

一問一答 消費者契約法の一部を改正する法律(平成 30 年法律第 54 号)

目次 ※問27において施行日の元号のみ更新しました。

<総論>

- 問 1 今回の改正の経緯はどのようなものですか。
問 2 今回の改正は民法の成年年齢引下げに対応したものですか。

<解釈に疑義が生じないよう配慮する義務>

- 問 3 消費者契約の条項を定めるに当たり、事業者が、解釈について疑義が生じない明確かつ平易なものになるよう配慮すべき義務を定めるのはなぜですか。

<個々の消費者の知識及び経験を考慮した情報提供>

- 問 4 消費者契約の締結について勧誘をするに際して、事業者が、個々の消費者の知識及び経験を考慮した情報提供をすべき義務を定めるのはなぜですか。
問 5 「消費者契約の目的となるものの性質に応じ」という文言は何を指すのですか。

<不利益事実の不告知>

- 問 6 事業者の主観的要件として、故意のほかに「重大な過失」を追加するのはなぜですか。
問 7 事業者に「重大な過失」があるとされるのはどのような場合ですか。

<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。
問 9 「社会生活上の経験が乏しいこと」という文言は何を指すのですか。中高年の被害者も救済されますか。
問 10 「社会生活上の重要な事項」という文言は何を指すのですか。
問 11 「不安をあおり・・・告げること」という文言は何を指すのですか。
問 12 「正当な理由がある場合」とはどのような場合を指すのですか。

＜社会生活上の経験不足の不当な利用（好意の感情の不当な利用）＞

問 13 好意の感情を不当に利用して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。

問 14 「好意の感情」とはどのような感情を指すのですか。

問 15 「勧誘を行う者」とはどのような者を指すのですか。

問 16 関係が破綻することになる旨の告知がない場合には取消しの対象とならないのですか。

＜加齢等による判断力の低下の不当な利用＞

問 17 加齢等による判断力の低下を不当に利用して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。

問 18 「判断力が著しく低下している」とは具体的にどのような事態を指すのですか。

＜靈感等による知見を用いた告知＞

問 19 灵感等による知見を用いた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。

＜契約締結前に債務の内容を実施等＞

問 20 事業者が契約締結前に債務の内容を実施したこと等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。

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。

＜契約締結前の事業活動による損失補償の請求＞

問 22 「損失の補償を請求する旨を告げる」という文言は何を指すのですか。

＜損害賠償責任等の決定権限付与条項＞

問 23 事業者はその責任の有無や限度を決定する権限を付与する条項を無効とするのはなぜですか。

問 24 「当該事業者はその責任の有無を決定する権限を付与する条項」、「当該事業者はその責任の限度を決定する権限を付与する条項」とは何を指すのですか。事業者に決定権限が付与される条項には、具体

的にどのようなものがあるのですか。

<消費者の後見等の開始による解除権付与条項>

問 25 消費者が後見等の開始の審判を受けたことのみを理由として事業者
に解除権を付与する条項を無効とするのはなぜですか。

問 26 消費者が事業者に対し契約の目的物を提供する消費者契約において、
本条項が無効とならないのはなぜですか。

<その他>

問 27 消費者契約法の一部を改正する法律（平成 30 年法律第 54 号）の
規定は、いつから施行されることとなるのですか。

問 28 改正後の消費者契約法の規定については、いつの時点を基準として
適用されるのですか。

<総論>

問1 今回の改正の経緯はどのようなものですか。

(答)

1. 消費者契約法の取り消し得る不当な勧誘行為の追加、無効となる不当な契約条項の追加等の民事ルールの改正については、これまで継続的に検討がなされてきました。

平成28年には、過量な内容の消費者契約の取消しを認める規定の創設等を内容とする改正が行われています。

2. 平成28年改正の際の衆議院・参議院の附帯決議を受け、内閣府消費者委員会において約1年間、精力的な検討が行われました^(注1)^(注2)。その結果、平成29年8月に、速やかに改正法案を策定した上で国会に提出すべき旨の答申が示されました。

(注1) 消費者委員会に設置された消費者契約法専門調査会において、平成28年9月から平成29年8月までの間に合計23回の審議が行われました。

(注2) 消費者委員会に「成年年齢引下げ対策検討ワーキング・グループ」が設置され、平成29年1月に報告書が取りまとめられました。

3. これを踏まえ、消費者庁において所要の法制化作業を行い、平成30年3月2日に「消費者契約法の一部を改正する法律案」が閣議決定され、国会に提出されました。

4. この法律案は、その後国会における審議^(注3)を経て、平成30年6月15日に公布されました(平成30年法律第54号)。

(注3) 衆議院では平成30年5月24日に可決、参議院では平成30年6月8日に可決、成立しました(共に全会一致)。なお、衆議院では、与野党共同提案による修正案が提出され、新たに取消しの対象となる不当な勧誘行為の類型として、加齢等による判断力の低下の不当な利用、靈感等による知見を用いた告知の規定が追加されました。

