

Check
&
Try

これだけは知っておきたい
消費者契約法



ワンポイント 「契約」とは

私たちの暮らしは、ほとんど「契約」により成り立っていると言えます。「電車に乗る」「魚を買う」などといったことも、実は消費者と事業者との「契約」なのです。「売ります」「買います」というお互いの意思が合致すれば、契約書のやり取りがなくても、口約束でも、「契約」が成立します。

そして、いったん「契約」が成立すると、双方に「契約」を守る義務が生じ、法律で認めている場合を除き、自分の一方的な都合だけで契約を解消することはできません。相手が同意すれば解約はできますが、ほとんどの場合、違約金や損害賠償を支払うことになります。

しかし、複雑・多様化する現代社会において、消費者が、いつも「契約」の内容を十分理解し、納得して契約しているとは限りません。「契約内容」は、事業者によって決められていて消費者が変更することはできませんし、実は、消費者が思っている内容と違う場合もあるでしょう。

そんな時に、契約を解消できる場合があることを消費者が知っておき、あきらめずに、問題の解決に向けた行動を起こせる「消費者力」を身に付けることが、今、大切になっています。

はじめに

「消費者契約法」は、平成12年4月に制定され、平成18年6月の改正で団体訴権が導入されました。この冊子は、消費者契約法の活用のために平成13年に初版を作成し、その後消費者契約法の改正や判例情報を踏まえて2回改訂（平成18年、平成19年）しました。しかし、平成20年には、特定商取引法、景品表示法にも団体訴権を導入するための改正が行われたほか、特定商取引法と割賦販売法も大幅に改正されました。そこで、これらの改正を踏まえた解説とし、新たな重要判例も追加して、四訂版としました。

消費者契約法は、すべての消費者契約に適用される民事ルールです。民事ルールの違反の場合には、消費者は契約の取消しや無効を主張できます。行政上の取締法規（業法：業者ルール）の場合には、違反すると行政処分の対象になりますが、契約の取消しや無効を主張することはできません。この点で、民事ルールは業法（業者ルール）とは大きな違いがあり、トラブルの解決に直接役立ちます。

このような民事ルールの役割の重要性が広く認識され、強化されてきました。例えば、特定商取引法は典型的な業法でしたが、クーリング・オフに加えて取消権や中途解約権などの民事ルールを導入・拡充してきました。さらに、割賦販売法でも個別クレジットについてクーリング・オフや取消権を導入しました。その結果、消費者契約法とそれらの法律との関係がやや複雑になっています。そこで、この冊子では、消費者契約法と民法や特定商取引法・割賦販売法との関係についても解説を加えています。そして、相談に役立つ消費者契約法の最近の判決を紹介し、実践的な内容としています。

本冊子が、「Check & Try ひと目でわかる特定商取引法（新訂版）」（平成22年1月発行）とともに、消費者、自治体の消費者行政担当者、契約実務処理の適正化を目指す事業者の皆様にご利用され、消費者紛争の予防や適正な解決に役立てていただければ大変幸いです。

なお、消費者契約法の条文を末尾に掲載していますが、団体訴権の部分（第3章 差止請求）については特に重要な第12条・第12条の2を除いて条文の題目を表示するととどめ、団体訴権以外の条文については全文掲載しています。参照しながら本文のQ & Aをお読みください。

平成23年3月
監修 弁護士 石戸谷 豊

目次

第1章 消費者契約法とは

- Q 1 消費者契約法とは、どのような法律ですか？…………… 1
- Q 2 消費者契約法の「消費者契約」「消費者」「事業者」「適格消費者団体」とは、何ですか？…………… 1
- Q 3 消費者契約法の「事業者の努力」「消費者の努力」とは、何ですか？…………… 2

第2章 消費者契約法の取消し

- Q 4 消費者契約法は、どんなときに消費者契約の取消しができますか？…………… 2
- Q 5 消費者契約法の取消しと民法の詐欺・強迫による取消しは、どう違うのですか？…………… 3
- Q 6 「不実告知」とは、何ですか？…………… 4
- Q 7 「断定的判断の提供」とは、何ですか？…………… 5
- Q 8 「不利益事実の不告知」とは、何ですか？…………… 5
- Q 9 「不退去、退去妨害」とは、何ですか？…………… 6
- Q 10 消費者契約法の取消しは、いつまでできますか？…………… 6
- Q 11 事業者の委託を受けた第三者の不当な行為によって締結した消費者契約でも取消しはできますか？…………… 7
- Q 12 クレジット契約を取り消せますか？…………… 7
- Q 13 取消しすると、その効果はどうなりますか？…………… 8
- Q 14 消費者契約法で取消しをする場合、どうすればよいですか？…………… 9
- Q 15 消費者契約法の取消しと「特定商取引法の取消し」や「割賦販売法の取消し」は、どう違うのですか？…………… 9
- Q 16 消費者契約法の取消しと「クーリング・オフ」は、どう違うのですか？…………… 10
- Q 17 契約を解消したいとき、どのように考えていけばよいですか？…………… 10

第3章 消費者契約法の条項の無効

- Q 18 消費者契約法では、どのような条項が無効となるのですか？…………… 11
- Q 19 「事業者の損害賠償責任を免除する条項」とは、どのようなものですか？…………… 12
- Q 20 「消費者が支払う損害賠償の額を予定する条項」とは、どのようなものですか？…………… 12
- Q 21 金銭支払債務についての高額な遅延損害金等に限度はあるのですか？…………… 13
- Q 22 損害賠償に関するもの以外で「消費者の利益を不当に害する条項」は無効を主張できますか？…………… 14
- Q 23 消費者契約法と特定商取引法の損害賠償の制限規定との関係は？…………… 14
- Q 24 消費者契約法の取消し又は無効を主張できるケースなのに、事業者が対応してくれません。どうすればよいですか？…………… 15

第4章 消費者団体訴訟制度

- Q 25 消費者団体訴訟制度は、どんな制度なのですか？…………… 16
- Q 26 「適格消費者団体」とは、何ですか？…………… 17
- Q 27 差止請求はどのように行われるのですか？…………… 18
- Q 28 差止請求が認められると、被害を受けた消費者にメリットがありますか？…………… 19
- Q 29 消費者として、この制度にどのように関わっていけばよいのですか？…………… 19
- 消費者契約法（抜粋）…………… 20

※本文中、法令名の記載のない条名は、すべて「消費者契約法」の条名を指します。

第1章 消費者契約法とは

Q1

消費者契約法とは、どのような法律ですか？

A 消費者契約法は、事業者と消費者の間にある情報格差・交渉力格差により生じる消費者被害を救済するために制定されました。民法の特別法として、事業者と消費者の間の消費者契約に幅広く適用される民事ルールです。平成18年6月の改正で、団体訴訟制度が導入され、消費者団体の差止請求ができることとなりました。このような消費者契約法の内容をまとめると、次のようになっています。

○消費者が消費者契約を取消しできる場合、消費者契約の条項が無効となる場合及び消費者団体が事業者の不当な行為に対して、差止請求できる場合を定めています。

消費者契約の取消し	消費者契約の条項の無効	消費者団体訴訟制度
消費者が、事業者の不当な勧誘行為により、「誤認」又は「困惑」して契約した場合には、契約を取り消すことができます。(→Q4～17)	消費者に一方的に不利・不利益になる契約条項、事業者の責任を免除したり、軽減する免責条項や違約金に関する条項は、全部又は一部が無効になります。(→Q18～24)	適格消費者団体は、事業者の消費者契約法違反行為、特定商取引法違反行為、景品表示法違反行為に対して、差止請求権を行使することができます。(→Q25)

○消費者と事業者の間の契約で、労働契約(※)以外のすべての契約に適用されます。
※労働契約は、労働基準法や判例準則等で独自に規律されているため適用されません。

○事業者は、商品やサービス、契約内容の情報を消費者に十分に提供してから、勧誘したり契約を結んだりするよう努力する義務があります。(→Q3)

Q2

消費者契約法の「消費者契約」「消費者」「事業者」「適格消費者団体」とは、何ですか？

A **消費者契約**とは、消費者と事業者とが結んだ契約をいいます(第2条)。

消費者とは	事業者とは	適格消費者団体とは
個人をいいます。ただし、個人であっても、事業として又は事業のために契約の当事者となる場合は含みません。	法人その他の団体と、事業として又は事業のために契約の当事者となる個人をいいます。	内閣総理大臣が認定した消費者団体をいいます。(→Q26) 差止請求ができるのは、消費者団体のうち、適格消費者団体に限られます。

ここでいう「事業」とは、一定の目的をもって反復継続的になされる同種の行為を広く含めています。このように、事業は営利事業には限られていませんし、事業者には株式会社だけでなく非営利の活動をしている団体を含めて、各種の団体が広く含まれます。

ワンポイント

マルチ商法や内職商法などの場合には、「事業として又は事業のために」に該当するのかが問題になる場合があります。そこで、特定商取引法では、これを含めることを明確にしています。(→Q15)

ワンポイント

「消費者契約」とは、「事業者」と「消費者」との契約をいいます。つまり、「消費者と消費者の契約」、「事業者と事業者の契約」は、どちらも「消費者契約」には該当しません。

そこで、例えば、Aさん(個人)が居住していた不動産をBさん(個人)に売ることになり、AさんとBさんが不動産の売買契約を締結した場合、売買契約は消費者契約には該当しません。

ただし、AさんがXという不動産業者に、BさんがYという不動産業者に媒介を依頼していた場合、AさんとX、BさんとYとの不動産の媒介契約は、消費者と事業者との間の契約ですので、消費者契約となります。

Q3

消費者契約法の「事業者の努力」「消費者の努力」とは、何ですか？

A **事業者**は、商品を販売したりサービスを提供する側として、契約内容を消費者にとって明確かつ平易なものになるよう配慮するとともに、必要な情報提供をするよう努めなければなりません。

消費者は、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よう努めるものとされています（第3条）。

本条は努力規定ですので、事業者が説明努力等を怠ったとしても、本条に基づく契約の取消権や損害賠償責任は発生しません。しかし、本条は、事業者に対し、契約内容を分かり易く説明して消費者の理解を深めた上で契約するよう求めています。

また、消費者契約法とは別に、個別の法律で説明義務や書面交付義務を規定しているものがあります。その場合には、それらの法律の規定も当然適用されますので、違反の場合にはそれぞれの法律に定められた効果が生じます。法律の適用関係がやや複雑になっていますので、誤解のないようしてください。

ワンポイント

消費者も契約する時は、予め契約の内容をよく確認しましょう。

ワンポイント

- ① 事業者の説明義務違反に対する損害賠償責任を定めている法律があります。例えば、
 - ・金融商品の販売等に関する法律（第5条）
 - ・商品先物取引法（第218条）
- ② 事業者の説明義務や重要事項の告知義務を定めているが、違反の場合の損害賠償責任は定められていない業法が多くあります。

