

## 4 契約解除に関する行為

特定商取引に関する法律に基づくクーリング・オフや、消費者契約法に基づく契約取り消しの申し出などは、法律によって認められている消費者の権利です。また、その他に事業者が任意に認めているクーリング・オフもあります。消費者からのこのような申し出に対し、事業者が不当に妨害したり、解約成立の後に代金返還や原状回復などを不当に拒否する行為は許されません。

### 1 一旦認めた口頭での解約の拒否

消費者が口頭で行ったクーリング・オフなどに同意の意思を示しながら、後から書面によらなければならないことを理由として、契約の成立や存続を強要すること。



### 2 困惑行為による解約の妨害

消費者をあざむいたり、困惑させたり、威圧的、畏怖させるような言動や心理的圧迫を与えるような言動によって、法令や契約に基づく契約の申し込みの撤回等を妨げること。



### 3 不当な請求による解約の妨害

不当な額の対価や費用、損害賠償などの支払いを要求することを消費者に告げ、法令や契約に基づく契約の申し込みの撤回等を妨げること。



### 4 商品使用を勧めての解約の妨害

法令や契約によって、商品等を使用、消費、利用すると契約の申し込み撤回や解除ができなくなることが定められている場合に、消費者に説明をせず、その商品等の使用を勧めるなどして、契約の成立や存続を強要すること。



### 5 過量販売の解約の妨害

過大な量の商品等の購入契約を締結した場合に、消費者が、信義誠実の原則に照らしやむを得ないと認められる理由があって、契約解除を申し出ているのに、正当な理由なく拒否すること。



### 6 継続的契約の中途解約の妨害

継続的に商品等を供給する契約を締結した場合に、消費者が、信義誠実の原則に照らしやむを得ないと認められる理由があって、中途解約を申し出ているのに、正当な理由なく拒否すること。



### 7 金銭返還等の不当な拒否

契約の申し込み撤回等が有効に行われたのに、これを認めない、または法令や契約に基づく返還義務、原状回復義務、損害賠償義務などの全部または一部の履行を正当な理由なく拒否したり、遅延させること。