問2 今回の改正は民法の成年年齢引下げに対応したものでですか。

(答)

1. 本改正では、民法の成年年齢引下げに対応するものとして、「不安をあおる告知」や「好意の感情の不当な利用」を、取消しの対象となる不当な勧誘行為として追加するなどの措置^(注1)を講じています。

(注1) その他、事業者の努力義務に、「個々の消費者の知識及び経験を考慮した上で」との文言を条文上明示しました。

これにより、例えば、消費者が若年者であって、その知識及び経験が十分でないようなときには、この点を考慮して、一般的・平均的な消費者のときよりも、より基礎的な内容から説明を始めること等が事業者に求められると考えられます。

2. 一方、若年者の被害の発生・拡大を防止するためには、法制度の見直しのみならず、消費者教育の充実により、被害事例の傾向や特徴を紹介するとともに、消費者が活用できる被害救済手段（クーリング・オフ、現行の消費者契約法等）や、被害に遭った場合の対応（「188」^(注2)等）等を周知・啓発することが重要と考えています。

(注2) 188 消費者ホットラインとは（消費者庁ウェブサイトより）

全国には、消費生活センターが829か所（平成29年4月1日時点）あり、そのほか、全ての市区町村に消費生活相談窓口が設置されています。消費者ホットラインは、全国共通の電話番号で、地方公共団体が設置している身近な消費生活相談窓口を御案内いたします。平成27年7月より、3桁の電話番号「188（いやや）」になりました。

消費者ホットラインは、消費生活センター等の消費生活相談窓口の存在や連絡先を御存知でない消費者の方に、お近くの消費生活相談窓口を御案内することにより、消費生活相談の最初の一步をお手伝いするものです。土日祝日についても、市区町村や都道府県の消費生活センター等が開所していない場合には、国民生活センターで相談を受け付けるなど、年末年始（12月29日～1月3日）を除いて原則毎日御利用いただけます。消費生活相談でどこに相談してよいか分からない場合には、一人で悩まずに消費者ホットラインを御利用ください。



消費者ホットライン 188 イメージキャラクター イヤヤン

<解釈に疑義が生じないよう配慮する義務>

問3 消費者契約の条項を定めるに当たり、事業者が、解釈について疑義が生じない明確かつ平易なものになるよう配慮すべき義務を定めるのはなぜですか。

(答)

1. 実際に使用されている消費者契約の条項の中には、解釈に疑義が生じるおそれのある、内容が不明確な条項が見られます^(注1)。

(注1) 例えば、契約書中で単にAとBを読点で結んだ場合には、「AかつB」とも「A又はB」とも解釈することができる不明確な条項となります。

2. 事業者は、条項の作成に当たっては、解釈に疑義が生じないように努めなければなりません。そこで、本改正では、「事業者は、消費者契約の条項を定めるに当たっては、消費者の権利義務その他の消費者契約の内容が消費者にとって明確かつ平易なものになるよう配慮する」よう努めなければならないことを規定した部分を改正し、「条項の解釈について疑義が生じない明確なもので、かつ、消費者にとって平易なものになるよう配慮する」よう努めなければならないことを明らかにしました^(注2)。

(注2) 改正前の消費者契約法第3条第1項の趣旨から導かれる考え方の一つに、条項使用者不利の原則（契約の条項について、解釈を尽くしてもなお複数の解釈の可能性が残る場合には、条項の使用者に不利な解釈を採用すべきであるという考え方）があります。本改正は、この原則の基となっている、「事業者は、条項の作成に当たっては、解釈について疑義が生じない明確な条項の作成に努めなければならない」という考え方を明示するものです。

<個々の消費者の知識及び経験を考慮した情報提供>

問4 消費者契約の締結について勧誘をするに際して、事業者が、個々の消費者の知識及び経験を考慮した情報提供をすべき義務を定めるのはなぜですか。

(答)

1. 情報提供の在り方は個別の消費者が契約内容等をどの程度理解しているのかによって変わり得るものですので、事業者の消費者に対する情報提供は、個別の消費者の事情についても考慮した上で実質的に行われるべきものです^(注1)^(注2)。

(注1) 事業者が消費者に情報を提供する際に考慮すべき事情としては、消費者の理解と関連性が高い「知識及び経験」を明記しています。

(注2) 例えば、消費者が若年者であって、知識及び経験が十分でないようなときには、この点を考慮して、一般的・平均的な消費者のときよりも、より基礎的な内容から説明を始めること等が事業者に求められると考えられます。

