

# 特定商取引法 基礎編

## 問題

特定商取引に関する法律（以下、「特定商取引法」といいます）は、消費者トラブルを生じやすい特定の取引形態を対象として、一定のルールを設けることで消費者保護と健全な市場形成を目的に制定された法律です。

「訪問販売」「通信販売」「電話勧誘販売」「特定継続的役務提供」など特定商取引法で定められた取引を行っている事業者の皆さんが、取引を行う上で必要とする基本的な知識をまとめて問題にしました。

自分の業態とは違う業態の問題も入っていますが、まずは広く知識を持つことで、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。

## 〔設問 1〕 基礎問題

特定商取引法は、消費者保護の観点からいくつかの形態の取引行為に一定のルールを設けることで公正にし、消費者が受ける可能性のある損害の未然防止を目的に制定された法律です。現在、この法が定める「特定商取引」の説明で正しいものはどれでしょう。

- ① 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、業務提供誘引販売取引の 6 形態
- ② 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、業務提供誘引販売取引、訪問購入の 7 形態
- ③ 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、業務提供誘引販売取引、小型簡易店舗販売、訪問購入の 8 形態

## 〔設問2〕 基礎問題

消費者が特定商取引に係る事業者から勧誘を受け、意思の定まらないままに契約を締結してしまった等の場合に、一定期間内であれば自由に契約を解除できる制度を「クーリング・オフ」といいます。このクーリング・オフの説明として正しいものはどれでしょう。

- ① 特定商取引法に定められたすべての取引形態においてクーリング・オフは8日間と定められている。
- ② 勧誘するときに消費者を脅したり、うそを言ったりしなければクーリング・オフの適用外となる。
- ③ 事前にアポイントを取り、訪問が承諾されたうえで契約したもののだがクーリング・オフの対象となる。

### 〔設問3〕 訪問販売

株式会社〇〇布団の社員Aさんが、布団を販売するために、事前に連絡をしていないBさん宅に訪問販売をしようとしています。Bさん宅のチャイムを押したあと、Aさんはどのように名乗るべきでしょうか。

- ① 布団を扱っている〇〇会社です。お使いの布団のアンケートをとっています。
- ② 株式会社〇〇のAと申します。布団販売の営業を行っていますが、お勧めのお布団を紹介させていただきます。
- ③ 布団屋のAと申します。古くなった布団の点検を無料で行っています。

#### 〔設問4〕 訪問販売

Cさんは、浄水器の訪問販売会社の営業をしています。ある日、電話でアポイントを取ったDさんから、「説明を聞いただけなら良いが、仕事の都合があり、19時以降でしか時間が取れない。」と言われました。Cさんは、Dさんの都合を最優先に考え、19時30分にDさん宅を訪問し、熱心に営業をし、契約を交わし終わったのは23時近くになっていました。

これは「迷惑勧誘」となるのでしょうか。正しいものを選んでください。

- ① 消費者自身が遅い時間を指定したので「迷惑勧誘」とは言えない。
- ② 客観的にみて、遅い時間まで勧誘を行っているので「迷惑勧誘」である。
- ③ 事業者自身が迷惑であると言われていないので、「迷惑勧誘」ではない。

## 〔設問 5〕 訪問販売

新しく訪問販売の会社を立ち上げた E さんは、訪問販売の契約をするとき必要となるいわゆる法定書面を作成しようとしています。この書面を作成するにあたって「クーリング・オフに関する事項」の記載方法で、正しい方法は次のうちどれでしょう。

※選択肢中の「8ポイント」とは、日本工業規格 Z8 3 0 5 に規定するポイント（官報の字の大きさ）になります。

- ① 文字が 8 ポイント以下の場合には説明文を赤枠で囲まなければいけない。
- ② 赤枠で囲めない場合には、8 ポイント以上の文字で赤文字にしなければいけない。
- ③ 赤枠の中に赤文字 8 ポイント以上で記載しなければいけない。

〔設問6〕 訪問販売

次のうち、特定商取引法の規制対象となる訪問販売に分類されないものはどれでしょう。

- ① 「アンケートに協力して欲しい」と消費者に路上で話しかけ、店舗に連れて行き、化粧品の購入を勧誘する行為。
- ② インターネットの交流サイトで知り合った消費者に、「会ってお話ししましょう」とメールを送り、喫茶店に誘い、学習用DVDの購入を勧誘する行為。
- ③ 夏祭りの露店でアクセサリーを販売する行為。

