

令和5年3月 7日

〒870-0043
大分県大分市中島東3-3-16
株式会社エヌケージー 御中

〒850-0876
長崎市賑町5番24号 向ビル201
電話：095-895-8520 F A X：095-895-8521
【毎週火水木曜日（祝日を除く）10：30～13：30】
特定非営利活動法人消費者被害防止ネットながさき
理事長 福 崎 博 孝
(申入担当者 弁護士 今井一成)
(電話 095-825-2202)



申 入 書

拝啓 時下、ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。

当法人は、消費者契約問題に関する調査、研究、消費者への情報提供等を通じ、消費者被害の未然防止を図ることを目的に、消費者団体、学識経験者、弁護士、司法書士、消費生活相談員などの消費者問題専門家により構成されている法人であり、将来的に適格消費者団体としての認定申請を予定しています。

さて、貴社の販売方法に関し消費者から情報提供があり、当法人においてその是非を検討しましたところ、特定商取引法に違反すると思われる点があると判断しました。

そこで、当法人は、貴社に対し、別紙のとおり申し入れます。

つきましては、本申入れに対する貴社のお考え・ご対応等を、文書にて、令和5年4月末日までに、当法人にご回答ください。なお、ご不明な点がございましたら、申入れ担当者までお問い合わせください。

最後に、ご回答の有無及びご回答内容につきましては、消費者への情報提供のため、当法人のホームページへの掲載その他適宜の方法により公表させていただくことがありますことをあらかじめ申し添えます。

敬具

第1 申入れの趣旨

- 1 顧客の自宅等，営業所等（特定商取引法2条1項1号参照）以外の場所において請負工事契約等の締結を勧誘し，顧客が契約締結の意思を表示した場合には，直ちに特定商取引法4条所定の書面（いわゆる申込書面）を交付してください。
- 2 顧客の自宅等，営業所等以外の場所において請負工事契約等を締結した場合には，遅滞なく（申込みを受けた際にそのまま契約締結した場合は直ちに）特定商取引法5条所定の書面（いわゆる契約書面）を交付してください。
- 3 第1項及び第2項の書面には，クーリングオフに関する事項（特定商取引法4条5項，同法5条参照）を必ず記載してください。
- 4 第1項及び第2項の場合には，クーリングオフに関する事項等，特定商取引法4条又は同法5条所定事項が記載されていない「工事契約書」を使用しないでください。
- 5 第1項及び第2項の場合には，クーリングオフが可能であること等，特定商取引法9条1項から7項までの規定に関する事項を，必ず顧客に告げてください。

第2 申入れの理由

- 1 訪問販売該当性について（特定商取引法2条1項1号）

特定商取引法は，下記取引を「訪問販売」として定義しています（2条1項1号）。

記

販売業者又は役務の提供の事業を営む者（以下「役務提供事業者」という。）が営業所，代理店その他の主務省令で定める場所（以下「営業所等」という。）以外の場所において，売買契約の申込みを受け，若しくは売買契約を締結して行う商品若しくは特定権利の販売又は役務を有償で提供する契約（以下「役務提供契約」という。）の申込みを受け，若しくは役務提供契約を締結して行う役務の提供

このように，貴社営業員が顧客の自宅を訪問し，当該自宅で契約を締結した場合のみならず，貴社営業員が当該自宅で顧客から契約の申込みを受けた場合も，特定商取引法上，訪問販売に該当します。

そして，契約の申込みは顧客自身の意思表示であるため，契約の申込みに際し，貴社の同意・承諾等，貴社の行為や協力を要するものではありません。その結果，契約の申込みの有無は，貴社の主観的認識・評価に関わらず，客

観的に判断されます。

よって、客観的に見て契約の申込みがあったといえる場合、貴社の主観的認識・評価の如何に関わらず、貴社営業員が顧客の自宅を訪問して行う取引は「訪問販売」に該当します（特定商取引法26条所定の場合を除く。）。

2 契約の申込みの客観的存否

売買契約であれば、売買の対象となる商品とその代金が契約の要素です。同様に、役務提供契約であれば、提供される役務内容とその代金が契約の要素であるといえます。

よって、顧客から契約の申込みがあったといえるか否かについては、役務提供契約であれば、役務内容と代金が客観的に特定されているといえるか否かによって判断するのが妥当です。

なお、契約の申込みは必ずしも書面によって行われることは法律上求められておらず、口頭による申し込みも有効です。

3 消費者から情報提供があった事例について

(1) はじめに

以下の2つの事例について貴社顧客及びその家族より当法人へ情報提供があったところ、特定商取引法所定事項（クーリングオフに関する事項等）が記載された申込書面や契約書面が交付されていませんでした。

