



消費者ホットライン188
イメージキャラクター
イヤヤン

不当な契約は 無効です!

— 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年の改正で、取消し・無効の範囲が拡大します。



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。

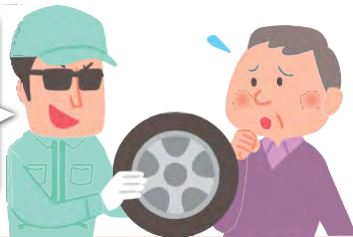
うそを言われた (不実告知)

重要事項について事実と異なることを告げた。

例 「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はないけど…)



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～)



平成30年改正で対象範囲が拡大

不利益となる事実を故意に告げなかった場合だけでなく、**重大な過失**によって告げなかった場合にも取消しが認められます。

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。

帰りたいたい



いやいや、こちらはいかがですか～？

クイズに
チャレンジ

Q1

一人暮らしなのに、事業者に勧誘されて、布団を大量に買ってしまった。こんなに布団は使わないし、事業者もそのことは十分分かっていて。この契約を取り消すことはできるの？

答えは最後のページです

取消し

平成30年改正によって新設された事項

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、定期収入がなくなり今の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、消費者にそのままでは**重大な不利益が生ずることを示して不安をあおり**、契約が必要と告げた。

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**義務の全部又は一部を実施**し、実施前の原状の回復を著しく困難にした。

例 事業者が、注文を受ける前に、自宅の物干し台の寸法に合わせてさお竹を切断し、代金を請求した。

断りにくい…



さお竹はもう切ったから、買ってください

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。



あなたのために来た。断るなら交通費払え!



私はまだ学生なのだが、事業者から「このままではお肌がぼろぼろになる。うちのエステが必要」と勧誘されてエステの契約をしてしまった。この契約を取り消すことはできるの？

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。



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。

平成30年改正で対象を追加

事業者が、責任の有無や限度を自ら決定する条項は無効となります。

例 「当社が過失のあること認めた場合に限り、当社は損害賠償責任を負うものとします」とする条項。

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は無効。

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。



平成30年改正で対象を追加

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となります。

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。

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

平成30年改正で新設

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。



事業者からサービスを受ける契約をしたが、契約書に「会員が、成年後見開始の審判を受けたときには、事業者は直ちに会員契約を取り消すことができる」という条項があった。このような条項は有効なの？

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。

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。

契約をキャンセルするので支払った代金を返してください



キャンセル料がかかるので、お支払いされたお金は一切返金できません

※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 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?!

健康食品はいらないと連絡がなかったので、健康食品を継続的に購入する契約が成立していますよ



事業者と消費者の努力

事業者の 事業者の努力義務として、

- 努力義務
- 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、個々の消費者の知識・経験を考慮した上で、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、平成30年改正で明示された部分です



消費者の 消費者の努力義務として、消費者契約を締結するに際し、事業者から提供された
努力義務 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ます。



スポーツジムの利用契約をしたが、契約書にとっても高額なキャンセル料の定めがあった。これは無効なの？

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



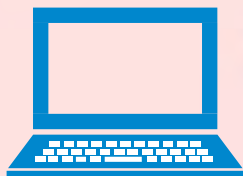
い や や
1 8 8

消費者ホットライン188
イメージキャラクター
イヤン



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



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

消費者庁 消費者契約法

検索

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約20団体あります。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。

クイズの答え

- Q1：取り消せます。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ためです。
- Q2：取り消せます。社会生活上の経験が乏しいことから、願望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ためです。
- Q3：無効です。このような条項も、消費者が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に当たります。
- Q4：平均的な損害の額を超える高額なキャンセル料を定めていた場合、当該超える部分は無効です。このような問題は、学生納付金や結婚式場の事例に限られません。

【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

平成31年2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。