

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

事業者は、訪問販売をするにあたり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）に定める様々な厳しいルールを守らなければなりません。そして、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」とした条文（第27条）があり、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。

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。

※救済対象は改正法施行日（平成21年12月1日）以降の契約となります。

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。

●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）

●上記ア～ウの各場合で、クーリング・オフ、解約または取り消しの意思を表示し、企業に返金を請求してから1年を経過していない。

●業者が返金しないことに正当な理由が示されない。

※クレジットを利用して支払い、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場合は本制度による救済対象とはなりません。

※業者が破産等した場合は、当該事業者に係る給付総額に上限が定められる場合があります。

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

→同手引き「II 申請の方法」を参照

※電子メール等による申請は受付けていません。

(2) 協会で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、受理の可否を判断します。

※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する場合があります。

(3) 救済審査委員会が審査する

受理された事案について、協会内に設置された外部委員による委員会で審査を行い、給付の可否及び給付金額を決定、通知します。

(4) 協会より予め申請人が指定した振込先に給付金が振り込まれる

※振込先は、原則、申請人個人名義の口座に限られます。

II 申請の方法

1. 「申請書」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してください。所定申請用紙に必要な事項を記入し、その他の必要書類、資料を添付して協会事務局（下記）宛てに郵送してください。

尚、上記以外（例：原本を基にパソコン等で自作した書式）での申請は認められませんので、ご注意ください。

【申請先】

〒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

2. 「申請書」（第1号様式文書）の記入方法及び注意事項

※「申請書」裏面の「記入要項」も必ずお読みください。

・「申請人」に関する欄

申請をされる方＝協会正会員事業者と訪問販売に係る契約をした当事者の氏名・年齢（申請当時の年齢）・住所・電話番号をご記入ください。

尚、フリガナ、郵便番号も忘れずに記入してください。又、電話番号は日中連絡が取れる番号を記してください。

・「代理人」に関する欄

申請の手続きは「申請人」に代わって「代理人」が行うことも可能です。契約当事者以外の方が申請を代行する場合は、当該欄に必要な事項を追記してください。

尚、どなたでも代理人になることができますが、必ず「申請人」との関係を明記してください。

「代理人」を立てない＝「申請人」が自ら申請する場合は、当該欄は空欄のままとしてください。

※「代理人」による申請の場合、本件に係る協会からの連絡（通知、電話等）は全て「代理人」を介すこととなります。

※「代理人」との関係を明示する資料（戸籍謄本写し等）の提出を求める場合があります。

・「相手方事業者」に関する欄

当該訪問販売に係る契約を解除・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。但し、「相手方事業者」が当該取引（契約締結）時点で、当協会正会員であることが前提となります。

※「相手方事業者」が正会員であるか不明の際は、事務局にお問合せください。

・「救済を求める額」に関する欄

契約の解除・取り消しに伴い、事業者に対して返還を求めた金額をご記入ください。なお、審査の結果、記入した金額＝事業者に対して返還を求めた金額の全額が給付されるとは限りませんのでご了承ください。

・「提出書類等」に関する欄

所定様式に添付して提出する書類につき、該当の□欄にチェック（✓）を記してください。

尚、受理及び審査に必要な①（第2号様式文書）、②（経緯説明書）、③（契約書・申込書）、④（契約の解除又は取消しを行ったことを示す書面）は、必ず提出してください。

※各添付書類の詳細は、以降を参照してください。

①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）

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。（必ず所定様式を使用してください。）給付が決定した場合の救済給付金の振込先となりますので、銀行名（ゆうちょ銀行含む）、支店名、口座番号及び種類、名義人を必ず“明記”してください。尚、原則、「申請人」名義の口座に限られます。

②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。書式は自由ですが、申し込み及び契約締結の前後から解約に至るまでの状況等を出来るだけ詳しく書いてください。

※記入不備、不足他、不明な点については、後日、事務局より（申請者に）電話等で問合せ場合があります。

③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重要な資料でもあり、（場合によっては）申請人のクーリング・オフの権利留保の事実を確認する資料ともなりますので、原則、必ず提出してください。但し（相手方事業者から）書面が交付されていない場合は、その旨を②「経緯説明書」に記載してください。

④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。

⑤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

相手方事業者に対し提示した“クーリング・オフ通知”や“解約”、“取消し”通知のコピー、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等を指します。

※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が（『発信主義』第9条第2項）、相手方に当該文書が到着していることが要求されます。

※過量契約の解除、不実告知による取消については、民法の原則に従い、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を以て到達が推知されますので、配達証明までは必要としませんが、発信記録等を提出いただければ足りるとしています。

⑥その他

その他、上記以外で（申請に）必要と考えられる資料があれば添付してください。

ご不明な点は、下記にお問合せください。

【お問合せ先】

月曜～金曜（年末年始・祝祭日は除く） 午前10時～午後4時

消費者相談室 0120-513-506

事務局 03-3357-6531