

5 取消権の行使期間(7条1項)を過ぎた相談があったか

不当勧誘規定による契約取消権は、追認できる時（誤認に気づいた時・困惑から脱した時）から6ヵ月を経過したとき、または契約締結時から5年を経過したときは時効によって消滅する（7条1項）が、消費生活センターに寄せられる相談のなかで、取消権の行使期間が問題となるケースはどの程度あるのだろうか。

消費生活相談員は、相談業務のなかで、消費者契約法上の取消権の行使期間を過ぎた相談を受けた経験があるか、次の4つの選択肢を挙げて尋ねた。（複数回答）

- (1) 契約してから5年以上経っていた
- (2) 騙されて契約していたことに気づいてから6ヵ月以上経っていた
- (3) 不退去・退去妨害から解放されてから6ヵ月以上経っていた
- (4) そのような相談を受けたことがない

さらに、(1)の経験があると答えた相談員には「相談してきた経緯」((1)-A)を、(2)の経験があると答えた相談員には「すぐに相談してこなかった理由」((2)-A)を尋ねた。（複数回答）

(1) 契約してから5年以上経っていた — 過半数が経験あり

「契約してから5年以上経っていた」相談を受けた経験のある相談員は、全体で過半数を超える（51.9%）。

所属センター別では、政令市立センターの比率がやや高く57.2%、以下、都道府県立センターは52.9%、市区町立センターは50.4%となっている。

(1)-A 相談してきた経緯は何か

「契約してから5年以上経っていた」相談を受けた経験のある相談員に、「相談してきた経緯」を、次の3つの選択肢を挙げて尋ねた。（複数回答）

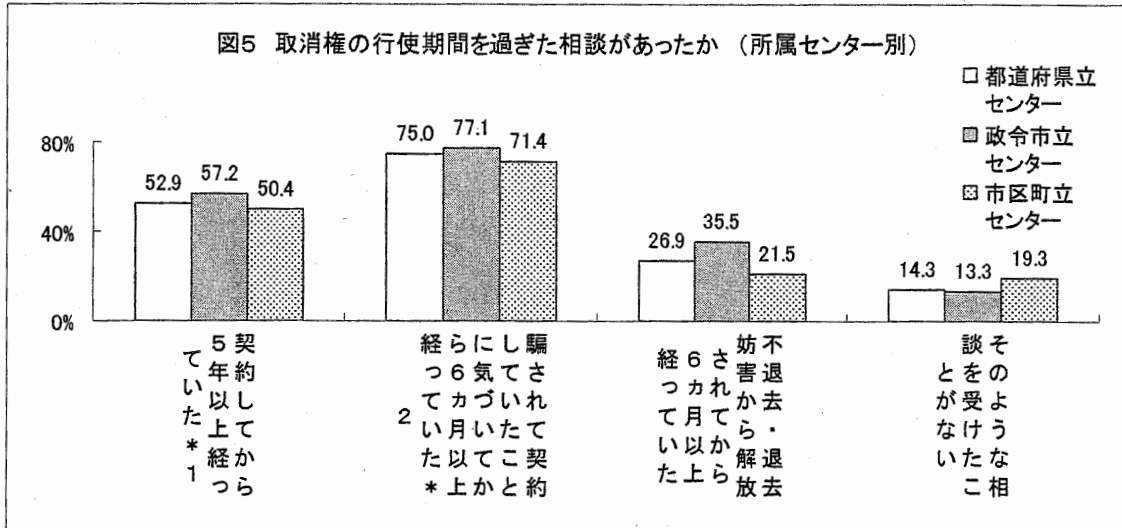
- ① 本人以外が気づいて相談してきた
- ② 最近になって騙されていたことに気づいて相談してきた
- ③ ずっと悩んでいたが、最近になって相談してきた

「相談してきた経緯」として、②の「最近になって騙されていたことに気づいて相談してきた」を挙げた相談員は全体で50.5%、①の「本人以外が気づいて相談してきた」は45.4%、③の「ずっと悩んでいたが、最近になって相談してきた」は39.0%である。(％は「契約してから5年以上経っていた」と答えた806人に占める比率)

②は、今までは特段疑問や不満を感じていなかったが、報道等を見て騙されたことに気づくケースなどであり、①は、契約当事者が判断能力に問題のある人であることが推測されるケースである。

表5 取消権の行使期間を過ぎた相談があったか(所属センター別)

	複数回答(回答者数・%)			
	全 体	都道府県立 センター	政令市立 センター	市区町立 センター
計	1,553 (100.0)	484 (100.0)	166 (100.0)	903 (100.0)
契約してから5年以上経っていた*1	806 (51.9)	256 (52.9)	95 (57.2)	455 (50.4)
騙されて契約していたことに気づいてから6ヵ月以上経っていた*2	1,136 (73.1)	363 (75.0)	128 (77.1)	645 (71.4)
不除去・退去妨害から解放されてから6ヵ月以上経っていた	383 (24.7)	130 (26.9)	59 (35.5)	194 (21.5)
そのような相談を受けたことがない	265 (17.1)	69 (14.3)	22 (13.3)	174 (19.3)
無回答	30 (1.9)	4 (0.8)	3 (1.8)	23 (2.5)
*1 相談してきた経緯(複数回答)	806 (100.0)	256 (100.0)	95 (100.0)	455 (100.0)
本人以外が気づいて相談してきた	366 (45.4)	122 (47.7)	53 (55.8)	191 (42.0)
最近になって騙されていたことに気づいて相談してきた	407 (50.5)	119 (46.5)	52 (54.7)	236 (51.9)
ずっと悩んでいたが、最近になって相談してきた	314 (39.0)	113 (44.1)	41 (43.2)	160 (35.2)
わからない	34 (4.2)	9 (3.5)	1 (1.1)	24 (5.3)
その他	82 (10.2)	21 (8.2)	11 (11.6)	50 (11.0)
無回答	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)
*2 すぐに相談してこなかった理由(複数回答)	1,136 (100.0)	363 (100.0)	128 (100.0)	645 (100.0)
事業者とやりとりしているうちに時間が経ってしまった	113 (9.9)	34 (9.4)	14 (10.9)	65 (10.1)
事業者に苦情を聞き入れてもらえずあきらめていた	644 (56.7)	198 (54.5)	84 (65.6)	362 (56.1)
悩んでいたら時間が経ってしまった	822 (72.4)	268 (73.8)	93 (72.7)	461 (71.5)
わからない	37 (3.3)	14 (3.9)	6 (4.7)	17 (2.6)
その他	155 (13.6)	46 (12.7)	15 (11.7)	94 (14.6)
無回答	3 (0.3)	1 (0.3)	0 (0.0)	2 (0.3)



