

# 悪質商法許さない

## 特定商取引法と割賦販売法が改正

悪質な訪問販売やキャッチセールス、電話勧誘などを規制する「特定商取引法」が改正され、昨年12月1日から施行されました。強く勧誘されたら断れない人や高齢者などを狙う悪質な業者とその販売方法をこれまで以上に規制していきます。

また、商品・サービスの契約とともに高額なクレジットを組まされるトラブルを防止するため「割賦販売法」も改正されました。

なお、改正された法律の中には、段階的に施行されるものもあります。問合せは消費生活センター(0798・64・0999)へ。

### 法改正で変わった!こんなこと

**事例①訪問販売業者からの勧誘で購入した力ニはクーリング・オフできるか**



回答…8日以内なら可能。生鮮食品を含む原則すべての商品が対象に。

**事例②訪問販売で3台も浄水器をクレジット契約で購入してしまった。3台もいらないので困っている**



回答…購入1年以内であれば、不要な分の契約を解除し、分割で支払ったお金も返してもらえる

**事例③通信販売で購入した健康食品。未使用・未開封の状態返品できるか**



回答…返品についての記載がなければ、8日以内に送料自己負担で返品できます

5月17日午後1時半から、プレラホールで消費者月間記念講演会を開催します。

テーマは「期待してまず「消費者庁」。講師は消費者問題研究代表の垣田達哉さん。

### 消費者庁への期待を語る! プレラホールで講演会



垣田達哉さん

講演会前に「ピアノによるミニコンサート」があります。参加費無料。定員300人。申込みは3月29日から消費生活センター(0798・69・3157)へ。先着順。

市のホームページ(アドレスはページ下参照)もしくは、QRコードから申込できます。



QRコード

**特定商取引法改正ポイント②**

### 訪問販売の再勧誘 過量販売など規制

法改正により訪問販売において、以下の点などが改正されました。

**断った人への再勧誘の禁止**

訪問販売や電話勧誘などの業者は、一方的に購入を勧めてはいけません。相手方(消費者)に購入の意思があるかどうかを

確認しなければなりません。そして、一度その商品やサービスの勧誘を断った人に再び勧誘することが禁止されるようになります。

**過大な量の購入 契約解除が可能**

業者は、消費者の判断能力の低下や財産状況、知識・経験の

不足に乗じて、通常必要とされる量を著しく超える量の契約をさせることがあります(過量販売)。また、消費者がすでに必要十分な量の商品を持っていることを知っていたら次々販売するケースもあります。

このような場合、消費者が契約を解除することができるようになります。解除ができる期間は、契約した日から1年以内です。

もし業者が「通常必要とされる範囲内だ」と主張したい場合、その立証義務は業者に課せられます。

### 特定商取引法改正ポイント③

## 通信販売における 返品や契約の解除

法改正により通信販売において、以下の点などが改正されました。

**返品表示が無ければ8日間解約・返品可**

通信販売とはカタログや新聞・雑誌広告、インターネット

### 割賦販売法改正のポイント

## クレジットが 安心・安全に

法改正により、クレジット契約(代金をクレジット会社が立て替え、後日後払いで支払う契約)がより安心・安全に利用できるようになります。

また過剰なクレジット利用を規制する仕組みが強化されました。

**クレジット契約 既払い金が返還**

過量販売や次々販売での高額な商品の購入、不実告知(うその説明)による販売、強引な販売などの悪質商法により契約した後に解約した場合は、販売契

約とともにクレジット契約を取り消すことができます。

これまでは、クーリング・オフ期間を過ぎた時点で契約を取り消した場合、すでに分割払いで支払った分は返金されず、以後の支払いが免除されるだけでした。

今回の改正により、既払い金が返還されるようになります。

**高額のクレジット 適正な範囲に規制**

訪問販売などの業者の中には、購入者の支払い能力や財産

の状態を無視して高額なクレジット契約をさせることがあります。

今後は、クレジット業者に過剰な信託を防止する義務が課せられるようになります。購入者の年収や預貯金・クレジット債務などを考慮して「個別支払可能見込み額」を上回っていないかどうか、調査しなければなりません。

また、加盟店契約している販売業者を監督・管理することが法的責任として明記されるようになります。

### 特定商取引法改正ポイント①

## 原則すべての商品 サービスが対象に

これまで特定商取引法の適用は、指定された商品・サービスに限られていました。そのため訪問販売などにより購入した生鮮食品等の商品はクーリング・オフ(ある一定期間は消費者が無条件に契約解除できる権利)が適用されないなどの問題がありました。

法改正後は原則としてすべての商品・サービスが特定商取引法の適用対象になりました。ただし次に挙げる商品やサービスのうち一部または全部が適用除外になります(下表参照)。

### 特定商取引法改正ポイント④

法改正により訪問販売において、以下の点などが改正されました。

**電子メール広告 事前承諾が必要**

トラブルが多発している「迷惑メール」にも、規制の網がかかります。電子メールを使った広告は、受信者の事前承諾が必要になります。

事前に承諾を得ないで広告を送信することは禁止されます。違反した業者は、業務停止命令や改善指示といった行政処分や罰則の対象になります。

一部または全部が適用除外になる商品・サービス

①他の法律により消費者保護が図られているもの…有価証券などの金融商品、電話やインターネット・ケーブルテレビなどの通信・放送の契約、鉄道やバスなどの輸送サービス、弁護士・司法書士など国家資格に基づく法律サービスなど

②クーリング・オフになじまないもの…自動車のように契約するまでにある程度の検討期間を必要とするもの。葬儀や電気・水道等すぐにサービスの提供を求められるもの。客を呼び込んで勧誘する飲食店などのサービス

③健康食品や化粧品などの消耗品を全部または一部消費した場合(業者の指示で消費した場合を除く)の消費した部分

④消費者自らが店舗に出向いて購入した商品

は、通販業者がこれまで自主的に表示していたものでした。しかし一方では、返品条件を記載していない業者も多いため、消費者と業者との間でトラブルの要因になっていました。

そこで、ホームページや冊子などで返品の可否や返品条件の記載がない場合、消費者は8日間、返品や契約の解除ができるようになります。ただし、返品のための送料は消費者の負担となります。

### 知っていますか?消団連

**西宮市消費者団体連絡会の活動を紹介**

西宮市消費者団体連絡会(以下消団連)の活動を紹介いたします。

消団連は平成8年に市内で活動する消費者団体による連合体として結成されました。今年の5月で設立15年目を迎えます。

現在は5団体(西宮市地域婦人団体協議会、西宮市共同購入活動連絡会、生活協同組合都市生活西宮支部、生活協同組合コープこうべ第二地区本部、西宮友の会)で構成されています。

消団連は、連合体としての特性を生かして、団体間で幅広い意見を出し合いながら、さまざまな活動を行っています。

今後も市民の皆さんに消費者問題への理解を深めてもらうため啓発活動を進めていきます。

**主な活動**

- ★講演会活動 食や環境問題などをテーマに実施。消費者月間や消費生活展での記念講演会、消費者問題講演会など
- ★バス研修 市内外の施設を見学。体験学習を通して消費者問題の理解を深める
- ★消費生活展 市内の他の消費者団体、消費生活展実行委員会を組織し開催。日ごろの学習内容をパネルで発表
- ★レジ袋削減キャンペーン マイバッグ持参の啓発活動を市内主要駅で実施