



消費者ホットライン188
イメージキャラクター
イヤナン

知っていますか? 消費者契約法

— 早分かり! 消費者契約法 —

- ★消費者と事業者では、持っている情報の質・量や交渉力に格差があります。
- ★消費者の利益を守るため、平成12年に消費者契約法ができました。
- ★平成28年、30年、令和4年の通常国会・臨時国会の改正で、取消し・無効の範囲が拡大しています。
(令和4年通常国会の改正は令和5年6月1日、令和4年臨時国会の改正は令和5年1月5日から施行)




困っていることが
解決するかもしれません。
法律の内容について
みていきましょう。



消費者契約法における「消費者」と「事業者」

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

消費者が事業者とした契約(=消費者契約)であれば、あらゆる契約が対象です。

取消し

不当な勧誘により締結させられた契約は、後から取り消すことができます。

うそを言われた

(不実告知)

重要事項について事実と異なることを告げた。

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…)



不利になることを言われなかった

(不利益事実の不告知)

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又は重大な過失によって告げなかった。

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~)



必ず値上がりすると言われた等

(断定的判断の提供)

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



通常量を著しく超える物の購入を勧誘された

(過量契約)

消費者にとっての通常の分量を著しく超えることを知りながら、消費者契約の勧誘をした。

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。



お願いしても帰ってくれない

(不退去)

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~?

帰りたいののに帰してくれない

(退去妨害)

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~?

退去困難な場所へ同行

勧誘することを告げずに消費者を退去困難な場所へ連れて行き、消費者が退去困難であることを知りながら勧誘をした。

※令和4年通常国会改正。

例 旅行に行こうと告げて消費者を山奥の別荘に連れて行って商品を販売。

この商品を買ってください



こまったなあ。帰りたけれど、交通手段がないしなあ

威迫する言動を交えて相談の連絡を妨害

消費者が消費者契約を締結するか相談を行うため、電話等によって第三者に連絡したいと言ったが、事業者が威迫する言葉を交えて連絡を妨害して勧誘をした。

※令和4年通常国会改正。

例 ウォーターサーバーを買うか親に相談したいと消費者が言ったのに、それはダメだと相談を妨害して勧誘。

親に電話で相談します



もう大人なんだから、自分だけで決めないダメだ!

取消し

不当な勧誘により締結させられた契約は、後から取り消すことができます。

就職セミナー商法等 (不安をあおる告知)

消費者が、社会生活上の経験が乏しいことから^(※1)、願望^(※2)の実現に過大な不安を抱いていることを知りながら、不安をあおり、契約が必要と告げた。

例 就活中の学生の不安を知りつつ、「このままでは一生成功しない、この就職セミナーが必要」と勧誘。

就職できるか不安



このままでは一生成功しない。このセミナーが必要

- ※1 消費者の年齢によって定まるものではなく、中高年であっても該当し得るものです。
- ※2 進学、就職、結婚、生計、容姿や体型などの願望が挙げられます。

デート商法等 (好意の感情の不当な利用)

消費者が、社会生活上の経験が乏しいことから^(※1)勧誘者に好意の感情を抱き、かつ、勧誘者も同様の感情を抱いていると誤信していることを知りながら、契約しなければ関係が破綻すると告げた。

例 SNSで知り合った男性と何度か連絡をして好きになった。宝石展示場に誘われて行ったところ、「買ってくれないと関係を続けられない」と男性から言われ契約。

別れたくない…



2人のこれからのために…

高齢者等が不安をあおられる (判断力の低下の不当な利用)

加齢や心身の故障により判断力が著しく低下していることから、現在の生活の維持に過大な不安を抱いていることを知りながら、不安をあおり、契約が必要と告げた。

例 加齢により判断力が低下した消費者に対し、「投資用マンションを買わなければ、定期収入がなく今のような生活を送ることは困難である」と告げて勧誘。

そうかしら…



マンションを買わないと生活が苦しくなりますよ

靈感商法等 (靈感等による知見を用いた告知)

