

韓国における請約撤回(クーリング・オフ)制度と消費者紛争事例 (日韓消費者法・高齢者法国際セミナー)

メタデータ	言語: jpn 出版者: 公開日: 2015-06-03 キーワード (Ja): キーワード (En): 作成者: 金, 聖天 メールアドレス: 所属:
URL	https://doi.org/10.14945/00008639

■ 日韓消費者法・高齢者法国際セミナー ■

韓国における請約撤回（クーリング・オフ）制度と消費者紛争事例⁽¹⁾

金 聖 天*

I. 序論

韓国の消費者法は、1980年の旧消費者保護法（現、消費者基本法）の制定以後に画期的に発展した⁽²⁾。韓国の消費者法の内容の中で最も重要な制度は、請約撤回（クーリング・オフ）制度である⁽³⁾。韓国の請約撤回制度は、1991年の改正旧都・小売業振興法（1997年廃止）の訪問販売に関する購買者の撤回権の規定から開始された。その後、訪問販売等に関する法律（以下「訪販法」という）、電子商取引等での消費者保護に関する法律（以下「電消法」という）、割賦取引に関する法律（以下「割賦法」という）に規定されて、撤回期間、撤回権行使要件、撤回の効果などの内容が多様に変化し、コンテンツ産業振興法、保険業法などに、請約撤回の適用対象が拡大された。

現行韓国の請約撤回の法体系は、訪販法の訪問販売・電話勧誘販売・多段階販売・後援訪問販売、電消法の通信販売、割賦法の割賦契約（直接割賦契約・間接割賦契約）・先払式割賦契約⁽⁴⁾など、消費者契約ごとに規制されており、用語や撤回期間、撤回権行使の要件、撤回排除事由、撤回の効果などで違いがあり、事業者の帰責事由に

* 韓国消費者院前任研究委員，韓国外国語大学校法学専門大学院兼任教授

- (1) 本稿は、アジア消費者法研究会・静岡大学法科大学院の共同主催，日韓消費者法・高齢者法国際セミナー（2014年11月24日）の発表文を修正・補完したもので，発表者の個人的な見解である。
- (2) 韓国の消費者法の歴史については，李銀榮，「韓国消費者法35年，回顧と課題」，第9回韓国法律家大会 近代私法120年－省察と新しい指向－第4セッション第2分科セミナー資料集（2014年10月25日），5頁以下参照。韓国消費者法の初期の歴史については金聖天，「消費者法立法過程の実態分析」法と社会 Vol.7 No.1（1993）。
- (3) 韓国消費者法は「請約撤回」，アメリカは「Cooling-off」，日本は「申込みの撤回」または「クーリング・オフ」，ドイツは「Widerrufsrecht」，EUは「Right of withdrawal」という。韓国法の請約は，日本法の申込みにあたる。
- (4) 韓国法の先払式割賦契約は，日本法の前払式割賦契約にあたる。

よる撤回期間の延長、相殺など他の国にはない異質な要素が内包されている。韓国の請約撤回制度は、初期には日本の旧訪問販売等に関する法律（現、特定商取引に関する法律）、割賦販売法等を参考にしたが、独自に進化しており、内容において日本のクーリング・オフ制度とは違いがある。最近では、2011年消費者権利指令（Consumer Rights Directive⁽⁵⁾）等、EUの消費者保護指令の影響が大きくなっている。

現行韓国の請約撤回の個別立法主義は、請約撤回に関する対象（消費者と事業者）の法規に対する理解と規制の実効性を低下させている。消費者契約ごとに請約撤回の規定の内容が少しずつ異なり、消費者相談や被害救済などで混乱を与えるなどの問題があり、請約撤回に関する消費者紛争の原因になっている。

本稿は、韓国の消費者紛争の解決において、消費者權益増進の本質的な制度として重要な位置を占めている請約撤回制度の立法の歴史と現行法規の内容を紹介し、請約撤回に関する消費者紛争事例（韓国消費者院の合意勧告事例、消費者紛争調整委員会の紛争調整決定事例、韓国消費者団体協議会の自律紛争調整委員会の紛争調整事例、公正取引委員会の審決例）を紹介し、最後に請約撤回関連法案など韓国の請約撤回制度の課題と代案を提示する。

II. 請約撤回制度の立法の歴史と現行法規の内容

1. 立法沿革

韓国で請約撤回制度を最初に規定した法律は、旧都・小売業振興法（1997年廃止）である。1991年一部改正時に、訪問販売の場合における請約撤回の規定を新設した（第37条の2及び第37条の3）⁽⁶⁾。このときは、訪問販売について「購買者撤回権」（第37条の2）という見出しの下に7日の撤回期間、起算点、書面主義、撤回排除事由、訪問販売業者の立証責任など「購買者の撤回権行使の効果」（第37条の3）を規定した。その後、1991年に訪販法と割賦法が制定され、旧都・小売業振興法の請約撤回の規定は削除された。

1991年に制定された訪販法⁽⁷⁾は「請約の撤回」という見出しの下に訪問販売や多

(5) DIRECTIVE 2011/83/EU OF THE EUROPEAN PARLIAMENT AND OF THE COUNCIL of 25 October 2011 on consumer rights, amending Council Directive 93/13/EEC and Directive 1999/44/EC of the European Parliament and of the Council and repealing Council Directive 85/577/EEC and Directive 97/7/EC of the European Parliament and of the Council.

