

消費者契約法（実体法部分）の運用状況に関する調査 報告書

平成 24 年 3 月

社団法人 商事法務研究会

目 次

1	はじめに	2
2	消費者契約法における締結過程の規制に関する現況と立法課題 — 不実告知・不利益事実の不告知・断定的判断の提供・情報提供義務を中心として.....	17
	京都大学大学院法学研究科教授 山本敬三	
3	消費者契約法の運用状況と今後のあるべき方向性について — 困惑類型およびその周辺に位置する問題を中心として.....	45
	早稲田大学大学院法務研究科教授 後藤卷則	
4	不当条項規制関連裁判例の傾向から見る消費者契約法の課題	69
	法政大学法学部准教授 大澤 彩	
5	判例調査・ヒアリング結果一覧	95
	・A-1 「消費者契約法」をキーワードに含む裁判例	97
	・A-2 適合性原則に関する裁判例	205
	・A-3 情報提供義務に関する裁判例	238
	・A-4 その他裁判例	337
	・B-1 関係機関ヒアリング	350
	・B-2 ADR 事例.....	369

平成 24 年 3 月

消費者契約法（実体法部分）の運用状況に関する調査研究報告書

本報告書（以下、「本書」という）は、平成 23 年 10 月に消費者庁から受託した消費者契約法（実体法部分）の運用状況に関する調査研究業務（以下、「本調査研究」という）の結果を報告するものである。

○委員

京都大学大学院法学研究科教授（座長）	山	本	敬	三
早稲田大学大学院法務研究科教授	後	藤	卷	則
法政大学法学部准教授	大	澤		彩
早稲田大学大学院法務研究科教授・弁護士	児	島	幸	良

○調査・分析

弁護士	足	立	格	弁護士	都	留	綾	子	
弁護士	鹿	海	拓	也	弁護士	北	川	展	子
弁護士	高	宮	雄	介	弁護士	大	場	由	美

I. はじめに

一. 本調査研究の目的

本調査研究は、消費者庁作成の「消費者契約法（実体法部分）の運用状況に関する調査研究業務に係る仕様書」（平成23年9月 消費者庁）（以下、「本仕様書」という）において定められた調査研究の結果を消費者庁に報告することを目的としている。

二. 本調査研究の方法

本調査研究は、裁判例の調査と、関係機関へのヒアリングおよびADR事例の調査の2部によって構成されている。

このうち、裁判例の調査に関しては、本調査研究を開始するに際し、限定された調査期間内に消費者契約法（実体法部分）の運用状況の調査に当たり参考となる裁判例をわが国の過去の民事裁判例の中から抽出し分析するという本調査研究の目的を達成するために効率的かつ確度の高い方法の模索を行った。

この結果、本調査研究のうち裁判例の調査に関しては、**後掲 A-1、A-2、A-3、A-4**に記載する各調査研究（以下、各調査研究を「調査研究 A-1」、「調査研究 A-2」、「調査研究 A-3」、「調査研究 A-4」という）によって実施することとした。

また、関係機関へのヒアリングおよびADR事例の調査に関しては、本調査研究を開始するに際し、限定された調査期間内に消費者契約法（実体法部分）の運用状況の調査に当たり参考となる裁判外における紛争解決事例等の傾向・統計等を調査するという本調査研究の目的を達成するために効率的かつ確度の高い方法の模索を行った。

この結果、本調査研究のうち関係機関へのヒアリングおよびADR事例の調査に関しては、**後掲 B-1、B-2**に記載する調査研究方法によって実施することとした。

以上のほか、本調査研究の実施に当たっては、本仕様書に従って、消費者庁と随時打ち合わせを行い、進捗状況について随時状況報告をするとともに、本調査研究の方法に関する協議を行った。本調査研究において採用した方法は、かかる消費者庁との協議の結果に基づいて決定されたものである。

三. 本調査研究の前提

本書に記載されている事項は、山本敬三教授・後藤卷則教授・大澤彩准教授による分析の箇所を除き、客観的に消費者契約法（実体法部分）の運用状況を調査・分析した結果を記載したものにすぎず、報告者個人やその所属する学術研究機関・法律事務所の見解を構成するものではない。