2. 改正前の消費契約法第3条第1項の規定からは、上記の点が必ずしも明らかではないことから、法文上で明示することとしたものです。

問5 「消費者契約の目的となるものの性質に応じ」という文言は何を指すのですか。

(答)

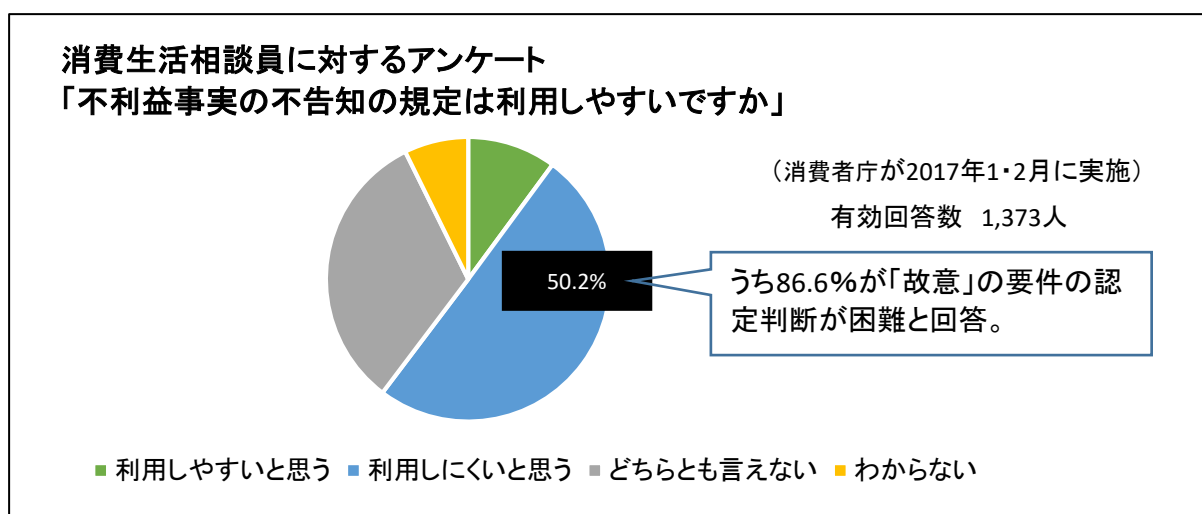
1. 個別の消費者の事情（知識及び経験）の考慮の程度については、「消費者契約の目的となるものの性質」によって異なり得るものと考えられますので、当該文言を明記することとしました。
2. 例えば、複雑な仕組みの金融商品、不動産賃貸借、サイドビジネスなどの契約では、事業者が消費者の知識及び経験を考慮すべき程度は相対的に高いものと考えられます。
3. 他方、使用方法が複雑ではない日用品等の買物などの場面では個別の考慮になじまず、買主である消費者の知識及び経験を考慮すべき程度は必ずしも高くないものと考えられます。

<不利益事実の不告知>

問6 事業者の主観的要件として、故意のほかに「重大な過失」を追加するのはなぜですか。

(答)

1. 不利益事実の不告知の規定について、改正前の消費者契約法は、故意を事業者の主観的要件としていましたが、消費生活相談の現場では、事業者の故意について証明することが消費者にとって困難であり、この規定は実務上利用しにくいという指摘がされていました。
2. また、裁判例では、故意要件を事案に即して柔軟に解釈したものも見られました^(注)。
(注) 重要事項について消費者の利益となる旨告げるといふ先行行為が具体的な告知として認定されることを前提として、具体的な事実を摘示せずに故意を認定した裁判例や、事業者が消費者の誤認を認識できたことから、故意を推認した裁判例がありました。
3. このように、故意の要件の見直しが課題となっていたことから、改正法によって要件を緩和したものです。



問7 事業者に「重大な過失」があるとされるのはどのような場合ですか。

(答)

1. 「重大な過失」とは、判例によると、僅かの注意をすれば容易に有害な結果を予見し、回避することができたのに、漫然と看過したというような、ほとんど故意に近い著しい注意欠如の状態をいいます^(注1)。

(注1) 失火責任法の判例ではありますが、大判大正2年12月20日はこのように述べています。

2. 例えば、宅地建物取引事業者である事業者が、「日照良好」と説明しつつ、隣地にマンションが建つことを告げずにマンションを販売した事例において、重大な過失が認められる具体的な状況としては、①隣地のマンションの建設計画に関する説明会が当該事業者も参加可能な形で実施されていたという状況や、②隣地のマンションの建設計画が少なくとも近隣の不動産業者において共有されていたという状況が考えられます^(注2)。

(注2) 不動産事業者には宅地建物取引業法に基づく重要事項の説明義務が課されています(同法第35条第1項柱書、第47条)。改正後の消費者契約法第4条第2項の「重大な過失」の有無は、このような業法上の義務が課せられていたことも踏まえて判断されるものと考えられます。

