

季刊

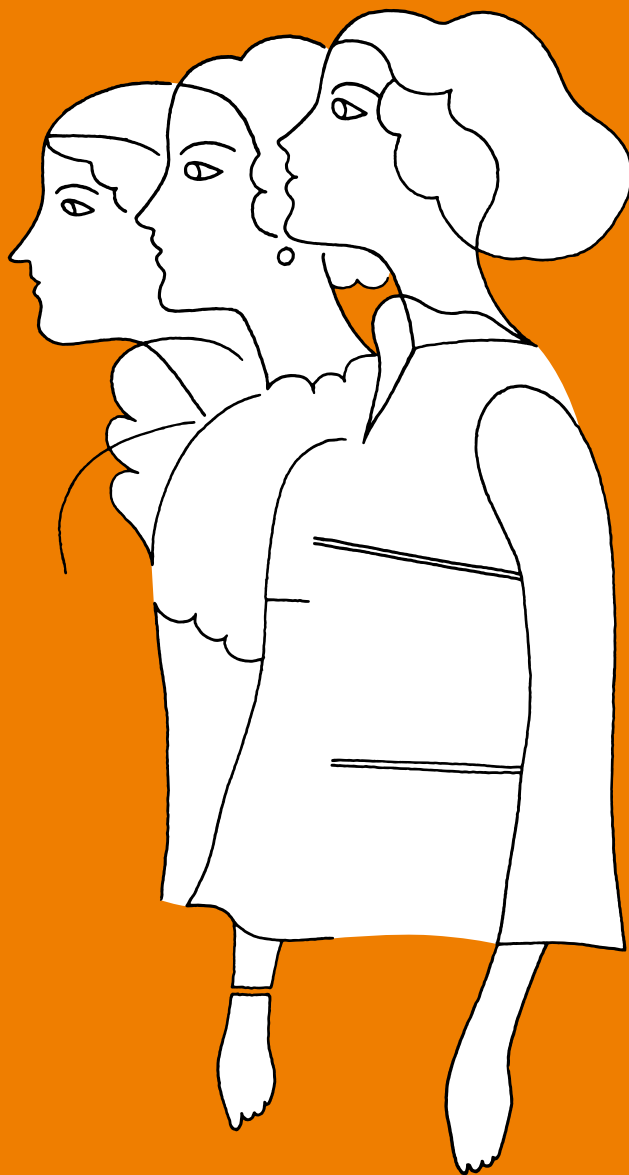
# ダイレクトセリング

より良い対面販売をめざして

2024

秋号

168



2 — 特集

第143回消費者相談担当者講習会  
フリーランス新法・SNS活用

池田・染谷法律事務所

染谷隆明氏 (代表弁護士)

全 未来氏 (弁護士)

宮内優彰氏 (弁護士)

8 — ダイレクトセリングQ&A

監修：高芝利仁 弁護士

磁気ネックレスの購入を伴う入会契約を解除したが、解除前に、磁気球の一部を紛失した。弁償しなければならないか。

10 — インフォメーション・

JDSAダイアリー



## 第143回消費者相談担当者講習会

## フリーランス新法・SNS活用

7月2日に、オンラインで第143回消費者相談担当者講習会を開催しました。今回のテーマは2つ。本年11月に施行されるフリーランス新法の概要と、近年急速に普及しているSNSの活用と留意点です。それぞれのポイントについて専門に研究されている池田・染谷法律事務所  
の3氏に解説していただきました。(構成・編集部)



左から

**染谷隆明氏** 池田・染谷法律事務所代表弁護士  
消費者庁勤務経験あり

**全未来氏** 池田・染谷法律事務所弁護士  
中小企業庁勤務経験あり

**宮内優彰氏** 池田・染谷法律事務所弁護士  
消費者庁勤務経験あり

## 1 フリーランス新法の概要

## フリーランスが安心して働ける環境を作る

特定受託事業者に係る取引の適正化等に関する法律（フリーランス・事業者間取引適正化等法）、通称「フリーランス新法」が令和5年4月に可決成立し本年11月に施行されます。同法の制定にあたってはフリーランスと呼ばれる一人で仕事を受けて業務を進める人たちを巡る厳しい状況がありました。組織と比べて交渉力や情報の格差が生じやすく、一つの依頼者に依存しやすい傾向にあり、発注側から不利なことを言われても受け入れざるを得ない状況に陥りやすかったのです。しかし、全世代型の社会保障という観点から立法措置が必要になり、成立した

のがフリーランス新法です。目的・趣旨は取引の適正化と就業環境の整備という2本柱でフリーランスが安心、安定して業務に従事できる環境の整備を図ろうとする点にあります(図1)。

法律の適用対象は「(特定)業務委託事業者と特定受託事業者との間の業務委託に係る取引」です。仕事を受ける側、いわゆるフリーランスと呼ばれる特定受託事業者は「一人で仕事を受けて業務を進める人」が該当します。一人で働くとは、具体的には従業員を使用しないことです。ただし、アルバイトやパートを使っていた場合に、常に従業員を使用しないことに該当するわけではありません。すなわち、週所定労働時間が20時間かつ継続して31日以上雇用が見込まれる労働者を雇用している場合はフリーランスとはならず保護の対象になりませんが、

例えば週所定労働時間が15時間しかない人を3カ月以上雇用しても、あるいは週所定労働時間が30時間を超えていても、雇用期間が2週間と30日未満の場合には、従業員を使用しないに該当するため、フリーランスとして保護の対象となります。

