

知っていますか？ 消費者契約法



— 民法・商法の特例となる規定について —

消費者が事業者と契約をするとき、両者の間には持っている情報の質・量や交渉力に格差があります。

このような状況を踏まえて消費者の利益を守るため、平成13年4月1日に消費者契約法が施行されました。

その後、高齢化の進展を始めとした社会経済情勢の変化等に対応した改正が平成28年に行われました。

平成28年改正法は平成29年6月3日施行

取消し

事業者の不当な勧誘により
契約をしたときは、
消費者はその契約を
取り消すことができます！

無効

不当な契約条項が
含まれていたとしても、
その契約条項は無効です！

消費者契約法における「消費者」と「事業者」(2条)

消費者

個人

事業として又は事業のために
契約の当事者となる場合を除く



事業者

- ・法人その他の団体
- ・個人事業者

事業として又は事業のために
契約の当事者となる場合



消費者契約

消費者が事業者とした契約(=消費者契約)であれば、労働契約以外のあらゆる契約が対象です。

取消し

不当な勧誘

勧誘時における下記のような不当な行為により、消費者に誤認・困惑等があり、それによって契約をしたときは、当該消費者は契約を**取り消す**ことができます。

不実告知 (4条1項1号)

重要事項について事実と異なることを告げた。

例 「この機械を付ければ電気代が安くなる」と勧誘し、実際にはそのような効果のない機械を販売。

例 真実に反して「溝が大きくすり減っていて、このまま走ると危ない、タイヤ交換が必要」と告げ、新しいタイヤを販売。

溝が大きくすり減っていて、このまま走ると危ない! タイヤ交換が必要ですよ (ホントはそんなことないけど…)



平成28年改正で重要事項の範囲が拡大(4条5項3号)

契約の目的となるものについてではなく、**生命、身体、財産その他の重要な利益についての損害又は危険を回避する必要性に関する事項**について不実告知があった場合にも取消しが認められます。

過量契約 (4条4項)

例 一人暮らしでありあまり外出せず、日常的に着物を着用することもない高齢の消費者に対して、事業者がそのことを知りながら、その消費者が店舗に訪れた際に勧誘し、着物を何十着も販売。



平成28年改正で新設

事業者が消費者契約の締結について勧誘をするに際し、当該消費者契約の目的物の分量等が当該消費者にとっての通常の分量等を著しく超えるものであることを知っていた場合等において、その勧誘により、当該消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示をしたときに、消費者に意思表示の取消しが認められます。

断定的判断の提供 (4条1項2号)

将来における変動が不確実な事項について確実であると告げた。

例 将来値上がりすることが確実ではない金融商品を「確実に値上がりする」と説明して販売。

確実に値上がりしますよ



不利益事実の不告知 (4条2項)

消費者の利益となる旨を告げながら、重要事項について不利益となる事実を故意に告げなかった。

例 眺望・日照を阻害する隣接マンションの建設計画があることを知りながら、そのことを説明せずに「眺望・日照良好」と説明してマンションを販売。

眺望・日照良好!
(そのうち隣に高層マンション建っちゃうけどね~)



不退去 (4条3項1号)

消費者が事業者に対し、退去すべき旨の意思を示したにもかかわらず事業者が退去しなかった。

例 消費者の自宅等において、消費者が何度も帰ってほしい旨を告げているのに勧誘を続けて販売。

今取り込み中なので…



いやいや、こちらはいかがですか~?

退去妨害 (4条3項2号)

消費者が退去する旨の意思を示したにもかかわらず消費者を退去させなかった。

例 事業者の販売店等において、消費者が何度も帰りたい旨を告げているのに勧誘を続けて販売。

帰りたい



いやいや、こちらはいかがですか~?

