知り合った人ですごい人がいるので、純にも紹介したい。  今度の土曜日に、４丁目のカフェで、14時に待っているよ。  正男先輩からだと、断れないです。了解。  では、よろしく。（スタンプ）  純君が指定されたカフェに行くと、正男先輩とスーツを着た若者が座っていました。  純　～　こっち、こっち。こちら黒田さん。  初めまして、黒田といいます。  自分でブログを作って広告主からの商品を紹介する仕事、知っているよね？　黒田さんはその社長なんだ。アフェリエイトのブログを開設すれば学生社長も夢ではないよ。  君は、経済学部の学生だから、ITで起業して成功する話も詳しいでしょ？　お金儲けに興味ない？  そうですね。IT関係に就職したいと漠然と思っていますけど…。  黒田さんは、仲間と会社を作っているんだ。事務所に行って詳しく説明するよ。  黒田は、タブレット端末を取り出して、あれこれと説明をした後で、「ブログの書き方をマスターするためには、まずUSBを50万円で購入することが必要だ」と言い、正男先輩も既にUSBを買っているということでした。  でも、50万円なんて、ぼく払えません。  この近くに、学生ローンがあるでしょ。これから、僕が一緒に付いていくから、純は、海外旅行に利用すると言えばお金を借りられるよ。  純君は正男と一緒に学生ローンに行き、50万円を借りて、事務所に戻りました。  契約書を用意して待っていた黒田に、お金を渡してから、契約書に署名し、立派な箱に入ったUSBを渡されました。  家でそのUSBを見ましたが、内容がとても難しく、そのうちUSBを見ることもやめてしまいました。  その後も正男先輩からSNSのメールで、たびたびセミナーの誘いを受けましたが、純君はセミナーに出かけませんでした。  また、同じバイト仲間のイチロー君も、正男先輩から誘われてUSBを買ったことを知りました。一人勧誘すると、紹介料として１万円が黒田の会社から支払われることを後から知りました。  純君は学生ローンの支払いが大変で、親に相談すると、消費生活センターに相談するように言われました。 | 純くんの自宅  カフェ(喫茶店）  黒田の事務所  自宅 |

【解　説】

・特定商取引法の適合性原則では、事業者が消費者の知識、経験、財産の状況及び契約を結ぶ目的に照らし、不適切な勧誘を行うことを禁止しています。

・シナリオは、学生を対象としたアポイントメントセールスの事例です。勧誘に当たってはSNS（ソーシャルネットワーキングサービス）が利用されることが多く、大学やバイトの先輩が勧誘者となります。被害に遭う学生たちは社会経験も浅く、友人や先輩との関係に気を遣う若者たちです。

・「すごい話がある」「かなり稼げるいい話がある」「就活にも役立つ」と言って言葉巧みに誘い

出しますが、この時点では勧誘目的を告げません。そして、勧誘場所となる喫茶店や会社の事務所で無いマンションの一室などに連れていき、別の説明者（今回でいうブログ制作会社社長）も同席していかに稼いでいるかを誇示し、高額なUSBの購入を持ち掛けます。学生が、支払えないなどと断ると、次の手段として学生ローンや消費者金融に同行し、ローンの審査を通り易くするため嘘の申告をさせて、ローン契約をさせます。（勧誘目的不明示・不告知・公衆の出入りする場所以外での勧誘）

・USBの指南のとおりにブログを書くなどといった簡単な手法で、宣伝報酬（アフェリエイト）によって高額収入を得られることはそもそも困難であり、最終的にはUSBのローンが支払えない状況に陥ることになります。さらに契約後に別な人を誘うと紹介料や販売マージンが貰えるなどといった、特定利益の収受を提示されるマルチ商法的な販売も見られます。（社会経験の少ない若者に対する適合性原則違反）

・学生たちは、被害に遭ったことを隠し、周囲に相談できる人物もいないといったことも多くみられる中、本シナリオのように親に相談して消費者センターに申し出られるケースこそ稀なケースです。

