

消費者契約法

商品やサービスについての契約を結ぶとき、消費者と事業者の間には情報力や交渉力に格差があります。そうした状況を踏まえて消費者の利益を守るため、2001年に消費者契約法が施行されました。

消費者契約法に基づき、不当な勧誘による契約の締結については、消費者が契約を取り消すことができます。また、不当な契約条項を含む場合は、その契約条項自体が無効となります。

① 消費者契約法における「消費者」と「事業者」



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。

② 例えばこのような規定があります

不当な勧誘による

契約の取消し



重要事項について
事実と異なることを告げる

不当な契約条項の無効



事業者の損害賠償責任の全部を免除する条項は無効

事業者と消費者の努力



事業者は契約の内容についての必要な情報を提供する、消費者は契約の内容について理解するよう努める

消費者団体訴訟制度（差止請求）

2007年から、消費者団体訴訟制度（差止請求）が導入され、内閣総理大臣の認定を受けた適格消費者団体が、事業者による不当な勧誘行為等について差止請求をすることができるようになりました。

事業者の不当な勧誘行為や契約について、適格消費者団体が差止請求をすることにより、事業者が契約条項を改める事案も出てきています。差止請求をされた事業者は、自らの事業活動をチェックし、違法行為が認められるときは迅速に対応することが望まれます。

差止請求を被害防止にいかすためには、消費者からの適格消費者団体への積極的な被害情報提供が大切となっています。なお、差止請求の結果は、各適格消費者団体や消費者庁のウェブサイトで公表しています。

全国の適格消費者団体一覧

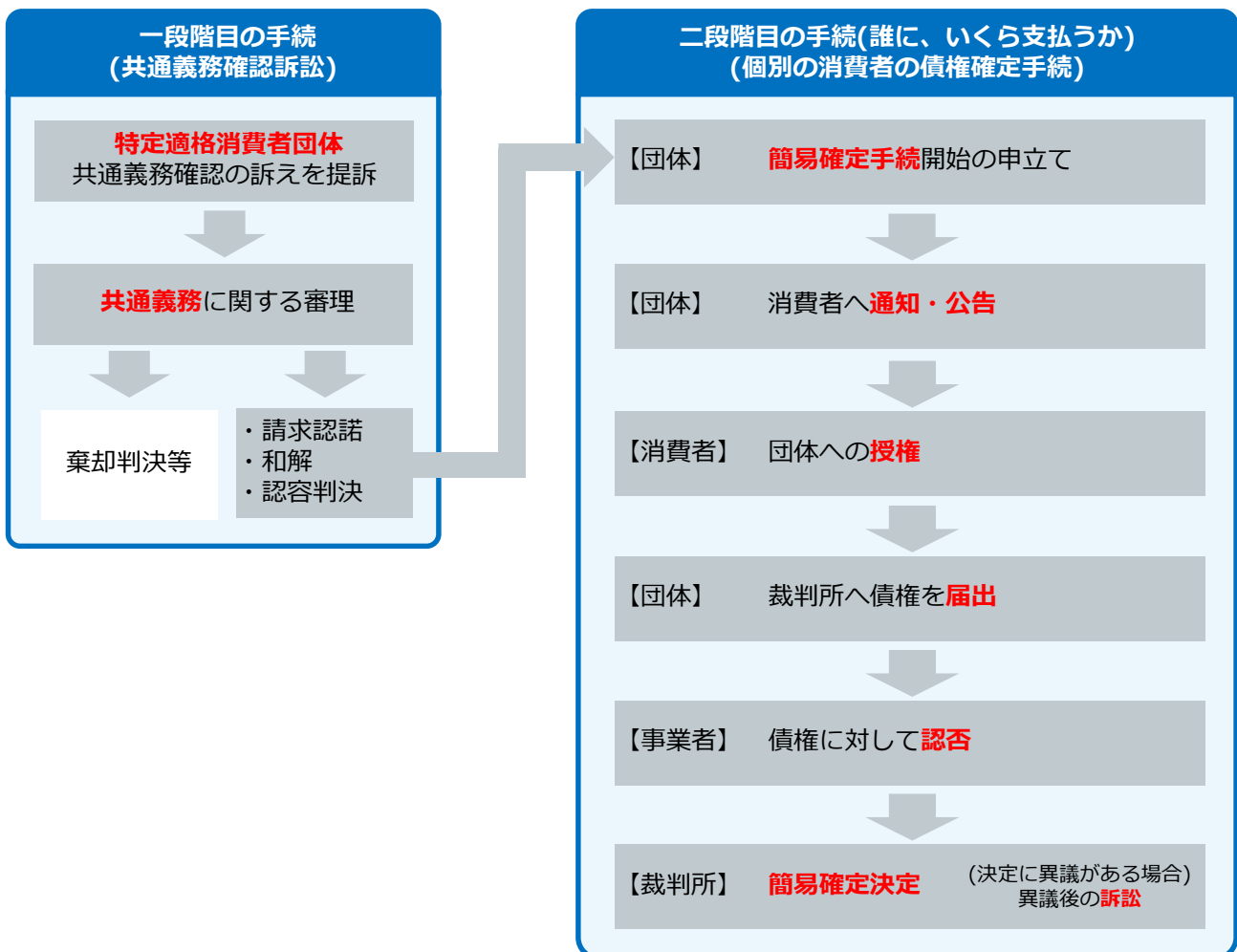
▶ https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_system/collective_litigation_system/about_qualified_consumer_organization/list/

消費者団体訴訟制度（被害回復）

消費者団体訴訟制度（被害回復）は、消費者裁判手続特例法に基づき同種の被害が拡散的に多発するという消費者被害の特性に合うよう、消費者被害の集団的な回復を図るための二段階型の訴訟制度です。

本制度により、被害回復に要する時間・費用・労力等が低減され、消費者が訴訟手続を使うことをためらわなくなり、これまで回復されにくかった消費者被害を回復することができるようになることが期待されています。

消費者団体訴訟制度（被害回復）のイメージ



公益通報者保護制度

消費者の安全を損なうような企業不祥事は、その企業に勤める方からの通報で明らかになる場合も少なくありません。通報した労働者の方が、通報したことを理由に解雇や降格等の不利益な取扱いを受けないよう保護するとともに、公益通報に関し事業者がとるべき措置等を定めることで、消費者の安全や利益に関わる法令が守られるようにするのが公益通報者保護制度です。

消費者庁では、公益通報者保護制度について分かりやすく解説したハンドブックや、事業者や行政機関の体制整備・運用に役立つようなガイドライン等を作成し、公表しています。

また、消費者庁では、公益通報者保護制度についての御相談を受け付ける窓口として「公益通報者保護制度相談ダイヤル」を設置しています。

ハンドブック等の各種資料については、「公益通報者保護制度ウェブサイト」に掲載していますので御参照ください。

公益通報者保護制度相談ダイヤル

電話 03-3507-9262(平日9:30~12:30、13:30~17:30)

公益通報者保護制度

▶ https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_system/whistleblower_protection_system/