(参考) 宅地建物取引業法 (昭和 27 年法律第 176 号) (抄)

(重要事項の説明等)

第三十五条 宅地建物取引業者は、宅地若しくは建物の売買、交換若しくは貸借の相手方若しくは代理を依頼した者又は宅地建物取引業者が行う媒介に係る売買、交換若しくは貸借の各当事者 (以下「宅地建物取引業者の相手方等」という。) に対して、その者が取得し、又は借りようとしている宅地又は建物に関し、その売買、交換又は貸借の契約が成立するまでの間に、宅地建物取引士をして、少なくとも次に掲げる事項について、これらの事項を記載した書面(第五号において図面を必要とするときは、図面)を交付して説明をさせなければならない。

- 一 当該宅地又は建物の上に存する登記された権利の種類及び内容並びに登記名義人又は登記簿の表題部に記録された所有者の氏名(法人にあつては、その名称)
 - 二 都市計画法、建築基準法その他の法令に基づく制限で契約内容の別…に応じて政令で定めるものに関する事項の概要
 - 三 当該契約が建物の貸借の契約以外のものであるときは、私道に関する負担に関する事項
 - 四 飲用水、電気及びガスの供給並びに排水のための施設の整備の状況…
 - 五 当該宅地又は建物が宅地の造成又は建築に関する工事の完了前のものであるときは、その完了時における形状、構造その他国土交通省令・内閣府令で定める事項
 - 六～十四 (略)
- 2～7 (略)

(業務に関する禁止事項)

第四十七条 宅地建物取引業者は、その業務に関して、宅地建物取引業者の相手方等に対し、次に掲げる行為をしてはならない。

- 一 宅地若しくは建物の売買、交換若しくは貸借の契約の締結について勧誘をするに際し、又はその契約の申込みの撤回若しくは解除若しくは宅地建物取引業に関する取引により生じた債権の行使を妨げるため、次のいずれかに該当する事項について、故意に事実を告げず、又は不実のことを告げる行為
 - イ～ハ (略)
 - ニ イからハまでに掲げるもののほか、宅地若しくは建物の所在、規模、形質、現在若しくは将来の利用の制限、環境、交通等の利便、代金、借賃等の対価の額若しくは支払方法その他の取引条件又は当該宅地建物取引業者若しくは取引の関係者の資力若しくは信用に関する事項であつて、宅地建物取引業者の相手方等の判断に重要な影響を及ぼすこととなるもの
- 二・三 (略)

<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。

問9 「社会生活上の経験が乏しいこと」という文言は何を指すのですか。中高年の被害者も救済されますか。

(答)

1. 社会生活上の経験とは、社会生活上の出来事を、実際に見たり、聞いたり、行ったりすることで積み重ねられる経験全般をいいます。
2. また、社会生活上の経験が乏しいとは、社会生活上の経験の積み重ねが消費者契約を締結するか否かの判断を適切に行うために必要な程度に至っていないことを意味します。
3. 社会生活上の経験が乏しいか否かは、年齢によって定まるものではなく、中高年のように消費者が若年者でない場合であっても、社会生活上の経験の積み重ねにおいてこれと同様に評価すべき者は、本要件に該当し得るものです^(注1)^(注2)。
(注1) 社会生活上の経験の積み重ねにおいて若年者と同様に評価すべき者か否かは、当該消費者の就労経験や他者との交友関係等の事情を総合的に考慮して判断するものと考えられます。
(注2) 社会生活上の経験が乏しいことから、過大な不安を抱えていること等の要件の解釈については、契約の目的となるもの、勧誘の態様などの事情を総合的に考慮し、例えば、勧誘の態様が悪質なものである場合には、消費者による取消権が認められやすくなります。
4. なお、消費者契約法は民事ルールであり、最終的には裁判所が個別具体的な事例において要件該当性を判断するものです。

問 10 「社会生活上の重要な事項」という文言は何を指すのですか。

(答)

1. 「社会生活上の重要な事項」とは、進学、就職、結婚、生計といった、一般的・平均的な消費者にとって社会生活を送る上で重要な事項をいいます。
2. 「生計」とは、暮らしを立てるための手立てをいい、生活上の費用を得るための方法に関する事項を想定したものです。
3. 「進学、就職、結婚、生計」は飽くまで例示であって、「社会生活上の重要な事項」はこれらに限られず、ほかにも例えば育児などの事項が該当すると考えられます^(注)。

(注) 例えば、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。」などと不安をあおる告知を行い、幼児用教材の勧誘を行ったような場合なども本規定の対象となり得ます。

問 11 「不安をあおり・・・告げること」という文言は何を指すのですか。

(答)

