

「特定商取引に関する法律」の遵守に関する 手引き

社団法人 全国警備業協会

「特定商取引に関する法律」の遵守に関する手引き

特定商取引に関する法律は、悪徳商法による消費者被害を防ぐことを目的としており、2009年12月1日より施行された改正特定商取引に関する法律は「規制の抜け穴解消」および「訪問販売規制の強化」などを柱としている。「抜け穴解消」については、規制の対象となる商品・サービスを指定していたものを、原則すべての商品・サービスを規制の対象とし、規制にそぐわないものを例外的に適用除外する方法に変わった。このため、これまで規制の対象ではなかったホームセキュリティ（警備業法に基づく家庭用機械警備）も、今回の改正により、本法律による規制を受けることとなった。

ホームセキュリティの契約の締結に当たっては、警備業者が個人を何度も訪問して、顧客の信頼を得て、ご家庭内部に立ち入って調査してセキュリティプラン（警備計画）を作成し、その後の慎重かつ綿密な打合せを経て、最適・良質のセキュリティプラン（警備計画）や契約条件を確定する。そして、契約に至り、信頼の証としてご家庭の「鍵」の預託を受け、警備を開始する。このようにホームセキュリティの契約、警備実施に当たっては警備業者と顧客との間のきわめて高度な信頼関係が醸成されていることが前提となっている。このホームセキュリティの特殊性について、特定商取引に関する法律への反映について警察庁への配慮をお願いしているところであるが、現状ではこうした場合にも特定商取引に関する法律の「訪問販売」の規制の対象となる。これは、訪問販売による契約は一般的に顧客が被害に遭いやすいものであるとの認識が前提になっているからである。

このため、警備業者が特定商取引に関する法律に定める訪問販売（以下「訪問販売」という。）の方法（注1）によりホームセキュリティの勧誘・契約を行うにあたって遵守すべき事項をまとめた手引きを作成した。さらに、この手引きには、顧客である個人に対して訪問販売による契約の勧誘・締結を行う場合に「消費者契約ガイドライン」に追加すべき事項がまとめてある。（注2）

（注1）特定商取引に関する法律では、訪問販売を以下のとおり定義している。

- | |
|--|
| <p>① 販売業者又は役務の提供の事業を営む者（以下「役務提供事業者」という。）が営業所、代理店その他の主務省令で定める場所（以下「営業所等」という。）以外の場所において、売買契約の申込みを受け、若しくは売買契約を締結して行う商品若しくは指定権利の販売又は役務を有償で提供する契約（以下「役務提供契約」という。）の申込みを受け、若しくは役務提供契約を締結して行う役務の提供</p> |
|--|

② 販売業者又は役務提供事業者が、営業所等において、営業所等以外の場所において呼び止めて営業所等と同行させた者その他政令で定める方法により誘引した者（以下「特定顧客」という。）から売買契約の申込みを受け、若しくは特定顧客と売買契約を締結して行う商品若しくは指定権利の販売又は特定顧客から役務提供契約の申込みを受け、若しくは特定顧客と役務提供契約を締結して行う役務の提供

ただし、同法第 26 条第 5 項第 1 号で、「その住居において売買契約若しくは役務提供契約の申込みをし又は売買契約若しくは役務提供契約を締結することを請求した者に対して行う訪問販売」については適用除外とされている。これは、契約の条件（内容、料金など）が確定的になっている商品やサービスについて、顧客が、「〇〇を契約するから来訪されたい」等、「契約の締結」を明確に表示した場合、つまり「勧誘の余地がない場合」の適用除外規定であるとされている。当該適用除外に該当するかどうかは、消費者庁の「特定商取引に関する法律の解説」など消費者庁の見解に照らして慎重に確認・検討すべきであり、適用除外に該当することが確実でない場合は訪問販売に該当するものとして扱うべきである。

