

悪質な訪問販売に対する対応について

竹内 冬樹

悪質な訪問販売業者はどこのマンションでも問題になるかと思えます。もちろん訪問販売といっても千差万別です。良い業者もたくさんあるかと思えます。しかしながら、一部の訪問販売業者のセールス方法の問題から訪問販売業者のイメージの低下につながっていると思われます。

よくある悪質な手口として「管理会社から委託を受けて点検に来ました」等のセールストークでマンション内に入り込み、換気扇フィルターや浄水器、コーティングといった専有部の主にオプション商品について高額な契約を結びます。

さらに新築マンションでは、数名の作業服を着たチームで、引越等の作業にまぎれこむように入ってくるケースもあるようですので特に注意が必要です。エントランスのオートドアの内部に侵入しますと、各住戸の玄関口のインターホンを押して回りますので、エントランスの外側に「セールスお断り」とはっきりと掲示しておくのもよいと思います。場合によっては「不法侵入の場合、通報します」というのも効果があると思います。

ただ、この「セールスお断り」の掲示自体が法的な規制になりえるかということ、対象や内容、表示の主体や時期などが明瞭ではないことから「契約を締結しない旨の意思表示」とは言い切れならしいです。

そこで、このような悪質なセールスに対しては毅然とした態度で断る意思表示が一番大切ですが、面と向かって断りにくい状況というものもあるかと思います。

つい、うっかり契約してしまった場合には、特定商取引法第9条により契約後8日間はクーリングオフによる契約の解除が出来ます。クーリングオフの方法等については、消費者相談センターへご相談されるのが良いでしょう。消費者ホットライン188（局番なし）で全国の消費者生活相談窓口を案内してくれるようです。

クーリングオフが可能な「指定商品」について

例：およそ家庭で使う物品全般、消耗品

（消耗品は未開封であること）

「指定役務の実施」

例：物品の貸与や設置、住居清掃、家屋の修繕改良、有害動植物防除
解約された場合、業者は

- ・既に受け取った金銭は全額返還しなくてはなりません。
- ・損害賠償や違約金の請求はできません。
- ・物品の返還に要する費用を負担しなければなりません。
- ・役務提供により消費者が既に得た利益の対価としての金銭も請求もできません。
- ・現状が変更された場合、消費者からの請求があれば原状回復に必要な処置を無償で行わなければなりません。