〔設問7〕 訪問販売

クーリング・オフの効力が発生するのは、次のうちいつでしょう。

- ① 消費者がクーリング・オフの書面を発信したとき
- ② 消費者が発信したクーリング・オフの書面が事業者の元に到達したとき
- ③ 消費者が発信したクーリング・オフの書面を事業者が確認したとき

〔設問 8〕 通信販売

インターネット販売のF社は、品物を購入したGさんから、「商品の色がイメージと違い気に入らないから、返品したい。」と言われました。商品自体に破損や汚れはありませんでした。

F社のサイトには「荷物の到着後4日以内なら、返品を受け付けます。」とのみ記載があり、Gさんは荷物が届いた当日に連絡をしてきました。

この場合、F社は返品を受け付けなければいけないでしょうか。

- ① 返品特約があることから、返品を受け付けなければならない。
- ② 商品に問題はなく自己都合であるため、返品は受け付けなくても良い。

〔設問9〕 通信販売

ネット通販社である株式会社Hに、ある日、品物を購入したIさんから「送料600円と記載されているが、本来は事業者が送料を負担するのではないか。」という問い合わせが来ました。

この場合、送料はどちらが負担すべきでしょうか。

- ① 法律上の規定はないが、原則として消費者が負担する。
- ② 消費者保護の観点から、事業者が負担しなければならない。
- ③ 消費者と事業者の間で、常識の範囲で判断して決める。

〔設問 10〕 通信販売

通信販売の広告の記載について、次のうち誤っているのはどれでしょう。

- ① 送料は、消費者が負担することが書いてあれば、金額表示は必要ない。
- ② 「必ず治る」「2週間で10kg痩せる」などの広告はその客観的根拠がなければ書くことができない。
- ③ 法人は、ショップ名や屋号、通称、サイト名だけではなく、代表者名を必ず書く。

## 〔設問 1 1〕 電話勧誘販売

健康食品の電話勧誘販売を行っている J 社には勧誘マニュアルがあります。この中で、特定商取引法上、間違っているものはどれでしょう。

- ④ 電話口では開口一番「会社名、担当者名、ご案内する商品の概要」を伝えましょう。
- ⑤ 「大丈夫です」「今はいいです」は、断っている可能性があるので、勧誘はしないようにしましょう。
- ⑥ お客様から一度断られても、しばらくしたら気が変わっているかもしれないので、一週間経ったらもう一度電話をしましょう。

〔設問 1 2〕 電話勧誘販売

電話勧誘販売における書面の交付について、次のうち正しいのはどれでしょう。

- ① 電話での勧誘後に直接対面して契約する場合を除き、契約書面を交付する必要はない。
- ② 電話での契約申込みを受けてから1週間以上商品の発送ができない場合のみ、契約書面を交付する必要がある。
- ③ 契約をしたときは、なるべく早く契約書面を交付する必要がある。

〔設問 13〕 特定継続的役務提供

特定商取引法では、特定の役務(サービス)を特定の期間を越えて消費者に提供するという取引形態を、「特定継続的役務提供」と言います。次のうち、特定継続的役務提供に当てはまらないものはどれでしょう。

③ 結婚相談所

④ パソコン教室

⑤ 家庭教師の体験授業

〔設問 1 4〕 特定継続的役務提供

美容エステが大好きなKさんは、3社で美容エステを比較検討しています。  
Kさんが検討しているエステコースのうち、特定継続的役務提供に該当しない、エステコースはどれでしょうか。

- ④ お肌すべすべ、集中エステコース（月1回×2ヶ月で、施術費3万5千円。専用化粧品2万円。）
- ⑤ 2週間で、完璧脱毛。夏は海で大はしゃぎコース。（週2回×2週間。施術費5万6千円。）
- ⑥ これであなたもたまご肌コース。（月4回×4か月。施術費4万円、入会金2万円）

〔設問 15〕 特定継続的役務提供

特定継続的役務提供における契約書面の記載内容について、次のうち誤っているのはどれでしょう。

- ④ 役務を提供する時間数、回数などを書く必要がある。
- ⑤ 契約書には契約内容の詳しい内訳がなくても良いが、総額が一目でわかるように書く必要がある。
- ⑥ 消費者が購入しなければならない商品がある場合、その商品名、価格等を書く必要がある。