(6) 本文中の条文に、別の表示がなければ当該法律の条文を意味する。

(7) 1991年の制定訪販法は、当時の日本の訪問販売等に関する法律を参照して訪問販売、通信販売、多段階販売（日本の連鎖販売に該当）などを規定した。商工委員会「都・小売業振

段階販売における請約撤回を規定した(第7条及び第8条, 第15条)。訪問販売の撤回期間は7日であり, 多段階販売の撤回期間は14日であった。1995年1月に全面改正された訪販法は, 訪問販売の撤回期間を7日から10日に延長し, 撤回期間の起算点を契約の締結から契約書の交付に変更した(第7条及び第8条)。1995年12月全面改正された訪販法は, 通信販売でも例外的に請約撤回を認め(第21条及び第22条), 多段階販売の場合における撤回期間を14日から20日に延長し(第35条及び第36条), 撤回の効果を強化するための返金保証金制度を新設した(第37条)。1999年一部改正された訪販法は, 訪問販売の撤回期間を14日から10日に短縮した(第10条)。

2002年に全面改正された訪販法⁽⁸⁾は, 訪問販売と同じように電話勧誘販売にも請約撤回を認め, 撤回期間は14日に延長しており, 多段階販売の場合でも, 撤回権者(消費者と多段階販売員)による撤回期間(14日と3ヶ月), 撤回権行使の実効性確保のための共済組合などを新設した。2012年に全面改正された訪販法は, 後援訪問販売の請約撤回を新設し(第29条), 妨害行為などの撤回期間起算点を補完した(第8条)。

2002年に制定された電消法⁽⁹⁾は, 通信販売に関する規定を訪販法から分離し, 通信販売の請約撤回を規定した(第17条)。通信販売の撤回期間は7日, 返送費用は消費者が負担することを原則と規定した。1991年に制定された割賦法⁽¹⁰⁾は, 「買受人の撤回権」という見出しの下に直接割賦契約と間接割賦契約の請約撤回を規定した(第5条～第7条)。以後, 2008年に一部改正された割賦法は, 撤回期間の延長事由を規定するなど, 部分的な変化があった。2010年に全面改正された割賦法⁽¹¹⁾は, 見出しを「請約の撤回」に変更し(第8条), 先払式割賦取引の請約撤回を規定した(第24条)。消費者の抗弁権と関連して, 抗弁事由として「他の法律に基づいて正当に請約を撤回した場合」を追加した(第16条第1項第6号)。

その以外にも, コンテンツ産業振興法と保険業法も請約撤回制度を規定した。2005年に一部改正されたオンラインデジタルコンテンツ産業発展法は, 請約撤回や電消法の準用を規定した(第16条の2及び第16条の4)。2010年の全面改正時にコンテンツ

興法中改正法律案審査報告書, 1991年5月10日, 国会議案情報システム<<http://likms.assembly.go.kr/bill/jsp/main.jsp>>, 李興茂, 『訪問販売に関する研究』韓国消費者保護院(1998)。

- (8) 2002年に全面改正された訪販法は, 当時の日本の特定商取引に関する法律を参照して継続取引と事業勧誘取引を規定した。
- (9) 2002年に制定された電消法については, 金聖天, 『電子商取引等での消費者保護に関する法律解説』韓国消費者保護院・電子商取引支援センター(2003)。
- (10) 1991年に制定された割賦法は, 当時のドイツの旧割賦取引法と日本の割賦販売法を参照した。李京賢・金英媛, 『割賦売買法の制定方向』, 韓国消費者保護院(1998)。
- (11) 2010年に全面改正された割賦法は, 日本の割賦販売法を参照して先払式割賦取引を規定した。

産業振興法に改称し、コンテンツの請約撤回を規定した(第27条)。2014年1月に一部改正された保険業法は、保険契約の請約撤回を規定した(第102条の4及び第102条の5)。

2. 法規の内容⁽¹²⁾

1) 訪販法

① 撤回対象

訪販法の請約撤回対象は、訪問販売による契約、電話勧誘販売による契約、多段階販売による契約、後援訪問販売による契約等である。しかし、法適用除外取引と請約撤回排除事由に対しては、請約撤回をすることができない。法適用除外取引とは、まず、事業者(多段階販売員、後援訪問販売員または事業勧誘の取引の相手方を除く)が商行為を目的に財貨等を購入する取引である(第3条第1号)。ただし、事業者が事実上の消費者のような地位で、他の消費者と同じ取引条件で取引する場合には、請約撤回をすることができる。第二に、保険業法第2条第6号の規定による保険会社と保険契約締結のための取引である(同条第2号)。第三に、個人が独立した資格で供給する財貨等の取引として、訪問販売員を置かない訪問販売業者が加工していない農産物・水産物・畜産物・林産物、訪問販売業者が直接生産した財貨等の取引である(同条第3号と施行令第6条)。

