

いわゆる「つけ込み型」勧誘について

令和2年7月7日
消費者庁

2. 消費者の心理状態につけ込む 勧誘への対応

※ 「1. 消費者の判断能力の不足につけ込む勧誘」については、第5回で検討した。

検討の概要

① 消費者の「困惑」とは言い難い心理状態を作出する行為をどのように規律するか。

- 「若者の消費者被害の心理的要因からの分析に係る検討会」では、「浅慮」という心理状態に着目した分析・検討が行われた。

⇒「浅慮」に着目した規律 <2-1>

- 「消費者契約法改正に向けた専門技術的側面の研究会」では、「幻惑」という心理状態に着目した規定の在り方が検討された。

⇒「幻惑」に着目した規律 <2-2>

② 消費者契約法が定める「困惑」を作出する行為(第4条第3項各号)から形式的には外れてしまう行為をどのように規律するか。

⇒「困惑」類型の脱法防止規定 <2-3>

2-1 「浅慮」に着目した規律

(1) 事例の検討

【事例4】 薄毛を気にしている人を急かして治療の契約を締結させた事例

(事案の概要)

薄毛治療のネット広告を見て電話で予約を入れたクリニックへ出向いた。説明を聞くだけだと思っていたが、医師ではない女性スタッフから「脱毛症の症状が出ている。早めに治療したほうがよい。今日なら、約40万円の治療費が半額になる。今日だけだ」と言われ不安になり、6か月の薬代として約20万円を支払うことに同意し、半額の約10万円を手持ちのクレジットカードで決済した。しかし、近隣の皮膚科に相談したところ「特に心配することはない。乾燥に気を付ければ大丈夫だ」と言われ、薬は必要ないのではないかと思った。不安にさせられ、今日でないと安くないなどと言われじっくり考える時間がなかった。解約し、返金してもらいたい。(消費生活相談事例)

※【事例1】から【事例3】は、消費者の判断能力の不足につけ込む勧誘に関する事例として、第5回資料で紹介している。

【事例5】 重病の人を急かして施術の契約を締結させた事例

(事案の概要)

末期のがん患者であるXが、免疫療法でがんを治療するとするYクリニックを受診したところ、医師が抗がん剤治療等これまで受けた治療を否定し、「今日の15時までに」などと施術を急がせたため、Xは気が動転し、不安で早く施術を受けなければいけないと思い込み、契約を締結して施術を受けた。

(参考)研究会報告書 事例6〔研究会第4回資料2(消費者庁提出資料)の事例6。実際の相談事例について、特定されないための修正を加えたもの〕

※厚生労働省医政局長通知「美容医療サービス等の自由診療におけるインフォームド・コンセントの取扱い等について」(2013年9月27日)は、「美容医療サービス等の自由診療におけるインフォームド・コンセントに関して特に留意すべき事項」として、「即日施術の必要性が医学上認められない場合には、即日施術を強要すること等の行為は厳に慎まれるべきであること。やむを得ず即日施術を受けることを希望する者については、十分に当該即日施術の説明を行うとともに、当該即日施術を受けるかどうか熟慮するために十分な時間を設けた上で、当該即日施術を実施しなければならないこと。」としている。

(2) 考えられる規律

- 「若者の消費者被害の心理的要因からの分析に係る検討会」では、社会心理学の観点から、「浅慮」という心理状態に着目した分析・検討が行われた。

(報告書の概要)

- 若者が不当な契約を締結するという判断に至る心理状態を、「誤信」、「混乱」、「浅慮」の3つに分類した。なお、同時に複数の心理状態に陥ってしまう場合もあると考えられる。
- 「浅慮」とは、本来の意思決定から注意がそれたり、思考の範囲が狭まったりすること、あるいは、思考力が低下するような心理状態である。具体的には、(i) 友人関係等を利用され勧誘者との関係を気にする際や、(ii) 勧誘者からその場での判断を迫られた際、(iii) 勧誘で長時間拘束され疲れてしまい思考力が低下してしまった際などに契約する場合である。
- 「浅慮」の心理状態になっている場合、思考力が十分に働いていないため、勧誘相手の言葉や行為に影響を受けやすく、「誤信」・「混乱」の心理状態を同時に引き起こしやすい状態にもなる。「浅慮」は、「誤信」や「混乱」を惹起・強化するという一面もある。

