

# 平成24年度における消費者相談の概況について

平成25年8月  
経済産業省

経済産業省では、当省所管の法律、物資やサービスについて、消費者からの苦情、相談、問い合わせなどを受け付け、助言や情報提供等の消費者相談業務を行っています。また、消費者から得られた情報をもとに消費者をめぐる状況を把握し、これらを消費者行政に的確に反映させるよう努めています。

平成24年度における消費者相談の概況は、以下のとおりです。

## 1. 消費者相談の件数

○ 平成24年度における経済産業省（消費者相談室）の消費者相談件数は8,470件で、前年度比▲14.3%減少しています。平成20年度から5年連続で減少しています。これを受付窓口別に見ますと、経済産業本省への相談が2,353件（前年度比▲18.4%減）、経済産業局への相談が合計で6,117件（同▲12.6%減）でした。

○ 相談者を年代別に見ますと、40歳代の方からの相談が935件（全体構成比23.6%）と引き続き最も多く、次に50歳代の方からの相談が851件（同21.5%）、60歳代の方からの相談が792件（同20.0%）の順となっています。前年度に比べますと、すべての年代層の相談が減少し、特に30歳代からの相談が▲276件（前年度比▲29.9%減）と大きく減少しました。

また、相談者の続柄では、本人からの相談が4,556件（全体構成比53.8%）と引き続き最も多くなっています。次に消費生活センター等からの相談（法律解釈の照会や情報提供）が3,092件（同36.5%）となっています。

（6ページの属性別件数の年代別件数の推移を参照）

○ 事項別では、「割賦関係（前年度比▲10.3%減）」、「特定商取引法関係（同▲9.5%減）」、「先物取引関係（同▲59.0%減）」、「製品関係（同▲9.7%減）」の相談が引き続き減少したほか、前年度増加した「個人情報関係（同▲24.5%減）」が減少に転じるなどすべての大項目が減少。全体構成比の半数を占める「特定商取引法関係」の相談では、特に「通信販売（同▲18.0%減）」、「業務提供誘引販売取引（同▲17.8%減）」、「連鎖販売取引（同▲11.8%減）」の減少が目立っています。

## 2. 消費者相談の特徴

平成24年度に経済産業省（消費者相談室）で受け付けた消費者相談の特徴は、以下のとおりです。

○ 消費者本人からの相談のうち60歳以上からの割合は、平成20年度の18.7%から毎年度増加し、平成24年度は24.8%となりました。「通信販売」については、60歳以上の方の割合が平成20年度の7.8%から平成24年度は15.6%と倍増しました。

○ 消費者が注文していない商品を送り付けて代金を請求するいわゆる「送り付け商法」に関する相談が、前年度の21件から3倍強の66件に増加しました。商品別では、健康食品が30件と最も多く、次に書籍が11件と多く見られました。健康食品に係る相談では、商品を送り付ける際に消費者に対し、電話で強引に了承させるなど「電話勧誘販売」に該当するものが23件と多く、勧誘を断っているにもかかわらず商品を一方的に送り付けられたという相談もありました。（相談例Fを参照）

主な類型ごとの内容は、以下のとおりです。

- ① **割賦関係の相談**では、クレジットカード、信用購入あっせん等の「割賦販売」については、相談件数は677件となり、前年度から11件減少しました。  
中古自動車販売のオートローン契約の解除に関する相談やクレジット契約した「太陽光発電システム」のクーリング・オフに関する相談等が見られました。  
また、「前払割賦」は、互助会に関する相談が92.9%と大宗を占めました。相談内容別で見ますと、解約手数料や返金の時期等の「解約関係」の相談が引き続き最も多く61.9%を占めました。
- ② **訪問販売に関する相談**では、相談件数は1,388件となり、前年度から105件減少しました。相談内容別で見ますと、「クーリング・オフ関係」が599件と引き続き最も多く、「訪問販売」に関する相談件数の43.2%を占めました。特に、住宅関連の工事やリフォーム関係のクーリング・オフや解約に関する相談が多く見られました。
- ③ **通信販売に関する相談**では、相談件数は1,218件となり、前年度から268件減少しました。相談内容別で見ますと、「解約関係」が378件と引き続き最も多く、「通信販売」の中で31.0%を占めました。  
インターネットオークションで購入した自動車が故障で走行困難となったなど、通信販売で購入した商品の不具合や広告の内容と異なるといった相談が見られました。  
オンラインゲームに関する相談では、ゲームを進めるための課金システムや射幸心をおおるゲームの内容について相談が多く、ゲーム運営会社の連絡先が画面等に記載されていないなどの広告表示に関する相談も見られました。
- ④ **電話勧誘販売に関する相談**では、相談件数は598件となり、前年度から23件減少しました。商品別で見ますと、健康食品を含む「食料品」が196件と引き続き最も多く、「電話勧誘販売」の中で32.8%を占めました。相談内容別で見ると「クーリング・オフ関係」が178件、「解約関係」が98件となり、これらが「電話勧誘販売」に関する相談の46.2%を占めました。
- ⑤ **連鎖販売取引に関する相談**では、相談件数は335件となり、前年度から45件減少しました。家族が連鎖販売にのめり込んでいるので不安であるといった相談が見られました。また、知人から誘われて契約したが、当該契約が「連鎖販売取引」に該当するのかどうかについての問い合わせが寄せられました。
- ⑥ **特定継続的役務提供に関する相談**では、相談件数は525件となり、前年度から10件減少しました。役務別で見ますと、「エステティックサロン」が210件と引き続き最も多く、次に「結婚相手紹介サービス」が100件となり、これらが「特定継続的役務提供」に関する相談件数の59.0%を占めました。相談内容別では、「解約関係」が225件、「クーリング・オフ関係」が139件となり、これらが「特定継続的役務提供」に関する相談件数の69.3%を占めました。  
なお、「エステティックサロン」では、施術が期待外れなので、解約しようとしたところ、予想を超えたキャンセル料金を請求されたなどの相談が見られました。
- ⑦ **業務提供誘引販売取引に関する相談**では、相談件数は180件となり、前年度から39件減少しました。相談内容別で見ますと、「クーリング・オフ関係」が61件、「解約関係」が53件となり、これらが「業務提供誘引販売取引」に関する相談件数の63.3%を占めました。メールマガジン作成の仕事をあっせんしてもらうため、文章の書き方研修を受講したり、サイト運営費等の高額な初期費用を支払ったものの、利益がまったく上がらずに契約を解約したいなどの相談が見られました。

- ⑧ **訪問購入の相談**では、改正特定商取引法が施行され、訪問購入の取引形態が追加された平成25年2月21日以降、訪問購入についての相談が41件ありました。相談内容別では、法律の解釈や適用に関する相談が39%を占めるとともに、強引な買い取りやクーリング・オフに関する相談が見られました。
- ⑨ **先物取引関係の相談**では、相談件数が75件となり、前年度から108件減少しました。平成23年1月に改正商品先物取引法が施行されて以降、相談件数が大幅に減少しています。特に、海外商品先物は、前年度の61件から9件に減少しました。国内商品先物は、前年度の39件から27件に減少しました。このほか、取引業者が許可を受けているか確認したいという問合せや無許可業者との契約を解除できないのかといった相談が見られました。
- ⑩ **製品関係の相談**では、相談件数が977件となり、前年度から減少した一方で、「規格」や「計量・価格」に関する相談が増加しました。特に「計量・価格」については、「電力料金」や「灯油価格」に関する相談が増加しました。また、「安全性」に関する相談は、減少しましたが、家電製品等の発熱・発火等の事故、リコール制度や長期使用製品安全点検制度等に関する相談が見られました。「サービス」では、電子機器、家電製品の不具合、故障等に対するメーカーの修理・保証対応に関する相談がありました。

なお、参考2の消費者相談事例は、平成24年度中に寄せられた相談の中から特徴的な相談例と消費者へのアドバイスをまとめたものです。悪質な勧誘等が行われたのではないかと疑われるケースもありますので、十分注意をしてください。

当省としては、引き続き、個別の相談に対して助言等を行うほか、必要に応じ主な事例についてホームページ上で公開していくこととしています。

また、寄せられた消費者相談のうち消費者事故に該当するおそれのあるものについては、消費者安全法の規定に基づき、相談者の個人情報に配慮した上でその概要を消費者庁に通知し、消費者トラブル情報の一元化に努めています。

なお、特定商取引法に違反する行為を行った事業者に対する行政処分の執行は、消費者庁が、権限委任・指揮監督下にある経済産業局との密な連携の下、一元的に実施しています。詳しくは消費生活安心ガイド (<http://www.no-trouble.go.jp>) をご覧ください。

### 【消費者相談窓口のご紹介】

何かお困りのことなどございましたら、経済産業局や経済産業省（本省）の消費者相談室までお気軽に御相談ください。

※ なお、個別企業についてのお問い合わせや裁判で係争中のものに関することについては、お答えいたしかねますので、あらかじめご了承ください。

（経済産業省）

北海道経済産業局	011-709-1785
東北経済産業局	022-261-3011
関東経済産業局	048-601-1239
中部経済産業局	052-951-2836
近畿経済産業局	06-6966-6028
中国経済産業局	082-224-5673
四国経済産業局	087-811-8527
九州経済産業局	092-482-5458
沖縄総合事務局経済産業部	098-862-4373
経済産業省（本省）	03-3501-4657

