

# 消費者契約法改正に向けた専門技術的側面の 研究会

～消費生活相談の現場から～



平成31年3月28日

公益社団法人 全国消費生活相談員協会

阿部 美雪

# 全国消費生活相談員協会（全相協）の紹介



## ■設立

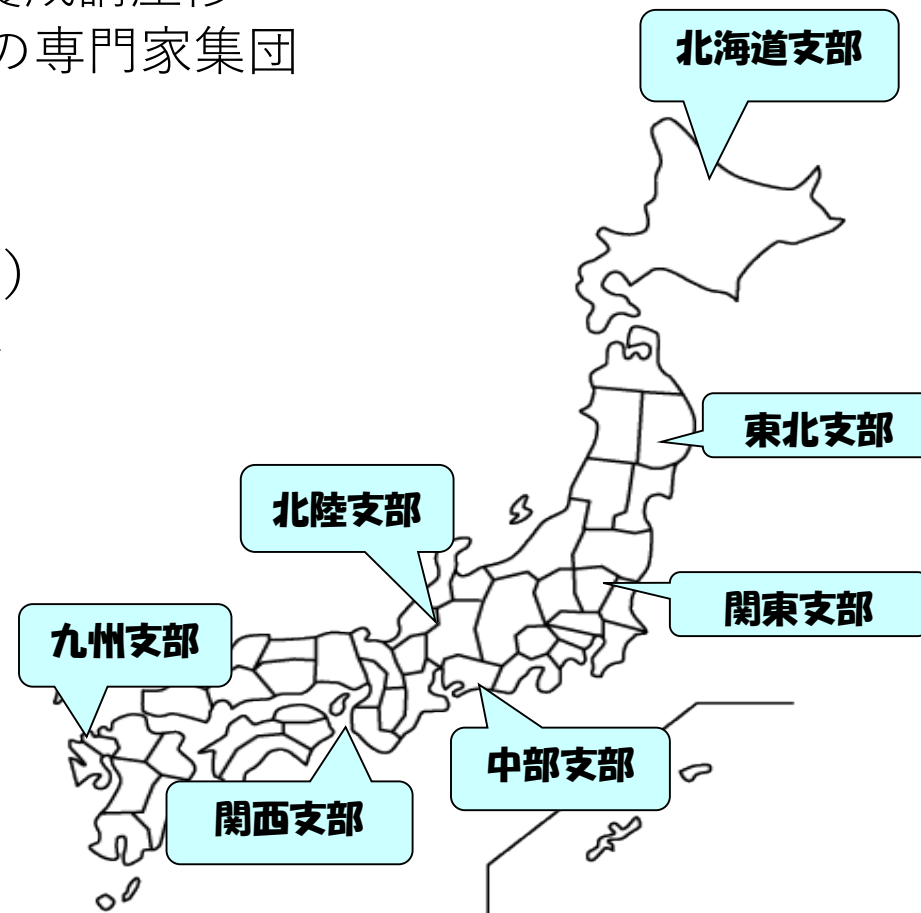
- 1977年 「国民生活センターの消費生活相談員養成講座修了者の会」として発足、消費者問題の専門家集団
- 1987年 社団法人 全国消費生活相談員協会（経済企画庁所管、現在消費者庁）
- 2007年 適格消費者団体（内閣総理大臣認定）
- 2012年 公益社団法人全国消費生活相談員協会

