

特定商取引法 訪問販売編

問題

訪問販売を行う営業員や店舗での販売員が行う勧誘や契約について、問題にしました。特定商取引法に規定する訪問販売の知識を得ることで、ご自身の業務に生かせると考えています。全部で 15 問です。ぜひ一度チャレンジしてください。

今回は、社員（営業員・販売員）になって半年くらいの新人が、それぞれの商品を販売するために検討しているといった状況を想定しています。ご自身が取扱う商品・サービスにおきかえて考えてみてください。

実際の事業内容等によっては、クイズの正答どおりでない場合もあります。その場合、法令等の定めを遵守してください。

〔設問 1〕 販売目的等明示

○山営業員は、浄水器を販売するために、事前に連絡をしていないお宅に訪問販売をしようとしています。インターホンを押したところ、「はい、どちら様ですか」と返事がありました。

次のうち、このときの対応について正しいのはどれでしょうか。

- ① 「水道水のアンケートを行っています。ご回答頂いた方にはプレゼントも用意しています。」
- ② 「水道の無料点検に来ました。浄水器のご案内も行っています。」
- ③ 「株式会社△△の○山と申します。当社の浄水器の販売をご案内しています。」

〔設問2〕 不実告知

○野営業員は、「とれたて有機野菜」の定期購入を勧めるため、各家庭に訪問しています。次のうち、不適切なセールストークはどれでしょうか。

- ① 「この野菜は当社が自信を持ってお勧めします。」
- ② 「体に良いこの野菜を食べ続けると、癌になりませんよ。」
- ③ 「この野菜をたくさんの人に食べていただくことが私の使命です。」

〔設問3〕 不実告知

○崎営業員は、あるマンションの一室を訪問し、リフォームの勧誘をすることになりました。

次のうち、誤っているのはどれでしょうか。

- ① 事実に反して、「当社は、このマンションの管理会社と契約している会社です。全てのお宅を回って水回りのリフォームについて説明することになっています。」と言って勧誘することは、禁止されている。
- ② 事実に反して、「ご使用されている給湯器は耐用年数を過ぎているので、交換する必要があります。」と言って勧誘することは、禁止されている。
- ③ ○崎自身その内容が間違っているとは思っていなかった場合は、事実に反して、「今だけ特別キャンペーン価格です。」と告げて勧誘することは、禁止されていない。

〔設問4〕 迷惑勧誘

○沢営業員は、学習教材を販売するために、これから、あるお宅を訪問しようとしています。訪問するという事前の連絡はしていません。しかし、この日は、他に何件か営業をしていて、このお宅に着くのが予定よりも遅くなり、午後10時になってしまいました。このお宅は今いる場所からも近く、予定通り寄っていくか考えています。

次のうち、このときの対応について正しいのはどれでしょうか。

- ① 夜遅いが、訪問販売する時間帯については特に気にしなくていい。
- ② 夜遅いが、相手ははっきりと拒否しなければ、夜遅くても構わないので、とりあえず訪問してみる。
- ③ 正当な理由なく遅い時間の訪問はしてはいけないので、この日の訪問はやめておく。

〔設問5〕 迷惑勧誘

○田営業員は、健康補助食品を販売するために訪問販売しています。次のうち、迷惑勧誘に該当するのはどれでしょうか。

- ① 初対面だが、親しみを込めて、下の名前で呼んで勧誘した。
- ② 断られたが、健康のためにこの健康補助食品は絶対に必要だと思い、4時間勧誘した。
- ③ 「もっと詳しく説明してくれ」と言われたので、1時間勧誘した。

〔設問6〕 契約書面

○口営業員は、初めて訪問したお宅で、化粧品を一式販売しました。
商品をお店で渡し、商品代金は現金で後日集金することになりました。
画像は、○口営業員が購入者に渡した契約書の一部です。
次のうち、記載内容で問題があるのはどの欄でしょうか。

| 品名 | 数量 | 価格 |
|-------|----|----------|
| 化粧品一式 | 1 | 300,000円 |
| | | |
| | | |
| 消費税 | | 税込 円 |
| 合計 | | 300,000円 |

| | |
|-------|------------|
| お支払方法 | 現金にて**日に集金 |
| お渡し方法 | 本日も渡し |

〔クーリング・オフについて〕 よくお読みください
1 この書面を受け取った日から8日を過ぎるまではクーリン

- ① 品名欄
- ② 価格欄
- ③ お支払方法・お渡し方法欄

〔設問7〕 契約書面

○山営業員は、初めて訪問したお宅で、浄水器、浄水器の消耗品等を販売しました。

商品は10日後に取り付けることとし、頭金として50,000円を受け取りました。

画像は、○山営業員が購入者に渡した契約書の一部です。

次のうち、記載内容で問題があるのはどの欄でしょうか。

| 品名 | 数量 | 価格 |
|-------------|----|----------|
| 浄水器 ○○社製○○ | 1 | 300,000円 |
| 専用カートリッジ ○○ | 1 | 50,000円 |
| 撤去、取付作業 | | サービス |
| 廃棄代 | | |
| 消費税 | | 税込 円 |
| 合計 | | 350,000円 |

| | |
|-------|-----------|
| お支払方法 | 頭金50,000円 |
| お渡し方法 | *月*日工事 |

【クーリング・オフについて】 よくお読みください
1 この書面を受け取った日から8日を過ぎるまではクーリン

① 品名欄

② 価格欄

③ お支払方法・お渡し方法欄

〔設問8〕 クーリング・オフ

株式会社△△では、クーリング・オフを考慮し、浄水器の設置作業は契約書面を渡して、最低9日経ってからと決めています。しかし訪問したお宅で契約を締結した際、「すぐに使いたい。」と言われたため、○山営業員は、購入者からクーリング・オフしない旨の署名をもらい、契約日に浄水器を設置しました。契約した翌日、購入者からクーリング・オフ通知がありました。