- 消費者の「困惑」(困り、戸惑い、もはや契約するしかないという心理状態)を作出する行為には、取消しに値する不当性(無価値性)が認められる。
- 十分に思考させず、契約内容を吟味できない心理状態という意味での「浅慮」を作出する行為も、契約締結に関する消費者の自由な意思決定を阻害する点で「困惑」と同じであり、取消しに値する不当性(無価値性)が認められるのではないか。
- 社会心理学の観点から、消費者の「浅慮」を作出する行為として、長時間の拘束による思考力低下、判断を行うための時間的余裕を与えないこと(切迫性の創出)等があることが分析されている。

<規定案2-1>

- 社会心理学の分析を手掛かりに、被害事例に照らすと、例えば、契約を締結するか否かを検討する時間を、取引上の社会通念に照らして不当といえる程度に制限すること等について、「浅慮」作出行為として取消権の規定を設けることが考えられるのではないか。
- 更に、「浅慮」という心理状態に陥りやすい消費者の属性や状況を要件とすることも考えられるのではないか（例えば、コンプレックスを抱いていること（【事例4】）や、重い病気であること（【事例5】）等）。

2-2 「幻惑」に着目した規律

(1) 事例の検討

【事例6】 結婚を意識させ、勧誘者を信用させて不動産を販売した事例

(事案の概要)

Xは、婚活サイトで金融に詳しいと言う男性と知り合い、食事をするようになった。男性と旅行の約束をし、「昔からの知り合いみたい」と言われ、すっかり信用し、Y社から投資用マンションを購入した。旅行は直前でキャンセルになり、男性に預けた書類が届く頃には男性とは疎遠になっていた。

(参考) 国民生活センター「婚活サイトなどで知り合った相手から勧誘される投資用マンション販売に注意！！－ハンコを押す相手は信ジラレマスか？－」(2014年1月公表)

【事例7】 開運を謳って契約させる占いサイト

(事案の概要)

無料占いサイトをクリックして性格診断をしてもらったところ、翌日、私を鑑定したという鑑定師(事業者)から、「今まで貴方は人生においてたゆまぬ努力をしてきた。その事をあまり認められず軽視されているが、貴方はもっと認められて幸せになるべき人。私について一緒にこの鑑定を進めれば必ず幸せになれます。」というメールがあった。初回1500円からの課金だったが、進めていくうちに、ポイント課金制による鑑定料をつぎ込むようになった。鑑定師のメールには「この鑑定を完遂すれば守護霊様から幸福が与えられる。健康・愛情・金銭に恵まれ幸せな人生を手に入れられる」「後は金銭にまつわる恵福を受け取るのみ」等あり、全てメールでのやりとりだけだったが、業者を完全に信じ込んでしまった。ほとんど毎日カード決済と業者の銀行口座への振込みを続け、カード決済分が60万円、口座振込分が121万3000円になってしまった。(消費生活相談・2019年8月受付)

(参考) 占いサイトに関する消費者被害として、国民生活センター「占いサイト 引き延ばされて利用料金が高額に」(2017年4月公表)参照。また、東京地判2018年(平成30年)4月24日(消費者法ニュース116号350頁)は、占いサイトについて、占い等を行うことを標榜しておきながら、実際にはこれを行わず、有料のポイントを費消させて利益を得る行為をしていたもので、詐欺に該当するとして、事業者の不法行為責任を認めた。

【事例8】 周囲の人の言動に伴う高揚感から契約を締結させる事例

(事案の概要)

新聞に入っていた「1kgのお米と卵1パックの2点合わせて100円」という折り込み広告を見て、販売業者が主催する健康講座に行った。行く度に100円でいろいろな商品を購入できるので、何度も通っていた。販売業者から「この健康食品は身体の掃除をしてくれる。身体の中のごみを取る」という説明を受け、また、会場にいる人から体験談として「目がすっきりした」「腰が痛いのが治った」という話を聞いた。販売員にお薬手帳を見せて、自分用に健康食品を1箱購入した。翌日、糖尿病の夫のお薬手帳を持参して、夫用にも1箱購入した。その後、半年分を勧められて、大箱5つ(70万円)と小箱2つ(7万円)の健康食品を購入した。

娘に購入していることを知られ、消費生活センターへの相談を勧められた。高額なので全部はいらないと思う。

(参考)国民生活センター「高齢者が支払えなくなるまで次々に販売するSF商法～支払い金額の平均は170万円にも！～」(2015年5月公表)。

(2) 考えられる規律

- 2018年改正では、消費者の不安をあまり、消費者を「困惑」させた場合の取消権が定められたところ(法4条3項3号等)、期待をあまり、「困惑」させることなく契約を締結させた場合が、救済の狭間になっているのではないか。
- 「消費者契約法改正に向けた専門技術的側面の研究会」では、「幻惑」という心理状態に着目した規定の在り方が検討された。

(報告書の概要)

