

# ちゅうおう 消費者だより

P.1~3 消費者契約法が改正されました

P.4 中央区消費生活展2018を  
開催しました

編集発行  
第174号 中央区  
消費生活センター  
☎3546-5332  
平成31年2月 ホームページ  
[http://chuo-consumer.  
genki365.net/](http://chuo-consumer.genki365.net/)

2019年6月15日施行

## 消費者契約法が改正されました

### 消費者契約法ってどんな法律？

消費者と事業者の間には、情報の質や量・交渉力の格差があり、両者は平等とはいえません。消費者の利益を守るため、消費者と事業者の間で締結する全ての契約を対象とした法律が消費者契約法です。(労働契約は除く。)



### 法律改正で何が変わった？

消費者契約法が平成30年6月に改正され、1年後に施行されます。今回の改正では、消費者が取り消しや無効にできる範囲が拡大され、社会的な経験不足による被害やデパート商法・靈感商法等の被害が救済されるようになります。

主な改正内容を次頁で紹介します。

### 中央区消費生活センター 相談窓口のご案内

消費生活相談  
専用ダイヤル

☎03 (3543) 0084 ☎03 (3546) 5727

相談日時 月曜日から金曜日まで 午前9時～午後4時 (祝日・年末年始を除く)

所在地 〒104-8404 中央区築地 1-1-1 中央区役所1階  
<http://chuo-consumer.genki365.net/>

契約や解約に関するトラブル、クーリング・オフの方法や商品の品質、事故等についての相談を専門の相談員がお受けしています。

UD FONT

見やすいユニバーサルデザイン  
フォントを採用しています。

リサイクル適性(A)

この印刷物は、印刷用の紙へ  
リサイクルできます。

VEGETABLE  
OIL INK

# 取り消しうる不当な勧誘行為

以下のような不当な勧誘行為によって契約を締結してしまった場合、新たに取り消すことができるようになります。取り消すことによって、有効に成立していた契約の効力が失われ、契約成立時にさかのぼって効力が生じなかったこととなります。

## 不安をあおる告知



就職活動中で不安なときに、「このままでは希望する会社に就職できない」と不安をあおられ、サラ金で借金をして就職セミナーの受講契約をした。

## 好意の感情の利用



婚活アプリで知り合った男性から新築分譲マンションの購入を勧誘された。「断ると別れる」と言われ、嫌われたくないのでマンションを購入した。

## 判断力の低下の利用



高齢の母の家に業者が訪問し、「今の生活を続けていると寝たきりになる」等と不安をあおられ、健康器具を勧めたので購入した。

## 霊感等による知見を用いた告知



息子の結婚相手が現れないので、占いを受けた。占い師から「悪霊のたたりが原因」と言われたため、除霊の祈禱を依頼して費用を支払った。

## 契約締結前に実施

調査を開始したので指定した口座に振り込みをお願いします



探偵業者に電話で配偶者の浮気調査の相談をした。近所の喫茶店で説明を受けたが、調査に30万円かかると言われたので返事を保留にした。帰宅後に断ると、「既に調査を開始した」と言われて高額な費用を請求された。

## 契約締結のための活動で生じた損失の請求

出張費を払ってもらわないと困るんですよ!



トイレの排水が詰まったので、排水管清掃業者に見積もりを依頼した。家に来てトイレの状態を見た業者から、高圧洗浄が必要だと高額な金額を提示された。契約を断るならば出張費を払えとすげまれたので契約した。

# 取り消しの要件緩和

今までは取り消しの要件として業者の故意（生じる結果を認識していること）が必要でしたが、実際に故意であるかの判断が困難であることから、今回の改正では、以下のような重過失（事実を認識できたのに、著しい不注意で認識を欠くこと）であっても取り消せるよう要件が緩和されます。

「日当たり良好で眺めがよい」と説明されたので分譲マンションを購入したが、南側にマンションが建つ計画があり、業者にはそのことを告げられていなかった。



# 無効となる不当な契約条項

無効とは、契約が存在しているように見えても実際にはその効力が生じないものをいいます。契約締結時から効がないので、契約書に記載がある場合でも効力を持たないとされる条項が新たに加わります。



## 消費者の後見等を理由とする解除条項

賃貸借契約書の中で「借借人（消費者）が後見開始の審判を受けたときは、賃貸人は、直ちに本契約を解除できる。」などの条文

## 事業者が自分の責任を自ら決める条項

「弊社は一切損害賠償の責を負いません。ただし、調査により弊社に過失があると認めた場合は一定の補償をします。」などの条文



## 相談員からのアドバイス

契約とは、本来自分の意思で自由に行うものであり、不安をあおるなど、正常な判断力を失わせるようなものは、自由な契約とはいえません。

今回の法律改正では、若者など「社会経験が乏しい」ことによる被害を救済することをひとつの目的としているほか、高齢者の判断力の低下を悪用した行為が取り消せるようになるなど、より広く消費者を守るための改正となります。



