

事業者の皆さんに守ってほしい 訪問販売ルール

= 事業者向けガイド =



飛び込みセールス



キャッチセールス



点検商法



アポイントメントセールス

訪問販売とは

事業者が、店舗や営業所以外の場所で行う商品、権利の販売または役務の提供のことをいいます。一般的な訪問販売は、消費者の住宅をセールスマンが訪問して契約を行う販売方法です。そのほか、路上での販売、ホテルや公民館を借りての展示販売会なども訪問販売に該当する場合があります。

～営業所による契約であっても訪問販売となる代表的な取引方法～

●キャッチセールス

路上等営業所以外の場所で消費者を呼び止めて営業所等に同行させて契約させる取引方法

●アポイントメントセールス

電話や郵便等で販売目的を明示せずに消費者を呼び出したり、「あなたは特別に選ばれました」等、ほかのものに比べて著しく有利な条件で契約できると消費者を誘って営業所等に呼び出して契約させる取引方法

訪問販売となる場合には、特定商取引に関する法律（特定商取引法）で定められた事項を守らなければなりません。

特定商取引法における主なルール

訪問の目的などを
きちんと伝えましょう



ここがポイント！

最初に、事業者の名称、訪問の目的、商品や役務の内容を明らかにしましょう。

断られたときは勧誘を
やめましょう



ここがポイント！

契約を断った人に継続して勧誘したり、再び住宅を訪問して勧誘することは禁止されています。

嘘や誇張した説明を
行うことなどは禁止です



ここがポイント！

契約締結のために、事実と異なることを告げる行為、故意に事実を告げない行為、相手を脅したり、困惑させる行為は禁止されています。

その他にも、

- ・通常必要とされる分量を超える商品やサービスの契約を行うこと
 - ・迷惑を覚えさせる方法で勧誘を行ったり、契約の解除を妨害すること
- などが禁止されています。

特定商取引法の詳細は、
消費者庁ホームページ
を確認ください。

◎消費者庁ホームページ
特定商取引法ガイド



適正な書面を交付しましょう



ここがポイント！

契約の申込みを受けた時と契約を締結した時は、契約内容や条件等の法律で定められた事項を記載した書面を交付しましょう。
交付する書面に記載しなければならない事項は、下記を参照ください。

消費者のクーリング・オフの権利を侵害してはいけません

クーリング・オフ



ここがポイント！

訪問販売では、クーリング・オフ期間は8日間と決められています。
この期間に消費者がクーリング・オフを申し出たときは、無条件で契約解除に応じなければなりません。
クーリング・オフは、書面又は電磁的記録により行うことができます。※1
クーリング・オフ制度についても必ず説明しましょう。

※1 電磁的記録とは、電子メール、自社ウェブサイトの専用フォームなど

『消費者に交付する書面』

事業者が消費者に交付しなければならない申込書面や契約書面については、特定商取引法で記載事項が定められています。以下に主な内容を挙げますので参考にしてください。

(文字の大きさは、日本産業規格に規定する8ポイント以上の大きさに定められています。)

- ◎申込書面・・・契約前、契約の申し込みがあった場合に、直ちに交付するもの
- ◎契約書面・・・契約後、遅滞なく交付するもの

【訪問販売の場合に記載しなければならない事項】

- ①書面の内容を十分に読むべき旨（赤字で記載し赤枠で囲む）
- ②商品の種類
- ③商品の販売価格・権利の販売価格・役務の対価
- ④代金・対価の支払い時期及び方法
- ⑤商品の引渡し時期・権利の移転時期・役務の提供時期
- ⑥契約の申込みの撤回または契約の解除に関する事項
- ⑦クーリング・オフに関する事（赤字で記載し赤枠で囲む）※2
- ⑧販売業者等の氏名または名称、住所及び電話番号並びに法人にあっては代表者の氏名
- ⑨担当者氏名（必ずフルネーム（氏名）を記載）
- ⑩申込みまたは契約締結年月日
- ⑪商品名及び商品の商標または製造者名
- ⑫商品に型式がある場合には当該型式
- ⑬商品の数量
- ⑭商品に隠された瑕疵がある場合の販売業者の責任について定めがある時はその内容
- ⑮契約の解除に関する定めがあるときはその内容
- ⑯上記⑭⑮の他、特約があるときはその内容

※2 令和4年6月1日より「書面又は電磁的記録によりクーリング・オフができる」旨を記載する必要があります。

事業者が違反行為をした場合、特定商取引法では行政による指示又は業務停止命令や懲役、罰金等の罰則が定められています。

静岡県では、静岡県消費生活条例を定めています。
静岡県内で営業を行う場合には、特定商取引法の規制を受ける取引に限らず、静岡県消費生活条例を守る必要があります。

静岡県消費生活条例で禁止される主な行為

- ◇商品等の販売、購入若しくは提供等の目的を隠して又は商品等の取引以外のことを主要な目的であるかのように告げ、若しくは表示して、消費者に接近し、又はそのような広告等で消費者を営業所等に誘引する行為
- ◇商品等の取引に際し、消費者の拒絶の意思表示にもかかわらず、電話をかけ、若しくは訪問する行為
- ◇消費者の判断力の不足に乗じて、消費者に不利益をもたらすおそれがある契約の締結を勧誘する行為
- ◇商品等の品質、内容又は取引条件が、実際のものよりも著しく優良又は有利であると誤認させるような言動又は表示を用いる行為
- ◇自ら官公署、公共的団体等の職員であると誤認させるような言動等を用いて、又は官公署、公共的団体等の許可、認可、後援等を得ていると誤認させるような言動等を用いる行為
- ◇消費者を威迫して困惑させ、又は迷惑を覚えさせるような方法で、契約の締結を勧誘する行為
- ◇契約に基づく債務履行の不当拒否や遅延させる行為

※ 静岡県消費生活条例における禁止行為は改正され、令和5年6月1日に施行されました。
詳しくは静岡県ホームページを参照ください。

静岡県では、訪問販売を行う事業者向け動画を【YouTube】により公開中です。
適正な営業活動を行うため、是非御覧ください。

◎営業活動のルール（訪問販売編）
動画時間 7分4秒



◎営業活動のルール（基本のキ）
動画時間 7分21秒



参考となるホームページ

◎消費者庁ホームページ
特定商取引法ガイド



◎経済産業省ホームページ
消費者行政の推進



◎静岡県ホームページ
静岡県消費生活条例



◎静岡県ホームページ
静岡県消費生活条例における
禁止行為
(告示 不当な取引行為の指定)



事業者の皆さんに守って欲しい訪問販売ルール

2023年6月1日発行

編集・発行 静岡県暮らし・環境部県民生活課

静岡県葵区追手町9番6号

TEL: 054-221-3690

イラストは、一部『消費者庁イラスト集』

(https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_education/public_awareness/teaching_material/illustration/)
より転載しています。