他方、仕事を依頼する側の（特定）業務委託事業者は、一人で働く人に仕事を依頼する場合であれば、企業規模や人数に関係なく業務委託事業者に該当します。発注者が組織の場合には特定業務委託事業者となります。

そして、業務委託とは、事業のために何らかの仕様を指定して仕事を依頼することを指します。物品や情報成果物、役務の仕様・内容等を指定して、その製造や作成・提供を依頼する場合は全て委託に当たり、事業者間取引だけが対象となります。

## 規制の内容と対象の関係

次は規制の内容とその対象です。書面等による取引条件の明示は、特定受託事業者に委託する場合すべてにおいて必要になります。また、期日における報酬支払、募集事項の的確表示、ハラスメント対策に係る体制整備は、組織たる発注者の場合、つまり、特定業務委託事業者に限られます。さらに、受領拒否や減額、買ったとき等の禁止行為は、1カ月以上継続して業務を委託する場合に規制の対象となります。最後に育児介護等と業務両立に関する配慮、中途解除等の予告は、6カ月以

図1 フリーランス新法の目的と趣旨



上継続して業務を委託する場合には限られます。業務委託をする場合の継続の内容ですが、スポット契約（単一の業務委託）の場合には、業務委託をした日からその業務委託が終わる日までの期間を基準に、継続しているかを検討することになります。例えば1カ月間の役務提供を依頼する契約であれば1カ月以上継続して業務委託をする場合に当たりませんが、6カ月を経過して業務委託をする場合には当たりません。基本契約を締結しそれに基づいて個別契約を発注するケースでは、基本契約の契約期間を基準にして継続しているかどうかを判断することになります。

契約を更新して継続するケースがあります。例えば1週間業務委託し、1週間、空白期間において3週間業務委託をする場合です。それぞれ個別のままであれば契約の期間は1カ月未満のため1カ月以上継続したことはありませんが、最初の契約と次の契約との間、いわゆる空白期間が1カ月未満である場合には、それぞれの業務委託の期間を通算して計算します。更して継続するケースにおいて期間計算の基準は、最初の業務委託をした日から、次の業務委託が終わる日までの期間となります。そのため、通算すると5週間つまり1カ月と1週間となるため、1カ月以上

継続して業務委託をすることとなり規制の対象となります。ただし、2つの業務が一定程度の同一性を要する場合でなければ更新とはなりません。

## 取引の適正化を図る

具体的な規制の内容について見ていきます。まずは取引の適正化。取引の適正化に関する記述は大きく分けて3つあります。書面等による取引条件の明示、期日における報酬支払、そして禁止行為です。最初に書面等による取引条件の明示について。取引条件の明示は、後に「言った／言わない」のトラブル防止のために定められた規定です。何をいつまでにやればいいのか、幾ら支払われるのか等をきちんと明示することが求められています。報酬については、具体的な報酬額を記載することが求められていますが、やむを得ない事情がある場合には算定方法で足りるとする場合があるなど、例外が認められています。

条件の明示は、発注したらすぐに一切の遅れを許さずに書面等を交付する必要があります。また、方法については書面つまり紙以外にも電磁的方法による交付が認められています。紙を希望するフリーランスには、基本的に書面、紙で取引条件について交付する必要がありますが、既に電磁的方法で明示した場合や、先に書面で交付している等の場合には、改めて書面の交付をする必要はありません。また、業務の性質上、業務委託をした時点で内容が定められないなど正当な理由がある場合には、取引条件を示す時点では明示しなくてもよいとする例外も認められています。さらに、再委託をする場合には例外的に支払い期日の先送りが認められています。ただ、先

送りが認められるためには、条件を明示する際に、再委託である旨、再委託者の名前、そして元委託業務の対価の支払期日を記載する必要があります。

次に、期日における報酬支払です。フリーランス新法でも下請法と同様に、支払期日を定めて支払期日の前に支払いをしなければならぬという義務が定められています。支払期日を定めるときには、受領した日から60日以内のできるだけ短い期間を定める必要があります。支払期日が定められていない場合には受領した日が支払期日となりますし、支払期日が受領日から60日を超える日に設定されている場合には、受領した日から60日目まで支払期日とみなされることとなります。

再委託をする場合の例外があります。元委託の支払期日を明示していた場合には、実際に受領した日を起算日とするのではなく、元委託業務の支払予定日を起算日として30日以内を支払期日とします。また、元委託業務の支払い予定日が分からないときは、再委託をする場合の例外が認められるための要件にある、再委託業務の支払予定日を記載することという要件を満たさないため、30日の支払期日の繰り延べの例外が適用されない結果、原則どおり給付を受領した日から60日以内に支払いをしなければなりません。さらに、下請法では認められず、フリーランス新法だけで認められているものですが、特定受託事業者の責めに帰すべき理由がある場合は、報酬の支払い遅延にはなりません。

取引の適正化の3つ目は禁止行為です。禁止行為は1カ月以上継続して業務委託をする場合に限り対象となります。役務の提供で特に問題になると思われるものとして報酬の減額があります。1度合意した金額を後から金額を少なく変更して支払うことは禁じられて

います。合意していないのにフリーランスに振込手数料も負担させる場合も報酬の減額に該当します。また買ったたきですが、特に役務提供の場合には実質的にその内容が労務費と同じになると思われ、場合によっては買いたたきとして指導される可能性が高いと考えられます。役務の提供の場合には対価の大半が実質的に労務費であることに留意した上で、相手と協議をして納得の上で決定することが大事です。追加の費用を支払うことなく、他の業務をお願いする場合は利益提供要請として規制の対象です。

