

特定商取引に関する法律

消費者トラブルの多い取引類型を定義し、厳しい規制を定めています。

不意打ち的な勧誘	訪問販売・電話勧誘販売 訪問購入（訪問による買い取り）
もうかると勧誘される	連鎖販売取引（マルチ商法） 業務提供誘引販売取引（内職商法）
長期間の契約だが、受けてみないと中身が分からないサービス	特定継続的役務提供 （エステ・語学教室・学習塾・家庭教師・パソコン教室・結婚相手紹介サービス・美容医療の一部） P9参照
広告で契約を判断する	通信販売（インターネット通販も含む）
注文していないのに商品が届き代金を請求される	ネガティブオプション（送りつけ商法）

主な規制

1. クーリング・オフ制度（P7～P9 参照）

一定期間なら自由に無条件で解約できる制度です。

「訪問販売・電話勧誘販売・連鎖販売取引・特定継続的役務提供・業務提供誘引販売取引・訪問購入」での契約に限定されています。

令和4年6月から、従来の書面（郵便）のクーリング・オフ通知の発信に加え、メール等の電磁的方法による発信が可能になりました。

2. 中途解約制度

「連鎖販売取引・特定継続的役務提供」は一定の条件を満たせば、中途解約をすることができます。

3. 契約書面の交付義務

4. 不当勧誘の禁止

5. 不招請勧誘の禁止

「訪問購入」は消費者から頼まれていないのに訪問すること自体が禁止されています。

6. 令和 5 年 6 月 1 日から、従来の書面での契約書面等の交付に加えて、電磁的交付が可能になりました。

また、消費者は、従来どおりの紙の書面を希望することができます。

電磁的交付を希望しない消費者に対して、電磁的交付を勧めることは禁止されています。

電磁的交付とは ⇒ メールにファイルを添付して送信する、専用サイトからダウンロードする、DVD や USB メモリ等の外部記録媒体に記録して渡す等の方法

【事業者が契約書面等の電磁的交付を行う場合のルール】

- 消費者に必要事項を分かりやすく説明し、消費者の事前の承諾を得て、承諾の証明書面を紙で交付しなければならない等、非常に詳細な手順とルールが定められています。
- これらのルールに一つでも違反があれば、契約書面等を交付したことにならないため、クーリング・オフ期間（P7 参照）は進行せず、消費者はいつまでもクーリング・オフ可能となります。
- 違反事業者は行政処分の対象になります。



消費者庁イラスト集より

スマホの操作は
苦手だから
契約書は紙で
ください！

【消費者が契約書面等の電磁的交付を選んだ場合の注意点】

- ① 契約書などのデータを受信したら必ずすぐに確認し、紙の書面と同様にすべてをきちんと読みましょう。消費者のパソコンやスマートフォン等にデータを受信した日がクーリング・オフの起算日になります。
- ② 少なくとも 5 年間、いつでも読めて、必要なら紙に印刷できる状態でデータを保管しましょう。バックアップもとっておきましょう。
- ③ 家族等にもデータを送信してもらうよう希望することができます。

詳細は消費生活センターにお問い合わせいただくか、消費者庁ホームページ「契約書面等に記載すべき事項の電磁的方法による提供に係るガイドライン」をご参照ください。