

成人になる君のために

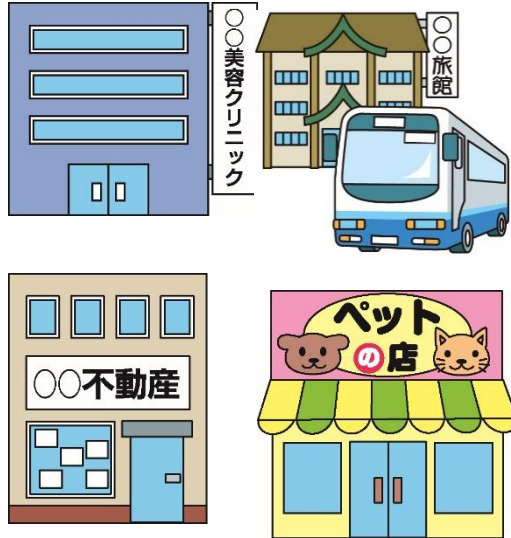
～消費者契約編～

<概論>

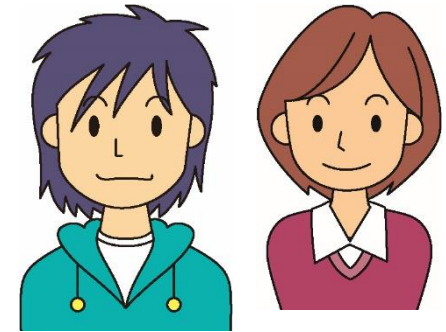
<プレゼンテーション用PPT参考例>

制作・著作； 神戸市消費生活マスター法律問題研究会
制作支援； 神戸市市民参画推進局消費生活課
法律監修； 弁護士 鈴木 尉久


消費者契約とは？



⇔(事業者と個人の取引契約)⇔



※ 掲載のイラストは、消費者庁HPのイラストを使用



衣・食・住、運輸・通信、
金融・保険・医療、教育・教養、
娯楽 ... etc.

契約は空気のような存在



Thinking back !

でも、トラブルになると
困ったことに！

**次の事例を
ご覧ください**



街角で...

エピソード

キャッチセールス



簡単な
アンケートに
こたえてくれ
ませんか？

「少しの時間なら…」と
アンケートに回答したAさん
です。

お肌の
診断？
ちよっと
興味ある
なあ

あまり時間がない
ので、それでもよ
ければ、いいですよ。



ご協力ありがとうございます。
もう少しお時間よろしければ
シヨップの方で
お肌の診断チェックをさせて
いただきます。
もちろん無料です。

エステサロン「Kobee」へ
案内され、お肌診断チェックを
受けました。

オイリー肌のようですね。
基礎化粧品
何使ってますか？



こちらの化粧品で
若いうちからお手
入れしていれば、
歳をとってからも
安心よ。



こちらの化粧品に
ぜひ当店の美顔エステ
を合わせて…
今日は無料で体験して
ね

家ではこちらのス
チーマーでお手入れ
して下さればさらに
効果があがります。

エステルームで、
入店から3時間以上
次々に商品を紹介された



アンケートに回答してから4時間。

Aさんは何度も「今日は時間がない。」「高額で支払えない。」と言ったが、強引な勧誘に根負けし化粧品セットとエステ20回分のチケット合わせて30万円を超える契約を分割払いで締結した。



契約の基本ルールを理解しましょう！

民法

私人(自然人・法人)間の関係を規律する一般法です。
私法の法体系には、軸となる考え方があります。



私的自治; **契約の自由**



法的拘束力=債務の発生(責任)



「契約」の自由とは？

意に反して契約を
迫られたら、
思い出してね！

1. 「契約」をする自由、しない自由

2. 「契約」の相手方を選択する自由

3. 「契約」の方式を決める自由

4. 「契約」の内容を決める自由

現行法体系における「契約の自由」

民法の契約に関する規定のほとんどは、**任意規定**（公の秩序に関しない規定）です。

任意規定は、契約内容の自由によって、**特約**で排除できることとなります。

消費者契約法による「特約」の制限

任意規定の適用による場合に比べて、

消費者の権利を制限し、

又は消費者の義務を重くする

消費者契約の条項であって、

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とする

Aさんの自己責任と言って済ませてよいの？

- ◆勧誘員は化粧品・エステの契約締結について勧誘することを告げず、不意打ち的に呼び止めてショップに同行させ、
- ◆エステルームという人の出入りしない場所(断りづらい環境)において勧誘しました。
- ◆Aさんが「高額で買えない」と購入を拒否しているのに、長時間にわたってしつこく購入を迫りました。

