

特定商取引法 電話勧誘販売編

問題

電話勧誘販売における勧誘や契約について、問題にしました。

どのような取引が電話勧誘販売になるのか、電話勧誘販売にはどのようなルールがあるのか、基本的な知識をクイズで確認してみましょう。

〔設問 1〕 電話勧誘販売の定義

次の事例のうち、特定商取引法の規定する電話勧誘販売に該当しないものはどれでしょう。

- ① 事業者がウェブ会議システムの通話機能で商品を勧誘し、消費者が同システムのチャット機能で送られた URL から同商品を購入した。
- 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。
- ③ 事業者が電話で商品を勧誘し、一度通話が終了した数時間後に、消費者が折り返しの電話をかけて同商品を購入した。

〔設問2〕 電話勧誘販売の定義

特定商取引法では、事業者が電話をかけて勧誘を行った場合に加え、消費者が電話をかけた場合も、一定の条件の下で電話勧誘販売として規定しています。次の事例のうち、電話勧誘販売に該当しないものはどれでしょう。

- ① テレビ CM で拡大鏡を広告し、これを見て電話をかけてきた消費者に対して、目にいいサプリメントを勧める。
- ② 新聞で1箱のみお試し価格の漢方薬を広告し、これを見て電話をかけてきた消費者に対して、同商品の定期購入を勧める。
- 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。

〔設問3〕 氏名等明示義務

販売業者 A 社の社員 B が、健康食品 X を電話勧誘販売するものとします。次のトークのうち、勧誘に先立って必要な事項を適切に告げているものはどれでしょう。

- 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。」
- ② 「A 社でございます。健康食品 X のお勧めでお電話しています。」
- ③ 「A 社の B と申します。お体のお悩み等はございませんでしょうか。」

〔設問4〕 再勧誘の禁止

あなたは消費者に電話をかけ、商品の勧誘を行っています。次のうち、勧誘方法として問題のないものはどれでしょう。

- ① 消費者が「興味ありません。」と言ったので、興味を引くために商品の様々な魅力を伝えて勧誘する。
- 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。
- ③ 消費者が「お宅の番号は着信拒否にさせていただきます。」と言って電話を切ったので、別の番号から電話をかけ直す。

〔設問5〕 書面交付義務

次のうち、電話勧誘販売における契約書面の交付に関する記述として、正しいものはどれでしょう。

- ① 契約書面に記載が義務付けられている事項のうち、前もってダイレクトメール等に記載しておいたものについては省略できる。
- ② 契約書面の交付は、事業者の任意で、電子メール等の電磁的方法での内容の提供によって代替することができる。
- 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。

〔設問6〕 禁止事項（不実告知）

次のうち、電話勧誘販売のセールストークとして不適切なものはどれでしょう。

- ① こちらは当社が独自に開発した、おすすめの新商品です。
- 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。
- ③ お客様に喜んでいただける商品だと自信を持ってお勧めしております。

〔設問7〕 禁止事項（重要事項不告知）

次のうち、電話勧誘販売における勧誘において適切な行為はどれでしょう。

- ① 商品を購入するには会員登録が必要だと説明したが、毎月会費がかかることはわかるだろうと思い言わなかった。
- 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。
- ③ 初回限定価格で購入するには定期購入が必要という条件を伝えなかったが、消費者に断られて契約が成立しなかった場合は問題はない。

〔設問8〕 指示処分の対象となる行為

次のうち、電話勧誘販売における勧誘において適切な行為はどれでしょう。

- ① 給湯機の交換についての勧誘の際に、本体価格は説明したが、設置作業費や古い給湯機の処分費用が別途かかるのは当然なので説明を省略した。
- ② クーリング・オフが行使されたので、消費者に理由を説明してほしいと伝えた。しかし、1か月経っても理由の説明がないので返金していない。
- 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。

〔設問9〕 クーリング・オフ

次のクーリング・オフについての記述のうち、正しいものはどれでしょう。

- ① 契約書に「本契約をクーリング・オフすることはできない」旨を記載し、消費者に十分説明をして了承を得られた場合は、当該契約はクーリング・オフの対象とならない。
- ② 期間内に発送されたクーリング・オフ通知書が期間経過後に事業者が届いた場合は期限が過ぎているのでクーリング・オフに応じる必要はない。
- 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。

〔設問 10〕 過量販売解除権

次の電話勧誘販売における事業者の行動のうち、適切なものはどれでしょう。

- ① 先月、健康食品を6か月分購入した消費者に電話をかけ、消費期限の長い商品だからまとめて買っても大丈夫だと言って同じ健康食品を更に6か月分販売した。
- 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たと言うので契約を締結した。
- ③ 電話勧誘で消費者に2年分の健康食品を販売した。詳しく説明を聞いて購入しているのだから、後から「量が多すぎる」と契約解除を申し出ても応じる必要はない。