

お客様相談室だより 2010年3月号

改正特商法の施行から3ヶ月・・・

平成21年12月1日の特定商取引法及び割賦販売法が改正されて3ヶ月が経ちました。私達は、勉強会を通し改正された特商法を理解した上で営業活動を行っていますが、フリーダイヤルの入電の中には法律違反かどうか検証が必要で大変危惧される内容があります。あなたは次のケースに心あたりはありませんか？

入電①

点検が終了後の説明が長かったので「用事があるから帰って下さい」と言ったけど「カビが生えていたから換気扇をつけたほうが良い」と居座られました。追い出そうとしても反抗されました。

<問題点>

- ①点検前または点検後に販売勧誘行為についてそれを受け入れる旨の**意思確認**をしましたか？(特商法第3条の2第1項)
- ②帰ってくれと言われたにも関わらず継続して勧誘している点は問題行為です。(特商法第3条の2第2項)(消費者契約法第4条第3項)
- ③断られたにも関わらず継続して勧誘すると、契約締結のための**威迫・困惑行為**になる恐れがある。
(特商法第6条3項)(消費者契約法第4条第3項)
- ④帰って下さいと言ったにも関わらず退去しないで困惑して契約を承諾した場合には**取消し**が出来る。(消費者契約法第4条)

入電③

昨日も今日も〇〇さんが来た。私は断ったのに私が留守の間に妻と契約をしている。お宅は契約しないといけない決まりなのか。今回の契約は断る。

<問題点>

- ①夫が契約しない意思表示をしたからといって妻に対して勧誘を行う事は違法ではないが一度契約を締結しない旨の意思表示をした者(夫)の住居を訪問する事により同一人物(夫)に対する**再勧誘**を行うこととなる場合がある。
そのような場合は**違法**となる。
(「特定商取引に関する法律の解説」消費者庁・経済産業省編 P55)

入電②

太陽光発電なんてしないと言っているのに昨年末から何度もしつこいくらい案内があります。夜遅く19時くらいにいきなり訪問された事もあります。もうやらないと言っているのにどうしてこんなに執拗に連絡してくるのですか。

<問題点>

- ①「いりません」「関心がありません」「お断りします」「結構です」等は**契約締結の意思がない**と解されるため**再勧誘の禁止**にあたります。
(特商法第3条の2第2項)

必 見

平成21年12月1日より
自主行動基準が一部改訂
されました。
※詳しくは
★イントラネットの
『コンプライアンススキルアップ』
もしくは『HS事業本部』のページを
ご参照下さい。

このような入電をなくすために
お客様本位の活動を行いましょう！

太陽光発電システム

消費生活センターへの太陽光発電の相談

フリーダイヤル
入電

太陽光発電システムを設置しましたが最初の説明では『発電した電力は全部電力会社に売る。使用する電気は従来通り電力会社から買うので**自動的に儲かる**。』という事でした。本当にそうなのですか？

<問題点>

- ①このような不実の説明で誤認し契約を結んだお客様は**契約を取消す**事ができます。(特商法第9条の3)「不実告知による取消し」
- ②不確実な事項につき断定的判断を提供すること。当該提供された断定的判断の内容が確実であるとの誤認。(消費者契約法第4条1項2号)

★補助金を受けられなくなると契約を急がされた。
★売電によりすぐに元がとれるという不確実な説明を受けた。
★電気代がタダになると言われた。

消費生活センター相談員から

他業者による太陽光発電の苦情が増加しています。
不実の告知
にならぬよう注意してください。

消費者を守るために法律は変化しています。
変化に対応していく為に知識向上とトラブル防止に努めましょう！