1. 「不安をあおり・・・告げること」とは、消費者に将来生じ得る不利益を強調して告げる場合等をいいます。不安をあおるような内容を直接的に告げなくとも、契約の目的となるものが必要である旨を繰り返したり、強い口調で告げたりして強調する態様でも足りるものです。
2. 例えば、過大な不安を抱く学生に対して、そのことを知りながら「このセミナーを受講すれば就職できます。あなたにはこのセミナーが必要です。」などと繰り返して告げる場合も、不安をあおるものとして取消しの対象となり得ます。
3. なお、事業者が過大な不安を作出した場合でも改正後の消費者契約法第4条第3項第3号が適用されるものです。消費者が自由な判断ができない状況に乗じて契約を締結させたという点では、もともと消費者が不安を抱いていた場合と、事業者が作出した場合とで異なるものではないためです。
4. 告げる方法については、必ずしも口頭によることを必要としません。書面に記載して消費者に見せるなど、消費者が実際にそれによって認識し得る態様の方法であれば本要件を満たします。

問 12 「正当な理由がある場合」とはどのような場合を指すのですか。

(答)

1. 「正当な理由がある場合」とは、消費者を自由な判断ができない状況に陥らせるおそれが典型的にない場合を意味するものです。

不安を抱いている消費者に対して「物品、権利、役務その他の当該消費者契約の目的となるものが願望を実現するために必要である旨」を告げる場合であっても、その告知内容について裏付けとなる合理的な根拠がある場合等には、むしろ消費者にとって当該消費者契約を締結するか否かを判断するために必要な情報を提供することとなるため、そうした場合を取消しの対象から除く趣旨で規定された要件です。

2. 「正当な理由がある場合」の典型例は、例示されている「裏付けとなる合理的な根拠がある場合」ですが、その他の例としては、社会慣習や商慣習において許容される範囲内である場合など、告知内容が社会通念に照らして相当と認められる場合が考えられます。

3. 具体例として、以下のようなものが考えられます。

- ・ 予備校が、「合格するにはこれが良い。先輩方も使っていた。」と告げて、市販の鉛筆よりも若干高い「合格鉛筆」を販売する場合（社会通念に照らして相当な場合）

<社会生活上の経験不足の不当な利用（好意の感情の不当な利用）>

問 13 好意の感情を不当に利用して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. 消費者がその社会生活上の経験の乏しいことから^(注)、勧誘者に対して恋愛感情その他の好意の感情を抱き、かつ、勧誘者も当該消費者に対して同様の感情を抱いているものと誤信しているという人間関係を、事業者が不当に利用するなどの行為により、望まぬ契約を締結させられるという消費者被害が発生しています。

(注)「社会生活上の経験が乏しい」という文言については、問9の解説を参照してください。

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. そこで、消費者契約の特性を踏まえ、明確な要件を定めて、好意の感情を事業者が不当に利用し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、
- ・勧誘者に恋愛感情等の好意の感情を抱き、かつ、勧誘者も同様の感情を抱いていると誤信し、
- ・事業者がこれを知りながら、
- ・契約を締結しなければ関係が破綻する旨告げたときに、

取り消すことができることとするものです。

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。

- ・男性から電話があり、何度か電話するうちに好きになり、思いを伝えた。男性から誘われ宝石展示場に行ったところ、「買ってくれないと関係を続けられない。」と言われて契約を締結した。

問 14 「好意の感情」とはどのような感情を指すのですか。

(答)

1. 「好意の感情」とは、他者に対する親密な感情をいいます。
2. 代表的なものは条文上例示されている「恋愛感情」ですが、それ以外の「好意の感情」であっても、良い印象や好感を超えて、恋愛感情と同程度に親密な感情であれば、本規定の対象となり得ます。
3. 本要件における「好意の感情」というためには、相当程度に親密である必要があります、単なる友情といった感情は含まれません。また、大人数の相手に対して同じように抱ける程度の好意では不十分であり、勧誘者に対する恋愛感情と同程度の特別な好意が必要となります^(注)。

(注) 例えば、消費者と同じ寮で生活し、出身地や出身高校も同じである大学の先輩との親密な関係や、大学のサークルに入り、学生生活のほとんどの時間をサークル活動を中心にして過ごしている消費者にとって家族同然の仲である同じサークルの先輩との関係等も該当し得るものです。

問 15 「勧誘を行う者」とはどのような者を指すのですか。

(答)

1. 「勧誘を行う者」とは、消費者と事業者の間に契約が成立するように、消費者に対し勧誘行為を実施する者をいいます^(注)。

(注) 改正後の消費者契約法第4条第3項第4号の「勧誘を行う者」は、事業者が知っている者である必要はありません。例えば、事業者から消費者の勧誘を委託された第三者が、更に事業者の知らない他の者に対し勧誘を再委託した場合であっても、当該再委託を受けた者が「勧誘を行う者」に該当する可能性があります。また、「勧誘を行う者」は必ずしも事業者から対価を得ている必要はありません。

