

<社会生活上の経験不足の不当な利用（不安をあおる告知）>

問8 消費者の不安をあおる告知により締結された消費者契約の取消しを認めるのはなぜですか。どのような事例が救済されますか。

(答)

1. 事業者が、社会生活上の経験が乏しいことから、社会生活上の重要な事項等に対する願望の実現に過大な不安を抱く消費者に対し、そのことを知りながら不安をあおり、自由な判断ができない状況に陥らせて望まぬ契約を締結させるという消費者被害が発生しています。
2. このような消費者被害の救済について、これまでは公序良俗違反による無効（民法第90条）や不法行為に基づく損害賠償請求（民法第709条）といった一般的な規定に委ねられていましたが、これらの規定は要件が抽象的であり、どのような場合に適用されるかが、消費者にとって必ずしも明確ではなかった部分がありました。
3. こうした消費者被害を救済するため、消費者契約の特性を踏まえ、明確な要件を定めて、消費者の不安をあおる告知により締結された消費者契約の取消しを認める規定を消費者契約法に設けることとしました。
4. 具体的には、
 - ・消費者が、社会生活上の経験が乏しいことから、
 - ・願望^(注1)の実現に過大な不安^(注2)を抱き、
 - ・事業者がこれを知りながら、
 - ・不安をあおり、契約の目的となるものが願望実現に必要な旨告げたときに、取り消すことができることとするものです^(注3)。

(注1) 以下の事項に対する願望を指します。

- ・社会生活上の重要な事項（進学、就職、結婚、生計等）
- ・身体の特徴又は状況に関する重要な事項（容姿、体型等）

(注2) 「過大な不安」とは、消費者の誰もが抱くような漠然とした不安ではなく、社会生活上の経験が乏しいことにより、一般的・平均的な消費者に比べて「過大」に受け止められている不安をいいます。通常よりは大きい心配をしている心理状態であればこれに該当し得るものです。

(注3) 正当な理由がある場合を除きます。問12の解説を参照してください。

5. 例えば、以下のような事例が救済すべき事例として考えられます。
- 事業者が、就職活動中の学生の消費者の不安を知りつつ、「このままでは一生成功しない。この就職セミナーが必要。」と告げて勧誘し、就職セミナーの契約をした。
 - 事業者が、育児中の母親に、当該母親の子について「この子は想像力が足りない。学校の授業についていけなくなるかもしれない。」と不安をあおる告知を行い、幼児用教材の勧誘を行い、当該母親が契約した。
 - 事業者が、若い女性にアンケートを依頼した後、店舗に案内して「このままでは肌が大変なことになる。今のうちに手を打つ必要がある。」などと言い、化粧品セットとエステティックサービスの勧誘を行い、契約した。