その代表的なものは、宅地建物取引業法（第35条）です。このような場合には、民法上の不法行為責任として損害賠償を認める判例が多数あります。
- ③ 書面交付を義務付けているが、その違反に対して損害賠償責任は定められていない業法が多くあります。

クーリング・オフが認められている場合には、その法定書面の交付があった時をその起算点にしています。特定商取引法や割賦販売法などはその代表的な例です。このような場合には、法定書面が交付されないとクーリング・オフの期間が経過しないことになります。

第2章 消費者契約の取消し

Q4

消費者契約法は、どんなときに消費者契約の取消しができますか？

A 消費者が、事業者の不当な勧誘行為により、「誤認」又は「困惑」して契約した場合には、契約を取り消すことができます。消費者は、取消しの理由を示して、契約の取消しの意思表示をする必要があります。

区分	取消事由（成立の要件）	消費者契約法の適用	
誤認型	不実告知	事業者が勧誘の際に、契約内容の重要事項について事実と異なることを告げ、消費者が告げられた内容を事実と誤認し、それによって契約締結の意思表示をしたこと	消費者が誤認に気づいた時から6か月以内で、かつ、契約締結の時から5年以内ならば、消費者は契約締結の意思表示を取り消すことができます。
	断定的判断の提供	事業者が勧誘の際に、契約の目的物の将来における価値、消費者が将来受け取るべき金額など将来における変動が不確実な事項について、断定的判断を提供し、消費者が提供された断定的判断の内容を確実であると誤認し、それによって契約締結の意思表示をしたこと	
	不利益事実の不告知	事業者が勧誘の際に、ある重要事項又は当該重要事項に関連する事項について消費者の利益となる旨を告げ、かつ、その重要事項について消費者の不利益となる事実を故意に告げなかったことにより、消費者が不利益となる事実がないと誤認し、それによって契約締結の意思表示をしたこと	
困惑型	不退去	事業者が勧誘の際に、消費者がその住居・職場から退去すべき旨の意思表示をしたにもかかわらず事業者が退去しなかったことにより、消費者が困惑し、それによって契約締結の意思表示をしたこと	消費者が困惑の状態を脱した時から6か月以内であれば、消費者は契約締結の意思表示を取り消すことができます。
	退去妨害	事業者が勧誘の際に、消費者が勧誘されている場所から退去する旨の意思表示をしたにもかかわらず事業者が消費者を退去させなかったことにより、消費者が困惑し、それによって契約締結の意思表示をしたこと	

ワンポイント 「勧誘」とは

消費者が契約するかしないかの意思の形成に影響を与える程度の勧め方をいいます。特定の者に対する勧誘を指し、不特定多数に対するチラシ・広告・インターネットのホームページの広告や表示などは含まないとされています。

しかし、この考え方では、電話や訪問、店頭などでの担当者の人的な勧誘に不実告知があった場合には取消しができる半面、例えばチラシや広告・ホームページ上で不実告知があり、それによって消費者が誤信して契約しても取消しができないこととなります。

これに対して、チラシや広告なども勧誘に含めるべきとの考え方もあります。この点を直接の争点とした判決ではありませんが、パンフレット類も勧誘に当たることを前提として判断をしている判決が複数出ています。

パンフレットや広告類も、消費者の判断には重要ですので、これらを勧誘に含める運用が定着することが望まれます。



Q5 消費者契約の取消しと民法の詐欺・強迫による取消しは、どう違うのですか？

A 消費者契約法の取消権は、民法の規定のいわば上乗せになります。消費者契約法は、民法に基づく詐欺・強迫による取消しを排除するものではありません（第6条）。しかし、民法の詐欺・強迫の要件は厳しくなっています。

<消費者契約法の誤認型の取消しと民法の詐欺による取消しとの違い>

民法の詐欺の場合は、誤認させて契約させようという事業者の故意を消費者が立証しなければなりません。しかし、相手の内心を立証するのは困難ですので、詐欺を認めた判決はごくわずかです。

一方、消費者契約法の誤認型のうち、「不実告知」と「断定的判断の提供」は、相手の故意や過失を要件としていません。「不利益事実の不告知」の場合は、「故意に告げない」との部分に故意が要件となりますが、詐欺の場合よりは軽減されています。

<消費者契約法の困惑型の取消しと民法の強迫による取消しとの違い>

民法の強迫の場合は、相手が畏怖する程度の強い脅迫が要件になっています。

一方、消費者契約法の困惑型の場合には、困惑で足りるので、強迫よりもずっと広がっています。ただし、困惑型の場合は、不退去や退去妨害という場所的な要件があります。



Q6

「不実告知」とは、何ですか？

A 事業者が、勧誘の際に、消費者に対し、重要事項について事実と異なることを告げることで、

消費者が、告げられた内容を信じて、「誤認」したまま結んだ契約は取り消すことができます。（第4条第1項第1号）

この場合の「事実と異なることを告げる」とは、契約の時点で客観的に見て事実と異なることを告げることであり、民法の「詐欺」の場合のように、事業者の「故意・欺罔行為・違法性」などの要件は必要ありません。

事例 1)

「当センターの派遣する家庭教師は東大生です」との勧誘で契約したが、やってきた家庭教師は東京〇〇大学の学生であり、勧誘内容と違うので契約を取り消したい。

事業者は、東京〇〇大学生を東大生と略したのかもしれませんが、客観的に見て東大生＝東京大学の学生を意味することなので、事実と異なることを告げており、契約を取り消すことができます。

○参考判決

＜高松地裁H20.9.26判決＞

医学部合格実績がないのにあるように広告して誤信した事案で、不実告知による取消しを認めました。

＜東京簡裁H20.1.17判決＞

自動車販売業者から中古車を購入した際、走行距離計が改ざんないし交換されていたのに故意に実際の走行距離を告げずに販売した事案で、不実告知による取消しを認めました。



事例 2)

「①この化粧品を使えば10代の肌のようにきれいになる」「②化粧品と併用して青汁を飲めばアトピーが治る」という勧誘でした。

①は主観的な要素を多分に含み、必ずしも客観的な事実とは言えないとして、不実告知にならないとされましたが、②についてはそれ自体事実と異なることを告げているとして、契約の取消しが認められました。

＜佐世保簡裁H17.10.18判決＞

ワンポイント「重要事項」とは

「消費者がその消費者契約を締結するか否かについての判断に通常影響を及ぼすべきもの」のうち、次のようなものと定められています（第4条第4項）。

★契約の目的である物品、権利、役務などの質、用途その他の内容（第4条第4項第1号）

★契約の目的である物品、権利、役務などの対価その他の取引条件（第4条第4項第2号）

★重要事項であるか否かの判定は、具体的個別的消費者ではなく、平均的消費者を基準として行われます。

平均的な消費者にとって、その重要事項について不実告知などによる誤認がなかったとしたら、そんな意思表示はしなかったと認められる場合を基準として、重要事項となるかどうかを判断します。

事例 3)

宝飾品小売店において、「他店で購入すれば値札表示（約40万円）程度の価格になる」と勧誘されたため、ダイヤモンドリング1個を29万円程度で購入した。ところが、そのダイヤモンドリングの一般的な小売価格は、せいぜい12万円程度であった。

いくらで売るかは売主の自由であるものの、一般的な小売価格は「重要事項」に当たりますので、重要事項について事実と異なることを告げており、取り消しできます。

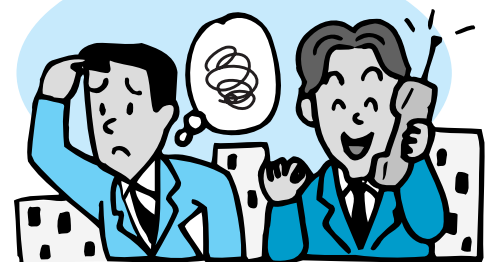
＜大阪高裁H16.4.22判決＞

事例 4)

「NTTの回線がアナログからデジタルに変わり、今までの電話が使えなくなります。この機械を取り付けると、使えるだけでなく電話代が安くなります」という勧誘で契約した。

こうした事例で、裁判所は不実告知による取消しを認めました。

＜神戸簡裁H16.6.25判決＞



Q7

「断定的判断の提供」とは、何ですか？

A 事業者が、勧誘の際に、消費者に対し、契約の目的となるものに関し、

- ・将来におけるその価値
- ・将来におけるその消費者が受け取るべき金額
- ・その他の将来において消費者の財産上の利得に影響するもので、変動が不確実な事項

について「確実でない情報」を確実なものとして誤認させる判断を提供することをいいます。

消費者が、提供された断定的判断を信じて、「誤認」したまま結んだ契約は、取り消すことができます（第4条第1項第2号）。

しかし、「～だろう」「～かもしれない」程度の表現では断定的判断とは言えませんし、一定の前提や仮説の条件下で将来の見通しを説明している場合も、取消しの対象にはなりません。

事例5)

「今後も元本を割ることはないだろう」と言われて金融商品を買ったが、元本を割ってしまった。

事例6)

「米国は金利が高く経済も好調ですので、円高にはなりません」と言われてドル建ての外債を買ったが、円高になった。

事例5は、「～だろう」という見通しを述べただけで、断定的判断にはなりません。事例6は、断定的判断に該当し、取消しの対象となりますが、こうしたケースでは、言った、言わないの水掛け論になりがちです。後から、セールストークを消費者側で証明するのは困難なので、口頭の説明だけでなく、説明に使った資料や説明の内容を記載した文書もらい保管するなど、注意したいものです。

事例7)

内職商法で断定的判断の提供による取消しを認めた判決があります。

＜大阪簡裁H16.1.9判決＞

パソコン内職をすれば月々5万円以上の収入になると勧誘されて教材を購入した。

＜東京簡裁H16.11.15判決＞

月2万円は確実に稼げると勧誘されてシステムを購入した。

○参考判決

＜神戸地裁尼崎支部H21.2.27判決＞

＜福岡地裁H19.2.20判決＞＜名古屋地裁H19.1.29判決＞

＜東京地裁H17.11.8判決＞

パチンコ攻略法やパチスロ攻略法の情報提供契約について断定的判断の提供による取消しを認めました。

Q8

「不利益事実の不告知」とは、何ですか？

A 事業者が、勧誘の際に、消費者に対し、

- ・重要事項やそれに関連した事項について消費者に有利となる話をして、かつ、
- ・重要事項について、**その消費者にとって不利益**となる事実を知りながら、故意にその消費者に告げないことをいいます。

消費者がそのような不利益なことは存在しないと信じて、「誤認」したまま結んだ契約は、取り消すことができます（第4条第2項）。

しかし、次の場合は、取消しできません。

- ・消費者が事業者のその説明を聞いても、不利益事実が存在しないと通常考えない場合
- ・事業者がその不利益事実を説明しようとしたのに、その説明を拒んだ場合（第4条第2項ただし書）

事例8)

『眺望・日当たり良好』という業者の宣伝文句につられて住宅を購入したが、半年後、家の前の敷地に8階建てのマンションが建ち、日当たりが遮られてしまった。業者はマンションの建設計画を知っていたが、売上げに影響すると考え、消費者には何も告知せず住宅を販売していた。

