

【 消費者契約法改正問題に関する弁護士会アンケート・事例一覧表 】

事例番号	1 事案の種別	2 事案の概要	3 コメント
1	和解(示談)	着物教室による呉服次々販売 個別クレジット利用 50代看護師 1年余りで400万円以上の呉服購入契約 失業により支払困難になり相談 (他にもバッグ等でクレジット契約多数) →長期間寝かせた上で、その間に積み立てを行い、クレジット残金の5～6割で和解	教室の先生と生徒という人的関係を利用して、断りにくくなった事例。 訪販該当性に問題あり。 不実告知、不利益事実不告知なし。 心理的には過去妨害に近いが、消費者契約法では難しい類型か。
2	判決	ドロップシッピング事件 ネットショップで商品を販売するための契約において、高額な契約料を支払った事案。	被害者が事業者とされて、消費者契約法では救済できなかった。
3	相談	ネット通販事業のホームページを立ち上げたばかりの個人 電話勧誘でSEO対策サービスを契約(ネット検索で上位にくるというサービス) クレジットで3年間50万円程度の利用契約を締結 中途解約はできないと言われた。	事業者性の緩和が必要 消費者契約法も特商法も使えない もろに事業のための契約であるため適用しづらい
4	相談	・老人ホーム施設利用権購入契約 ・高齢の女性 ・自宅に執拗に電話・訪問し、被災者(第三者)のために名義を貸してあげてほしいと懇願され、応じるや、「名義貸しは犯罪」と脅して、利用権の購入代金を支払わせた事案 ・勧誘した者の特定に至らず、救済できなかった	「不招請勧誘は私法上違法である」という消費者保護法が必要。
5	相談	・レンタルオーナー契約(電話機)による詐欺被害 ・50代の会社員男性 ・レンタル契約は中途解約できない、もし出資者がレンタル契約を途中解約した場合には借主の事業者が電話機の所有権を取得できる旨の条項あり。 ・相談者は、同条項があったため、解約できないと考え、弁護士への相談時期も遅れる結果となった。	契約終了時に事業者の原状回復義務を免除する条項は、原則として無効とすべき。 ※中途解約禁止の問題もあり
6	判決	79歳の独居老人 800万円で社債を購入させている 社債の意味を全く分かっていなかった クーリングオフ、不退去(消契法)、公序良俗を主張 欠席判決となった	「判断能力の不足につけこんで契約をされた」場合について、契約を取り消せよという消費者保護規定が必要
7	契約書	古物買取店の契約条項(買取申込書) 「上記物品は不正品(コピー品、改造品)ではありません。御社において上記商品について不正品の疑いを抱いた場合には…売買契約を解除することを承諾します。」	民法570条に比べて立証責任を転換している(場合は)無効であるとの消費者保護法が必要である(不当条項)
8	相談	相談者は、クレジットカードのキャッシングや、流通系のカードなどで合計350万円ほどになった借金について、支払えなくなったので、貸してくれる業者がないのかネットで調べてある業者に電話したら、別の業者を紹介してくれて、その業者は、350万円を貸せるが、4ヶ月分の返済額にあたる23万円をまず支払ってくれと言われたとのこと。 相談者を信頼させるためか、まず3万円を振り込むと言って、5000円を引いた2万5000円を振り込み、相談者に入金を確認させた後、23万円を振り込むように指示し、相談者は、23万円を個人名義の預金口座に振り込みました。そうしたら、さらに4ヶ月分の返済額の支払いがいられたと言われて、相談者はさらに、23万円を振り込んだ。 翌日、今度は、保証会社にも支払がいられたと言って、46万円を振り込むよう言ってきたので、相談者は支払えないという、違約金として貸金350万円の30%を支払えと言ってきたとのことでした。 相談者には、警察にも行ってもらい、振込先の口座を凍結してもらいましたが、残高は100円程度とのことでした。	諾成消費貸借には引渡前解除権と損害賠償の制限が必要 要物契約をデフォルトとして、金銭引渡前の契約成立が認められない現行法では、完全な詐欺事案かと思いますが、無方式の諾成契約がデフォルトとなり、引渡前解除権も認められず、あるいは、認められたとしても借り入れしないことについて、損害賠償請求が認められるルールができたとなると、上記の相談者は、口頭での借り入れ約束が有効となり、金銭引渡前の借主からの貸主に対する金銭支払が一部有効になる可能性もあり、借り入れしないことに対する違約金も一部有効となる可能性があり、完全救済されない可能性があるように思います。 諾成契約に書面を要求し引渡前解除権をみとめ、かつ、その場合の損害賠償を否定するルールが絶対に必要だと思いました。
9	相談	・自営業の男性 ・いわゆる「自己啓発セミナー」(合宿型)の申込みをしたが、その後都合が悪くなり、キャンセルしようとしたところ、解約は不可、返金は一切しないと言われた。 ・相談を受けたが、こちらが相手方に介入する前に返金が必要とされた。(クレジット会社・決済代行に事情を話したという事実がある。)	合理的理由なき消費者の解除権の制限条項は不当条項として無効とすべき

10	和解(示談)	<ul style="list-style-type: none"> ・ホームページリース ・個人事業者と変わらない、小規模株式会社への信販会社からのリース料請求訴訟 ・加盟店がホームページ製作をリースで請け負いながら、製作せず倒産 ・信販会社は「コンピューターソフトのリースだ」と説明を受けていたと主張 ・目的物不一致のリース契約の不成立、錯誤無効、詐欺取消、引渡未了、債務不履行解除、損害賠償請求権との相殺等を主張して、支払拒絶 ・裁判所から2/3の和解金支払を内容とする和解勧告 ・依頼者が受け入れたため和解(分割支払) 	消費的事業者にも消費者契約法を準用又は類推適用できる法令又はガイドラインの整備が必要
11	和解(示談)	<ul style="list-style-type: none"> ・学納金請求訴訟 ・原告や裁判所からの求積明にもかかわらず、被告大学が内部資料(会計書類)を提出しなかった。 ・入学金を除く前納学納金+遅延損害金で和解 	9条1号は平均的損害の立証責任の転換が必要
12	和解(示談)	SNS出会い婚活サイトを利用した投資用マンション売買にかかる住宅ローン(金銭消費)。不動産購入契約と金銭消費貸借契約の話が一体として進められ、同一の期日に同一の場所で2つの契約書の調印手続がなされる。－ 抗弁接続関係 ※不動産業者との不動産の買戻しや借入金の一部支払などを内容とした和解実例もあり。	日弁連試案のような抗弁接続規定の立案に賛成。 ※ 金融機関が悪徳商法の拡大を助力しないような仕組みが必要
13	相談	一人暮らしの老女(84歳 認知証等はない)に対し、銀行の女性銀行員が「生命保険の満期が来たので、新しい保険に切り替えてほしい」と来宅。払戻請求書に署名押印し、通帳とともに預けたところ、4000万円を下ろして、ドル建ての実額保険にされたしまった。	一流銀行の銀行員を信用しきっていることに乗じた行為(リスク告知書にサインはしているが、十分な説明を聞いていない。) 「誤認」とも「つけ込み」とも「困惑」とも言えないような、上記の場合も救済できるようにしてほしい。
14	和解(示談)	ダンス教室の講師が、サイト事業者の不実告知により、役に立たないサイト作成ソフトを購入した。支払にローン会社が関与。	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者概念が狭く、消費者契約法による救済が困難 ・抗弁対抗の規定が必要
15	和解(示談)	<ul style="list-style-type: none"> ・長期間効果が持続するとの説明の下、ヒアルロン酸注射の美容外科手術を受けたが、実は効果は短期間のものだった。 ・不実告知の有無が争点になった。 	・不実告知の有無(言った言わない)について、立証負担を軽減する規定があるとよいが…
16	判決	購入の際、事業者に対し、「避暑地として使えるところはあるか?」温泉にいつも行っているが、温泉と同じ1200メートルくらいのところにある宿があればよい」と告げ、従業員から「あります」と言われて、契約を締結した。しかし、実際に直営施設に泊ってみたところ、700メートルの標高しかなく、避暑地として使えるような所ではなかった。消契法4条に基づく取消を主張。請求認容。	
17	その他(デート商法、押し売り)	宝石、クレジット販売、学生、アポイント(デート)、強引にクレジット契約をさせられた	クレジット抗弁、適合性違反
18	和解(示談)	<ul style="list-style-type: none"> ・信者がビデオセンター(文化フォーラム)への勧誘、契約にあたって、宗教の狭義を学ぶことや入信させる目的をかくす ・その後の被害とあわせて一部返還で和解 	重要事実不告知の取消権の範囲をより明示できないか
19	和解(示談)	<ul style="list-style-type: none"> ・このままではあなたの息子の病気がひどくなるなどと不安をあおって、浄財を支払わせる事案 ・女性の被害が多い ・全体不法行為などとして和解 	ガンが治る、息子が死ぬなどの将来の不安、不確実事項も取消事由とすべき
20	和解(示談)	<ul style="list-style-type: none"> ・ことさら不安をあおって高額な浄財を出させる被害が多発 ・宗教団体や個人の占い師などによる ・被害が示談で解決できることもあるが、連絡がとれなくなる業者も多い 	困惑惹起による契約勧誘も取消対象にしてほしい
21	和解(示談)相談	詐欺的投資勧誘による投資被害 高齢者であるため契約内容さえよく理解していない	判断力不足等につけこんだ不当勧誘による契約を取消の対象とすべきである。

22	和解(示談)	高齢者(女性)がいきつけの喫茶店で、営業員に勧誘され、1年で元が取れるようなもうけを示すグラフを示されて、もうかると誤信させられ、アフィリエイトのためにホームページオーナーにさせられた。契約金は400万円。 本人は自分のホームページがどのようになっているのか、できているのかも分からない状態であった。(ホームページはできていた。)自分では、どうすることもできず、解約を申し込んだが、返金されないという事案。	適合性原則違反や不実告知を理由に、損害賠償請求を行った。尋問後、会社300万円、勧誘者100万円の割合でそれぞれ分割払いをするとの和解が成立した。 一契約内容や仕組みを理解できている点は適合性の問題だと思うが、裁判所は、根拠条文がないという理由で消極的だった。
23	和解(示談)	パソコン教室に対して、ウイルス対策をする必要があると偽って、ルーターをリースさせたが、実際にはその機械はコードでつながれていたものの機能は停止(元からあったルーターの機能しか使われていなかった)	・必要性について偽る ・配線やスイッチ、PCの設定など専門性が高い事案で、適合性が問題となる
24	和解(示談)	ビジネスホンのリースだが、アパートの一室に暮らしている女性について、架空の屋号で契約させていた。	
25	相談	20歳になったばかりの女性に、会員になって、他人を紹介するともうかる(マルチ商法)として、サラ金で100万円を借りさせ、現金で業者に渡した。 契約書には「アフィリエイト」なる文言があるも、商材はなく、契約といえるのか分からないものであった。	勧誘した業者も詐欺を行っていると思われるが、契約書の記載内容が杜撰(不明確)であり、お金を払われた本人も何を契約しているのか、理解できていなかった。適合性が問題になる。
26	相談	個人事業主(菓子製造販売) HP作成依頼 勧誘における説明で、誇大な効果を強調され契約締結(実際のところその効果に疑問有り、取り消したい)	個人事業者でも消費者として保護を及ぼすべき
27	和解(示談)	高齢の女性 マルチ商法、SF商法 パソコンも持っていないのに、WEBシステム一式(専用URL、HP作成ソフト等)販売	適合性原則 判断力不足につけ込み態様 情報提供義務
28	その他(破産申立て)	高齢の男性 シロアリ業者の点検商法 突然の訪問でシロアリがいると言われ、勢いに押され、短時間で高額の契約 クーリングオフ期間経過	判断力不足へのつけ込み 不招請勧誘禁止規制
29	和解(示談)	相談者が、携帯電話にきたメールで誘導され、電話で勧誘されたパチンコ攻略法の提供に関する契約について、代金(情報料)として100万円を指定講座に振り込み支払った。勧誘の際、業者から「必ず儲かる」「収支120%上がる」という電話やメールを受け取っていた。 簡裁に、①公序良俗違反(民90)、②不実告知、③断定的判断提供を根拠に、不当利得返還請求を提起した。 支払額の8割程度の和解勧告があり、和解(和解に代わる決定)。	
30	和解(示談)	相談者が携帯電話でネット検索している際、ホール派遣登録の広告を見て、業者に連絡すると、いわゆる打子登録であった。パチンコ店でサクラの客として行き、業者負担でパチンコをし、一定の勝金をもらえるというもので、登録料と敷金名目で51万円を支払った。 簡裁に、不実告知を理由とする契約取消に伴う不当利得返還請求訴訟を提起し、7割程度の和解勧告により、和解。	
31	和解(示談)	ヒーリンググッズを販売する会社がのせた雑誌の広告を見て、電話したところ、某寺(実在する)と共謀した業者から、200万円もの商品を購入させられた。購入の際、「水子のたたり」「先祖のいかり」といわれた。困惑による意思表示取消権を主張して、全額返還させる訴外和解成立。	
32	和解(示談)	贈答品販売事業のフランチャイズ契約 退職後商売を始めようとして相手方と契約を締結した高齢者(男性) 詐欺、錯誤、説明義務違反を主張 最終的には裁判上で、相手方からの140万円程度の売掛金請求を支払わなくても良いものとするゼロ和解が成立。	フランチャイズ契約は消費者がフランチャイザーを頼って事業者になるために締結するものであるから消費者契約法が適用されるべきである。