なお、「その他」(10.2%)の欄には、次のように記載されていた。

- ・ 次々販売で発覚した。二次被害にあって判明。
- ・ 支払いが困難になり相談に来た。
- ・ 5年以上経過した事例は受け付けていない。

(2) 騙されて契約していたことに気づいてから6ヵ月以上経っていた — 4分の3が経験あり

「騙されて契約していたことに気づいてから6ヵ月以上経っていた」相談を受けた経験のある相談員は、全体で4分の3近く(73.1%)を占める。

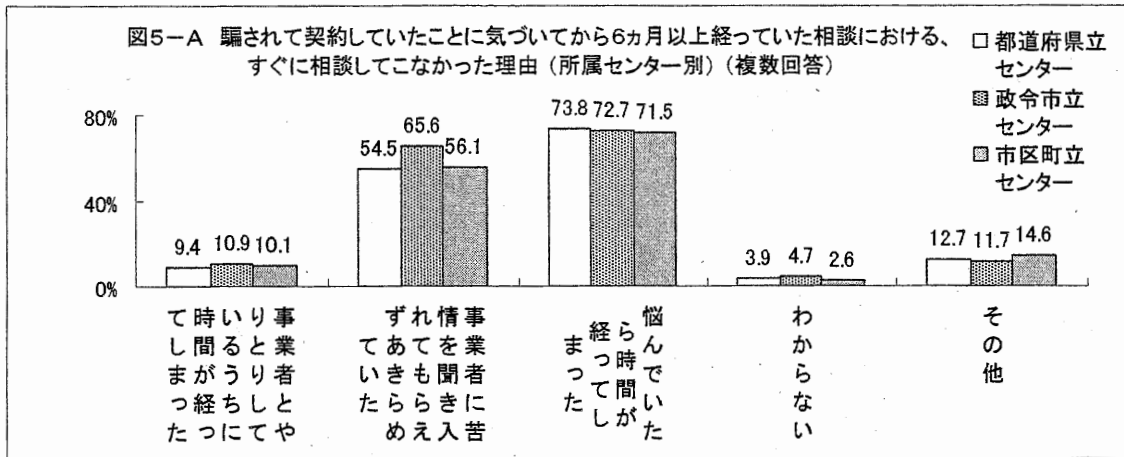
所属センター別では、比率に大きな差異はなく、都道府県立センターは75.0%、政令市立センターは77.1%、市区町立センターは71.4%となっている。

(2)-A すぐに相談してこなかった理由は何か

「騙されて契約していたことに気づいてから6ヵ月以上経っていた」相談を受けた経験のある相談員に、「すぐに相談してこなかった理由」を、次の3つの選択肢を挙げて尋ねた。(複数回答)

- ① 事業者とやりとりしているうちに時間が経ってしまった
- ② 事業者に苦情を聞き入れてもらえずあきらめていた
- ③ 悩んでいたら時間が経ってしまった

③を理由に挙げた相談員は全体で72.4%、②を理由に挙げた相談員は56.7%、①を理由に挙げた相談員は9.9%である。(％は「騙されて契約していたことに気づいてから6ヵ月以上経っていた」と答えた1,136人に占める比率)



なお、「その他」(13.6%)の欄には、次のように記載されていた。

- ・ どうしてよいか（どこに相談したらよいか）わからなかった。
- ・ 取消しできることを知らなかった。
- ・ クーリング・オフ期間が過ぎると解約できないと思い込んでいた。
- ・ 契約した以上仕方無いと思っていた。自分が悪いとあきらめていた。
- ・ 家族に言ったら怒られるので。
- ・ 何とか支払えたから。クレジットの支払いが困難になった。
- ・ 信販の支払いが半年してからであり、引き落としされるに至ってあわてて相談に来た。
- ・ 事業者から嫌がらせをされる不安があったから。
- ・ 時間がなくて相談できなかった。

(3) 不除去・退去妨害から解放されてから6か月以上経っていた — 4分の1が経験あり

「不除去・退去妨害から解放されてから6か月以上経っていた」相談を受けた経験のある相談員は、全体で4分の1(24.7%)となっている。

所属センター別では、政令市立センター(35.5%)の比率が最も高く、以下、都道府県立センター(26.9%)、市区町立センター(21.5%)となっている。

(4) そのような相談を受けたことがない — 2割弱

全体で17.1%の相談員が「そのような相談を受けたことがない」と答えている。

所属センター別では、市区町立センターの比率がやや高く19.3%であり、都道府県立センターは14.3%、政令市立センターは13.3%となっている。