【消費者へのアドバイス】

1. アフェリエイトとは、消費者がホームページやブログを作成し、製品やサービスの宣伝を書き、購入に繋がった時に利益が得られるものですが、ブログの書き方を学ぶためのUSBを購入するためには高額な費用がかかります。高額な契約をする場合には慎重に検討しましょう。
2. 契約の仕組みが分からない時は、その場で契約しないことです。お金が無いと断っても、学生ローンや消費者金融に、嘘の申告をさせて借金契約を迫られるような勧誘は、勧誘者が知り合いであっても毅然と断りましょう。アルバイトと言って先に出資を求める行為は不自然と考えましょう。
3. 人を紹介してマージンが貰えるということは、自らも勧誘者となってしまうということを理解しましょう。
4. 困った時には自分一人で抱え込まずに、大学の窓口や消費生活センターに相談しましょう。

**4.役務の提供**（事例**：**海外不動産の売買契約)



【登場人物】

　田中一郎さん（６０代、会社員）

　不動産業者

　ナレーター

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 登場人物 | セリフ | 背景・補足 |
| ナレーター  業者  田中  業者  田中  業者  ナレーター  業者  田中  ナレーター | 定年目前のサラリーマン田中さんは、夫婦の老後の資金や、定年後の過ごし方が気になる毎日です。ゴルフの練習から戻り、くつろいでいた時・・・  ごめんください、今日は田中様にとって耳寄りなお話を持ってまいりました。私は、カンボジアの土地を所有する現地不動産業者の代理店の者です。  もうすぐ定年なので、老後の生活について考えていたのですが、どんなことですか。  カンボジアにあるリゾート地を長期にわたって使用できる権利を、当社の代わりに買っていただければ、２倍以上の値段で買い取りますよ。有利だと思いますので、購入をお勧めに参りました。  購入すれば海外でゴルフを楽しみ、利益もでるなんてこれ以上良いことはないので契約します。  では、この契約書にサインと捺印をお願いします。  田中さんは、契約書の中身も読まずにサインと捺印をすませたようです。    契約が取れて良かったですね。老後は大いに楽しんで下さい。それでは、失礼いたします。  契約はしたけれど「土地が本当に実在するのか」「土地の使用権とは何なのか」うっかりして契約の内容について十分説明を受けていなかったな。こんなに旨い話があるのか心配になってきた。明日業者に電話で確認してみよう。  田中さんは業者に電話をしましたが、全然連絡がつかず、消費生活センターへ相談することにしました。 | 田中さんの自宅  紙を差し出す  業者、退出  ちょっと不安な様子で、つぶやくように |

【解　説】

* 平成28年以前では、「権利」にかかわる契約トラブルが急増していました。例えば、温泉付き有料老人ホーム利用権、ＣＯ2の排出権、ＩＰＳ細胞作製に係る特許権の知的財産分与譲渡権、天然ガス施設運用権、鉱山の採掘、鉱物に関する権利の販売にかかる被害が報告されています。
* 平成28年特定商取引法の改正により、訪問販売、通信販売、電話勧誘販売では、従来の指定権利＊　の他に、「温泉付き有料老人ホーム利用権」、「ＣＯ2の排出権」、「鉱山の採掘権」、「外国の土地利用権」と言った「権利の販売」と称するものについては、役務の提供に該当し、特定商取引法の対象となる事を明確にしました。

＊政令で指定されている指定権利は以下の３つです。

1. 保養のための施設又はスポーツ施設を利用する権利

* 映画、演劇、音楽、スポーツ、写真または絵画、彫刻その他美術工芸品を鑑賞し、または鑑賞する権利

③　語学の授業を受ける権利

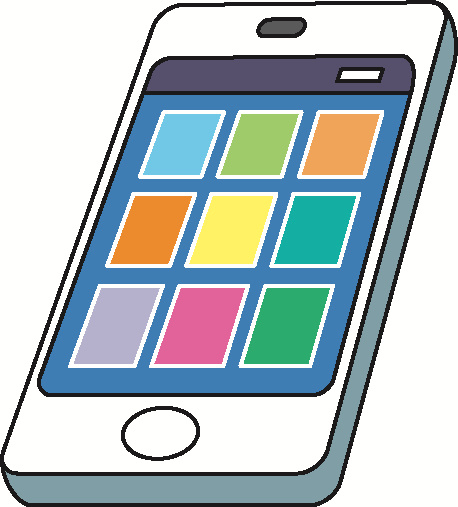
* 事業者が訪問販売に係る勧誘時に、不実や、事実と異なったことを伝えた結果、消費者が誤認して契約した場合の取消権は、平成28年改正で1年に延長されました。
* 次々と法人を立ち上げて違反行為を行う事業者に対しては、業務停止を命ぜられた法人の役員や統括者に新たな法人を設立して事業を継続することも改正法で禁止されました。