靈感等の特別な能力により、消費者又はその親族の生命等の**現在生じ**若しくは将来生じ得る重大な不利益を回避できないとの不安をあおり、又は**不安に乗じて**、契約が必要と告げた。**※赤字部分が令和4年臨時国会改正。**

例 「私は霊が見える。あなたには悪霊がついておりそのままでは病状が悪化する。この数珠を買えば悪霊が去る」と告げて勧誘。

病状悪化…



この数珠を買えば悪霊が去り病状が良くなります

契約前なのに強引に代金を請求される等

(契約締結前に債務の内容を実施等)

契約締結前に、契約による義務の全部若しくは一部を実施し、又は**目的物の原状を変更**し、実施前の原状の回復を著しく困難にした。

※赤字部分が令和4年通常国会改正。

例 貴金属の買取りの際に指輪に付いていた宝石を鑑定のために取り外し、元に戻すことを著しく困難にして勧誘。

契約締結前に、契約締結を目指した事業活動を実施し、これにより生じた損失の補償を請求する旨等を告げた。

例 別の町の事業者から、マンション投資の勧誘で会ってほしいと言われ会ったが、「あなたのためにここまで来た、断るなら交通費を支払え」と告げ勧誘された。

取消権の行使期間

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。靈感商法等の場合は3年間(令和4年臨時国会改正)。
長期	契約の締結の時から5年間。靈感商法等の場合は10年間(令和4年臨時国会改正)。

※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。

無効

消費者の利益を不当に害する契約条項は、**無効**となります。

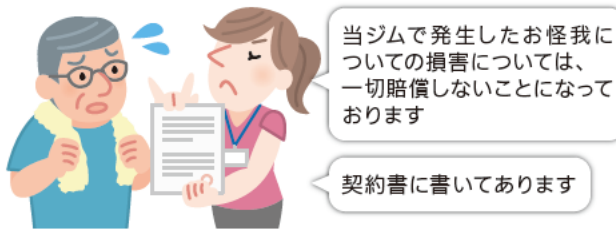
事業者は責任を負わないとする条項

損害賠償責任の全部を免除する条項、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や、事業者が責任の有無や限度を自ら決定する条項は無効。

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 「当社が、当社に過失があることを認めた場合に限り、当社は損害賠償責任を負うものとします」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。



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。

消費者はどんな理由でもキャンセルできないとする条項

消費者の解除権を放棄させる条項や事業者が消費者の解除権の有無を自ら決定する条項は無効。

例 「お客様は、当社に過失があると当社が認める場合を除き、注文のキャンセルはできません」とする条項。

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。



免責範囲が不明確な条項

契約書

1.
2.
3.

4. 当社は、法律上許される限り、1万円を限度として損害賠償責任を負います。

免責の範囲が不明確な条項は無効

契約書

1.
2.
3.

4. 当社は、**軽過失の場合には**、1万円を限度として損害賠償責任を負います。



ケガをして、30万円の治療費がかかった

契約書を見たら、1万円が上限と書いてある…
だったら賠償請求しても無駄なのかな…

※事業者が故意・重過失がある場合には全額を賠償してもらえるのに、「法律上許される限り」との記載では、そのことが分からず、消費者は賠償を受けられないと誤解してしまいます。

※上記のように軽過失の場合にのみ適用されることを記載していない契約条項は無効となります。**令和4年通常国会改正。**

無効

消費者の利益を不当に害する契約条項は、**無効**となります。

成年後見制度を利用すると契約が解除されてしまう条項

事業者に対し、消費者が後見開始等の審判を受けたことのみを理由とする解除権を付与する条項は、無効となります。

例 アパート等の賃貸借契約における条項。
賃借人(消費者)が、後見開始の審判を受けたときは、賃貸人(事業者)は直ちに本契約を解除できる。



平均的な損害の額を超えるキャンセル料条項

キャンセル料のうち、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。前記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。



※解約したらキャンセル料を支払うという条項のみならず、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

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、信義則に反して消費者の利益を一方的に害するものは無効。

