

消費生活論

第8講 「消費者契約の適正化」

三輪 聖子（岐阜女子大学）

第8講 「消費者契約の適正化」

【目的】

消費者契約法、特定商取引法、クーリングオフ制度を理解し、具体的に活用することができる。

【学修到達目標】

- ・ 消費者契約法について説明できる。
- ・ 特定商取引法について説明できる。
- ・ クーリングオフ制度を活用できる。

3-2 消費者契約の適正化等

1. 取引をめぐるトラブル・被害の多発と「消費者契約の適正化等」

消費者基本法→ 基本的施策として「消費者契約の適正化等」を掲げている

1970年代から→ 消費者取引・契約関連の法律は制定・改正されてきた

1990年代半ば以降→ 多くの関連法律が制定・改正されている 特に民事ルールが増えている



財産に関する消費者事故は減らない

(取引をめぐるトラブル、被害が多い)

消費生活センターへの消費生活相談件数が2004年にピークとなる

その後、減少してきたが、再び高水準で推移している

相談内容: インターネット取引に関するもの
高齢者を狙った詐欺的な商法

取引をめぐるトラブル・被害が多い

2. 契約ルール基礎知識

(1) 契約ルールを学習する必要性 ～契約ルールは、学習しなければわからない～

消費者 → 取引 ← 事業者
商品やサービスを購入 (契約)にはルールがある

正しいルールを知っているか? 事例 ① ② P65-66

例 「コンビニで雑誌を買う」 = 「売買契約を締結する」
契約 → 当事者間の「申し込み」と「承諾」で成立する = 意思の合意で成立

必ずしも声に出したり紙
に書かなくてもよい

契約ルール → 当事者が主張しなければそのまま「泣き寝入り」

(2) 契約を解消できるルール

民法・消費者契約法・特定商取引法 など

契約を **取消 無効 解除** できる場合がある

①解除 ⇒ 「有効に成立した契約」を無効とする

②取消 ⇒ 「一応は有効に成立した契約」を無効とする

③無効 ⇒ 「契約の有効性が否定され、法律上の効果がない状態」をいう

- 民法 →
- ・ 詐欺・強迫による契約 → 取り消すことができる
 - ・ **公序良俗**違反の契約 → 無効となる

↓
公共の秩序を守るための常識的な観念

- ・ 債務不履行 → 解除
- ・ 合意解除(理由に関わらずお互いが合意)

例: 暴利行為(高利貸し)、倫理に反する行為(妾契約)、正義に反する行為(悪事をしないことを条件に金を与える行為)、人権を侵害する行為(男女差別の契約)など

消費者契約法(2001年施行)

「取消し」ができる「不当な勧誘」とは

- (1) 重要事項について事実と異なる説明があった場合 (不実告知)
- (2) 分量や回数などが多過ぎる場合 (過量契約)
- (3) 不確かなことを「確実だ」と説明された場合 (断定的判断の提供)
- (4) 消費者に不利な情報を故意に告げなかった場合 (不利益事実の不告知)
- (5) 営業マンなどが強引に居座った場合 (不退去)
- (6) 販売店などで強引に引き留められた場合 (退去妨害)

コラム
未成年者の取消権、
成年年齢の引き下げ
18歳 2022年4月施行

「取消し」ができる期間

- ・ 追認ができるときから1年間
- ・ 契約の締結のときから5年間(5年過ぎると時効により取消権が消滅)

消費者が誤認をしたことに気付いたとき、困惑を脱したとき等、取消しの原因となっていた状況が消滅したとき

契約書に書かれていても無効な条項

- (1) 事業者には責任がある場合でも、「損害賠償責任はない」とする条項
(事業者の損害賠償責任を免除する条項)
- (2) 「一切のキャンセルや返品・交換などを認めない」とする条項
(消費者の解除権を放棄させる条項)
- (3) 消費者が負う損害金やキャンセル料が高過ぎる場合
(消費者が支払う損害賠償の額を予定する条項等)
- (4) 消費者が一方的に不利になる条項 (消費者の利益を一方的に害する条項)

2018年改正 「困惑類型」(付け込み型)に追加されたもの

- (a)消費者の抱いている不安をあおった(就職セミナー商法等)
- (b)消費者の抱いている恋愛感情に付け込んだ(デート商法等)
- (c)高齢者等の判断力低下による不安に付け込んだ
- (d)靈感商法等で不安をあおる告知をした
- (e)契約前に債務内容を実施して不当請求(強引な代金請求)をした
- (f)契約前に契約締結を目指した事業活動(調査・見積もり等)を行ない不当請求した

相談窓口はこちら

消費者ホットライン **188** (いやや)

3. 問題を生じやすい取引と特定商取引法

(1) 特定商取引法の規制対象取引



(2) クーリングオフ制度

「契約の申込みや契約の締結をした場合でも、消費者に頭を冷やす(Cooling off)期間を与え、契約を再考できるように、一定の期間であれば無条件で契約の申込みを撤回したり、契約を解除したりできる制度」