【消費者へのアドバイス】

1. 自分で理解できない「権利」の名がつく契約はやめましょう。

②「儲かる」と不確実なことを断定的に告げたり、不実なことを告げて、特定商取引法の隙間を狙う悪質業者が絶えません。悪質な勧誘を受けて契約した訪問販売では、契約書をよく確認し、クーリング・オフができるか、消費生活センターに相談しましょう。

**5 ．不招請勧誘**（事例**：**アンケート調査・新聞の勧誘)



《事例１》

　【登場人物】

　　健太くん（大学４年生）

アンケート調査員田中（販売業者）

　　ナレーター

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 登場人物 | セリフ | 背景・補足 |
| 調査員  健太  ナレーター  ナレーター  販売員  健太  ナレーター  販売員  健太  ナレーター | ちょっとお時間ありますか。簡単なアンケートに協力してください。  今からバイトだけど、ちょっとの時間なら。  健太君は、アンケートに答えて、連絡先を記入しました。    そして後日、健太君のスマートフォンに電話が。  もしもし、アンケート調査会社の田中です。このまえアンケートに答えていただいた方に、お知らせです。就職情報を聞きに来ませんか。役立つ情報が無料ですよ。  無料なら参加します。  さらに数日後。健太君のスマートフォンに度々電話が入るようになりました。  この間説明した就活塾を受講しませんか。就活に役立ちますよ。  バイトが忙しく受講する時間がありません。  健太君は断っているつもりです。何度も電話がくるので迷惑しています。 | 街頭  バイト先  電話をかけている様子で |

《事例２》

【登場人物】

　　けい子さん（70歳代、主婦）

新聞店従業員

　　ナレーター

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 登場人物 | セリフ | 背景・補足 |
| ナレーター  新聞店従業員  けい子  新聞店従業員  ナレーター  新聞店従業員  ナレーター  新聞店従業員  けい子  新聞店従業員  ナレーター | 新聞店従業員がけい子さん宅を訪問しました。    ピンポーン。○○新聞です。今度新聞取って下さい。  長年、別の新聞を読んでいるから要らないわ。  駄目ですかねえ。それなら、店長に怒られるので景品だけでももらってよ。  けい子さんはかわいそうになり、景品の缶ビール６個と米の入った小袋を受け取ることにしました。  受取にサインとハンコが必要なのよ。  けい子さんは景品の受け取りだと思って、渡された紙にサインしてハンコを押しました。販売店から翌日電話がきましたが、取りませんと言って電話を切りました。  数か月後、また新聞店従業員が来ました。  こんちは。  来月から新聞を配達しますので挨拶に来ました。    契約してませんよ。    契約書にハンコももらっています。とってもらわないと困ります。  押し問答の末、今回はまだ配達が始まっていないので、従業員が店長と連絡をとって、特別にキャンセル扱いしてくれるということになりました。  けい子さんはもうこんな思いはしたくありません。 | けい子さんの家 |

【解　説】

* 不招請勧誘とは、消費者からの要請がないにもかかわらず、事業者が一方的に行う勧誘のことです。特定商取引法で不招請勧誘が禁止されているのは訪問購入で、訪問販売や電話勧誘販売はその対象ではないので、勧誘されても契約の意思がない場合は、きっぱりと断ることが必要です。断ったのにもかかわらず再度勧誘することは禁止されています。（再勧誘の禁止）
* 事例1は社会経験の少ない学生に対し、アンケートで連絡先を記入させ、無料で就職情報を提供すると誘い、最終的には就活塾を勧誘するという、巧妙な手口です。
* 事例２は、家に昼間独りでいる高齢者をねらった、強引で巧妙な訪問販売による被害の事例です。
* 訪問販売、電話勧誘販売に対して消費者は、不意打ち的にプロの販売業者の話術に誘導され、きっぱりと断ることが容易でないことへの不安や、大切な時間を取られ、生活空間を営業の場にされてしまう事への憤りがあります。
* 行政で作成されている「訪問販売お断り」ステッカーは、契約締結しない旨の意思を表すものとされています。地方自治体が消費生活条例で勧誘禁止を定めている場合は、ステッカーを貼ることで拒否に該当するという解釈を取ることは可能とされています。（消費者庁平成21年12月10日通知書）

