

わらい

- 契約の基本を学び、公正な契約とは何かを考える。
- 悪質商法や不適正な販売方法による契約被害にあった場合の相談窓口を知る。
- 契約の解除ができる制度を学び、悪質商法や不適正な販売方法に毅然として対処する姿勢を養う。

使い方

ワーク10の悪質商法の事例A、B、Cの契約解除が可能かどうか考えることを通じて、悪質商法や不適正な販売方法に対処する方法と根拠を把握する。

- (1) **手段その1** まず、3人の事例がクーリング・オフ可能かどうか、チェックシートに書き入れ、判断する(解答 資料12)。
- ① Aさん …… このケースは連鎖販売(マルチ商法)である。「連鎖販売、20日以内、30万円」なので、特定商取引法によりクーリング・オフできる(連鎖販売の場合は、「使用したか」、「クーリング・オフ適用除外商品か」、「政令指定消耗品か」とは関わりなくクーリング・オフできる)。見本を見て何を確実に書き込むべきかを把握したうえで、クーリング・オフ通知をハガキまたはスマホで作ってみる(資料10、資料11)。なお、このケースではAさんは成年者であるが、もしAさんが未成年であった場合には、未成年者は父母の同意を得ないで行った契約を取り消すことができる(未成年者契約取消権)(資料1、資料12)。
- ② B子さん …… エステ契約はクーリング・オフ期間の8日を過ぎていたのでクーリング・オフはできない。しかし、あきらめないで、**手段その2**へ進む。
- ③ Cさん …… 通信販売の1つであるので、クーリング・オフできない。なお、通信販売でも、業者が広告に返品についての条件を表示していない場合には、8日以内なら返品できる(送料は購入者の負担となる)。しかし、Cさんのケースでは、代金を既に全額支払っており、相手は雲隠れしているので、もし返品できても代金が返ってくる可能性は小さいと考えられる。
- (2) **手段その2** B子さんのケースは、特定継続的役務提供の7業種(エステティック、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、美容医療)の1つであるので、クーリング・オフ期間を過ぎていても理由のいかんを問わず、役務提供を受けていない部分について中途解約できる。中途解約に伴って負担する違約金も、上限が定められている(資料6)。また、エステ契約をして化粧品を購入した場合、エステ契約を解除した時に化粧品の購入契約もエステ契約の関連政令指定商品として解除できる(資料7)。ただし、商品を使用消費したときは一定の負担を求められるが、業者に強要されている場合もあるので、契約書などを持参して消費生活センターに相談しよう。
- Cさんのケースは、中途解約の対象でもない。従って **手段その3**へ進む。
- (3) **手段その3** 特定商取引法は、取引形態に制約があるためクーリング・オフできないことがある。これに対し、消費者契約法は全ての消費者契約、全ての物品・サービス・権利に関し、不当な勧誘方法により締結した契約は消費者に取消権を与えている。また、行使期間はクーリング・オフ期間より長く、誤認困惑が終わって6ヶ月以内、契約後5年以内としている。Cさんは、ウソの情報を与えられ(重要事項に関する不実の告知)での契約なので、取消権は発生することになる(資料4)。しかし、実際支払ってしまった相手は雲隠れしているので、この場合はどうしようもないことになる。制度を知っていても権利を行使しなければ意味がない(資料2)。
- (4) **手段その4** クーリング・オフし、返金請求しても相手が応じてくれないような場合に泣き寝入りすることは、むしろ悪質業者の増加、被害の拡大を招きかねない。その場合次のような問題解決の方法がある。
- ① 消費生活センターの活用 …… 現在、全国800カ所以上に設置されている消費生活センターは、有力な消費者支援の機関である。気軽に電話で、しかも無料で相談でき、行政の管轄だが消費者救済の立場に徹し、地域のたよりになる、裁判によらない紛争解決機関の代表である。「188」に電話すれば、最寄りの消費生活センターを案内してくれる(資料13)。
- ② 裁判制度の利用 …… 1998年に導入された「少額訴訟手続」は、通常の訴訟手続と違い、簡易・迅速な紛争解決を目的とする特別の訴訟手続。60万円以下の金銭の支払い請求を求めるものに限られ、原則1回の審理で直ちに判決をもらうことができる。申請窓口は全国各地の簡易裁判所内にあり、裁判官、司法委員、書記官、原告、被告、証人らがラウンドテーブルを囲んで話し合いのしやすい形態をとる裁判所が多い。費用も安く、アパートの賃貸借をめぐる敷金返還訴訟などへの利用が目立っている。