2. 具体的には、事業者本人や、事業者と使用関係にある従業員、媒介の委託を受けた第三者(消費者契約法第5条第1項)等が挙げられます。

問 16 関係が破綻することになる旨の告知がない場合には取消しの対象とならないのですか。

(答)

1. 改正後の消費者契約法第4条第3項第4号は、「当該消費者契約を締結しなければ当該勧誘を行う者との関係が破綻することになる旨を告げること」を要件としています。このように告げる行為は、典型的に消費者を自由な判断ができない状況に陥らせる可能性が高いためです^(注)。

(注) 例えば、消費者に対して、勧誘者が恋愛感情を抱かせた上、それを知りつつ「契約してくれないと、今までの関係を続けられない。」と告げて、高額な宝石を売りつけたような事例において、「今までの関係を続けられない。」という言動は、「関係が破綻することになる旨を告げること」に該当します。

2. したがって、関係が破綻することになる旨の告知がない場合には、この要件を満たさず取消しの対象とはなりません。

3. なお、告げる方法については、必ずしも口頭によることを必要としません。消費者が実際にそれによって認識し得る態様の方法であれば本要件を満たします。

<加齢等による判断力の低下の不当な利用>

問 17 加齢等による判断力の低下を不当に利用して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. 近年、加齢やうつ病、認知症等の心身の故障により消費者が契約の締結に関し合理的な判断ができない事情を不当に利用して、商品、役務に係る契約を締結させる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、消費者にとって必ずしも明確ではない部分がありました。
3. そこで、消費者契約の特性を踏まえ、明確な要件を定めて、加齢等による判断力の低下を事業者が不当に利用し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、加齢又は心身の故障により判断力が著しく低下していることから、
 - ・生計、健康等に関し現在の生活の維持に過大な不安を抱き、
 - ・事業者がこれを知りながら、
 - ・不安をあおり、契約を締結しなければ現在の生活の維持が困難となる旨告げたときに、取り消すことができることとするものです^(注)。

(注) 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。
- ・物忘れが激しくなるなど加齢により判断力が著しく低下した消費者の不安を知りつつ、「投資用マンションを持っていないと定期収入がないため今のような生活を送ることは困難である。」と告げて、当該消費者に高額なマンションを購入させた。
 - ・認知症により判断力が著しく低下してきた 50 歳代の消費者が、健康に過大な不安を抱いていた。事業者は、この健康食品を毎日飲まなければ認知症が更に進行するおそれがあると告げて、当該消費者に健康食品を購入させた。

問 18 「判断力が著しく低下している」とは具体的にどのような事態を指すのですか。

(答)

1. 「判断力が著しく低下している」とは、消費者契約を締結するか否かの判断を適切に行うために必要な判断力が、一般的・平均的消费者に対し、著しく低下している状況を意味するものです。

2. 「著しく」という要件は、消費者に取消権を付与する場合を適切に限定するためのものであるとともに、事業者の不当性を基礎付けるためのものとして設けられたものです。この要件は過度に厳格に解釈されるべきではないとされています^(注1)^(注2)。

(注1) 参議院消費者問題に関する特別委員会(平成30年5月30日)における濱村進衆議院議員の答弁を参照(会議録8頁)。なお、本規定は、衆議院における修正により加えられた規定です。

(注2) 仮に「著しく」という要件を削除し、単に「判断力が低下している」ことを要件とすると、判断力が僅かでも低下している場合についても取消権を付与することになり、不適切なものとなるため本要件を設けたものです。

3. 「判断力が著しく低下している」か否かは、消費者契約の締結について事業者が勧誘をする際の消費者の事情に基づき判断されます。

4. 例えば、消費者が認知症を発症している場合は、一般的には「判断力が著しく低下している」場合に該当します^(注3)。

(注3) 軽度認知障害の場合もこれに該当するかについては、当該消費者に係る個別具体的な事情を踏まえて判断されます。

<靈感等による知見を用いた告知>

問 19 靈感等による知見を用いた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. 靈感その他の合理的に実証することが困難な特別な能力による知見として、そのままでは消費者に重大な不利益を与える事態が生ずる旨を示して消費者の不安をあおるなどの行為により、望まぬ契約を締結させられ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. そこで、消費者契約の特性を踏まえた明確な要件を定めて、靈感等による知見を用いた告知による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、
 - ・ 灵感^(注1)その他の合理的に実証することが困難な特別な能力による知見として、
 - ・ そのままでは重大な不利益^(注2)を与える事態が生ずる旨を示して不安をあおり、
 - ・ 契約を締結することにより確実に重大な不利益を回避できる旨告げたときに、取り消すことができることとするものです。

