

## 相談例C 喫茶店で交わした調査契約はクーリング・オフできるか

### 1. 相談事例

悩み事があったのでインターネットで探偵事務所を探したところ、ある事業者を見つけた。早速に電話をして契約について問い合わせたところ、「実際に会って詳しい説明をしたい。喫茶店で待ち合わせましょう。」と言われた。指示どおり喫茶店に出向き、そこで事業者と調査依頼契約を結んだ。調査費用は200万円である。

契約をしたものの、高額な調査費用の支払いのことや調査内容等に不安を感じるようになったため、契約から3日後にキャンセルしたい旨を申し出た。すると「クーリング・オフのような無条件解除はできない」と言われ、「キャンセルに伴う清算については、契約書に書いてある」と説明された。契約書を確認したところ、「調査着手前の解除については契約金額の8%を上限とする解約手数料、調査着手後の解除については解約手数料8%に併せて調査にかかった費用を請求する」と書かれている。この契約書にはクーリング・オフについての記載はない。

この契約は事務所などに出向いて締結したものではなく、喫茶店で締結した契約なのだが、解約する場合は事業者が設けた清算ルールに従うしかないのだろうか。

### 2. ここに注意！

営業所等以外の場所において売買契約（又は役務提供契約）の申込みを受け、若しくは売買契約（役務提供契約）を締結して行う契約は、特定商取引法の「訪問販売」に該当します。この訪問販売では、法定要件を満たした契約書面を受領した日から8日間は売買契約の解除（クーリング・オフ）を行うことができます。クーリング・オフの記載がない契約書を受領した場合や、「当該契約はクーリング・オフできない」と契約の解除に関する事項について不実のことを事業者に告げられたために契約の解除を妨げられた場合には、クーリング・オフの起算日が到来しないと考え、クーリング・オフ期間が進行しないと考えられます。

特定商取引法に従ってクーリング・オフを行使した場合は、支払った費用は法律の規定に基づき、原則として全額返金されることとなります。契約書に清算方法が記載されていたとしても、事業者が独自に設けた清算ルールによって清算されるわけではありません。

**特定商取引法のクーリング・オフの通知書面の書き方例をご参照ください。**

### 3. 消費者の方々へのアドバイス

◎ 特定商取引法では、販売業者又は役務提供事業者が、営業所等以外の場所で行う商品、指定権利の販売又は役務の提供を「訪問販売」と規定しています。消費者の住居を営業員が訪問して契約を行うもののほか、喫茶店や路上での販売、また、ホテルや公民館を一時的に借りるなどして行われる展示販売のうち、期間、施設等からみて、店舗に類似するものとは認められないものも訪問販売に該当します。また、営業所等で行われた契約であっても、路上等で消費者を呼び止めて営業所等に同行させて契約させる場合（いわゆるキャッチセールス）や、電話や郵便等で販売目的を明示せずに消費者を呼び出して契約させる場合（いわゆるアポイントメントセールス）などは、訪問販売に該当する場合があります。（法第2条）

◎ 事業者が、訪問販売をし、消費者から申込みを受けた際に、商品又は役務の価格、代金の支

払時期、方法等について記載した書面を交付することが義務づけられています。

(法第4条、法第5条)

◎ 訪問販売で勧誘する際、事業者は次のような行為を禁止されています。

- 事実と異なることを言って勧誘すること
- 重要な事項を故意に告げないこと
- 威迫して困惑させること
- 販売目的を隠して同行させた者等に対し、公衆の出入りする場所以外の場所  
(例：事業者の事務所、個人の住居、ホテルの部屋や会議室、公共施設等の会議室、カラオケボックス、貸し切り状態の飲食店等)で勧誘をすること (法第6条)

◎ 法定書面を受領した日から8日間はクーリング・オフができます。

調査等の役務提供契約について、訪問販売によって契約した場合は、契約内容を記載した書面を受領してから8日以内であれば、役務提供開始後であっても損害賠償又は違約金の請求を受けることなく、書面によりクーリング・オフ(契約の解除)ができます。調査が終了していたとしてもクーリング・オフができなくなる訳ではありませんし、調査にかかった費用を請求されることはありません。