無効

不当な契約条項

消費者の利益を不当に害する下記のような契約条項は、**無効**となります。

事業者の損害賠償責任を免除する条項(8条)

損害賠償責任の全部を免除する条項や、事業者の故意又は重過失による場合に損害賠償責任の一部を免除する条項は無効。

例 「当社のコンピューターシステム、ソフトウェアの故障、誤作動により生じた障害については、当社は免責されるものとします」とする条項。

例 「当ジムは、会員の施設利用に際し生じた傷害、盗難等の人的・物的ないかなる事故についても一切責任を負いません」とする条項。



当ジムで発生したお怪我についての損害については、一切賠償しないことになっております

契約書に書いてあります

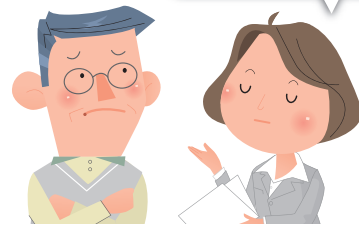
消費者に損害が発生しても、事業者は賠償しないと定められた場合などが問題となります。

消費者の解除権を放棄させる条項(8条の2)

例 「販売した商品については、いかなる理由があっても、ご契約後のキャンセル・返品はできません」とする条項。

たしかに書いてあるけども・・・

受け取った商品に不具合があった場合にも、キャンセルは一切できないことになっております



平成28年改正で新設

事業者の債務不履行等の場合でも、**消費者の解除権を放棄させる条項**について、不当性が高い条項として無効であることが明示されました。

消費者が支払う損害賠償の額を予定する条項等(9条)

契約の解除に伴う平均的な損害額を超える部分や、遅延損害金につき年利14.6%を超える部分についての条項は無効。

例 結婚式場等の契約において「契約後にキャンセルする場合には、以下の金額を解約料として申し受けます。実際に使用される日から1年以上前の場合:契約金額の80%」とする条項。

例 「毎月の家賃は当月20日までに支払うものとする。前期期限を過ぎた場合には1か月の料金に対し年30%の遅延損害金を支払うものとする」とする条項。

例 「合格者は所定の期限までに手続きを完了しなければ入学資格を失います。いったん納付された学生納付金(入学金及び授業料等)は、いかなる事情があっても返金しません」とする条項。

入学を辞退するので授業料等を返してください(1円も返ってこないの?)



納付された授業料は一切ご返金できません

高すぎるキャンセル料を設定する場合、解約時に支払済みの金銭を返さない場合などが問題となります。

消費者の利益を一方的に害する条項(10条)

任意規定の適用による場合と比べ消費者の権利を制限し又は義務を加重する条項であって(第1要件)、信義則に反して消費者の利益を一方的に害するもの(第2要件)は無効。

例 掃除機の購入時、注文していない健康食品が、商品の掃除機に同封されて自宅に届けられた場合に、消費者が健康食品を継続購入しない旨の電話をしない限り、健康食品を継続的に購入するとみなす旨の条項。

掃除機のおまけじゃなかったの?!

連絡がなかったので契約成立しましたよ



平成28年改正で例示を追加

消費者の不作为をもって当該消費者が新たな消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示をしたものとみなす条項が、**第1要件の例示**として追加されました。

取消権の行使期間(7条)

取消権の行使には期間制限があります。

短期	追認をすることができる時 ^(※) から1年間
長期	契約の締結の時から5年間

平成28年改正で期間伸長

短期の行使期間を
6か月間から
1年間に伸長

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

消費者団体訴訟制度(差止請求)とは…

本リーフレットは、消費者契約法に定められた民事ルールについて記載したのですが、同法には、消費者団体訴訟制度(差止請求)についても規定されています。

内閣総理大臣の認定を受けた**適格消費者団体**は、消費者の被害の未然防止・拡大防止を図る観点から、事業者の不当な行為に関し、差止請求をすることができます。

この契約、何かおかしい…と思ったら、こちら

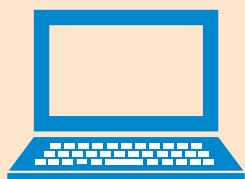
消費者ホットライン



電話番号3桁を押してください。
お近くの地方自治体の消費生活
相談窓口を御案内いたします。



もっと知りたい方は消費者庁のウェブサイトへ



<http://www.caa.go.jp/>

消費者庁 消費者契約法

検索

【本リーフレットについてのお問合せ先】

消費者庁 消費者制度課 TEL:03-3507-8800(代表)

平成29年3月

みんなの文字[®]

この制作物は、みんなの文字を使用しています。
みんなの文字は、一般社団法人UCDAが「読みやすさ」を認証した書体です。