

## クーリング・オフ妨害があった訪問販売

「アルカリ水のサンプルをプレゼント」と言って業者が来訪した後、高額な風呂用浄水器を契約したが、解約したい。



訪問販売、個別クレジット、過剰与信、クーリング・オフ、不実告知、事実不告知、加盟店調査義務

### [事例の概要]

#### 契約内容

契約年月日： \*年4月25日  
商品名： 風呂用浄水器  
契約金額： 396,900円  
支払総額： 493,840円  
支払方法： 個別クレジット 36回  
1回(1,440円) 35回(9,500円)  
ボーナス6回(25,000円)  
相談者： 26歳 女性 給与  
相談年月日： \*年4月27日

ひとりでマンション暮らしをしている。看護師の夜勤の仕事明けで帰宅し、寝ようと思ったところ、ドアのチャイムがなり「宅配便です」と言うのでドアを開けた。

突然「アルカリ水は体によいので、サンプルを皆さまに差し上げている」と言って、アルカリ水の説明を始めた。続いて浄水器の説明をして、購入を勧めるので「浄水器はすでに取り付けているからいらない」と断ると、「〇〇市の水は汚れているのでシャワーの水もよくない。風呂用の浄水器を取り付けると、弱酸性の水になって肌にもよい」と勧められた。また「月1万円弱のクレジットで支払いも可能だから」と強引に勧められた。夜勤明けで眠くて頭もぼんやりしていたこともあって契約してしまった。契約時、「今回は私の営業成績がかかっているので、クーリング・オフだけはしないでね、メンテナンスは責任もってするから」と言われた。

しかし、眠った後でよく考えると、ひとり暮らしの生活で、高額な風呂用浄水器は必要ないと思った。また、宅配を装って来訪した販売会社も信頼できない。クーリング・オフしないでと言われた承してしまったが、やっぱり解約したい。

# 解説と相談処理のポイント

## 1. 訪問販売業者における氏名、勧誘目的等の明示義務について（特定商取引法第3条等）

この事例で、訪問販売業者は、突然、「宅配便です」と言って来訪し、さらに勧誘に先立って、「アルカリ水は体によいので、サンプルを皆さまに差し上げている」と言って、アルカリ水の勧誘を始めており、風呂用浄水器を勧誘するのが目的であることを告げていない。したがって、訪問販売における氏名、勧誘目的等の明示義務（特定商取引法第3条）に違反したとされる可能性がある。

ただし、この義務に違反したとされる場合であっても、直ちに売買契約が無効とされたり、取消し可能となる訳ではない（すなわち、民事効果はない）が、行政処分の対象となり得る（同法第7条又は第8条）。

## 2. 訪問販売業者の勧誘時の禁止行為等に該当する可能性について（特定商取引法第3条の2）

（1）訪問販売業者は、上述のとおり氏名、勧誘目的等の明示義務があるほか、訪問販売をしようとするときは、勧誘を受ける意思があるかどうかを確認するよう努める義務がある（特定商取引法第3条の2第1項）。

この事例では、宅配業者を装ってドアを開けさせ、勧誘目的も告げず、あたかもサンプル品の配布のような勧誘トークを行っており、勧誘を受ける意思の確認はなされていないと考えられ、この努力義務に反する可能性がある。

（2）訪問販売業者は、契約を締結しない旨の意思を表示している相手には、当該契約についての勧誘を継続することが禁止される（同法第3条の2第2項）。

夜勤の仕事明けで帰宅し、寝ようとしていた消費者は、突然宅配業者を装った訪問販売業者から浄水器の勧誘を受けたが、最初に「浄水器はすでに取り付けているからいらぬ」と断っている。したがって、その後の勧誘行為は、この禁止行為に該当すると考えられる。ただし、この義務に違反したとされる場合であっても、直ちに売買契約が無効とされたり、取消し可能となる訳ではない（すなわち民事効果はない）が、行政処分の対象となり得る（同法第7条又は第8条）。

## 3. 個別クレジット契約の書面交付について（割賦販売法第35条の3の9）

個別クレジット業者は、訪問販売等に係る個別クレジット契約の申込みを受けたとき及び訪問販売等に係る個別クレジット契約を締結したときは、当該契約に関する事項を記載した書面（申込書面、契約書面）を遅滞なく申込者または契約の相手方に、直接または販売業者を通じて交付しなければならない。

申込段階で申込書面を、契約締結段階で契約書面を交付する。書面の交付時期は、個別クレジット業者は、消費者と直接対面する機会がないため、いずれも「遅滞なく」交付すべきものとされている。

個別クレジット業者が交付する申込書面は、個別クレジット契約のクーリング・オフ期間の起算点となる。この点からも、個別クレジット業者は、適正な書面を交付することが求められる。本件は、販売契約日・クレジット申込日から2日後の相談であるので、下記のとおり、訪問販売契約のみならず、個別クレジット契約もクーリング・オフすることができる。