指導上の留意点

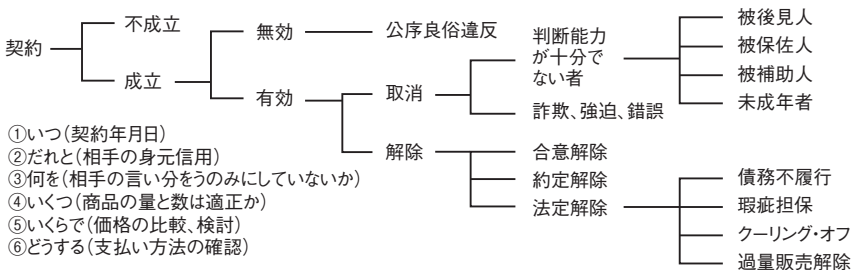
- (1) 「クーリング・オフの条件をクリアしなければおしまい」というとらえ方ではなく、あらゆる消費者保護の法律を利用していくことが求められる。
- (2) Cさんは、通販を着払いで購入しているためクーリング・オフできないが、もし、クレジットを組んでいたら、割賦販売法により支払いを停止することができる場合もあるので、消費生活センターなどに相談する。

発展

- (1) 簡易裁判所の見学をしてみよう。
- (2) 被害事例を検索してみよう。
- (3) 啓発ポスターを作成してみよう(資料14)。

参考資料

資料1 契約の体系



(注) 無効とは、はじめから契約が存在しないこと。取り消しは、いったん成立した契約を取り消すまで有効。クーリング・オフは特別法。特別法は民法に優先する。

資料2 契約の賢い締結のための基礎知識

1. 契約は約束
信用できる相手か、自分は本当にほしいか、契約内容に納得できるか、十分な情報で検討したか、契約するまでは慎重に考える。
2. イエス、ノーは明確に
3. 契約書はよく読んでからサイン
4. 契約書は契約後にも再確認
5. 書類などは大切に保管する
6. 変だな、おかしいと思ったらすぐ消費生活センターなどに相談。早いほど、よい解決が得られる

資料3 消費者契約法—①法律の概要

2000(平成12)年に制定された消費者契約法は、消費者と事業者との情報力・交渉力の格差を前提とし、消費者の利益を擁護するため、消費者契約(消費者—事業者間の契約)の全般にわたり、問題のある契約締結の手法をあげて、それらの手法によって契約をした場合の消費者の取消権や契約の無効を定めた。どのような場合に消費者が契約を取り消せるか、契約が無効となるかについては、下記の資料4を参照。

事業者との間で契約をしてトラブルが生じた場合、契約の取消ができるケースや契約が無効になるケースに当たらないか、確認しよう。なお、消費者契約法による取消や無効とは別に、クーリング・オフの制度もある(資料8参照)。トラブルが生じた場合、できる限り早く消費生活センターなどに連絡し、対処手段について相談しよう。

消費者契約法は2006(平成18)年に改正され、内閣総理大臣が認定する「適格消費者団体」は、消費者の被害の発生または拡大を防止するため、消費者契約法に違反する事業者の不当な行為に対して差止請求ができることになった。適格消費者団体は現在23ある(2022年7月末時点)。事業者の不当な行為を見かけたら、適格消費者団体に連絡しよう。

なお、この法律は、事業者と消費者間の契約に適用されるため、フリマアプリ等を利用した消費者間の取引のトラブルには適用されない場合があるので注意しよう(出品者が事業者であれば適用)。

資料4 消費者契約法—②契約の取消と無効

消費者が契約を取消できる場合

不実告知	うそを言われた。事故車ではありません等	不安をおおる告知	悪質な就職セミナー等
不利益事実の不告知	不利益な事実をわざと言わなかった	好意の感情の不当な利用	デート商法等
断定的判断の提供	必ず値上がりするといわれた等	靈感等による告知を用いた勧誘(靈感商法)*	〇〇を買えば悪霊は去り、あなた(あなたの家族)の病状は良くなる等
不退去	帰ってくれ、と言ったのに帰らなかった	契約前なのに債務の内容を実施して強引に代金請求	さお竹はもう切ったから買え。断るならここまで来た交通費を払え等
退去妨害	帰ります、と言ったのに帰るのを妨げられた		
過量契約	通常の量を著しく超える物の購入を勧誘された		