請約撤回排除事由(第8条第2項)は、まず、消費者に責任ある事由で財貨等が滅失または毀損した場合である。ただし、財貨等の内容を確認するために包装等を毀損した場合は、契約を撤回することができる。第二に、消費者が財貨等を使用したり、一部を消費したりして、その価値が著しく低くなった場合である。第三に、時間が経過して、再販売することが困難で、財貨等の価値が著しく低くなった場合である。第四に、複製することができる財貨等の包装を毀損した場合である。第五に、消費者の注文によって個別に生産される財貨等に対するもので、請約の撤回および契約の解除を認めると訪問販売業者や電話勧誘販売業者に回復することができない重大な被害が予想される場合として、事前にその取引について個別にその事実を告知し、消費者の書面(電子文書を含む)に同意を受けた場合である(施行令第11条)。しかし、訪問販売業者等が、同条第5項の規定による措置をしないときは、同条第2号から第4号に該当しても請約撤回等を行うことができる。

(12) 韓国の請約撤回法規の内容については、国家法令情報センターのホームページを参照
<<http://www.law.go.kr/main.html>>。

② 撤回期間と起算点

訪問法は撤回期間を原則として14日、例外的には、3ヶ月または30日と定め、起算点も多様に規定している。

訪問販売もしくは電話勧誘販売の方法で財貨等の購入に関する契約を締結した消費者が請約撤回することができる期間と起算点（第8条第1項）は、次の通りである。第一に、契約書を受け取った日から14日、第二に、その契約書を受け取った日より財貨等が遅れて供給された場合には、財貨等を供給したり、供給が始まった日から14日、第三に、契約書を受け取っていない場合や、訪問販売業者等の住所等が記載されていない契約書を受け取った場合、訪問販売業者等の住所変更等の理由で期間内に請約撤回をすることができない場合には、訪問販売業者等の住所を知った日または知ることができた日から14日、第四に、契約書に請約撤回等に関する事項が書かれていない場合には、請約撤回等を行うことができていたことを知った日または知ることができた日から14日、第五、訪問販売業者等が請約撤回等を妨害した場合には、その妨害行為が終了した日から14日である。

そして消費者は、財貨等の内容が表示広告の内容と異なる場合、または契約内容と異なって実施された場合には、その財貨等を供給受けた日から3ヶ月以内に、その事実を知った日または知ることができた日から30日以内請約撤回等を行うことができる。

一方、取引当事者間の法定撤回期間よりも長い期間を約定した場合には、その期間が撤回期間である。

多段階販売もしくは後援訪問販売の方法で財貨等の購入に関する契約を締結した消費者が請約撤回等を行う場合には、訪問販売の撤回期間と起算点に関する規定が準用される（第17条第1項、第29条）。ただし、消費者が多段階販売員もしくは後援訪問販売員と財貨等の購買に関する契約を締結した場合、その消費者は、多段階販売員もしくは後援訪問販売員に対して優先的に請約撤回等をして、多段階販売員もしくは後援訪問販売員の所在不明等の理由で多段階販売員に対して請約撤回等を行うことが難しい場合にのみ、その財貨等を供給した多段階販売業者もしくは後援訪問販売業者に対して請約撤回等を行うことができる。しかし、多段階販売員もしくは後援訪問販売員の場合、契約を締結した日から3ヶ月以内に書面でその契約に関する請約の撤回等を行うことができる（同条第2項、第29条）。

起算日の計算方法は、他の定めがないため、民法の初日不算入の原則に従う（第157条）。

③ 撤回方法

訪問法は、初期に書面主義を規定したが、現在は「請約撤回等を行うことができる」と規定しているのみで、撤回の効力発生時期に関する規定を置いていない。そのため、

行使の形式は、口頭、書面（電子文書を含む）等、いずれも可能であり、効力発生時期については請約撤回等を書面でする場合には、請約撤回等の意思表示が記載された書面を発送した日にその効力が発生するという発信主義を規定している（第8条第4項）。

④ 撤回の効果

訪販法は、撤回の効果について詳細に規定している（第9条）。

訪問販売もしくは電話勧誘販売の場合において、消費者が請約撤回等をしたときは、既に供給された財貨等を返還しなければならない（同条第1項）、訪問販売業者等（消費者から財貨等の代金を支給された者、又は消費者と訪問販売等に関する契約を締結した者を含む）は、財貨等の返還を受けた日から3営業日以内に、既に支給された財貨等の代金を返金しなければならない（同条第2項前段）。この場合、訪問販売業者等が消費者に財貨等の代金の返金を遅延したときは、その遅延期間に応じて100分の20を乗じて算定した遅延利子（遅延賠償金）を支給しなければならない（同条同項後段、施行令第13条）。