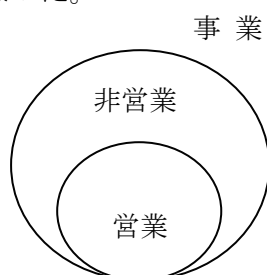
《例》 顧客が、ホームセキュリティについての単なる問合せ又は資料の郵送の依頼等を行った際に、警備業者より訪問して説明をしたい旨の申出を行い、これを顧客が承諾した場合は、顧客から「請求」を行ったとは言えないため、適用除外には該当しない。警備業者の方から電話をかけ、事前にアポイントメントを取って訪問する場合も同様に適用除外には該当しない。また、顧客より「ホームセキュリティを契約したいと思っているので、見積もりに来てほしい」との申出があつて訪問するものであつても、契約条件であるサービス内容や料金が決まっていない段階での訪問要請であり、「契約を締結することを請求した者」とはいえない。

一方、サービス内容、取り付ける機器の数・位置、料金などの契約条件が予め決まっているサービスについて、顧客より「当該条件で契約したいので来訪されたい」との申出があつて訪問する場合は、適用除外に該当する。

（注 2）訪問販売による勧誘のルールと、それ以外の方法による勧誘のルール、及び訪問販売による成約時の契約条項についてのルールと、それ以外の成約時の契約条項についてのルールはそれぞれ異なる。

(適用対象について)

- 1 消費者契約法、つまり消費者契約ガイドラインでは、消費者を、事業として又は事業のために契約の当事者となる個人以外の個人としていたが、特定商取引に関する法律、つまり本手引きの対象者は、営業として又は営業のために契約の当事者となる個人以外の個人(注)(以下「顧客」という。)であり、消費者契約法より保護の範囲が広がった。



消費者契約法では、事業に関係していれば適用対象外(左図では全部)。

特定商取引に関する法律では、営業に関係している場合のみ適用対象外。

《例》 個人がボランティアで老人介護をしている。その事務所にホームセキュリティを導入することを知って、警備会社が訪問し、勧誘して契約に至った。

消費者契約法では、事業のためにホームセキュリティ契約をするので適用対象外である(消費者契約ガイドラインの適用対象外)。

特定商取引に関する法律では、事業のためであっても、無料なので営業のためではないので、適用対象となる。つまり、本手引きの適用対象となる。

(※注) 法人が全て適用対象外となるものではない。法人による契約であっても、当該法人が営業として又は営業のために契約の当事者となるものではない場合は、やはり特定商取引に関する法律、つまり本手引きの対象者となる。

《例》 公益社団法人が、無料で開催しているセミナーの会場であるマンションの一室についてホームセキュリティ契約を締結する。

(禁止行為)

- 2 警備業者は、顧客に対し、次の各号に掲げる行為をしてはならない。

① 契約を勧誘し、または契約を締結する際の禁止行為

㊦ ホームセキュリティ(これに付随するサービスを含む。以下同じ。)契約を締結しない旨の意思を表示した顧客に対し、当該ホームセキュリティ契約の締結について勧誘すること。

㊧ 次の事項につき、不実のことを告げること。

ホームセキュリティの種類・内容・効果、ホームセキュリティの対価、ホームセキュリティの対価の支払の時期及び方法、ホームセキュリティの提供時期、ホームセキュリティ契約の解除に関する事項(クーリングオフに関する事項を含む)、顧客がホームセキュリティ契約の締結を必要とする事情に関する事項

(法令等により義務付けがあるなどと虚偽の事項を告知することはこの不実告知に該当する)、その他ホームセキュリティ契約に関する事項であって、顧客又はホームセキュリティの提供を受ける者の判断に影響を及ぼすこととなる重要なもの。

なお、将来における変動が不確実な事項につき断定的判断を提供すること、契約内容、契約条件について錯誤に陥る表現を使用すること、詐術を利用すること、優良、有利との誤信を招く表現を使用すること、官公署、公的団体の後援があるなど、誤信を招く表現を使用することも、不実告知に該当する。

㊦ 次の事項につき、故意に事実を告げないこと。

ホームセキュリティの種類・内容・効果、ホームセキュリティの対価、ホームセキュリティの対価の支払の時期及び方法、ホームセキュリティの提供時期、ホームセキュリティ契約の解除に関する事項(クーリングオフに関する事項を含む)、その他ホームセキュリティ契約に関する事項であって、顧客又はホームセキュリティの提供を受ける者の判断に影響を及ぼすこととなる重要なもの。

