

◆消費者トラブルに精通した弁護士が、豊富な実務経験と知識に基づいて執筆しています。

掲載内容

1 はじめに

- 1 消費者契約法の目的と内容(平成28年改正含む)、問題点
- 2 消費者団体訴訟制度(差止請求制度)
- 3 消費者団体訴訟制度(被害回復制度)
- 4 改正特定商取引法の概要

2 契約類型別の事例紹介

(1) 教育・教養関係

- 5 学納金返還請求(大学・専門学校の入学金・授業料等の返還請求)
- 6 学習教材
- 7 資格商法
- 8 新聞購読
- 9 絵画の購入

(2) 美容・医療・福祉関係

- 10 エステティック・ダイエットサプリ
- 11 包茎手術
- 12 インプラント治療
- 13 介護・福祉施設

(3) 旅行・レジャー・会員権関係

- 14 バック旅行
- 15 リゾートクラブ会員権
- 16 会員制スポーツジム(免責条項の効力)

(4) 金融・保険サービス関係

- 17 商品先物取引(差金決済取引)等
- 18 証券取引(株式・投資信託)
- 19 投資顧問業(ネット配信型・自動更新条項)
- 20 仮想通貨の勧誘

- 21 個人年金保険
- 22 保険契約(生命保険の転換)

(5) レンタル・リース関係

- 23 電話機リース
- 24 ホームページリース

(6) インターネット・通信サービス関係

- 25 インターネットショッピング(瑕疵担保責任の排除特約の効果)
- 26 オンラインゲーム(サービス内容の一方的な変更)
- 27 オンラインゲーム(未成年者の取消し)
- 28 サクラサイト被害

(7) 不動産関係

- 29 マンション購入(眺望・日照、投資用マンション、デット商法)
- 30 土地取引(建築制限)
- 31 建売住宅の地盤沈下
- 32 中古住宅の売買契約の取消し
- 33 別荘地(山林)の売却の約束と測量費(原野商法二次被害)
- 34 賃貸不動産の明渡しと原状回復・敷引

(8) 工事建築関係

- 35 建物建築請負契約の解約
- 36 点検商法

(9) 飲食料品関係

- 37 水素水生成器
- 38 ウォーターサーバー
- 39 定期購入

(10) 被服・装飾品関係

- 40 展示会商法
- 41 呉服(退去妨害)
- 42 アクセサリー・宝石(退去妨害)

(11) 自動車関係

- 43 中古車購入

(12) ペット関係

- 44 ペットショップトラブル

(13) パチンコ・競馬関係

- 45 パチンコ必勝法・競馬情報

(14) 冠婚葬祭関係

- 46 結婚披露宴の式場予約
- 47 納骨堂・冠婚葬祭互助会の解約手数料
- 48 結婚相手紹介業者

(15) 運送関係

- 49 運送サービス

(16) 興信所・専門職関係

- 50 探偵・興信所
- 51 専門職(弁護士・司法書士等)

(17) 副業・内職商法関係

- 52 内職商法
- 53 ドロップショッピング商法
- 54 オーナー商法

(18) ねずみ講・マルチ商法関係

- 55 ねずみ講・マルチ商法

(19) 霊感・霊視商法関係

- 56 霊感・霊視商法

(20) デート商法関係

- 57 デート商法

(21) 訪問買取関係

- 58 訪問買取

判例年次索引

●内容を一部変更することがありますので、ご了承ください。

改正消費者契約法対応

Q&A 消費者取引 トラブル解決の手引

編集 名古屋消費者問題研究会

多様化する消費者トラブルを
契約類型別に詳解!