（申出制度）

特定商取引法には、同法に違反する行為について行政上の措置をとるよう求める申出制度があります。

※ 財団法人日本産業協会（03-3256-3344）は、特定商取引法に基づく指定法人として、申出をしようとする消費者の方などに対する指導・助言を行っています。

○本件に関する問い合わせ先

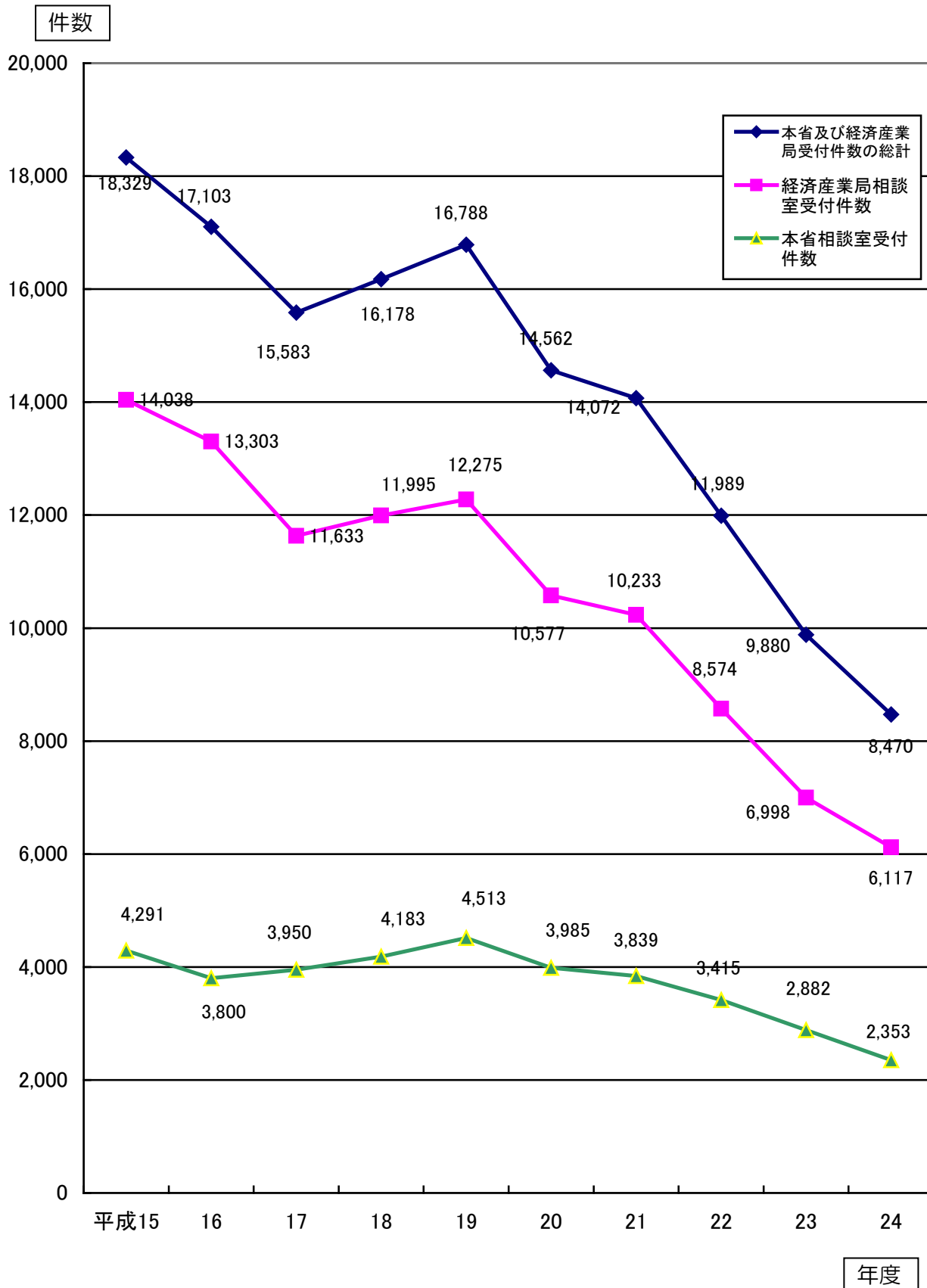
経済産業省商務流通保安グループ

商取引・消費経済政策課消費者相談室 金子、中川（03-3501-4657）

# 1. 消費者相談件数（全体）

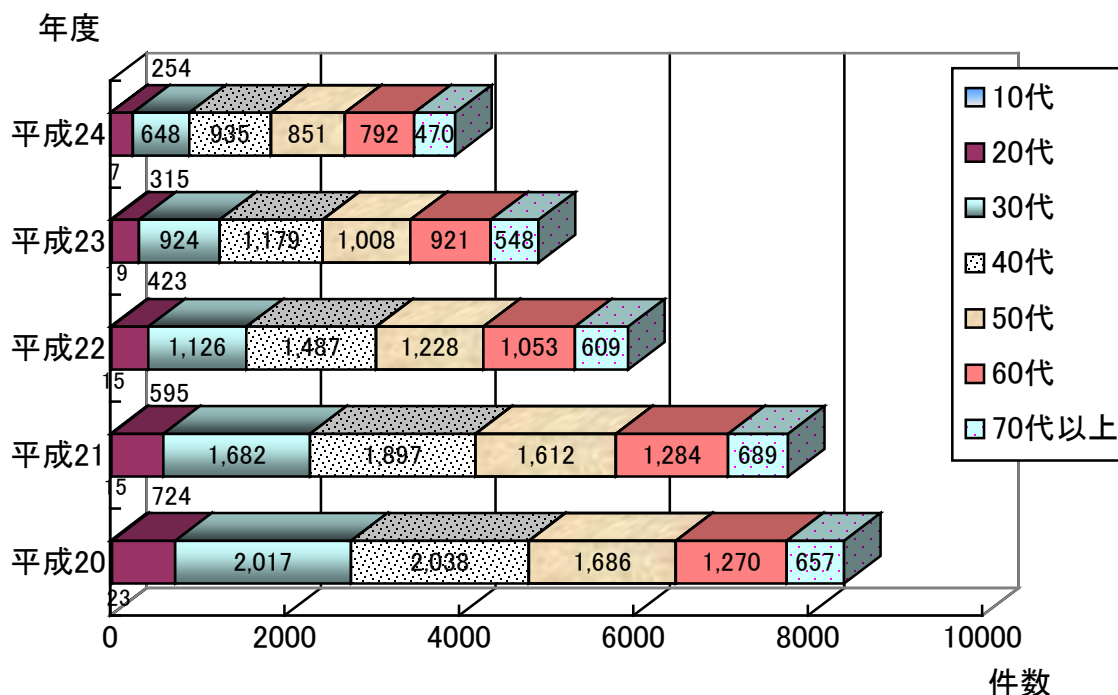
（参考1）

## （1）相談窓口別件数の推移

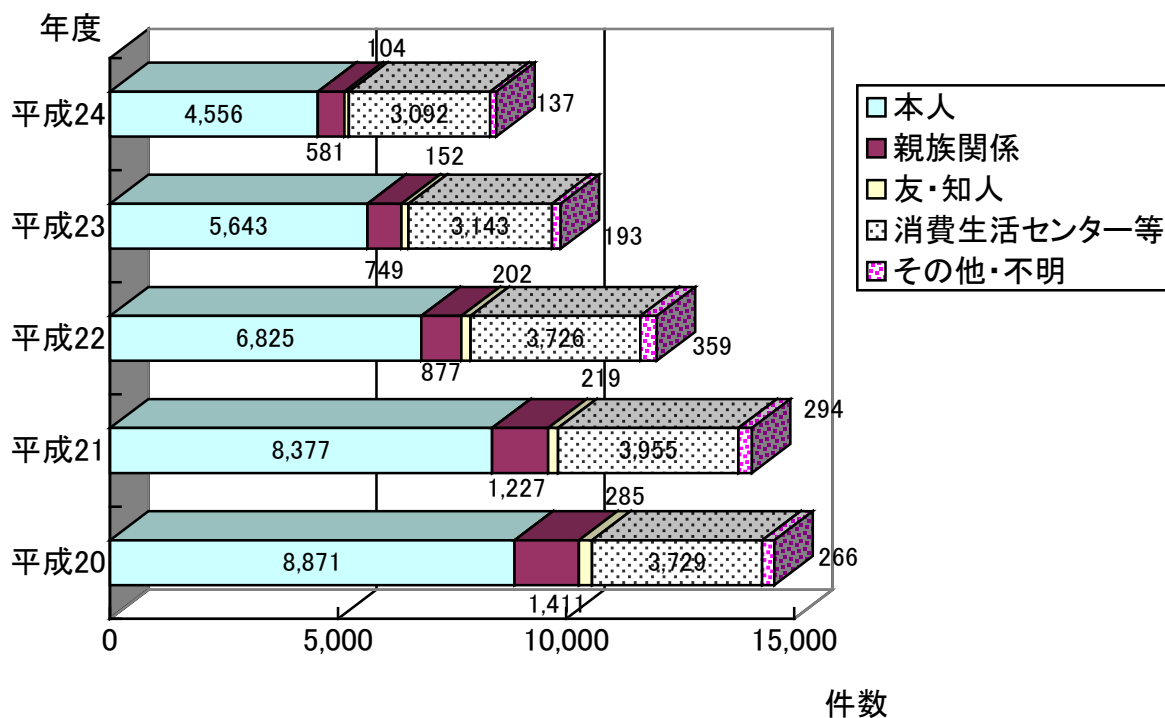


## (2) 属性別件数

### 年代別相談件数の推移



### 続柄別相談件数の推移



### (3) 事項別件数と対前年度比較

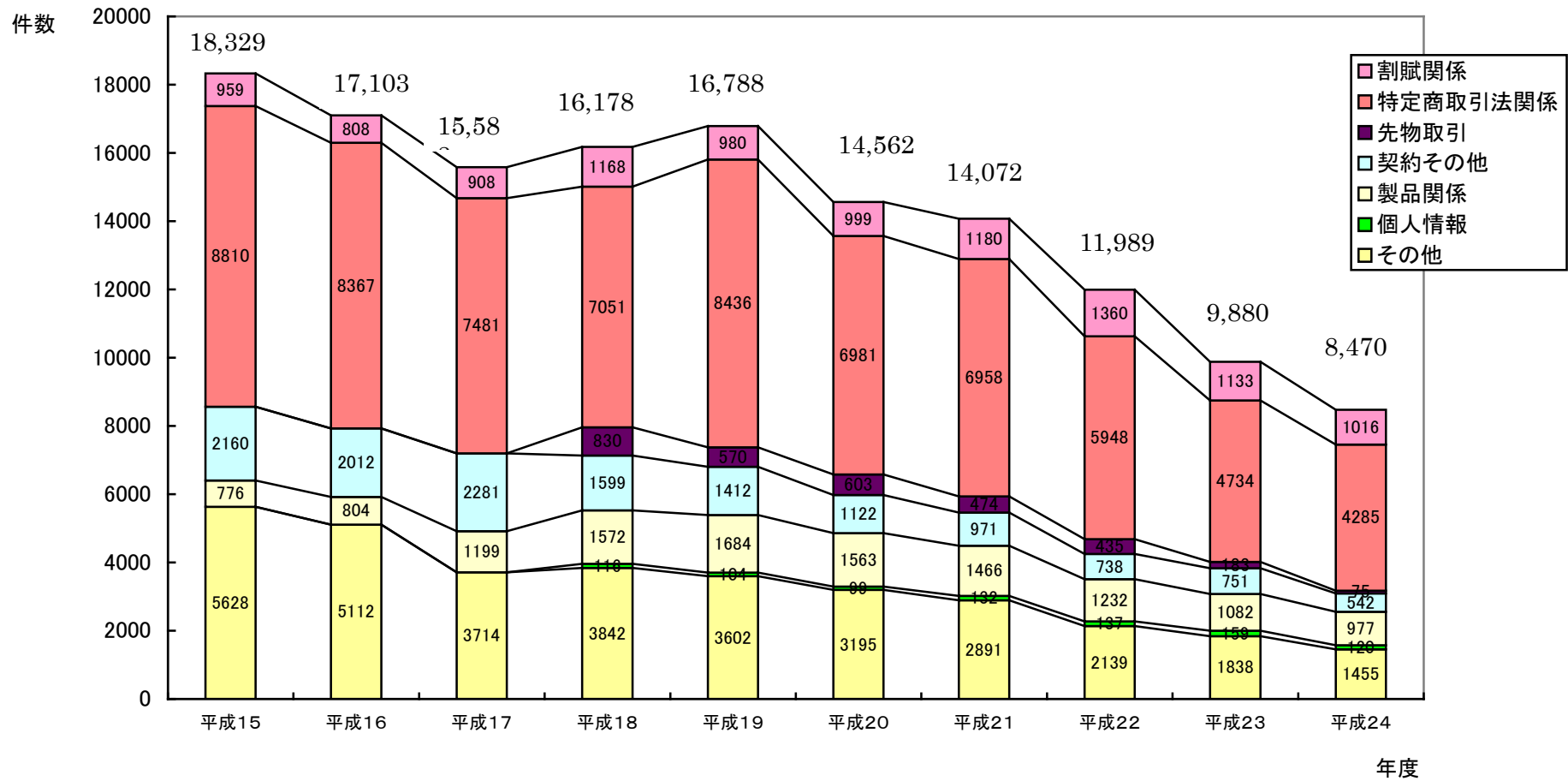
事 項	平成24年度件数 (構成比(%))	平成23年度件数	対前年度 増減率 (%)
割賦関係	1,016 ( 12.0)	1,133	▲10.3
割 賦 販 売	677 ( 8.0)	688	▲1.6
前 払 割 賦	339 ( 4.0)	445	▲23.8
特定商取引法関係	4,285 ( 50.6)	4,734	▲9.5
訪 問 販 売	1,388 ( 16.4)	1,493	▲7.0
通 信 販 売	1,218 ( 14.4)	1,486	▲18.0
いわゆる出会い系サイトの利用トラブル等	187 ( 2.2)	232	▲19.4
電 話 勧 誘 販 売	598 ( 7.1)	621	▲3.7
連 鎖 販 売 取 引	335 ( 4.0)	380	▲11.8
特定継続的役務提供	525 ( 6.2)	535	▲1.9
業務提供誘引販売取引	180 ( 2.1)	219	▲17.8
訪問購入	41 ( 0.5)	—	—
先物取引関係	75 ( 0.9)	183	▲59.0
契約その他	542 ( 6.4)	751	▲27.8
製品関係	977 ( 11.5)	1,082	▲9.7
品 質 性 能	216 ( 2.6)	226	▲4.4
安 全 性	127 ( 1.5)	139	▲8.6
サ ー ビ ス	363 ( 4.3)	475	▲23.6
表 示	100 ( 1.2)	100	0.0
規 格	53 ( 0.6)	41	29.3
計 量 ・ 価 格	118 ( 1.4)	101	16.8
個人情報関係	120 ( 1.4)	159	▲24.5
その他	1,455 ( 17.2)	1,838	▲20.8
根 拠 の な い 請 求 等	51 ( 0.6)	41	24.4
合 計	8,470(100.0)	9,880	▲14.3

注)

- i) 『割賦販売』とは、割賦販売法にいう割賦販売（自社割賦、信用購入あっせん及びローン提携販売を含み、前払割賦を除きます）及びクレジットカード全般に関する相談をいいます。『前払割賦』とは、割賦販売法にいう「前払式割賦販売」及び「前払式特定取引」に関する相談をいいます。
- ii) 『訪問購入』とは、特定商取引法にいう訪問購入（物品を購入する業者が、営業所以外の場所で売買契約の申し込みや契約を締結して行う物品の購入）に関する相談をいいます。（平成25年2月21日施行）
- iii) 『先物取引関係』とは、国内や海外の商品先物取引（旧商品取引所法及び旧海外商品市場における先物取引受託等に関する法律の適用を受ける取引）に関する相談をいいます（金融先物取引等に関する相談は所管外のためここには含まれません）。
- iv) 『契約その他』とは、特定商取引法関係、割賦関係及び先物取引関係に該当しない当省所管物資及び役務の契約に関する相談をいいます。
- v) 『個人情報関係』とは、個人情報の保護に関する法律等を含む個人情報に関する相談をいいます。
- vi) 『その他』とは、当省の所管する法令又は物資に直接該当しない相談をいいます。
- vii) 『根拠のない請求等』とは、身に覚えのない料金請求や債権取り立て通知等をいいます。