### 就業環境を整備する

次は就業環境の整備です。就業環境の整備に関する規律は大きく4つあります。募集事項の的確表示、ハラスメント対策に係る体制整備、育児介護等と業務両立に対する配慮、中途解除等の予告です。前の2つは組織である業務委託事業者の全てが対象となりますが、後の2つは6カ月以上継続して業務委託する場合に適用されます。

まず募集事項の的確表示についてです。対象となる広告は新聞、雑誌の他、電子メール等です。なお、禁止されている広告としては、実際には支払っていない報酬の額を示したり、異なる企業が募集しているにもかかわらず、有名企業の名前を出して募集したりすることなどが禁止されています。

ハラスメント対策に係る体制整備としては3つ挙げられています。1つ目は社内向けの方針の明確化とその周知・啓発です。ハラスメントを行ってはならないし、ハラスメントに関する言動を行った場合には厳正に対処するといった方針を就業規則などの文書に規定をした上で、それぞれの方針について社内報

や社員全員に送るメール、研修などで周知することが求められています。2つ目は、適切に対応するために必要な体制の整備です。厚生労働省が定める指針によると以下が求められています。相談窓口を定めてフリーランスに周知すること。相談窓口の担当者が適切に対応できるようにすること。ただしフリーランスのために新たに窓口を設ける必要はなく、労働者向けに整備されている相談窓口を常に利用できるようにするといった方法も認められています。

外部の相談窓口の利用も考えられます。相談窓口については、フリーランスへの周知のため契約書と一緒に交付するパンフレットなどに相談窓口を記載しておくことが考えられます。最後に3つ目、事後の迅速かつ適切な対応です。雇用している従業員からフリーランスに対してハラスメント行為があった場合には、事実関係を迅速に確認し、ハラスメントが認められた場合には、被害者に対する配慮措置と加害者に対する措置をとります。また、プライバシー保護のために必要な措置を講じることも大切です。続いて育児介護と業務両立に対する配慮についてです。フリーランスにも労働者に準じて保護を及ぼそうとしたのが規定の趣旨です。この配慮が必要となってくるのは、6カ月以上継続した業務委託がなされる場合に限られています。では、具体的にどのような配慮すべきかについてですが、まずは、申し出がなされた場合には、申出内容を把握し、次に、その内容を踏まえて取り得る選択肢を検討した上で、配慮措置を講じることができるところにはその内容を伝達し実施します。検討した結果、配慮措置がとれない場合には配慮ができないこととその理由を伝える必要があります。望ましくない例としては、申出を阻害する、できる限り申出がなされないよ

う、必要な書類をたくさん用意させる、申出をした場合に不利益な扱いをするなどがあります。

就業環境の整備の最後は中途解除等の予告です。フリーランスが次の取引先を見つける期間を確保するために、30日前の予告を義務づけています。この中途解除等の予告は、6カ月以上継続して業務委託をしている場合に必要となります。単一の契約で6カ月以上継続する場合は中途解約のための予告が必要です。また、基本契約で、6カ月以上継続している場合には、基本契約を解除するときに基本契約の解除予告が必要ですし、基本契約に基づいて個別契約が締結されている場合で、その個別契約が30日を超える期間であるときには、個別契約に対しても解除予告が必要となります。そして、更新がなされる場合ですが、例えば、当初の業務委託期間は3カ月だったが更新することで6カ月以上継続した業務委託となる場合。この場合、当初の業務委託の時点では解除予告が必要のない契約ですが、更新により業務委託期間を通算して考えるため、6カ月以上継続した業務委託となり、結果として更新した業務委託については解除の予告が必要になります。

契約の解除ですが、一方的な意思表示に基づく解除を指します。両者で合意して解除する場合には、予告は必要ないこととなります。解除の中には更新しない場合も含まれているため注意が必要です。ただ、業務の性質が一回限りであることは明らかでない場合については予告の必要はありません。

予告の方法ですが、基本的には条件明示の場合と同じ紙と電子的方法が認められています。条件明示と異なるのは、電子的方法で予告するときは記録を出力することにより書面を作成することができるも

のに限るという条件があることです。ただ、スクリーンショットした画面を印刷することでもよいと思われているため、あまり問題になるものではないと思われれます。そして、中途解除予告をした場合、フリーランスから求められた場合には理由の開示をしなければなりません。

## 2 訪問販売・連鎖販売取引へのフリーランス新法の適用

### 訪問販売への適用

訪問販売に関して、訪問する営業員がフリーランスである場合が想定できます。特に留意すべき事項は、書面交付義務と委託された業務の対価の支払い時期です。

まず、フリーランス新法では、委託する業務の内容に関して法定事項が記載された書面をフリーランスに交付する義務が生じます。交付書面には消費者宅等を訪問し、自社の商品の説明をし、勧誘をして契約の申込みを受けて契約を締結するといった委託業務の内容を記載する必要がありますが、さらに特商法第5条の契約書面の交付義務まで委託業務の内容に含めることが望ましいと考えております。これは、公正取引委員会等が買いたたきに懸念を示しているためです。通常何か業務を委託する場合、プロ同士では有償で行われるのが通常です。訪問や勧誘や契約締結に関しては当然有償での委託内容に含める必要がありますが、特商法に基づく書面交付に関してだけ無償という整理よりは、特商法に基づく契約書面の交付義務までをフリーランスに業務委託す

