

## 訪問販売消費者救済事業による 「救済給付金」申請の手引き

### I. 訪問販売消費者救済事業とは

#### 1. 制度の根拠、趣旨

訪問販売をするにあたり、事業者は届出も登録も必要ありませんが、「特定商取引に関する法律」(以下、特商法といいます)の定める厳しいルールを守らなければなりません。そして、この特商法には、事業者が公正な取引を行い、購入者等の利益を保護し、健全に発展するために、訪問販売協会を設立することができる条文があります(第27条)。日本訪問販売協会は、この規定に基づく公益社団法人です。

当協会は、1980年から、自主規制事業、事業者・消費者啓発事業、消費者相談事業を三本柱として活動してきましたが、平成21年12月1日施行の改正特商法により、新たな業務が追加されました。それが訪問販売消費者救済事業による救済給付金の交付という業務です(第29条の2)。

この制度は、当協会の会員が訪問販売の契約解除に伴う返金をしないなどの一定のトラブルが生じた場合に、会員が支出した基金の範囲内で協会が消費者に対して一定の金銭を補償するものです。改正法施行日以降の契約が対象となります。

当協会がこのような制度を設け実施することで、協会に加盟する事業者、さらには訪問販売全体に対する信頼度が高まることが期待されています。

#### 2. 制度による補償

以下の要件をすべて満たす場合に本制度により救済給付金が交付されます。

##### (1) 特商法の規定によるクーリング・オフ・解除・取り消しをしたのに返金されない。

具体的には、以下のア、イ、ウのいずれかに当てはまるもの。

ア. 協会正会員の企業と訪問販売で取引をし、クーリング・オフしたが、返金されるはずの支払い済み代金が返金されない。(第9条関連)

イ. 協会正会員の企業と訪問販売で取引をしたが、通常必要とされる分量を著しく超える商品を購入していたので、その契約を解除したが、支払い済みの代金が返金されない。(第9条の2関連)

ウ. 協会正会員の企業と訪問販売で取引をしたところ、勧誘時に販売員から不実の告知をされ、その説明を誤認して契約の意思表示をした、あるいは、勧誘時に販売員から重要な事実を告げられなかったためにそのような事実がないと誤認して契約の意思表示をしたので、その意思表示を取り消したが、支払い済みの代金が返金されない。(第9条の3関連)

##### (2) 上記の各場合で、クーリング・オフ・解約・取り消しの意思表示をし、返金を請求してから1年を経過していない。

##### (3) 業者が返金しないことに正当な理由が示されない。

なお、契約に際してクレジットを利用している場合で、当該クレジット会社が法律上既払い金の返金義務を負っている契約は本制度による救済対象とはなりません。

#### 3. 手続きの流れ

##### (1) 申請者が申請書等資料を作成し協会に提出する

Ⅱ参照

##### (2) 協会が申請受理手続きを行う

協会専務理事の責任のもと、提出された書類の内容を確認します。要件を満たさないことが明らかの場合も、内容によっては協会消費者相談室での解決を図ることを提案します。

(3) 救済審査委員会が審査する

協会内に設置された外部委員による委員会、要件を充たすか否かを審査をし、給付の可否及び給付金額を決定、通知します。

(4) 給付金を指定された振込先に振り込む

## II 申請の方法

### 1. 申請用紙の入手と提出

協会所定の申請用紙（第1号様式文書及び第2号様式文書）をホームページよりダウンロードするか、協会事務局までご請求ください。その用紙と付随する資料（以下に説明します。）に必要事項を記入のうえ協会事務局宛（下記のとおり。）お送りいただきます。

〒160-0004 東京都新宿区四谷4-1 細井ビル7階  
公益社団法人日本訪問販売協会「訪問販売消費者救済基金係」  
TEL : 03-3357-6531 FAX : 03-3357-6585

### 2. 申請用紙の記入方法とご注意

#### ・申請者に関する欄

この申請をされる方の氏名・年齢・住所・電話番号をご記入ください。

原則として、協会正会員と訪問販売に係る契約をした当事者が申請者となります。

#### ・代理人に関する欄

申請者以外の方が申請の手続きをされる場合には、この欄にご記入ください。

どなたでも代理人になることができますが、申請者との関係を記入してください。また、代理人欄に記入されている場合には、協会からは代理人に対して連絡をとることとなります。

#### ・相手方事業者に関する欄

訪問販売で取引し、当該契約を解除・取り消した相手方事業者の名称・住所・代表者氏名・電話番号をご記入ください。その相手方事業者が当該取引時点で当協会正会員でない場合には、申請することはできませんのでご注意ください。

#### ・救済を求める額に関する欄

事業者に対し返還を求めた金額をご記入ください。なお、審査の結果、「事業者に対して返還を求めた金額」全額が給付されるとは限りません。

#### ・提出書類に関する欄

それぞれ添付される書類がある場合には、欄にレ印をしてチェックしてください。とくに 1) 2) 4) は審査のために必要な書類ですので、特段の事情のない限りは添付してください。なお、5) は事務手続上必要ですので、必ず提出してください。

