

京都府消費生活安全センターからのお知らせ

消費者トラブルを防ぐ法律を紹介します ～景品表示法、特定商取引法、消費者契約法～

消費者と事業者間の資金力・情報量の格差のため、広告時・取引時に守るべきルールや、消費者が不公正な契約を解除・取消しできるルールを定めた法律があります

消費者をだます不当な「**広告**」を禁止している法律

「景品表示法」

うそや大げさな表示など、消費者をだますような不当表示(以下の3種類)を禁止し、消費者が主体的な意思決定ができる環境を守っています。

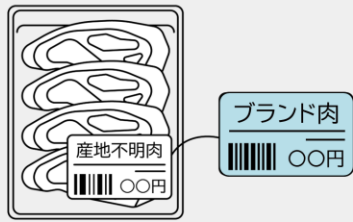
表示とは？

- インターネット広告
- SNSの投稿、アフィリエイト広告、メール
- ダイレクトメール、チラシ・パンフレット、カタログ
- 容器、パッケージ、ラベル
- 新聞、雑誌、テレビ・ラジオCM
- ディスプレイ(陳列)、実演広告
- ポスター、看板

禁止されている不当表示

1. 優良誤認表示

品質や内容等を著しく優良に見せる



2. 有利誤認表示

価格や取引条件を著しく有利に見せる



3. その他、誤認されるおそれのある表示 (内閣総理大臣が指定)

- 無果汁の清涼飲料水等
- 商品の原産国
- 消費者信用の融資費用
- 不動産のおとり広告
- 有料老人ホームの不当表示
- おとり広告
- ステルスマーケティング



その他、景品表示法では、懸賞による又は来店者や購入者全員への過大な景品類の提供を禁止しています

景品表示法について詳しくはこちら(消費者庁HP「景品表示法」)



※不当表示や過大景品は、故意・過失を問わず違反があれば処分の対象となり得るので、十分に注意してください。

契約トラブルを生じやすい特定の**7つの取引類型**を対象に、トラブル防止のルールを定めている法律

「特定商取引法」

特定商取引法について詳しくはこちら(「特定商取引法ガイド」)



対象となる特定の取引を行う事業者には、法定書面(適法な契約書)の作成・交付やクーリング・オフに応じる義務等があります。

契約書に不備があったり、クーリング・オフ妨害を行ったりした場合等は、クーリング・オフ期間を過ぎても消費者は解約できることとなります。

対象となる取引	訪問販売	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
期可解 間能除	8 日間	8 日間	20 日間	8 日間	20 日間	8 日間
ポイント	キャッチセールス、アポイントメントセールス、SF 商法も対象。	電話をいったん切った後、消費者が郵便や電話等によって申込みを行う場合も該当。	通称マルチ商法、ネットワークビジネス。中途解約権もある。	エステ、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、一定の美容医療が対象。中途解約権もある。	通称、内職商法。「仕事を提供する」と誘い、仕事に必要な商品等を契約させる。	業者が消費者の自宅等を訪問して、物品の購入を行う取引。

インターネット通販等の通信販売には、クーリング・オフ制度はありません。ただし、事業者の責任者名や連絡先等、表示が義務付けられている項目があります。

この資料は「30代からの消費生活のキホン」(消費者庁)(https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_education/public_awareness/teaching_material/business_education/program_02)を加工して京都府消費生活安全センターが作成

京都府消費生活安全センターからのお知らせ

消費者トラブルを防ぐ法律を紹介します

～景品表示法、特定商取引法、消費者契約法～

消費者と事業者間の資金力・情報量の格差のため、広告時・取引時に守るべきルールや、消費者が不公正な契約を解除・取消しできるルールを定めた法律があります

「勧誘」によるトラブルから消費者を守る法律

「消費者契約法」

不当な勧誘によって結ばされた契約は、消費者から取消しの主張ができます。

特定商取引法
特にトラブルの多い
種類の取引に適用される

など

消費者契約法
消費者と事業者が結ぶ
すべての契約が適用される

民法
すべての契約に適用される

1. 誤認させる



- うそを言われた(不実告知)
- 不利になることを言われなかった(不利益事実の不告知)
- 必ず値上がりすると言われた等(確定的判断の提供)

2. 困惑させる



- お願いしても帰ってくれない(不退去)
- 帰りたいのに帰してくれない(退去妨害)
- 退去困難な場所へ同行
- 威迫する言動を交えて相談の連絡を妨害
- 社会生活上の経験が乏しい又は加齢等で判断力が低下している者の不安をあおる
- 好意の感情の不当な利用(デート商法等)
- 靈感商法 等

3. 過量契約



- 通常の量を著しく超える購入を勧誘された

「消費者契約法」で無効となる契約条項

次のような消費者が一方的に不利になる契約条項は、「無効」となります。

事業者は責任を負わないとする条項

当ジムは、会員の施設利用に際し生じた傷害等の事故について一切責任を負いません



平均的な損害の額を超えるキャンセル料条項

結婚式場を1年以上前にキャンセルする場合、契約金額の80%がかかります



免責範囲が不明確な条項

当社は、法律上許される限り、1万円を限度として損害賠償責任を負います



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

借主が後見開始の審判を受けたときは、アパートの賃貸契約を解除します



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

受け取った商品に不具合があった場合でもキャンセルは一切できません



消費者の利益を一方的に害する条項

サービスが契約内容に適合していない場合、1か月以内に申し出がないときは賠償義務を負いません



消費者契約法について詳しくはこちら(消費者庁HP「消費者契約法」)



この資料は「30代からの消費生活のキホン」(消費者庁)(https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_education/public_awareness/teaching_material/business_education/program_02)を加工して京都府消費生活安全センターが作成