その他本調査研究において前提とされるべき事項は、**後掲 C**を参照されたい。

四. 謝辞

本書に記載されている裁判例の抽出・収集および一覧表化に当たっては、ウエストロー・ジャパン株式会社のご好意により、同社が提供する商用データベースである「Westlaw Japan」（以下、「Westlaw Japan」という）等を大いに活用させていただいた。

A-1 調査研究 A-1（「消費者契約法」をキーワードに含む裁判例の調査）の方法

消費者庁との協議に基づき、調査研究 A-1（「消費者契約法」をキーワードに含む裁判例の調査）を実施するに際して採用した方法は、大要以下の通りである。

1. 対象とする裁判例の抽出

消費者庁との協議を踏まえ、Westlaw Japan に収録されている裁判例より、「消費者契約法」という文言を、「要旨」（参照条文を含む）欄または「本文」欄に含む裁判例約 480 件を抽出し、網羅的に検討を行うこととした。

2. 一覧表への記載および重複裁判例の削除

1.にて抽出対象とされた裁判例に関し、Westlaw Japan に収録されているデータを、「判決年月日・裁判所・事件番号」欄、「事件名」欄、「事案の概要」欄、「判示内容」欄を設けた一覧表に入力した¹。

3. 各裁判例における消費者契約法の適用条項および適用の形態の整理

2.の一覧表記載の各裁判例につき、消費者契約法との関係を明らかにするために、「事案の概要」欄、「判示内容」欄を参考に、Westlaw Japan に収録されている裁判例の原文を参照しながら、各裁判例²において引用されている消費者契約法の条項および適用の形態を以下の手順により整理し、「条文及び適用の肯否」欄に入力した。具体的な手順は以下の通りである。

まず、各裁判例において引用されている消費者契約法の条項を確認し、「条文及び適用の肯否」欄に具体的に記載した。この際、当該裁判例において、複数の条文の引用がなされている場合にはその全てを記載し、消費者契約法が引用されていることは伺われるものの、引用対象が具体的にどの条項を指すのかが必ずしも明らかでない場合には、「該当条項不明」等と記載している。

次に、当該裁判例において引用されている具体的条項に関し、裁判所はどのような判断を行ったのかという観点から裁判例の原文を適宜参照し、具体的条項毎の当該条項の適用の肯否を「条文及び適用の肯否」欄に付記した。

この際、当該欄には、当該条項の適用が認められている場合は「肯」と、否定されている場合は「否」と、適用の肯否が判断されていない場合は「外」と記載している。

¹ 固有名詞の仮名処理など一定の形式的修正を加えている場合がある。以下同じ。

² 当事者の主張に引用されている場合も含む。以下同じ。

4. 参考事項の記載

3.の作業終了後、消費者契約法との関係で重要と思われる事項を、一覧表の「参考事項」欄に各裁判例毎に記載した。具体的には、消費者契約法に関して当事者からどのような主張が行われ、裁判所としてどのような判断を示したかという点を中心に「参考事項」欄に記載している。

5. 消費者契約法の条項毎の整理

以上 1.から 4.までの過程を経て作成した一覧表を基に、消費者契約法の条項毎に、各委員および消費者庁との協議を踏まえて、裁判例を整理した。

裁判例の整理の際は、消費者契約法の個別の条項が明示的に参照条文または当事者の主張の中で記載されている裁判例を、各条項毎に整理する方法をとった。なお、参照条文または当事者の主張において、消費者契約法の複数の条項が挙げられているものについては各条項毎に重畳的に整理をしている。

裁判例を整理した結果については別添 A-1 をご参照頂きたい^{3 4}。

以 上

³ 別添 A-1 においては、各条項毎に、各裁判例において当該条項の適用の有無が判断されていないものも含まれている。

⁴ 消費者契約法 4 条に関する裁判例の整理については、以下の点にご留意いただきたい。

(i)消費者契約法 4 条 1 項 2 号に関しては、2 種類の類型（「先行行為」類型と「故意」類型）に着目して検討を行ったが、裁判例においてはこれらを形式的に区別することが困難であることから、同一の項目として検討した。

