

クーリングオフと消費者契約法

【相談内容】

先日、家に来たセールスマンから電気掃除機を買いましたが、クーリングオフしようとしたら行使期間(8日)を過ぎていたため、解約できませんでした。消費者契約法で契約を取り消すことができると聞きましたが、ほんとうですか。どういう場合に取消すことができるのですか。

【相談処理内容】

消費者契約については、情報量や交渉力などにおける事業者と消費者の力関係の格差が大きいため、昔から消費者被害が絶えませんでした。

そのため、「一定期間内であれば無条件で契約の解除ができる」というクーリングオフ制度が導入されましたが、この制度は販売形態・対象商品の限定や行使期間が一定期間内という制約があります。

そこで、民法の特則として事業者との無効・取り消しのルールを定めた消費者契約法が制定されました。クーリングオフと消費者契約法はお互いに補完しながらともに消費者を保護するものですが、今回はその内容や違いなどをご紹介します。

○消費者契約法のポイント

- ①契約締結の過程で、事業者ルール違反(次表のとおり)があれば、契約を取り消せる。
- ②消費者の利益を一方的に害する条項は、契約時に書かれていても無効である。

消費者契約法における取り消し事由

取り消し事由(ルール違反)	取り消しの内容(行為の内容)	具体例
誤認	①不実の告知	重要事項(※)について事実と異なることを告げること 「事故車ではない」と言うので中古車を購入したが、事故車だった。
	②断定的判断の提供	将来の価格などの不確実な事項について、断定的判断を提供すること 「必ず値上がりする」と言うので、株券を購入したが、逆に値下がりして損をした。
	③不利益事実の不告知	重要事項について、消費者にとり利益となる事実のみを告げ、不利益となる事実を故意に告げない。 隣に高層ビルの建設計画があるのを隠して「眺めがよい」というのでマンションを購入したら、隣にビルが建った。
困惑	○不退去	事業者に対してその場から退去するように言ったのに退去しないこと 「帰って」と言ったのに、契約するまで帰らなかった。
	○退去妨害	消費者がその場から退去したいと言ったのに、退去させないこと 「帰りたい」と言ったのに、契約するまで帰さなかった。

※①、③の「重要事項」とは、契約を締結するかどうかの判断に影響を及ぼす商品の質・用途・対価などに関する事項です。

クーリングオフと消費者契約法の主な違い

区分	項目	クーリングオフ制度(特定商取引法)	消費者契約法
適用対象	販売の形態	訪問販売、電話勧誘販売、マルチ商法、内職商法、特定継続的役務提供の5取引形態に限定(通信販売、店舗販売などは対象外)	すべての販売形態
	契約・商品など	訪問販売・電話勧誘販売の対象となる商品などは、指定されたもののみ ①58商品(乗用自動車は対象外) ②21種類の役務(エステ、学習塾など) ③3種類の権利(保養施設などの利用権)	消費者と事業者との契約のすべて(労働契約を除く)及び当該契約に係わるすべての商品など
取消権の行使	行使期間(時効)	通常、契約書面を受け取ってから8日以内(内職商法・マルチ商法は20日以内)	誤認・困惑の状態が終了してから6か月以内(ただし契約後5年以内)
	行使の理由	理由は不要	不実の告知などに限定(上表①~⑤)
	行使の方法	原則として書面により通知。証拠が残るように簡易書留か内容証明郵便を利用し、葉書の場合は、両面をコピーしてから出す。	できるだけ書面によるのが望ましい。

クーリングオフができなくても、あきらめることはありません。県消費者生活センター(099-224-0999)か各市町村の消費者生活相談窓口にご相談ください。

クーリングオフ・書式

<p style="text-align: center;">契約解除通知書</p> <p>契約年月日 平成 年 月 日 商品名 契約金額 円 販売会社名 担当者名 上記日付の契約は解除します。支払い済みの 円を返金してください。なお、商品は引き取ってください。 平成 年 月 日 住所 氏名</p> <p style="text-align: right;">印</p>	<p style="text-align: center; color: red;">(留意事項)</p> <p>①クレジット会社にも通知する。</p> <p>②必ず葉書は、両面をコピーして保管する。</p> <p>③簡易書留か配達記録で送る。</p>	<p style="text-align: center;">〒<input type="text"/>-<input type="text"/>-<input type="text"/></p> <p style="text-align: center;">◎◎株式会社 代表者 ○○市○○町××番地</p>
---	--	---