訪問販売業者等は、すでに財貨等が使用され、または、一部が消費された場合には、その財貨等を使用し、または、一部を消費して、消費者が得た利益またはその財貨等の供給に要した費用に相当する金額として、大統領令が定める範囲の金額の支払いを消費者に請求することができる（同条第8項）。

請約撤回等の場合、供給を受けた財貨等の返還に必要な費用は、訪問販売業者等が負担し、訪問販売業者等は、消費者に請約撤回等を理由に違約金または損害賠償を請求することができない（同条第9項）。

一方、訪販法は、訪問販売の契約もしくは電話勧誘販売契約に関連した消費者信用契約がある場合について詳しく規定している。

訪問販売業者等は、財貨等の代金を返金する場合において、消費者が与信専門金融業法の第2条第3号の規定によるクレジットカードやその他の大統領令で定める決済手段として財貨等の代金を支給したときは、遅滞なく、そのクレジットカード等の代金決済手段を提供した事業者（決済業者）が財貨等の代金の請求を停止または取り消すように要請しなければならない（同条第3項）。ただし、訪問販売業者等が決済業者からその財貨等の代金を既に支給された場合には、遅滞なく、これを決済業者に返金し、その事実を消費者に通知しなければならない。

訪問販売業者等から財貨等の代金を受けた決済業者は、遅滞なく、消費者にこれを返金するか、または返金に必要な措置を講じなければならない（同条第4項）。訪問販売業者等の返金を遅延して、消費者に対して代金を支払った訪問販売業者等は、その遅延期間の遅延賠償金を消費者に支払わなければならない（同条第5項）。

消費者は、訪問販売業者等が正当な事由なく決済業者に代金を返金しない場合には、還付を受ける金額について決済業者にその訪問販売業者等の他の債務と相殺することを要請することができる(同条第6項)。この場合、決済業者は、大統領令が定めるところにより、その訪問販売業者等の他の債務と相殺することができる。

消費者は、決済業者が相殺を正当な事由なく怠った場合、決済業者に対して代金の決済を拒否することができる(同条第7項)。この場合、訪問販売業者等や決済業者は、その決済の拒否を理由として、当該消費者を、約定した期日以内に債務を弁済していない者と処理する等、消費者に不利益を与える行為をしてはならない。

訪問販売業者等、財貨等の代金を支給された者または消費者と訪問販売等に関する契約を締結した者が同一人ではない場合には、各自は請約撤回等に伴う財貨等の代金の返金に関する義務の履行において連帯して責任を負う(同条第10項)。

⑤ その他

i) 情報提供および契約書法定記載事項

訪販法によると、訪問販売業者等は、契約締結の前に、請約の撤回及び契約の解除の期限・行使方法・効果に関する事項及び請約撤回等の権利行使に必要な書式により、総理令に定めることを説明しなければならず(第7条第1項第6号)、請約の撤回および契約の解除の期限・行使方法・効果に関する事項及び請約撤回等の権利行使に必要な書式の事項を記録した契約書を消費者に発行しなければならない(同条第2項)。

ii) 片面的強行規定

訪販法は、消費者等に不利な契約の禁止という見出しの下に、第8条、第9条、第17条、第18条等の請約撤回に関する規定に違反した契約として消費者に不利なことは効果がないという、請約撤回の規定の片面的な強行規定性を規定している(第52条)。

iii) 禁止行為

訪販法は、請約撤回等を妨害する目的で、消費者を威迫する行為、虚偽または誇張された事実を知らせたり、欺瞞的な方法を使用して、請約撤回等を妨害する行為、請約撤回等を妨害する目的で住所や電話番号等を変更する行為等を請約撤回に関する禁止行為として規定している(第11条および第23条)。

2) 電消法

電消法上の請約撤回の規定は、訪販法と比較すると、適用対象および法適用除外取引、撤回期間、費用負担等において違いがある。

第一に、電消法の請約撤回対象は、通信販売による契約である(第17条)。

第二に、法適用除外取引には、通信販売業者ではない者との間の通信販売仲介をしている通信販売業者、資本市場と金融投資業に関する法律の投資売買業者・投資仲業者がする証券取引、大統領令が定める金融会社等がする金融商品取引および日常生活用品、飲食等を隣接する地域で販売するための取引等を規定している(第3条第3項及び第4項、施行令第3条)。

第三に、電消法の撤回期間は、原則として7日である。

第四に、電消法によると、7日以内に単純な変心による請約撤回の場合には、供給された財貨等の返還に必要な費用は消費者が負担し(第18条第9項)、事業者の責に帰すべき事由による請約撤回の場合には、通信販売業者が負担する(同条第10項)。