33	和解(示談)	<ul style="list-style-type: none"> ・社債購入契約 ・一人暮らしの高齢の男性 ・電話勧誘の後、若い女性複数人が自宅訪問・勧誘 ・現金による支払 ・公序良俗違反、詐欺、不法行為等を主張 ・訴訟提起したことにより第1回期日で全額返還の訴訟上の和解 ・しかし、実際の返金は全くなし 	高齢者に対し、電話勧誘や自宅訪問によって上場会社以外の社債等購入契約をさせた場合について、契約を取り消せる消費者保護規定が必要。
34	和解(示談)	<p>高齢者が複数のカツラを購入し、多額(200万円相当)の負債を負うことになった。消費者センターに相談し、当職のもとに誘導された事件。</p> <p>なお、相手方との間で電話にて示談がまとまっていますが、まだ書面は交わしていません(内容は、①契約を有効、②を既払い額で清算、③を解除)。</p>	本件のような事件にも、公序良俗を使わずに対応できるような法律を作ってほしいです。関係しそうなのは論点の②情報提供、⑧つけ込み型、⑩適合性でしょうか。
35	和解(示談)	<ul style="list-style-type: none"> ・専門学校での在学契約 ・2学年次の学費納入後、1学年次の単位が取得できずに留年し、その後休学したが、結局2学年次の授業を受けることなく休学期間満了により学籍抹消となったため、2学年次の学費の返還を請求した事案(不返還条項あり) ・5割の返金を受ける内容で訴訟上の和解成立 	一連の学納金返還請求事案(入学辞退等)と異なり、「契約の解除」(消費者契約法9条)の場面といえるかが微妙な事案であり、消費者契約法10条に基づく主張を併せ行ったが、その立論に苦労した
36	判決	<ul style="list-style-type: none"> ・高齢独居の老女が所有していたマンションの押し買い ・固定資産税額700万円(時価も少なくともそれ以上)の物件について、わずか150万円で強引に買い取った事例。 ・理解能力が欠如する老女に対して一方的な電話勧誘のうえ自宅に往訪し、その後、貸金庫に同行して権利証を持ち出させるなどし、最終的には喫茶店で売買契約を締結させた。 ・判決(東京地裁H24.5.24判例集未登載)は、不動産売買契約について、暴利行為として公序良俗違反で無効とした(民法90条)。 ・また不法行為の成立を認め、売買代金受領額である130万7134円と同額の損害を認めた(慰謝料70万円、弁護士費用60万7134円)。 	<p>不実告知取消も主張したが、特に判断されなかった。実際、不実の立証には困難を伴う。</p> <p>本件は困惑類型では取り消せない。「状況の濫用」が当てはまる事件であり、取消制度があれば救済が容易だと考えられる。</p> <p>※ 不当勧誘行為と損害賠償請求、原状回復義務と相殺</p>
37	相談	結婚式場の契約に関し、挙式日に比較的近い契約日である事例について、契約日のわずか数日後にキャンセルを出したケースで、そもそもの約款に沿って高額の違約金を請求されたものがあった。	<p>契約日が挙式日に近接しているということはそもそも挙式の予約が入っていなかったのであり、その場合の平均的損害を超えているという点の立証を消費者側に追わせることは困難を伴う。</p> <p>平均的損害に関する主張立証責任は事業者側に負担させてほしい。</p>
38	相談	<p>SNSを通じ、「起業に興味がある」ことをきっかけに連絡を取るようになった相手から、占い講座の受講を勧められた。代金が100万円と高額で支払えないと断ると、消費者金融からの借入を勧められ、勤務先として「アリバイ会社」の名称を年収や資金用途まで、相手が申請すべき内容を用意して断れず、ATMまで、相手が同行し、直ちに現金を回収されてしまった。消費者の属性は、大学生やアルバイト、派遣社員など。</p> <p>書面不備でクーリング・オフを消費者センターで助言し、斡旋を試みるも不調。暫くすると会社を解散し、連絡がとれなくなった。</p>	<p>支払い能力のない消費者へ高額な商品を販売し、無関係な消費者金融を利用させることで、抗弁権の接続を回避している上、消費者金融の金利は消費者が負担せざるをえない。</p> <p>適合性原則違反についても取消権の対象とし、損害賠償請求を可能にすべき。</p>

39	相談	<p>インターネットの副業サイトを見て、問合せメールを送付したところ、業者から電話があり、メルマガ作成の在宅ワークに登録することにした。使用期間中に2通のメルマガを作成したところ、まとめて受注でき、都合の良い時間に働くことも可能だが、そのような形で仕事を受けるには、37万の登録料が必要と言われる。高額で支払えないと断るも応じられず、消費者金融の借入を強く求められた。</p> <p>業者が社名を上げた消費者金融で借入れ、37万円支払い仕事を開始した。暫くすると「あなたの仕事についてクレームが来ている。嫌がらせかもしれないが、これを防ぐにはバージョンアップが必要で100数十万円かかる」等言われる。断るも、とにかく消費者金融へ行って借入を申し込むことで誠意を見せる必要があるといわれ、業者が社名を上げた複数の消費者金融で申し込むもいずれも謝絶された。前回借り入れた消費者金融に50万円の枠があるから、残り13万円を借り入れて支払えば、残額は業者が特別に負担すると言われ、13万円を借り入れて送金した。</p> <p>約束通り報酬が支払われない上、連絡しても担当不在と言われ不審に思い消費者センターへ相談。センターより、書面不備によるクーリング・オフで斡旋を試みるも不調。</p> <p>消費者は、シングルマザー。バイト収入と母子扶養手当で生活している。</p>	<p>支払い能力のない消費者へ高額な商品を販売し、無関係な消費者金融を利用させることで、抗弁権の接続を回避している上、消費者金融の金利は消費者が負担せざるをえない。</p> <p>適合性原則違反についても取消権の対象とし、損害賠償請求を可能にすべき。</p>
40	判決	<p>賃貸住宅に入居したが、失職し賃料不払いで訴訟提起された。賃貸契約時に家賃保証会社の利用が必須であり、契約書によれば、家賃保証会社が保証債務を履行する必要がある場合には、賃借人の敷金返還請求権を保証会社へ譲渡し、賃借人は、予め異議無く承諾することが記載されている。更に、民法上より有利な事前求償権を家賃保証会社へ与える約定、賃貸借契約の解除権を独立して家賃保証会社へ与える約定などがある。</p> <p>消費者は、自営業者だったがその後無職になった。</p>	<p>家賃保証会社の権利を一方的に強化した約定であるが、賃貸借契約締結時に現実問題として消費者に交渉の余地がない。このような約定の存在が、賃料不払い時に家賃保証会社による恫喝的な対応の要因になっていると思われる。住居という生活必需の契約において早急に改善が必要。</p>
41	和解(示談)	<p>スマートフォンで3社のいわゆるサクラサイト(占い)を合計約600万円利用した。代金の支払い方法は、クレジットカード翌月一括払い、電子マネー、現金振込の併用。消費者センターに相談し、斡旋してもらったが、うち2社の返金額に納得できない。</p> <p>消費者は、60代年金生活者。</p>	<p>翌月一括払いについても、店舗購入以外については抗弁権の接続を認めるべき。(トラブルの発生は、インターネットを中心とした通信販売に集中しているから)</p>
42	和解(示談)	<p>消費者は公務員で、分譲マンション販売業者から投資用マンションを購入した。マンション経営は赤字になることが前提で、公務員としての給与と合わせた総所得を減らすことにより、税金の還付を受けて必ず利益が得られるという説明だったようだが、消費者は、利益を得られる仕組みをほとんど理解していなかった。</p> <p>消費者は、利益を得られる仕組みを理解していなかったせいもあり、税金の還付のための確定申告すらしておらず、大赤字となっていた。消費者契約法4条に基づく取消などを主張して、売買代金の返還を求める訴訟を起こし、最終的には、消費者側で一部費用を負担してマンションを買い戻してもらい和解で終わった。</p> <p>なお、本件は、消費者の転勤の関係で、受任弁護士が途中で替わっている。最初に受任した弁護士が、消費者契約法4条の取消を契約締結から5か月後に内容証明郵便で行い、訴訟提起は、後任の弁護士が行った。</p>	<p>たまたま最初に相談を受けた弁護士が取消権を行使期間内に行っていたため、訴訟でも取消の主張が維持できたが、投資マンションのような高額購入については、同法7条の行使期間は、もっと長くてもよいのではないと思われる。</p> <p>投資マンション事案では、儲からないと気付いたときには、ローンを組んで全額支払済みのケースが多く、宅建業法のクーリング・オフが使えないこともあり、消費者契約法4条の取消の重要性は尚更高いといえる。</p>
43	その他(裁判中)	<p>いわゆる投資マンション被害。家賃で回せるからと言われ購入したが、次第に減価償却費が減っていき、赤字となった。</p> <p>このような事案の場合、数年経過してから相談に来られることが多く、その時点では既に契約から5年が経過しているということがある。実際、相談者の中には5年経過している人がいた。これでは、消費者契約法の取消権が使えない。</p>	<p>取消権の行使期間を延長すべき。</p>
44	契約書	<p>業者からの任意解除について(探偵業者)。</p> <p>「もっぱら甲に解除する事情ができたとき、調査料金を乙に返還します。(利息、損害金はつけません)</p>	<p>業者に即時の任意解除権を留保した条項で、かつ、その場合にも前払料金を返還するのみで、利息や損害金は免除となっている。不当条項で規制すべき。</p>

45	契約書	探偵業者。 「この契約成立後、乙からの調査実行の指示がないまま3か月以上経過した場合は、原則として甲は調査を終了させます。この場合、契約も終了し調査料金の返還はいたしません。」	意思表示の擬制的な条項。しかも、調査実行の指示がないのだから調査はしていないにもかかわらず、調査料金は返還しないとなっている。不当条項で規制すべき。
46	相談	10年ものの仕組預金 「原則中途解約不可」との条項がある	長期拘束の契約は一般的に不当性が推定されるものとするべき
47	相談	170万円の能力開発教材を「成果が上がる 効果が必ずある」と説明されて購入。 教材の役務サービスとされるセミナーに通っているうちに6か月以上が経過	消費者契約法の6か月の期間制限が短すぎる
48	相談	・コンビニ・フランチャイズ契約の連帯保証人(契約者の父) ・平成15年契約。当初から売上低迷・経営不振のため契約者は平成22年破産 ・平成25年、フランチャイズ本部が突然、保証人に2000万超の請求書を送付してきた事案 ・民法465条の2以下の適用あることを主張 ・その後、本部からの接触が途絶えているので放置	保証人が消費者であることは争いがないと思われるが、取消の行使期間の関係で同種の事案で消費者契約法上の取消を主張できる場面はほとんどない。取消の行使期間の延長が必要。本件は民法改正に対応しない古い契約書なので上記主張が有効であったが、対応した契約書であればそうはいかない。
49	和解(示談)	・コンビニ・フランチャイズ契約の連帯保証人 ・保証人は契約者の兄弟・高齢・年金生活者 ・契約時点から5年間以上経過してからの高額な請求 ・契約者の資力に関しての詐欺、錯誤無効等を主張。 ・無資力であることを説明し、保証人の子が数十万を用意して支払うことで和解	保証人が消費者であることは争いがないと思われるが、取消の行使期間の関係で同種の事案で消費者契約法上の取消を主張できる場面はほとんどない。取消の行使期間の延長が必要。また消費者契約法の不実告知は「動機付け」部分に適用が無いので使えない。
50	その他(相談)	飲食店において、実際はバナメイエビを使用しているのにシバエビを使用しているとメニュー表示していることを信用して消費者が料理の提供を受けた事案、その他、普通のネギを使用しているのに九条ネギ使用とメニュー表示していた事案、実際は牛脂注入加工肉を使用していたのに1枚ものステーキ使用とメニュー表示していた事案、実際はロフスターを使用していたのに、伊勢エビを使用とメニュー表示していた事案等がある	《消費者契約法による取消権の要件》 具体的な問題として相談を受けたものではないが、不当表示によって誘引された契約であり、消費者契約法4条1項1号による不実表示による取消を検討したところ、不当表示による契約締結は、「事業者が消費者契約の締結について勧誘をするに際し」の勧誘に該当するか否かについて文言上の疑義があり得ると思われる。表現として「勧誘」では狭すぎるといえ、疑義をなくすため、「誘引」等に改正すべきである。 《消費者契約法による取消の原状回復の効果の制限》 また、消費者契約法による取消の場合は、民法の原状回復のルールに従うことになり、消費者は、支払った代金の返還を受ける一方、受けた役務の実際上の対価について事業者に戻すべきことになる。この場合、例えば、シバエビとバナメイエビの原価の差は、報道で50円程度と言われていたので、原状回復の差し引きで50円しか返還を受けられないということになる。これでは、取消権を行使する意味がない。また、事業者が景品表示法上禁止されている不当表示によって得た利益を保持しているという不都合もある。法律上禁止されている行為に起因して事業者が契約上の対価を受けた場合に、その契約取消にあたっては、事業者からの原状回復を制限する制度が必要であることがわかる。
51	その他(訴訟準備中)	長期間に亘り、占い師から半ば洗脳を受け、「この石を購入すればあなたの家の重い因縁から免れる」などと虚偽の効能を申し向けられ、高額の石の原石を次々と購入させられ、莫大な被害を被ったという事案。消費者は同族会社の会社役員ではあるものの、本件取引については事業者性は皆無。契約の種類は石の売買契約。契約書は無いが、売主は占い師が経営する有限会社と考えられる。	取消権の期間制限が厳しい。 消費者保護という観点からすると、民法上の取消権、あるいはこれに近い程度に期間を延ばすべきと考える。
52	相談	・大学サークルと旅行者の紛争。 ・旅行予約を解除したところ、高額の損害賠償請求をされた。 ・損害賠償の範囲に関する紛争。 ・消費者契約法により通常損害の範囲に限定できないか。	大学サークルは団体であるが、消費者契約法の適用対象となることを明確化すべき。

53	和解(示談)	<ul style="list-style-type: none"> ・投資用マンションの売買契約 ・契約社員の独身男性 ・将来の年金受給に漠然とした不安を抱いていた被害者に対し、年金対策として電話勧誘。 ・長時間にわたる執拗な勧誘に根負けし、ローン審査がおりないから断れると思って、契約した。銀行審査がとれない部分(金額)について、消費者金融から借入させる。担当者は、銀行のローン申込書に勝手に被害者の預金額を記載(実際の預金額の12倍) ・詐欺、錯誤、虚偽記載、不法行為を主張。 ・交渉の結果、買戻しの形で契約解消。既払金及び不動産取得税相当額についても返還を受けることで和解。 	<p>担当者が虚偽記載等を行っていたため、被害者の満足の行く交渉結果が得られたが、被害者が勝手に「ローン審査がどうせおりないから」と執拗な勧誘に根負けして契約しただけの事案であれば、消費者契約法4条では取消しできない。</p> <p>被害者が、遠慮深い方で担当者に退去したいとなかなか言えず、執拗な勧誘から逃れるためにやむを得ず契約したような場合についても、同法4条3項が使えたとありがたい。</p>
54	和解(示談)	<ul style="list-style-type: none"> ・事業者は診療所を経営する医師 ・包茎手術の準委任契約 ・消費者は20代の男性 ・事業者は、ホームページ上では非常に安い料金を示しておきながら、手術当日に様々なオプションを付けて非常に高額の手術を受けさせた。消費者は、消費者契約法4条2項の取消を主張した。 	<p>消費者庁の逐条解説では、4条2項の「勧誘」には、広告が含まれないとするが、不当である。広く勧誘に該当することが明確になるようにするのが望ましい。</p>
55	和解(示談)	<ul style="list-style-type: none"> ・大手建設会社(A社)と外科医との戸建住宅建築請負契約 ・勧誘の際、B社のアフターケア部門は当該地区から撤退した(真実は撤退していない)と説明(ただし、当方客観的証拠なし) ・契約締結した後、その日のうちに工事中止を申し入れ、3日後には解除したが、総請負代金の1.5%(75万円)を請求された ・尋問後、ゼロ和解(こちらは既払金45万円も請求)にて解決 	<p>まさに「平均的損害」の立証は消費者側にあり、立証不十分と裁判官に言われて、ゼロ和解に終わったもの「平均的損害」の立証責任を事業者にも負わせるべきである</p>
56	和解(示談)	<p>マンション投資勧誘。不動産販売会社が、被害者に対して誤った事実を記載した収支計算書やシュミレーションをもとにマンション購入を勧め、自社が加盟している信販会社を保証会社とするローン契約を締結した。被害者はサラリーマン、妻子あり(2名)。</p> <p>当該保証会社は被害者に本人確認程度の内容の電話をかけ、貸付を決め、おそらくその時点で貸主を決めて、貸付実行した。貸付方法は、保証会社が販売会社へ送金し、後に保証会社が当月分の支払を貸主に請求する方法。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者契約法5条1項「媒介」の意義が必ずしも明確でない。本件のように、加盟店契約に基づきローン勧誘した場合も、ほとんどの説明は販売店がするのであるから、媒介を認めるべき。 ・消費者契約法2条1項「消費者」の定義から()を取り除く。ただし書きとして「ただし、当該消費者契約について適格性を有する者を除く」とする。 ・消費者契約法4条1項2号の断定的判断の基礎事情に「密接関連する契約と併せて、損失があるかどうか」を加える。
57	和解(示談)	<p>建築条件付土地売買。消費者はサラリーマン、妻子あり(2名)。</p> <p>土地分譲のHPにて、建物のイメージ画像をのせて、「フリープラン(自由設計)」との触れ込みで土地を広告した。</p> <p>消費者は、購入を申込み、不動産業者はその際提携先の建築業者との建築請負契約を抱き合わせで契約させた。</p> <p>しかし、その後間取りなどで消費者の自由な設計が不可能と判明し、契約解除を消費者が申し出た。建築会社が高額な違約金を請求した。</p>	<p>消費者契約法4条1項2号・4号「重要事実」には土地売買に対する当該土地の建物建築等密接に関連する契約の条項も含まれるべきである。</p>
58	相談	<p>事業者が、20歳の大学生に対し、「投資教材DVD」と称して、56万円のDVDを購入させた。</p> <p>なお、購入費用を、消費者に消費者金融からの借金でまかなわせている。</p> <p>DVDの内容は、日経225先物取引等に関する一般的な説明と、システムトレードの手法(有用性が疑わしい)を紹介するものにすぎない。</p>	<p>民法90条の暴利行為違反は一部無効を導くにすぎず、また、DVDの価値を裁判所が正確に算定することは困難である。結果、実際の訴訟においては、半額の返金等での和解を求められることになる。</p> <p>一方で事業者は半額を返金しても十分な儲けがあるのであるから、このような解決では、事業者の不当な商法を抑止することができない。</p> <p>消費者契約においては、法改正により、対価的均衡の範囲(これに一定の幅があるとしても)を逸脱した対価を定める取引については、直ちに、無効ないし取り消し得るものとする必要があると思料する。</p>
59	その他(裁判中)	<p>ハウスメーカーが消費者と建物(住宅)建築請負契約を締結したが、その際、着工前に多額の先行入金を消費者にさせ、倒産したため、多数の消費者に重大かつ回復困難な損害が生じた。多額の入金は実際には当該消費者の工事ではなく、別な工事への支払に充てられていたが、消費者はそのことを知らなかった。</p>	<p>請負契約についての代金支払時期に関する特約によって発生した被害であり、消費者は先行入金リスクについて正しく把握することが事実上不可能である。</p> <p>支払時期に関するガイドラインは策定されたものの、法的拘束力はなく不十分であり、一方、資金繰りのために建築業者が同様のことを行うおそれは何ら払拭されていないことから、消費者契約において、行ってはならない契約のネガティブリストを定め、その中に過度な先行入金をさせる条項を盛り込むことを検討すべきであると考える。</p>