・事前に訪問や電話を断っている消費者に対して、意思に反する勧誘を禁止するオプトアウト規制を設けることが、高齢者等の訪問販売や電話勧誘販売の被害減少に役立つものと思われます。

【消費者へのアドバイス】

1. 訪問勧誘を行う事業者は、訪問販売をする時には、勧誘を受ける意思を確認しなければなりません。契約しないと断られたら、勧誘をしてはならない決まりになっています。

「忙しい」、「結構です」などは、勧誘の断るセリフではありません。

勇気を持って、はっきりと「契約しません」と言いましょう。

②　困った時は独りで悩まず、友人や周りの人、最寄りの消費生活センターに相談しましょう。

③　日頃から、新聞をよく読んだり、広報に目を通すなどして、消費生活の知識を身につけましょう。

**6．特定継続的役務提供**（事例：美容医療）



【登場人物】

　エイ子さん（６５歳、主婦）

　美容クリニックのカウンセラー

　医師

　ナレーター

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 登場人物 | セリフ | 背景・補足 |
| ナレーター  エイ子  エイ子  ナレーター  カウンセラー  医師  エイ子  ナレーター | ６５歳のエイ子さんは、1か月後に、高校時代の同窓会があります。  （鏡を見ながら）久しぶりに、同窓会があるのに、最近　顔のむくみが取れないし、ほうれい線がくっきりして口角がさがっているわ。一か月間で、劇的に変身できないかしら。  （新聞チラシを見て）駅前美容クリニックって、私がよく行く店のあるビルの２階に最近できたクリニックね。どれどれ、ほうれい線は５歳老けさせる！！　まさに、私の悩みと同じだわ。手軽な注射式シワ取りが、お気軽でおすすめって書いてあるわ。一度、覗いてみようかしら。  恐る恐る、エイ子さんは、クリニックのある２階に上がってみました。  肌の弾力は、年齢と共に低下します。当クリニックでは、手術は行わないで、注射によりホウレイ線をめだたなくさせます。先生から、お話しをしていただきますね。  ヒアルロン酸注入は、即効で、皮膚のコラーゲンを促進させる効果があります。皮膚の薄い部位は、ソフトなヒアルロン酸、頬の皮膚とアップはハードなヒアルロン酸で、あなたの場合は、頬と口回りを重点的に行った方が良いと思いますね。継続して注入することで、効果は持続されるので、最低でも５回受けることをお勧めします。  １か月後に、効果があるのでしたら、思い切って契約してみます。  エイ子さんは医師の勧めで、当日　注射を打ちました。５回の注射を打った後は、一時的に肌のハリは良くなりましたが、注射を止めると以前とあまり変わらなくなりました。 | エイ子さんの自宅  クリニック |

【解　説】

・平成28年度改正により、一定の美容医療契約が特定継続的役務提供に追加されました。

役務提供期間が１ヶ月を超え、支払い総額が５万円を超える契約で、下記に該当するもの。

1. 脱毛、②にきび・しみ・そばかす・ほくろの除去、③肌のしわ・たるみ取り、④脂肪の溶解、⑤歯のホワイトニング等について法律で定める方法によるもの。

・美容医療は、病気治療の医療でなく、今すぐに施術を受けなくてはならないものではありません。きれいになりたい、いつまでも若いままでいたいと思って受ける美容医療の施術は、身体的なリスクが伴います。

・美容医療は、一部を除いて保険診療外で自由診療になり、医療機関が設定した高額な費用となることがあり、医師の裁量によるところが大きいため、医療機関によって差があります。

・厚生労働省は、美容医療診療における、患者の理解と同意が十分に得られるための美容医療サービスのインフォームド・コンセントをまとめ、即日施術の必要性が医学上認められない場合は、即日施術を慎む指針をまとめています。（平成25年9月27日）

【消費者へのアドバイス】

1. ホームページや広告情報を鵜呑みにせず、医療機関に行く前に、受けたい施術や複数の医療機関について情報を入手するようにしましょう。
2. 広告などの情報を鵜呑みにせず、施術内容、価格、リスクや施術結果の見通しについて、施術前に医師から十分な説明を受けて慎重に判断し、必要ない施術や追加施術は断ることが大切です。
3. 即日施術を勧められても断りましょう。