例 売買契約の目的物の種類又は品質が、契約内容に適合していない場合、民法では、そのことを知ったときから1年以内に通知をする必要があるところ、正当な理由がないのに、この期間を不当に短く定める条項。



努力義務

事業者は情報提供や説明に努める必要があります。

勧誘時の情報提供等

- ① 契約条項を定めるに当たって、その解釈について疑義が生じない明確で平易なものになるよう配慮すること
- ② 勧誘に際し、契約の目的物の性質に応じ、**事業者が知ることができた**個々の消費者の**年齢**、心身の状態、知識及び経験を**総合的に**考慮した上で消費者契約の内容についての必要な情報を提供することが明確化されました。

※赤字部分が令和4年通常国会改正。

定型約款の表示請求権に関する情報提供

事業者は、消費者が民法上の定型約款の表示請求権を行使するために必要な情報を提供するように努めなければなりません。

※約款の内容を消費者が容易に知り得る措置を講じている場合は除きます。令和4年通常国会改正。

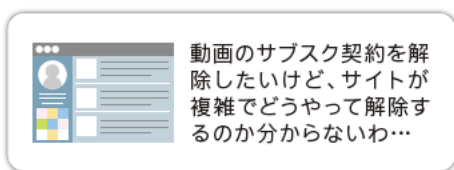


メールでご要望いただければ約款の電子データをお送りします

解除権行使に必要な情報提供

事業者は、消費者から求められたら解除権の行使に必要な情報を提供するように努めなければなりません。

※令和4年通常国会改正。



動画のサブスク契約を解除したいけど、サイトが複雑でどうやって解除するのか分からないわ…



どうすれば解約できるのか教えてください

ウェブサイトのアカウント情報のなかのお問い合わせのページに進むと、「解約する」という表示が出るので、そこをクリックしてください



解約料の算定根拠の説明

事業者は、解約料を請求する際に消費者から求められたら、解約料の算定根拠の概要を説明するように努めなければなりません。

※令和4年通常国会改正。

例

挙式の10か月前なのに、挙式代金の全額をキャンセル料とする場合 など

キャンセルしたら、事業者にどれだけの損害が発生するのかなんて、分からないぞ



そこで

キャンセル料の算定根拠の概要を教えてください



当社は、解除の時期を考慮して、直前になればなるほどキャンセル料を高くしています

努力義務

事業者は適格消費者団体からの要請対応に努める必要があります。

適格消費者団体の要請に対応

事業者は、適格消費者団体から、①不当条項と疑われる契約条項の開示、②解約料の算定根拠（営業秘密は除きます。）の説明、や③差止請求を受けて行った措置の内容の説明を要請されたときは、これに応じるよう努めなければなりません。

※令和4年通常国会改正。

スポーツクラブでケガをして補償を求めたけど、当社は一切責任を負わないと規約に書いてると言われて拒否された・・・



消費者

情報提供



不当条項が含まれている可能性があるので規約を提出してください



適格消費者団体

要請



事業者

消費者団体訴訟制度（差止請求）とは・・・

- ★消費者被害は、同じような種類の被害が多数の消費者に生じる特徴があります。
- ★こうした消費者被害の未然の防止、拡大の防止のため、消費者団体訴訟制度（差止請求）があります。
- ★消費者団体訴訟制度（差止請求）は、適格消費者団体が、事業者の不当な行為をやめるように求めることができる制度です。
- ★適格消費者団体は全国各地に23団体（令和5年1月現在）あります。これらの団体に、不当な勧誘や契約条項等に関する情報提供をお願いします。
- ★また、こうした消費者団体を支援するため、NPO法人消費者スマイル基金が設立されています。

消費者に求められること

契約の内容について理解しましょう。

消費者は、消費者契約を締結するに際し、事業者から提供された情報を活用し、消費者契約の内容について理解することが求められています。



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



消費者ホットライン188
イメージキャラクター
イヤヤン



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



<https://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)

FAX: 03-3507-9283

令和5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。