*2022年の法改正により、取消できるケースが広げられ、取消権の行使期間も延長されました(例:契約締結から5年→10年)

消費者の利益を不当に害する契約条項は無効となる

事業者は責任を負わないとする条項	平均的な損害の額を超えるキャンセル料条項
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	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
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	消費者の利益を一方向的に害する条項

出所:消費者庁「不当な契約は無効です!—早わかり! 消費者契約法—」(2022年)などをもとに作成

資料5 特定商取引法①法律の概要

特定商取引法(正式名「特定商取引に関する法律」)は、消費者トラブルが生じやすい特定の商取引につき、購入者等の損害の防止を図ることに
より、購入者等の利益を保護することを目的とする法律。特定商取引として、以下の7つが定められている。

	内 容	特徴など	
訪問販売	自宅等への訪問販売、キャッチセールス、アポイントメントセールス(電話等で販売目的を告げずに事務所等に呼び出して販売)等	消費者が自ら求めないのに、販売の勧誘を受ける	原則すべての商品・役務が対象
電話勧誘販売	電話で勧誘し、申し込みを受ける販売		
通信販売	新聞、雑誌、インターネット等の広告による場合など、郵便、電話等の通信手段により申し込みを受ける販売	事業者と対面して商品や販売条件を確認できない	
特定継続的役務提供	長期継続的な役務の提供とこれに対する高額な対価を約する取引。エステティック、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、美容医療が対象	長期・高額の負担を伴う	
連鎖販売取引	個人を販売員として勧誘し、さらに次の販売員を勧誘させる形で、販売組織を連鎖的に拡大して行う商品・役務の販売。いわゆる「マルチ商法」	ビジネスに不慣れな個人が勧誘を受ける	
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」と誘引し、仕事に必要であるとして、商品等売って金銭負担を負わせる取引。いわゆる「内職商法」		
訪問購入	消費者の自宅等を訪問し、物品を購入するいわゆる「押し買い」	消費者が自ら求めないのに、購入の勧誘を受ける	

事業者への行政規制として以下が定められ、違反に対しては指示命令・業務停止命令などの行政処分または罰則の適用がある。

	内 容
氏名等の明示の義務	勧誘開始前に、目的や事業者名などを、消費者に告げることを義務づけ
不当な勧誘行為の禁止	不実告知(虚偽説明)、重要事項の不告知、威迫・困惑を伴う勧誘行為等を禁止、再勧誘の禁止、迷惑勧誘等の禁止
広告規制	広告に重要事項の表示を義務づけ(通信販売では返品特約等)、虚偽・誇大な広告を禁止、請求や承諾なしに電子メール広告を送信することを禁止
書面交付義務	契約締結時等に、重要事項を記載した書面を交付することを義務づけ
告知義務	訪問購入業者は、クーリング・オフ期間は物品の引渡しを拒むことができる旨告知することを義務づけ

消費者自らが自力救済を図ることができるよう、消費者による契約の解除などの民事ルールも定められている。

	内 容
クーリング・オフ	契約後一定の期間、無条件で解約することが可能。訪問販売、電話勧誘販売、特定継続的役務提供、訪問購入は8日間。連鎖販売取引、業務提供誘引販売取引は20日間。通信販売にはクーリング・オフは適用されない
中途解約	特定継続的役務提供、連鎖販売取引では、クーリング・オフに加えて、将来に向かって契約の解除が可能
過量販売解除	訪問販売では、購入者にとって特別の事由なく、通常必要とされる分量を著しく超える契約をした場合、解除が可能

資料6 特定商取引法②特定継続的役務提供の解約と中途解約時の精算ルール

指定役務	特定継続的役務提供		中途解約の場合に事業者が消費者に請求することができる金額	
	契約期間	契約金額	役務提供開始前	役務提供開始後
エステティック	1カ月超	5万円超	2万円	2万円または残金の10%のいずれか低い金額
語学教室	2カ月超	5万円超	1万5,000円	5万円または残金の20%のいずれか低い金額
学習塾	2カ月超	5万円超	1万1,000円	2万円または授業料の1カ月分のいずれか低い金額
家庭教師	2カ月超	5万円超	2万円	5万円または授業料1カ月分のいずれか低い金額
パソコン教室	2カ月超	5万円超	1万5,000円	5万円または契約残高の20%のいずれか低い金額
結婚相手紹介サービス	2カ月超	5万円超	3万円	2万円または契約残高の20%のいずれか低い金額
美容医療	1カ月超	5万円超	2万円	5万円または残金の20%のいずれか低い金額

