

訪問販売とテレマーケティング

オーストラリア消費者法で保証されている権利に関するファクトシート

訪問販売やテレマーケティングのセールスマンから購入した場合、購入者に追加の保護が提供されています。この種の販売は、不招請勧誘の消費者契約と呼ばれています。

不招請勧誘の消費者契約とは？

要請していないときに、セールスマンが自宅を訪問したり電話をかけて、100ドル以上の物品またはサービスを販売した場合、その契約は不招請勧誘によるものとされます。

例えば、以下のような人を通じて契約が締結された場合、不招請勧誘による契約です。

- 自宅を戸別訪問するセールスマン
- 電話をかけるテレマーケティング
- 街頭で声をかけるセールスマン

消費者の保護

戸別訪問をするセールスマンには、以下の義務があります。

- 訪問の理由を告げる
- 身分を明らかにする
- いつでも退去を要求できることを告げる
- クーリングオフ期間の権利について説明する
- 連絡先が記載された契約書を提供する

セールスマンが訪問できる時間帯は？

セールスマンは、以下の時間帯に訪問することはできません。

- 日曜日または祝祭日
- 平日の午前9時以前または午後6時以降（テレマーケティングの場合、8時）
- 土曜日の午前9時以前または午後5時以降

契約の金額が100ドル未満であっても、これらの時間規制は、すべての訪問販売およびテレマーケティングに適用されます。

いつでも、戸別訪問中のセールスマンに退去を要求することができます。セールスマンはその要求を尊重して、直ちに立ち去らなければなりません。セールスマンが立ち去らなければ、警察を呼び、お近くの消費者保護局に通報してください。

テレマーケティングからかかってきた電話は、いつでも一方的に切ることができます。電話勧誘拒否登録 (Do Not Call Register) に、電話番号を登録することをご検討ください。これにより、ほとんどのテレマーケティングが登録者に電話をかけることが違法となります。www.donotcall.gov.auをご覧ください。

契約を解除することはできますか？

不招請勧誘による消費者契約を締結した場合、10営業日以内であれば、翻意し、契約を解除することができます。

クーリングオフ期間内に、不招請勧誘による消費者契約を解除した場合、支払いは一切不要です。

電話を通じて契約した場合、業者は、5営業日以内に契約書を送付しなければなりません。消費者が契約書を受け取った時点から、クーリングオフ期間が始まります。

クーリングオフ期間の権利を放棄することはできません。セールスマンが、消費者に権利を放棄するように説得することは違法です。

供給と支払い

通常不招請勧誘による消費者契約の場合、クーリングオフ期間中、業者は商品またはサービスを供給することも、支払いまたは手付金を受け取ることもできません。

この規則には、例外が1つあります。業者は、500ドル以下の商品であれば、クーリングオフ期間中に供給することができます。ただし、業者はその商品に対する支払いを受け取ることはできません。

業者が、クーリングオフ期間中に商品を供給した場合、その代金を支払うまで正式には、商品は消費者のものではありません。クーリングオフ期間内に契約を解除することを選択した場合、商品を良好な状態で保管し、業者が無理なく回収できるようにしておく必要があります。業者が30日以内に商品を回収しなければ、無料で商品を保持することができます。

契約を解除する

不招請勧誘による消費者契約は、口頭でまたは書面で解除することができます。契約を解除したかどうかの紛争が発生した場合、契約がまだ有効であることを業者が証明しなければなりません。

ファクトシート

クーリングオフ期間の延長

以下の場合には、クーリングオフ期間が3ヶ月まで延長されます。セールスマンまたはテレマーケッターが、

- 許可されている販売時間外に訪問または電話をかけた場合
- 退去要求をした後に、土地や家屋に留まった場合
- 訪問または電話の目的を開示しなかった場合
- 身分を明らかにしなかった場合

以下の場合には、クーリングオフ期間は、6ヶ月まで延長されます。セールスマンまたはテレマーケッターが、

- クーリングオフ期間があることを告げなかった場合
- 契約書を提供しなかった場合
- 契約書にセールスマンの連絡先が記載されていなかった場合。
- クーリングオフ期間中に、商品またはサービスを供給した場合
- クーリングオフ期間中に、支払いを受領し、または支払いを要求した場合

不招請勧誘による消費者契約を締結したが自身の権利について誤解していたと思ひ、契約の解除を希望する場合には、お近くの消費者保護局までご相談ください。

0285FT 2012

より詳しい情報につきましては、お住まいの地域の消費者保護局にお問い合わせください。
通訳者が必要な場合は、13 14 50にお電話ください(皆様の母国語で要求できます)。

Australian Capital Territory

Office of Regulatory Services T. (02) 6207 0400

New South Wales

NSW Fair Trading T. 13 32 20

Northern Territory

Consumer Affairs T. 1800 019 319

Queensland

Office of Fair Trading T. 13 QGOV (13 74 68)

South Australia

Consumer & Business Services T. 13 18 82

Tasmania

Office of Consumer Affairs & Fair Trading T. 1300 654 499

Victoria

Consumer Affairs Victoria T. 1300 55 81 81

Western Australia

Department of Commerce T. 1300 30 40 54

Australian Competition and Consumer Commission (オーストラリア競争消費者委員会)は、市場競争、公正取引および消費者保護に関し、国としての責務を負担しています。電話番号1300 302 502から、お問い合わせいただくことができます。