↓
金銭を支払わずに

特定商取引法におけるクーリング・オフができる取引と期間

- ①訪問販売（キャッチセールス、アポイントメントセールス等を含む）：8日間
- ②電話勧誘販売：8日間
- ③連鎖販売取引：20日間
- ④特定継続的役務提供（エステティック、美容医療、語学教室、家庭教師、学習塾、パソコン教室、結婚相手紹介サービス）：8日間
- ⑤業務提供誘引販売取引（内職商法、モニター商法等）：20日間
- ⑥訪問購入（業者が消費者の自宅等を訪ねて、商品の買い取りを行うもの）：8日間

※上記販売方法・取引でも条件によってはクーリング・オフできない場合がある。

- ・訪問購入の場合、クーリング・オフ期間内は、消費者（売主）は買取業者に対して売却商品の引き渡しを拒むことができる。
- ・クーリング・オフ期間は、申込書面または契約書面のいずれか早いほうを受け取った日から計算する。
- ・書面の記載内容に不備があるときは、所定の期間を過ぎていてもクーリング・オフできる場合がある。
- ・金融商品や宅地建物の契約等でもクーリング・オフができる取引がある。

通信販売の場合 通信販売には、クーリング・オフ制度ない [コラムP72](#)

返品の可否や条件についての特約がある場合には、特約に従うことになる。特約がない場合には、商品を受け取った日を含めて8日以内であれば返品することができるが、その場合、商品の返品費用は消費者の負担となる。

特定商取引法以外のクーリング・オフ制度

- ・ 生命保険契約、損害保険契約（8日間） 保険業法
- ・ 宅地建物取引（8日間） 宅地建物取引業法
- ・ 投資顧問契約（10日間） 金融商品取引法
- ・ 冠婚葬祭互助会契約（10日間） 業界標準約款
- ・ 有料老人ホーム入居契約（3カ月） 老人福祉法
- ・ 預託取引（現物まがい取引）（14日間） 特定商品等の預託取引契約に関する法律
- ・ ゴルフ会員権契約（8日間） ゴルフ場等に係る会員契約の適正化に関する法律
- ・ 不動産特定共同事業契約（8日間） 不動産特定共同事業法

クーリング・オフが適用されない場合

- ・ 仕事用、営業用に購入したとき
- ・ 自分の意思で店舗に出向いての契約（ただし、「特定継続的役務提供」を除く）
- ・ 現金取引で3,000円未満の契約
- ・ 化粧品、健康食品などの消耗品で開封・使用したときの使用分
※ただし、契約書面に「使用・消費すればクーリング・オフできなくなる」旨の説明がなければ、たとえ使用・消費した場合でも、クーリング・オフの権利行使が可能となる。
- ・ 通信販売やインターネットショッピングの場合
- ・ 路上勧誘（キャッチセールス）で行われる飲食店、カラオケなど
- ・ 葬儀、乗用自動車などもクーリング・オフできない。

クーリング・オフの手続き方法

- ・クーリング・オフは必ず書面で行なう。はがきでできる。
- ・クーリング・オフができる期間内に通知する。
- ・クレジット契約をしている場合は、販売会社とクレジット会社に同時に通知する。
- ・はがきの両面をコピーする。
- ・「特定記録郵便」または「簡易書留」など、発信の記録が残る方法で送付し、コピーや送付の記録と一緒に保管。

販売会社あて

通知書	
次の契約を解除します。	
契約年月日	〇〇年〇月〇日
商品名	〇〇〇〇〇
契約金額	〇〇〇〇〇〇〇円
販売会社	株式会社×××× □□営業所 担当者 △△△△△△
支払った代金〇〇〇〇〇円を返金し、商品を引き取ってください。	
〇〇年〇月〇日	
〇〇県〇市〇町〇丁目〇番〇号 氏名 〇〇〇〇〇〇	

クレジット会社あて

通知書	
次の契約を解除します。	
契約年月日	〇〇年〇月〇日
商品名	〇〇〇〇〇
契約金額	〇〇〇〇〇〇〇円
販売会社	株式会社×××× □□営業所 担当者 △△△△△△
クレジット会社	△△△△株式会社
〇〇年〇月〇日	
〇〇県〇市〇町〇丁目〇番〇号 氏名 〇〇〇〇〇〇	

買取業者あて（訪問購入の場合）

通知書	
次の契約を解除します。	
契約年月日	〇〇年〇月〇日
商品名	〇〇〇〇〇
	〇〇〇〇〇〇〇円
買取会社	株式会社×××× □□営業所 担当者 △△△△△△
※商品を引き渡している場合には、「引き渡し済みの商品〇〇を返還してください。」を追記してください。	
〇〇年〇月〇日	
〇〇県〇市〇町〇丁目〇番〇号 氏名 〇〇〇〇〇〇	

課題

2週間前に、高校時代の友人から電話があり、久々にファミリーレストランで会った。その際、「化粧品とビタミン剤を買って、友人を紹介するだけで収入になる。月20万円稼いでいる人もいる。商品代金のクレジットも、余裕で払える。」と熱心に勧誘され、会員登録をして、化粧品30万円を契約した。

2日後、商品と会員証、勧誘に使うパンフレットなどが届いた。早速、何人か友人を誘ってみたが、全く入会してもらえなかった。

クレジットを支払えそうにもない。解約したい。

(20代 女性 給与生活者)

この場合の対処方法は、どのようにしたらよいか考えてください。
また、クーリング・オフの手続きを書いてみましょう。