3) 割賦法

割賦法の請約撤回の規定は、訪販法と電消法と比較すると、適用対象と法適用除外取引、撤回期間、撤回の方法、撤回排除の財貨および割賦契約、抗弁事由等で違いがある。

第一に、割賦法の請約撤回対象は、割賦契約(直接割賦契約、間接割賦契約)、先払式割賦契約である(第8条、第24条)。

第二に、法適用除外取引には、事業者が商行為のために財貨等の供給を受ける契約(ただし、事業者が事実上の消費者のような地位で、他の消費者と同じ取引条件で取引する場合は、法が適用される)と、性質上本法を適用することが適合しないものとして、製造業によって生産されない農産物・水産・畜産物・林産物・鉱物、医薬品、保険、証券、手形、不動産等がある(第3条、施行令第4条)。

第三に、割賦法の撤回期間は7日(割賦契約)と14日(前払式割賦契約)である(第8条第1項)。

第四に、割賦法の撤回方法は、書面主義であり(第8条第3項)、間接割賦契約の場合は消費者の撤回の通知義務を規定している(第9条)。

第五に、割賦法は、船舶、航空機、車両、建設機械、自動車、設置に専門的な人力と付属資材等が要求されるものとして、設置した冷凍機、電気冷房機(暖房兼用を含む)、ボイラー等撤回排除財貨はもちろん、割賦価格が10万ウォン未満の割賦契約(クレジットカードを使用して割賦取引をする場合には、割賦価格が20万ウォン未満の割賦契約)、消費者の注文によって、個別に製造された財貨等の供給を目的とする割賦契約等、撤回排除割賦契約を規定している(第8条第2項第2号、施行令第6条)。

第六に、消費者の抗弁権と関連して、抗弁事由として「他の法律に基づいて正当に請約を撤回した場合」を規定している(第16条第1項第6号)。

4) コンテンツ産業振興法

コンテンツ産業振興法は、コンテンツの請約撤回を規定している(第27条)。コンテンツ制作者は、電消法第17条第2項によって請約撤回や契約の解除が不可能なコンテンツの場合は、その事実をコンテンツまたはその包装に表示したり、試用商品を提供したり、コンテンツの一時的または一部の利用を可能にする等の方法で請約撤回や契約の解除の権利行使が妨げられないように措置しなければならない。ただし、その措置をしなかった場合には、利用者の請約撤回や契約の解除は制限されない。

5) 保険業法

保険業法は、保険契約の請約撤回を規定している(第102条の4, 第102条の5)。保険会社は、一般保険契約者として保険会社に対し、大統領令で定める保険契約を請約した者(請約者)が保険証券を受領した日から15日(取引当事者の間に15日より長い期間で約定した場合にはその期間)以内に、大統領令で定めるところにより、請約撤回の意思を表示した場合には、特別な事情がない限り、これを拒否することができない。ただし、請約した日から30日を超えた場合は、そうではない。保険会社は、請約の撤回を受領した日から3日以内に、既に納入された保険料を返還しなければならない。保険料の返還が遅れた期間に対しては、大統領令で定めるところにより計算した金額を加えて支給しなければならない。保険会社は、請約者に対し、その請約の撤回に伴う損害賠償または違約金等の金銭の支払いを請求することができない。保険契約の請約撤回の場合において、既に保険金の支払事由が発生したときには、その請約の撤回の効力は発生しない。ただし、請約者が保険金の支払事由が発生したことを知りながらその保険契約の請約を撤回した場合はこの限りでない。

6) 標準約款

韓国の約款の規制に関する法律により、公正取引委員会が審査・承認した標準約款(第19条の3)の中にも請約撤回が規定されている⁽¹³⁾。代表的に、電子商取引の標準約款(第10023号)(第15条, 第16条), 自動車教習所の標準約款(第10031号)(第8条), 塾の標準約款(第10032号)(第10条), 学習誌標準約款(第10038号)(第6条), ジムの利用標準約款(第10048号)(第6条), 自動車(新車)売買約款(第10051号)(第7条, 第8条), 浄水器レンタル標準約款(第10052号)(第6条), オンラインゲームの標準約款(第10069号)(第21条, 第22条)等である。

(13) 標準約款については、公正取引委員会標準約款様式を参照<<http://www.ftc.go.kr/info/bizinfo/stdContractList.jsp>>。

Ⅲ. 請約撤回に関する消費者紛争の現況と事例

1. 現況

韓国消費者院で受付処理された被害救済件数を見ると、請約撤回に関する項目がある。統計的には請約撤回だけで分類がされておらず、請求理由の中で、契約に関連することとして契約解除・解止⁽¹⁴⁾、請約撤回、違約金、抗弁権、契約不履行、無能力者契約などが含まれている⁽¹⁵⁾。

<表1> 契約に関連する被害救済の現状

(単位：件)

区分		2010	2011	2012	2013
被害救済件数		23,414	27,427	29,519	28,013
請求理由	契約関連	6,968	13,582	12,646	11,803
	特殊販売関連	3,649	4,334	5,325	4,514
処理結果	合意勧告(還払)	3,947	5,306	6,842	7,082
	契約解除・解止	1,828	1,668	1,895	1,438

さらに、韓国消費者院の年齢別被害救済の現状を見ると、次の通りである。

<表2> 年齢別被害救済の現状

(単位：件)

