

特商法のエキスパート
 千原弁護士の
法律Q&A

審査を否決された商品のクーリング・オフ対応は？

質問

当社は、電話勧誘販売にて化粧品などの販売を行っています。化粧品約20万円のセットをご契約いただいたお客さま（18歳の女性）がいたのですが、信販会社1社が否決となり、別の信販会社で審査を行ったところ、「親を保証人に付ければ可決できる」との回答でした。当社より、お母さまに保証人になっていただく前提で信販会社の承諾書類一式を郵送したところ、お母さまとご本人よりお電話をいただき、「娘からは何も聞いていない。今回は、金額が高いためご遠慮させていただきます」とのことでした。①契約日から8日のクーリング・オフ期間は過ぎています。②一部商品を使用されており、差し引き（約5万円分）は可能でしょうか。以上2点について教えてください。（化粧品電話勧誘販売会社社長）

回答

まず①の点については、電話勧誘販売が、電話勧誘販売規制と、訪問販売規制は、ほとんど同じなので、今回のケースは、訪問販売にも当てはまります。電話勧誘販売（および訪問販売）規制において、クーリング・オフ期間（8日）は法定書面（契約書面）を交付した時点からスタートします。

契約書面には、「役務の対価その他の役務の提供を受ける者が支払わなければならない金銭の額」「これらの金銭の支払の時期および方法」を記載する必要があります。後

有効な書面交付がなく対応が必要

「分割して代金を受領する場合」には各回の受領金額、受領回数等の記載が必要になります。

「クレジット契約が審査否決のため成立しない場合、支払方法が確定せず、契約書面における法定事項の記載ができません。」

「結論として、有効な法定書

者について「代金支払方法」面を交付できず（既に交付しとしては、「持参・集金・振込、現金・クレジット等の別」書面となる）、クーリング・オフ期間も開始しません。ご相談の件は、いわゆる「永久クーリング・オフ」が可能な状態であり、今回のお申し出は受けるしかないと思います。

次に②ですが、既に商品消費している場合でも、特商法の規定は下記です。

すなわち特商法は、訪問販

「分割して代金を受領する場合」には各回の受領金額、受領回数等の記載が必要になります。

「クレジット契約が審査否決のため成立しない場合、支払方法が確定せず、契約書面における法定事項の記載ができません。」

「結論として、有効な法定書

により得られた利益やサービスの提供の対価を請求できない」と明確に規定しており（9条5項、24条5項※連鎖販売・業務提供誘引販売においては、この規定はなく、使用分の差引は可能です）、代金の差し引きは法的に許されません。

加えて、貴社の案件は、成

プロフィール

1961年東京生まれ。85年司法試験合格。86年早稲田大学法学部卒業。88年に弁護士登録して、さくら共同法律事務所に入所し、94年より経営弁護士。第二東京弁護



士会所属。現在、約170社（うちネットワークビジネス企業約90社）の企業・団体の顧問弁護士を務める。会社法などの一般的な法分野に加え、特定商取引法・割賦販売法・景品等表示法・知的財産法を専門分野とし、業界団体である全国直販流通協会の顧問を務める。著書に「Q&A連鎖販売取引の法律実務」（中央経済社）などがある。

人とはいえ、18歳の若年者に20万円の高額な化粧品セットの販売を行い、信販会社にも否決されたものです。

これは、特商法の「適合性の原則」違反等を問われてもやむを得ない内容だと思えます。

仮にお客さまにおいて、5万円分の差し引きにご納得いただけず、消費生活センター等に相談された場合（その可能性は十分にありそうです）、クーリング・オフによる返還義務について法律に従った全額返還を主張されるだけではありません。貴社側の販売方法についての特商法違反を追究されるリスクもありますから要注意です。