

広告、勧誘等に関する自主規制基準

第1章 総則

(目的)

第1条 この自主規制基準（以下「基準」という。）は、会員が行う業務に係る広告及び顧客の勧誘等を適正化することにより顧客の保護を図るとともに、非対面により執り行われるサービス・業務の健全な発展・普及に資することを目的とする。

(通則)

第2条 会員は、広告及び顧客の勧誘にあたっては、常に消費者の信頼を確保することを第一義とし、法令諸規則等を遵守し、消費者本位の営業活動に徹しなければならない。

2 会員は、顧客の勧誘にあたっては、サービスの内容およびその取捨選択については、自身の判断と責任において行うべきものであることを顧客に理解させなければならない。

3 会員は、契約の締結について勧誘をするに際し、消費者契約法の趣旨に則り、顧客の理解を深めるために、顧客の権利義務その他の契約の内容についての必要な情報を提供するよう努めなければならない。

4 会員は、各種契約を締結するに際し、消費者契約法の趣旨に則り、顧客の利益を一方的に害する規定を設けてはならず、顧客の権利義務その他の契約の内容が顧客にとって明確かつ平易なものになるよう配慮しなければならない。

(公正な競争)

第3条 会員は、商業道德又は取引の信義則に反し、会員間の公正な競争を妨げ、又は妨げるおそれのある広告及び顧客の勧誘を行ってはならない。

(誤解させる表現等の禁止)

第4条 会員は、広告及び顧客の勧誘を行うときは、業者の選択、判断に必要な事実を表現せず、又は事実と相違する表現若しくは人を誤解させるような表現を用いてはならない。

(購買意欲を不当にそそる表現等の禁止)

第5条 会員は、消費者の購買意欲を不当にそそるような広告及び顧客の勧誘を行ってはならない。

2 会員は、社会的に過剰な営業活動であると批判を浴びるような過度な広告及び顧客の勧誘を行ってはならない。

(推薦、保証等の表現の禁止)

第6条 会員は、広告及び顧客の勧誘を行うときに、公的機関が当該会員を推薦しているかのような表現、又はその行う業務の内容若しくは当該広告の内容について保証しているかのような誤解を与えるおそれのある表現をしてはならない。

- 2 会員は、広告及び顧客の勧誘を行うときは、会員であることにより協会が当該会員を推薦しているかのような表現、又はその行う業務の内容若しくは当該広告の内容について保証しているかのような誤解を与えるおそれのある表現をしてはならない。

(適正な情報の提供)

第7条 会員は、個別の企業やサービスに関する表現を行うにあたって自己の判断、評価が入るときは、その根拠及びそれが自己の判断に基づく予測であることを明確に示さなければならない。

第二章 広告

第1節 表示すべき事項

(会員の表示)

第8条 会員は、広告を行うときは、名称又は氏名並びに協会の名称を表示しなければならない。

(表示事項)

第9条 会員は、その行う業務の内容について広告を行うときは、次の各号に掲げる事項を公衆の見やすいように表示しなければならない。

ただし、商号、名称又は氏名、住所、電話番号等のみを表示する場合はこの限りでない。

① 顧客が支払うべき手数料等。手数料等とは「手数料、報酬、費用その他いかなる名称によるかを問わず、契約に関して顧客が支払うべき対価」をいう。手数料等は、手数料等の種類ごとの金額若しくはその上限額又はこれらの計算方法の概要及び当該金額の合計額若しくはその上限額又はこれらの計算方法の概要を記載する。これらを表示できない場合にはその旨及びその理由を記載する。

② 顧客が期待するサービスが受けられないおそれがある場合には、その旨の明確な表示（いわゆる「リスク情報」）。

③ その他顧客の不利益となる事実。

(1) 前項の表示は、広告上の文字又は数字の中で最も大きなものと著しく異ならない大きさで表示しなければならない。又レイアウトや文字の大きさ、配色等に配慮し、理解されやすい表示を行わなければならない。

(2) インターネットにおける広告において、複数ページにわたる場合には一体性が認められることが必要であることに留意する。

(3) ポスター、看板、懸垂幕等、テレビ、ラジオ等による放送（インターネットを含む）、宣伝用頒布品についてもサービス名等が表示される場合には、本条（1）から（3）までの規定にかかわらず、「契約締結前交付書面等の書面の内容を十分に読むべき旨」の記載を行うことで可とする。