この事例は、消費者にとって不利益な事実を事業者が故意に告げなかったことを立証すれば、取り消すことができます。同様の事案で取消しを認めた判決があります。

＜東京地裁H18.8.30判決＞

○参考判決

＜東京地裁H21.6.19判決＞

包茎手術について、術式が医学的に一般に承認されたものと言えない場合には不利益事実該当としてクレジット契約の取消しを認めました。

ワンポイント

事業者の故意を消費者が証明することは一般的に困難です。こうした事態を予防するためにも、契約の決め手になったことやそれに関連することについて、契約前に積極的に質問し、事業者から文書で回答を引き出すようにしましょう。

Q9

「不退去、退去妨害」とは、何ですか？

A 事業者が、勧誘の際に、消費者から住居や職場などから退去してほしいという意思を示されたにもかかわらず、それらの場所から退去しないことを**不退去**といいます。

また、事業者が契約を結ぶように勧誘している場所（事務所等）から、消費者が退去したいという意思を示しているにもかかわらず、退去させないことを**退去妨害**といいます。

不退去・退去妨害により、消費者が困惑したまま結んだ契約は、取り消すことができます（第4条第3項）。

消費者が「退去してほしい」「退去したい」という意思を表示することが要件となっています。これは、明確に意思表示する場合だけでなく、社会通念上「退去してもらいたい」「退去したい」という意思の表示と評価される場合も含まれます。そこで、「時間がありませんので」「要らない」「結構です」などと消費者が告げた場合や、帰ろうとして部屋の出口に向かうなど口頭以外の手段により消費者が意思を表示した場合も「帰りたい」という意思を示したことになります。

また、「退去させない」とは、退去を困難にさせた場合を広く意味し、心理的にも退去させない状況も含みます。以上を明示している判決として、＜名古屋簡裁H17.9.6判決＞があります。

○参考判決
＜東京簡裁H19.7.26判決＞

訪問販売で長時間居座って調湿剤マットをクレジットで買わされた事案で、不退去を理由にクレジット契約の取消しを認めました。

事例 9)

ホテルの展示会に連れて行かれ、帰宅したいと告げたのに勧誘を続けられて退去させられず、ネックレスを買わされた。

事例 9のように、勧誘を続けられて心理的に退去できずに困惑した場合に取消しが認められています。

＜札幌地裁H17.3.17判決＞

事例 10)

絵画の展示会場に連れて行かれ、再三断っても勧誘されるので、帰してもらえないと思い、契約した。

事例 10のように、契約しないと「退去させない」などと明確に告げておらず、また、「退去したい」と明確に告げたわけではない事案についても、取消しが認められました。

＜東京簡裁H15.5.14判決＞



Q10

消費者契約法の取消しは、いつまでできますか？

A 「誤認」「困惑」による取消権は、次のときに時効により消滅します（第7条第1項）。

○追認することができる時（⇒ワンポイント）から、6か月間行わないとき

（誤認型の場合） 消費者が、事業者の行った不実告知、断定的判断の提供、不利益事実の故意の不告知によって、**誤認したのだと気がついたとき**

（困惑型の場合） 消費者が、事業者の不退去、退去妨害による**困惑を脱したとき**

○消費者が事業者と契約を結んでから5年を経過したとき

ワンポイント

消費者契約法上の取消権が時効消滅したとしても、詐欺や強迫を立証できる場合は、民法第96条の取消し（この場合は、追認できる時から5年間で、かつ、契約の時から20年間で取消権の消滅時効期間です。）は、なお可能です。（第6条）

ワンポイント 「追認」とは

本来は、取消しができるのに、取り消さずに契約を実行することにしたということです。

取消しできる状態なのに、商品の代金を支払ったりすると、本人は契約を有効にすることに決めつつもりなくても、契約を追認したものとみなされ、取消権は消滅するとされていますので、注意が必要です。

Q11

事業者の委託を受けた第三者の不当な行為によって締結した消費者契約でも取消しはできますか？

A 事業者が消費者契約の締結について媒介すること
を委託した第三者や事業者の代理人が、勧誘の際に
行った不当な行為により、消費者が誤認・困惑して
結んだ契約は、取り消すことができます（第5条）。

事例 11)

不動産業者の勧誘で、「医師が常駐しているケア付きマンション」ということだったので、売主の会社と売買契約を締結した。ところが入居してみると、医師は、まったくいなかった。売主に不実告知なので取消しを申し出たところ、売主は「不動産業者には医師はいないと説明してある。当方はやるべきことはやっており、不動産業者が悪いのだから、そちらに損害賠償請求すればいい」と取消しに応じない。

事例 12)

事例 11 の場合、売主から依頼された不動産業者が、さらに別の不動産業者に依頼し、その不動産業者が不実告知をしたときにはどうか。

事例 11 のような場合には、売主自身が不実告知をしているわけではありませんが、消費者にとっては売主側の勧誘・説明によって誤認して契約したわけですから、取消しが認められる必要があります。そこで、第5条の規定を置いて、このような場合にも取消しができることを明確にしているわけです。

事例 12 のように、委託や代理が何段階にもなっているような場合においても、消費者は事例 11 と同じように、取消しすることができます。



Q12

クレジット契約を取り消せますか？

A 販売業者の不当な勧誘で誤認・困惑して商品の購入契約をして、その支払いをクレジット払いとする契約も結ぶということはよくあることです。この場合、取消しできるのは商品の購入契約だけなのか、それともクレジット契約も取り消せるのかが問題になります。場合を分けて考えてみましょう。

(1) 不退去・退去妨害によって困惑して契約した場合

この場合には、商品の購入契約もクレジット契約も、困惑によって締結されています。困惑させる勧誘を行ったのは販売会社（加盟店）ですが、販売会社は信販（クレジット）会社から委託を受けた第三者に該当しますので、第5条を適用して消費者契約法によってクレジット契約も取り消すことができます。（→Q 11）

Q 9 で紹介した判決は、この立場で、クレジット契約の取消しを認めました。（→Q 9）

<東京簡裁 H15.5.14 判決>

<札幌地裁 H17.3.17 判決>

<名古屋簡裁 H17.9.6 判決>

(2) 不実告知、事実不告知による誤認によって契約した場合

この場合は、商品に関する不実告知等が販売契約の重要事項であるときに、クレジット契約についての重要事項でもあると言えるかという問題があります。これは重要事項について狭く解釈する立場では、否定されています。

そこで、割賦販売法の改正で、個別クレジット契約の取消しを導入しました（同法第35条の3の13～第35条の3の16）。

基本的な要件は、次のとおりです。

- ①個別クレジット契約を利用した取引であること（包括クレジット契約は入りません）。
- ②特定商取引法の訪問販売、電話勧誘販売、連鎖販売取引、特定継続的役務提供、業務提供誘引販売取引のどれかに該当する取引であること（通信販売、店舗取引は入りません）。
- ③販売契約又は個別クレジット契約について不実告知又は故意の事実不告知があったこと。
→不実告知等の対象は、購入の必要性も含まれ、消費者契約法の重要事項よりも広がっていますので注意してください。（→Q 15）

●抗弁権の接続は可能

クレジット契約が有効とされる場合、割賦販売法が適用になる場合には、同法第30条の4・5（包括クレジット）又は第30条の3の19（個別クレジット）の「抗弁権の接続」に基づいて、クレジット会社に対し、未払金の支払いを拒むことができます。

ただし、この方法は、既払い金の返還は含みません。

Q13

取消すると、その効果はどうなりますか？

A 契約の申込み又はその承諾の意思表示が取り消された場合には、その消費者契約は、初めから無かったこととなります（民法第121条）。そこで、双方が原状回復することになり、例えば商品の売買契約の場合なら、消費者は事業者に対して商品（原物）を返還し、事業者は消費者に対して既払い金を返還します。返還の費用は、各自の負担となります。この点はクーリング・オフと違うところです。（→Q16）なお、商品の返還については、既払い金の返還と同時にするよう主張すること（同時履行の抗弁権）ができます。

商品を使用して消費者が何らかの利益を受け、その使用によって商品の価値が減少した場合は、その利益のある限度（現存利益といいます）で返還する義務があるとされています（民法第703条）。また、役務提供の場合は、役務の原物を返還することは不可能ですから、消費者は現存利益がある場合にはその範囲内で、提供済みの役務に相当する金額を支払うこととなります。この点もクーリング・オフと違いがあります。（→Q16）

事例 13)

骨董店で、ある有名陶芸家の作と説明された壺を500万円で購入した。しかし、その後、にせ物であり、価格も5万円相当のものだと判明した。契約を取り消し、500万円を取り戻したい。

事例13のような美術品は、使用による価値の減少が少ないといえます。この事例の場合なら、壺と500万円をそれぞれ返還して原状回復を行います。使用利益は、購入代金の利子などで相殺され、事業者側から請求できる余地はないものと考えられます。ただし、その壺にキズをつけたり割ってしまったら、その賠償責任は、壺を持っていた消費者が負うこととなります。しかし、この場合でも500万円に対する賠償責任ではなく、時価相当額である5万円の壺に対する賠償責任にとどまります。

事例 14)

エステサロンで、シミがきれいになった人の実例を写真で見せられながら、このコースの施術をすれば、シミが跡形もなくきれいになると説明を受けた。日頃から気になっていたので、60万円の契約でエステサロンの施術を受け始めた。ところが、半年してもまったくシミが消えず、調べてみるとその施術には何ら科学的根拠がないことが分かった。契約を取り消したい。

科学的根拠のない施術については、不実告知により取消しができます。通常ならば、履行済みの役務については対価となる代金を負担しなければなりません。しかし、この場合では「シミがきれいになる」という契約上の効用が全くなかったわけですから、消費者にとって現存する利益はないことになり、履行済み役務相当額を負担する必要はなくなります。

事例 15)

中古自動車を「事故車ではない」と確認したうえ100万円で購入したが、1年後に事故車であることが判明したので、消費者契約法により契約を取り消した。消費者が乗用車を返還すると引き替えに100万円の購入代金を返還するよう求めたところ、ディーラーは1年間の車の使用利益として、1か月のレンタカー料金の市場価格を16万円として、16万円×12月＝192万円を請求してきた。

自動車は、新車を一度でも使用すると中古車になってしまうなど使用による価値の減少が大きく、レンタカー料金をもとに使用利益が計算できるという特徴があり、事業者側の請求が多額になりがちです。

しかし、不当利得の場合、消費者は「利益の存する限度で」利得を返還すればよいのです。つまり、**業者の損害を賠償する必要はありません**（この点、損害賠償制度とは違います）。

レンタカー料金は、レンタカー業者の営業利益を前提として計算されており、自家用自動車の使用利益とは大きな違いがあります。このことは、単純にレンタカー料金で消費者の使用収益を計算すると、販売価格よりも金額が多くなるという場合が出てくることから明らかです。