㊧ ホームセキュリティ契約を締結させるため、人を威迫して困惑させること。(不退去、監禁などの行為も、威迫困惑行為に該当する。)

㊨ ホームセキュリティ契約の締結について勧誘をするためのものであることを告げずに営業所等以外の場所において呼び止めて同行させることその他の方法(電話、郵便、信書便、電報、ファクシミリ装置を用いて送信する方法若しくは電磁的方法により、若しくはビラ若しくはパンフレットを配布し若しくは拡声器で住居の外から呼び掛けることにより、又は住居を訪問して、営業所その他特定の場所への来訪を要請する方法)により誘引した者に対し、公衆の出入する場所以外の場所において、ホームセキュリティ契約の締結について勧誘すること。

㊩ 正当な理由がないのに、日常生活において通常必要とされる回数、期間若しくは分量を著しく超えるホームセキュリティの契約の締結について勧誘すること。(当該契約に基づく債務を履行することにより顧客にとってその日常生活において通常必要とされる回数、期間若しくは分量を著しく超えることとなること又は既に著しく超えていることを知りながら勧誘することを含む)

㊪ 迷惑を覚えさせるような仕方で勧誘すること。

㊫ 老人その他の者の判断力の不足に乗じ、ホームセキュリティ契約を締結させること。

㊬ 顧客の知識、経験及び財産の状況に照らして不相当と認められる勧誘を行うこと。

㊭ ホームセキュリティ契約を締結するに際し、当該契約に係る書面に年齢、職

業その他の事項について虚偽の記載をさせること。

- ④ ホームセキュリティ契約の締結について勧誘をするため、道路その他の公共の場所において、顧客の進路に立ちふさがり、又は顧客につきまとうこと。
- ② ホームセキュリティ契約の解除に関する禁止行為
 - ① ホームセキュリティ契約の解除を妨げるため、次の事項につき、不実のことを告げること。

ホームセキュリティの種類・内容・効果、ホームセキュリティの対価、ホームセキュリティの対価の支払の時期及び方法、ホームセキュリティの提供時期、ホームセキュリティ契約の解除に関する事項（クーリングオフに関する事項を含む）、顧客がホームセキュリティ契約の締結を必要とする事情に関する事項（法令等により義務付けがあるなどと虚偽の事項を告知することはこの不実告知に該当する）、その他ホームセキュリティ契約に関する事項であって、顧客又はホームセキュリティの提供を受ける者の判断に影響を及ぼすこととなる重要なもの。
 - ② ホームセキュリティ契約の解除を妨げるため、人を威迫して困惑させること。（不退去、監禁などの行為も、威迫困惑行為に該当する。）
 - ③ ホームセキュリティ契約の解除を妨げるため、ホームセキュリティ契約に関する事項であって、顧客又はホームセキュリティの提供を受ける者の判断に影響を及ぼすこととなる重要なものにつき、故意に事実を告げないこと。
 - ④ 迷惑を覚えさせるような仕方でホームセキュリティ契約の解除を妨げること。
- ③ 債務の履行に関する禁止行為

ホームセキュリティ契約に基づく債務又はホームセキュリティ契約の解除によって生ずる債務の全部又は一部の履行を拒否し、又は不当に遅延させること。

（勧誘時の注意）

- 3 警備業者は、ホームセキュリティ契約の勧誘をしようとするときは、次の各号に掲げる行為をしなければならない。
 - ① その勧誘に先立って、その顧客に対し、警備業者の氏名又は名称、ホームセキュリティ契約の締結について勧誘をする目的である旨及び当該勧誘に係るホームセキュリティの種類を明らかにしなければならない。
 - ② その顧客に対し、勧誘を受ける意思があることを確認するよう努めなければならない。

（契約時の書面の交付）

- 4 ① 警備業者は、ホームセキュリティに関する契約を締結したときは、顧客に対し

遅滞なく別紙の事項（消費者契約に関するガイドライン別紙②「契約書で契約内容を明らかにすべき事項」に下線部分を追加したもの）について、契約内容を明らかにした書面（契約書）を交付しなければならない。