しかしながら、これらの事例はいずれも特定商取引法が定義する「訪問販売」に該当するものであり、上記各書面の不交付はいずれも特定商取引法4条又は5条に違反するものであると思料いたします。その詳細は以下のとおりです。

(2) 事例1

本事例の概要は次のとおりです。貴社営業員が屋根の点検と称して本事例顧客の自宅を訪問し、瓦止め工事等を勧誘しました。同居家族によれば2～3時間の勧誘があり、顧客はこれに応じて上記工事の契約を申し込みました。すると、貴社営業員は、その場で工事契約書を作成し、顧客へ交付するとともに返信用封筒に入れて郵送するよう指示し、退去しました。

さて、情報提供者から提供された工事契約書を見ると、工事契約書には〈施工内容〉として工事詳細が平面図とともに記載されているうえ、前金及び完工金の金額も具体的に記載されています。このような詳細かつ具体的な契約書を貴社営業員が作成することができたのは、貴社営業員と顧客との間で協議を行った結果であり、その過程で貴社営業員による具体的な勧誘（申込みの誘因）とそれに対応する顧客の申込みがあったものと思料

します。実際、本事例において、貴社から顧客に対し、契約書返送前であるにもかかわらず「工事は○日にする」、「作業員を確保している」などと契約申込を受けたことを前提とした発言があった旨を聞き及んでおりません。

このように、工事契約書に記載されているとおりの内容で、役務内容と代金を特定した契約の申込みが顧客からあったことは明らかです。よって、かかる時点で、貴社は直ちに申込書面を交付する義務があったにもかかわらずこれを怠った点で、特定商取引法4条に違反するものといわざるを得ません。

(3) 事例2

事例の概要は次のとおりです。貴社営業員が過去に施工した補修工事の点検と称して本事例顧客の自宅を訪問し、ベランダ補修工事等を勧誘しました。その際、貴社営業員は当日17時までであれば特別割引を行う旨を伝え、いったん退去しました。その後、顧客が17時前に電話で工事を依頼することを検討したい旨を伝えたところ、貴社営業員が自宅を再訪問し、その場で顧客に対し工事契約書等へ署名させました。そして、貴社営業員は、大工をおさえるために契約書は1枚だけ持ち帰るが、残りの書類は返信用封筒に入れて郵送するよう指示し、退去しました。

さて、事例2についても、事例1と同様に、工事詳細及び代金が具体的に記載された工事契約書が作成・交付されており、役務内容と代金を特定した契約の申込みが顧客からあったことは明らかです。

よって、かかる時点で、貴社は直ちに申込書面を交付する義務があったにもかかわらずこれを怠った点で、特定商取引法4条に違反するものといわざるを得ません。

4 事実不告知の禁止（特定商取引法6条2項）

特定商取引法は、訪問販売に係る売買契約又は役務提供契約の締結について勧誘をするに際し、クーリングオフができること等を故意に告げないことを禁止しています。

よって、貴社は訪問販売としてリフォーム工事等の関する契約を勧誘する際には、同法4条及び5条の書面を交付するとともに、クーリングオフが可能であることをきちんと説明しなければなりません。

5 ご提案

以上のとおり、自宅訪問しての勧誘・打合せにおいて、工事契約書を作

成できる程度に役務内容と代金を特定することができる場合には、顧客より契約の申込みがなされているのが通常であると思料します。よって、そのような場合には、特段の事情がない限り、クーリングオフに関する事項等、特定商取引法4条所定事項を記載した申込書面を交付してください。

また、自宅にて契約締結まで至った場合には、同様に同法5条所定の契約書面を交付してください。

そして、上記のような各場合には、クーリングオフに関する事項等、特定商取引法4条又は同法5条所定事項が記載されていない「工事契約書」を使用しないでください。

併せて、上記のような場合には、顧客に対しクーリングオフが可能であることをきちんと説明してください。

第3 最後に

ご多忙のところ大変恐縮ではございますが、宜しくご対応くださいますようお願い申し上げますとともに、ご対応結果（ご対応いただけない場合にはその理由）を、令和5年4月末日までに、当法人（長崎市賑町5番24号向ビル201）へ文書にてご回答くださいますようお願い申し上げます。

なお、ご回答にお時間を要する場合には、その旨をご連絡いただけますと幸甚です。

以 上