取消しされた場合の方が、業者が儲かるというのは、明らかに不合理です。

そこで、このような場合には、消費者の利益はその自動車の耐用年数に対する使用期間分であるとする考え方があり、こうした考え方のほうが妥当と言えるでしょう。

ワンポイント 無効と取消し、クーリング・オフ

これらの場合、契約がなかったことになるのは同じです。しかし、無効の場合には、初めから契約の効力がないのに対して、取消しの場合は、取消しされるまでは契約は有効ですので、契約の効力を持っています。そこで、取消し意思表示が必要なのです。（→Q14）。クーリング・オフの場合には、その行使期間内にクーリング・オフされないと、有効な契約に確定します（ただし、取消しの原因があれば、クーリング・オフの期間経過後でも、取消しはできます）。

効果の面からみますと、無効と取消しの場合と同じで、現存利益を返還します。これに対して、クーリング・オフの場合は、提供済み役務の対価も請求できないなどの保護があります。（→Q16）

Q16

消費者契約法の取消しと「クーリング・オフ」は、どう違うのですか？

A 特定商取引法のクーリング・オフ制度は、訪問販売や電話勧誘販売のように不意打ち的に勧誘されたり、連鎖販売取引のような特殊な販売方法などで、商品、役務、指定された権利を契約した場合に適用され、理由の如何を問わず、一定の期間内（契約書面を受け取った日から8日間又は20日間。ただし、事業者がうそを言ったり、脅かしたりしてクーリング・オフを妨害した場合は、その妨害が事業者からの書面により解消されるまでいつでも）、消費者が書面で通知すれば、無条件で契約の申込み撤回又は契約の解除ができます。

一方、消費者契約法の取消しは、すべての消費者取引に適用されますが、誤認、困惑の取消理由が必要です。「誤認」「困惑」がなくなった時から6か月以内でかつ契約を結んでから5年間は、取消しできます。その場合、事業者と消費者の双方に、原状回復義務が生じます。

クーリング・オフでも、消費者契約法の取消しでも、契約はなかったこととなります。

ワンポイント 契約の取消しは

まず、無条件解除できるクーリング・オフができないか検討し、可能な場合はクーリング・オフを行使し、できない場合、消費者契約法の取消しができるかを検討します。

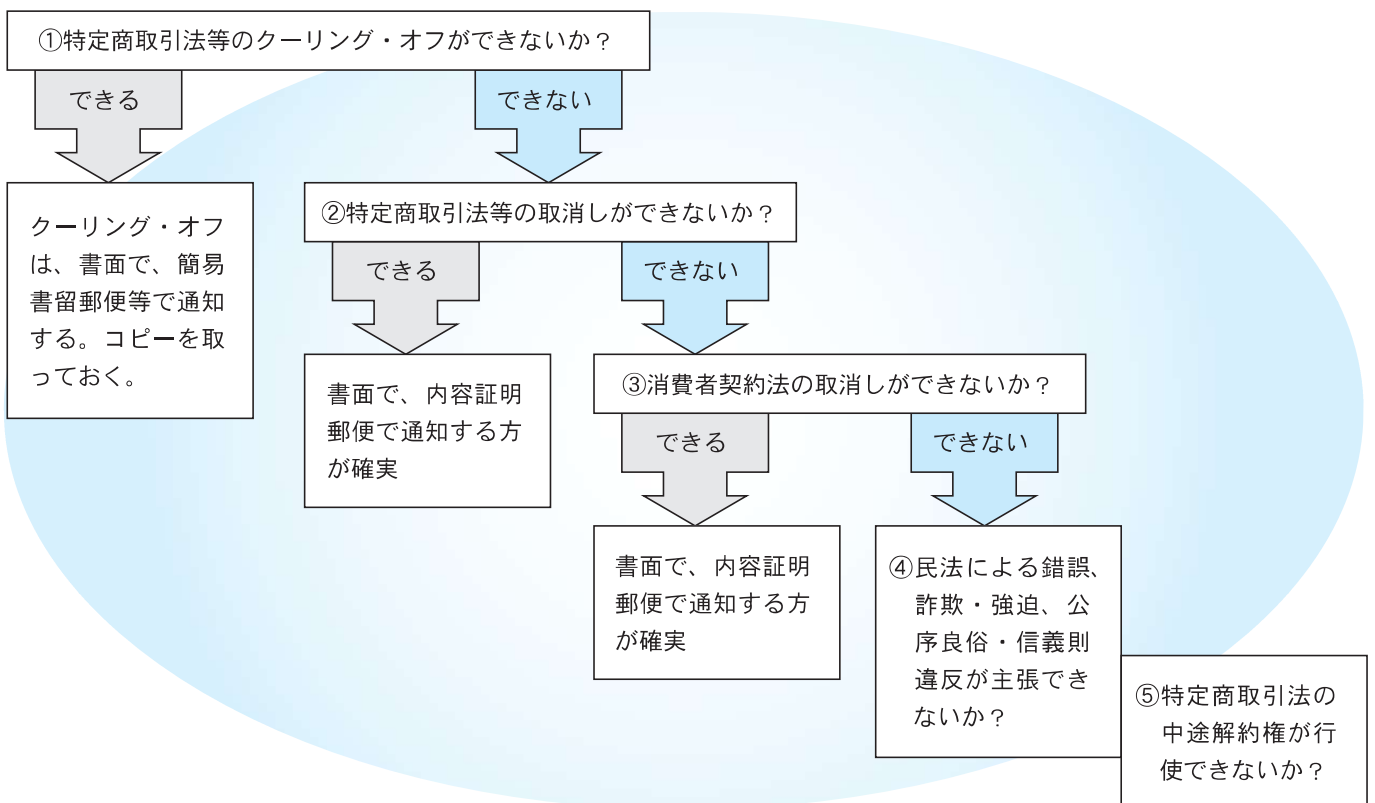
<クーリング・オフの利点>

- ★クーリング・オフ期間内であれば、理由を問わず無条件で契約を解消できる。（取消権の要件に該当するかどうかを検討する必要がない。）
- ★商品の引取費用や権利の返還費用は、事業者負担とされている（例えば訪問販売の場合は特定商取引法第9条第4項）。これに対して、消費者契約法の取消しの場合は、それぞれが負担するという原則によるので、商品の返送費用などは消費者の負担になる。
- ★役務の提供や施設の利用等がなされていても、事業者はその対価の請求ができないなどの明文が置かれており（例えば訪問販売の場合は特定商取引法第9条第5項）、取消しの場合と比較して、精算の必要がないようにして消費者の保護が厚い。

Q17

契約を解消したいとき、どのように考えていけばよいですか？

A 一般的な考え方をまとめましたが、詳しくは、それぞれの法令によく当たってください。（「Check&Try ひと目でわかる特定商取引法（新訂版）」（平成22年1月発行）を参照）



第③章 消費者契約の条項の無効

Q18

消費者契約法では、どのような条項が無効となるのですか？



契約書や約款の条項であっても、消費者契約法で無効とされる場合は、その条項は効力を持ちません。取消しと違って内容証明郵便で通知を送るといった意思表示をしなくても、その条項は効力がないわけです（相手が納得しないときは、→Q 24）。

区 分	成立の要件	消費者契約法の適用	無効となった場合
事業者の損害賠償責任を免除する条項	事業者の債務不履行や不法行為により消費者に生じた損害を賠償する責任を一切負わないとする（全部免除）条項	こうした条項は無効となります。	問題となっている契約条項は、初めからなかったことになり、事業者は消費者に対して、民法、商法の規定に基づく損害賠償責任を負うことになります。
	有償契約において、目的物に隠れた瑕疵があるときに、その瑕疵により消費者に生じた損害を賠償する責任を一切負わない（全部免除）条項		
	事業者の債務不履行や不法行為により消費者に生じた損害を賠償する責任の金額に限度を設けている（一部免除）条項	事業者の債務不履行や不法行為が、事業者、その代表者又は使用人の故意又は重大な無過失による場合、こうした条項は無効となります。	
消費者が支払う損害賠償額を予定する条項等	消費者契約の解除に伴う過大な損害賠償額を予定し、又は違約金を定めた条項	同種の消費者契約の解除に伴い、その事業者に生じる平均的な損害額を超える部分は無効となります。	事業者は、消費者に対して平均的な損害の範囲でしか損害賠償を請求できなくなります。
	金銭債務の履行遅滞に伴う損害賠償額を予定し、又は違約金を定めた条項	支払期日の支払残高に年14.6%を乗じた額を超える部分は無効となります。	事業者は、消費者に対して年14.6%を超える金額は請求できなくなります。
消費者の利益を一方的に害する条項	民法、商法その他の法律の任意規定適用の場合に比し、消費者の権利を制限し、又は消費者の義務を加重する条項であって、民法で規定する信義則に反して消費者の利益を一方的に害する条項	こうした条項は無効となります。	法的には、消費者は、事業者の主張どおりに履行する必要はありません。

Q19

「事業者の損害賠償責任を免除する条項」とは、どのようなものですか？



1 損害賠償責任を全部免除する条項

消費者が、事業者の債務不履行・不法行為・隠れた瑕疵により損害を受けた場合に、事業者の損害賠償責任の全部を免除する条項のことで、消費者契約法により無効となります（第8条第1項第1号・第3号・第5号）。

事例 16)

スポーツクラブで指導員の指示どおり、器具を操作して運動していたところ、器具の設置が不十分で、転倒し怪我をした。スポーツクラブに治療代などを請求したが、「当スポーツクラブ内で起こった事故については、スポーツクラブは一切責任を負わない」という契約書の条項を盾にして応じようとしなない。

「いかなる理由があっても一切損害賠償責任を負わない」「事業者の責めに帰すべき理由があっても一切責任を負わない」といった契約書などの条項は、事業者側の責任の大きさや消費者側の損害の大きさなどを考慮せずに事業者側の損害賠償責任を全く否定しようとするものであり、無効となります（第8条第1項）。

事例 16の条項はないものと主張できます。この免責条項が無効となったことにより、事業者は債務不履行などの規定により責任を負うこととなります。

事例 17)

ペットショップで子犬を買いましたが、10日もしないうちに病気で死んでしまいました。契約書を見ると、「購入したペットに生じた問題については、一切の損害賠償責任を負いません。ただし、引渡し時に罹患していた病気によって2週間以内に死亡した場合は、同種同等の代犬をお渡しします」とあり、ペットショップでは損害賠償は認めないが代犬はお渡しできると言っています。損害賠償の請求はできないのですか。

商品に瑕疵（欠陥）があるにもかかわらず、損害賠償義務を全部免除する条項は無効になります（第8条第1項第5号）。しかし、事業者が瑕疵を修理するとか瑕疵のない商品と交換するという条項がある場合には、有効になります（第8条第2項）。事例 17はそのような場合ですので、損害賠償の請求はできず、代犬の引渡しを受けることとなります。