(ii)消費者契約法 4 条 3 項については、参照条文または当事者の主張において、「4 条 3 項」という形で言及されているもの、「4 条 3 項 1 号」という形で言及されているもの、「4 条 3 項 2 号」という形で言及されているものがあるが、これら全てを同一の分類として検討した。

(iii)①消費者契約法 4 条のいずれかの条項が問題となっていることは読み取れるものの、いずれの条項が問題とされているかが裁判例内で形式的に特定できないもの、および②消費者契約法 4 条 4 項のみが問題とされている裁判例（1 裁判例）については、「4 条その他」の項目に分類した。

(iv)消費者契約法 4 条 4 項の解釈に関する裁判例については、参照条文または当事者の主張において消費者契約法 4 条 4 項に明示的に言及されていない場合も多いため、消費者契約法 4 条 1 項ないし 3 項の各項目に分類したうえで、重要と思われる判断を含む場合にその旨に言及する形とした。

A-2 調査研究 A-2（適合性原則に関する裁判例の調査）の方法

消費者庁との協議に基づき、調査研究 A-2（適合性原則に関する裁判例の調査）を実施するに際して採用した方法は、大要以下の通りである。

1. 対象とする裁判例の抽出

消費者庁との協議を踏まえ、Westlaw Japan に収録されている裁判例より、「適合」という文言を、「要旨」欄に含む裁判例約 1,070 件を抽出し、網羅的に検討を行うこととした。

2. 一覧表への記載および重複裁判例の削除

1.にて抽出対象とされた裁判例に関し、Westlaw Japan に収録されているデータを、「判決年月日・裁判所・事件番号」欄、「事件名」欄、「事案の概要」欄、「判示内容」欄を設けた一覧表に入力した。

3. 無関係裁判例の削除

調査研究 A-2 においては裁判例における適合性の原則の適用動向を調査することを目的としたため、限られた期間内に効率的な調査研究を実施するため、2.の一覧表記載の各裁判例の中で、行政事件など明らかに消費者契約に係る裁判例には該当しない裁判例を削除する作業を行った。その際は、「事案の概要」欄、「判示内容」欄を参考に、Westlaw Japan に収録されている裁判例の原文を適宜参照しながら、作業を行っている。

4. 各裁判例における適合性の原則の肯否、過失相殺の有無および程度の検討

3.の一覧表記載の各裁判例につき、適合性の原則の適用動向を調査するために、「事案の概要」欄、「判示内容」欄を参考に、Westlaw Japan に収録されている裁判例の原文を参照しながら、各裁判例から読み取れる適合性の原則の適用の肯否を「適合性原則違反の肯否」欄に、適合性原則違反が肯定された場合における過失相殺の割合について「過失相殺割合」欄に記載した。

なお、その際、事案を類型化して分析するために、各裁判例の事案において取り扱われている紛争の概要を表す語を「分類」欄に追記している。

裁判例を分析した結果については別添 A-2 をご参照頂きたい。

以上

A-3 調査研究 A-3（「情報」「提供」等をキーワードに含む裁判例の調査）の方法

消費者庁との協議に基づき、調査研究 A-3（「情報」「提供」等をキーワードに含む裁判例の調査）を実施するに際して採用した方法は大要以下の通りである。

1. 対象とする裁判例の抽出

消費者庁との協議を踏まえ、Westlaw Japan に収録されている裁判例より、「情報」および「提供」または（「説明」および「義務」という文言を、「要旨」欄に含み、かつ「参照条文」欄に、民法 1 条、90 条、94 条、95 条、96 条、709 条のいずれか一つ以上を含む裁判例約 1,340 件を抽出し、網羅的に検討を行うこととした。

