

特定商取引法 電話勧誘販売編

解答

〔設問 1〕 電話勧誘販売の定義

正答：②事業者がパンフレットを配布して商品を広告し、これを見た消費者が電話をかけて同商品を購入した。

特定商取引法における電話勧誘販売は、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により」消費者が申込みを行う契約として定義されます。

同法により規定される「電話」には、インターネット回線を使って通話する形式も含まれます。したがって、ウェブ会議システムの URL を送付して入室を要請することは、電話をかけることに該当します。

また、事業者の電話勧誘による心理的影響は、一定期間にわたって残るものと考えられます。心理的影響の持続する期間は一概には規定できませんが、一般に勧誘を受けてから数日以内に消費者が契約を申し込んだ場合は、「勧誘により」消費者が契約の意思を形成したものとみなされます。

〔設問2〕 電話勧誘販売の定義

正答：③ウェブサイトでスーツを広告し、これを見て電話をかけてきた消費者に対して、同商品の色違いを勧める。

特定商取引法では、以下の手段を利用して、事前に契約を勧誘する目的を告げずに消費者に電話をかけさせ、その電話で勧誘を行うことを、電話勧誘販売として定義しています。

- ・ 電話、郵便、信書便、電報もしくは FAX
- ・ 電磁的方法（電子メール、SMS、SNS）
- ・ ビラもしくはパンフレットの配布
- ・ 新聞、雑誌その他の刊行物への広告掲載
- ・ ラジオ、テレビ、もしくはウェブサイト等

このうち、刊行物、ラジオ、テレビ及びウェブサイト等の広告は、令和5年6月1日施行の省令改正で新たに追加されたものです。

上記の媒体で広告を見た消費者が電話をかけ、広告とは全く異なる商品を勧誘される場合や、個数や販売形態が広告とは全く異なる場合は、事前に当該契約についての勧誘目的を告げたものとはみなし得ないため、電話勧誘販売に該当します。

他方で、広告にある商品のサイズ違いや色違いを勧誘される場合は、消費者の購入意思形成への影響が小さいため、事前に勧誘目的は十分示されているものとみなされ、電話勧誘販売に該当しません。

〔設問3〕 氏名等明示義務

正答：①「A社のBと申します。健康食品のお勧めでお電話しています。」

法第16条は、電話勧誘販売の勧誘に先立って、次の3つの事項を消費者に告げることを義務付けています。

- ・ 販売業者または役務提供事業者の名称及び勧誘者の氏名
- ・ 商品もしくは権利・役務の種類
- ・ その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

勧誘員は事業者名だけでなく、自身の氏名もあわせて告げる必要があります。

提供する商品等については、「健康食品」のように、種類のみ告げれば十分です。もちろん、種類とあわせて具体的な商品の名称を告げても問題ありません。

〔設問4〕 再勧誘の禁止

正答：②消費者が注文している途中で電話が切れたので、続きを聞くために電話をかけ直す。

法第17条は、電話勧誘販売において、契約を締結しない旨の意思を表示した者に対し、再び勧誘を行うことを禁じています。

この例として、第一に、消費者が契約を締結しない意思を直接的に示した場合が挙げられます。具体的には、消費者が「結構です。」「関心がありません。」等と告げた場合、事業者は勧誘を続けてはなりません。

第二に、消費者が電話を続ける意思がないことを示した場合も、契約を締結しない意思の間接的な表示と解されます。具体的には、消費者が「話したくありません。」「電話しないでください。」等と告げた場合、また無言で電話を切ることを繰り返した場合等です。