(注1) 「灵感」とは、除霊、災いの除去や運勢の改善など、超自然的な現象を実現する能力を指します。「その他の合理的に実証することが困難な特別な能力」としては、いわゆる超能力が当たります。

(注2) 当該消費者の死亡や病気のみならず、家族の死亡や病気も含まれます。また、不幸になる等、漠然としたものであっても含まれます。

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。

- 70 歳の消費者が、新聞広告に載っていた悩み相談を申し込み、なかなか治らない持病についての悩みを打ち明けて相談した。相談を受けた事業者は、「あなたには悪霊が取りついているので、このままではもっと病状がひどくなるだろう。この石と数珠で悪霊を閉じ込めれば、間違いなく病気は治る。」と告げて、高額な石と数珠を購入させた。

<契約締結前に債務の内容を実施等>

問 20 事業者が契約締結前に債務の内容を実施したこと等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、消費者に心理的な負担を抱かせるような言動を行い、契約を締結させるという被害事例が発生しています。
2. このような消費者被害の救済は、不退去又は退去妨害には当たらない事業者の行為によっても発生し得るため、消費者契約法第4条第3項第1号又は第2号の規定によって救済することは困難です。
3. そこで、消費者契約の特性を踏まえ、明確な要件を定めて、契約締結前に債務の内容を実施等して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、

- ・消費者が消費者契約の申込み又は承諾の意思表示をする前に、
- ・当該消費者契約を締結したならば負うこととなる義務の全部又は一部を実施し、
- ・その実施前の原状の回復を著しく困難にしたとき、

又は

- ・消費者が消費者契約の申込み又は承諾の意思表示をする前に、
- ・事業者が調査、情報の提供、物品の調達その他の当該消費者契約の締結を目指した事業活動を実施した場合において、
- ・当該事業活動が当該消費者のために特に実施したものである旨及び当該事業活動の実施により生じた損失の補償を請求する旨を告げたとき^(注)、

取り消すことができることとするものです。

(注) 実施した事業活動が当該消費者からの特別の求めに応じたものであったことその他の取引上の社会通念に照らして正当な理由がないことが必要です。

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。
- ・ さお竹の移動販売業者を呼び止めて価格を聞くと、それには答えずに「長さは？」と言うので庭に案内し、今使っているものと同じ旨を伝えたところ、先に寸法を合わせてさお竹を切られてしまった。
 - ・ マンション投資の勧誘電話があり、消費者は断ったが、「会って話だけでも聞いて。」との申出を受けて会った。そうすると、事業者は、他都市の者であり、会うために多大な労力を費やしたとして、「断わるならせめて交通費を払え。」と告げて、勧誘した。

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。

＜契約締結前の事業活動による損失補償の請求

問 22 「損失の補償を請求する旨を告げる」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、事業者が当該契約の締結を目指した事業活動を実施した上で、当該事業活動により生じた費用や労力等の損失の補償を請求する旨を告げることは、消費者に、損失の補償を避けるためには、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な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、「損失の補償を請求する旨を告げること」を要件とすることとしました。
2. 「損失の補償を請求する旨を告げる」とは、事業者が消費者に対して当該消費者のために特に実施した行為に係る費用を請求する旨を告げることをいいます。
3. 「損失の補償を請求する旨を告げること」に該当するかどうかは、この要件を設けた趣旨に照らして実質的に判断すべきであり、①明示的に告げるのみならず、②書面に記載して消費者に見せるなど、消費者が実際にそれによって認識し得る態様の方法による場合も含まれると考えられます。
4. 例えば、①人件費や旅費等の具体的な損失の項目を明示して、その損失を補償するよう明示的に求める場合のみならず、②領収書など損失の根拠資料を示しながら、「どうしてくれるんだ。」と告げる場合も、「損失の補償を請求する旨を告げること」に該当するものと考えられます。

< 損害賠償責任等の決定権限付与条項 >

問 23 事業者にその責任の有無や限度を決定する権限を付与する条項を無効とするのはなぜですか。

(答)

1. 改正前の消費者契約法第8条第1項は、事業者の債務不履行等により生じた損害賠償責任の全部又は一部を免除する条項を無効とする旨を定めていました。

改正法により、消費者契約法第8条第1項により無効となる条項に、当該責任の有無又は限度を決定する権限を当該事業者に付与する条項（以下「損害賠償責任等の決定権限付与条項」といいます。）が加えられました。

2. 損害賠償責任等の決定権限付与条項は、改正前の消費者契約法第8条が無効とする条項には該当しないものと考えられます。しかし、当該事業者に決定権限を付与するという条項の性質上、事業者が決定権限を適切に行使しないことにより損害賠償責任を免れることができるものであり、改正前の消費者契約法第8条と同様に不当性が高いものであると考えられます。そこで、損害賠償責任等の決定権限付与条項を不当条項として定めることとしました。