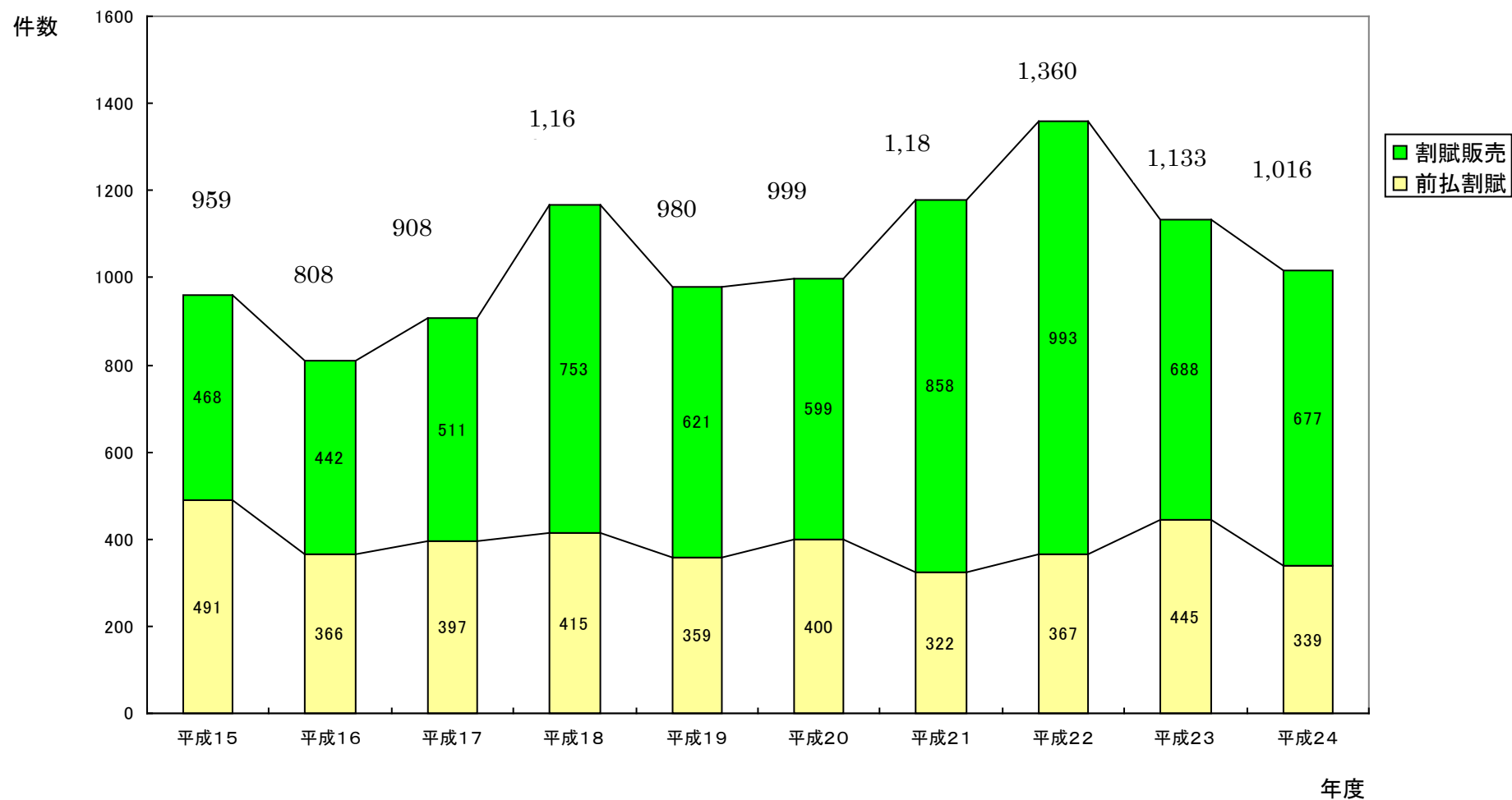
#### (4) 事項別件数の推移



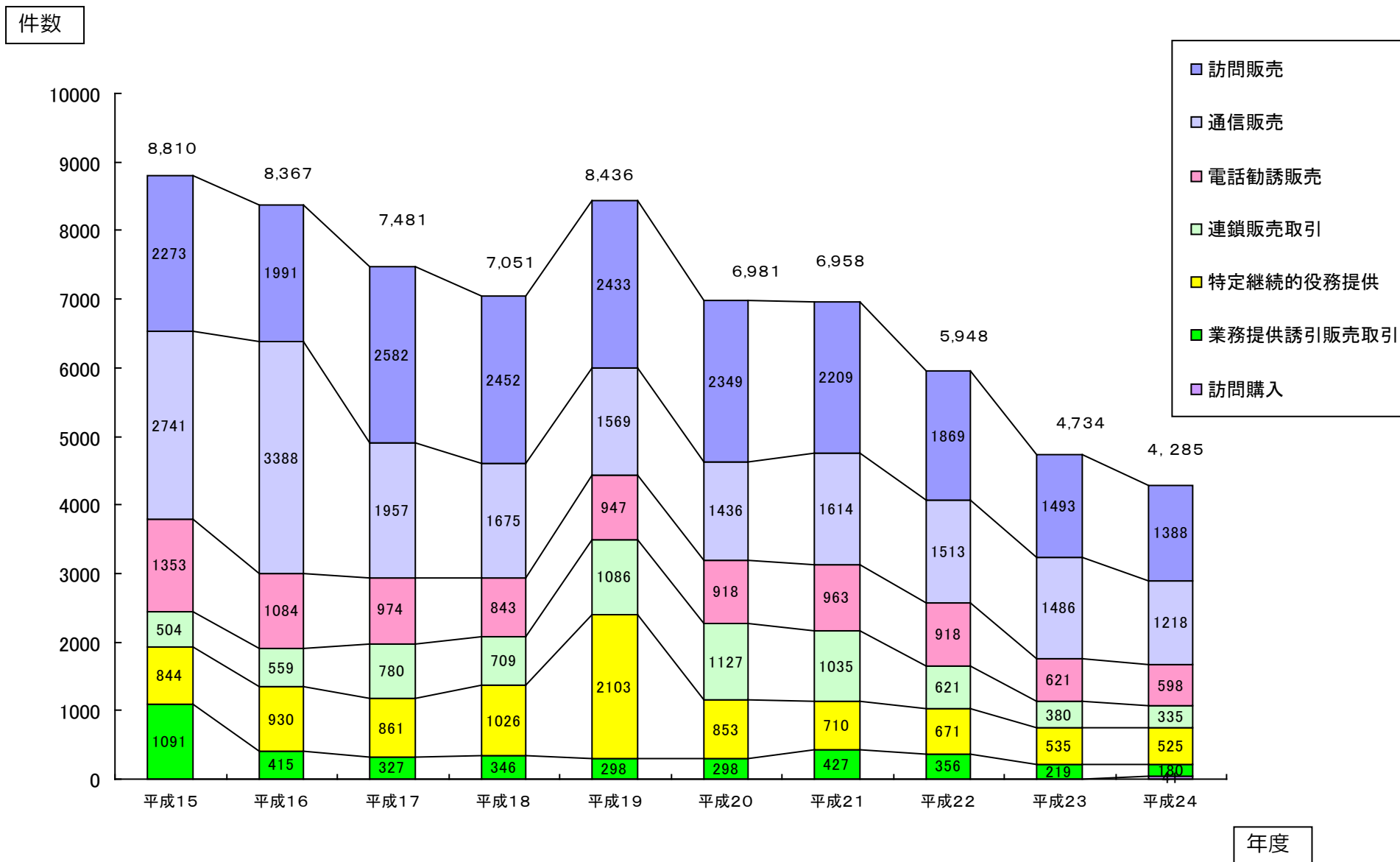
- (注) i) 平成17年度以前は、「先物取引」は『契約その他』に含めて集計していましたが、平成18年度以降は、「先物取引」を『契約その他』から分割し、個別に集計しています。  
 ii) 『製品関係』とは、「品質性能」、「安全性」、「サービス」、「表示」、「規格」、「計量・価格」に関する相談をいいます。  
 iii) 『その他』とは、当省の所管する法令又は物資に直接該当しない相談をいいます。いわゆる「根拠のない請求等」もこれに含まれます。