#### 4. 個別クレジット契約のクーリング・オフについて（割賦販売法第35条の3の10）

訪問販売契約の申込者や購入者は、8日以内は、書面により、訪問販売契約のみならず、個別クレジット契約についても、その申込みの撤回または解除を行うことができる。ただし、特定商取引法のクーリング・オフで適用除外とされるものについては、個別クレジット契約のクーリング・オフも適用除外となる。

- ①訪問販売契約に係る個別クレジット契約のクーリング・オフ期間は、個別クレジットの契約書面を受領した日（それより前に申込書面を受領した時は、申込書面を受領した日）から8日以内である（第1項）。
- ②クーリング・オフの効力は、通知を発送した時に生ずる（第2項）。
- ③個別クレジット業者は、損害賠償または違約金の支払いを請求できない（第3項）。
- ④個別クレジット業者は、個別クレジット契約のクーリング・オフの通知を受領した時には、直ちに、訪問販売業者にその旨通知しなければならない（第4項）。
- ⑤個別クレジット契約をクーリング・オフした場合、訪問販売契約もクーリング・オフされたものとみなされる（第5項）。ただし、個別クレジット契約のクーリング・オフの書面において、反対の意思を表示しているときはこの限りでない。購入者等が、個別クレジット契約は解除したいが、訪問販売契約は維持したいという場合には、反対の意思を表示すれば、訪問販売契約は維持され、現金払いになる。
- ⑥訪問販売契約がクーリング・オフされたものとみなされた場合、訪問販売業者は、損害賠償または違約金の支払いを請求できない（第6項）。
- ⑦個別クレジット業者は、個別クレジット契約がクーリング・オフされ、かつ、訪問販売契約がクーリング・オフされたものとみなされた場合は、すでに立替金を訪問販売業者に交付していても、購入者等に対し、個別クレジットにより得られた利益に相当する金銭の支払いを請求できない（第7項）。
- ⑧訪問販売業者は、訪問販売契約がクーリング・オフされたものとみなされた場合、受領した立替金を個別クレジット業者に返還する（第8項）。
- ⑨個別クレジット業者は、個別クレジット契約がクーリング・オフされ、かつ、訪問販

売契約がクーリング・オフされたものとみなされた場合、購入者等から受領した既払金を購入者等に返還する（第9項）。

⑩訪問販売契約がクーリング・オフされたものとみなされた場合は、引取に要する費用は、訪問販売業者の負担とする（第10項）。

## 5. **クーリング・オフ妨害について（割賦販売法第35条の3の10、特定商取引法第9条）**

訪問販売業者がクーリング・オフを妨げるため、特定商取引法第6条第1項の規定に違反して、クーリング・オフに関し、不実を告げて誤認させたり、同条第3項の規定に違反して威迫して困惑させることなどにより、クーリング・オフを妨害した場合は、クーリング・オフ期間は起算しない。

クーリング・オフ妨害が行われた場合は、訪問販売契約については訪問販売業者から、個別クレジット契約については訪問販売業者もしくは個別クレジット業者から、新たにクーリング・オフができる旨を記載した妨害解消書面を受領した日から起算して8日を経過する時まで、クーリング・オフを行うことができる。

この事例では、契約時に「今回は、私の営業成績がかかっているので、クーリング・オフだけはしないでね」と言われている。しかし、この事例は、「クーリング・オフはできない」などと不実を告げられて誤認したり、威迫されて困惑しクーリング・オフをしなかったケースとは言い難いので、法定書面を受領しているのであれば、クーリング・オフ期間は起算していると考えられる。

ただ、上記のとおり、契約から2日後の相談であるので、クーリング・オフ妨害の有無にかかわらず、訪問販売契約だけでなく、個別クレジット契約もクーリング・オフすることができる。

## 6. **不実告知による個別クレジット契約の取消しの可否について（割賦販売法第35条の3の13）**

消費者は、訪問販売業者等が当該契約に係る個別クレジット契約の締結について勧誘をするに際し、

- (1) 支払い分の額（第1項第2号）
- (2) 個別クレジット契約または訪問販売契約等に関する事項であって、購入者等の判断に影響を及ぼすこととなる重要なもの（第1項第6号）につき、不実のことを告げる行為をしたことで当該告げられた内容が事実であるとの誤認をし、または、上記（1）については、故意に事実を告げない行為をしたことで当該事実が存在しないと誤認をし、これによって当該契約の申込みまたはその承諾の意思表示をしたときは、これを取消することができる。

この事例において、

- (a) 「月1万円弱のクレジットで支払いも可能だから」との話だけをして、ボーナス払の説明をしなかった場合は、上記(1)についての故意の事実不告知とされる可能性がある。
- (b) 「〇〇市の水は汚れているのでシャワーも水もよくない」などと言って、浄水器の勧誘することは、上記(2)の購入者などの判断に影響を及ぼすこととなる重要なものに関する不実告知に該当する可能性がある。