## ■会員

全国の自治体等の消費生活相談窓口勤務する消費生活相談員を主な会員としている 約2000名  
全国に7支部

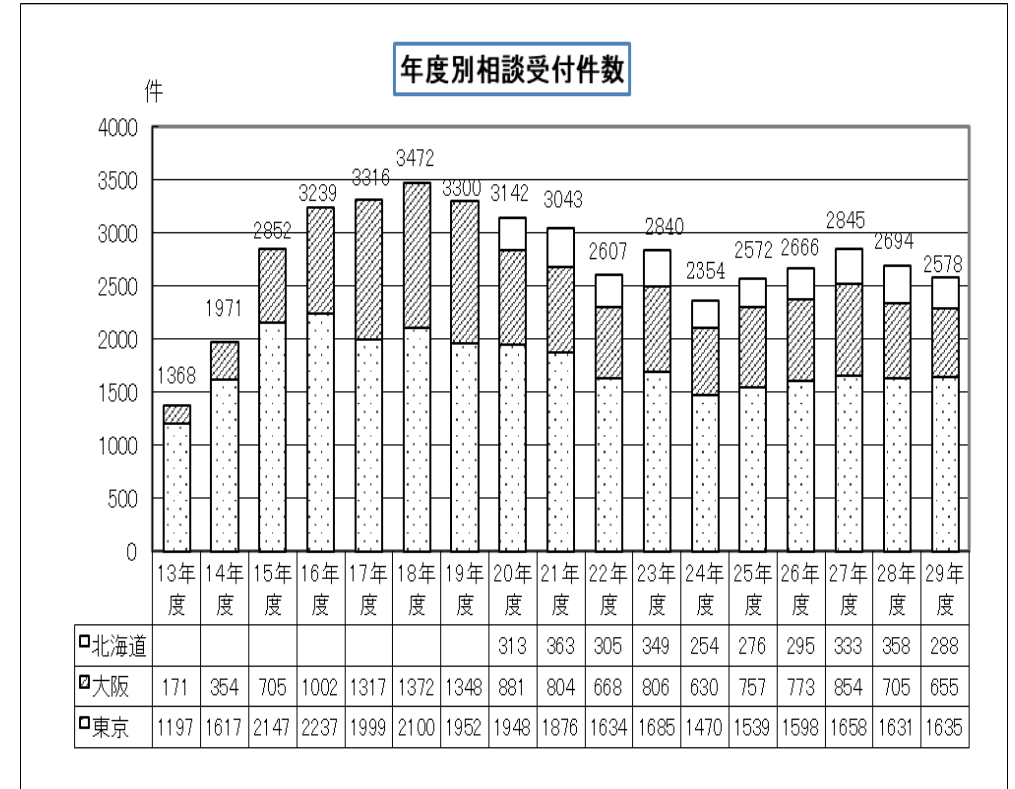
## ■事務所

本部事務所 東京都中央区  
関西事務所 大阪市  
北海道事務所 札幌市



# 全相協の主な活動

- 全国3カ所の事務所で「週末電話相談」を開設
- 必要に応じて全支部で「電話相談110番」を実施
- 適格消費者団体として、事業者の不当勧誘、不当表示、不当条項等に対して差止請求や改善要望
- 消費生活相談員のレベルアップのための各種研修
- 消費者教育研究所による消費者教育
- 「全相協消費者講座」の実施
- 行政機関からの委託による消費生活相談・啓発活動
- 各省庁、業界団体、事業者等との意見交換、また、各種委員会等において消費者の声を伝える消費者委員としての活動



## ①消費生活相談員に求められる力

- ・相談者から詳細の聴き取りを行う

### 聴き取る力

- ・違法、違反の検討を行う

### 法律や制度に関する十分な理解

- ・事業者交渉、説得を行う

### 説明力、交渉力、説得力、調整力等

- ・消費者に説明し理解してもらう

### 説明力、人間力等

## ②消費生活センターに寄せられる相談は少額被害が多い。

一度支払ってしまった場合、被害回復が困難なケースが増えているが、多くは弁護士委任、裁判は望まない。

⇒ **消費生活相談員、事業者、消費者にわかりやすい、活用しやすい法律を！**

## ① 高齢者を狙う3K

- ・ 「健康(不安)」「お金(心細さ)」「孤独(さびしさ)」
  - ・ 社会生活上の経験の積み重ねが、経験として活かせなくなる
  - ・ 合理的な判断力が低下する
  - ・ 生活に不安があるため、親切にされると頼る。
    - ▶ 断れない、情に流される
    - ▶ たまされたことに気付かない
    - ▶ 信用しているので、誰にも相談しない
    - ▶ 被害にあっても、自分にも落ち度があったと思いあきらめる
    - ▶ 自分が悪い・迷惑をかけたくない
- 結果、対応が遅れ、被害が拡大する

## ② 認知症高齢者の相談

- ・ 判断能力が不十分・トラブルにあっている認識がない
- ・ 販売方法は、「訪問販売」の割合が高齢者全体より大きく、約40%
  - ▶ 問題が潜在化してしまうおそれ
  - ▶ 気づいた時には、被害が拡大している

## 不安をあおる告知（第4条3項3号）が適用されるか

### 【事例1】

過去には企業に勤めていたが、今は専業主婦である。自宅で仕事をしたいと思い、ネット検索して輸入販売ビジネスを展開する代表者のブログを見つけた。「パソコンが出来ない主婦にもサポートあり」等に興味を持ち、会いに行った。専業主婦の不安は自分で収入を得ていないからであるなどの話を聞いて、自分のイライラの原因を理解した。ビジネスセミナーは50万円と言われ、高額だと思ったが自分を試そうと思い契約した。セミナーはWEB配信され全て受講したが、初心者には難しく、ビジネスには至らないことがわかった。解約したい。

（40歳代 女性 主婦）

# 不安をあおる告知（第4条3項3号）が適用されるか



## 【事例1】

### 争いが予想される点

- ・ 社会生活上の経験が乏しいと言えるか  
→40歳代 過去は給与所得者 現在は専業主婦
- ・ 生計その他の社会生活上の重要な事項か
- ・ 消費者性について