資料7 特定商取引法③特定継続的役務提供の関連商品としての政令指定商品の例

エステティック
健康食品、化粧品、下着類、美顔器、脱毛器など
語学教室、学習塾、家庭教師
書籍、CD、ファクシミリ機器、テレビ電話など
パソコン教室
パソコン、ワープロ、これらの部品・付属品、書籍、DVDなど

結婚相手紹介サービス
真珠、貴石、半貴石、指輪その他の装身具
美容医療
健康食品、化粧品、歯の漂白剤、医薬品、医薬部外品など

資料 8 クーリング・オフ①制度の概要

■クーリング・オフ制度

クーリング・オフ制度は、消費者が自宅などに不意の訪問を受けて勧誘される場合等、自らの意思がはっきりしないままに契約の申込みや締結をしてしまうことがあるため、消費者が頭を冷やし再考する機会を与えるために導入された制度である。資料9にあげられた法律に定められる商法で、その法律に定められた期間内であれば、消費者は、損害賠償または違約金の請求をうけることなく、申込みの撤回や契約の解除をすることができる。

出所:消費者庁「ハンドブック消費者2014」より作成

■クーリング・オフのチェックポイント

- ①契約場所は、店舗や営業所以外の場所（自宅、喫茶店、路上など）か。
キャッチセールス、アポイントメントセールスなどは店舗や営業所での契約もクーリング・オフできる。
- ②購入した商品、サービスが適用除外商品・サービスではないか。
原則すべての商品・サービスを扱う取引や指定権利はクーリング・オフできる。サービスや作業が終わっている場合もクーリング・オフができる。ただし、適用除外の商品・サービスはクーリング・オフできない。
- ③政令で指定された消耗品か。
健康食品、化粧品など政令指定消耗品（8種の品目）に該当する場合、使用していないこと。ただし、書面に「使用するとクーリング・オフできなくなる」との記載がない場合は、使用・開封してもクーリング・オフできる。販売者が使用・開封させた場合もクーリング・オフできる。
- ④総額いくらで購入したか。
3,000円未満の現金取引はクーリング・オフできない。
- ⑤契約書面を受け取ってからクーリング・オフの期間内（資料9）か。
契約書面を渡されていないときや記載内容に不備があるときは、クーリング・オフ期間を過ぎてもクーリング・オフができる。

出所:国民生活センター「くらしの豆知識 2015」に加筆

■クーリング・オフの行使方法

- ①クーリング・オフの手続きは書面で通知することが必要である。
- ②理由を告げる必要はなく、契約日や商品名とともに、この契約を解除したいという意思が伝わる内容であること。
- ③はがきを書く場合は両面コピーをとり、「簡易書留」「特定記録郵便」など記録に残る方法で送付する。
- ④最も確実な方法は「内容証明郵便」で送付することで、3枚1組の用紙（文具店で販売）に通知内容を書き、郵便局窓口へ提出し、1通は自分で保管しておく。
- ⑤クレジット契約をした場合には、クレジット会社と販売会社へ同時に通知する。クレジット契約をしていない場合は、販売会社のみへ通知する。

■クーリング・オフの効果

クーリング・オフを行使すると、一切の負担を負うことなく無条件で契約を解除できる。解除に伴う違約金を支払う必要もなく、商品を使用して価値が減少していても、現に手元にある商品を返還すればよい。商品の返送費用も販売業者の負担となる。