○参考判決

<大阪地裁 H20.6.10 判決>

自動車販売会社からインターネットオークションで中古車を購入したが、メーターの巻き戻しで実際の走行距離は表示された8倍以上であったという事案で、瑕疵担保責任の免除条項が無効とされました。

ワンポイント

- ★**債務不履行とは**…債務者が契約の趣旨や取引慣行等に照らして適当な履行をしないことで、事業者が履行すべき時期に履行しなかったり、履行が不能になったり、債務の履行が不完全であったりすること。
- ★**不法行為とは**…加害行為者の故意・過失のある行為によって被害者の権利を侵害し、それによって被害者に損害が生じること。
- ★**隠れた瑕疵とは**…目的物に通常の注意をもってしても知り得ない通常有すべき性質の欠如があること。

2 損害賠償責任の一部を免除する条項

消費者が、事業者（その代表者や使用する者も含む。）故意又は重大な過失による債務不履行・不法行為により損害を受けた場合、事業者の損害賠償責任の一部を免除する条項も無効となります（第8条第1項第2号・第4号）。

ワンポイント

- ★**故意とは**…自己の行為から一定の結果が生じることを知りながら、あえてその行為をすること。
- ★**過失とは**…一定の事実を認識できたにもかかわらず、その人の職業、社会的地位等からみて、一般に要求される程度の注意を欠いたため、それを認識できないこと。また、この注意を著しく欠いていることを「重大な過失」といいます。

事例 18)

事例 16の場合で、契約書の条項が「当クラブの損害賠償責任は、いかなる理由があっても〇〇円を限度とする」という条項とした場合はどうなるか。

事業者の故意又は重大な過失により消費者に大きな損害を与えた場合には、第8条第1項第2号又は第4号により、こうした免責条項の無効を主張できます。

ワンポイント 契約条項(書面でない契約も含む)に基づかなくて、事業者が主張している場合

当事者間に取り決めがなかった場合は、事業者の言い分に従う必要はなく、事業者は、民法や商法の規定に基づいて損害賠償責任を負うこととなります。

Q20

「消費者が支払う損害賠償の額を予定する条項」とは、どのようなものですか？



消費者契約の解除に伴い、事業者が生ずべき平均的な損害の額を超える損害賠償の額を予定する条項です。事業者が生ずべき平均的な損害の額を超える部分は無効となります（第9条第1号）。

事例 19)

結婚式場を予約したが、1年前に都合でキャンセルした。すると「実際に使用される日から1年以上前までの場合、契約金額の80%を解約料として申し受けます」という契約条項を理由としてキャンセル料を請求された。

事例 19のように、1年前のキャンセル料として契約金額の80%を請求することは、常識的に見ても高いと考えられます。しかし、消費者契約法で無効を主張できるのは、業界水準のキャンセル料を超えた部分ではなく、あくまでもその事業者が生ずる平均的損害額を超えた部分です。消費者としては、キャンセル料を算出した合理的な算出根拠を求め、納得のできない積算については再計算を要求すべきでしょう。こうして積算された損害額が仮に契約金額の10%だとすると、80%と定めのうち70%の部分が無効となり、事業者は10%分しか請求できないことになります。

ワンポイント 平均的な損害の額とは

消費者契約の当事者である個々の事業者が生じる損害の額について、契約の種類ごとに合理的な算出根拠に基づき算定された平均値です。その業種における業界の水準を指すものではありません。

事例 20)

入学したいと思っていた大学に合格したので、滑り止めに受けた大学に納めた学納金を返してほしいのですが。

この問題については、多数の判決が出ていますが、最高裁判例が出ました<最高裁H18.11.27判決>。

判例によりますと、入学金については「入学し得る地位の対価」として大学側は返還義務を負いませんが、授業料等については、平均的な損害を超える部分は消費者契約法第9条第1号によって無効となるとして、3月31日までに辞退した者について大学側は返還の義務を負う、とされました。

ワンポイント 特定商取引法との関係は

特定商取引法で損害賠償の制限規定を置いています。その場合には、特定商取引法の規定が優先します(消費者契約法第11条)。

そこで例えば、英会話教室の中途解約の場合には、消費者契約法第9条ではなく、特定商取引法第49条の損害賠償の上限を定めた規定が適用され、その規定によって解約料の上限を計算します。(→Q 23)

ワンポイント 契約条項(書面でない契約も含む)に基づかないで、事業者が過大なキャンセル料を主張している場合

当事者間に取り決めがなかった場合は、事業者の言い分に従う必要はなく、消費者が過大なキャンセル料を負うことはありません。(→Q 19)

Q2

金銭支払債務についての高額な遅延損害金等に限度はあるのですか？



金銭の支払いが期日より遅れたときに、消費者の損害賠償額の予定を定めた条項で、年14.6%を超える部分は無効となります(第9条第2号)。

事例 21)

「毎月の家賃は前月末までに払うものとする。期限を過ぎた際には、月の家賃に対して年30%の遅延損害金を払うものとする」

この場合、年14.6%を超える部分(30% - 14.6%の15.4%)については無効となります。

○参考判決

<東京簡裁 H21.2.20 判決>

同様の事案(遅延損害金年36.5%)で、年14.6%を超える部分を無効としています。

では、以下の事例ではどうでしょうか。

事例 22)

「期限までに返却されない場合には、1日当たり300円の延滞料を申し受けます」(レンタルビデオ店にて)

この延滞料は、ビデオという物品の返却遅延に対するものです。金銭債務の支払いに対するものではないため、第9条第2号の14.6%の制限条項は適用されません。

事例 23)

事例 22の場合で、ビデオの返却を忘れ、2年間何もなく経過した後、突然債権を譲り受けたという業者から20万円以上の延滞料を請求された場合はどうなるのか。

事例 22で説明したように第9条第2号の14.6%の制限条項は適用できません。しかし、適時に催告し、又はビデオの販売価格等を限度として請求される場合の延滞料ならばともかく、この場合のように催告もせず請求される高額な延滞料は、第10条に照らし、合理的な額の延滞料を除き無効を主張できると考えられます。

ワンポイント 銀行やサラ金、クレジット会社のキャッシングなどでお金を借りて遅延した場合

金銭消費貸借契約では、消費者契約法ではなく、利息制限法が適用されます。

利息制限法の賠償額予定の制限規定では、金銭を目的とする消費貸借上の債務の不履行による賠償額の予定又は違約金については、元本の額に応じて一定の額を超える部分が無効となります(利息制限法第4条)。

- ・元本10万円未満の場合…年29.2%
- ・元本10万円以上100万円未満の場合…年26.28%
- ・元本100万円以上の場合…年21.9%

Q22

損害賠償に関するもの以外で「消費者の利益を不当に害する条項」は無効を主張できますか？

A 消費者契約法は、一般条項として、消費者の利益を一方的に害する条項を無効とするという条文を置きました（第10条）。これによって、民法・商法その他の法律の任意規定（有効な特約があるとその特約が優先される民法等の諸規定）と比べ、契約書の特約が信義則の基本原則に反して消費者の利益を一方的に害するものは無効となります。

この場合の任意の規定とは、民法・商法その他の法律に明文で定められた任意規定にとどまらず、裁判所の判例によって民法・商法等の解釈として承認された準則や不文の法理が適用される場合も含まれます。

第8条、第9条で無効とされなかった条項でも、第10条により無効とされる場合があります。一般条項ですので、具体的な内容は判決の積み重ねで明確にされていきますが、これまでの判決では賃貸借契約の終了に伴う敷金の返還に関するものが多く出ています。

事例25に主な判決を紹介しました。

事例24)

子犬を買いましたが、感染症に罹患していたため死んでしまいました。しかし、生命保証制度に加入していない場合には免責になりますと言って、責任を認めません。

この条項は消費者契約法第10条、第1条に照らして無効となり、売主の瑕疵担保責任が認められます。

<東大阪簡裁H14.4.22判決、その控訴審判決の大阪地裁H15.9.26判決>

事例25)

賃貸住宅の賃貸借契約が終了しましたが、敷金を返してくれません。

自然損耗や通常の使用による損耗について賃借人に原状回復義務を負わせる特約については、無効となります。

<大阪高裁H16.12.17判決>、<大阪高裁H17.1.28判決>など

また、敷引条項（敷金から一定額を差し引くという条項）についても、無効とする判決が多数あります。

<大阪高裁H21.12.3判決>、<大阪高裁H21.12.15判決>など

○その他の参考判決

・更新料の支払い条項については、無効とする判決が多いですが有効とする判決もあり、最高裁判決の判断が待たれています。最近の高裁判決をあげておきます。

無効とするもの

<大阪高裁H21.8.27判決>、<大阪高裁H22.2.24判決>

有効とするもの

<大阪高裁H21.10.29判決>

・定額補修分担金条項（退去時の原状回復額を定額で定めておく条項）については、無効とする判決が多数あります。最近の高裁判決をあげておきます。

<大阪高裁H22.2.24判決>、<大阪高裁H22.3.11判決>、

<大阪高裁H22.3.26判決>

Q23

消費者契約法と特定商取引法の損害賠償の制限規定との関係は？

A 特定商取引法では、次のように、通信販売以外の取引について損害賠償の制限規定を置いています。連鎖販売取引と特定継続的役務提供については、中途解約権が認められており、その場合の損害賠償の額の制限も明記されています。

区分	訪問販売	通信販売	電話勧誘販売	連鎖販売取引	特定継続的役務提供	業務提供誘引販売取引
特定商取引法 条文	第10条	なし	第25条	第40条の2	第49条	第58条の3

これらの規定は、消費者契約法第9条の平均的損害を具体化する等によって、損害賠償額を明確化すると同時に限定したものですので、消費者契約法に優先して適用されます（第11条第2項）。

Q24

消費者契約法の取消し又は無効を主張できるケースなのに、事業者が対応してくれません。どうすればよいですか？



1 まず、お近くの消費生活相談窓口にご相談を

(1) 県・市町村の消費生活相談

消費生活相談窓口では、専門の相談員が消費者の皆さんのご相談に対応します。消費者契約法やその他の法律などに照らして、消費者が不当な扱いを受けていないかを、皆さんの説明やお持ちいただいた証拠書類などで検討し、情報を提供し、消費者が自主交渉できるようアドバイスを行います。必要に応じて、消費者と事業者の間に入って、あっせんをします。

相談は、電話でも、訪問でも受け付けていますが、窓口開設時間など、市町村ごとに違いますので、地元市町村にご相談ください。

また、相談先の電話番号が分からない場合には、消費者ホットライン（☎0570-064-370）に電話をかけると、身近な消費生活相談窓口につながります。

※ IP 電話、PHS、プリペイド式携帯電話からは、ご利用いただけません。

(2) 神奈川県消費者被害救済委員会によるあっせん・調停

こうした被害の中でも、県民の生活に著しく影響が及ぼされる場合は、**神奈川県消費生活条例**に基づきその紛争を公正かつ迅速に処理するため、県消費者被害救済委員会によって、あっせん又は調停を行います（県条例第 23 条）。