### 問題点

- ・ 生きがい、やりがいといった願望に付け込む

## 不安をあおる告知（第4条3項3号）が適用されるか



### 【事例2】

路上で声をかけられスカウトされた。モデルのレッスンを受けるよう勧められて15万円の契約をし、クレジットカード10回払いにした。レッスンを全部受講した後、登録料36万円かかるが所属モデルにならないかと言われた。高額で支払えないと言ったところ、専属モデルになれば仕事が増える、20万円でいいと言われ承諾した。やはり払えない。解約して返金してほしい。

（女性 21歳 大学生）



## 不安をあおる告知（第4条3項3号）が適用されるか

### 【事例2】

#### 争いが予想される点

- ・モデルになりたいという願望の実現に過大な不安があるか
- ・その不安をあおっているか
- ・消費者性について

#### 問題点

- ・支払い能力について、適合性に反するのではないか

## 好意の感情の不当な利用（第4条第3項4号）が適用されるか



### 【事例3】

婚活サイトで知り合った男性と食事に行った際、男性は投資コンサルタントといい、税金や年金の話になった。男性から「投資用マンションは将来にわたって家賃保証がある」、「損はしない」などと勧められ、お互いに好意をもっていると思っていたので、男性の依頼に応じて、後日、自分の給料明細書等の書類を渡した。しばらくして男性から連絡があり、数日後、男性に紹介された売主という宅地建物取引業者と喫茶店であった。そこで不動産売買契約を締結して、同じビルにある銀行にいき、金銭消費貸借契約を締結した。それまでは毎日男性からメールが来ていたのに、契約から10日経っても何の連絡もなく、電話をしても出てもらえなかった。解約したい。

(30歳代 女性 給与所得者)

# 好意の感情の不当な利用（第4条第3項4号）が適用されるか



## 【事例3】

争いが予想される点

- ・ 社会生活上の経験が乏しいと言えるか  
→30歳代 給与所得者 銀行の与信が通る
- ・ 破綻することを告げられているか
- ・ 勧誘者と売主との関係

## 判断力の低下の不当な利用（第4条3項5号）が適用されるか



### 【事例4】

若干不自由な体でありホームヘルパーに頼る生活をしている。過去にオプション取引で損害を受け、被害回復のためと言われ700万円の詐欺にあった。その詐欺被害を取り戻してあげると調査会社から電話があり、詳しく話を聞くために家に来てもらった。相手の会社について被害回復ができるか調査をする、可能だったら回復できるというので依頼し、30万円を支払った。しかし、また騙されているのではないかと不安になった。解約して返金してほしい。

(50歳代 女性 家事)



### 【事例4】

#### 争いが予想される点

- ・判断力が著しく低下しているか
- ・現在の生活の維持に過大な不安を抱いているか
- ・現在の生活の維持が困難となる旨を告げているか

#### 問題点

- ・過去の被害を取り戻したいという気持ちに付け込む

## 不安をあおる告知（第4条3項6号）が適用されるか



### 【事例5】

体を悪くして働けない。DMを見て電話をかけ、1万円の開運ブレスレットを購入した。その後、業者から電話があり、どういう状態か聞かれたため効果がないと答えた。「気が淀んでいるので浄化しなければいけない」「浄化のためには祈禱師にお祓いをしてもらう必要がある。」と言われた。祈禱、水晶など合計70万円の契約をして、消費者金融から借りて払った。消費者金融に返済できない。返金してほしい。

（40歳代 男性 無職）

# 不安をあおる告知（第4条3項6号）が適用されるか



## 【事例5】

### 争いが予想される点

- ・ 「重大な不利益を与える事態が生ずる旨を示しているか  
→ 現状のままであること
- ・ 「確実にその重大な不利益を回避することができる旨」を  
告げているか

### 問題点

- ・ 今の状態から少しでもよくなりたいという願望に付け込む

### 【事例6】

10日前スマートフォンでネット検索していてポップアップ広告で、「健康食品がお試し500円1回限り」とあったため、申し、クレジットカード決済をした。今日届いたが、その箱に定期購入で最低4回の購入が必要と書かれた紙が入っていた。改めて広告を確認すると、今は広告が変わっていて定期購入となっていた。申込時はそのような表示はなかった。500円の購入1回だけで解約したい。

(女性 40歳代 主婦)



