

消費者関連法

消費者契約法

消費者と事業者の間には、商品やサービスについての情報量、交渉力の差があります。そこで、事業者が一定の行為（消費者にウソの説明をした・消費者を困らせた）をした場合は、その契約を取り消すことができます。また、消費者の利益を不当に害する条項の無効について定めています。

—事業者がこんな行為をした場合には、契約を取り消せます—

不実告知

契約内容の重要なことについて事実と異なること(ウソ)を言う。

断定的判断の提供

将来の変動が不確実なことについて、間違いないなどと断言して告げる。

不利益事実の不告知

一方的で有利なことを言い、他方で不利益な事実を故意に言わない。

不退去・退去妨害

帰って欲しいと伝えたのに帰らない。帰りたいと伝えたのに帰らせない。

過量販売

事業者が必要以上に過量であると知っていて勧誘する。

社会生活上の経験不足の不当な利用

消費者の不安を知りながら、その不安をあおり勧誘することや消費者の恋愛感情等につけこんで勧誘する。

勧誘することを告げずに、退去困難な場所に同行し勧誘

威迫する言動を交え、相談の連絡を妨害

靈感等による知見を用いた告知(靈感商法等)

契約前なのに強引に損失補償を請求される等(契約締結前に債務の内容を実施等)

—消費者にとって一方的に不当・不利な条項は「無効」となります—

民法

「民法」とは、私たちの生活における財産関係(所有・契約・賃貸借・不法行為など)と家族関係(親族・相続)について規定する法律です。その中に、債務不履行と未成年者契約について定められています。

【債務不履行解除】

相手の故意・過失によって約束が守られない場合(債務不履行)は、契約の解除と併せて損害賠償を求めることができます。

【未成年者契約の取消】

未成年者が法定代理人(親権者等)の同意なく契約した場合は、取消することができます。ただし、小遣いの範囲内・成人していると偽る・成人になってから代金を支払った場合は取消することができません。

特定商取引に関する法律(特定商取引法)

「特定商取引に関する法律」(特定商取引法)では、消費者トラブルが生じやすい次の7つの取引について、事業者の不公正な行為を規制したり、クーリング・オフや中途解約、取消や過量販売における解除(訪問販売・電話勧誘販売)など一定の民事ルールが定められています。

—「特定商取引法」の対象となる7つの取引—

①訪問販売

・事業者の店舗・営業所以外で商品や役務の提供をする取引
・キャッチセールス、アポイントメントセールスの場合は、誘われて行った店舗・営業所での契約も該当

★クーリング・オフ：8日間

②通信販売

・新聞、雑誌、インターネット等で広告し、郵便、電話等の通信手段により申込みを受ける取引

★クーリング・オフ：×
☆法律では、返品について表示がなければ、送料を負担し8日間は返品できるとされています。

③電話勧誘販売

・電話で勧誘し、申込を受ける取引。
・以下の場合も、該当します。
1) 広告等を見て、消費者から電話注文をした際に広告にない商品や定期購入を勧誘された場合
2) 業者からURLが送られて、インターネット回線を使って通話やオンライン会議で勧誘された場合

★クーリング・オフ：8日間

④ 連鎖販売取引(マルチ商法)

・販売員として勧誘し、さらに次の販売員を勧誘させるというかたちで参加させ、販売組織を連鎖的に拡大して行う商品・役務(サービス)の取引

★クーリング・オフ：20日間
☆中途解約：○

中途解約に伴う返品制度

以下の条件をすべて満たせば、商品販売契約を解除し、返品できる。

- 1) 入会后1年以内
- 2) 商品の引き渡しを受けた日から90日以内
- 3) 商品は未使用、未販売、毀損(きそん)していない
→10%以内の解約料を払って返品できる。

⑤ 特定継続的役務提供

・7つのサービス：エステティックサービス・一部の美容医療・語学教室・学習塾・家庭教師・パソコン教室・結婚相手紹介サービス
【5万円を超える金額で、2か月(エステと美容医療は1か月)を超える期間の契約が対象】

★クーリング・オフ：8日間
☆中途解約：○

中途解約手数料の上限

サービス開始前		サービス開始後
①エステティックサービス	2万円	2万円、または未使用サービス料金の10%いずれか低い額
②一部の美容医療	2万円	5万円、または未使用サービス料金の20%いずれか低い額
③語学教室	1万5千円	5万円、または未使用サービス料金の20%いずれか低い額
④学習塾	1万1千円	2万円、または月謝相当額のいずれか低い額
⑤家庭教師	2万円	5万円、または月謝相当額のいずれか低い額
⑥パソコン教室	1万5千円	5万円、または未使用サービス料金の20%いずれか低い額
⑦結婚相手紹介サービス	3万円	2万円、または未使用サービス料金の20%いずれか低い額

注意：サービス開始後の中途解約は上記の手数料に今まで受けたサービス対価相当額が加算されます。

⑥ 業務提供誘引販売取引

・「仕事を提供するので収入が得られる」という口実で消費者を誘引し、仕事に必要であるとして、商品等を買わせて金銭負担をさせる取引

★クーリング・オフ：20日間

内職商法

入力などの仕事を紹介すると勧誘し、パソコンや検定試験の教材などを購入させる商法

モニター商法

購入した商品を使用して感想や意見を報告すれば、モニター料として収入が得られるなどと勧誘し、高額な商品売りつける商法

⑦ 訪問購入

・事業者が消費者の自宅等へ訪問して、物品の購入を行う取引

★クーリング・オフ：8日間

- ・事業者名、勧誘目的等の明示義務
- ・不招請勧誘の禁止
- ・勧誘を受ける意思の確認など
- ・クーリング・オフ期間中の転売時における売主(消費者)、第三者への通知義務
適用除外：家電、家具、自動車(二輪を除く)、書籍並びにCD・DVD等、有価証券
- ・引渡拒絶可能に関する告知義務
- ・再勧誘の禁止
- ・書面交付義務

割賦販売法

商品やサービスを後払いで購入する契約(クレジット契約)のルールを定めています。

リボルビング方式、2か月を超えるボーナス払いの場合は、販売会社と契約上のトラブルがおきたときにはクレジット会社に一時的な支払の停止を申し出ることができます。(支払停止の抗弁権)

また、一定の場合にはクレジット会社から支払済みのお金を返してもらえます。

電子消費者契約に関する民法の特例に関する法律(電子契約法)

インターネットを通じて商品やサービスを購入する際の、誤った操作などから消費者を救済する法律です。消費者がインターネットで申込みを行うに際して、その内容を確認する措置を事業者が講じなかった場合、消費者の操作ミスによる申込みは取消することができます。