60	その他(裁判中)	請負建築業者が、建物(マンション)完成後に一括して借り上げ、賃料の9割を保証するなど勧誘し、現実的でない収支計算書や見通しに関する説明文書を交付し、解約違約金条項で高額な違約金条項を定めているケース(2業者)で、消費者が業者の不実告知を認識できる期間が契約から8年後であった。また、同種事例で契約後の解約表明で300万円近い高額な違約金を請求されたが、建物購入者が実際に賃貸営業を行うことを想定していたため、消費者契約法における「消費者性」が争われている。	長期にわたる収支を踏まえて、勧誘の虚偽性が判明する契約類型において、取消権の消滅時効期間が5年時効では短期にすぎ、行為の時より20年程度に延長すべき。また、情報格差・交渉力格差の趣旨から、消費者性を形式的に事業を営む予定のものとなせず、実質的な基準を導入すべきである。
61	相談	高齢の認知症女性に対し、宝石の次々販売により1年間で3000万円を超過する契約。公序良俗違反の主張などを行い、交渉まで行ったが、現時点では一切業者が交渉に応じない。	判断能力不足に付け込んだケースや、過剰販売と評価できる場合に契約を取り消せるとの消費者保護規定が不可欠である。
62	和解(示談)	零細事業者が、ホームページを作成するとともに、SEO対策で検索順位を確実に上位にすることが可能となる旨勧誘され、ホームページ作成に関するリース契約を締結したところ、当初の説明と異なり、検索順位が上がらないため、リース契約の取消を申し出たところ、解約が出来ずにトラブルとなった。弁護士が介入しリース会社及びサプライヤーと交渉したところ、各社は依頼者が事業者であることから、消費者契約法の適用がないことを理由に取消を拒んだ。また、リース会社については、サプライヤーとは別会社であることを理由に取消を拒んだ。最終的には、勧誘態様に問題があったことをサプライヤーが認め、リース料の減額をする訴訟外の和解となった。	消費者契約法の趣旨から、「消費者」概念の中に、零細事業者等の交渉格差を有する者を含めて保護を図る等の検討するなどの改正が必要。また、「媒介者」の概念を実態に即して、契約締結補助者等にもその適用範囲を拡大する検討も必要。
63	和解(示談)	宗教団体の信者から「夫の姓名の画数が悪い。」「先祖の色気が悪い。」「子供は将来離婚を繰り返す、悪いことが起こる。」「先祖が霊界で苦しんでいる。」「先祖を解放してあげないと子供に不幸が起こる。」「子供が将来いい出会いをできず、離婚することになる。」などの説明を繰り返し執拗に言われて、不幸の原因は全て先祖のせいであり、教会のいうとおりの献金等をしなければ、将来通知人の子供らに不幸が起こる。また教会の人参茶がアトピーに効く等と誤信させられ、多額の献金・物品の購入をさせられた。	将来における変動とはいえない不確実な事由の断定的判断の提供による誤認の結果締結された契約、判断力不足で締結させられた契約について取消を認めるべきである。本件は和解により一定額の返金を受ける内容で解決したが、消費者契約法による解決ができればより適切な被害回復が期待できる。
64	和解(示談)	20歳になったばかりの男性(20歳と3ヶ月)が、デート商法にひっかかり、若い女性から、「展示会で見るだけ」と呼び出されて、「ダイヤの価値は絶対に下がらない」等と告げられ、3時間以上の勧誘を受けた後、ダイヤの指輪を買わされた。110万円もするダイヤの指輪を買わされ(クレジット分割手数料と合計すると160万円)、当事者は途方に暮れてしまい、親にも恥ずかしくて相談できず一人で悩んでいる間に、6ヶ月はあっという間に経過してしまった。	デート商法では、相手への恋愛感情や、消費者自身が「嫌な真実に気づきたくない」という心理もあって、消費者が即座に行動できないことが多い。本件でも「ダイヤの価値は絶対に下がらない」等という不実告知や、長時間の勧誘などの問題があるにも拘わらず、消費者は行動を起こせなかった。よって、取消期間の6ヶ月では、短すぎると思う。
65	その他(消費生活センター経由の相談)	訪問購入の事案。夜8時過ぎに、女性勧誘員がチャイムを押して訪問してきた。消費者(82歳・女性)は当初は断ったが、勧誘に同行してきた男性のほうから強引に勧誘されたため、金のアクセサリー3点を6万4000円で売ることになった。ところが、翌朝、業者から渡された現金を確認すると、5万円しかなかった。	不招請の勧誘が、夜間に、執拗に行われるケースもあるため、このような迷惑な勧誘を防止すべく、業者に損害賠償等のペナルティーを負わせるなどの対策も考えるべきである。
66	その他(消費生活センター経由の相談)	インターネットで副業を探していたら、「100日で100万円稼ぐ」という情報商材を見つけて購入すると、業者から「今後の進め方について話をしたい」と電話が掛かり、「ネットショップを立ち上げて、電子たばこを売る」と儲かる」「1日10分でできる」と勧誘された。消費者(39歳・女性)は、電子たばこ100本(21万円)をクレジットカードのリボ払いで購入したが、1日10分で作業は終わらず、まったく儲からなかった。	インターネットの虚偽広告・誇大広告が、勧誘の入り口になっているケースも多いため、虚偽広告を信じて契約締結した場合に誤認取消を認めるなどの対策が必要と考える。

67	その他(消費生活センター経由の相談)	<p>デート商法の事案。消費者(28歳・男性)に、女性から電話が入り、それをきっかけに3年にわたり、5回の契約で、ダイヤのネックレス、時計、スーツなど5点(合計350万円)を購入させられた。</p> <p>契約に際しては、不実告知等もあったようであるが、デート商法に騙されている間は、本人はデートをしているという認識でのぼせ上がっており、取消など考えもしない間に6ヶ月を過ぎてしまっている。</p>	<p>デート商法では、相手への恋愛感情や、消費者自身が「嫌な真実に気づきたくない」という心理もあって、消費者が即座に行動できないことが多い。</p> <p>よって、取消期間6ヶ月では短いと考える。</p>
68	和解(示談)	<p>自宅に飛び込みで訪問してきた者に高額な着物を複数、購入させられた事案。人間国宝のデザインした着物であるなど虚偽の事実を述べ、不必要な量の着物を年金生活者に売りつけ、多重債務状態に陥れた。販売員のノルマ達成のため店舗で開催される展示会などに勧誘し、友人も連れてくるよう勧めるなど、人の情につけ込む悪質販売事案でもあった。</p>	<p>自ら欲して購入した着物でなく、やむなく複数の契約を締結していること、高齢者であることから、どのように騙されたのか被害者自身が個別に再現できず刑事告訴もなかなか受理してもらえず、民事的な救済にも大きな壁となった。</p> <p>被害者が100名を超えることで、一消費者個人の問題では済まされずに済んだが、弁護士事件とならない場合に立証責任の転換が必要。</p> <p>消費者公序規定の整備が必要。</p>
69	その他(裁判中)	<p>寺院が多数の複合機のリース契約を締結させられた事案。悪質販売店の不招請勧誘により6リース契約を締結させられた。販売店担当者は、以前の契約は取り消しておくと言っているが、現実には生かしたまま複数の契約を締結させている。</p> <p>客観的に不必要な台数の複合機リース契約が、経済的合理性の無い額で締結されていることは明らかであるが、契約数が多いため、どのように騒がれたのか被害者自身、個別に再現することができない状態にある。訴訟係属中であるが、リース会社は個別の勧誘が明確で無いとし、裁判所も主張立証責任を強調して、契約者側に勧誘行為の特定等を求める(販売店は破産)。</p>	<p>客観的に不自然さが明白でありながら、個別に違法行為が特定困難な場合、事業者側に説明責任を課し、事実上の主張立証責任を転換するという観点から</p> <p>消費者公序の規定の整備が必要。</p>
70	和解(示談)	<p>デート商法で、依頼者に近づき、投資マンションを締結させた。</p> <p>すべての資料を事前に整え、1日だけ東京に連れて行き、販売店や銀行を回り、現地も見せずに契約を締結させた。</p> <p>資産形成のために投資マンション購入が有益であると勧誘されていた。</p> <p>依頼者が購入を決める動機にあたる部分でさまざまな虚偽説明が行われていたが、交渉では、1日で現地も見せず、抵当権まで設定する段取りで契約を締結させていた販売会社の説明義務違反を主張し、契約を解約させ、頭金の返金を受け示談した。</p>	<p>消費者契約法の取消が動機の部分も含まれると明記すべき。</p>
71	その他(裁判中)	<p>認知症の高齢者が大量の健康食品の販売を受けて、すべての資産を失っている事案。</p> <p>健康食品は、SF商法により販売されており、顧客の判断力の低下に乗じて販売されたと思われる。</p> <p>不法行為、公序良俗違反、クーリング・オフの主張で係争中。</p>	<p>認知症等の判断力の低下や自己制御力の低下に乗じて契約を締結させた場合、取消などの契約解消の民事ルールが必要と思われる。</p>
72	和解(示談)	<p>高齢者の独居</p> <p>点検商法で高額なリフォーム契約</p> <p>このままでは雨漏りがする、基礎木が腐っている等の説明があり高齢者は不安になって契約締結。</p> <p>不法行為、不実の告知の取消、クーリング・オフ等主張。</p> <p>回収可能性のリスクがある相手方会社だったので和解。</p>	<p>不招請勧誘での契約締結は違法であるという消費者保護法が必要。</p> <p>後期高齢者の契約解消ルールなどが必要ではないか。</p>

73	和解(示談) 相談	<p>(1)事業者:包茎手術専門を標榜する美容整形外科 (2)消費者:多くの場合、20代から30代の男性 (3)事実経緯など 包茎手術専門の美容整形外科について、ホームページを見て、当該手術の費用が7万円程度であると理解した上で、まずはカウンセリングを受けてみることを決意し、予約の上来訪したところ、中には、手術台等に乘せられてから、包茎手術と共に「亀頭強化術」や「亀頭増大手術」などの別の手術への同意を余儀なくされ、その結果、きわめて高額(100万円から300万円)の代金を支払う旨の契約を締結させられるに至った。</p>	<p>(1)これらの場合で、「1度帰ってから考えてみたい」などと申し述べたのに対して、「一週間考えても状況はよくなるかもしれない。」などともうし向けて、即時の契約を促すケースなどについては、退去妨害事例として従前の規定で足りるが、そこまでに至らない場合についても言葉巧みに必要のない手術を受けさせるように、勧める事例が多々見受けられる。 (2)被害者は多くの場合、包茎などで悩んでいるが、その性質上、他人に打ち明けられないことが多く、自ら手術が必要かどうか、健康保険の適用があるかどうか、どういった手術が必要で、どういった手術が必ずしも必要でないか、と言った点について、専門的な知識も乏しいところ、そう言った点について虚偽の説明をしたり、あるいは虚偽とまでは言えないものの、被害者の不安な心理につけ込んで正常な判断が出来ない状態で契約締結をさせたと見るものがきわめて多い。 これらの場合において、不実告知や断定的判断の提供で対応することが可能な場合もあるが、その適用対象がきわめて限定的である以上、これらの累計としては、いわゆる「状況の艦用」と言った概念を取り入れるような規定は必要であると思われる。</p>
74	相談	<p>相談者は、60代(70代だったか?)の女性。 ある日かかってきた電話で、「震災で病院が不足している」「人助けだと思って」などのセールストークがあり、医療機関債を購入させられた(支払総額約1800万円)。 数回配当を受けたが、配当の支払いが止まってしまう、会社に電話をかけたところつながらず。おかしいと思って警察に相談したところ、捜査中と言われた(後日、警察による捜索開始のマスコミ報道あり)。病院は既に休業しているとのマスコミ報道もあり、訴訟をしても回収可能性に問題があり、相談のみで終了した。</p>	<p>電話による不招請勧誘によって、詐欺取引の被害者になった典型的な事例と言える。このような勧誘を禁止すること、違反に対する損害賠償を認めること等が必要と考える。</p>
75	和解(示談)	<p>不動産サブリース被害。専業農家だったが、突如自宅訪問してきた事業者から30年一括で借り上げをするとの勧誘により、賃貸アパートの建築することになった。業者は、30年右肩上がりの事業計画書を示し、リスクが無いことを強調して勧誘。業者と建築請負契約を締結してアパートを建築後、賃貸借契約を締結して一括借り上げがスタートした。 しかし、10年目を過ぎた頃から、保証されるはずだった資力の強引な減額交渉が始まり、「30年一括借り上げ」のはずなのになぜか規定されていた中途解約条項をもって契約の解除を要求された。 業者と交渉の上、即時解除は避け、一定期間賃貸借を継続することにはなったが、当初の30年一括借り上げまでは確保できなかった。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・不招請勧誘、それまで不動産業を営んでいなかったこと、などにより情報・交渉力の非対称性が明らかで、消費者又は消費者に準ずるものとして救済が必要。特商法により対応することも考えられるが、より基本法として消費者契約法が、この種被害を対象にしていることを明らかにすることが必要。「消費者」概念の拡大、一定の事業者への準用が必要。 ・業者は、契約書に関して、十分な説明を行っていない。法的な情報提供義務を規定することが必要。特に、広告で有利な条件を謳っており、全てにそれが適用されるわけで無い場合には、契約勧誘時に相当説明を行わないとしないと考える。 ・また、建築請負契約と賃貸借契約は別に契約書が存在するが、密接に関連する。消費者としては、賃貸借契約のみ取消しても意味が無く、建築請負契約も取り消さなければならないことから、密接に関連する契約の取消し・解除権についても規定を整理すべき。 ・断定的判断の提供等で、建築請負契約含め契約の取り消しが認められた場合、建築されたアパート等をどうするか、原状回復に関する規定が必要。
76	その他(裁判中)	<p>電話リース被害。悪質販売店による不招請勧誘により、不要な警備機器等、10以上のリース契約を締結させられた。客観的に不必要な機器のリース契約が、経済的合理性の無い額で設置されていることは明らかだが、あまりの契約の多さに、どのように騙されたのかなど、個別に再現できない。訴訟係属中であるが、販売店・リース会社は、個別の勧誘が明確で無いとし、販売店は自らの勧誘態様を主張せず、裁判所も主張立証責任を強調して、契約者側に勧誘行為の特定等を求める。 また、リース会社は、販売店に「勧誘は問題が無かった」というチェックシートについて、契約者の署名・押印をとらせている。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・客観的に不自然さが明らかながら、個別に違法行為が特定困難な場合、事業者側に説明責任を課し、事実上の主張立証責任を転換するという観点から、消費者公序の規定の整備が必要。 ・悪質業者が徴求してきた「勧誘に問題が無かった」旨のチェックシートは何らの意味が無い。本来的には証明力の問題だが、これに騙される未熟な裁判官が後を絶たず、このような書面の徴求自体、不相当なものとして禁止するか、訴訟上何らの意味を持たないことを規定すべき。