ちなみに、この事例で、「眠くて頭がぼんやりしていた」というのは、誤認を惹起しやすい事情でしかなく、販売員の説明によって誤認したという事実が重要であることもあり、契約してしまったというのであるから、誤認の点はよく確認する必要がある。

もし、個別クレジット契約の取消しが認められる場合、クーリング・オフの場合と異なり、売買契約も取消されたものとみなす規定はないので、個別クレジット契約と売買契約はそれぞれ取消す必要がある。個別クレジット契約が取消され、かつ、売買契約も取消された場合、

- ① 個別クレジット業者は、消費者に立替金を請求できない(第2項)。
- ② 訪問販売業者等は、個別クレジット業者から受領した立替金を個別クレジット業者に返還しなければならない(第3項)。
- ③ 消費者は、個別クレジット業者に支払った既払金の返還を請求することができる(第4項)。

なお、個別クレジット契約の取消しの消滅時効は、追認をすることができる時から6か月、個別クレジット契約の締結の時から5年のいずれか早い時期までである(第7項)。本事例は、上記のとおり、契約から2日後の相談であるので、消滅時効の問題は生じない。

## 7. 個別クレジット契約締結時に、訪問販売業者の勧誘行為の調査義務が果たされていない可能性について(割賦販売法第35条の3の5及び7、3の21)

個別クレジット業者は、訪問販売等に係る個別クレジット契約を締結しようとする場合には、その契約の締結に先立って、訪問販売業者等による当該契約の締結の勧誘時における不実告知、重要事実の不告知、不退去、退去妨害等の有無に関する事項を調査しなければならないとされている(割賦販売法第35条の3の5)。

この事例では、上記のとおり、特定商取引法第6条第1項第6号の「顧客が当該売買契約の締結を必要とする事情に関する事項(いわゆる「動機付けとなる背景・事情」)」について不実を告げる行為に該当する可能性がある。

そして、個別クレジット業者は、訪問販売業者などが当該契約の締結の勧誘をする際に不実告知などをしたと認めるときは、当該勧誘の相手方と、当該契約に係る個別クレジット契約を締結してはならないとされている(同法第35条の3の7)。

そこで、もし、不適正な勧誘行為がなされていた場合は、個別クレジット業者の調査

が不適切であり、その結果、当該契約に係る個別クレジット契約が締結された（すなわち、上記の加盟店調査義務や与信禁止義務に反した）とされる可能性がある。

ただし、調査義務違反や与信禁止の義務違反があったとしても、直ちに個別クレジット契約が無効とされたり、取消し可能となる訳ではないが、行政処分の対象となる（同法第 35 条の 3 の 21）

## 8. 個別支払可能見込額の調査義務に違反し、その結果、個別支払可能見込額を超える過剰与信がなされた可能性について(割賦販売法第 35 条の 3 の 3～4、3 の 21)

個別クレジット業者は、個別クレジット契約を締結しようとする場合には、その契約の締結に先立って、年収、預貯金、クレジット債務の支払いの状況、借入れの状況その他当該消費者の「個別支払可能見込額」を算定するために必要な事項として経済産業省令で定めるものを調査しなければならないとされている（割賦販売法第 35 条の 3 の 3 第 1 項、規則 7 1 条～7 4 条）。

本件では、26 歳の看護師が、支払総額 49 万円以上の個別クレジット契約を締結しているため、経済産業省令に従い、慎重に、個別支払い可能見込額を調査することが求められる。（なお、本事例のクレジット契約の年間支払額は約 17 万円となる）。

個別クレジット業者が購入者などの個別支払可能見込額を調査するにあたっては、生活維持費は算定してはならない。（額については表参照）指定信用情報機関が保有する信用情報を利用することが義務付けられているので、当該義務が果たされていたら、年収や他のクレジット債務の状況等によっては年間の支払い予定額が個別支払い可能見込額を超えていることが合理的に算定できた可能性がある。

そして、個別クレジット業者が個別クレジット契約を締結しようとする場合において、消費者の年間の支払予定額が個別支払可能見込額を超えるときは、当該個別クレジット契約を締結してはならないとされている（同法第 35 条の 3 の 4）ので、もし、個別支払可能見込額を超える個別クレジット契約を締結していた場合は、上記義務に違反しているとして行政処分の対象となり得る（同法第 35 条の 3 の 21（ただし、この規定は、割賦販売法の公布の日から 2 年 6 月以内に施行されることとなっている。））。

### 基本となる生活維持費

万円／年

	1 人	2 人	3 人	4 人以上
住宅ローンまたは借貸支払無	90	136	169	200
住宅ローンまたは借貸支払有	116	177	209	240