

いわゆる「つけ込み型」勧誘について

令和2年6月17日
消費者庁

1. 消費者の判断能力の不足につけ込む勧誘への対応

※2. 消費者の心理状態につけ込む勧誘については、次回以降に検討する。

(1) 検討課題

- 高齢化社会が進展する中で、
認知症高齢者等の消費者被害が深刻化
 - 消費者契約法の改正
 - 過量契約取消権(2016年改正)
 - 判断力(判断能力)低下に関する規定
(2018年改正)
- ↓
- 更なる対応が必要ではないか。

※判断能力の著しいとまではいえない程度の低下や、
消費者の知識不足につけ込む勧誘による被害については、
消費者の心理状態につけ込む勧誘への対応として検討。

(2) 事例の検討

認知症高齢者の消費者被害のうち、現行法による救済が困難なものとしては、次のものがあると考えられる。

【事例1】 認知症高齢者に対し複数の生命保険契約を締結させ、生活に支障が生じるほどに高額な保険料を支払わせた事例

(事案の概要)

兄嫁は外交員等から勧誘されるまま新規や転換で複数の生命保険の契約をしていたようだ。認知症で慎重に判断出来ずに言われるまま契約したものもあると思われる。兄は家計に関してはノータッチだった為、兄嫁がこのような契約をしていた事を全く知らなかった。毎月、生活に支障が出るほど高額な保険料を払い続けるばかりで、これまで夫婦で何度も入院や手術をしているのに一度も給付金の申請をしたことがないようだ。不要な契約が多いと思うので保険の見直しがしたい。(消費生活相談事例)

(参考) なお、当該事業者は事実と異なる説明を行ったこと等の不適正な募集行為により行政処分を受けている。特別調査委員会の報告書によると、2018年度の緊急案件対応部会において合意解除と判定された事案の中には、「認知症、視覚障害等により判断能力の低下した保険契約者(乗換契約の場合は既契約者)に対して、保険契約者が理解しないままに乗換契約の不利益事項の説明その他の情報提供を行い、乗換契約その他の契約加入をさせた事案」があるとされている。

【事例2】 認知症高齢者から自宅を含む不動産を購入した事例

(事案の概要)

Xは、客観的交換価値が少なくとも1億3130万円はある本件各不動産(Xの生活の本拠を含む。)を、事業者であるYに6000万円で売却した。本件売買当時、Xは金融機関からの借入金の返済を遅滞し、競売等に付されるかもしれないなどの切迫した状況にあり、Xは本件売買によって借入金を返済したものの、今後の生活費等は手元に全く残らなかった。また、本件売買当時、Xは認知症を発症し、記憶力、コミュニケーション能力等が相当程度低下していた。Yは、Xが上記の切迫した状況にあることや、Xの判断力の低下を認識していた。

(参考)

近時の裁判例は、公序良俗に反する暴利行為であり、契約は無効であると判断した(東京高判2018年(平成30年)3月15日判時2398号46頁・確定)。

【事例3】 認知症高齢者に対して服、バッグ、ネックレス等を大量に次々と販売した事例

（事案の概要）

実家で一人暮らしの母が、2年前に父を亡くしてから高額の買い物を繰り返していたことが最近になって判明した。十数年来のなじみの呉服店から過去2年の購買履歴の一覧表を出してもらったところ、和・洋服、その他和装小物や、バッグ、真珠のネックレスなど高額な物から1000円位の小物まで、総額999万円も購入していることが分った。母はDMはがきに誘われて、業者の送迎車を使ったり時には自転車で店に行き、すべて現金で買っていたようだが、最近購入した事は全く忘れている。また、定期預金の残高はすっかりなくなっている。最近購入した品はほとんど未使用。3か月前に中程度の認知症と診断されて以降、妹が母の金銭管理をし、毎週1万円の生活費を渡している。（消費生活相談事例）

(3) 考えられる規律

- 事業者が、消費者の判断力の著しい低下を知らずながら不当な内容の契約を締結した事例のうち、通常の分量等を著しく超えるものとは言い難いものが、救済の狭間になっているのではないか。