◆平成29年6月3日施行の改正消費者契約法をはじめとする消費者保護法制の改正や、平成29年1月24日最高裁判決(クロレラチラシ配布差止等請求事件)を踏まえた最新の内容です。

◆オンライン取引や健康食品購入などの近年増加している新たな消費者トラブルを多く取り上げてその対処方法を解説するとともに、解決に欠かせない内容証明文例を豊富に掲載しています。

A5判・総頁344頁
本体価格 3,800円+税
送料実費

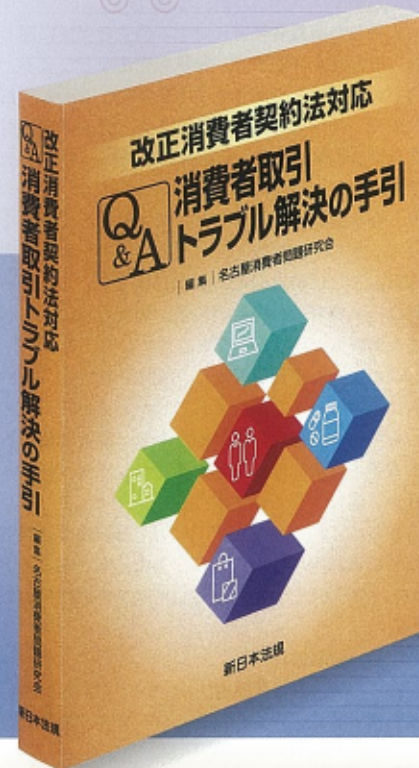
電子書籍版も
発売!!

本

webショップからお申し込みいただけます。
新日本法規 Web で 検索

電子書籍版

[電子書籍版]
本体価格 3,100円+税



新日本法規出版株式会社

本社 〒460-8455 名古屋市中区栄1丁目23番20号
東京本社 〒162-8407 東京都新宿区山谷砂土原町2丁目6番地
札幌支社 〒060-8516 札幌市中央区北1条西7丁目5番
仙台支社 〒981-3195 仙台市泉区加茂1丁目48番地の2
東京支社 〒162-8407 東京都新宿区山谷砂土原町2丁目6番地
関東支社 〒337-8507 さいたま市見沼区南中野244番地1

名古屋支社 〒460-8456 名古屋市中区栄1丁目26番11号
大阪支社 〒540-0037 大阪市中央区内平野町2丁目1番12号
広島支社 〒730-8558 広島市中区国泰寺町1丁目5番9号
高松支社 〒760-8536 高松市原町3丁目14番11号
福岡支社 〒810-8663 福岡市中央区大手門3丁目3番13号
(2017.10) 509761

ECO この印刷物は環境にやさしい「植物性大豆インキ」を使用しています。

おかげさまで70年

新日本法規出版

公式Facebookページ
法律出版社ならではの情報を発信



【1】消費者契約法の目的と内容（平成28年改正含む）、問題点

1 消費者契約法の目的

(1) 制定の背景

民法の原則では、契約当事者を対等として扱っていますが、現実には、消費者と事業者には、商品・役務の内容などに関する知識、情報、交渉力などにおいて大きな格差があり、この格差が原因となって消費者被害が多数発生しています。

こうした消費者被害に対する消費者保護に関しては、消費者契約法の施行前にも、特定商取引法、割賦販売法などによる、クーリング・オフや中途解約といった手当てがされていました。しかし、例えば、特定商取引法は、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、訪問購入の7種類（消費者契約法制定当時は訪問購入を除く6種類）の取引に規制対象を限っており、かつ、自動車等の多くの適用除外となる商品があるなど、消費者契約のすべてを対象としたものではありません。また、割賦販売法も、割賦販売を対象とするなど適用対象が限定されていることは特定商取引法と同様です。したがって、これらの法律による規制は、消費者被害発生の後追いのものにならざるを得ないことから、包括的な消費者保護法が必要とされていました。

このような事情を背景に、消費者契約法が、平成12年4月28日に成立し、平成13年4月1日から施行されました。また、平成18年5月31日には、消費者被害の未然防止・拡大防止の観点から、消費者団体訴訟制度（適格消費者による差止請求制度）を盛り込んだ改正法（平18法56）が成立し、平成19日から施行されています。

