

実践! 消費者トラブル解決法



産業部 消費経済課
消費者相談室

消費者相談室では、多様化・複雑化する消費生活や消費者取引等について、消費者からの苦情、相談、問い合わせなどを受け付けています。また、悪質な消費者取引に巻きこまれないための法律知識を身につけていただき、快適で充実した消費生活をお送りいただくために各種情報を提供しています。

ここでは、最近当室に寄せられた相談事例をもとに、消費者の方へのアドバイスを紹介します。今回は電話勧誘販売と連鎖販売取引について考えてみましょう。

相談事例1

購入者から電話で申込みをしたので、電話勧誘販売ではないと、クーリング・オフに依じてもらえなかった

(相談内容)

10日間のお試し価格が1,000円という広告を見て、お試しの健康食品を購入した。しばらく経って、健康食品の販売業者から電話があり「健康食品を飲んでいかがでしたか。今、まとめて購入すると30%安くなります。」と勧誘された。高額だったので、その時は断ったが、2日後、自ら電話して健康食品を購入してしまった。

しかし、娘から健康食品が高額だと反対され、クーリング・オフの通知を出した。ところが、健康食品の販売業者から「お客様からのお申込みです。電話勧誘販売ではありませんので、クーリング・オフ出来ません」と返答された。

本当に電話勧誘販売にはあたらないのでしょうか。



「緊急警報 悪質商法」(経済産業省)より

■ アドバイス

📞 電話勧誘販売に該当する可能性が高いと思われます

特定商取引に関する法律（第2条第3項）では電話勧誘販売に係る規定を設けていません。

電話による勧誘には不意打ち性、覆面性、勧誘の反復性等の特性があり、電話を切った後も販売業者等の勧誘の心理的影響が残り続け、消費者が改めて郵便、電話等により申込み又は契約の締結を行うという実態が多くあります。このようなケースを一旦電話を切ったものとして通信販売の規制類型とすることは適当でないため、電話勧誘販売の規制類型に含めることにしています。また、「勧誘により」とは「勧誘されたことにより」の意味であり、消費者による申込み又は契約の締結が事業者の電話勧誘に起因して行われていることが要件となります。

本事例が健康食品の販売業者から電話勧誘を受けたことで、申込みをしたのであれば、電話勧誘販売に該当する可能性が高いと思われます。

■ ポイント

- 勧誘の威迫性、執拗性、勧誘トークの内容等で異なりますので、日数で一概には言えませんが、販売業者から最後に電話があった時から、1ヶ月以上も経ってから消費者から申込みがあった場合は電話勧誘販売に該当しなくなると考えられます。
- 電話勧誘で申しこんだ場合には、契約書面や申込書面が届いて8日間はクーリング・オフ出来ます。
- 電話勧誘を受けた場合に、契約する気持ちがない時は、はっきり断ることが大切です。

相談事例2

収入が得られると誘われて多額の借金をして入会したが解約したい

(相談内容)

友人から「有名人が来るから一緒に行かないか」と誘われて、あるイベントに参加しました。するとそこで、「会員登録して商品を購入し、その商品を知り合いに広めるとその人が会員になったときに配当や紹介料が得られるから」と、商品5口を50万円を買うよう勧誘を受けました。「お金がない」と断りましたが、「元金はすぐに取り戻せるから、消費者金融で借りればよい」と無人契約機に連れて行かれ、50万円を借りて商品購入契約をしました。



「どうする！？こんなとき」(経済産業省)より

しかし、誰も会員になってくれず、続ける自信もありません。解約して返金してもらうことは可能でしょうか。

■ アドバイス



一定の期間内であれば契約の解除ができる場合があります

利益が得られると誘われて、物品の再販売や受託販売、又はそのあっせんをするために商品を購入したのであれば、特定商取引法が規制する連鎖販売取引にあたる可能性があります。同法はこのような取引をした商取引に不慣れな個人の保護を図るため、クーリング・オフや一定の条件のもとに契約を解除できることを定めて、商品を返品し、適正な額の返金を受けることができますとしています。(同法第40条・第40条の2)

■ ポイント

- 連鎖販売取引のクーリング・オフ期間は、契約書面を受け取った日と特定負担として購入した商品の最初の引渡しを受けた日とのいずれか遅い方の日から20日間です。
- クーリング・オフの手続きは必ず書面で、特定記録郵便など記録の残る方法で通知するようにします。
- 契約書面を受け取っていない又は、受け取っていても法令の規定に沿った内容が記載されていない等の場合には、クーリング・オフをする権利が留保されていることとなります。
- 契約が解除されたときは、契約の当事者双方が原状回復義務を負います。つまり、事業者は、既に受け取った金銭を契約の相手方に返還し、個人は既に引渡しを受けた商品を返還しなければなりません。
- クーリング・オフの期間が過ぎても、連鎖販売契約の期間内であれば将来に向かって連鎖販売契約を解除(中途解約)することができます。その際は後日のトラブルを防止する観点から、書面をもって行うことが望ましいと考えられます。
- 連鎖販売契約を締結した日から1年を経過していない個人であって、商品の引渡しから90日を経過するまでは、連鎖販売契約とともに商品販売契約についても解除することができます。一定の損害賠償額を支払って返金を受けることができるとされています。そして、未だ商品の引渡しが行われていないときは、商品販売契約を解除する権利は留保されていると考えられます。
- 同法では、事業者に対し、契約内容を示した書面を交付することを義務付け、クーリング・オフを妨げるため威迫し、困惑させるようなクーリング・オフを妨害する行為を禁止しています。
- また、事業者が不実のことを告げたり、故意に事実を知らせなかったなどの同法上の禁止行為を行ったことにより、個人が誤認して契約の申込み等の意思表示をしたときは、追認をすることができる時から6か月間又は締結の時から5年間はこの意思表示を取り消すことができるとされています。

- ◇ 一部の成功例に踊らされてはいけません。
- ◇ ラクして儲かるうまい話はありません。「簡単」「すぐにお小遣いが手に入る」はトラブルへの第一歩です。
- ◇ 被害者になるばかりか加害者になって友達をなくすかもしれません。
- ◇ 消費者金融で借金をしたり、クレジット契約をしないとできないような取引は、特に注意が必要です。

■窓口の御案内■

中国経済産業局 消費者相談室

〒730-8531 広島市中区上八丁堀6-30

TEL : 082-224-5673 (直通)

《相談受付時間》

9:00~16:00 (12:00~13:00を除く)

月曜日~金曜日 (祝祭日・年末年始を除く)

http://www.chugoku.meti.go.jp/consumer/shoukei/right_new.htm