

『特定商取引のトラブル相談Q & A』 目次

第1章 総論

- Q1** 特定商取引法とはどのような経緯から生まれた、どのような法律か 2
 《コラム①》 豊田商事事件 / 6
- Q2** 特定商取引に関する法律の規制対象は何か 7
- Q3** 特定商取引法はどのような枠組みで取引を規律しているか
 ——訪問販売を例として 11
- Q4** 特定商取引法と消費者契約法にどのような違いがあるのか 15
 《コラム②》 見守りネットワーク / 19

第2章 訪問販売

- Q5** 訪問販売の要件はどのようなものか 22
- Q6** 営業所等とはどのような場所を指すのか 25
- Q7** 営業所等で行われた取引が訪問販売にあたるのはどのような場合か 29
- Q8** 訪問販売規制の適用除外はどうなっているか(1) 33
- Q9** 訪問販売規制の適用除外はどうなっているか(2) 37
- Q10** 訪問販売についての勧誘に関するルールはどうなっているか 41
 《コラム③》 訪問販売お断りステッカー / 45
 《コラム④》 高齢者や大学生に対する新聞の訪問販売 / 46
- Q11** 特定商取引法では、クーリング・オフ以外にどのような契約解消の方法が認められるか 47

Q12	不実告知によって締結した契約はどうか	51
Q13	契約締結に際してどのような書面が交付されるか、また、その記載内容は何か	55
Q14	交付された書面の記載に不備があった場合どうか	59
Q15	クーリング・オフ制度とはどのような制度か	62
	《コラム⑤》 訪問販売でクーリング・オフができない商品・取引	66
Q16	消耗品でもクーリング・オフはできるか、どのような場合にクーリング・オフができなくなるか	67
Q17	クーリング・オフはどのような方法で行えばよいか	70
Q18	クーリング・オフ行使後の清算はどうか	74
Q19	通常必要とする分量を著しく超える商品を購入した場合、契約を解消できるか	78
	《コラム⑥》 被害者を狙った二次被害	82

第3章 通信販売

Q20	通信販売に対する広告規制はどのようになっているか	84
Q21	インターネット取引に対する規制はどのようになっているか	88
	《コラム⑦》 越境消費者取引と越境消費者センター	92
Q22	虚偽の広告で被害を受けた場合、どのような救済を受けることができるか	93
	《コラム⑧》 ワンクリック請求	97
Q23	商品を申し込み、代金を先払いしたが商品が届かない場合、代金を返してもらえるか	98
Q24	広告の内容と異なる商品が届いた場合、返品不可の特約があると返品できないのか	101
	《コラム⑨》 インターネット・オークション	104

- Q25 迷惑メールをめぐる規制はどのようになっているか、やめさせる方法はないか105
- Q26 虚偽広告は、特定商取引法以外で、どのように規制されているか109
- Q27 注文した覚えのない商品の代金を支払ってしまった場合、代金を返還してもらえないか113
- 《コラム⑩》 お試しのつもりが定期購入？ / 117

第4章 電話勧誘販売

- Q28 電話勧誘販売とは何か120
- Q29 電話で勧誘されて株式を購入した場合、契約を解消することはできるか124
- 《コラム⑪》 外国通貨・仮想通貨の販売 / 128
- Q30 商品送りつけ後に電話勧誘をされて代金を支払った場合、代金を返してもらうことはできるか129
- Q31 電話勧誘販売にはどのような規制があるか132
- 《コラム⑫》 海外の電話勧誘規制 / 136
- Q32 電話勧誘販売における民事ルールはどのようになっているか137
- Q33 電話勧誘販売で通常必要とする分量を著しく超える商品を購入した場合、契約を解消できるか141
- 《コラム⑬》 特殊詐欺と迷惑電話対策装置 / 145

第5章 連鎖販売取引

- Q34 連鎖販売取引とは何か148
- Q35 連鎖販売取引に対してどのような規制がされているか152

Q36	後出しマルチとは何か、規制はされているか	156
Q37	連鎖販売取引に該当するかはどのように判断するのか	159
Q38	ネットワークビジネスにおける広告および契約書について、どのような規制がされているか	163
Q39	不実告知・断定的判断を提供して勧誘することは許されるか、また契約を解消できるか	167
Q40	契約書面受領時から20日間経過した後もクーリング・オフができるか	171
Q41	中途解約をめぐる返金と返品規制はどのようになっているか	175
Q42	連鎖販売取引業者の行為に対する刑罰等はどのように規定されているか	179

第6章 特定継続的役務提供

Q43	特定継続的役務提供に対する規制対象と規制内容はどのようになっているか	184
	《コラム⑭》 美容医療 / 188	
Q44	学習塾の契約を解除した場合にどの範囲まで返還請求できるか	189
Q45	クレジット契約書は特定商取引法における交付書面となるか——クーリング・オフと書面交付	193
Q46	中途解約をした場合の清算方法、関連商品の清算、クレジット契約の処理はどのようになるか	197
Q47	中途解約をした場合、どのように清算されるか、また、借入金の返済を拒むことができるか	201
	《コラム⑮》 サービス契約と適用外役務 / 205	

第7章 業務提供誘引販売取引

- Q48 業務提供誘引販売取引とは何か、民事ルールはどのようになっているか208
 《コラム⑩》 レンタルオーナー商法 / 213
- Q49 業務提供誘引販売取引には、どのような規制がなされているか214
- Q50 クレジット契約を使って内職商法の代金を支払った場合、既払金の返還請求はできるか218
- Q51 モニター商法において、事業者が倒産した場合でもクレジットの支払いを続けなければならないか222

第8章 訪問購入

- Q52 訪問購入とは何か、どのような規制がなされているか228
- Q53 来訪を請求した場合、訪問購入の規制の適用はあるか——クーリング・オフと引渡拒絶権232

第9章 その他

- Q54 行政処分等、行政の対応を促すための申出制度はどのようになっているか238
- Q55 どのような場合に事業者名が公表されるのか242
- Q56 特定商取引法の違反と罰則はどのようになっているか246
- Q57 どのような場合に特定商取引法の適用が除外されるか(1)——「営業のために」、「営業として」250

目 次

Q58 どのような場合に特定商取引法の適用が除外されるか(2)——従業員への社内販売・御用聞き254

Q59 どのような場合に特定商取引法の適用が除外されるか(3)——業種別の適用除外258

Q60 適格消費者団体による差止請求の制度はどのようになっているか262

 《コラム⑰》 消費者団体による差止請求と集団的被害回復 / 266

 《コラム⑱》 訪問販売協会と訪問販売被害者救済基金制度 / 267

参考資料

【資料1】 特定商取引法の規制の概要270

【資料2】 現行法におけるクーリング・オフ等一覧271

【資料3】 全面適用除外となる商品・サービス（訪問販売・通信販売・電話勧誘販売）274

事項索引276

監修者・編者・執筆者紹介279