第2節 表示してはならない事項

(断定的又は刺激的な表示等の禁止)

第10条 会員は、断定的又は刺激的な表示をし、又は、確実に便益を得られるかのように誤解させて消費者の購買意欲を不当にそそるような表示をしてはならない。

第3節 表示の基準

(優越性の表示)

第11条 会員はその行う業務の実績、内容、方法等が他に比べて著しく優れている旨を具体的根拠を示さずに表示する広告を行ってはならない。

第3章 勧誘等

(禁止行為)

第12条 会員は、顧客を勧誘するに際し、次に掲げる行為をしてはならない。

- (1) 顧客をあざむいたり、又は真実とは異なる事実を知らせること。
- (2) 暴行、脅迫又は威圧的な言動をすること。
- (3) 損失の全部又は一部の負担を約束すること。
- (4) 特別の利益の提供を約束すること。
- (5) 拒絶の意思を明らかにしたものに対し執拗に勧誘を行うこと。
- (6) 不確実な事項について断定的判断を提供し、又は確実であると誤解させるおそれのあることを告げる行為。
- (7) 顧客の知識、経験に照らして不相当と認められる勧誘を行って消費者の保護にかけることとなっており、又はかけることとなるおそれがあること。

(口頭による勧誘の方法)

第13条 会員は相手方と面接し、又は電話によって勧誘するときは、本規定の他条項に準ずるほか、次に掲げる事項を守らなければならない。

- (1) 相手方の業務又は生活の平穏を害するような時間帯に訪問し、又は電話をかけないこと。
- (2) 会話中に、登録簿に登録した会員の商号、名称又は氏名及び面接者又は通話者の氏名、要件を相手方に明確に知らせること。また、面接中又は通話中に相手方の要求があるときは繰り返して明確に知らせること。
- (3) 契約の内容について説明する際には、必要に応じて書面による解除権(クーリング・オフ)について説明すること。
- (4) 相手方が勧誘の打ち切りを要求したときは、速やかに面接又は通話を終えること。

(契約締結前の書面の交付)

第14条 会員は、契約を締結しようとするときは、次に掲げるいずれかの書面を、契約締結前にあらかじめ相手方に交付し、相手方が正確な情報を得た上で契約を締結

するかどうかの判断を行えるようにしなければならない。

- 2 会員は、既に成立している契約又は契約の一部を変更しようとする場合には、書面を交付しなければならない。ただし次に掲げる場合には当該書面の交付は不要とする。
 - (1) その変更に伴い既に成立している契約に係る第 1 項に定める書面の記載事項に変更すべきものがないとき。
 - (2) その変更に伴い既に成立している契約に係る契約締結前交付書面の記載事項に変更すべきものがある場合にあっては、当該顧客に対し当該変更すべき記載事項を記載した書面（以下「契約変更書面」という。）を交付しているとき。

（契約締結時の書面の交付）

第 15 条 会員は、契約を締結したときは、遅滞なく、顧客に対し、書面を交付し、その契約の内容を明らかにしなければならない。

- 2 会員は、既に成立している契約の内容、方法、報酬額又は報酬額支払の時期等の事項を変更するとき、当該変更契約成立後遅滞なく契約変更書面を交付しなければならない。契約変更書面を交付しない場合には第 1 項に定める書面を交付しなければならない。

（顧客の本人確認後）

第 16 条 会員は、犯罪による収益の移転防止に関する法律に基づく本人確認及び疑わしい取引の届出の実施態勢を整備しなければならない。ただし、本人確認の実施については、業務やサービスの内容に応じて行うもので、この限りではない。

（クーリング・オフ）

- 第 17 条 会員は、クーリング・オフに定めた書面による解除がされたときは、速やかに、かつ、誠実に応じなければならない。
- 2 会員は、契約を締結するに際し、契約書等にクーリング・オフ期間経過後の契約解除にあたっての報酬精算方法の規定を設けるものとする。

附則

- 1 本規則における「書面」をインターネット上で交付する場合は、顧客が十分に確認する体制を整備すること。
- 2 この基準は、平成 21 年 5 月 10 日から施行する。