資料 9 クーリング・オフ②制度の一覧

法律	取引内容	クーリング・オフ権を行使し得る期間	根拠条文	法律	取引内容	クーリング・オフ権を行使し得る期間	根拠条文
特定商取引に関する法律	訪問販売	申込者等が契約の内容を明らかにする書面（又は契約の申込みの内容を記載した書面）を受領した日から起算して8日を経過するまで	第9条	保険業法	保険契約	申込者等が保険契約の申込みの撤回等に関する事項を記載した書面を交付された日と申込みをした日とのいずれか遅い日から起算して8日を経過するまで	第309条
	電話勧誘販売	申込者等が契約の内容を明らかにする書面（又は契約の申込みの内容を記載した書面）を受領した日から起算して8日を経過するまで	第24条	金融商品取引法	投資顧問契約	顧客が契約の内容を明らかにする書面を受領した日から起算して10日を経過するまで	第37条の6 施行令 第16条の3
	連鎖販売取引	契約の相手方が契約の内容を明らかにする書面を受領した日又は商品の引渡しを受けた日から起算して20日を経過するまで	第40条	ゴルフ場等に係る会員契約の適正化に関する法律	会員契約	会員が指定職務の内容及び提供時期等を記載した書面を受領した日から起算して8日を経過するまで	第12条
	特定継続的役務提供	特定継続的役務提供受領者等が契約の内容を明らかにする書面を受領した日から起算して8日を経過するまで	第48条	特定商品等の預託等取引契約に関する法律	預託等取引契約	預託者が預託等取引契約の内容及びその履行に関する事項を記載した書面を受領した日から起算して14日を経過するまで	第8条
	業務提供誘引販売取引	契約の相手方が契約内容を明らかにする書面を受領した日から起算して20日を経過するまで	第58条	宅地建物取引業法	宅地建物取引	申込者等が申込みの撤回等を行うことができる旨及びその申込みの撤回等を行う場合の方法について書面で告げられた日から起算して8日を経過するまで	第37条の2
	訪問購入	申込者等が契約の内容を明らかにする書面（又は契約の申込みの内容を記載した書面）を受領した日から起算して8日を経過するまで	第58条	不動産特定共同事業法	不動産特定共同事業契約	事業参加者が不動産特定共同事業契約の契約の種別等を記載した書面を受領した日から起算して8日を経過するまで	第26条
割賦販売法	個別信用贈入 あっせん	申込者等が法定の書面（契約の内容や解除に関する事項ほかを記した書面）を受領した日から起算して、以下の期間を経過するまで 訪問販売：8日 電話勧誘販売：8日 特定連鎖販売個人契約：20日 特定継続的役務提供等契約：8日 業務提供誘引販売個人契約：20日	第35条の3の10 第35条の3の11				

出所:消費者庁「ハンドブック消費者2014」より作成

【コラム1】成年年齢の引き下げ

民法の成年年齢を20歳から18歳に引き下げることが国会できまり（2018年6月）、2022年4月から実施された。

民法には、未成年者の契約取消権が定められている。2022年4月以降、18歳以上の人は、この取消権を行使することができなくなった。

—未成年者取消権については、次頁の【コラム2】を参照。

このため、18歳になるまでに、契約に関する十分な知識を身につけておくことが必要になる。**ワーク10**「おいしい話にご用心 きっぱりはっきり断ろう」と、**ワーク11**「悪質商法とたたかう 手段はまだある」で、契約について具体的に学びたい。なお、金融広報中央委員会『18歳までに学ぶ 契約の知恵』でも、成年年齢引下げに伴う契約上の留意点を紹介している。

高校3年生の途中で成年に達する生徒が多く、高校3年生には成年と未成年が混在することになった。

【コラム2】未成年者取消権

未成年者が保護者などの同意を得ずに契約した場合、契約を取り消すことができる。これが未成年者取消権*。この取り消しは、保護者、本人のどちらからでも行うことができる。

成年（成人）になると、自分ひとりで契約ができるようになる。一方で、未成年者取消権はなくなってしまう。

これまで、20歳で成年（成人）だったが、2022年4月からは、18歳で成年（成人）になった。18歳になったときから、未成年者取消権を使うことができなくなった。一言でいえば、契約をするうえで18歳から一人前として扱われるようになり、責任も重くなった、ということ。

*未成年者取消権は、未成年であるという理由だけで取り消しができる権利。未成年者を保護するためのしくみ。しかし、こづかいや仕送りの範囲内の場合、保護者などの同意を得ずに契約しても、取り消しできない。

資料 10 クーリング・オフ③はがき

▼裏

通知書

次の契約を解除します

契約年月日 ○○年○月○日
 商品名 ○○○○○
 契約金額 ○○○○○○円
 販売会社 株式会社○○○ □□営業所
 担当者 ○○○○氏

支払った代金○○○○円を速やかに返金し、
 商品を引き取ってください。

○○年○月○日

○○県○市○○町
 氏名 ○○○○

▼表

□□□□□□□□

簡易書留

住所を記入する。→

会社代表者様

□□□□□□□□

- ・両面（表と裏）のコピーをとったうえで送る。
- ・発信の記録が残る方法（簡易書留、特定記録郵便など）で送る。
- ・商品購入時に個別にクレジット契約をしたときは、そのクレジット会社あてにも通知する。販売会社名とクレジット会社名の両方を記載する。