- 「幻惑」として検討されている事例――消費者の期待や高揚感をあおって契約を締結させるという消費者被害――には、本来注意すべき価格や品質という重要事項から注意をそらすという要素があり、それによって契約の本質部分を十分に検討させない点にも不当性の根拠を求められる。
- この「あえて注意をそらす」という点に着目して「幻惑」をもたらす事業者の行為態様を更に精緻化する必要があると考えられる。

- 惑わされた結果、契約の重要事項に注意や関心が向くことなく、意欲的に契約してしまうという意味での「幻惑」を作出する行為も、契約締結に関する消費者の自由な意思決定を阻害する点で「困惑」と同じであり、取消しに値する不当性(無価値性)が認められるのではないか。

※「幻惑」の意味について、「ありもしないことにまどわされること。幻術によってまどわすこと。」という解説がされている(日本国語大辞典第二版編集委員会編「日本国語大辞典第二版第五巻」(小学館・2001年)138頁)。

- なお、断定的判断の提供(法4条1項2号)は、「消費者契約の目的となるものに関し、将来における変動が不確実な事項」について断定的な判断を提供するのに対して、「幻惑」に関する規律は、当該事項には該当しない点で、両者は区別されるものと考えられる。

<規定案2-2>

事業者が、勧誘に際し、消費者が過大な期待を抱いていることを知りながら、その期待をあおり、正当な理由がある場合でないのに、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、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。

2-3 「困惑」類型の脱法防止規定

(1) 検討課題

- 取り消し得る消費者の「困惑」を作出する勧誘行為として、立法時は不退去・退去妨害の2つのみを定めていたが、2018年改正により、6つの行為が追加された(法4条3項3～8号)。



- 消費者契約法が定める「困惑」を作出する行為から形式的には外れてしまうものの、契約締結に関する消費者の自由な意思決定を阻害する点で同程度の不当性を有しており、実質的に判断すると取消しの要件に該当すると考えられる勧誘行為をどのように規律するか(脱法防止規定の必要性)。
- 脱法防止の観点から、要件の明確性を確保しつつも、できる限り汎用性のある規定を設けるべきではないか。

(2) 事例の検討

【事例9】 消費者に迷惑を覚えさせるような方法でマンションを販売した事例

(事案の概要)

不動産事業者から何度も電話があり、「資料の説明だけさせてもらいたい。話を聞かずに断るのはおかしい」と言われ、渋々会って説明を聞いた。説明を聞いて、「高いので微妙です」と答えたら、事業者の機嫌が悪くなり、「話を聞くと聞いたから遠くからわざわざ来たのに聞く気があるのか。社会人としてどうなんだ」と怒り出し、深夜0時半まで拘束されたが何とか帰れた。その後も何度も電話がかかってくるのできっぱり断ろうと思い、もう一度会ったが、また事業者が怒り出したら怖いと思い、断りきれずにマンションの購入申込書にサインしてしまった。

(参考) 国民生活センター「20歳代に増える投資用マンションの強引な勧誘に注意！」(2019年3月公表)の【事例1】。なお、東京都は、2015年10月28日、東京都消費生活条例に基づく是正勧告を行ったものの、当該事業者はこの勧告に従わず、条例に違反する不適正な取引行為を行っていた。このため、東京都は、2018年2月2日、同条例に基づき、その旨を公表した。

【事例10】 強引に電話を販売した事例

(事案の概要)

数日前に70歳代の母がスマートフォンの契約先を変えようと思い、携帯電話会社の店舗に行ったところ、「合計5回線契約するとキャッシュバックが増額されるキャンペーン中である。MNP(番号ポータビリティ)で乗り換える回線以外の4回線はSIMカードだけの契約でよい。契約期間の拘束はあるが、半年後に解約して違約金を払ってもキャッシュバックは残る」と言われた。2、3回断ったが、しつこく勧誘され、結局合計5回線を契約してしまった。5回線もの通信サービスの契約は必要ないので、4回線分の通信契約を解約したい。

(参考)国民生活2018年1月号32頁「苦情相談」

※電気通信事業法が定める禁止行為である「勧誘を受けた者が当該契約を締結しない旨の意思(当該勧誘を引き続き受けることを希望しない旨の意思を含む。)を表示したにもかかわらず、当該勧誘を継続する行為」(同法27条の2第2号)に該当する可能性がある。