## 2. 消費者相談件数（事項別）

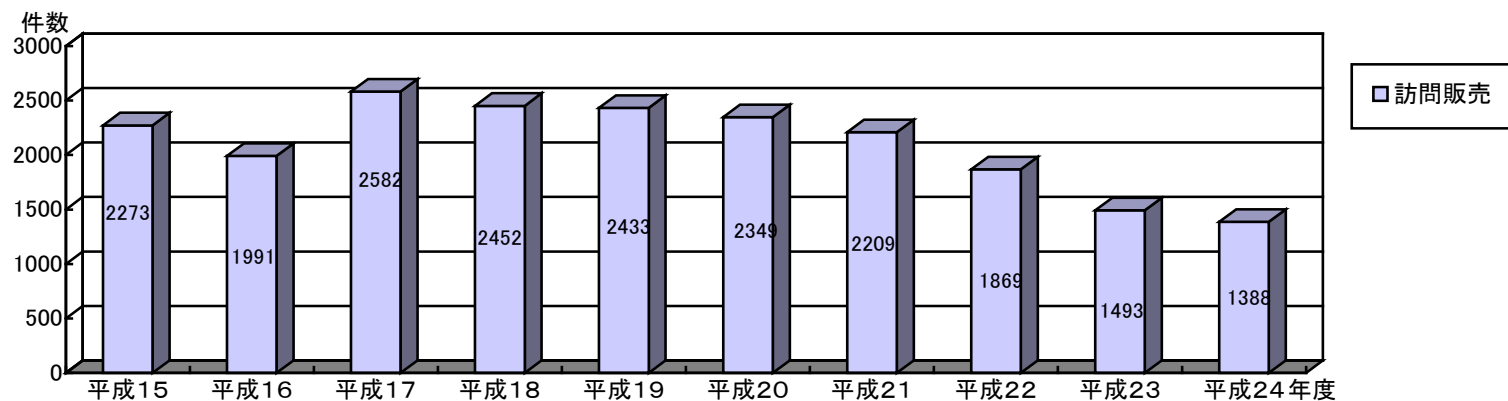
### （1）「割賦関係」の相談件数の推移



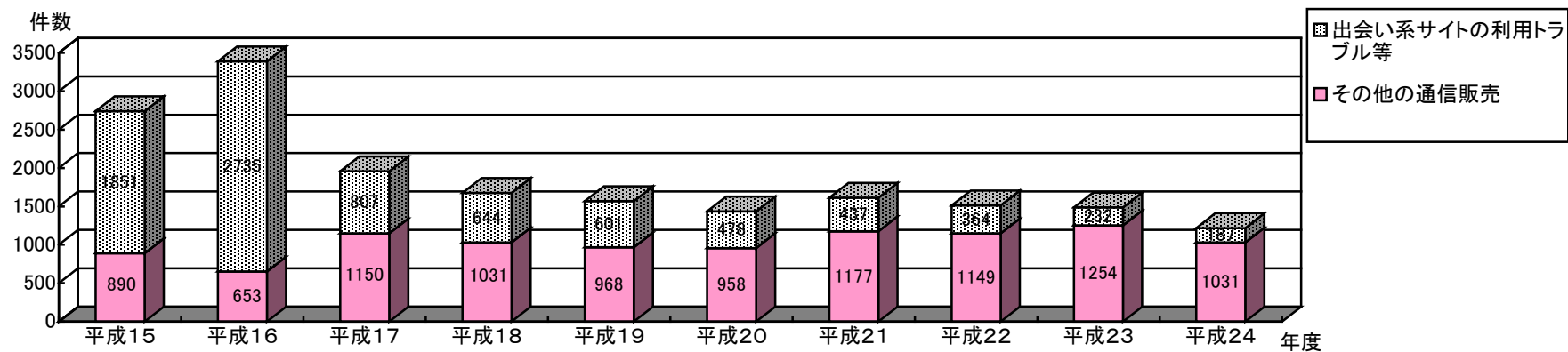
## (2)「特定商取引法関係」の相談件数の推移（類型別）



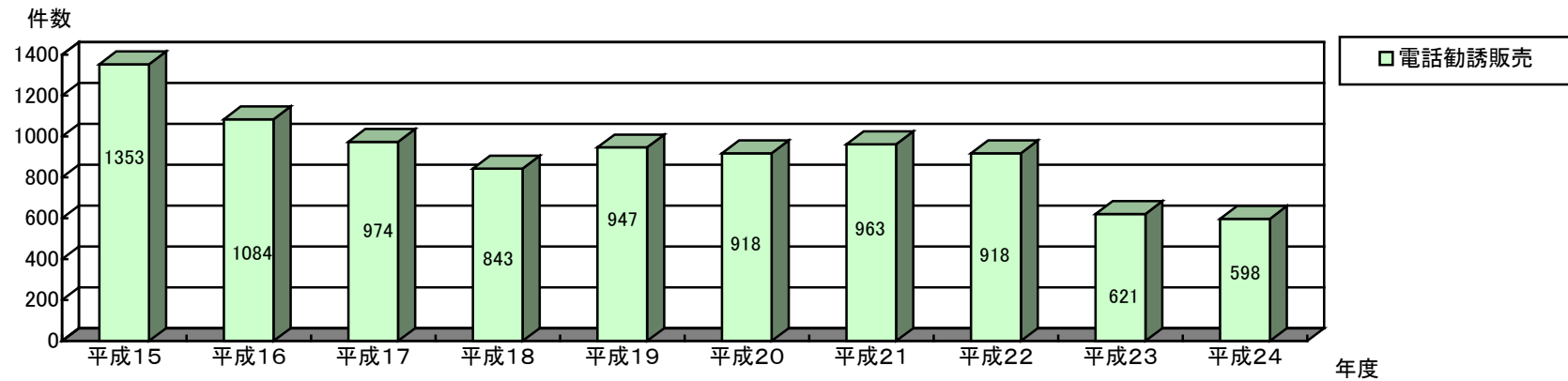
① 「訪問販売」の相談件数の推移



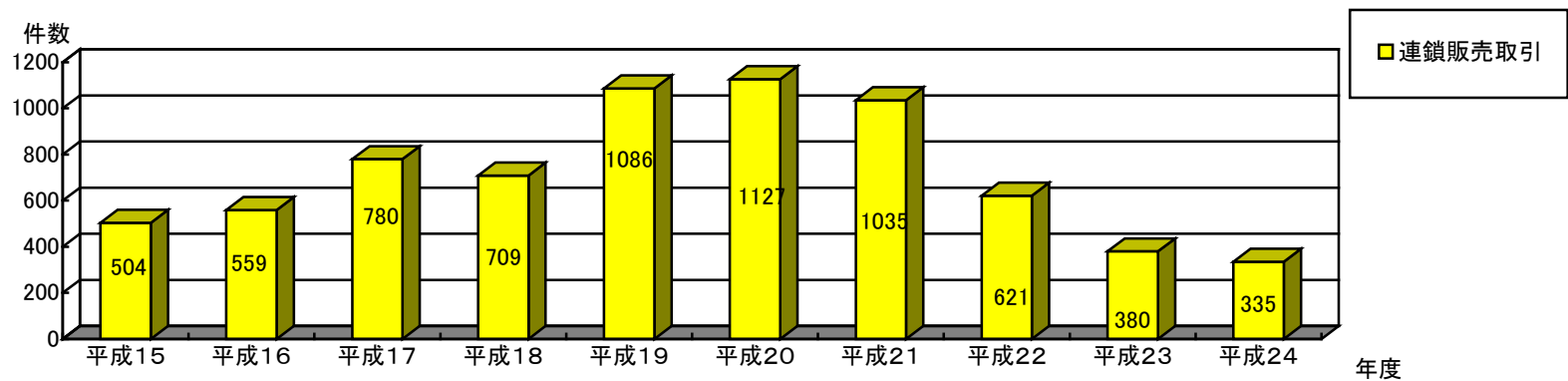
② 「通信販売」の相談件数の推移



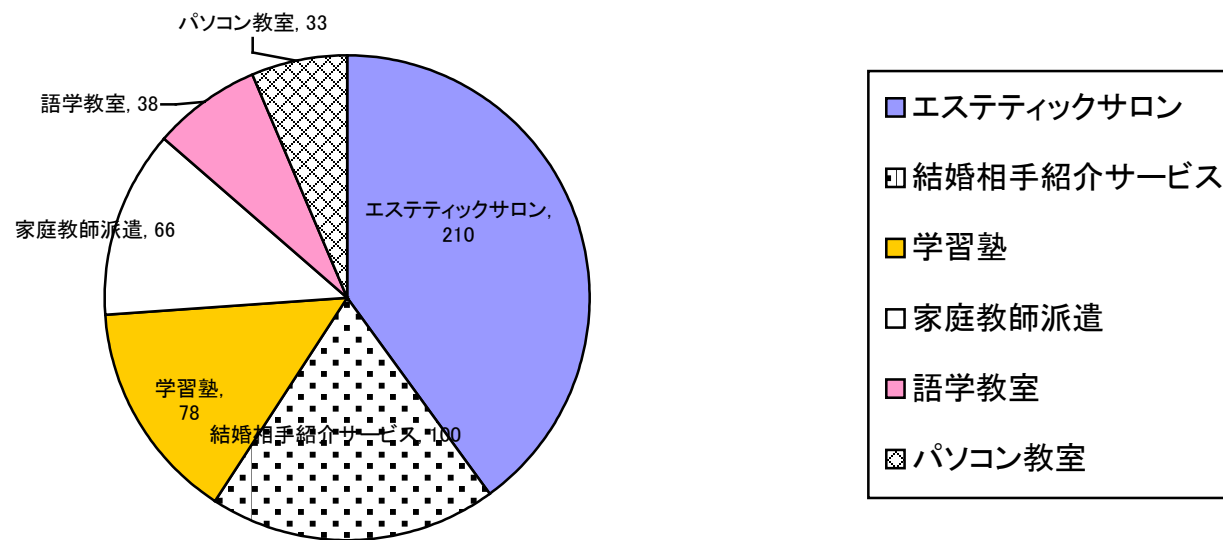
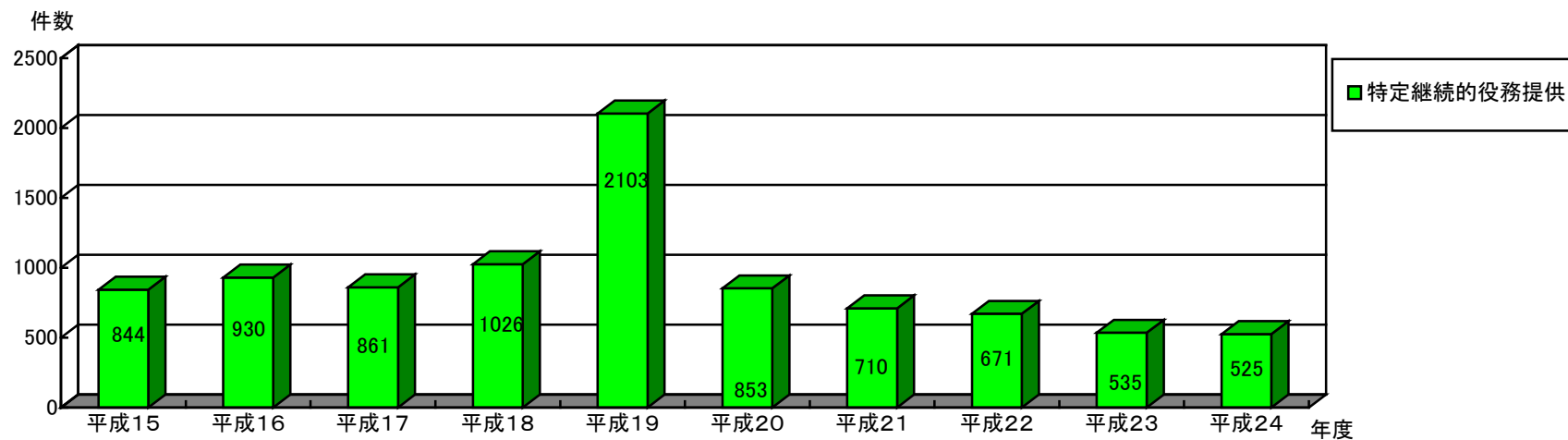
### ③ 「電話勧誘販売」の相談件数の推移



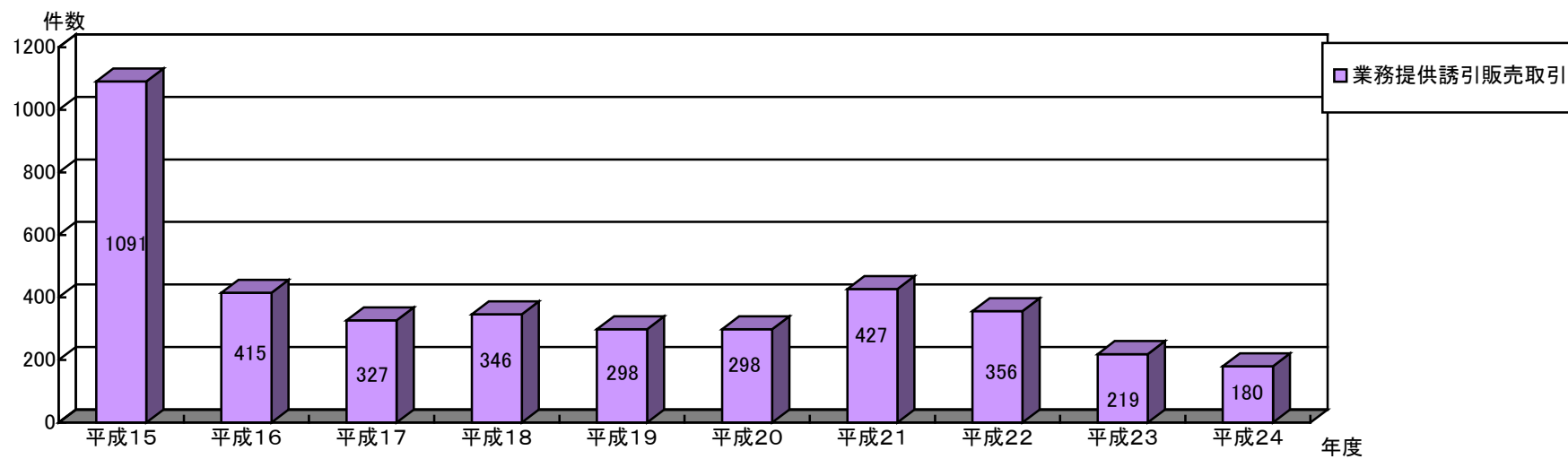
### ④ 「連鎖販売取引」の相談件数の推移



⑤ 「特定継続的役務提供」の相談件数の推移



⑥ 「業務提供誘引販売取引」の相談件数の推移



## [平成24年度における消費者相談事例]

**相談例A クレジットカードの更新時に翌月一括払いのみへ変更されてしまった****1. 相談事例**

あるクレジットカードを8年間利用している。先日クレジット会社からクレジットカードが更新されたというお知らせと一緒に新しいカードが送られてきた。お知らせを確認したところ、利用枠総額は100万円と今までと変わらないが、分割払い、ボーナス一括払い、リボ払いの利用限度枠は0円となっていた。つまり、更新されたクレジットカードは、翌月一括でしか利用できないことになっていた。

このクレジットカード以外にも数枚クレジットカードを持っているが、一度も支払を延滞したことはないし、特に問題がある使い方をしたことはない。それなのになぜ、このような扱いを受けなければならないのか全く理解できず、不愉快である。クレジット会社に電話を掛けて理由を聞いたところ、「割賦販売法ではカードの更新時にも利用可能な額を調査することとなっている。その調査結果などを踏まえ利用条件を変更させていただいた」と説明された。突然利用条件を変更してきたクレジット会社の対応に問題はないのだろうか。

**2. ここに注意！**

割賦販売法では、過剰与信を防止するためにクレジットカードの発行又は更新、個別クレジットの申込みの際に支払可能見込額調査を行い、消費者の支払能力の範囲内でクレジット契約を結ぶことになっています。支払可能見込額とは、利用者の年収や預貯金、過去のクレジット債務の支払状況や借入金の状況などを基礎として算定したクレジット債務の支払が可能と見込まれる額とされています。

クレジットカードの更新時にも支払可能見込額調査が行われるため、既に発行されているクレジットカードの利用限度額を適正な額にまで減額した更新クレジットカードが発行される可能性もあります。

なお、クレジット会社では、割賦販売法に基づく支払可能見込額の算定の他、独自の審査基準に基づいて総合的に与信判断を行っています。

**3. 消費者の方々へのアドバイス**

- ◎ 支払可能見込額調査は、消費者がクレジットの支払いのために日々の生活が困窮したり、住宅などの財産を手放したりすることなく、自分の支払い能力を超えない範囲で安心してクレジットを利用できることを目的としています。
- ◎ 算定の基礎となる事項は、年間の収入、預貯金、過去のクレジットの支払状況、過去の借入の状況などです。クレジット会社はこれらの事項から支払可能見込額を算定し、総合的に判断して、クレジット契約を締結しています。  
専業主婦（夫）の場合には、世帯の年収を申告できます。ただし個別クレジットで購入する商品等が日常生活に必要とされない商品（自身の生活レベルとかけ離れた金額や分量の商品など）の場合には配偶者の同意を得ることが必要です。
- ◎ 消費者保護に支障のない場合には、消費者の利便性を考慮して、簡易な調査や調査の省略など以下のような例外措置を認めています。



	ケース	対応
個別 クレジット	<b>少額店頭販売品</b> 店頭販売等であって、比較的少額(10万円以下)の生活に必要な耐久消費財(例:家電、携帯電話)	延滞等がなければ支払可能見込額を超える個別クレジットが利用できる。
	<b>高額生活必需耐久消費財等</b> 比較的高額であっても、生活に必要とされる耐久消費財(例:自動車)	消費者の生活実態に関する丁寧な審査を前提として支払可能見込額を超える個別クレジットの利用ができる。
	<b>教育</b> 但し、特定継続的役務提供契約は含まれない。	消費者の生活実態に関する丁寧な審査を前提として支払可能見込額を超える個別クレジットの利用ができる。
	<b>緊急的支出</b> 生命・身体を保護するため緊急に必要とされる商品・役務(例:緊急医療費、介護用品)	消費者の生活実態に関する丁寧な審査を前提として支払可能見込額を超える個別クレジットの利用ができる。
包括 クレジット	<b>少額限度額</b> 限度額が30万円以下のクレジットカードを発行する場合	過剰な債務や延滞等を確認する簡易な審査で発行可能とする。
	<b>一時増額</b> 一定期間だけ、特定の目的(海外旅行、引越費用、冠婚葬祭等)のため、消費者の求めに応じて限度額を増額する場合	目的・使用場所を確認することで、与信審査なしに限度額の増額を認める。
	<b>カード更新</b> クレジットカードを更新する場合	自社のクレジット債務を確認し、5万円未満の場合には調査なしで更新できる。
	<b>付随カード等の交付や増額</b>	親カード等の与信限度額の範囲内で利用されるので、単独での調査は不要。
	<b>カードの紛失等による再交付など</b> 有効期間内に同じクレジット業者から紛失前のカードに代えて交付される場合に限る	支払可能見込額調査は不要。

(法第30条の2、第35条の3の3)

## 相談例B 割賦販売法に基づいてクーリング・オフはできるのだろうか

### 1. 相談事例

自宅に販売業者が何度か訪れ、太陽光発電システムの設置をしないかと勧誘を受けていた。費用が高額なのでためらっていたところ、「現金で支払っても良いし、クレジットを利用して分割払いを利用することもできる。支払手段はご家族と今一度話し合っただ頂いて構わないので、とりあえず太陽光発電システムの設置について了承してもらえないか」と言われた。太陽光発電システムには魅力を感じていたため、事業者の提案どおり設置契約のみを結び、支払い方法は後日返答をすることにした。この時、事業者から訪問販売に関する契約書を受け取っている。

10日後に、事業者が、再度自宅を訪れたので、現金払いではなく、クレジットを利用して分割払いで支払う旨伝えた。その場でクレジットの申込書に記入をして、クレジット契約を申し込んだ。同日、事業者からクレジットの契約書を受け取った。

契約後に知人に話したところ、自宅に太陽光発電システムを設置することに反対され、解約するよう勧められた。知人の話を聞いてよく考えると、この契約は我が家には不要だったように思えてきた。

太陽光発電システム設置契約を結んだ時に渡された書面にも、クレジット契約を結んだ時に渡された書面にも「クーリング・オフは8日間」と書かれている。クレジット契約は昨日結んだばかりだが、太陽光発電システム設置契約を結んだ時から、既に8日を過ぎている。この契約はクーリング・オフできるのだろうか。

### 2. ここに注意!

割賦販売法上、特定商取引法5類型取引（訪問販売、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）において、個別クレジットを利用して商品の購入や工事等の契約をした場合は、クレジット会社に対して個別クレジット契約のクーリング・オフを行うことができます。この場合、販売業者等に対する売買契約等もあわせてクーリング・オフされたものとみなされます（クーリング・オフ連動）。

訪問販売で商品の購入等をした場合、販売契約のクーリング・オフ期間が過ぎていたとしても、クレジット契約書面を受領した日から8日間は、個別クレジット契約のクーリング・オフを行うことができます。

**割賦販売法上のクーリング・オフの通知書面の書き方例は43ページをご参照ください。**

### 3. 消費者の方々へのアドバイス

- ◎ クーリング・オフ連動は、販売契約等が効力を有している（既に取り消されたり、解除されたり、クーリング・オフされていない）場合に適用されます。このため、販売業者等へもクーリング・オフ書面を送付する場合には、必ずクレジット会社宛の書面を先に又は同時に送付することが必要です。
- ◎ クレジット契約のクーリング・オフ書面において、販売契約等をクーリング・オフしない旨を記載している場合には、クレジット契約のみクーリング・オフされることとなります。
- ◎ 個別クレジットのクーリング・オフは、クレジット契約書面を受領した日から8日間（訪問販売、電話勧誘販売、特定継続的役務提供）又は20日間（連鎖販売取引、業務提供誘引販売取引）行うことができます。

◎ 割賦販売法に定める契約書面が交付されていない場合は、法定書面が交付されて8日間又は20日間が経過するまでの間は、クーリング・オフをする権利が留保されていることになります。

また、クレジット業者、販売業者等によるクーリング・オフ妨害が行われた場合には、事業者から改めてクーリング・オフができる旨を明示した書面を受領した日から8日間又は20日間が経過するまでクーリング・オフできます。

◎ 販売契約等についての特定商取引法上のクーリング・オフ期間が経過していないことは要件としていないため、特定商取引法上のクーリング・オフ期間が経過していても、クーリング・オフ連動の効果は生じます。

(割賦販売法第35条の3の10、第35条の3の11)

## 相談例C 喫茶店で交わした調査契約はクーリング・オフできるか

### 1. 相談事例

悩み事があったのでインターネットで探偵事務所を探したところ、ある事業者を見つけた。早速に電話をして契約について問い合わせたところ、「実際に会って詳しい説明をしたい。喫茶店で待ち合わせましょう。」と言われた。指示どおり喫茶店に出向き、そこで事業者と調査依頼契約を結んだ。調査費用は200万円である。