##### 1) 申請事案の経緯説明書

今回、当協会に給付金を申請することとなった経緯について具体的にお書きください。箇条書きでも、お便りのような様式でもかまいません。

##### 2) 申請事案に関する契約書・申込書など

相手方事業者との間で申し込み・契約締結がなされた事実を明らかにするための資料となります。また、場合によっては申請者のクーリング・オフの権利留保の事実を確認する資料ともなります。なお、書面が交付されていないという事案の場合は、上記特段の事情に該当します。

##### 3) 申請事案に関する購入商品等のパンフレット・カタログ・チラシなどの資料

事案の概要理解のために必要なものがあれば添付してください。例えば『不実の告知』がなされたために意思表示を取り消したという事案の場合は参考になると考えられます。

#### 4) 申請事案に関して契約の解除又は取消を行ったことを示す書面など

例えばクーリング・オフ通知や解約通知、取消し通知のはがきのコピー、簡易書留・特定記録郵便等の郵便局発行の発信記録、内容証明郵便の写しなどを指します。

注) なお、クーリング・オフについては通知を発信した時点で効果が生じるとされています(『発信主義』第9条第2項)。もちろんこの場合も最終的には相手方に当該文書が到着していることが要求されます。また、過量契約の解除、不実告知による取消の両制度については民法の原則どおりの到達主義が採られます。しかし、その意思表示を郵便等で発信したことを示す明確な資料があることで到達したことが推知されますので、ここでは配達証明までは必要とせず発信記録等をお送りいただければ足りるとしています。

#### 5) 訪問販売消費者救済事業に係る救済給付金振込先指定書(第2号様式文書)

申請書(第1号様式文書)と同様にホームページよりダウンロードするか協会事務局までご請求ください。審査の結果給付が決定された場合に、ここで指定された口座に給付金を振り込みます。銀行(ゆうちょ銀行含む)名、支店名、口座番号・種類、名義人をご記入いただきます。

#### 6) その他

その他、必要と考えられる資料があれば添付してください。

以上について、不明点がありましたら、何でも協会相談室までお問合せください。

消費者相談室 0120-513-506

月曜～金曜(年末年始・祝祭日は除く) 午前10時～午後4時

### Ⅲ. 基金制度に関してよくあるご質問と答え

#### <基金制度の基本的な内容についての質問>

##### 質問1.

訪問販売で被害にあったら訪問販売協会が救済するという制度があると聞きました。

訪販でいらぬものを買ってしまい、お金が払えないのですが、代わりに払ってもらえるのですか。

##### 回答1.

「いらぬものを買ってしまったがお金が支払えない」というだけでは「救済」制度の対象にはなりませんし、協会の救済制度は代金を代払いする制度でもありません。

一言で言うと、この制度は「当協会の会員が訪問販売で契約し、消費者が契約解除したのに返金をしないなどの一定のトラブルが生じた場合に、会員が支出した基金の範囲内で、協会が消費者に対して金銭を補償するもの」です。一定のトラブルとはどのようなものか、については質問6をご覧ください。

##### 質問2.

訪問販売で買い物をしてクーリング・オフしたのに相手の業者がお金を返してくれません。訪問販売協会に返金してくれますか。

##### 回答2.

契約した相手方が契約当時当協会の会員で、あなたが特商法の規定に基づいてクーリング・オフをしたのに、返金されないという場合で、クーリング・オフしてから1年以内で、なおかつ相手の業者が返金できない理由をきちんと説明しない場合であれば、基金から一定額(100万円)までは補償されます。

##### 質問3.

協会の訪問販売消費者救済制度で救済してもらえるのは、協会の会員との取引で起こったトラブルに限

られるのですか。

**回答3.**

はい、そうです。ただし、たとえば現在会員でなくても、あなたが訪問販売で取引をした時点で会員なら、救済対象となります。

**質問4.**

協会の会員かどうかはどのようにすればわかるのですか。

**回答4.**

当協会のホームページ (<http://www.jdsa.or.jp>) をご覧になるか、電話でお問合せください。

**質問5.**

正会員以外に賛助会員というのがあるようですが、基金制度による救済対象になりますか。

**回答5.**

基金制度による救済対象となるのは正会員との取引のみです。賛助会員は、自らが訪問販売取引の主体になる立場ではないので、基金にも加入していません。

**質問6.**

どんなトラブルがこの制度での救済の対象になりますか。

**回答6.**

特商法では、消費者が契約を解消できる場合をいくつか規定しています。消費者が、それらの規定に基づいて手続きをしたのに、既に支払ったお金が返金されないというトラブルが、救済の対象です。

具体的には、以下のア、イ、ウのいずれかに当てはまるものです。

ア. 協会正会員の企業と訪問販売で取引をし、クーリング・オフしたが、返金されるはずの支払い済み代金が返金されない。(第9条関連)

イ. 協会正会員の企業と訪問販売で取引をしたが、通常必要とされる分量を著しく超える商品を購入していたので、その契約を解除したが、支払い済みの代金が返金されない。(第9条の2関連)