消費者が話している途中で、一度電話が切断されただけであれば、単なる機器のトラブル等の可能性が十分あるため、勧誘を再開することに問題はありません。

〔設問5〕 書面交付義務

正答：③契約書面の送付は、電話で契約を結んだ翌日でも問題ない。

法第19条は、電話勧誘販売において、契約締結後に契約書面を遅滞なく交付することを義務付けています。

契約書面は契約の内容を消費者に確認させるためのものであり、ダイレクトメール等で事前に内容の一部を通知していたとしても、記載を省略することはできません。

契約書面の交付は、消費者の承諾を得た場合のみ、電磁的方法での必要事項の提供により代替できます。電磁的方法の使用に際しての規定については、消費者庁ホームページ「契約書面等に記載すべき事項の電磁的方法による提供に係るガイドライン」をご覧ください。

書面の交付を「遅滞なく」行うものとする規定は、通常3～4日以内と解されます。郵送方法について特段の規定はありませんが、無用のトラブルを避けるため、外袋には「重要書類在中」と朱書きした上で、書留や配達証明等、受領日が立証可能な方法で交付を行うことが望ましいと考えられます。

〔設問6〕 禁止事項（不実告知）

正答：②（実際には在庫が多数あるのに）とても人気の商品で在庫が残り少ないので、このチャンスを逃すと買えませんよ。

法第21条第1項は、事業者が契約締結を勧誘する際に、重要な事項について不実のことを告げる行為を禁止しています。

商品の種類及びその性能もしくは品質について事実と異なることを告げる行為はもちろん、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不実のことを告げて勧誘をしてはいけません。

消費者への情報提供は正しく行いましょう。

〔設問7〕 禁止事項（重要事項不告知）

正答：②高血圧の人は医師と相談の上使用する必要がある製品なので、勧誘するすべての消費者にその旨を説明している。

法第21条第2項は、重要な事項について事業者が故意に事実を告げずに勧誘を行うことを禁止しています。

ここでいう「故意」とは、その事実が購入者等の不利益となるものであることを知っており、かつ、購入者等がその事実を認識していないことを知っていることを指し、「故意に事実を告げない行為」をした時点で違反となります。

消費者が契約を締結するかどうかを適正に判断できるよう、法律に定められた事項（重要事項）をもれなく正しく情報提供する必要があります。

消費者が契約を締結したか否かは関係ありません。

〔設問 8〕 指示処分の対象となる行為

正答：③金融商品の信用取引を利用した投資講座の勧誘を行っていたが、勧誘している消費者に投資経験がないことが分かったので勧誘を止めた。

法第 22 条では指示処分の対象となる行為が定められています。

法第 21 条に定められている禁止事項の他に、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ことや、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することなどが対象の行為として定められています。

クーリング・オフは無条件解約ですので、クーリング・オフが行使された際の返金等の原状回復を速やかに行わない場合は債務の履行拒否、不当遅延に該当します。

〔設問9〕 クーリング・オフ

正答：③特定商取引法に定められた記載事項を定められた方法で記載した契約書を交付するまでは、消費者はいつまでもクーリング・オフを行使できる。

電話勧誘販売で締結した契約は、消費者がクーリング・オフすることができます。

クーリング・オフは、消費者が定められた期間内に通知を発信すれば解約の効力が生じます。

契約の条項に記載したり消費者の了承を得たとしても、事業者がこれを覆すことはできません。

また、クーリング・オフを行使できる期間は限られていますが、契約書面が交付されなかったり、契約書面に不備がある場合は、改めて正しい内容を記載した書面を交付した日がクーリング・オフの起算日となります。契約書面は正しい内容のものを交わしましょう。

〔設問 10〕 過量販売解除権

正答：②先月、健康食品を6か月分購入した消費者から電話があり、同じ健康食品を6か月分購入したい、家族みんなで飲んでいるため前回購入分が少なくなってきたというので契約を締結した。

法第24条の2では「過量販売」の解除権について定めています。過量販売が行われた場合、購入者は契約の解除を行うことができます。

一度に大量に契約した場合だけでなく、複数回の契約で購入した累計が「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」量であることを知りながら契約を締結した場合も対象となります。

なお、「通常必要とされる分量を著しく超える」かは、事前に一定の基準を定めることが困難なため、個別の事案ごとに判断されます。