契約をしたものの、高額な調査費用の支払いのことや調査内容等に不安を感じるようになったため、契約から3日後にキャンセルしたい旨を申し出た。すると「クーリング・オフのような無条件解除はできない。」と言われ、「キャンセルに伴う清算については、契約書に書いてある。」と説明された。契約書を確認したところ、「調査着手前の解除については契約金額の8%を上限とする解約手数料、調査着手後の解除については解約手数料8%に併せて調査にかかった費用を請求する」と書かれている。この契約書にはクーリング・オフについての記載はない。

この契約は事務所などに出向いて締結したのではなく、喫茶店で締結した契約なのだが、解約する場合は事業者が設けた清算ルールに従うしかないのだろうか。

### 2. ここに注意!

営業所等以外の場所において売買契約（又は役務提供契約）の申込みを受け、若しくは売買契約（役務提供契約）を締結して行う契約は、特定商取引法の「訪問販売」に該当します。この訪問販売では、法定要件を満たした契約書面を受領した日から8日間は売買契約の解除（クーリング・オフ）を行うことができます。クーリング・オフの記載がない契約書を受領した場合や、「当該契約はクーリング・オフできない」と契約の解除に関する事項について不実のことを事業者に告げられたために契約の解除を妨げられた場合には、クーリング・オフの起算日が到来しないと考え、クーリング・オフ期間が進行しないと考えられます。

特定商取引法に従ってクーリング・オフを行使した場合は、支払った費用は法律の規定に基づき、原則として全額返金されることとなります。契約書に清算方法が記載されていたとしても、事業者が独自に設けた清算ルールによって清算されるわけではありません。

**特定商取引法のクーリング・オフの通知書面の書き方例は44ページをご参照ください。**

### 3. 消費者の方々へのアドバイス

◎ 特定商取引法では、販売業者又は役務提供事業者が、営業所等以外の場所で行う商品、指定権利の販売又は役務の提供を「訪問販売」と規定しています。消費者の住居を営業員が訪問して契約を行うもののほか、喫茶店や路上での販売、また、ホテルや公民館を一時的に借りるなどして行われる展示販売のうち、期間、施設等からみて、店舗に類似するものとは認められないものも訪問販売に該当します。また、営業所等で行われた契約であっても、路上等で消費者を呼び止めて営業所等に同行させて契約させる場合（いわゆるキャッチセールス）や、電話や郵便等で販売目的を明示せずに消費者を呼び出して契約させる場合（いわゆるアポイントメントセールス）などは、訪問販売に該当する場合があります。（法第2条）

◎ 事業者が、訪問販売をし、消費者から申込みを受けた際に、商品又は役務の価格、代金の支払時期、方法等について記載した書面を交付することが義務づけられています。

（法第4条、法第5条）

- ◎ 訪問販売で勧誘する際、事業者は次のような行為を禁止されています。
  - 事実と異なることを言って勧誘すること
  - 重要な事項を故意に告げないこと
  - 威迫して困惑させること
  - 販売目的を隠して同行させた者等に対し、公衆の出入りする場所以外の場所  
 （例：事業者の事務所、個人の住居、ホテルの部屋や会議室、公共施設等の会議室、カラオケボックス、貸し切り状態の飲食店等）で勧誘をすること （法第6条）
  
- ◎ 法定書面を受領した日から8日間はクーリング・オフができます。
 

調査等の役務提供契約について、訪問販売によって契約した場合は、契約内容を記載した書面を受領してから8日以内であれば、役務提供開始後であっても損害賠償又は違約金の請求を受けることなく、書面によりクーリング・オフ（契約の解除）ができます。調査が終了していたとしてもクーリング・オフができなくなる訳ではありませんし、調査にかかった費用を請求されることはありません。

キャッチセールスやアポイントメントセールスの場合などは、営業所で契約をしても特定商取引上では訪問販売となり、契約内容を記載した書面を受領してから8日以内であれば、書面によりクーリング・オフ（契約の解除）ができます。

また、事業者の側に申込みの撤回等について不実告知又は威迫行為があり、それにより消費者が誤認又は困惑してクーリング・オフを行わなかったときは、契約内容を記載した書面を受領してから8日を経過していても、新たにクーリング・オフができる旨を明示した書面を受領した日から8日を経過するまでクーリング・オフができます。 （法第9条）
  
- ◎ 訪問販売で、申込者に契約を締結する特別な事情がなく、日常生活において通常必要とされる分量等を著しく超える契約（いわゆる過量販売）となっている契約部分については、その契約の申込みの撤回や解除を行うことができます。 （法第9条の2）
  
- ◎ 勧誘に際して事業者側の不実告知や重要事項の故意の不告知により消費者が誤認して行った契約の申込みや承諾の意思表示は、一定期間内（※）であれば取消しができます。
 

※追認することができる時から6月間、または契約の締結の時より5年間  
 （法第9条の3）

（参考）

- ◎ 訪問販売、通信販売及び電話勧誘販売においては、原則すべての商品、役務が同法の対象となっています（権利については指定制）。したがって、書面の交付やクーリング・オフ制度（ただし、通信販売は除く）についても、一部の例外を除き対象となっています。
 

以下は、適用されないものの例です。

  - 他の法令の規制があるため同法の適用が除外されるもの
    - ・金融取引に関するもの  
 （例：有価証券の売買、預貯金業務、保険の引受等）
    - ・通信・放送に関するもの

(例：電話、インターネット接続サービス、ケーブルテレビ、衛星放送等)

・運輸に関するもの

(例：航空運送事業、鉄道事業、バス・タクシー、フェリー等の運送等)

・法律に基づく国家資格を得て行う業務に関するもの

(例：公認会計士、土地家屋鑑定士、行政書士、税理士、社会保険労務士等)

・その他類型

(例：商品取引、自動車整備業、倉庫業、国民年金、信用購入斡旋、積立式宅地建物販売、海外商品取引、商品投資顧問業、不動産特定共同事業、裁判外紛争解決手続等)

○ 同法は適用されるが、部分的に適用除外される取引（訪問販売、電話勧誘販売）

・書面交付及びクーリング・オフが適用除外されるもの

当該役務の全部の履行が契約の締結後直ちに行われることが通例の役務

(例：キャッチセールスで行われる飲食店、マッサージ、カラオケボックス等)

・クーリング・オフの適用除外

－ 購入者等との間で販売条件等の交渉が相当の期間にわたり行われるのが、通常取引態様である商品・役務

(例：自動車販売、自動車リース等)

－ 契約締結後速やかに提供されない場合には、その提供を受ける者の利益を著しく害するおそれのある役務

(例：電気・ガス・熱の供給、葬儀等)

－ 商品の使用、一部の消費により価値が著しく減少するおそれがある商品を使用し又はその全部若しくは一部を消費したとき（消費させた場合を除く）

(例：化粧品、毛髪用材、石けん、配置薬等 8 品目)

－ 少額取引

3,000 円未満の現金取引

○ なお、権利については、指定制となっており、

－ 保養のための施設又はスポーツ施設を利用する権利

－ 映画、演劇、音楽、スポーツ、写真又は絵画、彫刻その他の美術工芸品を鑑賞し、又は観覧する権利

－ 語学の教授を受ける権利

が対象となっています。

○ なお、全面適用除外として事業者間取引、本邦外に在る者に対する取引、国又は地方公共団体等が行う取引については、訪問販売、通信販売、電話勧誘販売の規定の適用を受けません。

## 相談例D 空き箱がなければ返品に応じないと言われた

### 1. 相談事例

通信販売のテレビのCMで、通信販売業者がダイエット用と称するお茶を勧めていた。最近体形が気になっていたので、このお茶を購入しようかと考えていたところ、ナレーションとともにテレビの画面に「商品到着日より30日以内であれば商品代金を全額お返し致します。」という表示が映し出された。返品できるのなら購入してみようと思ひ、電話で申し込んだ。しかし購入したお茶は、甘くて口に合わなかった。テレビCMで「30日以内であれば商品代金を全額返金する。」と言っていたので、電話をかけ「口に合わなかったので返品したい。商品代金を返金して欲しい」と伝えた。すると「返品の際は必ず開封後の空箱と残りのすべての未開封商品を同封して返送してもらう必要がある。」と言われた。

返金を受けるためには空き箱を含め、すべての未開封商品を同封する必要があるらしいが、空き箱は既に破棄してしまった。これでは返金を受けられない。しかし、その通信販売事業者が説明している返品条件はテレビCMでは言っていなかったし、申込時にオペレーターからも説明されなかった。通信販売の場合、返品に関するルールはないのだろうか。

### 2. ここに注意！

特定商取引法では通信販売広告に表示すべき事項を定めています。ここでいう通信販売広告とは販売条件等、消費者がその広告を見て購入を申し込むか否か判断するものをいいます。特定商取引法の規定に基づいて、事業者は返品特約を通信販売広告に表示しなければなりません。この返品特約は、消費者にとって見やすい箇所において明瞭に判読できるように表示することや、容易に認識できるように表示することが求められています。返品特約が広告に記載されている場合は、当該返品特約に従うことになります。

なお、通信販売広告に返品特約が記載されていない場合は、商品を受け取った日から8日間は契約の申込みの撤回や契約の解除を行うことができます。

商品が既に消費者に引き渡されている場合は、送料は、消費者が負担して返却することができます。

### 3. 消費者の方々へのアドバイス

◎ 通信販売には、商品や指定権利の返品についてのルールがあります。

通信販売には、訪問販売や電話勧誘販売のように無条件解約（クーリング・オフ）制度はありません。しかし、広告に返品についての特段の記載がない場合には、商品を受け取った日から8日間は、契約の申込みの撤回や契約の解除を行うことができます。その場合、返還に要する費用は消費者が負担しなければなりません。

なお、広告に予め事業者が「返品不可」「契約成立後の解約は不可」等、返品ができない旨の特約が記載されている場合には、原則として、契約の解除ができません。注文の前に通信販売広告をよく読み、「返品できるのか」「返品期間は定められているのか」「返品条件はどのようなになっているのか」など返品特約の記載内容をよく確認しておくことが大切です。

（法第11条）

◎ 特定商取引法は、通信販売についての広告をしようとする事業者には、当該広告に必要表示事項（「販売価格」「送料」「その他の負担すべき金銭」「代金の支払い時期」「商品の引渡時期」「代金の支払方法」「返品特約（その特約の有無を含む）」「事業者の名称」「事業者の住所」「事業者の電話番号」「法人の場合であって、インターネットで広告する場合に限って代表者氏名（又は通販業務担当者の氏名）」等）を表示する義務があり、また誇大広告等（著しく事実に相違する表示、実際のものより著しく優良・有利であると人を誤認させるような表示）が禁止されています。これらを守っていない事業者とは取引しないよう十分に注意しましょう。

## 相談例E 落札した中古自動車のバッテリーに不具合があった

### 1. 相談事例

60歳代の男性であるが、先日インターネット・オークションを利用して、中古の自動車を落札した。出品者にバッテリーの状態をメールで確認したところ、「バッテリーは交換済みです」との返信が来た。それならば大丈夫だと思い、落札手続きをし、自動車の代金 50 万円を出品者の口座に振り込んだ。

自動車が届いた 2 日後に運転してみたところ、走って間もなく警告ランプが点り、運転できなくなった。直ぐに修理工場に持って行き、不具合の原因を確認してもらったところ、バッテリーの故障で不具合が生じていることが分かった。修理工場の話では、この不具合は修理しても直らずバッテリーを交換するしかないとのことである。バッテリーの交換には 40 万円かかるようだ。

そもそもバッテリーは交換済みとのことだったので落札に至ったのに、商品到着後 2 日でバッテリーが壊れてしまうのは納得できない。出品者に納得できない旨を伝えたが、「整備手帳に 3 年前にバッテリーを交換したと書いてあるので、嘘を言ったわけではない。そもそも中古車は現物を引き渡せば、こちらの責任は無くなるので、修理などの義務は負わない」と言われてしまった。

### 2. ここに注意！

特定商取引法は、「通信販売」について規定を設けています。インターネット・オークションを通じて販売を行っている場合であっても、営利の意思をもって反復継続して販売を行う場合は、法人・個人を問わず事業者該当し、特定商取引法の規制対象と考えられます。契約相手が、通信販売事業者として特定商取引法の規定が適用されるか否かについては、インターネット・オークションにおける「販売業者」に係るガイドラインを設けています。特定商取引法では、通信販売広告に記載する事項を定め、誇大広告を禁止しています。しかしながら通信販売に関しては、クーリング・オフや取消の規定はありません。

出品者の連絡先や返品特約等、広告に書かれている内容をよく確認して、慎重に判断してください。

### 3. 消費者の方々へのアドバイス

◎ インターネット・オークションの場合、現物を現状のまま引き渡すことを前提としているケースが多いため、基本的には広告に表示されている商品に関する説明等、限られた情報だけで入札するかどうかを判断することになります。現物を確認せずに購入することは大きなリスクを伴う、ということを知っておく必要があります。

◎ インターネット・オークションにおける「販売事業者」に係るガイドラインについて

インターネット・オークションにおいては、出品者の中に事業者と非事業者が混在していることが多く見られます。そのため、個人の出品者であっても一定の基準（出品数や落札額）を超えるような場合等、販売事業者該当すると考えられる場合の判断基準として、特定商取引法のガイドラインがあります。



## 相談例F 代金引換配達で健康食品を受け取ってしまった

### 1. 相談事例

私は、一人暮らしをしている80才である。  
先日、健康食品の販売を行っているという事業者から電話があった。健康食品に興味はないので、「要りません」と言って断った。すると、その事業者は「既にご注文を承っている。配送準備ができ次第お届けする」と言い出した。購入を申し込んだ覚えはないので、「頼んでいないから、送らなくていい」と断ったが、事業者はこちらの説明を聞いてくれない。「もう名前が入っているので、受け取ってくれ」と強い口調で言われたので、怖くなって「はい」と答えてしまった。後日宅配業者から代金引換配達で商品が届いた。代金は3万円である。箱の中には健康食品が4箱入っており、「特定商取引法に基づく表示」と書かれている書面が同封されていた。3万円もする健康食品を購入した覚えはない。しかし代金を支払って、受け取ってしまった。健康食品を飲むつもりもないのだが、諦めるしかないのだろうか。