次のうち、このときの対応として正しいのはどれでしょうか。

- ① 署名をもらっているので、クーリング・オフに対応する必要はない。
- ② クーリング・オフの対応をする。
- ③ 署名をもらっているとは言え、対応しないのはばかれるので、購入者の自宅に行って、クーリング・オフする事情を聞き、対応を考える。

〔設問9〕 クーリング・オフ

○上営業員は訪問したお宅でふとんの契約を締結し、その場でふとんを納品するとともに、代金全額を受け取りました。

契約して6日後、理由はわかりませんが、購入者からクーリング・オフ通知が届きました。

○上営業員としては、すでに購入者が6日間ふとんを使用しているので、どのように対応すべきか迷いました。

次のうち、このときの対応として正しいのはどれでしょうか。

- ① 使用済みなので、返金できないと伝える。
- ② 契約金額から、使用料（6日分）を差し引き、返金する。
- ③ 全額返金する。

〔設問10〕 クーリング・オフ

○山営業員は訪問したお宅でふとんの契約を締結し、その場でふとんを納品するとともに、代金全額を受け取りました。

契約して6日後、購入者からクーリング・オフ通知があったので、購入者に返金を行いました。

納品したふとんを返品してもらおうと思い、○山営業員は購入者に電話をしました。

次のうち、このときの発言で正しいのはどれでしょうか。

- ① 返品にかかる費用は、全額当社で負担します。
- ② あなたの都合で解約したのですから、返品代は購入者負担でお願いします。
- ③ お互い様なので、返品にかかる費用は折半しましょう。

〔設問 1 1〕 クーリング・オフ

○田営業員は、あるお宅を訪問しました。クーリング・オフをされないように、「今ならキャンペーン価格で半額です。ただし、クーリング・オフはできません。」と勧誘したところ、「半額は安い！クーリング・オフできないのは仕方ない。」と言われ、その場で契約を締結することができました。

契約から 20 日後、購入者からクーリング・オフ通知が届きました。通知書には、「契約後 8 日以内に通知しなかったのは、クーリング・オフ出来ないものだと思っていたから」と記載されていました。

次のうち、このときの対応として正しいのはどれでしょうか。

- ④ 「契約の際に、クーリング・オフ出来ないと伝えたら、了承したじゃないですか。」と、クーリング・オフを拒否する。
- ⑤ 「8 日過ぎているので、クーリング・オフできません。」と伝える。
- ⑥ クーリング・オフの対応をする。

〔設問 1 2〕 アポイントメントセールス等

○口販売員は、店舗周辺の家にかけて、お店に来てもらうように勧誘することにしました。

次のうち、特商法で規定する「訪問販売」に該当する勧誘はどれでしょうか。

- ① 「とても優れた美顔器を販売しています。ぜひお店に来てください。」
- ② 「抽選で当たったあなただけに、美顔器を7割引きで売ります。ぜひおいでください。」
- ③ 「この3日間だけ美顔器を割引で売ります。来ないと損ですよ。」

〔設問 13〕 キャッチセールス

○川販売員は、通行人に「アクセサリを販売しています」と声をかけて、お店に来てもらうように勧誘することにしました。

次のうち、特商法で規定する「訪問販売」に該当する勧誘はどれでしょうか。

- ④ お店の入口に立って呼びかける。
- ⑤ お店から離れた交差点で不特定多数に呼びかける。
- ⑥ お店から離れた交差点で、特定の通行人を呼び止め、お店まで同行させる。

〔設問 14〕 キャッチセールス

○川販売員は、お店の近くを歩く人に声をかけて、お店に来てもらおうとしています（いわゆるキャッチセールス）。

次のうち、禁止行為に該当しない勧誘はどれでしょうか。

- ④ 道行く人を呼び止めて、お店まで同行させる。
- ⑤ 道行く人につきまとして、お店へ来てもらうようお願いする。
- ⑥ 道行く人の進路に立ちふさがって、お店へ来てもらうようお願いする。

〔設問 15〕 適用除外

○山販売員は、店舗販売と訪問販売を行っている会社で働いています。ある日先輩から、訪問販売にもかかわらず契約書面を交付しなくてよい場合があると言われました。

次のうち、これに該当するのはどれでしょうか。

- ④ その場で、3,000 円以下の商品を渡し、現金で代金全額を受け取る場合。
- ⑤ 店舗周辺の住居に定期的に巡回訪問し、勧誘は行わずに単にその申込みや請求を受けて販売する場合。(いわゆる「ご用聞き」)
- ⑥ 販売している商品に対して、消費者から「買う意思はまだないが、どのような商品かを知りたい」と問い合わせがあったため、その消費者宅に訪問し、その場で販売する場合。