(3) その他の相談窓口

各業界団体が消費者向けの相談窓口を設置し、法律や業界内の自主ルールが守られているか相談に応じているところがあります。

また、弁護士会、司法書士会などでも法律相談を受け付けています。

<参考> 訴訟への支援

神奈川県消費者被害救済委員会のあっせん又は調停によって救済できない消費者被害のうち、同一又は同種の被害が多数発生し、又は発生するおそれがあり、訴訟費用が被害額を超えているなどの理由で訴訟によって実質的な救済が受けられないものについて、消費者が訴訟を提起しようとする場合には、県条例に基づき神奈川県消費者被害救済委員会の意見を聴いて、訴訟費用の貸付けなどの援助を行います（県条例第 24 条）。

2 裁判による紛争解決を考える場合は

(1) 民事訴訟手続

地方裁判所又は簡易裁判所に提起します。裁判所が当事者双方から提出された主張・証拠によって公開の法廷で審理し、判決を言い渡します。

(2) 少額訴訟手続

60 万円以下の金銭の支払請求を求める訴訟に限られ、敷金の返還請求、商品売買トラブルの代金返還請求などに活用できます。簡易裁判所の窓口に定型訴状用紙や定型抗弁書用紙が備え付けてあります。原則として 1 回で審理を終え、直ちに判決を言い渡します。したがって、証拠書類や証人は、審理の日にその場ですぐ調べられるものに限られます。

(3) 民事調停手続

裁判所の調停委員会のあっせんにより、紛争を話し合いで適切に解決しようという制度で、調停でまとまった内容は、判決と同様の効力があります。

(4) 支払督促手続

貸金、立替金、賃金などを相手方が支払わない場合に、申立人の申立てにより、裁判所書記官が、申立人の主張に基づき支払督促を発する手続です。相手方が異議を申し立てると、通常の訴訟手続に移行しますが、異議の申立てがなければ仮執行宣言がなされ、仮執行宣言付支払督促が当事者に送達されます。これに対しても、2 週間以内に異議を申し立てないと督促手続は終了し、支払督促には確定した判決と同一の効力が認められます。

(5) 民事法律扶助

民事事件や家事事件などで、裁判の援助や書類の作成の援助が必要なのに資力がない方のために、裁判手続費用や書類作成費用などを立替え、弁護士や司法書士を紹介する制度です。立替費用は、原則として割賦で返還することになりますが、生活保護費を受給されているような事情で返還が困難な場合には、返還を猶予又は免除する制度もあります。

→問い合わせは、法テラスへ

ご存知ですか？ 法テラス

法テラスは、日本司法支援センターの愛称です。総合法律支援法に基づいて、平成 18 年 4 月に独立行政法人として設立され、同年 10 月から業務が開始されました。あまねく全国どこでも、民事・刑事を問わずに、法による紛争の解決に必要な情報やサービスを受けられるようにとの趣旨で、次の 5 つの業務を行っています。

情報提供業務	法制度に関する情報や、相談機関・団体等(弁護士会、司法書士会、地方公共団体の相談窓口など)に関する情報を提供します。法律相談ではありませんので、個々のトラブルの内容について法的な判断を行い、解決方法をアドバイスするものではありません。
民事法律扶助	財団法人法律扶助協会が行っていた民事法律扶助業務を、法テラスが引き継ぎました。 資力が乏しい方がトラブルに遭った場合、次の 3 つの援助を行います。 ① 弁護士、認定司法書士による無料法律相談 ②自分で裁判を起こす場合、必要書類の作成を行う弁護士、司法書士の紹介、その費用の立替え ③法律の専門家を紹介、裁判費用や弁護士、司法書士の費用の立替え
司法過疎対策	弁護士や司法書士がいない地域で、法テラスに勤務するスタッフ弁護士が法律サービスを提供します。
犯罪被害者支援	犯罪の被害者やその家族の方に、損害・苦痛の回復や軽減を図るための制度に関する情報の提供、犯罪被害者支援に精通した弁護士や支援団体を紹介します。
国選弁護の業務	刑事裁判で資金がなくて弁護士を頼めない場合に、各地の裁判所からの要請に応じて国選弁護人の候補を通知し、国選弁護人を確保するなど

法テラス神奈川は、**0503383-5360**（平日午前 9 時から午後 5 時まで）

コールセンター（全国どこからでも）は、**0570-078374**（平日は午前 9 時から午後 9 時まで、土曜は午前 9 時から午後 5 時まで）
（情報提供は無料ですが、通話料は本人負担になります。）

第4章 消費者団体訴訟制度

Q25 消費者団体訴訟制度は、どんな制度なのですか？

A 消費者団体訴訟制度は、消費者団体が事業者の不当な行為に対して差止請求をすることができる制度です。これまでは、被害を受けた消費者が、自分の被害について、事後的に救済を求めることはできましたが、事業者の不当な行為を止めるように請求すること（差止請求をすること）は認められませんでした。これでは、消費者が消費者被害の拡大を防止することはできません。そこで、平成18年6月の消費者契約法の改正（平成19年6月7日施行）により、消費者団体が、不特定多数の消費者の利益のために、事業者の不当な行為に対して差止請求を認める制度が導入されました。そして、この制度は平成20年5月の消費者契約法・特定商取引法・景品表示法の改正で、特定商取引法（平成21年12月1日施行）、景品表示法（平成21年4月1日施行）にも導入されました。

この場合の消費者団体、事業者の対象行為、請求権の内容は、次のとおりです。

消費者団体	内閣総理大臣が認定した適格消費者団体であることが必要です。（→Q26）
事業者の対象行為	次の2つの類型で、現に行われている場合に限らず、行われるおそれがある場合も含まれます。 ①消費者契約法第4条第1項から第3項までの不当勧誘行為（→Q4） ・不実告知 ・断定的判断の提供 ・不利益事実の不告知 ・不退去 ・退去妨害 ②消費者契約法第8条から第10条までに規定された不当契約条項（→Q18） ・事業者の損害賠償責任を免除する条項 ・消費者が支払う損害賠償の額を予定する条項等 ・消費者の利益を一方向的に害する条項 ③景品表示法第10条に規定された不当表示 ・優良誤認表示（商品・役務の内容について著しく優良と誤認） ・有利誤認表示（商品・役務の取引条件について著しく有利と誤認） ④特定商取引法第58条の4～第58条の9に規定された不当行為 ・不実告知、故意の事実不告知、威迫・困惑等の不当な勧誘行為 ・著しく虚偽又は誇大な広告 ・クーリング・オフを無意味にするような特約又は契約の解除等に伴う損害賠償等の額を過大にする特約等を含む契約の締結
請求権の内容	事業者の上記対象行為の差止めであり、損害賠償請求は含みません。 ・差止めとは、上記対象行為の停止、予防、対象行為に供したものの廃棄や除去などをいいます。

Q26

「適格消費者団体」とは、何ですか？



差止請求は、多数の消費者の利益擁護のために行使するものであることから、その役割を果たすにふさわしい実質を備えている消費者団体でなければならないとされ、内閣総理大臣の認定を受けた消費者団体でなければならないとされています。主な要件は、次のとおりです（第13条）。

適格消費者団体

○内閣総理大臣は、申請に基づき、次の適格要件を満たす団体を適格消費者団体として認定します。

<適格要件>

- ・ 特定非営利活動法人（NPO法人）又は一般社団法人若しくは一般財団法人であること。
- ・ 不特定かつ多数の消費者の利益の擁護を図るための活動を主たる目的として、その活動を相当期間、継続して適正に行っていること。
- ・ 体制及び業務規程が適切に整備されていること。
- ・ 理事会の構成及び決定の方法が適正であること。
- ・ 消費生活の専門家及び法律の専門家が共に確保されていること。
- ・ 経理的基礎を有すること など

○内閣総理大臣は、監督措置（3年ごとの更新制、立入検査、認定の取消し等）を行います。

○徹底した情報公開措置（財務諸表等、判決及び和解等の概要）が求められます。

適格消費者団体には、差止関係業務について、次のような義務がかされています。

一般的業務（第23条第1～3項）	差止請求権を適切に行使し、濫用しないこと。他の適格消費者団体との連携・協力
通知・報告義務（第23条第4項）	重要事項の他の適格消費者団体、内閣総理大臣への報告
消費者への情報提供（第27条）	差止請求に係る判決や和解内容等の消費者への提供
差止請求権の放棄の禁止（第23条第6項）	適格消費者団体は、判決を得たにもかかわらず、その請求権を放棄することはできません。
差止めの相手方からの金銭等の受領の禁止（第28条第1項）	適格消費者団体は、差止請求の相手方事業者から金銭等を受領することは原則禁止されます。訴訟費用等、許容される場合の例外が定められています。

適格消費者団体には、全国に次のような団体があります。

- ① 特定非営利活動法人消費者機構日本（COJ）
- ② 特定非営利活動法人消費者機構関西（KCS）
- ③ 特定非営利活動法人京都消費者契約ネットワーク（KCCN）
- ④ 特定非営利活動法人ひょうご消費者ネット
- ⑤ 特定非営利活動法人消費者ネット広島
- ⑥ 社団法人全国消費生活相談員協会（全相協）
- ⑦ 特定非営利活動法人埼玉消費者被害をなくす会
- ⑧ 特定非営利活動法人消費者支援ネット北海道
- ⑨ 特定非営利活動法人あいち消費者被害防止ネットワーク