77	その他(交渉中)	<p>大阪府在住の看護師の若い女性が、にきび跡が気になっていたところ、買い物帰りに、駅の看板を見て美容外科に、話だけ聞きに行った。話を聞けますか、と言っただけなのに、午後4時ころから午後7時半ころまで、延々と高価(330万円)なフェイスリフトをするよう説得された。本人は、宣伝にあった4000円のレーザー治療の話の聞きに行っただけで、フェイスリフトは必要なく、かつ、お金がないと言っているのに、全く聞いてもらえなかった。レーザーは効かない、フェイスリフトをするのにきび跡もめだたなくなる、などと説得された。約4時間もカウンセラーや院長から説得され、意識ももうろうとなり、根負けして、230万円の契約をさせられてしまった。</p> <p>本人は何度も断ったが、院長が「はーっ！」と大きなため息をついたり、体を大きく揺すったり、不愉快な表情をするなど、無言の威圧があった。家に帰りたいと思い、「家族に相談したい」と言ったが、院長が「家族に相談するのはいいけど、今回帰ったらこの値段にならへんよ！」などとイライラした声で言い、威圧した。</p> <p>本人は、とにかく解放して欲しいという気持ちで、承諾してしまった。お金がないので、1本のクレジット会社では無理で、①Sカード会社で190万円、②美容外科と個別割賦60万円、③本人が持っていたクレジットカードで82,390円(一括)で支払う契約をした。</p> <p>帰りがかったので、午後8時には帰らないといけな、と言ったが、すぐに手術します、と言われ、帰してもらえず、当日、午後8時ころから10分程度でフェイスリフトの手術を受けた。承諾もなく、笑気ガスを吸わされ、意識が朦朧としていたところ、カード会社から確認の電話が入り、電話に出された。内容は全く覚えていない、朦朧としながら、はい、はい、ととりあえず返事をしたことは覚えている。</p> <p>手術後はひどい痛みで苦しんだ。にきび跡の改善の効果など全くなかった。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・看板やネット広告では安価なレーザーでにきび跡はなおると書いて誘いこみ、話を聞きに行くと、レーザーはダメと言って高価なフェイスリフトを勧めている。 ・約4時間も勧誘を受けたい人間などいるはずがない。威圧されて「帰ります」と言い出せず、「家族と相談したい」と言うに留まっている。 ・③のカードの一括払いの部分は、抗弁の接続ないとして、カードの引落しがされてしまった。 <p>これらの点からも、消費者契約法の改正が必要である。</p>
78	和解(示談)	<p>平成20年6月、Xの妻は、高級・会員制人間ドックの訪問勧誘を受けて、X名で勝手に申し込みをし、入会金236万円と年会費53万円の合計290万円を振り込んだ。</p> <p>妻から話を聞いたXは、せっかく自分の健康を考えて申し込んでくれたことだからと思い、検査を受けに出掛けたものの、受付でアレルギー検査がオプションで別料金が必要だと聞かされて、「300万円も支払って、オプションが別料金とはなんだ」と怒りだし、「こんなもん、やめてやる」と告げて帰ってきた。</p> <p>会社の担当者は、当初、解約に応じると言っていたが、後に、契約約款に「入会金、年会費は、いかなる場合にも返還しません」という条項があるとして、一切返金できないと言いつつ出したことから、返金を求めて大阪地裁に提訴した。</p> <p>無権代理やクーリング・オフ(会員の特典としてリゾート施設を使えることから、指定権利に当たると主張)、説明義務違反などととも、上記条項が消費者契約法9条、10条に反するというように主張。</p> <p>最終的には240万円(約85%)の返還を受けるという内容で和解した。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・「入会金、年会費は、いかなる場合にも返還しません」という条項が、現行の消費者契約法の条項に当てはめにくい。年会費については、民法上、委任契約はいつでも解約できるのが原則だから、これに反する定めは、民法の規定の適用による場合に比して消費者の権利を制限し、かつ公序良俗に反すると言いがやすいが、入会金の不返還は、むりやり違約金と構成するほかない。 ・また、学納金判決によれば、入学金部分については「入学できる地位の対価」であるから、原則、返金を要しないとされる。大学生であれば、通常、入学できる機会は年一回のみ得られるものであり、学生というのは社会的にもそれなりに価値がある地位であるから、これを保全するためにある程度の対価が必要だと考えてもそれほど不合理でないが、人間ドックの会員たる地位など、いつでも誰でも得られるものであり、かつ、なんら社会的に価値がないものであるから、学納金の場合と同様に考えるのは不合理。 ・特商法の継続的役務提供契約に該当しない継続的契約であっても、中途解約の場合に、業者に過度の利得を与えるべきでないから、一定程度の返金が認められてしかるべき。
79	相談	<p>2年前に、同居していた父が亡くなった。先日、新聞の販売員が訪ねてきて、2年前に、父が2年後から5年間の購読契約をした。来月から新聞を入れさせてもらうとして契約書を示された。</p> <p>相談者は、当該新聞だけは死んでも購読したくないと考えている。</p> <p>相続人として、上記契約に拘束されるのか？</p>	<p>2～5年後からの契約や、不当に長期間の新聞の契約をさせるトラブルが多数生じている。</p> <p>新聞みたくないもの、数年前から予約しておくべき合理的な理由がないし、月単位であれば、いつやめてもいいのが通常であるから、こういう意味の分からない契約について、効力を否定するような手立てがほしい。</p>
80	和解(示談)	<p>依頼者(被害者)は70代女性。投資詐欺の事案。</p> <p>電話で私募債の勧誘があり、高利回りでの配当を約束していたため、3200万円購入。当初は約束どおりの配当があったが、やがて無配当となり、支払が遅くなることの手紙が来るばかりで、何の配当もない。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・不招請勧誘が、執拗に行われるケースもあるため、このような迷惑な勧誘を防止すべく、業者に損害賠償等のペナルティーを負わせるなどの対策も考えるべきである。 ・私募債が何であるか仕組みを全く理解していないのに、高利回りや高配当が目がいき、契約してしまう者が少なからずいる(高齢者など)。本件は投資の話だが、投資に限らず、情報の非対称性や、知識の有無を有無を踏まえた、適合性原則の規定を消費者契約法にも含めるべきである。 ・消費者が被害に気付いたときに、その被害回復をいかに実効的なものにするかを消費者契約法の中でも検討されるべきである。

81	和解(示談)	<p>判断力等に問題を抱えた一人暮らしの女性に対して、被数の業者が群がるように、リフォーム(多数)、活水器及び防災グッズを個別クレジット(複数)を利用して購入させていたという事件(契約は9つ)。無職であるにもかかわらず、総額500万円になっていた。特定商取引法及び消費者契約法上の不実告知取消、民法上の詐欺・錯誤・暴利行為、債務不履行による解除などを主張して交渉を行った。</p> <p>依頼者は、当時精神的に追い込まれ、入院を余儀なくされていた。あまりにひどい事案であったことに加え、クレジット会社の在り方を含め社会問題ともなったこともあり、訴訟外の和解(示談)で解決することができた。</p>	<p>既に、平成20年の特定商取引法・割賦販売法の改正である程度対応が可能となっているが、以下の点を指摘しよう。</p> <p>①(取消権の行使期間) 依頼者が相談に来た段階で9つの契約のうち、6つの契約は締結から既に6か月以上が経過していた。いつの段階で追認できたかの判断にもよるが、6か月の期間制限は短すぎる。</p> <p>②(付け込み型勧誘、不当勧誘行為受け皿規定、消費者公序の必要) 契約時の依頼者のももとの記憶力などに加えて、その後の精神的な混乱等により、契約時の勧誘状況の再現が著しく困難であった。購入していた役務・商品の重複は一部しか重ならないなかったので、過量販売解除の規定を適用を想定しても救済が図れない部分がある。本人に判断力が十分でないことに付け込んで高額な契約を締結させたであろうことがうかがわれる事案であり、付け込み型勧誘行為、あるいは、受け皿的な不当勧誘行為(信義則に反する勧誘)による契約の取消が認められると、救済できる契約が複数認められたのではないかと。また、消費者公序違反(あわせて一本型)の無効という規定があれば、それによる救済も可能になる事案だと思われる。</p> <p>③(不実性の立証責任) 「活水器」の販売については、おそらくは説明時に不実告知があったものと思われるが、勧誘内容の再現ができなかった。もともと、「活水器」の「性能」自体(クラスター構造を変化させて、水を「活性化」させ、水をまるやかにさせるといったうたい文句)が用途そのものであり、これを告知していたことは明らかであった。しかし、これが「事実と反する」と立証することは容易ではない。つまり、消費者側が告知・表示内容を不実であると立証することは難しいということである。特定商取引法には、行政処分については6条の2(合理的な根拠を示す資料の提出)がある。消費者契約法及び特定商取引法の不実告知の規定についても、立証責任を転換するか、合理的な資料を提示できない場合には虚偽と見なすべきである。</p>
82	判決	<p>海外商品先物取引(商品先物取引法施行直前の事案)。不招請の電話勧誘後に、アポなしで来訪、『絶対上がる』などと断定的判断の提供。契約は、翌日車で店舗まで連れ出してから締結。いったん利益が出たが、そこで取引を止めようと考え、預託金の返還を求めたことにした。</p> <p>ところが、業者は電話でしつこく勧誘を行い(3時間以上)、「相場が有利な状況である」「銀行に預けているようではダメだ」「利益が出たのに感謝の情に欠けている」などと申し立て、新規の注文を出すよう執拗に迫った。依頼者は、弁護士から事前に助言を受けるなどしていたことから、何とか注文を断り続けることができた。</p> <p>ところが、後日、注文をしていない「注文指示書」が送り付けられてきたため、仮差押の上、提訴・勝訴判決を得て事なきをえた。</p>	<p>(困惑類型の拡張の必要性) 断り続けているにもかかわらず、3時間以上にもわたる執拗な電話勧誘がなされた事案である。たまたま、本人が詐欺ではないかとの不安を覚えたため、友人の紹介で弁護士に相談をしていたこともあり、幸い追加注文を断ることができたが、相談していなければ、勧誘に屈して注文を出してしまっていた可能性がある。3時間以上にわたる勧誘で困惑していたことは明らかであり、不返去・退去妨害以外にも、困惑による取消を認めるべきである。</p>
83	和解(示談)	<p>車両保険金請求事件(自動車損壊事案)。自宅付近の月極駐車場に車両を駐車していたところ、ドアガラスが割られ、車内に大量の消火剤が噴霧されていた事案。故意に基づくものではないかと疑われ、支払いを拒絶された。</p> <p>提訴後、保険金満額(ただし、遅延損害金は除く)を支払う内容で、訴訟上の和解により終了。</p>	<p>(立証責任を転換する契約条項の不当性) いわゆる「偶然性の立証責任」に関連する事案である。損害保険に関しては、最判平成16年12月13日(火災保険)、最判平成19年4月17日(自動車保険)等によって、保険金請求者側は故意がないことの立証責任を負わないことは確定しているが、それ以前の下級審判決の圧倒的多数は、保険金請求者側に「故意がない」ことに立証責任があるとしていた(そもそも、保険会社側のような条文解釈・約款解釈の主張自体が不当なものであった。)。傷害保険(生命保険の災害割増特約を含む)は、保険金請求者側が立証責任を負担するとして最判平成13年4月20日が存在することから、現在もなおそのような解釈が取られている。</p> <p>損害保険、生命保険、傷害疾病保険を問わず、故意による事故招致は、故意免責(保険法17条、51条、80条)として、保険会社側が「故意があること」の立証責任を負担するものである。「故意がない」ことの立証責任を保険金請求者側に負担させることは、立証責任の転換を図るものである。しかも、この場合、「ないこと」の立証は、いわゆる「悪魔の立証」であり、非常に困難なものである。保険会社が、「偶然性の立証責任」を振り回した結果、多数の支払拒絶事案が発生し、正当な請求さえも立証の困難ゆえに阻まれる結果となった(例えば、大阪高判平成15年7月31日(自保ジャーナル15432)の事案は正当な請求であったのではないかとと思われる一例)。立証に成功して請求が認められる事案においても、請求者側の立証のための調査は、非常に大きな負担となる。</p> <p>消費者側に立証責任の転換条項は、原則として不当条項と扱うべきである。</p>