- ・勧誘要件の在り方について最高裁判決が出されたが、不特定多数の消費者に向けられてた広告が、必ずしも「勧誘」に該当するとされていない。消費生活相談においては、事業者の不実告知を指摘しても理解は得られない。インターネット広告による消費生活相談が今後も増加することを踏まえれば、消費者契約法において、イメージ広告を除き、申込みを誘引しているなど一定の条件を備えた広告の場合、勧誘に該当する旨、勧誘要件を明確化していただきたい。
- ・アフィリエイト、ターゲティング広告、オンラインプラットフォームなど、契約当事者ではない者が情報発信している状況がある。消費者トラブルには、その広告にとらわれて、販売会社の表示を十分に確認せずに契約に至るケースも多く見受けられることから、広告の在り方、その責任について至急、検討していただきたい。

# 「つけ込み型」勧誘の類型として、高齢者等の知識・経験・判断力の不足を不当に利用し過大な不利益をもたらす契約を勧誘するケース



## 【事例 7】

久々に実家に行くと、母が趣味の絵画等の出展契約を多数していることがわかった。新聞や雑誌に掲載するものや、国内ばかりか海外の展覧会に出展するものまであり、わかっているだけで3社10件で総額約500万円だった。貯金も少なくなり、これ以上の支払いは困難である。母は最近判断力に不安がある。まだ掲載されていない契約もあるようだ。返金してほしい。

(相談者：50歳代女性給与生活者 当事者：80歳代女性)

# 「つけ込み型」勧誘の類型として、高齢者等の知識・経験・判断力の不足を不当に利用し過大な不利益をもたらす契約を勧誘するケース



## 【事例7】

過量販売（第4条第4項） 過量かどうか争いが予想される

- ・ 3社の契約である
- ・ 掲載先や展覧会会場が異なる

判断力の低下を不当に利用（第4条第3項5号） 争いが予想される点

- ・ 著しい判断力の低下と言えるか
- ・ 過大な不安を抱いているか
- ・ その不安をあおっているか

高齢であるがゆえに生活等に不安があり、人との関係が薄くなる状況において、長期にわたって関係を築き、その間に次々と契約させるケース



## 【事例 8】

20年前にテレビコマーシャルを見て、部分かつらに興味を持ち電話で問い合わせたところ、担当者が自宅に来て契約した。以降、長年に渡って、毎月地肌とかつらのメンテナンスで店に通っている。「新しい形のものはどうか」「下取りに出すと安くなる」など勧められるが、行かないとメンテナンスができない。総額約400万円になっている。支払えない。

(80歳代 女性)

高齢であるがゆえに生活等に不安があり、人との関係が薄くなる状況において、長期にわたって関係を築き、その間に次々と契約させるケース



### 【事例 8】

過量販売（第 4 条第 4 項） 過量かどうか争いが予想される

- ・用途が異なるかつらである

判断力の低下を不当に利用（第 4 条第 3 項 5 号） 争いが予想される点

- ・著しい判断力の低下はない

# キャンセル料が問題となった相談事例 ～平均的損害を超える請求～



結婚式場のブライダルフェアに行き、今日中に契約をしたら20%割り引く、その他各種割引もある、1年後の大安の日なので日にちだけ押さえた方がいいと言われて、申込金10万円を支払い、契約した。親に話すと反対されたので、翌日キャンセルをしたいと伝えた。すると、キャンセル料は申込金10万円となっていると言われた。翌日のキャンセルなのに10万円も払いたくない。

(20歳代 男性 給与所得者)

挙式1か月前に、事情があり結婚式と披露宴のキャンセルをした。会場使用料、会食代金などキャンセル料がかかることは知っていた。見積額総額300万円だが、キャンセルは250万円といわれた。キャンセル料が高すぎる。

(40歳代 女性 給与所得者)

ネットで中古自動車を探し、気に入った車種があったので店に出向いた。中古車80万円の契約をして、現金で支払うことにした。家に帰り家族と相談して、2日後にキャンセルしたいと申し出たが、「注文書を受け取っているので車両価格の20%の違約金が必要だ」と言われた。登録手続きもしていないのに納得できない。

(30歳代 男性 給与生活者)

- ①「社会的経験が乏しい」「著しく」「過大な」「重大な」「確実に」という文言が条文に入っていることから、消費生活相談の事業者交渉においては、適用範囲について争いになります。  
消費者の状況を知りながら付け込んだ不当な勧誘を受けた場合に、適切に救済されるようにすべきと考えます。
- ②消費生活相談においては、消費者庁解釈や判例に基づき主張することになります。相談員が事業者を説得しやすい柔軟な解釈、事例を入れて説明していただき、また、随時、事例を追加してください。  
そして、至急、消費者・事業者への周知、広報活動を十分にしてください。
- ③「つけ込み型勧誘」、「広告の在り方」、「平均的損害の立証責任の軽減」について、今後の被害の状況を把握し、迅速な改正を要望します。



ご静聴ありがとうございました