区分	2010年	2011年	2012年	2013年
10代以下	241	261	320	260
60歳以上	1,287	1,630	1,654	1,996

2. 事例

請約撤回に関連する消費者紛争は、家具、健康機能食品、農水畜産漁業用品、放送・通信教育、スポーツ・レジャー・趣味用品、衣類、携帯電話サービス、コンドミニウム会員権、車両用ブラックボックスなど、全品目にわたって発生している。請求の理由の内容は、請約撤回拒否、請約撤回妨害、遅延損害金の未払い、違約金または損害賠償請求、排除の理由と撤回期間の算定についての一方的な解釈などに関するものである。請約撤回に関する消費者紛争事例は、韓国消費者院の合意勧告事例⁽¹⁶⁾、消費

(14) 韓国法の解止は、日本法の中途解約にあたる。

(15) 韓国消費者院の被害救済の現況については、韓国消費者院、『消費者被害救済年報と事例集』(2011年, 2012年, 2013年)。韓国消費者院ホームページを参照<http://www.kca.go.kr/brd/m_376/list.do>。

(16) 韓国消費者院の合意勧告事例に対しては、韓国消費者院『消費者被害救済年報と事例集』(2011年, 2012年, 2013年)、韓国消費者院ホームページを参照<http://www.kca.go.kr/brd/m_376/list.do>。

者紛争調停委員会の紛争調停決定事例⁽¹⁷⁾，韓国消費者団体協議会自律紛争調整委員会の紛争調整の事例⁽¹⁸⁾，公正取引委員会の審決例⁽¹⁹⁾などがある。

1) 韓国消費者院の合意勧告事例

韓国消費者院は，被害補償に関する合意を勧告することができる（消費者基本法第35条第1項第5号及び第57条）。

〔合意勧告事例1〕 無料体験後の効果がない健康食品の返品要求

申立人は，2013年2月「7日間の無料体験後に効果がない時には100%の払戻しを保証する」という新聞広告を見て健康食品を398,000ウォンで購入した。その製品を一週間服用したが効果がなく，返金を要求したが，被申立人は請約撤回期間が経過したと拒否した。

〔合意勧告事例2〕 サイズが合わない手作り靴の返品および払戻しの要求

申立人は，2013年2月，電子商取引に靴を購入して118,000ウォンを支払いした。製品が到着したがサイズが合わず，すぐに被申立人に返却を要求した。被申立人は，製品の販売時に返品ができないという事実を告知し，手作り靴であるので，交換や返金は不可であると拒否した。

〔合意勧告事例3〕 販売時の広告とは異なり契約された携帯電話サービスの請約撤回要求

申立人は，2013年4月，電子商取引にスマートフォンを購入し，番号移動を申請した。契約当時のサイトには，そのプランの選択時に「月端末機の代金20,233ウォン，端末機元本485,600ウォン」となっていたが，開通後「月端末機代金40,200ウォン，端末機元本964,848ウォン」という確認文字を受けた。請約撤回を要求したが，被申立人は拒否した。

(17) 消費者紛争調停委員会の紛争調停決定事例に対しては，韓国消費者院ホームページ－被害救済－被害救済情報－紛争調整決定事例を参照<http://www.kca.go.kr/brd/m_22/list.do?itm_nm=전체>。

(18) 韓国消費者団体協議会 自律紛争調整委員会の紛争調整事例については，自律紛争調整委員会ホームページ<<http://www.amco.or.kr/>>。

(19) 公正取引委員会の審決例については，公正取引委員会ホームページを参照<<http://www.ftc.go.kr/laws/book/judgeSearch.jsp>>。

【合意勧告事例4】 訪問販売で契約したリゾート会員権の請約撤回要求

申立人は、2013年4月、リゾート会員権の契約締結を勧誘する被申立人の電話を受け、翌日、担当チーム長が直接訪問した。租税公課の名目で1,980,000ウォンを支払って契約を締結し、10年間使用することができる会員カードを無料が発給された。その後、契約自体に気になって請約撤回を要求したが、被申立人は、租税公課の返金を拒否した。

【合意勧告事例5】 通信販売で契約した訪問教育契約の請約撤回の要求

申立人は、被申立人が運営するインターネットホームページを表示した後、2010年2月8日に、子供2人の音楽レッスンのために被申立人に電話して、自宅での訪問相談を要求したところ、同年2月9日に事業者側の従業員が申請者の自宅を訪問して訪問指導の内容を説明したうえでレッスン契約を勧めて、週1回1年間(48回)訪問指導を受ける契約を締結し、代金2,732,426ウォンをクレジットカードで決済した。しかし、子供たちが嫌って夫の反対も激しく、契約締結日の午後、被申立人に電話して、契約解除を通知したところ、被申立人は、契約解除時の条件によって違約金の名目で19%が発生したという。契約書に違約金請求案内があってもサービスを受けていない状態で、違約金を請求することは不当であると判断して被害救済を申請した。