84	和解(示談)	<p>平成24年7月3日付け消セ第1239号付託事案 和・洋装品の売買契約の解約に関する紛争のあっせんに係る事案 http://www.pref.osaka.lg.jp/attach/403/00002838/01%20houkousho.pdf</p>	<p>・年金生活者である70代の高齢者に、和・洋装品を63点を販売している事案である(総額2000万円超)。消費者の判断能力の程度は明確ではないが、付け込み型の不当勧誘があったと思料される。付け込み型の不当勧誘(あるいは状況の濫用)があった場合に、契約の取消が認められるとする規定を設けるべきである。 ・次々販売による総契約額は2000万円にも及び、それを掛け払いとし、月々の支払いも40-70万円にも及んでいた。消費者は、自宅を除く資産をほとんど失っており、著しく過剰な取引を行っている事案である。前述の点とも相まって、このような取引は、消費者公序に反するものとして無効であるとする規定(消費者公序規定、非良心的行為の法理)あるいは契約を取消することができることの規定(不当勧誘規制の受け皿規定による取消、不当要素の累積による取消)を設けるべきである。</p>
85	和解(示談)	<p>平成22年9月15日付け消セ第1445号付託事案 風呂設備リース契約の解約にかかるあっせん事案 http://www.pref.osaka.lg.jp/attach/403/00002838/houkousho.pdf</p>	<p>リース契約は、賃貸との方形式をとりつつ、融資という実質を果たすために特殊な扱いとなっている。中小事業者においてもレンタルとの区別がつかないことも少なくない(ファイナンス・リースとの区別であって、リースとレンタルとは本来明確な違いはない)。消費者に契約内容の重要な要素(本件では、ノンキャンセラブル)の説明を行うことは不可欠である。事業者の説明義務を明示すべきである(努力義務では足りない)。</p>
86	和解(示談)	<p>平成21年11月10日付け消セ第1629号付託事案 民間スクールにおける受講契約の解約にかかるあっせん事案 http://www.pref.osaka.lg.jp/attach/403/00002838/houkoushoH22-1.pdf</p>	<p>「平均的損害」の概念自体が明確でない点に問題がある。しかも、事業者側の事情について消費者に立証責任を負わせることは酷である。当該事業者を基準にするのであれば、立証責任を事業者側に負わせるべきである。それを行わない場合には、当該事業者を基準とすることを止め、より客観的な基準を採用すべきである。</p>
87	和解(示談)	<p>平成16年5月12日付け消セ第34号付託事案 家屋リフォーム等の工事請負代金に関するあっせん事案 http://www.pref.osaka.lg.jp/attach/403/00002838/2004102102houkokusho.pdf</p>	<p>白蟻防除工事を勧誘した業者が、十分な承諾を得ないまま、屋根裏に上がって写真を撮影し、その写真を見せながら、「地震が来ると倒壊する恐れがある。」「雨漏り対策をする必要がある。」と工事がいかにも必要であるかのごとく指摘したところ、被勧誘者は不安になって、耐震工事も依頼することとしたが、工事内容等についての詳しい説明はなく、明細のない見積書を提示され、おおよその金額を聞くに終わった。しかし、屋根裏の工事は既に進められていたという事案である(総額約150万円)。 工事業者は、上記の違法な勧誘を否定するものであったため、正確な勧誘文言は明確ではないが、不実告知による不当勧誘があったと思料される。 また本件はそもそも不招請勧誘に起因するものであり、建築工事に関する専門的能力を有しない消費者の判断能力不足につけ込んだ契約であり、そのような場合には、それ自体契約を取り消すことができるものとするべきである。</p>
88	和解(示談)	<p>平成18年10月25日付け消セ第156号付託事案 学費返還に関する調停事案 http://www.pref.osaka.lg.jp/attach/403/00002838/181025.pdf</p>	<p>「平均的損害」についての問題(概念が明確でないこと、立証責任の問題)について検討が必要と考える(判例は立証責任を消費者に負わせたが、事業者側の事情について消費者が立証することは著しく困難であり、結論として妥当ではなく、再検討が必要と考える)</p>
89	和解(示談)	<p>大阪府堺市消費生活審議会あっせん事案報告書より 平成24年12月14日付堺消セ第1576号付託事案 祈とうカウンセリングサービスの代金返還に関するあっせん事案 https://www.city.sakai.lg.jp/shisei/gyosei/shingikai/sheiminjinkenkyoku/shiminseikatsubu/shohiseikatsushinji/shingikai6.files/assenhokokusho.pdf</p>	<p>・本件は電話勧誘販売規制によるクーリング・オフで解決できているが、書面等が整っていたとすればクーリング・オフができなかった可能性がある。インターネットにおける広告の場合であっても、不実告知による取消を認めることを明確にすべきである。 ・創作による体験談を広告に用いていたようであるが、本件では事業者側が不実性を争った場合、消費者に事業者側の事情を立証させることは酷である。立証責任を転換して、相当の根拠を有することは事業者側に主張立証させるべきであり、それに失敗した場合は不実であるとみなすべきである。</p>

90	その他(会員規約)	<p>葬儀会社の「パートナー会員規約」 「割引」を主な「サービス」の内容とする契約であるが、クーリング・オフの場合以外は「一切返金しない」としている。特典が割引であること、1回の葬儀により会員資格が喪失すると規定していることから、基本料金との金額の比較などを考えると(さらには交渉による割引の可能性の有無をもあわせ考えると)、入会金は、単なる葬儀代の前払的なものにすぎないように思われる。一切返金しないというのも問題である。</p>	
91	その他(会員規約)	<p>ロードサービスの会員規約における内容改訂(変更)に関する規定 規約の改訂について、「本会則及び利用規約の変更・追加等は本会の定めるところによるものとし、その効力はすべての会員に及ぶものとします」(15条)として一方的に事業者が改訂できるものとされている点は不当である。仮に改訂できるとしても、合理的な内容のものを一定の手続に従って行うことを明記すべきである。</p>	
92	その他(会員規約)	<p>クレジットカード契約における会員規約 ①カードの紛失・盗難による責任の区分 「会員の家族・同居人等、会員の関係者がカードを使用したときは会員が責任を負担することとされているが(36条(2)号)、カード会社が、未成年者が容易に利用できるようなシステムを採用することを許容している場合に、会員にすべての責任を負担させることは妥当ではない。 ②会員規約の改訂 「将来本規約が改定され、当社がその内容を書面その他の方法により通知した後に会員がカードを利用した場合、当該改定内容を承認したものとみなします。」としているが、通知を必要としている点は評価できるが、改定の必要性・相当性についての限定がなく、また、承諾を擬制する点で問題がある。 ③遅延損害金 消費者の遅延損害金については、14.6%(あるいは6.0%、20%)という法定利率を大幅に超える特約を結びつつ、事業者側の債務不履行については何らの定めを置かない(法定利率5%または6%が適用される)。その結果、遅延損害金の率について著しい不均衡が生じている点で問題がある。</p>	
93	その他(会員規約)	<p>インターネットビデオサービスの利用規約 責任の限定 弊社及び第三者プロバイダーは、法律で許容される範囲において、使用者に対して、あらゆる特別損害、間接損害、懲罰的損害、派生的損害その他これらに準ずるもの…について、万一、弊社又は第三者プロバイダーがそれらの損害等について認識を持っていたとしても、一切責任を負わないものとします。</p>	<p>法により許容される限り有効とする条項(サルベージ条項)は、全部無効となるリスクを免れつつ、具体的な事案における契約条項の効力の有無についての判断を消費者に転嫁するもので、不当である。</p>

94	その他(規約)	<p>ソフトウェア及びサービスに関する規約</p> <p>①1. 契約の範囲、承諾、および変更</p> <p>1.3. 同意後にA社が本契約を変更することはありますか。はい、あります。A社は随時本条項を変更または修正する場合があります。変更または修正した場合は、ユーザーインターフェイスを通じて、電子メールメッセージで、またはその他の妥当な方法でお客様にその旨を通知します。お客様は、変更が有効になった日以降に本サービスを使用すると、変更された条件に同意したことになります。変更に同意しない場合、お客様は、第9条第10項に記載されている手順に従って本サービスの利用を停止し、有料サービスを解約して、A社アカウントを閉じる必要があります。解約して閉じられない場合、新しい契約条項がお客様に適用されます。</p> <p>②10. 免責</p> <p>A社、関連会社、リセラー、販売業者、およびベンダーは、お客様による本サービスの使用に関連して、明示的、暗示的を問わず、保証、担保、または条件を明示的にも黙示的にも一切負いません。本サービスの使用はお客様自身の責任であり、本サービスは提供されている形で現状有姿のまま取扱を問わない条件で提供されることをお客様は了解するものとします。A社は、本サービスで使用可能な情報の正確性や適時性を保証するものではありません。A社は、お客様の地域法で許容される範囲において、商品性、満足できる品質、特定目的に対する適合性、職人的努力、侵害の不存在に関する黙示の保証または条件を含め、あらゆる黙示の保証について一切責任を負いません。お客様の地域法の下でお客様が特定の権利を有する場合があります。これに該当する場合、本契約の内容はこれらの権利に影響を及ぼしません。</p> <p>③12. A社契約締結法人、管轄裁判所、および適用法令</p> <p>g. 日本。お住まいの国または地域(ビジネスの場合、本社の所在地)が日本の場合、本サービスの無料部分(●●など)を使用している場合は、契約先の法人はA1社です。本サービスの有料部分を利用している場合は、契約先の法人はA2社です。すべてのサービスにおいて、日本の法律が本契約に適用され、本契約から生じる紛争、またはそれに関連して生じるすべての紛争についても適用されます。お客様とA1社及びA2社は、本契約または本サービスから生じる紛争、またはそれに関連して生じるすべての紛争について、東京地方裁判所をその専属管轄裁判所とすることに同意するものとします。</p>	<p>①第1項1.3号は、変更について任意の変更を認めるように読めるので問題がある。同意を擬制することについても問題がある。</p> <p>②第10項は、サルページ条項になっており、全部無効となるリスクを免れつつ、具体的な事案における契約条項の効力の有無についての判断を消費者に転嫁するもので、不当である。</p> <p>③第12条g項は、東京地裁を専属管轄としている点で問題がある。北海道、沖縄などに住む消費者に必ず東京の裁判所(しかも地裁)に訴えを提起せよというのでは、消費者に酷に過ぎる。</p>
95	その他(約款)	<p>生命保険契約約款</p> <p>基本契約約款</p> <p>第11条(保険契約者の住所の変更)</p> <p>1 保険契約者が住所を変更したときは、直ちに会社の本店または会社の指定した場所に通知してください。</p> <p>2 保険契約書が前項の通知をしなかった場合は、保険契約者からの通知により会社の知った最後の住所宛てに発した通知は、通常到達するために要する期間を経過したときに、保険契約者に到達したものとみなします。</p>	<p>意思表示の到達擬制については、解除等重要なものについて認めることには問題がある。生命保険契約は、損害保険に比して、長期の契約であり、また、契約に係る金額も大きい。入院等をしている場合、認知症等で施設に入所した場合などには、酷なものとなる。なお、損保会社の約款などでは、到達擬制条項を設けつつも、解除の通知についてはその適用を排除するものがある。</p>
96	その他(利用規約)	<p>ネットワーク利用規約</p> <p>①第18条分離条項</p> <p>本規約のいずれかの条項が何らかの理由により無効または執行不能である場合であっても、本規約の他の条項が無効または執行不能となるものではありません。また、裁判所において本規約のある規定が無効または執行不能とされた場合には、当該規定は、有効かつ執行可能となるために必要な限度において限定的に解釈されるものとします。</p> <p>②第22条準拠法および裁判管轄</p> <p>本規約は日本法により解釈されるものとします。本規約に起因または関連するA社とお客様との間の紛争については、京都地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。</p>	<p>①第18条は、サルページ条項になっており、全部無効となるリスクを免れつつ、具体的な事案における契約条項の効力の有無についての判断を消費者に転嫁するもので、不当である。</p> <p>②第22条は、京都地裁を専属管轄としている点で問題がある。北海道、沖縄などに住む消費者に、必ず京都府の裁判所(しかも地裁)に訴えを提起せよというのでは、消費者に酷に過ぎる。</p>
97	その他(利用規約)	<p>ガス機器に関する消費者リース</p>	<p>リース契約については、クレジット契約に比べて、消費者にはほとんどメリットがない(無償修理サービスを加える形にしているが、別途無償修理サービスも提供している)。割賦法の抗弁の接続規定の脱法を認めるに等しい。</p> <p>なお、上記の点とは別に、仮に消費者契約においてファイナンス・リースを許容するとしても、事業者であってもその正確な理解ができていないことが少なくないことから、その内容、特に、レンタルとの相違及びクレジット(ローン)との違いは説明義務を課すべきである。約款がHP上確認できないが、適格消費者団体の申し入れにより改訂されたとのことである。</p>

98	その他(利用規約)	<p>自動車の消費者リース(事業者リースと共通のもの?) 第14条(車両の躍龍)</p> <p>1. 車両の規格、仕様、品質、性能等に隠れた瑕疵があった場合、又は車両の選択、決定に際して甲に錯誤があった場合においても、乙は一切の責を負わないものとします。</p> <p>2. 引渡し後、車両に瑕疵が発見されたときは、甲は車両供給者に対して修理、整備等の履行を請求するものとし、その範囲、条件については車両の保証書の定めに従うものとします。</p> <p>3. 甲は、前項に基づいて車両供給者に対し修理、整備等の履行を請求する場合においても、リース料の本契約に基づく債務の減免、又は弁済の猶予を受けることは出来ないものとします。</p>	<p>リース契約については、クレジット契約に比べて、消費者にはほとんどメリットがない。割賦法の抗弁の接続規定の脱法を認めるに等しい。車両の瑕疵について支払い猶予を認めない点において(14条3項)、割賦法の規定の潜脱になっているように思われる。</p> <p>なお、上記の点とは別に、仮に消費者契約においてファイナンス・リースを許容するとしても、事業者であってもその正確な理解ができていないことが少なくないことから、その内容、特に、レンタルとの相違及びクレジット(ローン)との違いは説明義務を課すべきである。</p>
99	その他(利用規約)	<p>出会い系サイト利用規約 第9条[サービスの変更] (第1項) 掲示板又はそれに付随するサービスは当社がその時点で提供可能な範囲のものとします。 (第2項) 本サービスにおけるメンテナンスや料金改定は当社が必要と認めた場合、本会員に事前通告すること無くこれを行えるものとします。 第10条[免責事項] (第3項) 当社は既に支払われた料金、又は購入されたポイントに対して如何なる理由があろうと保証、返金の義務を負わないものとします。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・第9条第1項は、事業者の役務提供の責任をあいまいな形で制限するものであり、不当である。 ・第9条第2項は、対価を自由に変更できるとするものであり不当である。 ・第10条第3項は、理由いかんを問わず保証・返金の免責を認めている点で、不当である。
100	その他(利用規約)	<p>ゲームサービス利用規約 第13条 本サービス内容の変更 当社は、ユーザに事前の通知をすることなく、本サービスの内容の全部または一部を変更、追加、廃止することができるものとします。当社は、本条に基づく本サービスの変更によってユーザに生じた損害につき、一切責任を負いません。 第14条 本サービスの中止 1. 当社は、当社の判断により本サービスの全部または一部の提供を中止することができます。 2. 当社は、当社の判断により本サービスの全部または一部の提供を中止する場合、当社が適当と判断する方法でユーザにその旨公表または通知します。ただし、緊急の場合はユーザへの通知を行わない場合があります。 3. 当社は、本条に基づく本サービスの中止によってユーザに生じた損害につき、一切責任を負いません。 第17条 免責事項および損害賠償 1. 当社は、本サービスの利用に関連して、当社の故意もしくは重大な過失により発生したユーザの損害については、当社が当該ユーザから受領したサービス利用料を上限として、かつ直接損害に限り賠償いたします(すなわち逸失利益、結果損害その他の間接損害は、一切賠償の対象とはなりません)。また、当社は、本約款に同意をしていないユーザに対しては、本サービスの利用に関して発生したいかなる損失や損害に対しても責任を負担しないものとします。 (中略) 13. 当社は、当社に故意または重大な過失がある場合を除き、本約款の定めに従って当社が行った行為の結果、またはユーザが本サービスの利用により生じる結果について、ユーザその他の第三者に対して、その原因の如何を問わず、いかなる責任も負担しないものとします。 第21条 管轄裁判所 本サービスに関連して、ユーザと当社の間で問題が生じた場合、両者は誠意を持って協議するものとし、協議しても解決しない場合には東京地方裁判所または東京簡易裁判所を第一審の専属管轄裁判所とします。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・第13条及び第14条は、契約上の責任を一方向的に免脱することを認める点で問題がある。 ・第17条は、事業者と消費者の責任があまりに不均衡であり、問題がある。 ・21条は、東京の裁判所を第一審の専属管轄としており、北海道あるいは九州・沖縄などに住む消費者が訴訟を行うことは、極めて酷である(地裁だけでなく、簡裁に管轄を認めてもなお負担が大きい。)
101	その他(一般論)	<p>①強行規定に反する条項 ②無効と判断された、あるいは、制限解釈された限度の効力しか認められなかった条項</p>	<p>使用することを禁ずる旨の規定を設けるべきである。消費者契約法以外の法律の強行規定に反する規定が事実上用いられることがある。また、裁判所(特に最高裁判所)により効力が否定・制限される条項がそのまま使われ続けられる例もある。行為規範を明示するとともに、差止請求の対象となるべきこと明らかにしておく意義がある。</p>

