

特定商取引法 訪問販売編2

問題

訪問販売編2では、訪問販売を行う営業員が、営業所や消費者宅等で行う勧誘や契約についての留意点を、平成28年特定商取引法の改正をふまえ、問題にしました。

平成28年の法改正では、

- ・受信者を特定したSNS等のメッセージにより、販売目的を隠して呼び出すことは訪問販売に該当すること
 - ・迷惑を覚えさせるようなやり方で預貯金を引き出させることは、指示対象行為として禁止されること
- 等の項目が新たに追加されています。

本問を通じて、法律の知識を確かめましょう。

問題では、様々な場面を想定していますが、自身の取扱う商品やサービスに置き換えて考えてみて下さい。全部で10問です。

〔設問1〕 勧誘目的不明示 氏名又は名称等の不明示

営業員のAさんは屋根のリフォームの勧誘をするために、事前に連絡をしていない消費者宅に訪問販売をしようとしています。インターホン越しに話し始めたときの対応として、正しいのは次のうちどれでしょう。

- ① 「こんにちは。お宅のリフォームについてお話をさせていただきませんか」と話し始め、玄関を開けてもらう。
- ② 「お宅の屋根瓦が割れているのが見えました。無料で点検しましょうか」と言って、屋根に上がらせてもらう。
- ③ 「株式会社〇〇のAと申します。本日は、弊社の屋根のリフォームをお勧めにまいりました」と話し始める。

〔設問2〕 再勧誘の禁止

営業員のBさんは浄水器の訪問販売をしています。一通り説明をした後、相手方の意思表示に対する対応として正しいものは、次のうちどれでしょうか。

ア. 「結構です」と言われたので勧誘をやめた。

イ. 「間に合っています」と言われたのでその日は帰り、別の営業員が後日改めて訪問し、浄水器を勧めた。

ウ. 「浄水器はいりません」と言われたが、価格の問題かと思い、より安価なタイプを勧めた。

① ア

② ア、イ

③ ア、ウ

〔設問3〕 重要事項不告知

営業員のCさんは、各家庭を回って学習塾のセールスをしています。セールストークの中で、説明を省略することがありましたが、次のうち、説明を省略しても問題がないと考えられるものはどれでしょう。

- ① 個別指導授業を希望する消費者に対し、別料金で追加できる講座については、パンフレットがあるので見ておいてほしいと伝えて口頭では説明しない。
- ② 消費者に対し、入会金と1年分の授業料を始めに一括して払わなければならないことを説明しない。
- ③ 少人数の特別授業を希望する消費者に対し、事前の選抜試験があることや、試験に通らない場合は希望の授業に参加できないことを契約時に説明しない。

〔設問4〕 重要事項不告知

営業員のDさんは、先輩から、「契約締結後も、クーリング・オフなどの契約解除の制度の説明には注意が必要である」と教えてもらいました。

次のうち、訪問販売により契約を取り交わした後の対応として、最も不適切なものはどれでしょう。

ア 契約翌日に、消費者からクーリング・オフについて問い合わせがあった。クーリング・オフについて説明する際、販売会社が期間経過後も一定の価格で商品を買取る制度もあったが、消費者に案内しない。

イ 納品のために消費者宅を訪れた際、消費者から、クーリング・オフ期間が過ぎたら無条件での解約はできないのかと聞かれた。契約解除には一定の条件や違約金の規定があるにもかかわらず、「クーリング・オフの期間経過後であっても、解約できますよ」とのみ述べる。

ウ 契約締結後、もっと性能のいい製品が出るまで待とうと思う、とクーリング・オフの申込みをしてきた消費者に対し、まもなく新製品が出ることを伝えずに解約に応じる。

① ア

② イ

③ ウ

〔設問5〕 過量販売

訪問販売を行うときは、通常必要とする量を大きく超える量を販売しないよう、注意しなければいけません。過量販売に当たらないと考えられるケースは、次のうちどれでしょう。