2. 一覧表への記載および重複裁判例の削除

1.にて抽出対象とされた裁判例に関し、Westlaw Japan に収録されているデータを、「判決年月日・裁判所・事件番号」欄、「事件名」欄、「事案の概要」欄、「判示内容」欄を設けた一覧表に入力し、明らかに重複する裁判例を削除する作業を行った。

3. 無関係裁判例の削除

調査研究 A-3 においては情報提供義務や説明義務に関係する裁判例の動向を調査することを目的としたため、限られた期間内に効率的な調査研究を実施するため、2.の一覧表記載の各裁判例の中で、行政事件や法人間の裁判例など明らかに消費者契約に係る裁判例には該当しない裁判例を削除する作業を行った。その際は、「事案の概要」欄、「判示内容」欄を参考に、Westlaw Japan に収録されている裁判例の原文を適宜参照しながら、作業を行っている。

4. 各裁判例における過失相殺の有無および程度の検討

3.までの過程を経た後、各裁判例につき、情報提供義務や説明義務に関係する裁判例の動向を調査するために、「事案の概要」欄、「判示内容」欄を参考に、Westlaw Japan に収録されている裁判例の原文を参照しながら、各裁判例中の情報提供義務や説明義務に関する判示内容を検討し、各義務が肯定された裁判例における過失相殺の割合について「過失相殺割合」欄に記載した。

また、裁判例を類型化して分析するために、各事案に含まれる契約の概要を表す語を「分類」欄に記載した上で、裁判例を「分類」欄の記載によって整序した。

5. 各裁判例の分析

以上 1.から 4.までの過程を経て作成した一覧表を基に、情報提供義務や説明義務に係る裁判例の動向について分析をするために、当事者から過失相殺が主張されているにも関わらず、過失相殺を一切認めないか、過失相殺割合が2割以下にとどまっている裁判例を中心に、特徴があると考えられる裁判例について、「参考事情」欄に過失相殺が認められなかった事情または過失相殺割合が2割以下にとどまった事情を記載した。

裁判例を分析した結果については別添 A-3 をご参照頂きたい。

以 上

A-4 調査研究 A-4（消費者契約法に関するその他の裁判例の調査）の方法

消費者庁との協議に基づき、調査研究 A-4（消費者契約法に関するその他の裁判例の調査）を実施するに際して採用した方法は、大要以下の通りである。

1. 対象とする裁判例の抽出

消費者庁との協議を踏まえ、Westlaw Japan に収録されている裁判例より、次の①～③の方法によってそれぞれ抽出された裁判例について、①～③のグループ毎に、網羅的に検討を行うこととした。

①「断った」、「断り」、「迷惑」、「威迫」、「困惑」、「再勧誘」、「執拗」、「しつこく」、「長時間」、「長々」、「何度も」というキーワードのいずれかを「要旨」欄に含む裁判例約 590 件（「迷惑勧誘類型」という）を抽出した。

②「判断力」、「知識」、「経験」、「理解力」というキーワードのいずれかを要旨欄に含み、かつ、「不足」、「不十分」というキーワードのいずれかを要旨欄に含む裁判例約 50 件（「判断力不足類型」という）を抽出した。

③「軽率」、「窮迫」、「未熟」、「困窮」、「無知」というキーワードのいずれかを要旨欄に含み、かつ、「乗じ」、「つけ込」、「つけこ」、「利用し」、「奇貨」、「悪用」というキーワードのいずれかを要旨欄に含む裁判例約 75 件（「軽率・窮迫類型」という）を抽出した。

2. 一覧表への記載および重複裁判例の削除

1.にて抽出対象とされた裁判例に関し、Westlaw Japan に収録されているデータを、「判決年月日・裁判所・事件番号」欄、「事件名」欄、「事案の概要」欄、「判示内容」欄を設けた一覧表に入力した。

3. 無関係裁判例の削除

調査研究 A-4 においては、調査研究 A-1 から A-3 によっては抽出できなかった不招請勧誘、執拗な勧誘その他の消費者に対する不当な勧誘行為の有無が問題となった裁判例の調査を目的とした。