102	和解(示談)	<p>平成18年6月、XはYからの突然の電話で、在宅アルバイトの勧誘を受けた。仕事内容は、パソコンによる文章入力作業で、「簡単な研修を終えればすぐに仕事をあつてできる」「月1万5000円は保証」などと執拗に勧誘されたため、Xは契約すると返事をした。すると、Yは、この時点で初めて、研修受講費用45万8000円が必要だと説明したので、Xはそんなお金はないと再度契約を断ったが、Yはローンを勧め、「給料で確実に返済できるので、支払いに困ることはない」「大半は主婦の方だが、1年～1年半で繰上げ返済が終わっている」などと勧誘し、Xは押し切られるかたちで契約を交わす旨を回答した。</p> <p>数日後、YからXに、「Zでローンを組むことができます」と連絡があった。</p> <p>Xにはクレジットという程度の認識しかなく、Zが消費者金融会社だという認識はなかった。書類を送るとZから振り込みがあり、これをYに送金した。</p> <p>その後、Xは、研修を開始したが、勧誘時の説明と異なり、研修は簡単なものではなく、入力した成果物を提出しても、Yからは、「間違いがある」と言うだけで再提出を求められるばかりだった。Xは、5～6回再提出させられたが研修は終了せず、仕事はさせてもらえないままであったので、疑問を感じて、Yに解除を申し出ようと電話したが、ずっと話し中で、連絡が取れなかった。</p> <p>Xは、消費生活センターに相談して、Yに対して、一連の行為が不当であること等を書き、契約の解除とクーリング・オフの書面を発信し、Zに対しても支払停止の抗弁書を送った。これに対し、Zは、「Xとの契約は、単なる当事者間の金銭消費貸借契約である」と主張し、「Yとの契約の解除を理由に支払いを拒否することはできない」として、Xに貸金の返済を求めたが、最終的にZがXに対する残債権を放棄することの内容で調停が成立した。</p>	<p>簡単に元が取れるなどとして高額契約をさせる事例が横行している。現行法上、「断定的判断の提供」や「不実告知」に含まれるか否かの判断は容易ではないため、悪質商法を広く捕捉できるよう、制約を設けずに広く含まれる形での改正をして欲しい。</p> <p>また、お金がなく仕事を求めているものに対して、研修費名目などで多額の借金をさせるような行為は、禁止するべきである。</p>
103	和解(示談)	<p>平成18年、Xは、Yが提供する留学プログラムの情報をインターネットで見て、資料を取り寄せた。Xは、電話での相談を経て、3ヶ月間の留学プログラムの受講及び現地でのホームステイを内容とする参加申込書をYに返送し費用268,900円及び航空運賃等148,640円、合計417,540円を振り込んだ。</p> <p>Xは、留学先へ出発したが、Xの主張によると、ホームステイ先の環境は、主に衛生面、食事の面から事前に説明を受けた内容とは程遠かった。</p> <p>語学学校の授業も、同じ内容を繰り返す、始業・終業時刻が守られない、自習が多い等、問題点が多いものであった。</p> <p>Xは、1カ月ちょっとで受講を打ち切って帰国し、Yに対して返金を求めた。</p> <p>Yは、①ホームステイ先の環境についてはXの主観的評価にすぎない、②Yが提供するサービスは、語学学校の手配であり、その授業内容について一切責任を負うものではない、などとして返金に応じないことから、Xはあつてを申し立てた。</p> <p>最終的に支払った費用のうち158,000円を返還する内容で和解が成立した。</p>	<p>契約上の役務の内容を不明確にしておいて、業者の損害賠償責任を免除するような約款が多く散見される。</p>
104	和解(示談)	<p>携帯ゲーム機のオンラインショップでゲームソフトを購入した未成年者の契約取消しに係る紛争(平成25年度第1号案件)</p> <p>http://www.city.osaka.lg.jp/inet/cmsfiles/contents/000015/15118/heisei25nenndodai1gouannkenhoukokusho.pdf</p> <p>事例1:申出入Aの事案 事例2:申出入Bの事案 事例3:申出入Cの事案 事例4:申出入Dの事案 ※大阪府消費生活苦情審査委員会あつせん事案</p>	<p>電子消費者契約(電子消費者契約及び電子承諾通知に関する民法の特例に関する法律第2条参照。以下、「電子消費者契約法」という。)において、未成年者が年齢等について事実と反する情報を入力することがあるが、民法第21条は主に対面取引をする場合を想定した規定であり、電子消費者契約においてそのまま適用することは妥当ではない。</p> <p>すなわち、未成年者が年齢等を何度も修正して入力できるなど未成年者の行為を誘発するようなシステムが提供されており(対面取引であれば、そのような訂正がなされれば行為能力であるとは信することなどない)、しかも、当該入力のみには依拠して取引をする場合、必ずしも行為能力があると積極的に信じているわけでもない(未成年者である可能性も人気しつつ、単にそう扱っているに過ぎない)。電子消費者取引においては、その取引の特質及び情報力の質・量等に鑑みて、未成年者等が年齢等について事実と反することを入力して取引を行うことを防止するための措置を講じていない場合には、民法第21条の適用を認めるべきではない。</p> <p>なお、立法形式については、電子消費者契約法の改正という形の対応が可能であるが、民法(債権関係)の改正の議論において、民法第526条1項及び第527条の規定が削除される方向で議論されていることから、電子消費者契約法第4条の存在意義も失われることになるので、消費者契約法と同様の定義を用いていることなどに鑑み、同法は、消費者契約法に編入することが妥当と思われる(特定商取引法には販売等に限定されており、適用除外も多い)。そこで、電子消費者契約における民法第21条の特例も、消費者契約法の改正という形で対応することが検討されてよい。</p>

105	和解(示談)	結婚式場における婚礼契約に係る紛争案件 http://www.city.osaka.lg.jp/inet/cmsfiles/con tents/0000015/15118/20_1.2.3hokokusho.pdf 事例5:申出入Aの事案 事例6:申出入Bの事案 ※大阪府消費生活苦情審査委員会あっせん事案	・契約内容についての説明義務を尽くさなかった場合の 契約の取消を認めるべきである(消費者の錯誤を惹起し た場合)。 ・サービスについても、特に特約等で排除しない限り、 通常有すべき品質を有する役務を提供すべき責任が事 業者にあることを明示すべきである。
106	和解(示談)	結婚相手紹介サービスに係る紛争案件 http://www.city.osaka.lg.jp/inet/cmsfiles/con tents/0000015/15118/19-1hokokusho.pdf 事例7:申立人Cの事案のみ ※大阪府消費生活苦情審査委員会あっせん事案	「3人紹介サービス」について不実告知の可能性がある が、その立証責任を消費者側に負わせるのは妥当では ない。少なくとも、相当な根拠を事業者側において明ら かにさせるべきである。
107	和解(示談)	競馬ソフト購入契約に係る紛争案件 http://www.city.osaka.lg.jp/inet/cmsfiles/con tents/0000015/15118/19-2hokokusho.pdf 事案8:申立人Aの事案 事案9:申立人Bの事案 事案10:申立人Cの事案 ※大阪府消費生活苦情審査委員会あっせん事案	ソフトの性能について、不実告知の可能性があるが、そ の立証責任を消費者側に負わせるのは妥当ではない。 少なくとも、相当な根拠を事業者側において明らかにさ せるべきである。
108	その他(調停不 成立)	(大阪府消費生活苦情審査会調停事案=相手方事業者の調 停拒否により不成立) 結婚を控え、Xは結婚式場を探していた。婚約者とともにYが 運営する結婚式場を訪問し、挙式希望日を伝えたくて、営 業担当者より式場に関する説明を受けた。Xは、婚約者とも 相談した結果、相手方が運営する結婚式場で式を挙げるこ とを決め、数日後そのことを営業担当者に伝えた。 このとき、預り金10万円を払ってからの契約になると聞か されたXは、数日後Yの指定する銀行口座に10万円を振り込 んだ。 振込日の6日後、Xは婚約者とともに式場を訪れ、契約書 を書いた。その際、契約書の裏に書かれている規約に目を通 してサインしてくださいといわれた。 その後、何度が打ち合わせをしたが、Xは母親と話し合っ た末、契約日の約40日後(披露宴予定日の10ヶ月半前)、自己 都合によりキャンセルすることとし、そのことを営業担当者 に伝えたところ、預り金10万円が全く返金されないことを聞か された。返金されない理由として「規約通りである」と言われ たが、Xは契約時に規約、契約書の控え、領収書を渡されな かったため、相手方から取り寄せた。 領収書には、「ご予約金としてお預り」「ご宴会お取消しの場合 は、お返しできかねます。」と記載があり、規約には、「正 式契約の際、内金として金10万円をお預りさせていただきます ます。」「申込み日より10日以内であれば、お内金全額返 金、申込み日より10日以降から披露宴の90日前までは取消 料は内金全額」とあった。 XはYに対し返金を求めても、平行線であったので、Xは居住 市の消費生活センターに相談し、センター相談員があっせん に入ったが、Yは代理人弁護士を立て、反論書を送付のう え、「裁判をすればよい。」「あっせんに応じるのは義務では 無い。」と述べ、あっせん不可能となった。	(1) 本件紛争は事業者の不透明な規約に起因するもの である。事業者には規約が消費者に分かりやすいもの にすべき義務がある。この理は約款にも通じる。 (2) 規約の分かりにくさに関連して、預り金の法的性質 が不明である。手付たる地位を有するのかが否かを規約 に明記すべきである。 (3) また、この「預り金」について消費者契約法9条1号 の「平均的損害」との関係で問題となる。すなわち、平 均的損害とは何か明らかではなく、無効を主張する 側に主張立証の負担が大きい。この点は、改善される べきであ る。 (4) 主張立証など裁判の話と関連して、相手方代理人 は「裁判すればよい」とあっせんや調停を拒否した。し かし、本件は10万円を返金して欲しいというものであり、 裁判にかける労力、弁護士費用などを考えれば、消費 者は泣き寝入りせざるを得ない。 事業者に誠実に対応する義務を課すことのほか、消費 者が泣き寝入りせずにすむような制度設計を構築する 必要がある。
109	判決	46%~67%程度の敷引特約について争っていた。原状 回復は別途負担。	原状回復費を別途負担しており、4割以上もの敷引など 認めるべきではない。最高裁の判決が出たため、裁判 所からの和解の提示があったが、相手方が拒否したた め、敷引については敗訴となった。 敷引の割合などを交渉であらかじめ決めることは容易 ではない。不当条項リストを充実させて、趣旨の不明確 な敷引のような取り決めは、明示的に禁止するか、少な くとも不当条項と推定すべきである。
110	相談	インターネットの広告をみて、シミ取りの施術を受ける つもりで美容外科へ行き、長時間(4時間程度)の勧誘 を受け、長期間効果が持続すると言われて、糸を使っ たフェイスリフトの手術を受け、約100万円の手術代を 支払って手術を受けたが、効果がない。 本人は訴訟を希望せず、相談のみで終了	(1) 病院の診察室という密室で、患者という立場で、長 時間の勧誘を受けるなど、正常な判断のできない状況 を利用した契約締結についての取消の規定が必要 (2) 美容医療等における手術の効果などの不確実な事 項についての断定的判断の提供による契約の取消

111	判決	(1) 不動産賃貸借契約における明渡し遅延時の損害賠償の予定について賃料の2倍以上の違約金を徴収する例があるが、法9条1号該当性を否定した上で、法10条該当性も否定した。 (2) 不動産賃貸借契約において、支払が遅延した際に年14.6%の遅延損害金と並行して「催告手数料」として定額(3150円)の金員を実際の催告手段とは無関係に徴収していた。判決は手数料であって違約金ではないとして法9条2号の適用を否定した上で、10条該当性も否定。	法10条後段該当性に関する判例上の判断が極めて謙抑的な現状においては、不当条項リストの拡充は不可欠である。 また、法10条後段に関しても、いわゆる確認説のような一般規定を空文化するような解釈を排除する方向での法改正が必要である。
112	その他	重要事項について不実表示(広告)があった事例について、事業者が消費者の誤認の有無をまったく考慮することなく、一律に返金・返品等を拒絶するアナウンスを行う事例(ただし、一部については後にアナウンスの撤回に追い込まれている。)	・法4条の「勧誘に際して」との要件は不要である。表示に基づく誤認ではない事例を取消の対象から排除すれば足りる。 ・また、上記のような取消妨害行為についても、消費者団体訴訟に基づく差止論求の対象とすべきである。
113	判決	金銭消費貸借契約の期限前弁済について残元金の一定利率(2~3%)の違約金を徴収する例 違約金を含めた徴収額の実質金利が利息制限法を超過するものについては法10条違反とする裁判例があるが、利息制限法の範囲内においては明確な裁判例は存在しない。	現行民法136条2項の問題ともいえるが、少なくとも消費者契約については、事業者による運用金利の二重取りを制限する立法が必要である。
114	その他(裁判中)	通信教育(標準3年の課程)において、高額な教材を契約時に一括購入させる事例。特定継続的役務提供契約でない場合、特商法上の規制が存在しない。	役務提供契約については中途解約における違約金について法9条1号による規制が存在するが、役務提供契約に伴う売買契約については履行期を前倒した上で、「履行済み」として同号の適用を回避する例が多い。契約の長期拘束や不必要な先履行等についての消費者契約法上の明示的な歯止め(不当条項リストの新設)が必要である。
115	契約書	不動産賃貸借契約や同契約の保証委託契約において、事業者が自力救済による明渡しや建物の施錠等の権限を認める条項。 また、実質的には事業者がこれらの権限を付与するために、非事業者の連帯保証人にこれらの権限を付与する例もある。	現行消費者契約法下においても、自力救済禁止の原則すら貫徹されていない。 また、非事業者の連帯保証人に自力救済権限を付与する契約条項は消費者契約法の潜脱のために消費者間契約の体裁を取るものであるが、これら実質的には事業者のためにする契約について明文をもって規制の対象とするのが望ましい。
116	和解(示談)	女性(当時80歳) 収入 年金のみ1ヶ月あたり、約22万円程度。 家族構成 二世帯住宅に息子さん夫婦と居住(本人は1階部分)完全二世帯住宅であり、家屋への出入口、家計の収支計算も完全別個 加害業者 呉服販売業者K社 被害概要 購入期間平成11年10月から平成19年2月までの7年4ヶ月間 購入件数93件の宝飾品、呉服の購入 購入総額3424万9378円 うち、クレジットの利用状況クレジットの総額2074万4900円 被害に至る経緯(中略) K社以外にも訪販・通販関係で、布団、浄水器、シロアリ駆除、健康器具(ゲルマニウム腕輪)、健康食品など186万3690円の商品を購入(期間は平成15年7月から平成18年12月までの約3年半)しており、おそらく、いわゆる「カモリスト」に載っているものと思われる。 K社に対して過量販売による契約の無効・不法行為を理由に支払済みの代金の返還請求・損害賠償請求・信販会社には支払を拒絶することができることの地位の確認訴訟を提起(訴額約3000万円)。 一審判決 約1400万円の賠償を認める一部勝訴判決、信販会社に対しては、支払を拒絶することができることの地位の確認判決。被告ら控訴。 二審 和解 一審判決とほぼ同内容の和解成立	判断能力の不十分な高齢者に対する高額商品の次々販売の場合、個々の勧誘状況、契約時の判断能力の状況等の立証が極めて困難であり、取引期間が長いほど困難である。このような場合において、消費者側の立証責任のハードルが大きすぎる。逆に事業者側に取引が正常な判断能力に基づく有効なものであることの立証責任を負わせるような内容の法改正が望まれる。
117	和解(示談)	地方の高齢者に対する収益用マンションの建築及び建築後のマンションの一括借り上げ契約。 収益の見込みや建築のための借入額の返済が収益から返済していくことができるのかどうか、家賃保証の内容やその期間等について、十分な説明がなされず、また、断定的な判断や強引な勧誘があった。しかし、収益用の不動産の建築及び不動産賃貸事業のための一括借り上げ契約であることから、消費者契約法の適用がなく、建築前にも関わらず、解約に際して相当高額の違約金を支払うことを求められた。	収益用マンションの建築や一括借り上げ契約の場合、確かに契約の目的は事業であるが、契約をするのは、地方の高齢者でほとんどがこの事業についての素人であることから、消費者性を拡大して、このような類型であっても、消費者として保護すべき必要性があると思われる。