キャッチセールスやアポイントメントセールスの場合などは、営業所で契約をしても特定商取引上では訪問販売となり、契約内容を記載した書面を受領してから8日以内であれば、書面によりクーリング・オフ(契約の解除)ができます。

また、事業者の側に申込みの撤回等について不実告知又は威迫行為があり、それにより消費者が誤認又は困惑してクーリング・オフを行わなかったときは、契約内容を記載した書面を受領してから8日を経過していても、新たにクーリング・オフができる旨を明示した書面を受領した日から8日を経過するまでクーリング・オフができます。

(法第9条)

◎ 訪問販売で、申込者に契約を締結する特別な事情がなく、日常生活において通常必要とされる分量等を著しく超える契約(いわゆる過量販売)となっている契約部分については、その契約の申込みの撤回や解除を行うことができます。

(法第9条の2)

◎ 勧誘に際して事業者側の不実告知や重要事項の故意の不告知により消費者が誤認して行った契約の申込みや承諾の意思表示は、一定期間内(※)であれば取消しができます。

※追認することができる時から6月間、または契約の締結の時より5年間

(法第9条の3)

(参考)

◎ 訪問販売、通信販売及び電話勧誘販売においては、原則すべての商品、役務が同法の対象となっています(権利については指定制)。したがって、書面の交付やクーリング・オフ制度(ただし、通信販売は除く)についても、一部の例外を除き対象となっています。

以下は、適用されないものの例です。

- 他の法令の規制があるため同法の適用が除外されるもの

- 金融取引に関するもの  
（例：有価証券の売買、預貯金業務、保険の引受等）
  - 通信・放送に関するもの  
（例：電話、インターネット接続サービス、ケーブルテレビ、衛星放送等）
  - 運輸に関するもの  
（例：航空運送事業、鉄道事業、バス・タクシー、フェリー等の運送等）
  - 法律に基づく国家資格を得て行う業務に関するもの  
（例：公認会計士、土地家屋鑑定士、行政書士、税理士、社会保険労務士等）
  - その他類型  
（例：商品取引、自動車整備業、倉庫業、国民年金、信用購入斡旋、積立式宅地建物販売、海外商品取引、商品投資顧問業、不動産特定共同事業、裁判外紛争解決手続等）
- 同法は適用されるが、部分的に適用除外される取引（訪問販売、電話勧誘販売）
- 書面交付及びクーリング・オフが適用除外されるもの  
当該役務の全部の履行が契約の締結後直ちに行われることが通例の役務  
（例：キャッチセールスで行われる飲食店、マッサージ、カラオケボックス等）
  - クーリング・オフの適用除外
    - － 購入者等との間で販売条件等の交渉が相当の期間にわたり行われるのが、通常取引態様である商品・役務  
（例：自動車販売、自動車リース等）
    - － 契約締結後速やかに提供されない場合には、その提供を受ける者の利益を著しく害するおそれのある役務  
（例：電気・ガス・熱の供給、葬儀等）
    - － 商品の使用、一部の消費により価値が著しく減少するおそれがある商品を使用し又はその全部若しくは一部を消費したとき（消費させた場合を除く）  
（例：化粧品、毛髪用材、石けん、配置薬等 8 品目）
    - － 少額取引  
3,000 円未満の現金取引
- なお、権利については、指定制となっており、
- － 保養のための施設又はスポーツ施設を利用する権利
  - － 映画、演劇、音楽、スポーツ、写真又は絵画、彫刻その他の美術工芸品を鑑賞し、又は観覧する権利
  - － 語学の教授を受ける権利
- が対象となっています。
- なお、全面適用除外として事業者間取引、本邦外に在る者に対する取引、国又は地方公共団体等が行う取引については、訪問販売、通信販売、電話勧誘販売の規定の適用を受けません。