出所：国民生活センター「くらしの豆知識 2020」

資料 11 クーリング・オフ④スマホなど

00:00

宛先：xxxxx@xxxxx.co.jp
 件名：クーリング・オフ

○○株式会社 御中

次の契約を解除します。

契約年月日 ○○年○月○日
 商品名 ○○○○○
 契約金額 ○○○○○○円
 販売会社 株式会社○○○ □□営業所
 担当者 ○○○○氏

支払った代金○○○○円を速やかに返金し、
 商品を引き取ってください。

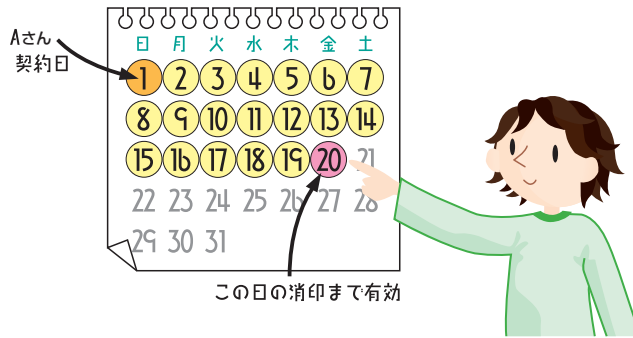
○○年○月○日

○○県○市○○町
 氏名 ○○○○

- ・メール、専用フォーム、ファックスなど（電磁的記録）でもクーリング・オフできるようになった。
- ・メールで送る場合、画面のスクリーンショット、送信済メール、送信記録を残す。
- ・専用フォームで送る場合、画面のスクリーンショットをとり、日付と内容を残す。
- ・ファックスする場合、文書と通信記録を残す。
- ・なお、クレジット会社あてに通知する場合の記載は、はがきの場合と同様。

資料 12 「クーリング・オフ チェックシート」の解答

クーリング・オフ チェックシート (今日の日付 8月8日)							
	Aさん		B子さん		Cさん		チェック内容
1	どこで (契約場所)	喫茶店	<input checked="" type="checkbox"/>	(喫茶店)	<input checked="" type="checkbox"/>	(自宅)	<input checked="" type="checkbox"/> 業者の店舗や営業所など以外であること
2	何を (契約対象)	(就職用DVD)	<input checked="" type="checkbox"/>	(エステ・化粧品)	<input type="checkbox"/>	(靴)	<input checked="" type="checkbox"/> 次のどちらかに該当すること(訪問販売、キャッチセールス等の場合) ①クーリング・オフ適用除外商品・サービスではないこと ②契約対象が政令指定消耗品の場合は、使用・消費していないこと
3	使用・消費したか	未使用	<input type="checkbox"/>	使用した	<input type="checkbox"/>	(未使用)	<input checked="" type="checkbox"/>
4	いつ (契約日)	8月1日	<input checked="" type="checkbox"/>	7月30日	<input type="checkbox"/>	8月1日	<input checked="" type="checkbox"/> 契約書面の受領日から8日以内であること 連鎖販売(マルチ商法)、内職商法は20日以内
5	いくらで (金額)	(30万円)	<input checked="" type="checkbox"/>	(30万円)	<input checked="" type="checkbox"/>	(4万5千円)	<input checked="" type="checkbox"/> 3,000円未満の現金取引ではないこと
6	取引形態は (商法名)	(連鎖販売) (マルチ商法)	<input checked="" type="checkbox"/>	(キャッチセールス)	<input checked="" type="checkbox"/>	(通信販売)	<input type="checkbox"/> 通信販売でないこと
7	誰が (契約者)	(本人)	<input type="checkbox"/>	本人	<input type="checkbox"/>	本人	父母(法定代理人)の同意を得ないで行った未成年者の契約は取り消せる
すべて <input checked="" type="checkbox"/> ならクーリングオフできる							
判定	クーリング・オフができるものを○で囲む			クーリング・オフができないものを○で囲む			
	Aさん B子さん Cさん すぐ通知書を送ろう			Aさん B子さん Cさん 手段 その2 へ行こう			



(注意) 契約日(契約書面を受け取った日)を、「1日目」と数えます

資料 13 消費生活センターに相談するには

消費者ホットライン「188」(「いやや!」)

ここに電話すれば、最寄りの消費生活センター等の相談窓口を案内してくれます。

資料 14 啓発ポスター(生徒作品)