### 2. ここに注意!

「購入を申し込んでいるだろう」と言われ、「はい」と答えてしまった場合等は、契約が成立している可能性があります。ただし、特定商取引法では電話勧誘販売に関する規定を設けており、法定書面を受領した日から8日間は、無条件で解約することができるというクーリング・オフ制度を設けています。この期間内であれば、クーリング・オフを主張するののも一つの方法でしょう。また、法律に違反して事実でないことを告げられ、その告げられた内容を事実であると誤認して契約した場合等は取消の対象としています。

最近は、高齢者がトラブルに遭うケースが少なくありません。周り的高齢者がトラブルに巻き込まれないよう、家族や周囲の方が注意し、見守ることも大切です。

**特定商取引法のクーリング・オフの通知書面の書き方例は44ページをご参照ください。**

### 3. 消費者の方々へのアドバイス

- ◎ 販売事業者からの執拗な勧誘に対しては、契約しないことを明確に言いましょう。  
電話勧誘販売において、当該売買契約等を締結しない旨の意思を表示した消費者に対して、電話で引き続き又は再度電話をかけ直して勧誘をすることは、特定商取引法で禁止されています。曖昧な返事はせず、はっきりと契約する意思がないことを伝えましょう。  
(法第17条)
- ◎ 法定書面を受領した日から8日間は無条件でクーリング・オフができます。  
また、事業者が事実を告げなかったり、重要な事項を告げなかったりしたことによって消費者が事実を誤認してクーリング・オフを行わなかった場合は、その期限が延長されます。正しい内容が記載された書面を改めて交付されて8日間が経過するまでの間は、クーリング・オフができます。(法第24条)
- ◎ 事業者側が勧誘に際して、不実告知や重要事項の故意の不告知によって消費者が誤認して行った契約の申込みや承諾の意思表示は取消しができます。(法第24条の2)

## 相談例G 連鎖販売の勧誘方法に問題はないのか

### 1. 相談事例

友人から食事に誘われたので久しぶりに会うことにした。

待ち合わせ場所に行くと、食事に行くのではなく、あるマンションの一室に案内された。そこには友人の学生時代の先輩という人がいた。その人は、いきなり私に「お店で売られているような加工食品や洗剤には毒が含まれている。このまま使い続けると癌になる」と言い、食事や生活に関する話を始めた。市販されている洗剤と友人達が取り扱っている洗剤を比較するためのデモンストレーションなども行われた。友人や友人の先輩の話を知っている間に、友人の同級生などが数人その部屋に集まってきた。そして「私たちは事業者が提供している洗剤やサプリメント等を販売している。あなたも私たちが扱っている商品を購入し、それを他の人に販売すれば儲かる。私たちが行っているビジネスの仲間にならないか」と説明し始めた。事業者が扱っている商品は、洗剤の他、鍋や電磁調理器、サプリメントもあり、サプリメントを飲めば「必ず痩せる」等と説明された。また、「事業者の販売組織に参加すれば必ず儲かる」とも言われた。

マンションの一室で、私一人に対して数名でXのビジネスに加入するよう勧誘され、どうして良いか分からず怖くなった。しかし、このビジネスは怪しい話だと思って勧誘を断り、契約はしなかった。威迫されるようなことはなかったが、6時間に渡ってマンションの一室で勧誘を受け、怖い思いをした。

事業者の勧誘方法に問題はないのか。また、万が一、断り切れずに契約してしまった場合は、どうすれば良いのか教えて欲しい。

### 2. ここに注意！

特定商取引法では、連鎖販売取引は、個人を販売員として勧誘し、さらに次の販売員を勧誘させるというかたちで、販売組織を連鎖的に拡大して行う商品・役務（サービス）の取引のことをいいます。会員を募集することにより会員組織を拡大し、組織を利用して商品やサービス等の販売（あっせん）を促進する方法が特徴的であり、商取引に不慣れた消費者がこの勧誘を受けることで問題が起こりやすいことから、これを特定商取引法の中で規制しています。

特定商取引法では、連鎖販売について勧誘をする場合には、その勧誘に先立って、その相手方に対し、勧誘を行う者（統括者、勧誘者又は一般連鎖販売業者）の氏名又は名称や商品の種類、特定負担を伴う商品販売の勧誘目的である旨を明示することが義務づけられています。しかし、実際には、単なる講演会、ホームパーティ、同窓会などと目的を偽って告げられ、会場に行ってみると言葉巧みに勧誘されたというトラブルも見受けられますので、十分注意してください。

特定商取引法では、勧誘に際して不実のことを告げる行為や、故意に事実を告げない行為を禁止しています。勧誘の際、または契約の締結後、その解除を妨げるために、相手方を威迫して困惑させることや、勧誘目的を告げない誘引方法によって誘った消費者に対して、公衆の出入りする場所以外の場所で、特定負担を伴う取引についての契約の締結について勧誘を行うことも禁止しています。

特定商取引法は、20日間のクーリング・オフの期間を設け、その期間内であれば無条件で解約できる旨を定めています。勧誘に関して不実のことを告げられたり、故意に事実を告げない行為があった場合に、誤認して行った契約の申込みや承諾の意思表示は、クーリング・オフ期間(20日間)経過後であっても、取り消すことができます。

悪質な事業者の中には、一部の成功例を強調し、あたかも全員が成功するかのようになんか勧誘してくることがあります。友人などからの話であっても安易に信用せず、契約を締結するか冷静に判断することが大切です。

### 3. 消費者の方々へのアドバイス

◎ 統括者（連鎖販売を実質的に掌握している者）、勧誘者（統括者が勧誘を行わせる者）、一般連鎖販売業者（統括者又は勧誘者以外の連鎖販売業を行う者）は、連鎖販売取引における氏名等の明示が義務づけられています。統括者、勧誘者、一般連鎖販売業者は、その勧誘に先立って、その相手に対して統括者及び業者の氏名または名称、特定負担を伴う契約について勧誘する目的である旨、商品（役務）の種類を明らかにしなくてはなりません。

（法第 33 条の 2）

◎ 特定負担を伴う取引についての契約の締結について勧誘をするためのものであることを隠して同行させた者等に対して、公衆の出入りする場所以外の場所（例：事業者の事務所、個人の住居、ホテルの部屋や会議室、公共施設等の会議室、カラオケボックス、貸し切り状態の飲食店等）で勧誘することは禁止されています。

（法第 34 条 4 項）

◎ 契約書面を受領した日又は再販売をする商品につき、最初の引渡しを受けた日のどちらか遅い日から 20 日間はクーリング・オフができます。

また、事業者の側に契約の解除について不実告知又は威迫行為があり、消費者が誤認又は困惑してクーリング・オフを行わなかったときは、クーリング・オフ期限が延長されます。

（法第 40 条）

◎ 勧誘に際して事業者側の不実告知や重要事項の故意の不告知により消費者が誤認して行った契約の申込みや承諾の意思表示は、取消しができます。

（法第 40 条の 3）

◎ 連鎖販売契約を解除し、以下のすべての要件を満たす場合には、商品の販売契約の中途解約によりその商品を返品し、購入価格の 90%相当額の返金を受けることが可能です。

- 連鎖販売組織に入会后、1 年未満であること
- 引渡しを受けてから 90 日を経過していない商品であること
- 商品を再販売していないこと
- 商品を使用し又は消費していないこと（販売者が使用又は消費させた場合を除く。）
- 自らの責任で商品を滅失又はき損していないこと

（法第 40 条の 2）

◎ ノウハウや得意先のない状態で、素人がいきなり収益を得られる事業というものは、そうそうありません。「必ず儲かる。」というようない話はありません。

◎ 「多量の商品を購入したが、思ったように売れず、収入にならない。」といったケースも見られますし、職場の同僚や友人を勧誘することが多いため、職場での信頼や友人関係を壊すことも多く、場合によっては会社の就業規則や学校の校則に違反することもあります。

◎ 連鎖販売取引を行う者には、特定商取引法によって、契約内容を明らかにした書面の交付が義務付けられています。書面には、商品や金銭負担の内容だけでなく、利益の計算方法等を明示することになっていきますので、取引の仕組み、リスク等をよく理解し、冷静な判断をすることが重要です。

◎ なお、商品等を介在しない、いわゆる「ねずみ講」は「無限連鎖講の防止に関する法律」で禁止されています。

【契約をしてしまったら】

<1. クーリング・オフ制度>

連鎖販売取引による契約は、契約内容を記載した書面を受領した日又は再販売をする商品につき最初の引渡しを受けた日のどちらか遅い方から 20 日以内であれば、書面によりクーリング・オフ（契約の解除）ができます。

<2. 契約の意思表示の取消し>

勧誘に際して事業者側の不実告知や重要事項の故意の不告知により消費者が誤認して行った契約の申込みや承諾の意思表示は、取消しができます。

<3. クーリング・オフ妨害があった場合>

事業者の側に契約解除について不実告知又は威迫行為があり、それにより消費者が誤認又は困惑してクーリング・オフを行わなかったときは、契約内容を記載した書面を受領してから 20 日を経過していても、新たにクーリング・オフができる旨を明示した書面を交付した日から 20 日経過するまでクーリング・オフができます。

## 相談例H 映像配信の学習塾で中途解約による返金がされない

### 1. 相談事例

高校2年生の子供のために、学習塾に出向き、2月に受講契約を結んだ。学習塾が提供している講義は、映像配信される講義を自由に好きな時間に見ることができるというもので、講義の内容で分からないところがあれば、質問を出すと先生が答えてくれるというサービスも付いている。化学の講義を1年間受講することにし、受講料90,000円と1年分の維持管理費70,000円、合計160,000円を現金で支払った。

4月に入り、講義を1回受講したが、子供がやめたいと言い出したので、解約を申し出た。しかし学習塾は「受講が始まっているので解約はできない」と言って解約を受け付けてくれない。

契約書を確認したところ、クーリング・オフの記載があり、「クーリング・オフの期間経過後は中途解約できる」と書かれているが、「受講開始後の中途解約の場合は、返金できない」とも書かれていた。

まだ1回しか講義を受けていないのに、解約しても一切返金されないことに納得できない。

### 2. ここに注意!

特定商取引法では、現在、「エステティックサロン」「語学教室」「家庭教師」「学習塾」「パソコン教室」「結婚相手紹介サービス」の6業種が、特定継続的役務提供に係る規制の対象となっています。

特定継続的役務提供に係る取引に際しては、クーリング・オフが認められていますが、クーリング・オフ期間は契約内容を記載した書面を受け取った日から8日間になります。

特定商取引法では、中途解約についても規定を設けていますので、クーリング・オフ期間経過後であっても、役務提供契約の期間内であれば法律に基づいた清算方法で解約することができます。なお、中途解約までに提供された役務の対価に相当する額については消費者が負担することになります。又、中途解約に伴う損害賠償の額は上限が設定され、事業者はこれを超える額を請求することはできません。事業者が解約料を定めるためには、合理的算出根拠が必要となります。これらに対する遅延損害金が生じた場合は、別途消費者が負担することになりますが、法定利率を超えた額を支払う必要はありません。

### 3. 消費者の方々へのアドバイス

◎ 特定継続的役務とは、一定期間を超える期間にわたり、一定金額を超える対価を受け取り役務を提供（役務の提供を受ける権利の販売も含む。）するものが規制の対象となります。

特定継続的役務	役務内容	期間	金額
いわゆるエステティックサロン	人の皮膚を清潔にし若しくは美化し、体型を整え、又は体重を減らすための施術を行うこと	1月を超えるもの	5万円を超えるもの
いわゆる語学教室	語学の教授（入学試験に備えるため又は大学以外の学校における教育の補習のための学力の教授に該当するものを除く。）	2月を超えるもの	5万円を超えるもの

いわゆる家庭教師	学校（小学校及び幼稚園を除く。）の入学試験に備えるため又は学校教育（大学及び幼稚園を除く。）の補習のための学力の教授（役務提供事業者が用意する場所以外の場所において提供されるものに限る。）	2月を超えるもの	5万円を超えるもの
いわゆる学習塾	入学試験に備えるため又は学校教育の補習のための学校（大学及び幼稚園を除く。）の児童、生徒又は学生を対象とした学力の教授（役務提供事業者の事務所その他の役務提供事業者が当該役務提供のために用意する場所において提供されるものに限る。）	2月を超えるもの	5万円を超えるもの
いわゆるパソコン教室	電子計算機又はワードプロセッサの操作に関する知識又は技術の教授	2月を超えるもの	5万円を超えるもの
いわゆる結婚相手紹介サービス	結婚を希望する者への異性の紹介	2月を超えるもの	5万円を超えるもの

（法第41条）

- ◎ 契約書面を受領した日から8日間はクーリング・オフができます。  
また、事業者の側に不実告知又は威迫行為があり、消費者が誤認又は困惑してクーリング・オフを行わなかったときは、クーリング・オフ期限が延長されます。 （法第48条）
- ◎ クーリング・オフ期間の経過後も、役務提供期間内であれば将来に向かって契約を解除することができます。その際に役務提供事業者が消費者に請求できる金額の上限は、特定継続的役務ごとに以下のとおり定められています。  
また、役務提供を受ける際に関連商品（詳細は後述）も一緒に購入されている場合はその関連商品の販売契約も一緒に解除することができます。 （法第49条）

役務提供事業者が消費者に請求できる金額の上限

特定継続的役務	役務提供開始前	役務提供開始後
いわゆるエステティックサロン	2万円	①提供された特定継続的役務の対価に相当する額及び②2万円又は契約残額の10%のいずれか低い額を合算した金額
いわゆる語学教室	1万5千円	①提供された特定継続的役務の対価に相当する額及び②5万円又は契約残額の20%のいずれか低い額を合算した金額
いわゆる家庭教師	2万円	①提供された特定継続的役務の対価に相当する額及び②5万円又は1月分の役務の対価に相当する額のいずれか低い額を合算した金額
いわゆる学習塾	1万1千円	①提供された特定継続的役務の対価に相当する額及び②2万円又は1月分の役務の対価に相当する額のいずれか低い額を合算した金額
いわゆるパソコン教室	1万5千円	①提供された特定継続的役務の対価に相当する額及び②5万円又は契約残額の20%のいずれか低い額を合算した金額
いわゆる結婚相手紹介サービス	3万円	①提供された特定継続的役務の対価に相当する額及び②2万円又は契約残額の20%のいずれか低い額を合算した金額

