

第6回 消費者トラブルの解決法



弁護士 小島幸保 (こじま・さちほ)

2000年、弁護士登録 (大阪弁護士会)。
2006年、小島法律事務所開設。

一人暮らしをしている高齢の母が、訪問販売で高額の浄水器を購入してしまいました。使い方もよく分からないようで、ハッキリ言って不要な物です。契約を取り消すことはできるのでしょうか。

A1

訪問販売によって商品を購入した場合、法律で定められた書面を受け取ってから8日間は無条件で契約を解除することができます (クーリング・オフ)。したがって、契約関係の書類があれば、その内容をすぐに確認しましょう。また、クーリング・オフできる期間が経過していても、販売業者側から嘘の説明を受けたり、営業マンが長時間居座ってなかなか帰ろうとしなかったり、脅されたりといった不適切な勧誘があれば、契約を取り消しできる可能性があります。したがって、お母様に契約に至る状況を確認してみてください。

このように、お年寄りが被害に遭う事例が増加しているため、周囲が配慮してあげることも重要でしょう。

Q2

クーリング・オフについて詳しく教えてください。

Q1

クーリング・オフとは、申込みまたは契約後に、法律で決められた書面を受け取ってから一定の期間、消費者が無条件に解約することが認められる制度です。すべての取引でクーリング・オフができるわけではなく、特定商取引法、宅地建物取引業法、保険業法などによって認められているものです。

A2

クーリング・オフができる期間は、8日間とするものが多いですが、複雑な取引 (いわゆるマルチ販売取引など) の場合は20日間とされているなど取引の内容により異なります。消費者はこの期間内に、冷静に「この取引・契約が本当に必要か」を再考できるということなのです。

なお、クーリング・オフの解除の意思表示は書面で行わなければならないませんが、書面には契約を特定できる事項を記入すればよく、解除する理由などを記載する必要はありません。

適法にクーリング・オフがなされると、契約ははじめから無かったことになり、支払済みの代金を返還してもらえ、代わりに、受け取った商品は返還しなければなりません。形のないサービスの提供を受けているときは、返還すべき「物」は無いので代金を返してもらっただけということになります。

途中で通えなくなりました。解約することはできるのでしょうか。

A4

英会話教室やエステティックサロンのように、その人の身体を美しくしたり、知識・技能を向上させること等を目的としながら、その目的の実現が確実でないような内容の取引であって、一定の期間・一定の金額を超えるものは「特定継続的役務提供」として、法律によって特別なルールが設けられています。

解除に関して見ると、訪問販売と同様に、クーリング・オフが認められており、申込み (または契約) 後に法律で決められた書面を受け取ってから8日間は無条件の契約解除が可能です。

また、このクーリング・オフ期間が経過した後であっても、契約を途中で解約すること (中途解約) ができます。この場合、使用しなかった分の対価は返還してもらうことができますが、中途解約以前の使用分については対価の支払が必要です。

なお、「特定継続的役務提供」に該当する取引は、次のとおりです。

- ・ エステティックサロン (1か月超・5万円超)
- ・ 語学教室、家庭教師、学習塾、結婚相手紹介サービス、パソコン教室 (いずれも2か月超・5万円超)

通信販売で購入した商品は、クーリング・オフできるのでしょうか。

A3

新聞・インターネットなどの広告を見て、電話やインターネットで申込みを行う取引を「通信販売」といいます。通信販売にはクーリング・オフのように理由なく解除できる制度はありません。事業者から積極的に勧誘されたわけではなく、自ら積極的に商品の購入を決定したという点が訪問販売とは異なるからです。

ただし、事業者が広告を行う際、「返品を受け付けるかどうか」や、受け付ける場合の条件 (返品可能期間、「未使用の場合のみ」など) について表示しなければならぬとされており、そのような表示がない場合は、8日間に限って送料消費者負担で返品する (契約解除) ことができます。

したがって、まずは返品に関する表示を確認してみてください。

Q4

英会話教室の費用を一括で払ったのですが、仕事も忙し