

悪質商法などから消費者を守る

特定商取引法とは

特定商取引法は、事業者による違法・悪質な勧誘行為等を防止し、消費者の利益を守ることを目的とする法律です。具体的には、訪問販売や通信販売等の消費者トラブルを生じやすい取引類型を対象に、事業者が守るべきルールと、クーリング・オフ等の消費者を守るルール等を定めています。

特定商取引法の対象となる取引類型

訪問販売



事業者が消費者の自宅に訪問して、商品や権利の販売又は役務の提供を行う契約をする取引のこと。キャッチセールス、アポイントメントセールスを含みます。

通信販売



事業者が新聞、雑誌、インターネット等で広告し、郵便、電話等の通信手段により申込みを受ける取引のこと。「電話勧誘販売」に該当するものを除きます。

電話勧誘販売



事業者が電話で勧誘を行い、申込みを受ける取引のこと。電話を一旦切った後、消費者が郵便や電話等によって申込みを行う場合にも該当します。

連鎖販売取引



個人を販売員として勧誘し、更にその個人に次の販売員の勧誘をさせるかたちで、販売組織を連鎖的に拡大して行う商品・役務の取引のこと。

特定継続的役務提供



長期・継続的な役務の提供と、これに対する高額の対価を約する取引のこと。現在、エステティックサロン、語学教室など7つの役務が対象とされています。

業務提供誘引販売取引



「仕事を提供するので収入が得られる」という口実で消費者を誘引し、仕事に必要であるとして、商品等を売って金銭負担を負わせる取引のこと。

訪問購入



事業者が消費者の自宅等を訪問して、物品の購入を行う取引のこと。

特定商取引法の概要

(1) 行政規制

特定商取引法では、事業者に対して、消費者への適正な情報提供等の観点から、各取引類型の特性に応じて、以下のような規制を行っています。特定商取引法の違反行為は、業務改善の指示や業務停止命令・業務禁止命令の行政処分、又は罰則の対象となります。

○氏名等の明示の義務付け

事業者に対して、勧誘開始前に事業者名や勧誘目的であることなどを消費者に告げるように義務付けています。

○不当な勧誘行為の禁止

価格・支払条件等についての不実告知(虚偽の説明)又は故意に告知しないことを禁止したり、消費者を威迫して困惑させたりする勧誘行為を禁止しています。

○広告規制

事業者が広告をする際には、重要事項を表示することを義務付け、また、虚偽・誇大な広告を禁止しています。

○書面交付義務

契約締結時等に、重要事項を記載した書面を交付することを事業者にも義務付けています。

(2) 民事ルール

特定商取引法は、消費者と事業者との間のトラブルを防止し、その救済を容易にするなどの機能を強化するため、消費者による契約の解除(クーリング・オフ)、取消しなどを認め、また、事業者による法外な損害賠償請求を制限するなどのルールを定めています。

○クーリング・オフ

特定商取引法は、「クーリング・オフ」を認めています。クーリング・オフとは、申込み又は契約の後に、法律で決められた書面を受け取ってから一定の期間(※)内に、無条件で解約することです。(※)訪問販売・電話勧誘販売・特定継続的役務提供・訪問購入においては8日間、連鎖販売取引・業務提供誘引販売取引においては20日間。通信販売には、クーリング・オフに関する規定はありません。

○意思表示の取消し

事業者が不実告知や故意の不告知を行った結果、消費者が誤認し、契約の申込み又はその承諾の意思表示をしたときには、消費者は、その意思表示を取り消すことができます。

○損害賠償等の額の制限

消費者が中途解約する際等、事業者が請求できる損害賠償額に上限を設定しています。