【政令に規定する関連商品】

• いわゆるエステティックサロンの関連商品

1. 動物及び植物の加工品（一般の飲食の用に供されないものに限る。）であって、人が摂取するもの（医薬品を除く。）いわゆる健康食品
2. 化粧品、石けん（医薬品を除く。）及び浴用剤
3. 下着
4. 電気による刺激又は電磁波若しくは超音波を用いて人の皮膚を清潔にし又は美化する器具又は装置

• いわゆる語学教室、家庭教師または学習塾の関連商品

1. 書籍
2. 磁気的方法又は光学的方法により音、影像又はプログラムを記録した物
3. ファクシミリ装置及びテレビ電話装置

• いわゆるパソコン教室の関連商品

1. 電子計算機及びワードプロセッサ並びにこれらの部品及び附属品
2. 書籍
3. 磁気的方法又は光学的方法により音、映像又はプログラムを記録した物

• いわゆる結婚相手紹介サービスの関連商品

1. 真珠並びに貴石及び半貴石
2. 指輪その他の装身具

◎ 特定継続的役務における中途解約時の清算に係る考え方について

中途解約時の清算（法第 49 条関係）に関しては、既提供部分の対価の算出は、契約締結時の単価を上限とし、解約時のみに高額な単価を定めていても無効となります。

◎ 勧誘に際して事業者側の不実告知や重要事項の故意の不告知により消費者が誤認して行った契約の申込みや承諾の意思表示は、取消しができます。（法第 49 条の 2）



## 相談例Ⅰ メールマガジンを作成してDVDを販売する業務に不安を感じている

### 1. 相談事例

事業者の在宅ワークの募集広告を携帯サイトで見つけて電話をした。仕事の内容は、メールマガジンを作成して、事業者が製造している DVD を紹介するというものである。メールマガジン上で紹介した DVD が 5 万円で売れるとその一部が報酬として自分の収入となり、自分のホームページを通じて、事業者にメールマガジンの登録をした人があれば、1 人当たり 315 円の利益が報酬として自分に支払われるというものであった。この仕事を始めるためには、自分のホームページを作成する必要があるのだが、ホームページの作成やメンテナンス、管理等は、当該事業業者に委託することになる。ホームページの作成費用、メンテナンス費用、管理料と登録料として合計 35 万円の費用が必要であると説明を受けた。

契約時に支払う金額が、35 万円と高額なので、契約をためらっていたところ、事業者から「メルマガに載せる文章の書き方を教える」と言われて文章の書き方の研修を受けた。「研修の成果が出て、売上げがよかった。文章も上手なので、早くホームページを作ったほうがよい。それに、具体的な業務の内容はこちらから全て指示するので難しいことはない。」と言われた。そこで契約書面をファックスで受け取り、35 万円を事業者に送金した。契約時に受け取っていた契約書には、「事業者から経営ノウハウの提供及び商材を受け取る権利の売買」と記載されているが、クーリング・オフの記載はない。

事業者からは「毎日 1 時間の作業で 1 ヶ月に 22 万円稼げる。」と言われていたが、実際には、1 日 2~3 千円しか報酬が入ってこない。勧誘時の説明と現実が大きく違うため当該契約に不安を感じている。どうすれば良いだろうか。

### 2. ここに注意!

特定商取引法では、業務提供誘引販売取引について、①物品の販売若しくはあっせんまたは役務の提供若しくはあっせん（以下「物品の販売等」という。）の事業であって②業務提供利益（物品の販売等を行う事業者が自ら提供を行いまたはあっせんを行う業務に従事することにより得られる利益をいう。）が得られると相手方を誘引し③その者と特定負担を伴う取引をするものと規定しています。例えば、販売されるパソコンとコンピューターソフトを使用して行うホームページ作成の業務や、ワープロ研修という役務の提供を受けて修得した技能を利用して行うワープロ入力の在宅ワーク等がこれに該当します。

特定商取引法は、業務提供誘引販売取引に該当する取引については、20 日間のクーリング・オフ期間を設けています。また、事業者が勧誘の際に不実のことを告げたことにより、その告げられた内容を事実であると誤認して締結した契約を取消しの対象としています。

仕事に就くため又は収入を得るために、仕事の提供やあっせんをする事業者から先行して多額の商品を購入したり、高額な加盟料等を負担しなければならないということは、常識的に考えにくいことです。最初に高額な商品を購入するものの、業務が提供され、収入が得られるので取り戻せると思っても、実際には思ったような収入が得られないこともあります。販売される商品が業務を行うに当たっての教材などを使って自己研修することを求められているような場合には、契約者の能力が仕事を提供する能力に達していないなどとして、事業者が仕事の提供を渋るケースなども多く見られています。契約の前に、業務を実際に提供する会社に詳しい説明を求めたり、ホームページで当該事業者の情報を確認するなど、慎重に対応することが必要です。

◎ 各個別の事案が、業務提供誘引販売取引に該当するか否かについては上記①から③までの要件を個別詳細に検討する必要があります。業務提供誘引販売業を行う者には、特定商取引法によって、その業務提供誘引販売業の概要について記載された書面及び契約内容を明らかにした書面の交付等が義務付けられています。

◎ 仕事量、平均収入、などはこれらの書面をもらって良く確認しましょう。

### **3. 消費者の方々へのアドバイス**

◎ 業務提供誘引販売業を行う者は、業務提供誘引販売取引における氏名等の明示が義務づけられています。事業者は、その勧誘に先立って、その相手方に対して事業者の氏名又は名称、特定負担を伴う取引について勧誘をする目的である旨、商品（役務）の種類を明らかにしなくてはなりません。 (法第 51 条の 2)

◎ 特定負担を伴う取引についての契約の締結について勧誘をするためのものであることを隠して同行させた者等に対し、公衆の出入りする場所以外の場所（例：事業者の事務所、個人の住居、ホテルの部屋や会議室、公共施設等の会議室、カラオケボックス、貸し切り状態の飲食店等）で勧誘することは禁止されています。 (法第 52 条 3 項)

◎ 契約書面を受領した日から 20 日間はクーリング・オフができます。  
事業者側に契約の解除について不実告知又は威迫行為があり、消費者が誤認又は困惑してクーリング・オフを行わなかったときは、クーリング・オフ期限が延長されます。 (法第 58 条)

◎ 勧誘に際して事業者側の不実告知や重要事項の故意の不告知により消費者が誤認して行った契約の申込みや承諾の意思表示は、取消しができます。 (法第 58 条の 2)

## 相談例 J 貴金属を訪問購入業者から取り戻したい

### 1. 相談事例

事業者から自宅に電話があり、「新しくリサイクルショップを開くので、コサージュや箱詰め  
の食器など不要品があったら買い取りに訪問したい。」と連絡を受けた。そこで、カップセット  
やバッグ、毛布などを用意していたところ、事業者が自宅を訪れ、それら 5 品を一つ 100 円、  
計 500 円という値段をつけ買い取った。

その際、事業者の社員は、「貴金属を出してもらわなければ帰れない。」と言い出し、断っても  
立ち去ろうとしなかった。仕方なく、ダイヤのトップが付いた 18 金のネックレスを見せた。す  
ると、20,000 円という値段で買い取って行った。その金額は不当に安く思っ  
て納得がいかないので、事業者から取り戻したい。

### 2. ここに注意!

自宅を訪れた事業者が貴金属等を強引に買い取るといった被害が、急増したことから、  
特定商取引法が改正され、「訪問購入」についての規制が追加されました。(平成 25  
年 2 月 21 日施行)。

訪問購入については、いわゆる飛び込み勧誘が禁止され、購入業者には勧誘目的の明  
示や書面の交付が義務づけられました。売主である消費者は、必要事項が記載された書  
面を受け取ってから 8 日間は、無条件で契約の解除(クーリング・オフ)が可能です。  
販売代金を返還し、購入事業者に引き渡した物品を取り戻すことができます。また、  
クーリング・オフ期間中は、物品の引き渡しを拒み、手元に置いておくこともできま  
す。

### 3. 消費者の方々へのアドバイス

- ・ 特定商取引法は、「訪問購入」とは、物品の購入を業として営む者が営業所以外の場所にお  
いて、売買契約の申し込みを受け、又は売買契約を締結して行う物品の購入をいうと定義して  
います。(法第 58 条の 4)

ただし、以下の物品、取引態様については、規制の適用除外となります。

政令で指定された物品(政令第 16 条の 2)

- ① 自動車(二輪のものを除く)
- ② 家庭用電気機械器具(携行が容易なものを除く。)
- ③ 家具
- ④ 書籍
- ⑤ 有価証券
- ⑥ レコードプレーヤー用レコード及び磁気的方法又は光学的方法により音、映像又はプロ  
グラムを記録した物

適用除外の取引態様(法第 58 条の 17)

- ① 訪問購入に係る規制の全てが適用されない場合【全面適用除外】  
全面適用除外として事業者間取引、本邦外に在る者に対する取引、国又は地方公共団体等  
が行う取引については、訪問購入の規定の適用を受けません。
- ② 事業者の氏名等明示(法第 58 条の 5)、勧誘意思確認義務及び再勧誘の禁止(法第 58  
条の第 2 項、第 3 項)以外の規定が適用されない場合【部分的適用除外】

- 消費者自ら自宅での契約締結を請求した場合
- いわゆる御用聞き取引の場合（政令第 16 条の 3 第 1 号）
- いわゆる常連取引の場合（政令第 16 条の 3 第 2 号及び第 3 号）
- 転居に伴う売却の場合（政令第 16 条の 3 第 4 号及び省令第 56 条）

- 不招請勧誘の禁止等

購入事業者が、売買契約の締結に関する要請をしていない消費者に対して、営業所等以外の場所で勧誘を行うことはできなくなりました。また、消費者から勧誘の要請を受けて訪問した場合も、勧誘に先立って、消費者に勧誘を受ける意思があるかを確認しなければなりません。また、一度、取引を断った消費者に対して再勧誘することも禁止となります。

（法第 58 条の 6）

- 書面の交付

訪問購入業者は、契約に際し、物品の種類や特徴、購入価格、引渡しの拒絶やクーリング・オフに関する事項などの契約内容を明確にする事項が記載された書面を売主である消費者に交付しなければなりません。

（法第 58 条の 7、第 58 条の 8）

- 物品の引渡しの拒絶

売主である消費者は、クーリング・オフが認められる 8 日間は、債務不履行に陥ることなく、購入者に対し物品の引渡しを拒むことができます。

（法第 58 条の 15）

また、購入業者は物品の引渡しを受ける時点で消費者に対し、物品の引渡しを拒むことができることを告げなければなりません。（法第 58 条の 9）

また、購入事業者が物品の引渡しを受けるために、不実のことを告げたり、人を威迫して困惑させることは禁止されています。

（法第 58 条の 10）

- クーリング・オフ

訪問購入契約が締結された場合であっても、必要事項が記載された書面を交付されてから起算して 8 日以内であれば、売主である消費者は、無条件で契約の解除が可能です。クーリング・オフは、売主が購入業者に対し書面を発した時に効力が発生します。

売主である消費者が、クーリング・オフを行った場合、購入事業者は損害賠償や違約金を請求することはできません。また、代金の返還費用や利息は、購入事業者が負担することになります。

（法第 58 条の 14）

- 第三者への引渡しについての消費者への通知義務

クーリング・オフの実効性を担保するため、購入事業者がクーリング・オフ期間中に売主から引渡しを受けた物品を第三者に引渡すときは、第三者に対して、引き渡した物品がクーリング・オフの対象物品であることを書面で通知することが義務づけられています。また、売主である消費者に対しては、第三者に物品を引渡した旨を通知しなければなりません。

（法第 58 条の 11、法第 58 条の 11 の 2）

## 相談例 K 海外先物取引に問題はないか

### 1. 相談事例

先物取引業者から先物取引の勧誘の電話がかかってきた。しつこい電話があり、事業者の支店長代理を名乗る人物から「話だけ聞いてほしい」と言われて自宅への来訪を承諾した。自宅でパンフレットなどを見て、「海外では石油が高騰している」などと言われた。利益が出るならと思って、事業者とロンドン市場の石油の先物取引の契約を交わした。申込書を記入し、700万円を事業者へ現金で支払った。契約後、しばらくして取引をやめようと思って事業者に連絡したが、「利益が出ているのにどうして取引を今やめるのか」と事業者に言われたので、取引を継続したところ、マイナスが続き、結局収益が上がらないで赤字の状態取引を終了した。

### 2. ここに注意！

商品先物取引法では、投資家や当業者から委託を受けて国内又は外国の商品取引所の取引を執行（その委託の媒介、取次又は代理を含む。）又は店頭（相対）取引（その媒介、取次又は代理を含む。）を行うことを業とする場合、主務大臣の許可を受けなければなりません。また、商品先物取引業者の委託を受けて、取引の媒介を行う商品先物取引仲介業を行う事業者は、主務大臣の登録を受けなければなりません。

商品先物取引法では、勧誘の要請をしてない消費者である顧客に対して、訪問や電話をして商品取引契約の締結の勧誘をすることは禁止されています。また、商品先物取引について、決裁結了の意思表示をした顧客に対し、引き続きその取引を行うよう勧めることも禁止されています。

### 3. 消費者の方々へのアドバイス

◎ 商品先物取引とは、将来の一定期日に一定の商品を売り又は買うことを約束して、その価格を現時点で決める取引です。

その特徴としては

- － この将来の約束期日以前であればいつでも、反対売買（買っていたものを転売し、又は売っていたものを買い戻すこと）をして、取引開始時点と反対売買時点の商品価格の差額を清算して取引を終了（差金決済）することができること。
- － 取引に入る段階で必要な資金は、「証拠金」（商品価格の概ね 5～10%）という担保金であり、これを預託することによって大きな取引（商品価格の総額は 10～20 倍もの額となります）ができるレバレッジ（テコの原理）による取引であること等があります。

◎ 商品先物市場は、一般投資家（投機家）にとっての「資産運用・形成」の機能を担っており、商品先物市場で形成される価格の動向を予測して、積極的に売買を行うことによって、その差益を得ることもできます。但し、予測がはずれば、差損を被る危険性もあります。少ない証拠金によるレバレッジ取引であり、多額の利益が得られる可能性がある一方で、多額の損失を被る危険性もあるハイリスク・ハイリターンの取引であることが特徴です。

こういった仕組みであることをご理解の上、自己責任のもと取引を行ってください。

なお、委託者の保護のため、法令で以下のとおり規制が設けられています。

- 商品取引契約を締結する前に、商品先物取引業者（具体的には外務員）は、商品デリバティブ取引の仕組み・リスクを説明するとともに、顧客に対して法令で定められた記載事項を記載した書面（契約締結前交付書面）の交付が義務付けられています。