最後に、規制の内容に対する違反行為への対応ですが、基本的には勧告、命令、命令違反に係る罰金が予定されています。命令がなされた場合には公表も予定されています。なお、規制内容のうち育児介護等と業務両立に対する配慮については、勧告、命令の対象ではなく配慮義務となっています。

るという整理の方が自然です。フリーランスに支払う業務委託報酬の中に、訪問、勧誘及び契約締結に対応する分に加え、特商法に基づく契約書面の交付義務分までを含めることで、買いたたきの疑いをはけられるリスクを減らすことができます。

また、特商法の契約書面を消費者に交付する義務までを業務委託内容に含めたければ、万が一、執行当局等に特商法違反を指摘された場合にも「フリーランス新法に基づいてフリーランスに交付した書面にも記載しているとおり、私たちは特商法に基づいた契約書面の交付まで委託内容として含めている」と情状の観点で抗弁することができます。

次に、委託した業務の対価の支払いについてです。フリーランスが業務を行った日から起算して、60日以内に対価を支払わなければなりません。訪問販売の場合、消費者宅を訪問して勧誘して契約締結して、かつ特商法に基づく契約書面の交付までを業務委託します。つまり一連の業務は基本的にはセットになります。したがって、仮に契約締結まで至っているケースを想定した場合、報酬の支払時期の起算となる委託業務が行われた日については、契約書面を交付した日を確認し、その日を基準とすること

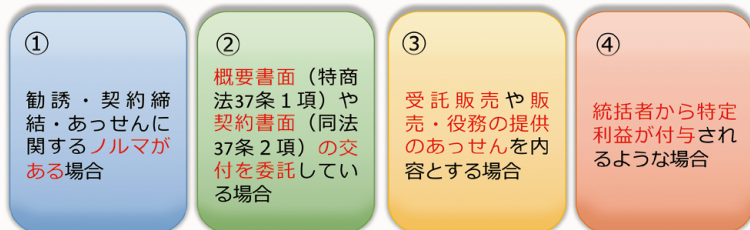
になると考えられます。その日から起算して60日以内に対価を支払うことになりません。

では月末締め、翌々月支払いは不可能でしょうか。下請法では同種の役務を継続的に委託したとき、契約書面で月末締めにして、その月末から60日以内の支払いとすることが解釈上認められています。フリーランス新法でも同じような解釈になる可能性はありません。フリーランス新法の規定は下請法に非常に似ており、個別具体的な条文の解釈は、現行の下請法の条文の解釈が適用される場面も多いと考えています。下請法も60日以内での支払い義務はありませんが、同種の役務を継続的に行うことを委託している場合は、契約書面で月末締めにして、その月末から60日以内に支払うことが解釈上認められています。フリーランス新法に関しても同じような解釈になる可能性はあると思います。しかし、本当に同種の業務を委託しているといえるかどうかは、個別の販売員への委託内容によっても判断が分かれますから注意が必要です。またいつの時点から60日を計算するのか。いつ契約して、いつ特商法の書面を交付したのかをしっかりと記録に残す制度作りも大切です。

## 連鎖販売への適用

連鎖販売取引への適用については、個別の会員、デ

図2 連鎖販売取引において、フリーランス新法に規定する業務委託は



なるのがまずもっての関心事となりま

す。これに関して、商品の販売や役務（サービス）の提供のあっせんをする者はまず対象になるといえます。販売業者等からデистриビューターにあっせんの業務委託をしているという評価です。次に受託販売をする人もフリーランス新法の適用対象となります。販売という業務を委託しているのです。

フリーランス新法の適用対象になるかどうかは、特定利益のパターンからも検討できます。特定利益に関しては特商法施行規則68条に3種類定められています。フリーランス新法の適用対象となる可能性が高いのは「あなたが勧誘して組織に加入する人があれば統括者から一定の金銭がもらえる」と勧誘する場合など同条第3号に該当する特定利益を付与する場合です。なぜ統括者が金銭を払うのかという点に関して、何からの業務を委託し、それに応えてもらったから特定利益を提供していると考えるのが自然だからです。特定利益が統括者から提供されているかどうか、業務委託があるかどうかを判断する上で重要になります。

## 3 訪問販売・連鎖販売取引におけるSNSの活用と留意点

### 激増しているSNSの利用者

SNSの全体的な活用状況ですが、総務省のデータ

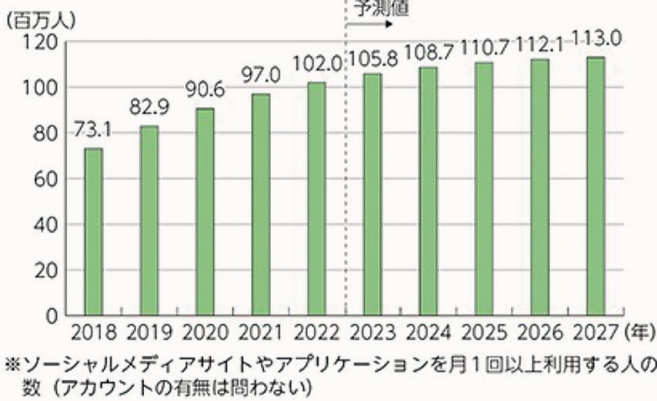
デистриビューターがフリーランス新法の適用対象になる場合を整理すると図2のようになります。③④は先に説明したとおりです。①のノルマがある場合は、それを超えろという意思表示ですので業務委託があると考えられます。②の概要書面や契約書面の交付も、書面交付は特商法上の義務ですので、書面交付を個々のデистриビューターに任せているのであれば、書面交付という業務を委託していると評価されるのではないかと考えられます。