2) 消費者紛争調停委員会の紛争調停決定事例

消費者紛争調停委員会は、消費者紛争の調停決定を審議・議決する(消費者基本法第60条第2項第1号)。

【紛争調整の決定事例1】 契約内容と異なるインターネット講義受講契約の請約撤回に伴う返金要求

申立人は、2013年5月31日、被申立人のインターネットホームページで職業相談士の資格コースの案内を見て、電話で、被申立人とインターネット講義受講契約を締結し、同日、被申立人が指定する銀行口座に55万ウォンを入金した後、受講を開始した。同年6月8日、被申立人にテキストメッセージを送信して、この事件の契約に関する請約を撤回し、受講料の返金を要求したが、被申立人がこれを拒否した。

【紛争調整の決定事例2】 PDP TVであることを明確に広告していないTVの請約撤回要求

申立人は、2013年2月9日、被申立人が販売している50インチのスマートTVをLED TVであると思って120万ウォンにカードで購入した後、同年2月20日、製品が配送されインストールされた後にPDP TVであることを知り、すぐに購入価格の返

金を要求した。しかし、被申立人は、すでにTVを設置したので、請約撤回が不可能であると主張し、これを拒否した。

【紛争調整の決定事例3】 オンライン株式投資コンサルティングの請約撤回の要求
申立人は、2011年9月5日、株式投資コンサルティングを受けるために、被申立人のVIPサービスを1ヶ月間利用する契約を締結し、22万ウォンをクレジットカードで支払ってVIP会員に登録した。次の日に請約撤回を要求したが、被申請人が拒否した。

【紛争調整の決定事例4】 ウェディングコンサルティング契約の請約撤回に伴う代金の返金の要求

申立人は、2009年2月8日に、ソウル三成洞素材繊維センタービル2階の展示場で開かれたウェディング博覧会で、同年9月予定された結婚式のために、被申立人とウェディングコンサルティング契約を締結し、契約金で20万円を支給したが、同年2月16日請約を撤回し、契約金の返金を要求した。

【紛争調整の決定事例5】 体型管理サービス請約撤回に伴う代金の返金の要求

申立人は、インターネットを通じて、被申立人の肥満の管理に関する広告内容を見て、被申立人と肥満管理の提供を受ける契約を締結した後、請約撤回をして代金の返金を要求した。

3) 韓国消費者団体協議会の自律紛争調停委員会の紛争調停事例

韓国消費者団体協議会の自律紛争調停委員会は、消費者の苦情や被害を処理するために、自律的な紛争調整をすることができる（消費者基本法第31条）。

【紛争調整事例1】 訪問販売員から購入した生ごみ処理機の請約撤回

申立人は、2012年11月13日に、被申立人の従業員として勤務する知人の紹介で、被申立人の物品（生ごみ処理機）30台を購入し、支店開設の契約を締結した後、代金19,800,000ウォンを被申立人に支払った。申立人は、被申立人から購入した物品30台の中で消費者に販売した商品4台を除いて受領しなかった物品26台の請約撤回の意思を記載して、2013年3月12日、内容証明を発送した。しかし、被申立人が内部規定を理由に返品不可を主張した。

【紛争調整事例2】 コンドミニアム会員権の請約撤回の遅延

申立人は、2007年12月13日午後1時ごろ、職場に訪問した被申立人の販売員と10年

の間に利用できるコンドミニアム会員権の契約を締結し、クレジットカードで12ヶ月分割払いで789,000ウォンを支払った後、販売員からの会員登録請約書と会員証の交付を受けた。申請者は、契約の翌日である2007年12月14日、被申立人に会員登録請約書の下部に手書きで「請約撤回を要求する。2007年12月14日申請人の名前（署名捺印）」と記載して、会員証と一緒に郵便で発送した。その後、申立人が2008年1月9日、被申立人に契約解除の意思の内容を記載した書面を内容証明で発送したが、被申立人が請約撤回を遅延した。

【紛争調整事例3】 多段階販売員から購入した物品の請約撤回

申立人は、2013年3月29日頃、〇〇(株)ソウル大学センターで多段階販売員の会員登録をして、製品を購入する意思で上位販売員に現金55万ウォンを支給した。申立人は、上位販売員から現金支給に関する領収書や契約書を受領しておらず（白紙注文書のみ受領）、以後、被申立人が発送したものを受領した事実はない。その後、申立人は、マルチレベルビジネスに対する疑問をもち契約を撤回することにして、被申立人に請約撤回について問い合わせをしたが、その過程で、申立人に対して売り出し処理された部分は、110,000ウォンに過ぎず、それさえも知らない名義のクレジットカードで決済された事実を知った。申立人は、自分に対して売り出し処理された110,000ウォンの部分について請約撤回の申請をし、この部分は、カードでキャンセル処理され、カード名義人の口座に返金となされた。しかし、申立人の上位販売員に支給した現金550,000ウォンの返還の主張に対して、被申立人がこれを拒否した。