さらに、平成28年5月25日には、施行後の裁判例の集積や高齢化の進んだ社会経済状況の変化に対応するために消費者の権利を拡大する改正法（法61）が成立し、一部を除き、平成29年6月3日から施行されることとなりました。

(2) 本稿の目的

ところで、消費者契約法は、その施行後、消費者被害救済の場で活用された裁判例も多数集積されてきております。消費者契約法が消費者被害の

【27】オンラインゲーム（未成年者の取消し）

Q Xの小学6年生の息子AはY社のオンラインゲームを利用して遊んでいます。

当該オンラインゲームは、基本プレイ料金は無料であるが、ゲームを有利に進めるためのアイテム取得等に課金するシステムになっています。また、当該オンラインゲームは小学生の年齢層がプレイすることを想定した子ども向けのゲームです。Aは、当初、無料プレイの範囲で利用していましたが、先月、同意を得ることなく、高額な課金取引をX名義のクレジットカード決済（マンスリークリア取引。翌月一括払い）で行いました。その際、Aは、成人であるかのように嘘の生年月日を入力し、決済画面に事前にXの財布から取り出してメモしていたカード番号、有効期限、名義人の記載を入力しただけで、特に暗証番号やID・パスワード等を求められる手続はありませんでした。

最近になってX宛てに利用明細書が届いたため、Aの無断利用が明らかになりました。Xはどうしたらよいでしょうか。

A Xは、Y社に対しては、親権者の同意のない未成年者の取消しとして未成年者取消しを行った上で、返金ないし課金のキャンセル処理を求め、クレジットカード会社に対しては、事案の解決に至るまで支払を拒絶し、加盟店・ネットワーク、調査などの協力を求めるべきです。

解説

1 未成年者取消権について

(1) 未成年者取消権

未成年者が法定代理人の同意なく行った法律行為は、取り消すことができます（民21）。

クレジットカードを無断で利用して決済したような場合でも、ゲーム事業者Y社との関係で当該アイテム取得の契約当事者は未成年者Aですが、当該アイテム取得に係る契約は取り消すことができます。

なお、両親がオンラインゲームの利用を許していたことをもって、課金取引の内容等を考慮することなく、予め包括的同意があったとすることは困難です。個々の課金取引ごとにAと事業者であるY社との間でAの取消しに係る契約が成立することから、原則として個々の課金取引ごとにAの取消しの有無を判断しなければなりません。

(2) 「処分を許した財産」

もっとも、本ケースとは異なり、法定代理人である親権者が処分を許した財産によってアイテム取得等のための課金取引を行ったといえるような場合は、取り消すことができます（民53）。

(3) 「詐術を用いたとき」

また、未成年者が成人であると信じさせるために詐術を用いたときは、取り消すことができます（民21）。

この「詐術」について、判例（最判昭44・2・13判時551・44）は、「相手方に対し積極的詐術を用いた場合にかぎるものではなく、無能力者が、ふつと欺くに足る言動を用いて相手方の誤信を誘起し、または誤信を強固なものとする」と判示しています。当該事案は準禁治産者（当時）であり、未成年者については「詐術」の判断はより慎重にされる可能性があります。

本ケースのように未成年者が成人であるかのように嘘の生年月日

（補償規約）、会員の家族等が当該不正使用を行い、又はこの場合には、例外的にそのような補填がされないこととされているところ、

・ カード会社が不正使用を排除する利用方法を構築して防ぎようができたというべきであるから、会員にカード決済の過失があったとはいえないとして、補償規約の適用が除外される。会員は支払責任を負わないとし、クレジット契約の会費を放棄しました。

本ケースにおいても、クレジットカード情報を入力するに際して、クレジット会社からの決済システム自体がセキュリティの低いものであったといえますから、会員であるXが被害を受ける場合もあると考えられます。