**7．特定継続的役務提供の対象外**（事例：ギター教室）



【登場人物】

　　花子さん（２０代、会社員）

ギター教室の先生

　　ナレーター

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 登場人物 | セリフ | 背景・補足 |
| ナレーター  花子  先生  花子  先生  先生  花子  先生  ナレーター  花子  先生  花子  先生  花子  先生  花子  先生 | 自宅の郵便受けにポスティングされたギター教室のチラシを見て、花子さんは急にギターを習いたくなり、ギター教室に出かけて行きました。  ギターを習いたいのですが。  ギターのレッスンですね。  はい。父がギタ－が好きで、小さいとき一緒に歌ったので、私も習いたいのです。  色々なレベルのクラスがあり、曜日によって時間が異なります。パンフレットに書いてありますから選んでください。  （パンフレットを見せながら）何曜日がいいですか？  （指差しながら）この夜の初級クラスがいいです。  このクラスは個人レッスンなのでレッスン料は割高ですが、上達は早いですよ。  花子さんは入会金と１年間のレッスン料をクレジットで契約しました。  仕事帰りにレッスンに通い始めましたが、急に仕事が忙しくなり、休みがちになりました。家での練習もできないので、やめたくなりました。  そこで、教室に出かけ・・・  先生、時間的に通えません。やめたいのです。  あんなに張り切っていたのにどうしました？  仕事が急に忙しくなり、前回のレッスンもお休みしてしまいましたし、家でのレッスンもできないのです。  もう少しがんばって続ければ上達し、楽しくなりますよ。  時間的に通えません。  どうしてもやめるのですか。せっかくやり始めたのに、もったいない。  先生、入会してまだ１ヵ月にならないのですから、入会金５万円の一部と未受講分のレッスン料を返していただけますか。  一度お支払いただいたお金は、お返ししませんよ。 |  |

【解　説】

・特定商取引法による特定継続的役務取引契約の中途解約権は７業種（エステティックサロン、外国語会話教室、家庭教師、学習塾、パソコン教室、結婚情報相手紹介サービス、一定の美容医療）だけに限定されています。

・事例は、契約金額が５万円を超えて、一定期間のギターを習う役務（サービス）を受けるギター教室契約です。ギター教室は上記７業種に入っておらず、法律に定められた中途解約権がないので、消費者は返金を当然のこととして請求することはできません。

【消費者へのアドバイス】

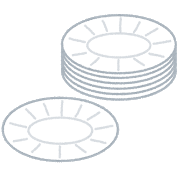
1. 習い事等のレッスン料金の支払いは、長期のクレジットでなく、月謝として月々支払うようにしましょう。長期の支払い契約はしないようにしましょう。
2. 困った時は独りで悩まず、友人や周りの人、最寄りの消費生活センターに相談しましょう。

**８．訪問購入**（事例：貴金属の訪問買取）



【登場人物】

　まさ子さん（７０歳、主婦）

　買取業者電話オペレーター　事業者B

　買取業者　担当者　C

　ナレーター

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 登場人物 | セリフ | 背景・補足 |
| ナレーター  事業者B  まさ子  事業者B  ナレーター  ナレーター  事業者C    まさ子  ナレーター  ナレーター  事業者C  ナレーター  まさ子さん  事業者C  ナレーター | 午後３時頃に、まさ子さんの自宅に電話が鳴ります。  もしもし、こちら「カイトーリヤ」と申します。ご自宅で、ご不用なお皿類がありましたら、一枚からでも買取りさせていただきます。  お皿は、無くはないですけど。お皿、一枚でもいいのですか？  食器は人気があり、当社は、中古食器の相場を調査しており、適正な価格で買い取らせていただいております。  玄関先に品物を出しておいていただければ、担当者が査定した上で、買取りいたしますよ。  まさ子さんは、大皿２枚とワイングラスのセットを買い取ってもらうことにしました。翌日の10時に、時間を決めました。  翌日、午前10時にドアのインターフォンが鳴ります。  〈ピンポーン〉  こんにちは、「カイトーリア」のCと申します。昨日は、お電話ありがとうございました。商品はこちらでございますか？  そうです。よろしくお願いしますね。  奥さん、食器は合計で、1500円です。契約書を書きますので、ドアを開けてください。  まさ子さんは、玄関を開けました。Cは、中に入ると、玄関ホールに腰を下ろします。  奥さん、さっき、伺った家で、このようなネックレスを10万円で買い取ったんですよ。  Cは、上着のポケットからペンダントを取り出して、まさ子さんの目の前で、チラつかせます。  まあ、でも、うちには売るようなアクセサリーは、ありません。  絶対にないんですか？　無いと言うなら、嘘になりますよ。  Cの様子が変わったので、まさ子さんは段々怖くなりました。  Cは、なかなか、動こうとしません。  早く帰って欲しい気持ちから、まさ子さんは、金のネックレスや象牙のペンダントなど３点を渡し、食器と合わせて１万５千円で買い取るとCに言われました。  まさ子さんは、契約書を受け取りましたが、Cから、クーリング・オフ期間内は、引き渡しを拒絶できる説明を受けてい  ませんでした。 | まさ子さんの自宅  電話の音  ドアフォーンの音 |

