

12. 特定商取引法、電子消費者契約

12-1. 特定商取引法の概要

(1) 特殊な販売・取引方法と法規制

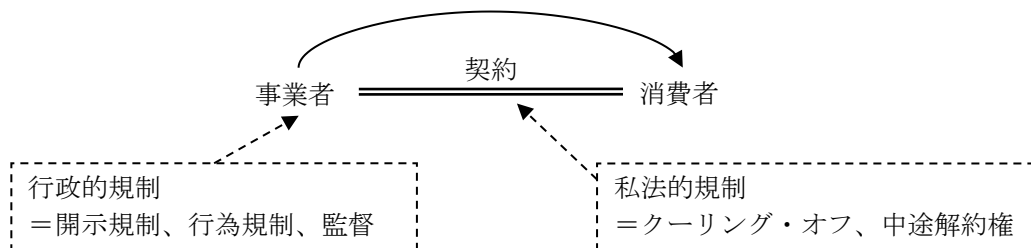
特殊な販売・取引方法（例：キャッチ・セールス）→ 契約締結圧力

特定商取引に関する法律（特定商取引法）

販売・取引方法

＝ 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、ネガティブ・オプション

＊ 事業者同士の取引は基本的に適用除外（特定商取引 26 I ①・50 I ①・58 の 17 I ①）



適格消費者団体による差止請求権

販売方法ごとに、販売業者・役務提供事業者による不実告知・威迫困惑行為についての差止請求権が定められる（特定商取引 58 の 18 以下）

(2) 特定商取引法でカバーされない販売・取引方法

12-2. 訪問販売等

(1) 訪問販売（特定商取引 2 I）

訪問販売の問題点——心の準備のない者への勧誘、契約内容が不明確、責任追及困難

(ア) 業者が営業所等以外の場所で申込みを受け、または、契約を締結
(特定商取引 2 I ①、特定商取引則 1)

→（狭い意味での）訪問販売、街頭販売

(イ) 業者が、①営業所等以外の場所で呼び止めて営業所等に同行させた者、または、②
その他の方法で誘引した者と、営業所等で申込みを受け、または、契約を締結
(特定商取引 2 I ②、特定商取引令 1)

→キャッチ・セールス、アポイントメント・セールスなど

事例 12-a 訪問販売 1

ハルさんは、エステ店から「来店時に下着の正しい着用体験が無料でできる」と案内され、無料ならと思い、体験申込みをした。後日エステ店に行くと個室に案内され、担当者から次々に試着を勧められた。試着が終わった後、店長ともう 1 人に挟まれるように座らされ、カタログを指して「どの下着を買うのか」と訊ねられた。ハルさんが「無料着用だと聞いていた」と繰り返しても、店長たちから、「買っておいの方がいい」と口々に言われ、早くこの部屋を出たい一心で、約 36 万円の下着の購入契約を結んでしまった。

契約の対象（特定商取引 2 I ①・②）

＝商品、特定権利（特定商取引 2IV：施設利用権など）、役務

(2)クーリング・オフ（特定商取引 9）

クーリング・オフ（申込みの撤回等）（特定商取引 9 I）→強行規定（特定商取引 9Ⅲ）

事例 12-b 訪問販売 2（**事例 10-a**と同じ）

ハルさんは、街頭で英会話学校の勧誘を受け、英会話を習う契約を締結した。勧誘の際には講師が全員アメリカ人であると聞いていたのに、実際にあつた講師はカナダ人だった。

クーリング・オフの特徴 ⇔ 民法・消費者契約法

クーリング・オフの効果

クーリング・オフ	
申込者等（消費者）	販売業者・役務提供事業者
①代金支払義務消滅	④既払代金返還（民 545）
②商品返品義務（民 545） ：引取費用（特定商取引 9Ⅳ）	⑤役務提供契約に関連して受領した 金銭返還（特定商取引 9Ⅵ）
③既実行工事等（土地等） （特定商取引 9Ⅶ）	⑥損害賠償・違約金支払請求× （特定商取引 9Ⅲ）
	⑦施設利用・役務提供の対価請求× （特定商取引 9Ⅴ）