参考判例

最判平13・3・27判時1760・19

○加入電話契約者の承諾なしにその未成年の子が利用したQ2事業における有料情報サービスに係る通話料の請求を拒絶する部分につき第1種電気通信事業者が加入電話契約を請求することが信義則ないし衡平の観念に照らして認められない事例。

最判平13・3・27判時1760・89

○加入電話契約者以外の者がいわゆるダイヤルQ2サービスを利用した場合には、加入電話契約者は、情

東京地判平21・10・2消費者84・211

○クレジットカード会社が、1回払い等で拒否を対抗し得ない場合、支払請求を停止すべき法的義務は加入者と加盟店との間のトラブルの有無や内容の状況を確認し、むやみに購入者が不利益を被ることのないよう協力する義務を有するとされた事例（東京高判平22・3・10において控訴却下）。

京都地判平25・5・23判時2199・52

○16歳の少年が父親のクレジットカードを窃取した上、このカードで飲食店に飲食代金を決済した場合、信販会社の父親に対する支払請求の一部が権利の濫用に当たるとされた事例。

●内容証明郵便

（オンラインゲーム事業者に対するもの）

〇〇県〇〇市〇〇町1丁目2番3号
〇〇オンラインゲーム株式会社御中

ご通知

私は、貴社に対し、Aの法定代理人親権者として、下記のとおりご通知いたします。

記

私は、貴社のオンラインゲーム〇〇を利用しているA（ID：〇〇）の法定代理人親権者です。

(9) 飲食料品関係

【37】水素水生成器

Q Xは、訪問販売業者Yから、水道水を電気分解して水素を発生させて、活性酸素を抑制する水を作る水素水生成器を30万円で購入しました。訪問してきたセールスマンAは、「活性酸素は動脈硬化や老化の原因になる。」「水素水を飲むと体内の活性酸素濃度が低減する。」「このまま水道水を飲み続けると血管がぼろぼろになる。」などと説明し、高齢となり健康に気を遣っていたXは健康のために購入を決めました。しかし、知人に説明書を読んでもらったところ、記載されていた活性酸素抑制率は装置にかけた水の中の活性酸素を抑制するもので、体内の活性酸素を抑制できるものではなく、健康増進の効能は不明でした。契約を取り消して返金して欲しいのですが、可能でしょうか。

特定商取引法の訪問販売に該当するため、クーリング・オフが適用されます。

(4) 取消しの効果

これら取消しにより、契約は当初から無効となり、不当利得の法理によって、当事者の一方は他方に対し、既に受けた給付を返還しなければなりません。この点、不当利得の法理によれば、購入者が水素水生成器の返還だけでなく、水素水生成器の使用により得た利益をも返還しなければならないかが問題となりますが、そもそも現存する利益を返還するというのが法の趣旨なので、水素水生成器を使用した利益が現存しているとは考えられず、返還する必要はないでしょう。

なお、平成28年改正消費者契約法では、将来の民法（債権法）改正以降でも、消費者が返還義務を負う範囲を現在の解釈論と同じ現存利益に限ることを明らかにしています（消費契約6の2。詳細は【33】末尾の一口メモをご参照ください）。

6 特定商取引法、消費者契約法以外の救済

錯誤無効（民95）、詐欺取消（民96①）、不法行為に基づく損害賠償請求（民709）による救済も可能です。

一口メモ

◆水素水生成器の商品テスト結果及び人体への効能について◆

平成28年3月に、独立行政法人国民生活センターが、水道水を電気分解して水素を発生させることにより活性酸素の一種であるヒドロキシラジカルを抑制する水ができるようになった商品のテスト結果を発表しました（平成28年3月10日付報道発表資料「活性酸素の一種を抑制する水をつくるようになった装置一飲用による効果を表したものではありません」）。

同資料によれば、水素水生成器のヒドロキシラジカル抑制効果については、「装置にかけた水の『ヒドロキシラジカル抑制率』は、事業者が独自に設定した試験条件により得られたもので、絶対的な効能を示すものではありません」。