- ① 夫婦二人暮らしの消費者に対し、よくお客さんが来るというので、6客1セットの洋食器を販売した。
- ② 3か月前に浄水器を販売した消費者宅を訪問し、「先日、新作の浄水器ができました」と勧誘して、その浄水器を販売した。
- ③ 「先月、鉄分補給のサプリメントを10か月分購入した」と話している消費者に対し、「弊社の製品も試してみてください」と言って、同様の鉄分補給のサプリメント4ヶ月分を販売する。

〔設問6〕 適合性原則違反

営業員のEさんは消費者の家を訪問し、金地金の投資商品を1口100万円で販売しようとしています。この時の営業員の対応として不適當なものは、次のうちどれでしょう。

ア 仕送りも含めた収入が月約10万円の学生に対し、「将来必ず役立つから」と言って勧誘を行う。

イ 過去に投資の経験がなく、投資に関する知識がなさそうな消費者に対し、5口（500万円）など大口の取引を勧誘する。

ウ 年金生活をしている消費者に、「年金生活を送っているのに、まとまったお金がない。」と断られたため、「貯金をおろして何とか投資出来ないですか」と言って勧誘を続ける。

④ ア

⑤ イ、ウ

⑥ ア、イ、ウ

〔設問7〕 判断力不足便乗

営業員のFさんが消費者の家を訪問し、商品の勧誘をしていたところ、消費者がかなりの高齢であり、こちらの説明をよく理解できていないように感じました。この時の営業員の対応として望ましいものはどれでしょう。

- ① 他の消費者と同じように1人の顧客であるとみなし、引き続き詳しい説明を行う。
- ② 通常判断能力がないと分かった時点で契約の勧誘を止める。
- ③ 消費者自らで契約書の記入をすることが難しそうであるため、営業員で代筆する。

〔設問8〕 支払能力虚偽申告

株式会社〇〇の営業マニュアルを確認すると、法律に抵触している可能性の高い行為について記載がありました。それは次のうちどれでしょうか。

- ア. 相手が収入のない学生だった場合、年収を一律300万と書かせる
- イ. 借入れの状況について消費者が記載を渋った場合、借入なしと書かせる
- ウ. 別世帯で収入のある子供は家族の人数に含めずに記載させる

① ア

② ア、イ

③ ア、イ、ウ

〔設問9〕 預金払戻し同行

タレント教室を運営する〇〇株式会社はオーディションに合格した人を営業所に呼び出し、レッスンの勧誘をしている。契約締結における事業者の行為で、法律に抵触する可能性が低いのは、次のうちどれでしょう。

- ① 契約時に消費者が、手持ちのお金がないので、自ら銀行に行きたいと言ったので、営業車で送った。
- ② 「持ち合わせがありませんので、今日は結構です」と断った消費者を、「コンビニのATMまで案内しますよ」と言い、営業車でATMまで連れて行った。
- ③ 「お金がないので、契約は難しいです」と言っている消費者に対し、「低金利でお金を貸してくれる業者を紹介しますよ」と言って、長時間、金銭を貸借するよう勧めた。

〔設問 10〕 SNS によるアポイントメントセールス

営業員のGさんは来週、店舗で開催する新発売のジュエリーの発表会に向け、宣伝を行うことにしました。発表会ではジュエリーの販売を行うことを考えています。法律で規定する訪問販売に該当する可能性が低いのは、次のうちどれでしょうか。

- ① Gさんが自身の SNS で、仲の良い友人に対して「来週ジュエリーの発表会を開催するので、見るだけでいいから来ませんか」と勧誘する。
- ② 会社の公式 SNS で個別のユーザーに対して「抽選で当たったあなただけ特別に半額になります。ぜひお越しください」と勧誘する。
- ③ 会社の公式 SNS の投稿で全体公開にして「新発売のジュエリーの発表会を開催します。販売も行いますので、ぜひお越しください」と勧誘する。