② ①の書面には、当該書面の内容を十分に読むべき旨を赤枠の中に赤字で記載しなければならない。

③ ①の書面には、法定のクーリングオフ文言を赤枠の中に赤字で記載しなければならない。

※②、③の例は、別添の書式例のとおり。

（不当条項）

5 警備業者は、以下の条項を契約条項としてはならない。

警備業者の責に帰すべき事由により契約が解除された場合における警備業者の義務に関し、民法に規定するものより顧客に不利な内容の条項。

（解約金、損害金の請求）

6 警備業者は、訪問販売によりホームセキュリティ契約の締結をした場合において、次の各号に該当するときは、損害賠償額の予定又は違約金の定めがあるときにおいても、当該各号に定める額にこれに対する法定利率による遅延損害金の額を加算した金額を超える金銭の支払を顧客に対して請求することができない。

① そのホームセキュリティ契約が解除されたとき

ホームセキュリティのサービスの提供の開始前の解除：契約の締結及び履行のために通常要する費用の額。なお、保証金は必ず返却しなければならない。

ホームセキュリティのサービスの提供の開始後の解除：提供された当該ホームセキュリティのサービスの対価に相当する額。なお、保証金は必ず返却しなければならない。

② そのホームセキュリティ契約についての対価の全部又は一部の支払の義務が履行されないとき（契約が解除された場合を除く）

当該ホームセキュリティのサービスの対価に相当する額から既に支払われた当該ホームセキュリティのサービスの対価の額を控除した額

（他の個人向けセキュリティサービスへの適用）

7 ホームセキュリティ以外の個人向けセキュリティサービスについても本手引書は適用となる。

例えば、個人の住宅についての常駐警備契約や巡回警備契約、自宅でパーティーなどを行う際に利用する交通誘導警備契約、身辺警備契約などがある。

契約書で契約内容を明らかにすべき事項

【各警備業務に共通のもの】

- ① 警備業者の氏名又は名称、住所及び電話番号並びに法人にあっては代表者の氏名、担当者名
- ② 提供する業務の内容
- ③ 業務の提供時期
- ④ 警備業務を行う日及び時間帯
- ⑤ 警備業務の対象（警備業務ごとに以下の事項）
 - 1号警備：警備業務対象施設の名称及び所在地
 - 2号警備：警備業務を行うこととする場所
 - 3号警備：運搬されることとなる現金、貴金属、美術品等であつて、警備業務の対象とするもの
 - 4号警備：警備業務の対象となる者の氏名及び住所又は居所
- ⑥ 警備業務に従事させる警備員の人数及び担当業務
- ⑦ 警備業務に従事させる警備員が有する知識及び技能
- ⑧ 警備業務に従事させる警備員が用いる服装
- ⑨ 警備業務を実施するために使用する機器又は各種資機材
- ⑩ 事故発生時等の措置（警備業務ごとに以下の事項）
 - 1号警備：警備業務対象施設における盗難等の事故発生時の措置
 - 2号警備：警備業務を行うこととする場所における負傷等の事故発生時の措置
 - 3号警備：運搬されることとなる現金、貴金属、美術品等であつて、警備業務の対象とするものに係る盗難等の事故発生時の措置
 - 4号警備：警備業務の対象となる者に対する危害が発生するおそれがあり、又は発生したときの措置
- ⑪ 報告の方法、頻度及び時期その他の警備業務の依頼者への報告に関する事項
- ⑫ 警備業務の対価（工事料、保証金、緊急対処料（ただしこれらを請求する場合を含む。）その他の当該警備業務の依頼者が支払わなければならない金銭の額
- ⑬ 保証金を請求する場合の取扱い（訪問販売に該当するときは、保証金を返却しないという条項を入れてはならない）
- ⑭ ⑫の金銭の支払の時期及び方法
- ⑮ 料金改定（ただし警備業者に改定権がないときは除く。）
- ⑯ 警備業務を行う期間
- ⑰ 警備業務の再委託に関する事項
- ⑱ サービス停止の扱い

