

## 訪問販売のトラブルに注意！

### 【相談事例】

突然訪問した業者から「キャンペーン中で今なら特別価格。今日決めてほしい」と急かされ、太陽光発電システムの契約をしてしまった。冷静になると高額だし、調べてみると通常より割高だった。解約したい。

解説：訪問販売は、家庭に居ながら欲しい商品が購入できるというメリットがありますが、望んでいないのに不意に勧誘される場合も多く、本当に必要なのかよく考える余裕もなく、同種商品の比較検討の機会も無いままに、巧みなセールスにより、不要な契約をしてしまう危険があります。

このようなトラブルから消費者を保護するため、クーリング・オフの制度があります。訪問販売の場合は、契約書面を受け取った日を1日目として8日以内は、無条件で契約を解除できます。



クーリング・オフの  
ハガキを出すケロ！  
(コピーを取って簡易書留で)



県消費生活センター  
キャラクター“ケロちゃん”  
消費者教育推進大使

### アドバイス

#### ・ 勧誘を受ける気が無いときは、ドアを開けない

インターホンがある場合は、インターホン越しに会社名や訪問目的を確認しましょう。勧誘を受ける気が無いときはきっぱりと断り、ドアを開けないようにしましょう。

#### ・ その場で契約しない

その場でサイン・押印したり、お金を支払ったりしないようにしましょう。契約を急かすセールストークは要注意。家族や知人に相談したり比較検討してから決めましょう。

#### ・ 契約するときには必ず書面の交付を受ける

契約内容や条件を必ず確認しましょう。訪問販売は、書面交付の日から8日以内はクーリング・オフ（無条件で契約解除）ができます。

消費者ホットライン **188**  
局番無しの3ケタで、最寄りの消費生活  
相談窓口をご案内します。

一人で悩まず  
相談してケロ！





## ケロちゃん解説



### 訪問販売にはルールがあるケロ！

訪問販売には、「特定商取引に関する法律」（以下、「特商法」という）により、事業者が守らなければならないルールが定められています。違反した場合、行政処分や罰則等の対象になることがあります。

#### ①氏名等の明示義務

勧誘に先立って、**会社名、販売目的であること、商品・役務の内容**を明らかにしなければならない。（インターホンで開口一番伝えなければならない。）

- ケロ社です。弊社の健康布団をお勧めに参りました。
- × 消火器の点検を行っています。（本当は販売するつもりだけど…）

#### ②再勧誘の禁止

**断った人に勧誘を継続したり、再度勧誘することは禁止**されている。

- × 「今日は契約しない」と断った消費者に対し、「今日だけの特別価格」などと勧誘を続ける。
- × 「新聞は要らない」と断った消費者に対し、日を変えて何度も押しかけて勧誘を繰り返す。

#### ③書面交付義務（**交付日からクーリング・オフ期間がスタート**）

事業者は、契約の申込みを受けたときや契約を結んだときは、**契約内容や条件などを記載した書面**を消費者に交付しなければならない。

- × 訪問販売で消火器を買ったけど、何も書面をもらっていない。
- × 契約書を置いていったけど、クーリング・オフの記載が無い。

#### ④不実告知、故意の事実不告知、威迫・困惑などの禁止

勧誘時や解約の申し出があったとき、**虚偽の説明をしたり、故意に事実を告げないこと、相手を脅したり迷惑を覚えさせたりする行為は禁止**されている。

- × 「使用後はクーリング・オフできない」「この商品は対象外」など嘘を言い、契約の解除を妨害する。
- × 「契約してくれないと困る」と声を荒げて居座り、早く帰ってほしくて契約をしてしまった。



### 消費者救済のルールも覚えてケロ！

#### ①クーリング・オフ

訪問販売は、契約に関する書面の交付を受けた日から起算して**8日以内**は、無条件で契約の解除ができます。

#### ②違法勧誘による契約の取り消し

不実告知や故意の不告知の違法勧誘によって締結した契約は取り消しができます。（事実でないことに気づいたときなどから1年以内、又は契約後5年以内）

#### ③過量販売の解除

日常生活において通常必要とされる分量を著しく超える契約をした場合、契約後1年間は契約の解除ができます。

例：一人暮らしのお年寄りが半年で布団を10セット購入する