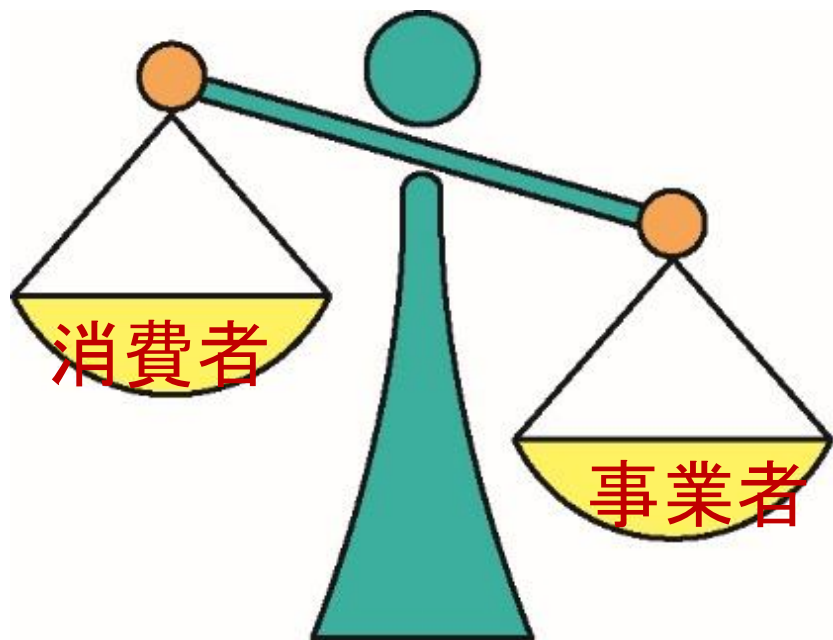


消費者保護のための 特別ルール

消費者が自ら意思決定したのだから
責任を負うというのであれば、
消費者が自ら意思決定するための前提として、
**消費者が合理的判断をできる
環境整備が必要。**

消費者の「合理的判断」を阻害する環境

情報力・交渉力



分業により成り立つ市場社会
においては、
事業者と消費者間に、
情報力及び交渉力の
構造的な格差が存在する。

このような環境の下では、

事業者による適切な情報が提供されないと、消費者は、自己に適した選択をすること(合理的判断)が困難になります。

適切な情報の提供とは、専門家にしか解らないような情報ではなく、判断力が低下してくる高齢者や社会経験の乏しい若年者などの状況に応じたものでなければならないのではないのでしょうかね。



ときには**悪質な勧誘者**が、消費者が知らないことにつけ込んで、**合理的判断を脅かす状況**をつくることもあります。



成人になると、こうした悪質な勧誘による消費者被害が、件数も金額も増えるので、注意が必要です。

そこで…

消費者・事業者間の情報量・質、交渉力の格差から生じる取引の危険を是正することが必要だと考えられるようになります。

その結果、近年、民法の特別法が制定されるようになりました。

代表例として…

消費者契約法（平成13年4月1日施行後、平成28年6月に2度目の改正が公布）

事業者の不適切な勧誘行為や、消費者に一方的に不利な特約に対する契約の特別ルールを定めています。

特定商取引法（昭和51年「訪問販売法」施行後、幾多の改正を経て現行法へ）

消費者トラブルが特に多い7つの取引類型について、契約の特別ルールと行政規制に関する規定を定めています。

Aさんのケースに特定商取引法を当てはめると

.....

キャッチ・セールスは「訪問販売」
エステは「特定継続的役務提供」

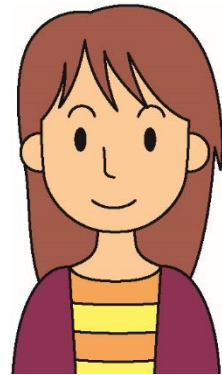
クーリング・オフ



クーリングオフができるほか、
エステに関しては、クーリングオフ期間を経過した
後も法定の費用を支払って、将来に向けて契約を
解除することができます。

消費者契約の特別ルールは、
事後的な被害救済のためのルールです。

要りま
せん！



トラブルになる前に、**本心**をはっきり**表示**するほうが、余計な労力をかけずに済みそうですね。

契約する・しないは自由です！

【まとめ】

契約の基本ルールでは、

契約成立には、相対立する意思表示の合致が必要。

契約は自由である。

契約は法律関係(権利・義務)を形成し、責任を伴う。

消費者契約の特別ルールでは、

意思表示に必要な情報力・交渉力格差の是正が必要。

事後的な被害救済ルールだが、未だ万能薬ではない。

事前の被害防止を忘れてはならない。

被害防止のための情報の吟味

吟味すべき情報の「重要」な事項

1. 契約の目的となるものの

質、用途、その他の内容

対価、その他の取引条件

2. 契約相手の情報

情報を吟味して行動に結び付ける力は何か？

いったん立ち止まれる力(契約の目的そのものに対して吟味する力)

「本当にそれが必要なのだろうか?」、「他に選択肢はないのか?」など

比較検討する力(「質・用途」と「価格」のバランスについて吟味する力)

「価格と品質等が必要性に合っているか?」、「付いている機能は全部必要?」など

リスクを感じ取る力(「対価」や「その他の取引条件」を吟味する力)

「代金の支払い時期と商品の受取時期に不安はないか?」、「支払えるか?」など

確認する力(「その他の取引条件」を吟味する力)

「返品条件は?」、「商品に不具合があったときの条件は?」、「その他の取引条件は?」

次回予告

合理的な判断をしたつもりでも、被害に遭うことも・・・

あなたが被った消費者被害は、あなた一人だけの問題ではありません。

取引における消費者被害に遭った時の態度

についてお話します。