- ⑱ 免責に関する事項
- ⑲ 損害賠償の範囲、損害賠償額その他の損害賠償に関する事項
- ⑳ 契約の更新に関する事項
- ㉑ 契約の変更に関する事項
- ㉒ 契約の解除に関する事項（顧客事由による解約に関する事項（解約金）、顧客の債務不履行による契約解除に関する事項（損害賠償金）を含む。）（訪問販売に該当するときは、解約金や損害賠償金を支払わなければならないという条項を入れてはならない）
- ㉓ 付帯保険、クーリングオフ（法定のクーリングオフ以外に特別のクーリングオフを行う場合）の定めがあるときはその内容
- ㉔ 警備業務に係る苦情を受け付けるための窓口
- ㉕ 特約があるときは、その内容
- ㉖ 契約の締結年月日
- ㉗ 法定のクーリングオフに関する事項（訪問販売に該当するとき）

【警備業務ごとのもの】

< 1号警備（機械警備を除く） >

- ① 警備業務対象施設の鍵の管理に関する事項

< 2号警備 >

なし。

< 3号警備 >

- ① 警備業務を行う路程
- ② 二以上の車両を使用して警備業務を行うときは、これらの車両の車列の編成
- ③ 運搬されることとなる現金、貴金属、美術品等であって、警備業務の対象とするものの管理に関する事項

< 4号警備 >

なし。

< 1号警備（機械警備） >

- ① 警備業務対象施設の鍵の管理に関する事項
- ② 基地局及び待機所の所在地、名称

- ③ 盗難等の事故の発生に関する情報を感知する機器の設置場所及び種類その他警備業務用機械装置の概要（センサーの機能を含む。）
- ④ 待機所から警備業務対象施設までの路程（当該路程を記載することが困難な事情があるときは、基地局において盗難等の事故の発生に関する情報を受信した場合にその受信の時から警備員が現場に到着する時までに通常要する時間）
- ⑤ 送信機器の維持管理の方法
- ⑥ 機器撤去費用の負担
- ⑦ 機器損害の負担
- ⑧ 原状回復義務（原状回復を行わないとき）

ご契約の際は本書の内容をよくお読み下さい。

お知らせ

年 月 日

〇〇〇株式会社

ご契約の締結が、万一定商取引に関する法律（クーリング・オフ）が適用される場合については以下のとおりとします。


- ① 本書面を受領した日を含む8日間（本書面を受領した日をご契約締結日以前である場合は、ご契約締結日を含む8日間）は、書面により本契約の解除（役務提供契約解除）（以下、「クーリング・オフ」といいます。）を行うことができます。なお、クーリング・オフに関して不実のことを告げられて誤認し、または威迫され困惑してクーリング・オフしなかったときは、改めてクーリング・オフができる旨の書面を受領した日を含む8日間を経過するまではクーリング・オフができます。

ただし、役務（サービス）の提供を受け、かつ役務の対価を完済された場合で、その対価の総額（税込）が3,000円未満のときは適用されません。

- ◎ 図の様にハガキ等に必要事項を記入のうえ、当社の事業所あてに郵送してください。

（簡易書留郵便が確実です）

< 裏面 >

郵便ハガキ	
	○
	○
	○○
電 話 番 号	○ 株
ご 住 所	支 式
契 約 所	社 会
号 者	

契 約 締 結 日	契 約 締 結 日
右 記 日 付 の 左 記 役 務 に か か る	右 記 日 付 の 左 記 役 務 に か か る
種 類 名 称	種 類 名 称
対 価	対 価
記 述	記 述
年 月	年 月

- ◎ クーリング・オフの効力は上記書面を発信したとき（郵便消印日付）により生じます。

- ② クーリング・オフがなされた場合、お客様にすでに提供された役務の対価は当社で負担し、すでに対価の全部または一部を支払われている場合は直ちにその金額を返還します。また、役務の提供にともない、建物の原状が変更された場合には、無償での原状回復を請求することができます。
- ③ クーリング・オフがなされた場合、当社はお客様に対し、損害賠償請求または違約金の支払い請求をいたしません。

「特定商取引に関する法律」の遵守に関する手引き

社団法人 全国警備業協会

〒160-0023 東京都新宿区西新宿 1-9-18 永和ビル 7F

TEL03-3342-5821～3 FAX03-3342-6074

禁無断転載