クーリング・オフができない場合

- ・その全部の履行が契約の締結後直ちに行為ることが通例である役務の提供であつて、契約の締結後直ちに履行された場合（特定商取引 26Ⅲ、特定商取引令 13）
【例】路上勧誘＋マッサージ
- ・その販売条件・役務の提供条件についての交渉が相当の期間にわたり行為ることが通常の取引の態様である商品・役務の販売・提供（特定商取引 26Ⅳ①、特定商取引令 14） 【例】自動車の販売
- ・契約の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がある役務の提供（特定商取引 26Ⅳ②、特定商取引令 15）
【例】電気・ガスの供給、葬式のための祭壇の貸与その他の便益の提供
- ・使用・一部の消費により価額が著しく減少するおそれがある商品を使用・消費（特定商取引 26Ⅴ①、特定商取引令 16・別表 3） 【例】化粧品
- ・相当の期間品質を保持することが難しく、品質の低下により価額が著しく減少するおそれがある商品を引き渡されたとき（特定商取引 26Ⅴ②） 【例】生鮮食料品
- ・3000 円未満の現金取引（特定商取引 26Ⅴ③、特定商取引令 17）

(3) クーリング・オフの方法等

権利の記載	申込書面・契約書面（特定商取引 4⑤・5Ⅱ）
方法	書面または電磁的記録（特定商取引 9Ⅰ）＝発信主義（特定商取引 9Ⅱ）
期間	申込書面・契約書面受領日から起算して 8 日（特定商取引 9Ⅰ但）

権利行使期間——書面が交付されないときは？

クーリング・オフ妨害（特定商取引 9Ⅰ但括弧書）

クーリング・オフ以外に申込みの撤回等を認めるルール

過量販売の取消し（特定商取引 9 の 2）

＝訪問販売によって大量のものを買わされた場合などに、1 年間は、申込みの撤回や契約の解除が可能（消費契約 4Ⅳと同様のルール）

不実告知等の場合の取消し

＝訪問販売の業者は、勧誘の際に、商品やサービスに関連する不実告知・故意に事実を告げない行為（事実の不告知）をしてはならず（行為規制。特定商取引 6ⅠⅡ）

→これに違反して不実告知・事実の不告知が行われた場合、消費者の側は、契約の申込み・承諾の意思表示を取り消すことができる（特定商取引 9 の 3）

＊消費契約 4ⅠⅡとの違い

＝商品内容や取引条件以外についての不実告知等も含まれる（特定商取引 6Ⅰ）

不告知は不利益な事実についてのものに限らず（特定商取引 6Ⅱ）

(4) 電話勧誘販売（特定商取引 2Ⅲ、特定商取引令 2）

クーリング・オフ（8 日）、過量販売の取消し、不実告知等の場合の取消し
（特定商取引 24～24 の 3）

(5)業務提供誘引販売取引（特定商取引 51）

業務に従事することにより得られる利益を収受しうることをもって勧誘
＋その業務に利用する物品の販売・役務の提供

事例 12-c 業務提供誘引販売取引

ハルさんは、アフィリエイト広告のセミナーに参加し、コンサルタント契約を結んだ。契約の内容は、半年間メールでやり取りをしながらアフィリエイト広告の作成について指南を受けるというものであり、コンサルタント料として 100 万円を支払わなければならない。セミナーでは「月に 30 万円は稼げる」と言われてその気になったが、よく考えると月に 30 万円も稼げるのか疑問だ。

クーリング・オフ（20 日）、不実告知等の場合の取消し（特定商取引 58・58 の 2）

(6)連鎖販売取引（特定商取引 33）

マルチ商法、ネットワークビジネス

事例 12-d 連鎖販売取引

ハルさんは、友人 A から自然食品販売のネットワークビジネスを勧められ、登録料や販売用食品代として 40 万円を支払った。A の話では、「まず、事業について知人等を勧誘し、2 人登録してもらう。その後、加入したそれぞれが 2 人入会させることにより、ピラミッド型の組織を形成していく。自分から数えて 15 人の組織が完成した時点で、運営会社から 40 万円の報酬が支払われる」とのことであった。

クーリング・オフ（20 日）、不実告知等の場合の取消し等（特定商取引 40～40 の 3）

*ねずみ講（無限連鎖講の防止に関する法律）

12-3.通信販売と電子消費者契約

(1)通信販売（特定商取引 2Ⅱ、特定商取引則 2）

クーリング・オフなし

返品（特定商取引 15 の 3）

事例 12-e 通信販売

ハルさんは、インターネット事業者のサイトから服の購入申込みをした。事業者から送られてきた商品の質感がイメージしていたものとは違うため、ハルさんはこれを返品したい。事業者のサイトには、商品の返品について何も書かれていない。

(2)電子消費者契約に関する特例

ネット販売＝通信販売かつ電子消費者契約

電子消費者契約に関する民法の特例に関する法律

民 95 I Ⅲ ⇔ 電子消費者契約の場合（電子契約特 3 柱本）

次の場合は別（電子契約特 3 柱但）

- ・その消費者の申込み・承諾の意思表示を行う意思の有無について確認を求める措置を事業者が講じた場合
- ・消費者から事業者に、そのような措置を講ずる必要がない旨の意思の表明があった場合