118	和解(示談)	<p>サラリーマンに対して、会社に電話勧誘があり、東京にある収益用のワンルームマンション2部屋を短期間で住宅ローンを組まされて購入させられた(2部屋分で約2200万円)。</p> <p>勧誘が強引であり、また、収益見込についても事実と異なる勧誘があったり、クーリング・オフ妨害があったりした。</p> <p>後の方で購入させられたマンションについて合意解約ができたが、最初に購入したマンションについては有効とせざるを得なかった。</p>	<p>この件についても、投資用マンションの購入契約とそのための金銭消費貸借契約ということで、消費者契約法の適用が難しく、また、投資用マンションの購入と不可分一体であるはずの金銭消費貸借契約(住宅ローン)の無効の主張が困難であった。事業のための契約とはいえ、かかる事例においても、購入者は投資用マンション事業について全くの素人であることから、通常の消費者と同様の保護が与えられるべきであり、消費者概念の拡大や投資用マンションのための住宅ローンを不可分一体の契約として原因取引(投資用マンションの購入契約)が無効になるときは、連動して、住宅ローンの契約も無効となるような法改正が望まれる。</p>
119	相談	<p>ある月から、突然A新聞社の新聞が配達されるようになり、その購読料の請求が来た。販売店に連絡をすると、10年近く前に、同居していた母(高齢者。配達開始時まで死亡)が訪問勧誘を受けて、新聞の定期購読契約の締結させられており、その開始時期が来たので配達を始めたとのこと。</p> <p>相談者は契約に関与しておらず、またA新聞を定期購読する意思もないのに、配達されるのは非常に困る。</p>	<p>何年も前に、新聞の定期購読契約を締結させておき、不当に長期間の新聞の契約をさせるトラブルが多数生じている。この事案では内容証明郵便を送付したところ、請求されることはなくなったとのことであるが、たまたま解決した事案であったというほかない。</p> <p>新聞の購読について、数年も前から予約しておくべき合理的な理由がない上、途中の解約をなかなか認めない販売店も多い。このような契約について効力を否定するような手立てが必要であると考ええる。</p>
120	その他(弁護士事件であり、訴訟事案、和解事案等多数存する。)	電話リース弁護士事件	<p>いわゆる電話リース弁護士事件においては、その被害者は事業者であっても、消費者と変わらない零細な個人事業主や会社が多い。</p> <p>また、宗教法人のような、営利性・事業者性のない団体もある。</p> <p>しかしながら、同事件においては、業者側は、必ずといってよいほど、消費者性を争い、また裁判所においても、零細事業者の被害実態をなかなか理解してもらえない傾向もある。</p> <p>このような零細事業者に対しては、消費者と同様の保護を及ぼすべき必要性が高いと思われる。</p>
121	和解(示談)	<p>金地金・プラチナ地金の購入契約</p> <p>勧誘そのものは、「金積立プラン」などと称して投資を謳うが、実際は単なる長期の割賦売買にすぎない。</p> <p>80代、90代の高齢者で、判断能力の乏しい者に対して執拗な勧誘を行い、25年もの長期分割契約を締結させている。</p> <p>途中解約の違約金が非常に高額であり、解約も簡単にさせない。</p>	<p>詐欺、錯誤、公序良俗違反、不法行為を主張するなどして、訴訟を提起し、和解により解決しているが、判断能力の欠如につけ込み契約させた場合について契約を取り消せたり、業者に損害賠償義務を負わせる消費者保護規定が必要。</p>
122	相談	<p>相談者は40代の女性である。小5の息子に携帯ゲーム機を使わせていた。息子がゲームを買いたいというので、相談者がクレジットカード番号等を携帯ゲーム機に入力したところ、息子が横から覗き見ており、その後も勝手に番号を使ってゲームを購入してしまった。</p> <p>また、息子の友だち数人も息子から番号を聞いたのか、それぞれの携帯ゲーム機でゲームを購入していた。</p> <p>ゲーム機ではクレジット利用者の年齢確認の画面があったが、何度でもやり直すことが可能であり、子どもの利用を誘発する仕組みになっていた。</p>	<p>電子消費者契約(電子消費者契約及び電子承諾通知に関する民法の特例に関する法律第2条参照。以下、「電子消費者契約法」という。)において、未成年者が年齢等について事実と反する情報を入力することがあるが、民法第21条は主に対面で取引をする場合を想定した規定であり、電子消費者契約においてそのまま適用することは妥当ではない。</p> <p>すなわち、未成年者が年齢等を何度も修正して入力できるなど未成年者の行為を誘発するようなシステムが提供されており(対面取引であれば、そのような訂正がなされれば行為能力であるとは信ずることなどない)、しかも、当該入力のみによって取引をする場合、必ずしも行為能力があると信じているわけでもない(未成年者である可能性をも認知しつつ、単にそう扱っているに過ぎない)。電子消費者取引においては、その取引の特質及び情報力の質・量等に鑑みて、未成年者等が年齢等について事実と反することを入力して取引を行うことを防止するための措置を講じていない場合には、民法第21条の適用を認めるべきではない。</p> <p>電子消費者契約法の改正という形の対応が可能であるが、民法(債権関係)の改正の議論において、民法526条1項及び第527条の規定が削除される方向で議論されていることから、電子消費者契約法4条の存在意義も失われることになるので、消費者契約法と同様の定義を用いていることなどに鑑み、同法は、消費者契約法に編入することが妥当であろう(特定商取引法には販売等に限定されており、適用除外も多い)。</p>

123	和解(示談)	自宅兼店舗の形で、個人で営む畳屋さんの、複合機等の次々リースの事案。 リース物件である電話機や複合機等を、私用で使いつつも、業務でもそれなりに使用するという状況。一人暮らしのため、私用で用いる頻度が低かった。	個人事業主であっても、消費者としての保護を及ぼすべきである。
124	相談	エステ店を開店したばかりの個人事業主が、顧客管理ソフト(フェリカ端末か、QRコードから会員登録させて、ポイント付与したり、時宜に応じたメルマガを送ったり、携帯等からの予約機能がある)の導入を進められて、ビジネスクレジットで購入した事案。 当然のことながら、当該ソフトは、100%エステ店の事業のために使用するものであった。	個人事業主であっても、消費者としての保護を及ぼすべきである。100%事業目的での契約であるため、解釈論としても、現行の消費者契約法での救済が困難な事案である。事業を開始したばかりの個人事業主など、消費者と同視しうような場合には、消費者としての保護を及ぼすべきではないか。
125	判決	先物取引の事案で、本人が一度相談してきた際に、消費者契約法の不当勧誘を取消事由の1つとした内容証明を本人の名前で作成し、発送してもらったが、その後、本人の気持ちが変わり、再度、相談に来た時点で、時効中断事由となる催告期間の6か月を過ぎていた(たしか最初の相談から1年ちょっと経ってから再相談に来た)。	取消権の行使期間が6か月と短いので、時効中断のため、急いで請求の手続をとっても、その後、迷ったりのんびりしていると(費用対効果の問題もあり、なかなか手続に踏み切れない消費者もいる)、催告期間も過ぎてしまい、時効中断の効力が生じず、消費者契約法に基づく取消権が行使できなくなってしまう。 もし、追認しようときから3年であれば、上記事案でも、まだ取消権を行使することができた。
126	その他(裁判中)	原野商法の二次被害で、他にもっと良い土地があると見て、買換の形で、次々と新たな土地を購入させられていた事案。高齢であり、被害に気づくのが遅いため、相談してきた時点で、計6回購入させられているうち4回は、既に契約締結から5年以上経っていた。	専門的知識や情報に乏しい消費者には、被害にあったことを認識するまでに時間を要することも多々ある。消費者取引において、取消権の除斥期間は5年でも短いのではないかと。上記事案も、もし除斥期間が10年であれば、消費者契約法に基づく取消を主張することができた。
127	相談	・布団の乾燥剤の購入契約 ・83歳、1人暮らしの女性を狙った契約 ・販売員が上記女性の家に2人で上がり込み、3~4時間ほど勧誘 ・上記1回目の契約の後、2回目も同様の手口で勧誘。 ・訪問販売で定められている法定書面について、「説明を受けた」欄に業者がマルをつけるなどして、見かけ上は適法な勧誘が行われたように偽装。 ・1回目の契約について法定書面不備でクーリングオフ、2回目の契約についてクーリングオフを主張した。 困惑類型による契約であるが、主張しやすいクーリングオフのみに絞った。 ・交渉中	困惑類型については、「退去の意思表示をした」など立証が簡単でないものが含まれる。不招請勧誘の規制、あるいは適合性原則違反など、客観面で取り消しが可能な制度に改めるべき。
128	相談	・祈祷グッズの販売及び祈祷のサービス提供販売 ・66歳女性、1人暮らし。 ・依頼者は、「開運グッズ(6000円ほど)」を購入し、その後、業者から上記の販売勧誘(250万)を電話で受けた。開運グッズの販売は「撒き餌」と考えられる。 ・祈祷グッズの販売及び祈祷のサービス提供につき、特商法に基づくクーリングオフを主張。他に、不法行為や重要事実の不告知や事実誤認などの主張も考えられたが、確実に認められる特商法に基づくクーリングオフだけを主張。 ・訴訟中。裁判官から心証が開示され、当方が勝訴すると思われるが、回収可能性が低いので低額の和解に応じる予定。	・本件は、明らかに価格の相当性を逸脱する宗教まがい商法であるが、このような場合に、価格が不当であることにつき原告が立証するのではなく、価格が相当であることにつき業者が立証責任を負うべきである。 ・消費者被害に共通するが、実体法の改正と共に、執行法も改正しなければ真の被害者救済に役立たない。
129	その他(平成17年近畿弁護士会連合会大会決議及びシンポジウム資料)	近畿弁護士連合会第27回大会(2007年11月25日)において、真に実効性のある消費者契約法の改正を求める決議がなされている。 http://www.kinbenren.jp/declare/2005/k20051125-01.pdf また同大会において行われたシンポジウムにおいて、多くの被害事例の報告がなされている。	
130	相談	投資用マンションの購入契約 会社員 電話勧誘の後、面談して契約を締結 銀行からローンを受けて購入 債務整理として受任	購入者自身が居住しない投資用マンションを、遠方の会社員に購入させるなど、ほぼ詐欺商法。クーリングオフが長期間可能にするローンに応じている銀行も同罪か、悪徳業者以上に罪が重い。結果的に悪徳商法に加担した銀行にもペナルティが必要。

131	相談	未成年者が親のスマホを使用していた際、ゲームの中で使用できるコインを購入したところ、後日、高額のクレジット引き落としあり。課金する際、「20歳以上ですか?」という確認画面をクリックして課金している。業者は未成年者による詐術によるとして返金しない。	電子画面上で未成年者がクリックボタンを押しただけで詐術とされてしまうのは不当である。課金されることや高額の費用が掛かることを理解しないまま課金してしまう小学生等もいる。クリックしたのみでは詐術に当たらないという規定がほしい。
132	判決	携帯電話の2年間の定期契約(通信契約) 消費者の属性は様々 2年間の中途解約で9975円の解約料が発生する。 消契法9条1号違反, 同法10条違反が焦点 判決は9975円は適法との判断	消契法の9条1項の「平均的損害」を逸失利益を基礎に算定されてしまうと、およそ違法な解約金はないことになる。「平均的損害」は原状回復にかかる費用を基礎とすべき。
133	判決	結婚式場の解約料条項の有効性が焦点 同条項の差止め請求 キャンペーンで今申し込まないと良い会場を抑えられないと言われ契約。後で最初の話と違うので解除するというと、何十万円もの解約金を取られた。 解約料条項は消契法9条1項に反しないとの判決	消契法9条1項の「平均的損害」に逸失利益を含むと解釈されると、荒利率が高い業者ほど違法となりにくい。悪徳業者ほど適法になるという不合理な結果になっている。「平均的損害」は原状回復費用にとどめるとすべき。
134	相談	・相談者は高齢で無職の年金生活者 ・大手量販店において、携帯電話契約の割引キャンペーンの勧誘を受け、契約を締結 ・上記を繰り返し複数の携帯電話を契約し支払が困難になった ・支払のために借入を行い、多重債務に陥ったことから自己破産として受任 ・破産手続では上記契約が浪費にあたるか否かが問題となり、対応に労力を要したが、最終的には免責を得て解決した。	・勧誘時の事業者からの説明内容は立証できないが、高齢者に対する適切な説明を行っていなかったものと思われる。 ・クーリングオフ可能期間を長期間とすること、電話以外でもこのような勧誘は店頭でも行えることから、店頭での勧誘もクーリングオフの対象として明示することによって、同種の被害を減らせると思料します。 ・携帯電話の契約もクーリングオフの対象とすべき。
135	相談	相談者は高齢者 百貨店において高額商品を購入する契約を締結していた 期限での代金支払いが困難	購入品を見る限り、不要な品物と考えられたが、民法上の解除事由や無効原因がなかった。意思能力に問題はないが、高齢により思考力に衰えがあるとところに勧誘されたと思われる。 店頭販売においてもクーリングオフが可能であれば、高齢者の問題も対応できるものと思料します。
136	判決	・内職商法 ・失業中の40代男性 ・メルマガ作成のアルバイトを最初は1通1000円ぐらいではじめ、あとで「もっと儲かる話がある」と説明し、見た人数で報酬が変わるというHPの購入を50万円で購入。支払うと、サーバーの維持に追加で50万円かかると言われ、詐欺だと思い相談。 ・不法行為主張、示談交渉が決裂し、提訴し勝訴。	勝訴したが、口座は空であり、関係者も行方をくらましており、回収不能事案であった。執行の観点から、法人格の悪用のようなケースにも明文で対応できる立法がほしい。
137	相談	・送りつけ商法 ・20代女性 ・注文していない商品が送られてきた。なしすましによる注文とのことであるが、相手方は「なりすましか分からないので、とりあえず商品を受け取って、払ってもらわないと困る」と言われた。 ・弁護士より、無視するように指示(売買不成立or無権代理)	故意でない送りつけ行為についても消費者保護が必要。
138	和解(示談)	・太陽光パネルの訪問販売、契約時40代男性 ・電気代が安くなり、売電額で電気代はほとんどかからなくなり、クレジット代金は今までの電気代とかわらないと言われた。 ・2か月使ってみて電気代が安ならず、売電も伸びなかった。クレームを出したが、対応してもらえなかった。 ・裁判をしたが、時間が経ちすぎており(5年以上経過)、消契法の取消は認められなかった。 ・クレジット代金の一部を販売会社が負担することで和解。	経済的に不合理な契約を締結した場合に、消費者の立証負担を軽減する条項の整備が必要ではないのか。

