

問 21 「実施前の原状の回復を著しく困難にする」という文言は何を指すのですか。

(答)

1. 消費者が契約の意思表示をする前に、事業者が契約上の義務を実施し、かつ、実施前の状態に戻すことを困難なものとするのは、消費者に、もはや契約の締結を免れることができないという心理的負担を生じさせるものであり、不当性の高い行為であるといえます。そこで、「実施前の原状の回復を著しく困難にすること」を要件とすることとしました。
2. このような趣旨に照らすと、「実施前の原状の回復を著しく困難にすること」には、①原状の回復を物理的に不可能にすることのみならず、②消費者にとって原状の回復が事実上不可能である状態にすることも含まれると考えられます。そして、②の状態にあるかどうかは、一般的・平均的な消費者を基準として、社会通念を基に規範的に判断されるものと考えられます。
3. 例えば、実施前の原状に回復することが物理的には可能であったとしても、原状の回復には専門的な知識や経験、道具等が必要となるために、一般的・平均的な消費者には原状の回復が事実上不可能であるといえる場合には、「実施前の原状の回復を著しく困難にすること」に該当するものと考えられます^(注)。

(注) 例えば、ガソリンを入れようとガソリンスタンドに立ち寄ったところ、店員が「無料点検を実施しています。」と言いながら、勝手にボンネットを開けてエンジンオイルも交換してしまったという場合なども本規定の対象となり得ます。