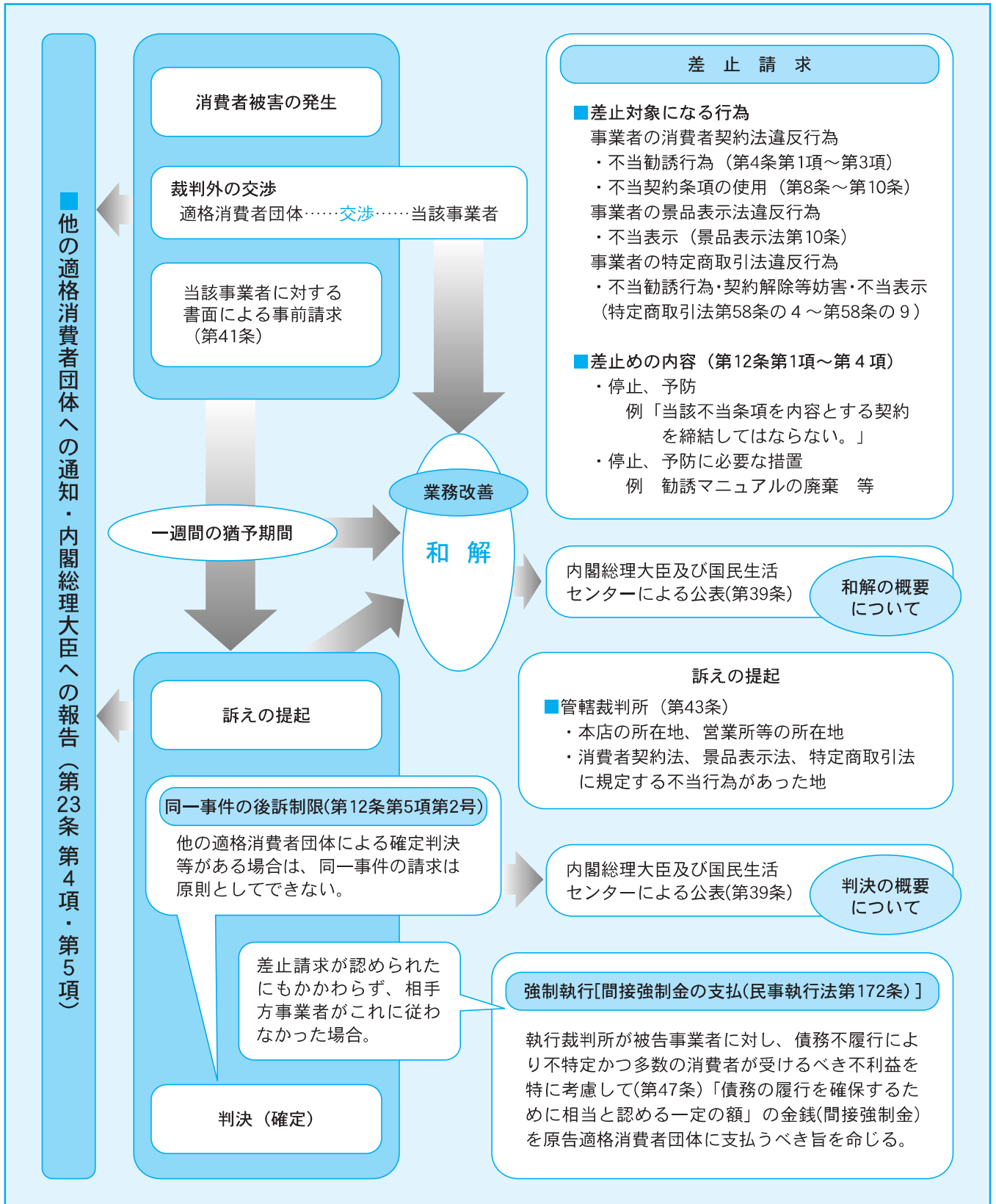


Q27

差止請求はどのように行われるのですか？



適格消費者団体が差止請求のために訴えを提起したり、仮処分を申し立てるときには、相手方に対して、あらかじめ書面による差止請求をして、その到達後1週間が経過するか、相手方が差止請求を拒んだ場合でなければなりません（第41条）。訴訟の手続には、さまざまな特別な規定が置かれています。主な流れは、次のとおりです。



Q28

差止請求が認められると、被害を受けた消費者にメリットがありますか？

A 消費者団体訴訟制度は、当該事業者による消費者契約法、景品表示法及び特定商取引法に違反する不当な行為を止めさせる差止請求です。事業者が不当な行為を止めることにより、将来の被害の拡大が防止できます。既に被害の遭った消費者の救済は、被害者が取消しや無効を主張することで行います。このように、差止請求は、被害に遭ってしまった消費者を直接的に救済するものではありません。

では、被害を受けた消費者が当該事業者に対し、無効を主張している契約条項について、消費者団体訴訟で差止請求が認められたという場合は、どういう関係になるでしょうか。この場合、差止請求を認めた判決の効力が、直接別の事件にも法的に及ぶという制度にはなっていません。し

かし、差止判決は、実際には大きな影響を持つと考えられますので、個々の消費者と当該事業者との交渉においても、事実上は消費者に有利に使えらると思われま

す。実際の活用事例を見ると、適格消費者団体の請求を受け入れて訴え提起前に契約条項を改めたり、裁判上で和解するなど、成果をあげています。判決も出されてきており、高裁判決としては次のようなものがあります。

<大阪高裁H21.10.23判決>

貸金業者に対して、早期完済違約金条項（約定期限よりも早く完済した場合の違約金を定める条項）の使用差止を認めています。

<大阪高裁H22.3.26判決>

定額補修分担金条項の使用差止を認めています。

Q29

消費者として、この制度にどのように関わっていけばよいですか？

A 適格消費者団体が期待される役割を果たすためには、情報、人材、資金という3つの要素が必要不可欠です。消費者団体訴訟制度は、高い公益性を持っています。しかし、適格消費者団体が請求できるのは、差止請求だけであり、損害賠償が含まれていません。そこで、活動を維持するために財政基盤の確立が重要な問題になりますので、活動に賛同して、会員になって会費を支払うとか寄附をする消費者が多数いることが望まれます。また、実際に活動するには人材と情報が必要です。適格消費者団体が行う消費者被害の情報収集活動に消費者が情報を

提供する、幅広い情報交流のネットワークを作るなどが考えられます。

適格消費者団体では、情報収集のため、特定のテーマに関する110番活動のほか、ホームページに情報収集のコーナーを設けるなど、消費者からのアクセスを容易にするよう工夫されると思います。これらを活用するとよいでしょう。この制度を活用して実績を上げていくことができるかどうかは、多くの消費者が情報、資金、人材という面から、どれだけ関わっていくかにかかっていると考えるでしょう。



消費者契約法

第1章 総則

(目的)

第1条 この法律は、消費者と事業者との間の情報の質及び量並びに交渉力の格差にかんがみ、事業者の一定の行為により消費者が誤認し、又は困惑した場合について契約の申込み又はその承諾の意思表示を取り消すことができることとするとともに、事業者の損害賠償の責任を免除する条項その他の消費者の利益を不当に害することとなる条項の全部又は一部を無効とするほか、消費者の被害の発生又は拡大を防止するため適格消費者団体が事業者等に対し差止請求をすることができることとするにより、消費者の利益の擁護を図り、もって国民生活の安定向上と国民経済の健全な発展に寄与することを目的とする。

(定義)

第2条 この法律において「消費者」とは、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。）をいう。

2 この法律（第43条第2項第2号を除く。）において「事業者」とは、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う。

3 この法律において「消費者契約」とは、消費者と事業者の間で締結される契約をいう。

4 この法律において「適格消費者団体」とは、不特定かつ多数の消費者の利益のためにこの法律の規定による差止請求権を行使するのに必要な適格性を有する法人である消費者団体（消費者基本法（昭和43年法律第78号）第8条の消費者団体をいう。以下同じ。）として第13条の定めるところにより内閣総理大臣の認定を受けた者をいう。

(事業者及び消費者の努力)

第3条 事業者は、消費者契約の条項を定めるに当たっては、消費者の権利義務その他の消費者契約の内容が消費者にとって明確かつ平易なものになるよう配慮するとともに、消費者契約の締結について勧誘をするに際しては、消費者の理解を深めるために、消費者の権利義務その他の消費者契約の内容についての必要な情報を提供するよう努めなければならない。

2 消費者は、消費者契約を締結するに際しては、事業者から提供された情報を活用し、消費者の権利義務その他の消費者契約の内容について理解するよう努めるものとする。

第2章 消費者契約

第1節 消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示の取消し

(消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示の取消し)

第4条 消費者は、事業者が消費者契約の締結について勧誘をするに際し、当該消費者に対して次の各号に掲げる行為をしたことにより当該各号に定める誤認をし、それによって当該消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示をしたときは、これを取り消すことができる。

(1) 重要事項について事実と異なることを告げること。当該告げられた内容が事実であるとの誤認

(2) 物品、権利、役務その他の当該消費者契約の目的となるものに関し、将来におけるその価額、将来において当該消費者が受け取るべき金額その他の将来における変動が不確実な事項につき断定的判断を提供すること。当該提供された断定的判断の内容が確実であるとの誤認

2 消費者は、事業者が消費者契約の締結について勧誘をするに際し、当該消費者に対してある重要事項又は当該重

要事項に関連する事項について当該消費者の利益となる旨を告げ、かつ、当該重要事項について当該消費者の不利益となる事実（当該告知により当該事実が存在しないと消費者が通常考えるべきものに限る。）を故意に告げなかったことにより、当該事実が存在しないとの誤認をし、それによって当該消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示をしたときは、これを取り消すことができる。ただし、当該事業者が当該消費者に対し当該事実を告げようとしたにもかかわらず、当該消費者がこれを拒んだときは、この限りでない。

3 消費者は、事業者が消費者契約の締結について勧誘をするに際し、当該消費者に対して次に掲げる行為をしたことにより困惑し、それによって当該消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示をしたときは、これを取り消すことができる。

(1) 当該事業者に対し、当該消費者が、その住居又はその業務を行っている場所から退去すべき旨の意思を示したにもかかわらず、それらの場所から退去しないこと。

(2) 当該事業者が当該消費者契約の締結について勧誘をしている場所から当該消費者が退去する旨の意思を示したにもかかわらず、その場所から当該消費者を退去させないこと。

4 第1項第1号及び第2号の「重要事項」とは、消費者契約に係る次に掲げる事項であって消費者の当該消費者契約を締結するか否かについての判断に通常影響を及ぼすべきものをいう。

(1) 物品、権利、役務その他の当該消費者契約の目的となるものの質、用途その他の内容

(2) 物品、権利、役務その他の当該消費者契約の目的となるものの対価その他の取引条件

5 第1項から第3項までの規定による消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示の取消しは、これをもって、善意の第三者に対抗することができない。

(媒介の委託を受けた第三者及び代理人)

第5条 前条の規定は、事業者が第三者に対し、当該事業者と消費者との間における消費者契約の締結について媒介をすることの委託（以下この項において単に「委託」という。）をし、当該委託を受けた第三者（その第三者から委託（2以上の段階にわたる委託を含む。）を受けた者を含む。以下「受託者等」という。）が消費者に対して同条第1項から第3項までに規定する行為をした場合について準用する。この場合において、同条第2項ただし書中「当該事業者」とあるのは、「当該事業者又は次条第1項に規定する受託者等」と読み替えるものとする。

2 消費者契約の締結に係る消費者の代理人（復代理人（2以上の段階にわたり復代理人として選任された者を含む。）を含む。以下同じ。）、事業者の代理人及び受託者等の代理人は、前条第1項から第3項まで（前項において準用する場合を含む。次条及び第7条において同じ。）の規定の適用については、それぞれ消費者、事業者及び受託者等とみなす。

(解釈規定)

第6条 第4条第1項から第3項までの規定は、これらの項に規定する消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示に対する民法（明治29年法律第89号）第96条の規定の適用を妨げるものと解してはならない。

(取消権の行使期間等)

第7条 第4条第1項から第3項までの規定による取消権は、追認をすることができる時から6箇月間行わないときは、時効によって消滅する。当該消費者契約の締結の時から5年を経過したときも、同様とする。

2 会社法（平成 17 年法律第 86 号）その他の法律により詐欺又は強迫を理由として取消しをすることができないものとされている株式若しくは出資の引受け又は基金の拠出が消費者契約としてされた場合には、当該株式若しくは出資の引受け又は基金の拠出に係る意思表示については、第 4 条第 1 項から第 3 項まで（第 5 条第 1 項において準用する場合を含む。）の規定によりその取消しをすることができない。