3. また、改正前の消費者契約法第8条の2は事業者の債務不履行等により生じた消費者の解除権を放棄させる条項を無効とする旨を定めているところ、法第8条の改正と同様の理由から、改正法により、無効となる条項に、当該解除権の有無を決定する権限を当該事業者に付与する条項が加えられました。

問 24 「当該事業者はその責任の有無を決定する権限を付与する条項」、「当該事業者はその責任の限度を決定する権限を付与する条項」とは何を指すのですか。事業者に決定権限が付与される条項には、具体的にどのようなものがあるのですか。

(答)

1. 「当該事業者はその責任の有無を決定する権限を付与する条項」とは、債務不履行等による事業者の損害賠償責任の有無を決定する権限を当該事業者に対して付与する条項です。

例えば、次のような条項が考えられます。

- ・ 当社が過失のあることを認めた場合に限り、当社は損害賠償責任を負うものとします。

2. 「当該事業者はその責任の限度を決定する権限を付与する条項」とは、事業者の損害賠償責任が事業者の故意又は重大な過失によるものであっても、事業者の損害賠償責任を負う限度を決定する権限を当該事業者に対して付与する条項です。

例えば、次のような条項が考えられます。

- ・ 当社が損害賠償責任を負う場合、その額の上限は10万円とします。ただし、当社に故意又は重過失があると当社が認めたときは、全額を賠償します。

<消費者の後見等の開始による解除権付与条項>

問 25 消費者が後見等の開始の審判を受けたことのみを理由として事業者に解除権を付与する条項を無効とするのはなぜですか。

(答)

1. 事業者に対し、消費者が後見開始、保佐開始又は補助開始の審判（以下「後見開始の審判等」といいます。）を受けたことのみを理由とする解除権を付与する消費者契約の条項は、後見開始の審判等を受けた消費者に不利益を生じさせる点で、不当性が高いものです。
2. 建物賃貸借の契約書において使用された当該条項を消費者契約法第10条により無効とした裁判例^(注)があることや、成年後見制度の利用の促進に関する法律（平成28年法律第29号）が制定されたことなども踏まえ、当該条項を不当条項として定めることとしました。

(注) 大阪高判平成25年10月17日消費者法ニュース98号283頁。

問 26 消費者が事業者に対し契約の目的物を提供する消費者契約において、本条項が無効とならないのはなぜですか。

(答)

1. 改正後の消費者契約法第8条の3の規定は、消費者が事業者に対し物品、権利、役務その他の消費者契約の目的となるものを提供することとされている消費者契約の条項については適用されないものとされています（同条括弧書）。

2. 民法においては、準委任契約^(注1)の受任者が後見開始の審判を受けたことが契約の終了事由とされているため（民法第656条・第653条第3号）、消費者が準委任契約の受任者となる時、この条項は、いわゆる任意規定^(注2)の適用による場合に比べ、消費者の権利を制限し又は消費者の義務を加重する条項（消費者契約法第10条参照）とはいえません。

このように、改正後の消費者契約法第8条の3括弧書の規定は、事業者が消費者に対して後見開始の審判等を受けていない状態で役務の提供等を行うよう求めても、典型的に不当性が高いとまでは言い難い場合もあり得ることを踏まえたものです。

（注1）準委任契約とは、法律行為でない事務の処理を、受任者に委託する契約をいいます。

（注2）法令中の規定よりも当事者間の特約が優先し、当事者がその規定と異なる意思を表示しない場合に限り適用される規定をいいます。明文の規定のみならず、一般的な法理等も含まれるとされています（最判平成23年7月15日民集65巻5号2269頁）。

3. もっとも、こうした条項についても、消費者契約法第10条によって無効とされる場合はあり得るものと考えられます。

<その他>

問 27 消費者契約法の一部を改正する法律（平成 30 年法律第 54 号）の規定は、いつから施行されることとなるのですか。

（答）

消費者契約法の一部を改正する法律（平成 30 年法律第 54 号）の規定は、公布の日（平成 30 年 6 月 15 日）から起算して 1 年を経過した日である令和元年 6 月 15 日から施行されます。

問 28 改正後の消費者契約法の規定については、いつの時点を基準として適用されるのですか。

(答)

1. 一般的に法の適用については不遡及であるとされている点を踏まえ、意思表示の取消しに係る規定は、消費者の意思表示がなされた時点を経験としてしています。したがって、改正法は、その施行後になされた消費者の意思表示について適用があります。

なお、勧誘時を基準としていないため、事業者が、改正法の施行前に勧誘をした場合であっても、消費者が改正法の施行後に消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示をしたのであれば、意思表示の取消しに係る規定は適用されます。

2. また、消費者契約の条項の無効に係る規定は、消費者契約の締結時点を基準としています。したがって、改正法は、その施行後に締結された消費者契約の条項について適用があります。