フリーランス新法の規定の中で特に留意すべき規定は、訪問販売の場合と同じく書面交付義務や報酬の支払時期です。フリーランス新法は下請法と同様、委託業務の対価に関して書面に記載が求められます。その場合、正確な額の記載が不可能ならば算定方法や表を書いておき、具体的な額が決まり次第デистриビューターに通知する方法も認められます。またフリーランス新法による書面記載事項は、特商法に基づく契約書面の中に組み込むことが業務スキームとして簡略であると思えます。さらに契約書面の交付まで業務委託内容に含めることや、委託した業務が行われた日から60日以内の対価の支払いのために、そもそも委託している業務は何か、いつ当該業務が行われたのかを記録し管理する必要があります。

によればこのところ右肩上がりが増えており、今後も増えると予想しています（図3）。SNSごとの各年代の利用割合では、LINEは全世代男女を問わず圧倒的に利用されています。若い世代ほどSNSを使

図3 日本のSNSの利用者数の推移と予測

(総務省「令和5年 情報通信に関する現状報告の概要」から引用)



⇒ SNSの利用は今後も増加していく。

い、Xやインスタグラムの利用率も相当高いです。SNSの具体的な活用方法として代表的なものを3つ挙げます。1つ目は動画掲載アプリも含むSNSに商品やサービスの紹介広告や動画などを載せる方法です(YouTubeに連鎖販売取引の紹介動画を載せるなど)。2つ目は、SNSのダイレクトメッセージ機能を利用して個別の消費者に接触する方法です。ダイレクトメッセージ機能で話しかけアポイントメントをとったり、コメントや閲覧履歴などから自社の商品サービスに興味を持ってもらうような消費者を判別してダイレクトメッセージを送ったりすることです。3つ目は、ウェブサイトあるいはリアルな場で交流があった消費者に対して、その後のやりとりをLINEあるいはインスタグラムのダイレクトメッセージなどを使って行う方法です。

こうした活用方法の一方で留意点もあります。消費生活センターへのSNSが関係する相談件数は、近年右肩上がりに増加しています。最近では詐欺まがいのSNS被害が増えています。著名人を名乗って勧誘し金融商品・サービスを購入させる消費者トラブルなどであり、本年5月30日に公表された消費者庁のデータによれば、相談件数は1年で9・6倍と一気に増えています。このように悪質な事例が増えているので、消費者庁や経済産業局や都道府県当局はSNS上の消費者被害には非常に目を光らせています。よって、法令違反がないように十分留意していただく必要があります。

消費者庁や経済産業局が行った最近の行政処分事例にもSNSを利用しての事例が複数あります。マッチングアプリのメッセージ機能を使用し、勧誘目的を明らかにしないで営業所に誘引し勧誘をしたアポイントメント型の訪問販売。SNSのメッセージ機能を使って営業員の自宅に呼び出し、そこで訪問販売をしたという事例、あるいはメッセージアプリでやりとりし、オンライン会議を開催してそこで勧誘した事例もあります。

### SNS展開にあたっての留意点

では具体的に何に留意すべきか。これは3つあります。1つ目。例えば連鎖販売取引の場合、個別の会員にSNSを委ねすぎると統括者としては監督が事実上難しくなる一方、個別会員が特商法に違反した時は、統括者の責任が問われることがあるというリスクがあります。そうしたリスクに備え、ガイドラインなどを十分に充実させて、それを個別のディストリビューターに配布しておくことが大切です。

そうすれば、統括者としては「こんなにしっかりとガイドラインを作っています」「違反するような誇大な広告や、不実告知のようなメッセージはここに明確に禁止しています」と情状として抗弁できますし、実際に一定の違反の抑止力はあると思われる。SNSを使うに当たってはガイドライン、指針の整備は避けては通れないでしょう。そこに細かな指針を書いておき個別の会員に渡して周知し、さらに研修などの作業も必要になってくるのです。

2つ目。SNSの場合は書いた内容が当然記録に残りますし、スクリーンショットなどで誰かに保存される可能性もあります。不実告知や誇大広告があった場合にも記録に残っている可能性が高いのです。よって嘘を書いたり誇大な広告したりしないように重々注意していただく必要があります。テキストベースのSNSのチャットでも不実告知に当たります。

3つ目。SNS上で不実告知や断定的判断の提供が行われている場合でも、消費者契約法4条1項により民事的に取消しの可能性もあります。また、特商法上も取消しの規定があります。この取消しの規定に関し、消費者契約法や特商法では「勧誘をするに際し」という規定になっています。「勧誘をするに際し」ですが、SNSの場合は個別メッセージなら勧誘に当たるとは間違いありません。しかし公衆に対して表示しているメッセージであれば、それは単なる広告ではないのか、勧誘に当たるとかが論点としてあります。実は不特定多数の消費者に向けられた広告であっても、勧誘に当たるといのが最近の裁判所の判断傾向です。したがって、不実告知や断定的判断の提供といった勧誘に際しての規制についても、SNSを使う際には十分留意いただく必要があるでしょう。

# Q&A

たかしば・としひと

1974年弁護士登録。個人情報法、PL法、特商法等に関する国の審議会などの委員を務めてきた。また、消費生活アドバイザー資格制度の普及・発展に貢献したとして、2015年経済産業大臣表彰を受ける。