第 2 節 消費者契約の条項の無効

（事業者の損害賠償の責任を免除する条項の無効）

第 8 条 次に掲げる消費者契約の条項は、無効とする。

- (1) 事業者の債務不履行により消費者に生じた損害を賠償する責任の全部を免除する条項
- (2) 事業者の債務不履行（当該事業者、その代表者又はその使用する者の故意又は重大な過失によるものに限る。）により消費者に生じた損害を賠償する責任の一部を免除する条項
- (3) 消費者契約における事業者の債務不履行に際してされた当該事業者の不法行為により消費者に生じた損害を賠償する民法の規定による責任の全部を免除する条項
- (4) 消費者契約における事業者の債務不履行に際してされた当該事業者の不法行為（当該事業者、その代表者又はその使用する者の故意又は重大な過失によるものに限る。）により消費者に生じた損害を賠償する責任の一部を免除する条項
- (5) 消費者契約が有償契約である場合において、当該消費者契約の目的物に隠れた瑕疵があるとき（当該消費者契約が請負契約である場合には、当該消費者契約の仕事の目的物に瑕疵があるとき。次項において同じ。）に、当該瑕疵により消費者に生じた損害を賠償する事業者の責任の全部を免除する条項

2 前項第 5 号に掲げる条項については、次に掲げる場合に該当するときは、同項の規定は、適用しない。

- (1) 当該消費者契約において、当該消費者契約の目的物に隠れた瑕疵があるときに、当該事業者が瑕疵のない物をもってこれに代える責任又は当該瑕疵を修補する責任を負うこととされている場合
- (2) 当該消費者と当該事業者の委託を受けた他の事業者との間の契約又は当該事業者と他の事業者との間の当該消費者のためにする契約で、当該消費者契約の締結に先立って又はこれと同時に締結されたものにおいて、当該消費者契約の目的物に隠れた瑕疵があるときに、当該他の事業者が、当該瑕疵により当該消費者に生じた損害を賠償する責任の全部若しくは一部を負い、瑕疵のない物をもってこれに代える責任を負い、又は当該瑕疵を修補する責任を負うこととされている場合

（消費者が支払う損害賠償の額を予定する条項等の無効）

第 9 条 次の各号に掲げる消費者契約の条項は、当該各号に定める部分について、無効とする。

- (1) 当該消費者契約の解除に伴う損害賠償の額を予定し、又は違約金を定める条項であって、これらを合算した額が、当該条項において設定された解除の事由、時期等の区分に応じ、当該消費者契約と同種の消費者契約の解除に伴い当該事業者が生ずべき平均的な損害の額を超えるもの当該超える部分
- (2) 当該消費者契約に基づき支払うべき金銭の全部又は一部を消費者が支払期日（支払回数数が 2 以上である場合には、それぞれの支払期日。以下この号において同じ。）までに支払わない場合における損害賠償の額を予定し、又は違約金を定める条項であって、これらを合算した額が、支払期日の翌日からその支払をする日までの期間について、その日数に応じ、当該支払期日に支払うべき額から当該

支払期日に支払うべき額のうち既に支払われた額を控除した額に年 14.6 パーセントの割合を乗じて計算した額を超えるもの 当該超える部分

（消費者の利益を一方的に害する条項の無効）

第 10 条 民法、商法（明治 32 年第 48 号）その他の法律の公の秩序に関しない規定の適用による場合に比し、消費者の権利を制限し、又は消費者の義務を加重する消費者契約の条項であって、民法第 1 条第 2 項に規定する基本原則に反して消費者の利益を一方的に害するものは、無効とする。

第 3 節 補則

（他の法律の適用）

第 11 条 消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示の取消し及び消費者契約の条項の効力については、この法律の規定によるほか、民法及び商法の規定による。

2 消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示の取消し及び消費者契約の条項の効力について民法及び商法以外の他の法律に別段の定めがあるときは、その定めるところによる。

第 3 章 差止請求

第 1 節 差止請求権

（差止請求権）

第 12 条 適格消費者団体は、事業者、受託者等又は事業者の代理人若しくは受託者等の代理人（以下「事業者等」と総称する。）が、消費者契約の締結について勧誘をするに際し、不特定かつ多数の消費者に対して第 4 条第 1 項から第 3 項までに規定する行為（同条第 2 項に規定する行為にあつては、同項ただし書の場合に該当するものを除く。次項において同じ。）を現に行い又は行うおそれがあるときは、その事業者等に対し、当該行為の停止若しくは予防又は当該行為に供した物の廃棄若しくは除去その他の当該行為の停止若しくは予防に必要な措置をとることを請求することができる。ただし、民法及び商法以外の他の法律の規定によれば当該行為を理由として当該消費者契約を取り消すことができないときは、この限りでない。

2 適格消費者団体は、次の各号に掲げる者が、消費者契約の締結について勧誘をするに際し、不特定かつ多数の消費者に対して第 4 条第 1 項から第 3 項までに規定する行為を現に行い又は行うおそれがあるときは、当該各号に定める者に対し、当該各号に定める者に対する是正の指示又は教唆の停止その他の当該行為の停止又は予防に必要な措置をとることを請求することができる。この場合においては、前項ただし書の規定を準用する。

(1) 受託者等 当該受託者等に対して委託（2 以上の段階にわたる委託を含む。）をした事業者又は他の受託者等

(2) 事業者の代理人又は受託者等の代理人 当該代理人を自己の代理人とする事業者若しくは受託者等又はこれらの他の代理人

3 適格消費者団体は、事業者又はその代理人が、消費者契約を締結するに際し、不特定かつ多数の消費者との間で第 8 条から第 10 条までに規定する消費者契約の条項（第 8 条第 1 項第 5 号に掲げる消費者契約の条項にあつては、同条第 2 項各号に掲げる場合に該当するものを除く。次項において同じ。）を含む消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示を現に行い又は行うおそれがあるときは、その事業者又その代理人に対し、当該行為の停止若しくは予防又は当該行為に供した物の廃棄若しくは除去その他の当該行為の停止若しくは予防に必要な措置をとることを請求することができる。ただし、民法及び商法以外の他の法律の規定によれば当該消費者契約の条項が無効とされないときは、この限りでない。

4 適格消費者団体は、事業者の代理人が、消費者契約を締結するに際し、不特定かつ多数の消費者との間で第8条から第10条までに規定する消費者契約の条項を含む消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示を現に行い又は行うおそれがあるときは、当該代理人を自己の代理人とする事業者や他の代理人に対し、当該代理人に対する是正の指示又は教唆の停止その他の当該行為の停止又は予防に必要な措置をとることを請求することができる。この場合においては、前項ただし書の規定を準用する。

(差止請求権の制限)

第12条の2 前条、不当景品類及び不当表示防止法(昭和37年法律第134号)第10条又は特定商取引に関する法律(昭和51年法律第57号)第58条の4から第58条の9までの規定による請求(以下「差止請求」という。)は、次に掲げる場合には、することができない。

(1) 当該適格消費者団体若しくは第三者の不正な利益を図り又は当該差止請求に係る相手方に損害を加えることを目的とする場合

(2) 他の適格消費者団体を当事者とする差止請求に係る訴訟等(訴訟並びに和解の申立てに係る手続、調停及び仲裁をいう。以下同じ。)につき既に確定判決等(確定判決及びこれと同一の効力を有するものをいい、次のイからハまでに掲げるものを除く。以下同じ。)が存する場合において、請求の内容及び相手方が同一である場合。ただし、当該他の適格消費者団体について、当該確定判決等に係る訴訟等の手続に関し、次条第1項の認定が第34条第1項第4号に掲げる事由により取り消され、又は同条第3項の規定により同号に掲げる事由があった旨の認定がされたときは、この限りでない。

イ 訴えを却下した確定判決

ロ 前号に掲げる場合に該当することのみを理由として差止請求を棄却した確定判決及び仲裁判断

ハ 差止請求をする権利(以下「差止請求権」という。)の不存在又は差止請求権に係る債務の不存在の確認の請求(第24条において「差止請求権不存在等確認請求」という。)を棄却した確定判決及びこれと同一の効力を有するもの

2 前項第2号本文の規定は、当該確定判決に係る訴訟の口頭弁論の終結後又は確定判決と同一の効力を有するものの成立後に生じた事由に基づいて同号本文に掲げる場合の当該差止請求をすることを妨げない。

第2節 適格消費者団体

第1款 適格消費者団体の認定等

第13条 (適格消費者団体の認定)

第14条 (認定の申請)

第15条 (認定の申請に関する広告及び縦覧等)

第16条 (認定の公示等)

第17条 (認定の有効期間等)

第18条 (変更の届出)

第19条 (合併の届出及び認可等)

第20条 (事業の譲渡の届出及び認可等)

第21条 (解散の届出等)

第22条 (認定の失効)

第2款 差止請求関係業務等

第23条 (差止請求権の行使等)

第24条 (消費者の被害に関する情報の取扱い)

第25条 (秘密保持義務)

第26条 (氏名等の明示)

第27条 (判決等に関する情報の提供)

第28条 (財産上の利益の受領の禁止等)

第29条 (業務の範囲及び区分経理)

第3款 監督

第30条 (帳簿書類の作成及び保存)

第31条 (財務諸表等の作成、備置き、閲覧等及び提出等)

第32条 (報告及び立入検査)

第33条 (適合命令及び改善命令)

第34条 (認定の取消し等)

第35条 (差止請求権の承継に係る指定等)

第4款 補則

第36条 (規律)

第37条 (官公庁等への協力依頼)

第38条 (内閣総理大臣への意見)

第39条 (判決等に関する情報の公表)

第40条 (適格消費者団体への協力等)

第3節 訴訟手続等の特例

第41条 (書面による事前の請求)

第42条 (訴訟の目的の価値)

第43条 (管轄)

第44条 (移送)

第45条 (弁論等の併合)

第46条 (訴訟手続の中止)

第47条 (間接強制の支払額の算定)

第4章 雑則

(適用除外)

第48条 この法律の規定は、労働契約については、適用しない。

(権限の委任)

第48条の2 内閣総理大臣は、前章の規定による権限(政令で定めるものを除く。)を消費者庁長官に委任する。

第5章 罰則

第49条～第53条 (略)

ワンポイント 「契約」に当たって大事なことは～不本意な契約をしないために～

- ★契約する前に、契約内容をよく調べ、分からないことは理解できるまで事業者質問をし、特に、契約の決め手となることやそれに密接に関連することは、文書で回答してもらいましょう。
- ★事業者には、必要な情報を提供する努力義務があるのですから、あいまいな回答をする業者や契約を急がせる業者は、避けた方がよいでしょう。
- ★そして、もし納得できない契約をしたり、消費者トラブルに遭ったときも、あきらめずに「消費者の権利」を有効に活用しましょう。