(法第 217 条及び第 218 条)

○ 商品先物取引業者は、顧客に対して誠実かつ公正に業務を遂行するとともに（誠実かつ公正の原則）、顧客の知識、経験及び財産の状況に照らして不相当と認められる勧誘を行ってはならない（適合性の原則）こととなっています。（法第 213 条及び法第 215 条）

○ さらに、委託者保護のために、商品先物取引業者の不当な勧誘等の行為は商品先物取引法で禁止されています。具体的には、以下のような行為が禁止されています。

☆ 不当な勧誘等の禁止

- － 顧客に対して、不確実な事項について断定的判断を提供し、又は確実であると誤認させるおそれのあることを告げて勧誘すること。
- － 商品取引契約の締結又はその勧誘に関して、顧客に対し虚偽のことを告げること。
- － 商品市場における取引等又は外国商品市場等につき、取引の注文を行う際に顧客が指示しなければならない事項（数量、対価の額又は約定価格等）について、顧客から指示を受けないで取引の注文を受けること。
- － 顧客から商品市場における取引の委託を受けた場合に、その取引を執行する前に、同じ内容の自己取引をより有利な価格で行うこと。
- － 取引の委託又は申込みを行わない旨の意思（勧誘を受けることを希望しない旨の意思を含む。）を表示した顧客に対し、勧誘すること。
- － 顧客に対し、迷惑を覚えさせるような夜間・早朝、勤務時間中の時間帯や顧客の意思に反した長時間に亘る方法等で勧誘すること。
- － 商品取引契約の締結の勧誘に先立って、顧客に対して会社名と商品先物取引の勧誘である旨を告げた上で勧誘を受ける意思の有無を確認しないで勧誘すること。
- － 同一の商品取引所の同一の商品について、同一の限月の売建玉と買建玉を同一枚数保有することを顧客に対して勧めること。
- － 商品先物取引（一部の取引を除く。）の勧誘の要請をしていない顧客に対し、訪問し、又は電話をかけて、商品取引契約の締結を勧誘すること。
- － その他、委託者等の保護に欠け、または取引の公正を害するものとして主務省令で定めるもの  
(法第 214 条各号)

☆ 損失補てん等の禁止

- － 商品デリバティブ取引につき、商品先物取引業者が顧客に対し、あらかじめ損失補てん等の申し込みや約束をすること等
- － 商品デリバティブ取引につき、商品先物取引業者が顧客に対し、発生した損失の補てん等の申し込みや約束をすること等
- － 商品デリバティブ取引につき、商品先物取引業者が顧客に対し、損失の補てん等のために財産上の利益を提供すること等  
(法第 214 条の 3 第 1 項)

◎ 取引の媒介を行う商品先物取引仲介業者についても、顧客に対し、商品デリバティブ取引の仕組み・リスクを説明する義務があり、顧客に対して、不確実な事項について断定的判断を提供し、又は確実であると誤認させるおそれがあることを告げて勧誘することなどが禁止されています。（法第 240 条の 16、第 240 条の 18）

商品先物取引制度の詳細については、下記をご覧ください。

<http://www.meti.go.jp/policy/commerce/index.html>

経済産業省及び農林水産省では無許可で商品先物取引業を行っている者に、警告を発出しています。

詳しくは経済産業省HPをご覧ください。

<http://www.meti.go.jp/policy/commerce/page3.html>

## 相談例 L 鉱業権の許可を本当に受けているのか確認したい

### 1. 相談事例

事業者から自宅に電話があり、大理石鉱山の鉱業権に関する投資の話がされた。「近い将来、先物取引所ができる。大理石の取引所が開設されると3倍に値上がりする。将来有望な鉱物だ。」「合同で権利を所有する。安く売って広めている。」「大理石が採掘されたら現物を手にできる権利が発生する。」などと言って一口200万円の契約を勧めてくる。取引内容が不明で怪しい話だと思い断ったが、「資料を送りますのでご覧下さい」と言われた。後日送られてきた資料には、パンフレットや申込書とともに、経済産業局長名の「鉱業権の設定出願の許可について」という文書の写しが同封されていた。試掘権が許可されたとのことだが、この許可証は本物だろうか。経済産業省が許可した取引であるのか確認したい。

### 2. ここに注意！

鉱業権には、「試掘権」「採掘権」の2種類があり、鉱区を所管する経済産業局が設定事務を行っています。「試掘権」とは、鉱物の有無等を調査するための権利であり、出願（申請）が必要な要件を満たしている場合に、出願人（申請者）に付与される有期の権利（大理石に相当する石灰石は、登録から2年、延長して最長6年）です。出願地に実際に鉱物が存在することを保証するものではなく、また、本格的な営業のための採掘事業を行うことを目的とする「採掘権」とは異なることに注意が必要です。

さらに、経済産業局から鉱業権の設定が許可されていたとしても、鉱物の権利に係る取引について、経済産業省・経済産業局が関与していることはありません（経済産業局が行うのは鉱業権の設定やその設定内容の変更等の事務に限定されます）。事業者の話に不審な点があったり、取引内容が不明である場合は、安易に勧誘に応じないようにしてください。

### 3. 消費者の方々へのアドバイス

◎ 近年、実際には鉱業権を有していない事業者が、あたかもそれを有して取引の対象である「権利」を販売するかなのような勧誘を行う事例があり、消費者庁や経済産業局から注意喚起が行われてきました。

[http://www.caa.go.jp/adjustments/pdf/111021\\_1.pdf](http://www.caa.go.jp/adjustments/pdf/111021_1.pdf)

◎ 最近では、鉱業の準備的作業を行うための「試掘権」を有する者が投資話に関与し、パンフレットに許可番号を記載したり許可証の写しを見せたりして消費者を信用させようとする事例も見られます。より一層の注意が必要です。

◎ 資源・貴金属やエネルギー関連事業に関する投資商品の勧誘については、資源エネルギー庁からも注意喚起が行われています。無関係な独立行政法人等の名称が使われる場合もあり、少しでも不審な点があれば、事実関係をよく確認し、慎重に対応してください。

<http://www.meti.go.jp/press/2012/10/20121026006/20121026006.html>



## 相談例 M 製品の所有者登録の制度を知りたい

### 1. 相談事例

昨年 12 月に自宅を新築した。施工は、親戚の大工に依頼したが、設備部分は工務店を通して設置した。工務店は、設備を引き渡す際も重要書類一式をミカン箱に入れて「読んでおくように」というだけの対応だった。

最近になって、ミカン箱の中身を整理していたところ、浴室用電気乾燥機と食器洗浄機の説明書に所有者登録票のハガキが入っていることに気がついた。ハガキの提出が必須なのか疑問に思ったが、工務店に聞いてもわからないだろうと思い、メーカーに直接問い合わせることにした。メーカーへ電話したところ、「任意制度なので、ハガキを出しても出さなくてもどちらでもよい。」との返答だった。何のために登録するのか、制度の概要を知りたい。

### 2. ここに注意！

製品を長期間使用することに伴い発生する経年劣化による製品事故を防止し、製品を安全に使い続けることを目的に、平成 23 年 4 月 1 日に「長期使用製品安全点検制度」が創設されました。

この制度は、製品の所有者が製造・輸入事業者に対して所有者情報を提供することによって、製造・輸入事業者から設計標準期間に応じた点検期間が通知されます。消費者の要請により、製造・輸入業者が有償で点検、修理を実施することになります。

### 3. 消費者の方々へのアドバイス

製品が古くなると部品等が劣化し、火災や死亡事故を起こすおそれがあります。「長期使用製品安全点検制度」では、消費者自身による点検が難しく、経年劣化による重大製品事故のおそれが高い以下の 9 品目を「特定保守製品」に指定しています。

対象製品を購入した際は、所有者登録を行ってください。登録すると適切な時期に、メーカーから点検通知が届きますので、点検を受けましょう。

- ・屋内式ガス瞬間湯沸器（都市ガス用、LPガス用）
- ・屋内式ガスふろがま（都市ガス用、LPガス用）
- ・石油給湯器
- ・石油ふろがま
- ・密閉燃焼式石油温風暖房機
- ・ビルトイン式電気食器洗機
- ・浴室用電気乾燥機

## 相談例 N ハロゲンヒーターの軸足が溶けてしまった

### 1. 相談事例

外出先から夜間に帰宅したところ、普段点灯している玄関灯が消えていた。分電盤を調べたところ、ブレーカーがすべて落ちていたので元に戻したところ、1箇所のブレーカーが元に戻らなかった。家の中を調べて、子供部屋の扉を開けたところ、煙がくすぶっていた。火は出ていなかったものの、煙のせいで咳き込むような感じがした。部屋に入ると、約10年前に購入した遠赤外線ハロゲンヒーターが、絨毯の方に倒れており、軸足部分の表面カバーと内部の銅線が溶けてしまっていた。製品に貼ってあったシールには、メーカー名、製造番号、フリーダイヤル等が記載されていた。販売店は、既に別の店に代わってしまっている。

翌日、メーカーのフリーダイヤルへ連絡してみたのだが繋がらない。そこで消防署に連絡したところ、経済産業省にも連絡するよう勧められた。夫は溶けてしまった製品は「廃棄してしまえばよいのではないか」と言っている。事業者へ連絡が付き、回収すると言われたら、事業者に渡せばよいのだろうか。

### 2. ここに注意！

本件は、火災発生に至っておりませんが、このような不具合があった場合は、直ちに、ヒーターの使用を中止するとともに販売店又はメーカーへ連絡して、製品回収等の相談をしましょう。

現在、使用中のハロゲンヒーターがある場合は、多数のリコールが公表されておりますので、経済産業省の運営する「製品安全ガイド」、製品評価技術基盤機構等のホームページのリコール情報を確認し、該当する製品が見つかった場合は、使用を中止し、速やかに事業者へ連絡しましょう。

### 3. 消費者の方々へ

ハロゲンヒーターのリコール情報は、経済産業省の運営する「製品安全ガイド」、製品評価技術基盤機構等のホームページに多数掲載されておりますので、常日頃からご家庭にリコール製品がないかご確認いただき、該当する製品が見つかった場合は、使用を中止し、速やかに事業者へ連絡して、リコール製品による危害を防ぎましょう。

【割賦販売法上のクーリング・オフの通知書面の書き方 例】

<table border="1"><tr><td style="width: 15%;"></td><td style="width: 15%; text-align: center;">□□□□</td><td style="width: 15%; text-align: center;">□□□□</td><td style="width: 15%; text-align: center;">○ ○○○○○</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td style="text-align: center;">○○○○○クレジット会社</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td style="text-align: center;">○○○○○課行</td></tr><tr><td style="text-align: center;">住所 契約者名（フリガナ含む） 電話番号</td><td></td><td></td><td></td></tr></table>		□□□□	□□□□	○ ○○○○○				○○○○○クレジット会社				○○○○○課行	住所 契約者名（フリガナ含む） 電話番号				<table border="1"><tr><td style="width: 30%;"></td><td style="width: 10%; text-align: center;">○年</td><td style="width: 10%; text-align: center;">○月</td><td style="width: 10%; text-align: center;">○日</td><td style="width: 30%;">申込日</td></tr><tr><td></td><td style="text-align: center;">○年</td><td style="text-align: center;">○月</td><td style="text-align: center;">○日</td><td>書面受領日</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td>① 販売店名</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td>② 販売店住所</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td>③ 電話番号</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td>④ 商品・役務の名</td></tr></table> <p>右記日付の申し込みを撤回し、又は契約を解除します。 平成 ○年 ○月 ○日</p>		○年	○月	○日	申込日		○年	○月	○日	書面受領日					① 販売店名					② 販売店住所					③ 電話番号					④ 商品・役務の名
	□□□□	□□□□	○ ○○○○○																																												
			○○○○○クレジット会社																																												
			○○○○○課行																																												
住所 契約者名（フリガナ含む） 電話番号																																															
	○年	○月	○日	申込日																																											
	○年	○月	○日	書面受領日																																											
				① 販売店名																																											
				② 販売店住所																																											
				③ 電話番号																																											
				④ 商品・役務の名																																											

(注)

《クーリング・オフの方法》

◎クーリング・オフをすることを必ず書面で、クレジット契約の相手方に通知してください。  
クーリング・オフは書面をクレジット会社に発送した時に効力を生じます。

ポイント

● クレジット契約のクーリング・オフ書面の発信をもって、同時に売買契約又は役務提供契約をクーリング・オフしたものと見なされます。ただし、販売店等にもクーリング・オフ書面を発送する場合には、必ずクレジット会社に対して先に（又は同時に）発送することが必要です。

ポイント

● 書面は、郵送などをする前にコピーを取り大切に保管してください。また、発送した記録の残る方法（簡易書留郵便等）で送付しましょう。（後で、より確実な証拠となる場合があります。）

（上記ははがきによる記載例ですが、封書であっても構いません）

【特定商取引法上のクーリング・オフの通知書面の書き方 例】

<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid black; width: 60px; height: 60px; margin-bottom: 10px;"></div> <div style="display: flex; gap: 10px;"> <div style="border: 1px solid black; width: 30px; height: 15px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 30px; height: 15px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 30px; height: 15px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 30px; height: 15px;"></div> </div> </div> <p style="text-align: center;">○○○○○ ○○○○○ ○</p> <p style="text-align: center;">○○○○○販売株式会社 御中</p> <p>住所 契約者名 (フリガナ含む) <small>フリガナ</small></p>	<p>契約申込日 ○年 ○月 ○日</p> <p>販売会社名</p> <p>担当者名</p> <p>商品又は役務名</p> <p>契約金額</p> <p>右の契約を解除します (又は契約の申込みを撤回します)。</p> <p>平成 ○年 ○月 ○日</p>
---	--

(注)

《クーリング・オフの方法》

◎クーリング・オフをすることを必ず書面で、販売会社に通知してください。

ポイント ● クーリング・オフは契約の申込みの撤回又は契約の解除する旨の書面を

発送したときに成立します。

ポイント ● 書面は、郵送などをする前にコピー

を取り大切に保管してください。また、発送した記録の残る方法(簡易書留郵便等)で送付しましょう。(後で、より確実な証拠となる場合があります。)

(上記ははがきによる記載例ですが、封書であっても構いません)