規定	消費者の事情		事業者の行為態様		契約内容
	属性	状況	主観面	客観面	
判断力低下の不当利用による困惑の取消権 (4条3項5号)	加齢又は心身の故障により判断力が著しい低下 (※)	現在の生活の維持に不安	不安を知っていた	不安をあり、契約しないと生活維持は困難と告知	—
過量契約取消権 (4条4項)	—	—	通常の分量等を著しく超えることを知っていた	勧誘	通常の分量等を著しく超える (既に同種契約を締結していた場合は合算)

※(i)消費者が認知症を発症している場合は、一般的にはこの要件に該当し、(ii)軽度認知障害の場合やうつ病に罹患している場合については、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るべきものと解されている(国会答弁)。

- 「不当な内容の契約」をどのように規律するか。

→【事例1】～【事例3】に照らすと、特に、当該消費者の生活に著しい支障を及ぼすものについては、契約の取消しを認めることで被害の救済を図る必要があるのではないか。

- 他方で、事業者からすると、当該契約が当該消費者の生活に著しい支障を及ぼすか否かは、必ずしも明らかではない。

(参考)貸金業法における総量規制

- 貸金業法は、年収等を基準にその3分の1を超える貸付けを原則禁止しているところ(13条の2)、その前提として、貸金業者に対し顧客の資力等に関する調査義務を課している(13条の3)。
- 消費者契約全般について事業者には調査義務を課することは困難である。

→取引の安全を図る観点から、当該契約が当該消費者の生活に著しい支障を及ぼすことについての事業者の認識も要件とすべきではないか。

(参考)過量契約取消権において、通常分量等を著しく超えること(契約内容)を知っていたという事業者の認識が要件とされている。

<規定案1>

事業者が、(i) 消費者の判断力が著しく低下していること、及び、(ii) 当該契約が当該消費者の生活に著しい支障を及ぼすことを知りながら勧誘し、これによって消費者が契約を締結したときは、消費者は契約を取り消すことができる(消費者の心理状態は要件としない)。

※(ii) 当該消費者の生活に著しい支障を及ぼす場合について、例えば、①当該消費者が居住している不動産を処分するときや、②消費者が継続的に支払義務を負う場合において、毎月の支払額が月収の一定割合を超えるとき、③その他消費者の生活を著しく困難にするときは該当するものとする事などが考えられるのではないか。

<事例の検討>

【事例1】

- 消費者は「毎月、生活に支障が出るほど高額な保険料を払い続け」ており、契約が「消費者の生活に著しい支障を及ぼす」(②)といえる。
- 事業者が当該事実及び判断力の著しい低下を知っていれば、消費者は契約を取り消すことができるものと考えられる。

【事例2】

- 自宅を含む不動産の売却であり、契約が「消費者の生活に著しい支障を及ぼす」(①)といえる。
- 事業者が、自宅であること及び判断力の著しい低下を知っていれば、消費者は契約を取り消すことができるものと考えられる。

【事例3】

- 「定期預金の残高はすっかりなくなって」おり、契約金額は消費者の月収を上回っていると考えられることから、「消費者の生活に著しい支障を及ぼす」(②または③)といえる場合があるものと考えられる。
- 事業者が、消費者の生活への著しい支障及び判断力の著しい低下を知っていれば、消費者は契約を取り消すことができるものと考えられる。

<過量契約取消権の「同種」に関する解釈>

- 消費者契約の目的となるものが「同種」であるか別の種類であるかは、その目的となるものの種類、性質、用途等に照らして、別の種類のものとして並行して給付を受けることが通常行われているかどうかによって判断されるものと考えられる(消費者庁逐条解説)。
- その際は、「同種」の範囲を過度に細分化して解すべきではなく、過量性の判断対象となる分量等に合算されるべきかどうかという観点から、社会通念に照らして判断すべきものと考えられる。

<事例の検討>

- 例えば、ネックレスとブレスレットは、いずれも身を飾るための装身具であり、通常は同種であると判断されるものと考えられる(消費者庁一問一答)。
- 【事例3】について、「和・洋服、その他和装小物や、バッグ、真珠のネックレスなど」が契約の目的となっている。このうち、少なくとも「和服」と「洋服」は、服という同じ種類の物であり、「同種」に該当するものと考えられるので、過量契約取消権の適用があり得るものと考えられる。