

お客様相談室便り 9月号

2009年9月1日
消費者庁開庁
(お客様相談室便り7月号にて特集)

2009年12月1日
「特定商取引に関する法律」及び「割賦販売法」
の一部を改正する法律が施行されます
(*今号にて特集*)



法改正ポイント① 再勧誘禁止

役務提供事業者は、その相手方に対し、勧誘を受ける意思があることを確認するよう努めなければならない。

【改正特商法第3条の2第1項一部抜粋】

【顧客への点検アポイント】

* アポイント時に勧誘を断られた場合は点検のみ実施

【新規見込み取り】

【例】株式会社サニックス
営業所の 〇〇 さんです。
お家を調査させていただき、
状況に応じて商品をお勧め
させていただきます。

従来の...

氏名等の明示義務
【特商法第3条】

+

加えて...

勧誘を受ける意思
の確認

【例】株式会社サニックス 営業所の 〇〇 さんです。年1回の定期点検のご案内で、お電話させていただきました。点検の結果により商品をお勧めする場合がありますが、お話を聞いていただけますか。



点検だけにしても
らえませんか。



【例】はい、分かりました。では、〇 日 時に点検に伺わせていただきます。よろしくお願いします。

【例】当社の販売する商品
についてお話を聞いてい
ただけますでしょうか。

役務提供事業者は、訪問販売に係る売買契約又は役務提供契約を締結しない旨の意思表示した者に対し、当該売買契約又は当該役務提供契約の締結について勧誘をしてはならない。

【改正特商法第3条の2第2項一部抜粋】

【例】必要ありません。



お客様が拒絶の
意思表示をしたら

【禁止行為】

- ・そのまま勧誘を継続すること
- ・その後、改めて訪問し勧誘すること
- ・同一会社の他の販売員が勧誘すること

法改正ポイント② 過量販売・次々販売

第9条の2 申込者等は、次に掲げる契約に該当する役務提供契約の申込みの撤回又は解除を行うことができる

第1項第1号 通常必要とされる回数、期間若しくは分量を著しく超えて役務の提供を受ける役務提供契約

第1項第2号 当該役務提供事業者が、当該役務提供契約に基づく債務を履行することにより申込者等にとって同種の役務の提供を受ける回数若しくは期間若しくはその分量がその日常生活において通常必要とされる回数、期間若しくは分量を著しく超えることとなることを知り、又は同種の役務の提供を受ける回数若しくは期間若しくはその分量がその日常生活において通常必要とされている回数期間若しくはその分量を既に著しく超えていることを知りながら、申込を受け、又は締結した役務提供契約

第2項 前項の規程による権利は、当該役務提供契約の締結の時から1年以内に行使しなければならない

【改正特商法第9条の2一部抜粋】

- ・1回の販売行為が過量
- ・過去の消費者の購入履歴から、ある事業者の販売行為によって同種の役務が過量になること、または既に過量であるのに重ねて同種の役務を提供する場合(悪意が要件)

申込者等に特別の
事情がなければ

申込者等は契約後1年以内
は契約解除を主張できる

* 悪意... 法学上は倫理的意味を持つものではなく、ある一定の事実を知っていることをさす

法令遵守の為には、法を正しく理解することが必要です。
12月の施行までに勉強会等でしっかり身につけましょう。