調査研究 A-4 においては、1.において幅広いキーワードを設定したため、2.までの過程において抽出された裁判例は多岐に渡った。限られた期間内に効率的な調査研究を実施するため、2.にて一覧表に記載した裁判例の中で、行政事件や法人間の裁判例など明らかに消費者契約に係る裁判例には該当しない裁判例および消費者契約に係る裁判例であっても不当な勧誘行為に係る裁判例に該当しない裁判例を削除する作業を行った。その際は、「事案の概要」欄、「判示内容」欄を参考に、Westlaw Japan に

収録されている裁判例の原文を適宜参照しながら、作業を行っている。

4. 契約内容等による各裁判例の分類

3.の各一覧表記載の各裁判例につき、「事案の概要」欄、「判示内容」欄を参考に、Westlaw Japan に収録されている裁判例の原文を適宜参照しながら、各裁判例を契約内容等によって分類し、「契約内容」欄に記載した。

また、迷惑勧誘類型の一覧表については、さらに、勧誘態様によっても分類し、「勧誘態様」欄に記載した。

5. 各裁判例の分析

4.の各一覧表につき、「事案の概要」欄、「判示内容」欄を参考に、Westlaw Japan に収録されている裁判例の原文を参照しながら、当事者の主張および裁判所の判断を記載した。

裁判例を分析した結果については別添 A-4 をご参照頂きたい⁵。

以 上

⁵ 別添 A-4 には、不当な勧誘行為があったと認定されなかった裁判例も含まれている。

B-1 関係機関へのヒアリングの方法

消費者庁との協議に基づき、調査研究 B-1（関係機関へのヒアリング）を実施するに際して採用した方法は、大要以下の通りである。

1. 対象とする関係機関の抽出

消費者庁との協議を踏まえ、消費者契約法を重点的に取り扱っており蓄積があると思われる有力な消費者庁関係機関（以下、「各関係機関」という）に対するヒアリングを実施することとした。各関係機関の名称は以下の通りである（五十音順）。

- ・あいち消費者被害防止ネットワーク
- ・京都消費者契約ネットワーク
- ・埼玉消費者被害をなくす会
- ・消費者機構日本
- ・消費者支援機構関西
- ・消費者支援ネット北海道
- ・消費者ネット広島
- ・全国消費生活相談員協会
- ・東京都消費生活総合センター
- ・独立行政法人国民生活センター
- ・ひょうご消費者ネット

2. ヒアリング事項

消費者庁との協議を踏まえ、各関係機関に対し、消費者契約法の各条項（消費者契約の内容の情報提供、不実告知、断定的判断の提供、不利益事実の不告知、不退去、退去妨害、取消権の行使期間、事業者の損害賠償責任を免除する条項、消費者が支払う違約金等の額を過大に設定する条項、年 14.6%を超える遅延損害金を定める条項、消費者の利益を一方向的に害する条項）およびこれに関連する事項（消費者契約に係る広告等に関する規制、消費者性・事業者性の明確化区分について、適合性原則に関する規制、説明義務違反に関する規制、不招請勧誘に関する規制、その他）について、実際に問題となった事例の具体例と、各関係機関が認識している問題点を質問することとした。

3. ヒアリング方法

消費者庁との協議を踏まえ、各関係機関のうち独立行政法人国民生活センター（以下、「国民生活センター」という）、東京都消費生活総合センター、京都消費者契約ネットワークに対しては、面談によるヒアリングを実施し、その他の関係機関については、書面によるヒアリングを実施した。

4. ヒアリング結果の整理

3.のヒアリングの結果については、質問項目毎に各関係機関からの回答を記載する方法で整理した⁶。なお、各関係機関の個別名称等は抽象化した。

ヒアリング結果については別添 B-1 をご参照頂きたい。

以 上

⁶ 回答（またはその公表の同意）が得られなかった関係機関からのヒアリング結果は記載していない。

B-2 ADR 事例の調査の方法

消費者庁との協議に基づき、調査研究 B-2（ADR 事例の調査）を実施するに際して採用した方法は、大要以下の通りである。

1. 対象とする ADR 事例の範囲

消費者庁との協議を踏まえ、国民生活センター紛争解決委員会が行った重要消費者紛争解決手続（和解の仲介または仲裁手続）における事例（具体的には、国民生活センターが公表している「国民生活センターADRの実施状況と結果概要について」と題する報道発表資料のうち平成22年度第1回から第4回および平成23年度第1回から第3回までに掲載されているADR事例123件）を調査対象とすることとした。