【紛争調整事例4】 電子商取引で購入した靴の請約撤回

申立人は、2013年6月3日、被申立人のサイトから女性靴（サイズ240mm、ヒール8cm、以下「物品」という）を購入して、代金156,000ウォンを携帯電話の少額決済で支払った。2013年6月15日に、商品を受けた申立人は、2013年6月17日被申立人に返還を要求しながら被申立人に物品を送った。2013年6月21日、被申立人は、物品が手作り靴であるので、返金ができないため、修理して送るとして、2013年7月2日申請人に物品を再び送ったが、申立人は、物品の受領を拒絶した。申立人は、請約撤回を主張する反面、被申立人は、電消法で定めている請約撤回制限事由に該当すると主張した。

4) 公正取引委員会の審決例

公正取引委員会は、訪販法、電消法、割賦法などの所管部署として法違反事業者に対して是正措置、課徴金、過怠料などの制裁を加える。

【審決例1】 請約撤回の妨害行為

サイバーモールを通じて販売しながら、請約撤回期間を電消法に規定されている期間よりも短縮して案内する方法で偽りの事実を知らせて消費者の請約撤回を妨害した行為に対して、電消法に基づいて是正命令、公表、過怠料の賦課などを議決した（事件番号2014電子0673, 2014電子0670, 2014電子0669など）。

【審決例2】 請約撤回に関する契約書の未記載行為

会員加入契約を締結し、契約書を交付しながら、契約書に、電話勧誘販売員の住所、請約撤回や契約解除の期限、行使方法・効果に関する事項や請約撤回などの権利行使に必要な書式などが記載されていない不完全な契約書を交付した行為について訪販法に基づいて過怠料賦課を議決した（事件番号 2009特別1089, 2009特殊1088, 2009特殊1087, 2009特殊1085, 2009特殊1084など）。

【審決例3】 遅延賠償金の未払い行為

電話勧誘販売で請約撤回に伴う代金の払戻しするとき、遅延賠償金の未払い行為について訪販法に基づいて過怠料賦課を議決した（事件番号2009特別1080, 2009, 特殊1077など）。

IV. 結語

韓国の請約撤回制度は、消費者紛争解決のため、一般消費者はもちろん高齢者などの脆弱な消費者の權益増進に不可欠な制度として定着してきた。しかし、関連法規の内容は、用語、撤回期間、起算点、撤回権行使の要件、撤回の効果などで差があり、これを解消するための解釈論および立法論的な議論がある。

国会に発議された法案の中では、対象の拡大、撤回期間の延長などが提案されている。①デジタルコンテンツに関する請約撤回規定を新設する電消法一部改正法律案（2014年）、②事業者は、消費者が30日以内の範囲で、大統領令で定める期間内に物品等の交換または返金を要求する場合には、消費者に責任ある事由で財貨等が滅失または毀損された場合などを除いて、これに応じなければならないという規定を新設する消費者基本法改正案（2008年）、③請約撤回期間を14日、21日、30日に延長する割賦法改正案（2009年、2010年、2011年、2012年）、④請約撤回期間を14日、21日、30日に延長する訪販法改正案（2010年、2012年）、⑤請約撤回期間を14日に延長する電消法改正案（2012年）、⑥7日を7営業日に修正する電消法改正案（2014年）、⑦高齢の消費者に2倍の請約撤回期間を規定した訪販法改正案（2013年）、⑧老人消費者の請約撤回期間を30日に延長する老人消費者保護に関する特別法案（2011年、任期

満了廃案) などがある⁽²⁰⁾。

韓国の請約撤回制度の改善のための個人的な見解をいくつか提示する。短期的には、まず、用語は「消費者撤回権」と統一する。第二に、撤回期間の起算点、行使方法、撤回の効果などは、統一的に規定する。第三に、高齢者などの脆弱な消費者保護のために請約撤回期間の延長よりは、消費者取消権を導入する案を検討する。第四に、事業者の責に帰すべき事由に基づく撤回期間の延長、相殺などの異質的な要素は削除する。長期的には請約撤回に関する通則を規定することが必要であるが、これは、消費者基本法を補完する方法、消費者取引法を制定する方法、民法に編入する方法などの選択肢がある⁽²¹⁾。第五に、請約撤回の規定に関する日韓中の統一化作業を提案する。

今後、請約撤回制度は、消費者契約の非対称性を解消する消費者保護制度を越えて、人権と消費者脆弱性の観点から消費者差別禁止⁽²²⁾と脆弱な消費者保護⁽²³⁾を考慮した消費者の権益増進制度にならなければならない。

(20) 請約撤回に関する国会議案の内容については、国会議案情報システムを参照
<<http://likms.assembly.go.kr/bill/jsp/main.jsp>>。

(21) 韓国の請約撤回制度の改善については、金聖天、『消費者撤回権比較法研究』、韓国消費者院 (2010)。

(22) 金聖天、『消費者差別禁止に関する研究』、韓国消費者院 (2013)。

(23) 金聖天、『脆弱消費者保護法制改善方案研究』、韓国消費者院 (2014)。