

## 悪質な住宅リフォーム訪問販売に関する平成16年特定商取引法改正 (平成16年11月11日施行)の内容について

平成17年7月5日  
経済産業省

### 1. 行政規制の強化

- ①訪問販売をする際には、販売目的の訪問であることの明示を義務化
  - ・「無料点検」という口実による訪問の禁止。
- ②不実告知（虚偽説明）や故意の事実不告知に対する規制強化
  - ・「商品を買わなければならない切迫した必要がある」等と思わせる、契約の締結を必要とする事情に関する虚偽説明（例：床下が腐っている）が禁止行為に該当する不実告知であることを明示。
  - ・商品の価格、性能等の重要事項を消費者に故意に告げない行為（例：床下換気扇の適正台数が3台なのに、それを告げずに10台設置する）を、不実告知と同様、罰則をもって禁止。

### 2. 被害にあった消費者を救済する民事ルールの強化

- ①クーリング・オフ妨害に対する措置
  - ・販売業者が嘘を言いまたは威迫して、消費者によるクーリング・オフ（契約から8日間は無条件解約できる制度）を妨害した場合は、当該事業者がその妨害を解消するまで、消費者がクーリング・オフできる。
- ②不実告知や故意の事実不告知による契約の取消し
  - ・不実告知や故意の事実不告知により、誤認して契約した場合には、消費者がその契約を取り消すことができる。

(参考)

## 平成16年特定商取引法改正の概要

「特定商取引に関する法律」は、訪問販売など、消費者トラブルが多い6つの取引類型<sup>(注)</sup>を対象に、悪質業者取締のための規制と、トラブルの防止・解決のためのルール（民事ルール）を定める法律。（旧称：訪問販売等に関する法律）

(注) 6取引類型：訪問販売、電話勧誘販売、通信販売、特定継続的役務提供(エステ、外国語教室等)、連鎖販売取引(マルチ商法対策)、業務提供誘引販売取引(内職商法対策)

平成16年の改正内容は、以下のとおり。

### 1. 悪質な訪問販売等に対する規制強化及び民事ルールの整備

高齢者等を狙った点検商法や若者等を狙ったアポイントメントセールス等による消費者トラブルの多発に対して、以下の措置を行った。

点検商法：水道の点検等と偽って家に上がり込み、「床下が腐っている」等と嘘を言い、更に、床下換気扇の適正な台数が3台なのに、言わないで10台設置するといった手口で、高額な住宅関連工事や浄水器等を売り込む商法。

アポイントメントセールス

：電話等で販売目的を告げず「懸賞に当たった」等と嘘を言って、若者等を事務所等に呼び出して高額商品を販売。

#### <規制強化>

- ①訪問販売をする際には、販売目的の訪問であることを、まず明示することを義務づける。（点検商法等への対策）
- ②販売目的であることを隠して、公衆の出入りしない個室等に誘い込んで勧誘することを禁止する。（アポイントメントセールス等への対策）
- ③消費者に、商品の価格、性能等に関する重要事項を故意に告げない行為を、虚偽説明と同様、罰則をもって禁止する。

#### <民事ルール整備>

- ④虚偽説明や上記③の重要事項の不告知等の違法勧誘によって、誤認して契約した場合、消費者が契約を取り消せるようにする。
- ⑤事業者が嘘を言ったり威迫して、クーリング・オフを妨害した場合には、当該事業者がその妨害を解消するまで、消費者がクーリング・オフできる。

(注) 「クーリング・オフ」は、契約後一定の期間（8日間等）、冷静に再考して解約できる機会を消費者に与える制度。悪質業者によるクーリング・オフ妨害のトラブルも多い。

## 2. 連鎖販売取引に対する民事ルールの整備

悪質な連鎖販売取引（いわゆるマルチ商法）で、多額の販売用商品を購入させ、解約・返品を認めない等のトラブル多発の状況に対して、上記1.の対策に加えて、以下の民事ルール整備を行った。

連鎖販売取引：個人を販売員として勧誘し、また次の販売員を勧誘させる形で、連鎖的に組織を拡大して行う商品等の販売形態。悪質なマルチ商法防止のため、特定商取引法で規制。

- ①連鎖販売組織に入会后1年を経過しない会員が、解約・退会する際に、引渡しを受けた日から90日を経過していない未使用の商品を返品し、適正な返金を受けられるようにする（返品ルール）。  
（諸外国では既に法定。（社）訪問販売協会も自主規制で定めているが、会員外の悪質業者には効果が及ばない。）
- ②連鎖販売契約を上記により解約等した場合に、その割賦販売（クレジット）の支払いも拒絶できるようにする。（割賦販売法の改正。訪問販売等他の取引類型については、このような措置（抗弁権の接続）を実施済。）

## 3. 法執行強化のための手続整備

- ①効能・効果等について誇大な広告・勧誘をしている疑いがある事業者に対し、その合理的な根拠資料の提出を求め、提出されない場合は、誇大であるものとみなす。  
（注）痩身、防虫等の効能・効果を誇大に謳って高額商品を売る悪質商法に対して、改正前は専ら行政庁側が「誇大さ」の裏付けを固める必要があり、迅速・的確な対応が困難。
- ②規制対象事業者と密接な関係を持つ事業者への報告徴収等を可能にする。