なお、以下2.から4.までの作業は、国民生活センターとは無関係に、各委員および消費者庁との協議を踏まえて、本調査研究のために独自に行われたものである。

2. 無関係事例の削除

限られた期間内に効率的な調査研究を実施するため、「国民生活センターADRの実施状況と結果概要について」の記載をもとに、各ADR事例の中から、消費者契約法に係る問題点が含まれていないことが明らかである事例および消費者契約法に係る問題点が含まれているかどうか明らかではない事例を削除する作業を行った。

3. 各ADR事例の分類

各ADR事例を類型化して分析するために、各ADR事例に含まれる取引内容を抽出し、年度、事案番号、事案名などを記載した一覧表の「分類」欄に記載した。

4. 各ADR事例の関連条項による整理

3.の一覧表に、各ADR事例の「事案の概要」および「手続の結果」を記載した。また、「国民生活センターADRの実施状況と結果概要について」の記載をもとに、各ADR事例において問題となっていると思われる消費者契約法の条項を「消費者契約法上の主要な関連条項」欄に記載した。

上記作業の終了後、消費者契約法の条項毎に法的问题点を分析できるように、「消費者契約法上の主要な関連条項」欄に記載されている条項に従って各ADR事例の整

序を行った⁷。

なお、ADR 事例によっては一つの事例中で消費者契約法の複数の条項を引用しているものもあるため、そのような ADR 事例については、引用されている各条項の箇所に重複して整理した。

各 ADR 事例を整理した結果については別添 B-2 をご参照頂きたい。

以 上

⁷ 事例の整序に当たっては、消費者契約法 2 条、4 条、8 条から 10 条に区分した。

C 本調査研究の前提

1. 本調査研究の主要な目的

本調査研究は、消費者庁の要請に基づき、消費者契約法（実体法部分）の運用状況の調査に当たり参考となる裁判例をわが国の過去の民事裁判例の中から広く抽出し提供することを主要な目的として行われたものである。

2. 基礎とした情報の真実性・正確性に係る事項

本調査研究は、主として、Westlaw Japan に掲載されている裁判例の要旨（以下、「検討対象要旨」という）の記載の内容の真実性・正確性および十分性・網羅性を前提に行われたものであって、前提となる検討対象要旨の内容の真実性・正確性および十分性・網羅性については、別段の調査・確認作業は行っていない。また、本調査研究における対象裁判例の取捨選択および分類・整序は、主としてこれらの検討対象要旨の記述に依拠している。

3. 本調査研究に際しての制約に係る事項

本調査研究において、消費者契約法（実体法部分）の運用状況の調査に当たり、参考となる裁判例をわが国の過去の民事裁判例の中から広く抽出するよう努めた。しかしながら、本調査研究においては、(i)実質的な調査期間が概ね平成 23 年 10 月から平成 24 年 2 月までと極めて短期間であったこと、(ii)調査研究の対象とすべき裁判例の数が多大であり、上記の限定された調査期間内に本調査研究の目的を達成するための効率的かつ可能な限り確度の高い検索や分類の方法の模索に時間を要したこと等から、消費者契約法（実体法部分）の運用状況の調査に当たり、参考となる裁判例に関して必ずしも網羅的に調査研究できるに至っておらず、本調査研究の中で適切に抽出・整理・検討されていない重要な裁判例等が存在する可能性は否定できないことにご留意いただきたい。

4. 本調査研究の結果の利用および本書の第三者に対する開示に係る事項

本調査研究は、主として 1.記載の目的で行われたものであり、当該目的以外の目的で本調査研究の結果を利用すること、本書を第三者に対して消費者庁の同意なく開示することは予定されていない。

以 上