高芝法律事務所



リング・オフに関する事項について不実を告げたことにより、連鎖販売加入者が、当該告げられた内容が事実であると誤認し、これによって20日の期間を経過するまでにクーリング・オフを行わなかった場合には、当該連鎖販売加入者は、主務省令で定めるところにより当該入会契約のクーリング・オフを行うことができる旨を記載した書面を受領した日から起算して20日を経過するまで、クーリング・オフできることとなります（法第40条第1項括弧書）。

**Q2** 口頭でクーリング・オフしたのにも拘わらず、会員に継続使用を勧められ、そのまま継続して商品を使っているうちに、誤って商品の一部を紛失したような場合、再度クーリング・オフをしても、弁償しなければならないのでしょうか。

**A2** 本件では、10日ほど使った後の電話でクーリング・オフを申し出ていますので、上記 A1 からしますと、入会契約は解除済みとなっています。そこで、磁気ネックレスを継続して使用している契約関係は、原則として、新たな入会契約と考えられます（民法第540条第2項）。しかし、本件では、改めて、契約書面は交付されていないようですので、書面不交付となり、新しい契約書面が交付されるまで、クーリング・オフ期間は起算しないことになると考えられます。そして、本件では、相談者は、再度、会員に電話して、クーリング・オフしていますので、上記の新たな入会契約は解除となり、双方に原状回復義務が生じることになります。

ただ、法第40条第1項は、民法の特則として、連鎖販売業を行う者は、クーリング・オフに伴う損害賠償又は違約金の支払を請求することはできないと規定しています。そこで、相談者は、磁気ネックレスを現状のまま返還すればよく、単なる損失補償の意味を持つ損害賠償をする義務はないと解されます。

**Q3** 本件では、当初の入会契約の勧誘時に、磁気ネックレスの効能として、「腰痛に悩んでいる人に効果がある」と説明され、10日ほど使った後に電話でクーリング・オフを申し出た際、「きっと効果を感じるはず」等と説明されていたようですが、その後、相談者が、これを不実の告知として、入会契約の意思表示を取消したとしたら、どうなりますでしょうか。

**A3** 勧誘時の商品説明に法第34条第1項に該当する不実の告知があったとされ、法第40条の3第1項第1号による契約の意思表示の取消が認められた場合、原状回復については、法第40条の3第2項が準用する法第9条の3第5項で、「……給付を受けた当時その意思表示が取り消すことができるものであることを知らなかったときは、……現に利益を受けている限度において、返還の義務を負う」とされます。従って、仮に、本件において、当初の入会契約の勧誘時の「腰痛に悩んでいる人に効果がある」との説明を前提になされた、上記 A2 の新たな入会契約の勧誘時の「きっと効果を感じるはず」等の説明が法第34条第1項の不実の告知に当たるとされ、法第40条の3第1項第1号により新たな入会契約の意思表示の取消が認められた場合に、新たな入会契約により磁気ネックレスを継続して使用することになった当時、新たな入会契約の意思表示が取消することができるものであることを知らなかったときは、現に利益を受けている限度において、磁気ネックレスを返還する義務を負うと解されます。

訪問販売ホットライン(消費者相談室)

0120-513-506 (平日10時~12時/13時~16時30分)

★ホームページの「相談受付フォーム」でも受付けています。

※事業者相談は、TEL：03-3357-6531で受付けています。  
※ダイレクトセリングQ&Aは、訪問販売ホットラインで受付けた相談事例をアレンジして、法律的な解説を中心に紹介しています。



## 磁気ネックレスの購入を伴う入会契約を解除したが、解除前に、磁気球の一部を紛失した。弁償しなければならないか。

### 相談内容

販社の会員となっている知人（以下、会員といいます）に体調のことを尋ねられ、思わず「腰痛が酷くて大変」と答えたところ、「腰痛に悩んでいる人に効果があるから是非これ使ってみて」と磁気ネックレスを勧められた。価格を聞いたら、30万円もするといわれ、とても買えないと断った。すると「販社の会員になれば割引で買える。使って効果を感じたら、人にも勧めて収入になるので、元も取れる」と言われたので、使ってみようと思い、磁気ネックレスを購入して、入会の契約をした。

すぐに商品が届き、10日ほど使ってみたが、腰痛は一向によくなり、期待したような効果がなかったため、会員に電話でクーリング・オフを申し出た。しかし、会員からは「返すのはもったいない。もう少し使ってみて。きっと効果を感じるはずだから」と言われてしまい、それ以上強く言えなくて、もう少し使ってみることにした。

使い続けて3日ほどして、衣類を脱ぐときに磁気ネックレスが一緒にはずれてしまい、気が付かないまま洗濯機で洗濯してしまった。洗濯後、磁気ネックレスの磁気球が4分の1ほど紛失していて、回収できなかった。その状態で使用していたが、やはり効果は感じられない。納得できないので、再度、会員に電話して「やはりクーリング・オフする」と伝えた。その時に「洗濯してしまい、磁気球が一部紛失した」ことを伝えると、会員から「クーリング・オフすると言うなら、返してくれていいが、ネックレスを壊したのだから、弁償はしてほしい」と言われてしまった。

「最初にクーリング・オフを申し出た時に受けてくれたら、そのままの形で返せた。返せなくなったのは、あなたに止められたからだ」と伝えたら、会員から「洗濯したのはあなたで、私のせいではない」と言い返された。