ウ. 協会正会員の企業と訪問販売で取引をしたところ、勧誘時に販売員から不実の告知をされ、その説明を誤認して契約の意思表示をした、あるいは、勧誘時に販売員から重要な事実を告げられなかったためにそのような事実がないと誤認して契約の意思表示をしたので、その意思表示を取り消したが、支払い済みの代金が返金されない。(第9条の3関連)

ポイントは、①相手方の業者が契約の時点で当協会の正会員であること、②訪問販売取引による契約であること、③上記ア、イ、ウいずれかの規定によって契約を解消できる場合であること、④その規定によって手続きをしたこと、⑤にもかかわらず相手方が手続きをせず、既に払い込んだお金が返ってこないこと、⑥相手方が返金しないことに正当な理由がないこと、という6点です。

この6点を全部満たしたトラブルが、この制度での救済の対象ということです。

**質問7.**

契約したのは1年以上前なのですが、今からでもこの制度での救済を受けることは可能ですか。

**回答7.**

契約した日が2009年12月1日以降であり、相手方の業者に契約解除等の通知をして返金を請求してから1年を超えない期間であれば、基金の対象となりえますので、手続きをとってみてください。

**質問8.**

申請をすればお金が全部返ってくるのですか。

**回答 8.**

まず、こちらで決めた様式に従って申請を出していただきます。申請された内容が基金による救済の対象か否か、対象だとして救済給付金額はいくらかについて、当協会に設置している審査委員会で審査し決定します。ですから、必ずしも申請された額が全部支払われるとは限りません。

**質問 9.**

審査委員会のメンバーはどのような方ですか。

**回答 9.**

法律家や消費者団体関係者、学識経験者などのメンバーです。詳しくは当協会のホームページをご確認ください。

**質問 10.**

申請してからお金が返ってくるまで、どれくらいかかりますか。

**回答 10.**

事例にもよりますが、提出していただく資料に漏れがなく、順調に審査ができる場合は申請されてから3ヶ月程度と考えられます。ただし、同一の事案で複数の申請が出てきたような場合には、ある程度まとめて審査することもありますので、もう少し時間がかかると思われます。

#### <基金制度の活用に関する具体的な質問>

**質問 11.**

自分の場合が基金制度による救済対象かどうか分かりません。どうすればいいですか。

**回答 11.**

どうぞご遠慮なく協会相談室にお問い合わせください。基金制度による救済対象かどうかだけでなく、トラブル自体の解決についてもご相談を受け付けています。

**質問 12.**

半年振りに実家に戻ったら、母が訪問販売で大量の健康食品を買っていたのを知りました。消費者センターに相談し、解約の手続きをとろうと会社に内容証明郵便を出しましたが、あて先不明で戻ってきました。どうにかできませんか。

**回答 12.**

こういう場合も、契約相手が協会の正会員であれば対応可能な場合が多いです。まずは消費者相談室にお電話ください。

**質問 13.**

住宅リフォームのトラブルで、救済してもらいたい金額が1500万円ほどなのですが、給付金には上限額があるのですか。

**回答 13.**

1件当たりの給付額の上限は100万円となっています。なお、契約に際してクレジットをご利用された場合は、リフォーム契約が解消されれば法律上クレジット会社が既払い金を返還する義務を負います。そのような場合には、本制度による救済の対象とはなりません。詳しくは消費者相談室にお問い合わせください。

**質問 14.**

協会のホームページを見て訪問販売消費者救済制度を利用しようと考えましたが、これは契約した本人でなくても申請できますか。

**回答 14.**

必要な書類を整えていただければ代理による申請も可能です。「2. 申請用紙の記入方法とご注意」をご覧ください。

**質問 15.**

救済制度を利用するために申請書を作成しようと準備をしていたところ、相手の会社がつぶれてしまったと聞きました。もう手続きをしても無駄ですか。

**回答 15.**

そんなことはありません。仮に申請の時点で倒産してしまっても、契約時に当協会会員であれば、申請していただくことは可能で、審査の結果、救済金給付相当と判断されれば給付されます。

**質問 16.**

救済制度を利用するために申請書を作成しているのですが、もともと契約書をもっていないでした。その場合は提出できなくても大丈夫ですか。

**回答 16.**

契約書をもっていないという事実を申請書に添付して提出していただく経緯説明書に詳しく書いてください。詳しくは消費者相談室にお問い合わせください。

**質問 17.**

救済制度を利用するために申請書を作成しているのですが、クーリング・オフをしたときの簡易書留の控えをなくしてしまいました。これでは申請できませんか。

**回答 17.**

もちろん、証拠となる資料は揃っていた方がよいのですが、なくても申請は可能です。審査の時点で、審査委員の先生方がどのように判断されるかは分かりませんが、クーリング・オフしたという事実が分かるような説明を経緯説明書に詳しく書いておいていただくとよいと思います。

☆その他、疑問点がありましたら、何なりと消費者相談室までお問い合わせください。

<お問合せ先> 〒160-0004 東京都新宿区四谷4-1 細井ビル7階

公益社団法人日本訪問販売協会「訪問販売消費者救済基金係」

TEL : 03-3357-6531 FAX : 03-3357-6585