**Q** 契約を取り消したいときは、どうすればいいの？

**A** まずは消費生活センターにご相談ください。相手方との**メールや契約書・名刺**など、証拠になりそうなものを保管しておく、相談がスムーズになります。

## 消費生活相談事例集を発行しました！

中央区に寄せられた消費生活相談の中から代表的な事例を紹介しています。被害の未然防止や解決の手がかりとしてご活用ください。

以下の施設で配布しています

- 中央区消費生活センター
- 日本橋特別出張所
- 月島特別出張所
- おとしより相談センター
- 中央区シルバー人材センター



## 出前講座のご案内

夜間・休日  
対応可

町会・自治会、高齢者クラブ、P.T.Aなどの区内の団体・グループが主催する講座や講演会に講師を派遣します。

**講座内容**：悪質商法の手口と対処法・身の回りの危険（ヒヤリ・ハット）・エンディングノートなど

**費用**：無料

**会場等**：会場の手配、受講者の募集は申込者が行ってください。

**申込**：原則、派遣希望日の2ヵ月前までにお申し込みください。

# 中央区消費生活展2018を開催しました

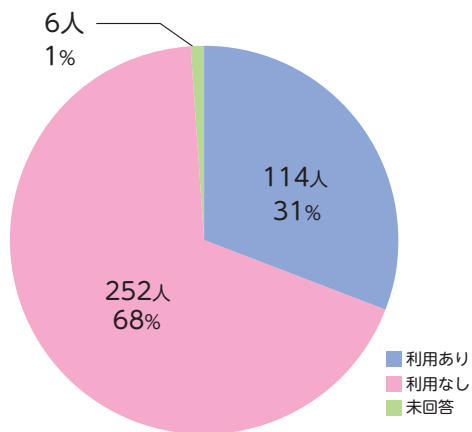
平成30年11月4日(日)、月島区民センターにおいて「中央区消費生活展」を開催しました。消費者団体等の団体がパネル展示やクイズなどで、生活に役立つ情報を幅広く紹介し、今回もたくさんの方にご来場いただきました。(来場者数 372人)

## 消費生活展の様子



来場者アンケートから、最近の消費生活に関する事例を紹介します。

### ■ ネットオークションやフリマアプリを利用したことがありますか？



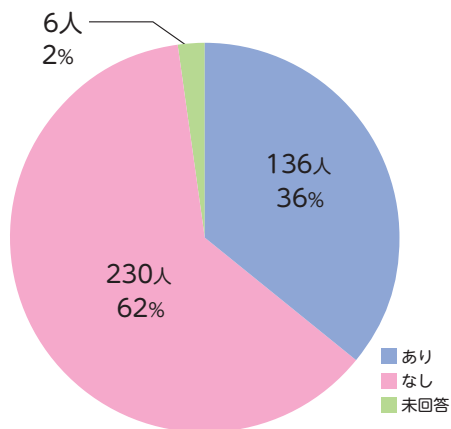
#### ●消費生活センターから

手軽に始められ、不用品を売ったり、欲しいものを安く購入することができる便利なツールですが、「商品が届かない」「新品ではなかった」「正規品でないものが届いた」などの相談も多く寄せられています。

#### トラブルを未然に防ぐためのポイント

- \* 個人間取引は「自己責任」というリスクを認識して利用する。
- \* 取引相手や商品等に関する情報を収集する。
- \* 利用規約をよく読んで、ルールとマナーを守って利用する。

### ■ スマートフォン・携帯電話に身に覚えのない料金を請求するメールが届いたことがありますか？



#### ●消費生活センターから

大手通販サイト等の実在の事業者をかたって「未納料金がある。連絡しないと法的措置をとる」などといったようなSMS(ショートメッセージサービス)が届いたなどの相談が多く寄せられています。最近では、法務省管轄支局と称して「消費料金に関する訴訟最終告知のお知らせ」というハガキや手紙が送られてきたという相談が増加しています。

#### トラブルを未然に防ぐためのポイント

- \* 身に覚えのない請求に対して、表示されている連絡先には、絶対に連絡しないようにしましょう。

商品やサービスの契約トラブルなど「困ったな」と感じたときは、まずは消費生活センターにご相談ください。