

事例から学ぶトラブル防止 ～特商法訪問販売で行政処分～

長崎市消費者センター
令和8年1月研修会用

消費者センターHP
<https://www.city.nagasaki.lg.jp/soshiki/33/>

1

令和4年度に
消費者庁から
特商法(訪問販売)で行政処分

長崎市の**指定工事事業者**

広告 トイレのトラブル3300円～

実際には……30万円以上の契約をさせていた

2

2

長崎市の**指定工事事業者**



3

3

そんな悪質な業者と一緒にするな！

うちは訪問販売してないからね‥



他人事

4

4

他人事

ではありません！

せっかくいい仕事をしても……

5

5

「契約」のことを
よく知っておかないと…



6

6

「急なことで…
うまいセールストークにのせられて
契約をしてしまった」

このように

消費者は
じっくり考える余裕のないまま
契約してしまうことがあります。



7

消費者を守る制度

一定の期間は**無条件**で消費者から
契約をなかったことにできる制度

クーリング・オフ

8

もし、

工事が完了していたら

クーリングオフは

できる

できない

9

9

逆に考えると…

工事が完了していて

クーリング・オフになると

損失 ↴



10

10

「契約」のことをよく知って
おかないと…



11

11

水まわりの修理サービス 相談事例



トイレの水漏れのため業者
に見に来てもらったが、
修理は頼まなかった。
出張料を請求されたが支
払わないといけないのか。

12

12

トイレの水漏れのため業者に見に来てもらったが
修理は頼まなかった。
出張料を請求されたが支払わないといけないのか。

・「見積は全て無料」と思い込んでいる消費者が多い。
消費者の認識は様々なので、

**誤解が生じないように
事前にしっかりと説明を。**

・緊急で対応しようとするため、消費者は深く考えずに
請負業者選びをしてしまう。

13

13

**電話で
依頼されたのに…
訪問販売？**



14

14

トラブルの事例

トイレのタンクに水が貯まらなくなつたため、『〇千円～』というチラシを見て数千円で修理ができると思い、修理を依頼した。業者から「タンクから水漏れしており修理できない。新しい便器を持ってきているので、よければ交換する」と提案され交換を頼んだ。

この時、金額を確認することを失念してしまった。作業終了後に30万円との請求を受け、高額で納得できない。

15

15

クリーニング・オフ

になるかも？

16

「契約」のことをよく知って おかないと…

損失

17

17

電話で依頼された
のに・・訪問販売？



当初の来訪を要請した目的

タンクの水漏れ
止めて欲しい

異なる商品やサービスを契約

便器の交換
温水器付便座設置

訪問販売

に該当する場合がある

18

18

特定商取引法の訪問販売に該当する場合は
クーリング・オフができます。

トラブル防止

損失防止

- ・注文を超えるものは見積書
- ・改めて注文を受けて再訪

19

19

トイレのタンクに水が貯まらなくなり、『〇千円～』というチラシを見て数千円で修理が出来ると思い、修理を依頼した。業者から「タンクから水漏れしており修理できない。新しい便器を持ってきているので、よければ交換する」と提案され交換を頼んだ。

この時、金額を確認することを失念してしまった。作業終了後に30万円との請求を受けた。高額で納得できない。

・最低額や一部の金額を強調した広告により、消費者が総額を実際より安価と誤解してしまう。

・当初依頼した目的と異なることを勧められ、十分に説明を受け納得しないまま契約してトラブルとなってしまう。ケースによっては、物の交換や工事の必要性が問題となることもある。

※当初の来訪を要請した目的とは異なる商品やサービスを契約した場合、訪問販売に該当する場合がある。

20

20

ここを必ずチェック！

特定商取引法に 抵触しない？



21

特定商取引法

【訪問販売】

法定書面の交付義務（法4条、法5条）など

（法定書面記載事項）

- ・商品（権利、役務）の種類
- ・販売価格（役務の対価）
- ・代金（対価）の支払時期、方法
- ・契約の申込みの撤回（契約の解除）に関する事項
- ・事業者の氏名（名称）、住所、電話番号、法人ならば代表者名

など

⇒クーリング・オフは、法定書面を受け取った日から数えて8日以内

22

22

特定商取引法に関する法律 に違反し、国・県などから 行政処分を受けた主な原因事例

23

23

- 氏名、勧誘目的の不明示(法第3条)
勧誘に先立ち名乗らない。「点検です」などと言って販売目的を隠す。
- 再勧誘の禁止(法第3条の2第2項)
消費者が断ったにも関わらず、再度勧誘する。
- 契約書面不交付、虚偽記載(法第5条第1項第1号)
法定書面を出さない。契約内容の虚偽記載。
- 契約の締結を必要とする事情に関する事項の不実告知
(法第6条第1項第6号)
必要性がある、緊急性があるなど、契約しなければならないような嘘を言う

24

24

- **重要事項不告知(法第6条第2項)**
契約に際して重要となる事項について、故意に言わない
- **契約に係る書面への職業等の虚偽記載(法第7条第4号、省令第7条第4号)**
クレジット契約の申込書に、職業や年収について虚偽の記載をさせる
- **判断力不足に乘じた契約の締結(法第7条第4号、省令第7条第2号)**
高齢者など消費者の判断不足に乘じて、契約をさせる

25

25

**消費者を守る法律がある
ということを知っていただき、
トラブルのないように
ご理解をお願いします。**

26

26