139	判決 和解(示談)	<ul style="list-style-type: none"> ・投資型マルチ。マルチ加入で600万円。マルチ組織が斡旋した金融商品に560万円投入。100万円ほど配当後、停止。契約時67歳女性。 ・不法行為、訪販、マルチのクーリングオフを主張して、会社、役員勧誘者、上位者を提訴。 ・一審はクーリングオフを認め、対会社請求のみ認容。ただし、仮差押えをしていたマルチの経理会社に対する請求は棄却。 ・二審で会社側が仮差押え分のみ支払う形で和解。 	不招請勧誘や適合性原則違反について、損害賠償義務を認めるべき。
140	その他(裁判中)	<ul style="list-style-type: none"> ・マルチ。自己購入に対しても特定利益が発生するシステム。勧誘者が「一生配当が続く」として勧誘。800万円投入。350万円ほど回収したのち、配当停止。80代女性。 ・不法行為、不当告知取消。クーリングオフを主張して裁判中。 ・商品購入の形式をとっているが、商品を「会社預り」としていたため、家族も反復購入に気付かず。 	<ul style="list-style-type: none"> ・高齢者の判断能力不足につけこんで契約させた場合には、取消や解除を認めるべき。 ・マルチの規制も強化すべきであるが、不招請勧誘や適合性原則違反にはペナルティを課すべきである。
141	相談	<p>葬儀サービスの解約制限条項 30万円払って入会すると、葬儀費用が105万円から40万円に減額され、会員特典で提携商品の割引が受けられるということだった。遠方に引っ越すことになったので、解約を申し出たが、県外への移転ではないので解約できないという条項がある。また、解約の場合、返金は50%とされている。</p>	無効な契約条項について、ある程度の類型化が必要である。
142	その他(個人再生)	<p>呉服の次々販売。20代女性(特商法改正前の事案) 一度浴衣を買った店から繰り返し勧誘を受け、個別クレジットで10回以上呉服を購入させられた。 店舗での販売で、退去妨害っぽい販売もあったが、自ら進んで購入したものもあり、債務額と本人の希望を考慮して、個人再生で解決した。</p>	訪問販売に該当せず、クーリングオフは使えない。店舗なので、過量販売解除の対象にもならない。消費法にも量に着目した解除規定が必要ではないか。
143	その他(訴え取り下げ終了)	<p>事業者は、インターネットの出会い系サイト運営業者。 契約は、出会い系サイトの利用のためのポイント購入契約。 消費者は、30代の男性。 いわゆるサクラによって高額のポイント購入及び消費をさせられ、クレジットカードを利用していため、信販会社から立替金支払請求訴訟が提起された事案。 カード決済がマンスリークリアであったため、割賦法の抗弁権接続が適用されるか問題であった。 とりえず、請求原因特定のための求釈明をしていたところ、信販会社が出廷することなく、訴え取り下げ擬制となり、事件が終了した。</p>	実際には問題にならなかったが、マンスリークリアでも一定要件で抗弁権接続するなどの余地が認められなければ、マンスリークリアでの決済が増えている現状に対応できないと思います。割賦法や、消費者契約法での対応が望まれます。

144	相談	<p>母子家庭でマッサージ店を個人経営している零細事業者に対し、電話勧誘をして当初は「無料サービス」などといった形の契約を締結させた(スマートフォンを充電させて欲しい、などといった長時間居座り、断り切れなくなった)。</p> <p>その1週間後には、支店長というものが来て、相談者はスマートフォンも持っていないのに、スマートフォンを利用した広告が大変効果的と述べ、「スマホをかざせばそこでポイントカードが取得できる。この端末を使えばお客さんが勝手に広めてくれる。機械が勝手に定期的にお客様に割引やメッセージを配信してくれる。使い方も簡単でお客様が端末にスマホをかざすだけでポイントカードが取得できるので雑務が減りお客様の施術に集中できます。」「本当なら初期費用10万円に月額3万9900円がかかるが、自分は支社長だから支社長の特権として初期費用を無料にするし、月2万8000円にする。アンケート代も2年間無料にする。その上ネットに乗せる写真撮影代は全て無料にして、モデルを使つての撮影にします。さらに、今自分のたくさんの顧客にもあなたの店のポイントカードを取得してもらいます。」などと話がされ、契約をした。</p> <p>そして、「ビジネスで成功する人はこういうことで人に相談しないんですよ。もうちょっと後だとこういう特典も出来なくなりますし。」などと言い、決断を急がせた。</p> <p>例によって、口頭の説明内容と実際には食い違いがあり、中途解約しようとしたところ、解約できないと言われた。契約書ではポイント端末機を157万7550円という極めて高額な金額で購入させられており、クレジットで分割払いをするという内容であった。</p> <p>しかし、「事業者」とされてしまうため、消費者契約法の適用がなく、断定的判断の提供や不実告知といったことを理由とした契約取り消しが不可能であり、訴訟提起を断念せざるを得なかった。</p>	<p>零細事業者(年間売上額1000万円以下)につき、消費者契約法の適用対象として頂きたい。詐欺的商法に対して、現状ではなかなか対応できない。</p>
145	その他(調停)	<p>サラリーマンが、不動産サブリース業者との間で請負契約(請負代金額約4億7000万円)を締結したが、業者の対応の悪さなどから契約締結から約1カ月後に解約した。しかし、解約時の違約金として、約2300万円(請負代金額の5%相当額)を支払う内容となっていた。解約時点では、設計図面すら作成されておらず、業者側の実損はほとんどない。</p> <p>消費者契約法9条に基づき、違約金の定めは平均的な損害額を超える部分につき無効であると主張したが、業者側は、施主のサラリーマンは不動産賃貸業を営むために契約当事者となった者であるとして(施主は契約当時、既に別の賃貸不動産を1つ所有していたことも指摘された)、消費者契約法の適用自体を争い、その結果として、極めて不本意な和解(調停)とならざるを得なかった。</p>	<p>中小事業者についても、消費者契約法の適用の余地があるように改正されるべきである。</p>
146	和解(示談)	<p>高齢者が被害者となった投資詐欺(CO2排出権取引)の事件で、被害者が弁護士に相談したときには、すでに、極めて低額の和解書を作成してしまっていた。しかし、本人には業者と和解した認識がなく、弁護士は和解書の内容を知らないまま、通常の損害賠償を求める請求書を送付した。</p> <p>その後、訴訟となってから、業者側から和解書の内容が主張されたが、その際には弁護士が請求書を送付した時点から6カ月を経過していた。</p> <p>訴訟においては、当該和解書が、投資取引そのものの詐欺性に関するものではない(発注ミスなどの瑣末な事柄に関する示談にすぎない)として、取引自体の詐欺性を不法行為とする損害賠償請求事件については和解が成立していないことを主として主張した。これと同時に、本件取引が不法行為責任を構成する余地があることについて一切説明しておらず、和解書に署名押印して和解の効力が生じた場合には、かかる不法行為責任に基づく損害賠償請求権を失う可能性があるという重大な不利益事実について告知しなかったためであり、消費者契約法4条2項の不利益事実不告知に該当することを理由に当該和解を取り消すとの主張も行った。</p> <p>もっとも、時期的には、取引が詐欺的なものだと知ってから6カ月を経過しているものであり、取消権が時効消滅していると判断される可能性もあった。この点については、損害賠償を求める請求書が取消権行使の趣旨だったとの主張でフォローした。</p> <p>結局は和解で終了しており、和解書の効力範囲についての判断もなされず、おそらくは主たる主張(不法行為に基づく損害賠償についての和解でない)という点でクリアできた事案とは思われるが、消費者契約法上の取消権行使の期間制限が思いのほか厳しいことを実感した。</p>	<p>取消権の時効消滅期間を現状より長期とすべきである。</p>

147	契約書	消費者の遅延損害金利率は14.6%で、事業者の遅延損害金利率については規定が無いことから民事法定金利(5%)又は商事法定利率(6%)となっている契約書。	① 消費者に対してのみ多額の損害賠償金を定める契約条項、不平等な契約条項として不当条項リストで無効とすべきではないか。 ② 民法改正で民事法定利率が3%に下がれば、上記のような契約条項の不平等さ、不公正さはより拡大する。消費者契約法9条2号についても、14.6%の上限金利を引き下げるべきではないか。
148	相談	会員権商法 ポイントを購入し、そのポイントを利用して各地の施設に宿泊できる 申込時に一定の頭金を入金 クレジットのマンスリークリアで決済 翌月、会社が民事再生 解除を申し出ると同時にクレジット会社へ連絡(未決済) しかし、クレジット会社は割賦販売法の適用がないとのことで抗弁応じない	割賦販売法のマンスリークリアで抗弁権の接続が利用できないのは不当 消費者契約法での対応が望まれる
149	判決	中古自動車の隠れた瑕疵と解除 消費者が中古自動車を購入 エンジンがかかりにくかったため、検査をお願いすると、前所有者が加工した跡から雨水が浸入、ハーネスやコンピュータ等に錆び 当初、販売会社に補修を依頼したが「保証の範囲外」と拒絶 そこで解除を申出 査定協会の評価は30万円、補修費は60万円 しかし販売会社は、評価額は100万円、補修費は数万円 解除の効果について争い	(ずれた話かもしれないが)一般に、中古自動車について「補修すればよい」という発想はあまり受け容れられない 解除の幅をもう少し広くできないか
150	和解(示談)	ホームページ作成のリース事件 ホームページ完成前に業者が倒産、リース料のみが残る リース料の請求訴訟が提起され、消費者制では争えないため、加盟店管理等でしか争えない 7割で和解	消費者性の緩やかな解釈 いずれにしろ、日本有数のリース会社と個人事業主とで対等の立場で扱うことの方が不当 むしろ未熟さや規模から言えば消費者性になじむ
151	判決	探偵業を営む会社がホームページ上に「詐欺被害の返金No.1実績」「あなたの被害金は取り戻せます！」等の実績に基づかない虚偽の広告を掲げ、振り込め詐欺に遭ったものを勧誘し、二次被害を生じさせた。 被害金額525,000円。調査委託契約。 消費者は30代女性看護師。健常者。 不法行為で会社と代表者に請求し、全面勝訴。	ホームページ上の広告文言にも、当然に不実告知の適用を認めるべき。
152	その他(裁判中)	探偵業を営む個人が、「詐欺被害金は取り戻せます」「返金事例多数」とホームページ上に広まし、振り込め詐欺被害者に二次被害を与えた事例。 被害金額696万2500円。調査委託契約。 消費者は50代男性。健常者。 不法行為で個人を訴えて係争中。	ホームページ上の広告文言に虚偽があれば、当然に不実告知を認めるべき。
153	相談	・家のリフォーム契約。相場の3倍程度。 ・婚活パーティーで知り合った男性が建築自営業者で、女性の誘いで女性宅にいるときに女性を勧誘。 ・女性は70代。 ・クーリングオフ期間経過。特商法の各規定、公序良俗で助言。 ・複数回の相談後、やはり相手方と争いたくないと言ったので終了。	民法上の暴利行為になるのはハードルが高いので、一般の相場の3倍になる場合の取消権を創設してほしい。但書で、業者側が価格の相当性の疎明を出来た場合は、この限りではない等があってもよい。

154	判決	<p>・宝石の訪問販売</p> <p>・無職の独身男性(23才)内向的性格、物事をはっきり主張できるタイプ</p> <p>・「見るだけでいいからと近くのファミレスに呼び出された」</p> <p>・「男性2名に執拗な勧誘」クレジット契約書作成</p> <p>・クーリングオフを主張(不備書面の主張は排斥される 口頭によるクーリングオフの主張も排斥)</p> <p>・売買契約の錯誤無効、詐欺取消、消費者法4条不実告知取消→割賦販売法の抗弁対抗を主張</p> <p>・購入価格126万円 他方、小売店実勢価格は高くて18万円 店によって10万円未満と設定→が要素の錯誤により無効。旧割賦販売法30条の4の抗弁接続できる(クレジット会社からの請求を棄却)。</p>	<p>・大阪高判H16.4.22に賛成</p> <p>・定価について単なる主観的評価でなく「事実」として救済対象を拡大すべき場面が多々ある(定価を事実を含めると評価すべき)</p> <p>詳細は「判例に学ぶ消費者契約トラブルへの対処法」P98～と同じ</p>
155	判決	<p>・床下断熱材などの訪問販売</p> <p>・脳血管性認知症の初期症状の高齢女性</p> <p>・販売員が女性の認知症などにつけこみ床下リフォーム契約を締結させた例</p> <p>・「家全体が漏電している火事になる。すぐに家を出ないと危険だ」と引越させた。</p> <p>・数日後、登記を調べたところ一戸建ての家屋と敷地が売却され、かつ購入した販売員の抵当に入っていた。(担保権者は地元の暴力団関係者)</p> <p>・不動産仮差押の後、損害賠償請求訴訟を提起</p> <p>①悪質リフォーム代金返還と</p> <p>②不動産売買の無効、担保取消→不動産の取戻しを優先。②のみで和解</p>	<p>・「認知症等の判断能力の不足につけこんで契約させた場合」について契約を取り消せるという消費者保護規定が必要。</p> <p>・不招請勧誘の禁止</p>
156	相談(今後提訴予定)	<p>美容外科で、スレッドリフト術を受けた。契約時には、効果が数年は持続するかのような説明を受け、痛みもあまりないとの説明を受けた。ところが、手術を受けてみたところ、1週間は激痛に苛まれ、その後も痛みが約1か月間持続した。そして、スレッドリフトによるリフトアップ効果も約1か月程度でなくなった。テレビで集団提訴のニュースを見て、弁護士に相談できることを知ったが、弁護士に相談したときは、既に効果がなくなった時点から6か月間が経過していた。</p>	<p>消費者契約法上の取消期間(7条)は短すぎる。</p>
157	相談	<p>サブリース契約。相談者は、不動産業者から勧められて、銀行ローンを組んで、アパートを建築した。不動産業者は、勧誘するときには、「30年一括借上げ」などと謳っていたために30年の銀行ローンを組むことにした。なのに、融資契約書は30年ローンである一方、不動産業者との賃貸借契約は契約期間が2年間になっている。</p>	<p>消費者契約法において扱うべき分野であるかは判然としないが(相談者が契約者と認定されるか問題が生じうる。)謳い文句(30年一括借上げ)と実際の契約内容(2年契約+更新)に差違が生じているのは、契約としてはフェアではないと思われる。</p>
158	和解(示談)	<p>宝石販売業者が、生活保護受給中の70代女性(精神疾患あり)に対し、繰り返し宝石を販売し、支払のための割賦販売契約を締結した。割賦販売契約締結の際、女性は生活保護受給中であることを伝えたが、聞き入れてもらえず、月々数千円ずつの契約を複数結ぶ結果になった。</p>	<p>高齢者を狙った次々販売に対する対策が必要</p>