「腰痛に悩んでいる人に効果がある」と言われて買ったのに、殆ど効果もなく、磁気ネックレスが壊れたという

ことで30万円も弁償しなければならないのは、納得できない。

**Q1** 本件では、相談者は、20日のクーリング・オフ期間内に、会員に電話でクーリング・オフを申し出ていますが、会員が「もう少し使ってみて」と対応した場合は、クーリング・オフの妨害若しくは拒否ということになるのでしょうか。

**A1** まず、電話（口頭）によるクーリング・オフが認められるかが問題となります。法律上、クーリング・オフは「書面又は電磁的記録により（特商法（以下、法といいます）第40条第1項）」行うことになっていますが、書面による場合と同等の明確な証拠がある場合には口頭でのクーリング・オフも認められるとする判例（福岡高裁平成6年8月31日判決参照）がありますので、実務上は口頭によるクーリング・オフも認められると考えられます。ところで、本件では、相談者が会員に電話してクーリング・オフを申出た後に、会員は「返すのはもったいない。もう少し使ってみて。きっと効果を感じるはずだから」と話しています。しかし、法的には、口頭によるクーリング・オフによって、磁気ネックレスの購入を伴う入会契約（以下、単に「入会契約」といいます）は、既に、解除済みとなっていますので、最早、クーリング・オフの妨害ということはありません。解除済みとなっている入会契約の原状回復を行うこととなります。なお、会員による上記の継続使用の勧めは、クーリング・オフを前提とした新たな勧誘と考えられますので、クーリング・オフの拒否にも当たらないと考えられます。

これに対し、一般論ですが、連鎖販売加入者の申し出がクーリング・オフの意思表示ではなかった場合、例えば、クーリング・オフについての問合せ等であった場合は、未だ、入会契約は解除されていませんので、統括者若しくは勧誘者が法第34条（禁止行為）第1項の規定に違反し若しくは一般連鎖販売業者が同条第2項の規定に違反してクー

# 令和6年度「訪問販売員教育指導者資格講座」の開催について

今年度の「訪問販売員教育指導者資格講座」は、オンライン講座と会場での講義を併用して行います。受講者は、試験日の前日までにオンライン講座を視聴した上で、試験日の午前中に会場での講義を任意で受講することができます。また、会場での講義は受講せずに筆記試験のみ受験することもできます。合格者には資格証が交付されます。

本講座の受講には、会員の推薦が必要となります。

## 1. 開催地区・筆記試験実施日時・定員

	開催地区	筆記試験実施日	時間	定員	
新規 受講	東京①	令和6年	12月3日(火)	10:30~ 講座 (受講は任意)	70名
	東京②		12月4日(水)		70名
	大阪		12月11日(水)	12:00~ 昼休み	70名
	福岡		12月13日(金)		50名
再 受講	東京①	令和7年	2月10日(月)	13:00 集合完了	70名
	東京②		2月12日(水)	13:05~ ガイダンス	70名
	大阪		2月14日(金)	13:30~ 筆記試験	70名
	福岡		2月18日(火)		50名

※試験時間は1時間です。

※試験日に会場で行う講座「特定商取引法と筆記試験のポイント」の受講は任意。受講する場合は10:30までに会場に来てください。

※試験日に会場で行う講座は受講せず、筆記試験のみを受ける場合は集合完了時間(13:10)に間に合うように会場に来てください。

## 2. 講座の内容

### 【新規受講】

#### 〈オンライン講座〉

- ・ 特定商取引法の知識について
- ・ 指導管理者としての心構えとポイント
- ・ 業界の自主行動基準について

### 〈試験日に会場で行う講座〉

- ・ 特定商取引法と筆記試験のポイント

### 【再受講】

#### 〈オンライン講座〉

- ・ 再試験合格のために

### 〈試験日に会場で行う講座〉

- ・ 特定商取引法と筆記試験のポイント

※再受講は、本年度の新規受講を欠席または不合格となった方が対象です。前年度に不合格となった方が今年度受講される場合は、新規に受講をお申込みください。

## 3. 試験会場の住所

【東京】 全国家電会館 (東京都文京区湯島3-6-1)

【大阪】 大阪コロナホテル

(大阪市東淀川区西淡路1-3-21)

【福岡】 福岡朝日ビル (福岡市博多区博多駅前2-1-1)

## リスクマネジメントセミナーを開催しました

9月26日に、大阪コロナホテルにて「リスクマネジメントセミナー」を開催しました(オンライン併用)。「企業におけるSNSの炎上リスク」「企業における顧客対応とリスクマネジメント」などの視点で企業のリスクマネジメントについて考える内容であり、協会からは業界を取り巻く情勢と行政処分リスクについても解説しました。

## 「新年賀詞交歓会」開催日程のお知らせ

当協会では2025年1月8日(水)に新年賀詞交換会を開催予定です。場所は明治記念館を予定しております。詳細なタイムスケジュールについては、決まり次第ご案内します。

健康・豊かさ・美しさを願って

# Happy Family

<https://www.happyfamily.co.jp/>  
 〒532-0003 大阪府大阪市淀川区宮原 2-14-14  
 フリーダイヤル : 0120-198-141  
 TEL: 06(6391)3311(代) / FAX: 06(6391)3599



水素未来を拓く  
水素ガス吸入機

美肌オーラを引き寄せる  
化粧品



Happy ROOIBOS TEA



Products For Health  
健康食品シリーズ

## 「2023年度 全国の消費生活相談の状況-PIO-NETより-」(2024年8月7日公表)

独立行政法人国民生活センターから、「2023年度 全国の消費生活相談の状況-PIO-NETより-」が発表されました。このデータは「全国消費生活情報ネットワークシステム(PIO-NET:パイオネット)」によって収集された2023年度の消費生活相談情報をまとめたものです。