【解　説】

・平成25年２月より、訪問購入は特定商取引法の規制対象となり、クーリング・オフなどの法規制が導入されました。クーリング・オフにより、消費者は法律で定められた書面を受け取った日を含めて８日以内であれば、無条件で取り戻すことができるようになりました。契約したとしても、売却した商品をその場で引き渡す必要はありません。

・訪問購入では飛び込み勧誘などの不招請勧誘が禁止されているので、業者は事前に「不用なものはないか」と電話で承諾を取ります。事例のように、消費者が食器ならと了承すると、後日業者が自宅を訪問し、電話で承諾した商品を買取ってから、最終目的である貴金属の買取を迫る場合があります。

・事例のように、自宅の中での業者の態度の豹変に怖くなり、早く帰ってもらいたい気持ちから、買取に応じてしまうケースが多く見受けられます。

・まさ子さんが、売るようなアクセサリーは無いと売買契約をしない意思表示をしたにもかかわらず、再度勧誘を続けていますが、これも禁止事項です。（再勧誘の禁止）

・物品の引き渡しを受けた事業者は、クーリング・オフ期間内は、売り主である消費者が引き渡しを拒絶できる拒絶権があることをまさ子さんに伝えていません。

・ただし、以下の物品と取引様態は、規制対象となりません。

　＊物品

自動車（２輪車を除く）・家電（携行が容易な物は除く）・家具・本やDVD、ゲームソフト、株式・債券・手形・小切手等の有価証券

\*取引の様態　　　消費者自らが、自宅で、契約締結を請求した場合。

【消費者へのアドバイス】

・買取りしてもらいたくない場合は、その場できっぱり断ることが大切です。

・しかし、事例のように業者を家に入れた状況で、きっぱりと断ることはかなり難しいと思われます。事例のような場面を想定して、断わる自信がない場合は、電話を受けた段階で買取りを断ることも必要です。

・不用品を処分したい場合は、不用品取扱業者の店舗に直接持ち込む、バザーに出品する、ネットオークションを活用するなどの方法も検討しましょう。

・契約しても商品を取り戻したい場合、契約書面を受け取ってから８日間は、無条件でクーリング・オフがで・きます。

・困った時は、消費生活センターに相談しましょう。



特定商取引法への

関心と理解を

広げましょう！

**執筆者**

|  |  |
| --- | --- |
| 相島　宏美 | 浅見　豊美 |
| 内田　玲子 | 熊谷　由美子 |
| 棚橋　節子 | 永沢　裕美子 |
| 野上　若葉 | 花井　淳子 |

**改訂者**

|  |  |
| --- | --- |
| 相島　宏美 | 熊谷　由美子 |
| 田所　春子 | 棚橋　節子 |
| 谷本　広美 |

|  |
| --- |
| 発行　　平成28年２月　改訂　令和３年５月 |
| 公益社団法人 |
| 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会 |
| 消費者提言委員会 |
| 〒152-0031　東京都渋谷区渋谷1丁目17番14号 |
| 全国婦人会館２Ｆ |
| ＴＥＬ　　０３－６４３４－１１２５ |
| ＦＡＸ　　０３－６４３４－１１６１ |
| eメール　[nacs-teigen@nacs.or.jp](about:blank) |



1. [http://nacs.or.jp/honbu/wp-content/uploads/2015/03/H26tokushoho\_report.pdf](about:blank)　 [↑](#footnote-ref-1)