



# あなたの契約、大丈夫？

～知って安心、契約トラブル防止・解決のために～



契約トラブルを生じやすい特定の**7つの取引類型**を対象に、  
トラブル防止のためのルールを定めているのが**特定商取引法**です。

## ① 訪問販売

キャッチセールスも対象  
**<NEW>**  
SNSにより誘い出した者への販売も対象



消費者の自宅等を事業者が訪問し、商品の販売等を行うもの

## ② 通信販売



消費者がテレビやホームページ等の広告を見て、電話、FAX、インターネット等で申込みをするもの

## ③ 電話勧誘販売



消費者に事業者が電話をかけて勧誘し、商品の販売等を行うもの

## ④ 連鎖販売取引

いわゆるマルチ商法のひとつ



「他の人を販売員にするとあなたも収入が得られる」と消費者を勧誘し、商品等を買わせるもの

## ⑤ 業務提供誘引販売取引



いわゆる内職商法のひとつ

「仕事を紹介するので収入が得られる」と消費者を勧誘し、その仕事に必要であるとして、商品等を買わせるもの

## ⑥ 特定継続的役務提供



特定の7種類のサービス  
エステティック、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  
**<NEW>**美容医療

特定の7種類のサービスについて、  
長期・高額 of 契約を締結して行うもの

## ⑦ 訪問購入



消費者の自宅等を事業者が訪問し、  
消費者の物品を事業者が買い取るもの





Q 契約をしたけれど、  
やっぱりやめたいんですが・・・



## 1. クーリング・オフ（一定期間は無条件で解約できます）

※②通信販売はクーリング・オフができません。返品特約(返品のルール)をよく確認しましょう。

○正しく記載された書面（申込書面または契約書面）を受け取ってから  
以下の期間中は無条件で解約できます。

※ 書面に不備がある場合、書面を受け取っていないものとみなされます。

**8日間**：①訪問販売、③電話勧誘販売、⑥特定継続的役務提供、⑦訪問購入

**20日間**：④連鎖販売取引、⑤業務提供誘引販売取引

クーリング・オフ



クーリング・オフをする時のハガキ（契約解除通知書）  
記載例

<p>切手 <input type="text"/>-<input type="text"/></p> <p>簡易書留 又は 特定記録</p> <p>自分の住所 自分の氏名</p> <p>市〇〇〇〇番地</p> <p>〇〇会社 御中</p> <p><input type="text"/>-<input type="text"/></p>	<p>契約解除通知書</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 契約（申込）年月日…〇〇年〇月〇日</li> <li>● 販売会社…〇〇会社</li> <li>● 担当者名…〇〇〇〇</li> <li>● 商品名…〇〇〇〇一式</li> <li>● 契約金額…〇〇〇〇,〇〇〇円</li> </ul> <p>右の契約を解除いたします。</p> <p>〇〇年〇月〇日</p> <p>住所 氏名</p>
---	---


### ⚠ ハガキを出すときの注意！




ハガキを出す前に両面をコピーし、  
出すときは簡易書留などで記録（控え）が残るようにしましょう。  
(ハガキのコピーと控えは失くさないよう大切に保存しておきましょう。)

クーリング・オフ期間を過ぎてしまっても  
解約できる場合があります。


## 2. 大量の商品を買ってしまった場合など → 過量販売解除

対象となる取引類型 (2つの類型)	対象となる場合	解除できる期間
①訪問販売 ③電話勧誘販売	日常生活において通常必要とされる分量などを著しく超える契約 (例：独り暮らしの方が半年で布団を10セット購入する) 	契約締結時から1年以内

## 3. 勧誘の際、事実と異なることを言われた場合など → 契約の取消し

対象となる取引類型 (5つの類型)	対象となる場合	取消しできる期間
①訪問販売 ③電話勧誘販売 ④連鎖販売取引 ⑤業務提供誘引販売取引 ⑥特定継続的役務提供	事業者が勧誘の際に事実と異なることを言い、または重要な事実を故意に言わなかった場合 (例：実際には屋根に問題がないのに、「このままでは雨漏りしてしまう」と勧誘し、屋根修理の契約を結ぶ) 	事実と異なることに気付いたときなどから1年以内 または契約締結時から5年以内

## 4. 長期にわたる契約をしている場合 → 中途解約

対象となる取引類型 (2つの類型)	対象となる場合
④連鎖販売取引 ⑥特定継続的役務提供 	クーリング・オフ期間の経過後は、残りの契約について解除が可能 (一定の違約金が必要な場合があります) (例：学習塾を退会する場合、まだ受けていない授業の代金については返金を請求できる)

※対象商品・サービスによっては、1～4が適用されないことがあります。

相談したいときは、電話しましょう

消費者ホットライン (局番なし)



お近くの消費生活相談窓口を案内します。

(土日祝日も相談できます。)

## 事業者は以下を守る必要があります！

違反事業者は業務停止命令等の行政処分や罰則の対象となります

事業者が守るべき主な規制の内容

### 1. 事業者名等の明示義務

○勧誘開始前に、事業者名や勧誘目的である旨などを相手方に告げなければならない。

### 2. 不当な勧誘行為の禁止

○勧誘の際に事実と異なることを言ったり、重要な事実を故意に言わない行為を禁止  
○一度契約を断った人に対して、再度勧誘する行為を禁止（再勧誘の禁止）

### 3. 書面交付義務

○契約の締結後等に、相手方に重要事項を記載した書面を交付しなければならない。

### 4. 広告規制

○広告に事業者名や住所、電話番号等の表示を義務付け  
○虚偽・誇大な内容の広告を禁止

## 【参考】成年後見制度について

認知症、知的障害、精神障害などの理由で判断能力の不十分な方々を保護し、支援するのが成年後見制度です。この制度を利用することで、このような方々が悪質な訪問販売によって契約を締結してしまうといったことを防止することができます。詳しくは、以下を確認ください。



法務省 成年後見制度

【法務省HP】

<http://www.moj.go.jp/MINJI/minji17.html>