

消費者契約法

スーパーで食品等を買ったり、バスや電車に乗ったり、レストランで食事をしたりなど、商品やサービスを購入する行為は、すべて契約です。契約書を交わさずに口約束だけでも契約は成立し、例えばスーパーでは、店が商品に値段を表示し、表示されている商品情報等から消費者がその金額を見合うものと判断した場合、レジで商品と代金の交換が行われて契約成立となります。いったん成立した契約は相互に拘束されるため、特別な場合を除いて一方的に解約することはできません。しかし、消費者と事業者とでは情報の質・量および交渉力に格差があります。消費者契約法は、この格差を是正し、消費者と事業者とができるだけ対等な立場で契約を結ぶことができるようにするためのルールについて定めている、民事上の法律です。消費者¹⁾と事業者²⁾との間で締結される、労働契約以外のすべての契約が、この法律の対象になります。

消費者契約法では、事業者が勧誘する際に、次のA)～C)の行為をしたために消費者が誤認³⁾したり、D)またはE)の行為をしたために消費者が困惑⁴⁾したりしたことによって契約した場合、消費者はその契約を取り消すことができると定められています。

- A) 重要事項について事実と異なることを告げる
- B) 消費者契約の目的となるものに関し、将来の変動が不確実なことを断定的に言う
- C) 重要事項又は重要事項に関連する事項について、利益になることだけ言って、重要事項について不利益になることを故意に言わない
- D) 帰ってほしいと言ったのに帰らない
- E) 帰りたかったのに帰してくれない

また、消費者と事業者とが結んだ契約において、次のa)～d)のような契約条項は無効とされます。

- a) 事業者の損害賠償責任を免除したり制限したりする条項
- b) 不当に高額な解約料

- c) 不当に高額な遅延損害金（年14.6%以上）
- d) 民法その他の法律の任意規定の適用による場合に比し、消費者の権利を制限し又は義務を加重する条項で、信義誠実の原則に反して消費者の利益を一方的に害する条項

さらに、事業者に対する努力義務として、契約内容が消費者にとって明確・平易になるよう配慮するとともに、勧誘に際して契約内容に関する必要な情報を提供することが定められています。一方、消費者に対しても、事業者から提供された情報を活用し、契約内容を理解することが努力義務として定められていますので、疑問点がある場合はそのままにせず、納得できるまで事業者に確かめるようにしましょう。

消費者契約法に基づく契約の取消しを求めるには、事業者の不適切な勧誘行為を消費者が立証しなければなりません。万一の紛争や裁判に備えるためにも、特に高額な契約の場合はきちんと契約書を取り交わしておくことをお勧めします。そして、契約書はもちろんのこと、勧誘や契約締結の際に事業者が用いた説明資料なども大切に保管しておきましょう。なお、契約の取消権は、次のうちのいずれかの期間を経過すると、時効により消滅してしまいます。

- ・事業者の不適切な勧誘行為による誤認に気付いたときから6ヵ月
- ・事業者の不適切な勧誘行為による困惑から脱したときから6ヵ月
- ・契約を締結してから5年

トラブルが起きたときは、早めに地域の消費生活センター等⁵⁾に相談してください。

【注】

- 1) 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におけるものを除く）をいいます。
- 2) 法人その他の団体及び事業として又は事業のために契約の当事者となる場合における個人をいいます。
- 3) 違うものをそうだと誤って認めることをいいます。
- 4) 困り戸惑い、どうしてよいか分からなくなるような、精神的に自由な判断ができない状況をいいます。
- 5) お近くの消費生活相談窓口の連絡先がわからない場合は、消費者ホットライン（0570-064（守ろうよ）-370（みんなを））に電話してください（PHS、IP電話、プリペイド式携帯電話はご利用になれません）。

★詳しくは…

消費者庁「消費者の窓：消費者契約法」
<http://www.consumer.go.jp/kankeihourei/keiyaku/>