報告によると「2023年度の相談件数は89万件で、2022年度の89.9万件に比べ約9,000件減少した」とあります。契約当事者の年代は、今年度も70歳以上の割合が最も高く24.2%でした。さらに契約当事者の年代別に相談者の内訳をみると、契約当事者が20歳未満と70歳以上の相談では、契約当事者とは別の人が相談する割合が高いとのことでした。

その他の傾向と特徴は以下のとおりです。

- 商品・役務等別でみると、2022年度に比べ、「商品一般」(身に覚えのない商品が届いたという相談、不正利用の相談など)、「他の役務サービス」(サポート詐欺の相談など)、「四輪自動車」(中古自動車の購入後に不具合が見つかったという相談など)、「内職・副業その他」(アフィリエイトで稼げると言われて副業の契約をしたがやめたいという相談など)、「医療サービス」(美容整形の無料カウンセリング時に高額な契約を勧誘されたという相談など)の増加が目立った。
- 販売購入形態別では、「通信販売」の割合が最も高く、全体の約4割(38.8%)を占める。
- 契約購入金額は、合計金額が4,295億円、平均金額が88万円、既支払金額は、合計金額が1,861億円、平均金額が48万円であり、2022年度に比べいずれも増加した。
- 販売方法・手口別でみると、「インターネット通販」(1位)と「定期購入」(2位)では化粧品や健康食品の定期購入に関する相談が多い。「家庭訪問販売」(3位)では屋根工事や修理サービスに関する相談、「電話勧誘販売」(4位)ではインターネット接続回線に関する相談、「かたり商法(身分詐称)」(5位)では架空請求の相談が多い。

※詳細は、独立行政法人国民生活センター「2023年度 全国の消費生活相談の状況-PIO-NETより-」([https://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20240807\\_3.pdf](https://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20240807_3.pdf))をご覧ください。

表 販売購入形態別にみた商品・役務等別相談件数  
(2023年度、上位10位)

順位	訪問販売	件数	昨年度からの増減
1	修理サービス	8,471	+1,253
2	屋根工事	8,320	+1,783
3	新聞	5,268	+770
4	他の役務サービス	2,988	+617
5	インターネット接続回線	2,893	-89
6	電気	2,392	+1,458
7	塗装工事	2,129	-72
8	衛生設備工事	1,796	+284
9	他の衛生駆除サービス	1,646	昨年度11位以下
10	放送	1,456	-310
	全体	37,359	

※独立行政法人国民生活センター報道発表資料より抜粋

### 10月1日より 改正景品表示法が施行されました

これまでも本誌でお伝えしてきたように、2023年5月に景品表示法(不当景品類及び不当表示防止法)が改正され、本年10月1日より施行されています。

主な改正点は、確約手続きの導入、課徴金制度における返金措置の弾力化、課徴金制度の見直し、罰則規定の拡充、国際化の進展への対応です。

詳細は、消費者庁のウェブサイトをご確認ください。

▼ [https://www.caa.go.jp/policies/policy/representation/fair\\_labeling/](https://www.caa.go.jp/policies/policy/representation/fair_labeling/)

## JDSAダイアリー (2024年7月～9月)

### 【協会関係】

- 7月 2日 第143回消費者相談担当者講習会
- 10日 電話・オンライン法律相談日
- 23日 消費者問題委員会正副委員長会  
第145回消費者問題委員会
- 9月 5日 第175回広報委員会  
広報委員会正副委員長会
- 6日 第24回広告表示研究会
- 10日 消費者相談室勉強会
- 24日 第144回消費者相談担当者講習会
- 26日 リスクマネジメントセミナー(大阪・オンライン)

### 【対外活動】

- 7月24日 函南町消費生活講座(講師派遣)
- 25日 消費者庁第2回デジタル社会における消費取引研究会
- 8月 9日 兵庫県西播磨県民局消費生活講座(講師派遣)
- 28日 神奈川県「悪質な訪問販売撲滅!かながわ宣言」  
参加団体情報交換会  
JADMA 決済時のセキュリティ対策セミナー
- 9月11日 神戸市住宅公社相談員研修(講師派遣)
- 19日 柏市消費生活講座(講師派遣)
- 27日 新潟県消費生活センター相談員研修(講師派遣)

会員数：145社 正会員：110社 賛助会員：24社・11団体 (2024年9月末日現在)



つづく人生に、  
**ミキフルン**



さりげない毎日が、  
あなたを支えている。



MIKI Corporation  
三基商事株式会社

東京都渋谷区渋谷2-21-1 渋谷ヒカリエ30階

大阪市北区梅田1-2-2 大阪駅前第2ビル8階

お問い合わせ先:0120-066-400(受付時間9:00-17:00/土・日・祝日を除く)

<https://www.mikiprune.co.jp>

# 特定商取引法ハンドブックが 新しくなりました!



(公社)日本訪問販売協会が発行している『訪問販売は正しい知識から——特定商取引法ハンドブック〈令和3年改正 対応版〉』が、令和5年6月1日施行の改正特定商取引法に対応しました。本書は、「いつでもどこでも、特商法の確認ができる小冊子を！」との声にお応えして作成したものです。携帯に便利で読みやすく、第一線で活躍する販売員の方に喜ばれています。

- 法定書面の作成例も掲載!
- 練習問題付きで、学習効果をすぐに確認できます。

**正しい知識が求められる訪問販売に、必携の一冊です。**

ご購入の際は、当協会 HP 内の WEB フォームからお申込みください。



[https://jdsa.or.jp/books\\_order/](https://jdsa.or.jp/books_order/)

公益社団法人日本訪問販売協会