(3) 考えられる規律

- 法4条3項各号が定める消費者の「困惑」を作出する行為は、民法の規定の要件を緩和するとともに、抽象的な要件を具体化・明確化したものと位置付けることができる。
- 〔類型Ⅰ〕 強迫(民法96条1項)の拡張類型: 1、2、6～8号
⇒ 一般的・平均的な消費者を基準として、契約しないという判断をすることを妨害し、もはや契約するしかないという心理状態に追い込む行為を、事業者の客観的な行為態様に着目して規律したということができないのではないか。
- 〔類型Ⅱ〕 暴利行為準則(民法90条)の拡張類型: 3～5号
⇒ 合理的な判断ができない事情を有している当該消費者を基準として、その事情を知りながら、これに乘じ、契約しないという判断をすることを妨害し、もはや契約するしかないと思うような事項を告げる行為を規律したということができないのではないか。

「困惑」を作出する行為(法4条3項各号)の整理

類型	規定	消費者の事情		事業者の行為態様	
		属性	状況	主観面	客観面
〔困惑Ⅰ〕 一般的・平均的な消費者を「困惑」させる行為 (強迫の拡張)	不退去(1号)	—	—	—	住居等から退去しない
	退去妨害(2号)	—	—	—	消費者を勧誘場所から退去させない
	靈感等による知見を用いた告知(6号)	—	—	—	靈感等による知見として不安をあおり契約すれば不利益回避等を告知
	契約前の義務実施(7号)	—	—	—	契約を締結したら負う義務内容を実施、原状回復を困難にする
	契約前活動の損失補償請求(8号)	—	—	—	・事業者が契約締結を目指した事業活動を実施 ・これによる損失請求等を告知
〔困惑Ⅱ〕 合理的判断ができない事情を有している消費者に対し、その事情を利用して「困惑」させる行為 (暴利行為の拡張)	不安をあおる告知(3号)	社会生活上の経験が乏しい	願望の実現に不安	不安を知っていた	不安をあおり、願望実現に必要なだと告知
	好意の感情の不当な利用(4号)	社会生活上の経験が乏しい	好意の感情を誤信	誤信を知っていた	これに乗じ、契約しないと関係破綻を告知
	判断力の低下の不当な利用(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	不安をあおり、契約しないと生活維持は困難と告知

<規定案2-3>

- 〔類型Ⅰ〕法4条3項1号、2号、6号～8号に共通する行為として、「勧誘の態様及び取引上の社会通念に照らして当該消費者の当該消費者契約を締結しない旨の判断を妨げるような行為」を追加する。
- 〔類型Ⅱ〕法4条3項3～5号に共通する行為として、「当該消費者が合理的な判断をすることができない事情を有していることを知りながら、これに乘じ、取引上の社会通念に照らして当該消費者の当該消費者契約を締結しない旨の判断を妨げるような事項を告げる行為」を追加する。

※脱法を防止する観点から、実質的に判断すると第4条第3項各号に該当するといえる場合を対象とするものであり、対象となる事業者の行為を過度に拡張するものではない。

<事例の検討> 【事例9】は法4条3項8号(契約前活動の損失補償請求)、【事例10】は法4条3項2号(退去妨害)と同程度の不当性を有しており、〔類型Ⅰ〕に係る共有する行為に該当するものと考えられる。

(参考1) 条文のイメージ

第4条

3 消費者は、事業者が消費者契約の締結について勧誘をするに際し、当該消費者に対して次に掲げる行為その他の勧誘の態様及び取引上の社会通念に照らして当該消費者の当該消費者契約を締結しない旨の判断を妨げるような行為をしたことにより困惑し、それによって当該消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示をしたときは、これを取り消すことができる。

- 一 不退去(現行法の第1号)
- 二 退去妨害(現行法の第2号)
- 三 靈感等による知見を用いた告知(現行法の第6号)
- 四 契約前の義務実施(現行法の第7号)
- 五 契約前活動の損失補償請求(現行法の第8号)

4 消費者は、事業者が消費者契約の締結について勧誘をするに際し、当該消費者に対して次に掲げる行為その他の当該消費者が合理的な判断をすることができない事情を有していることを知りながら、これに乘じ、取引上の社会通念に照らして当該消費者の当該消費者契約を締結しない旨の判断を妨げるような事項を告げる行為をしたことにより困惑し、それによって当該消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示をしたときは、これを取り消すことができる。

- 一 不安をあおる告知(現行法の第3号)
- 二 好意の感情の不当な利用(現行法の第4号)
- 三 判断力の低下の不当な利用(現行法の第5号)

(参考2) EUにおける規律

2005年に採択された不公正取引方法指令では、攻撃的取引方法について、関する考慮要素として、「事業者が、商品に関する消費者の決定に影響を与えるために、消費者の権利を歪めるほどに重大であり、かつ、事業者が認識している特別の不運又は事情につけ込んだこと」(注)が挙げられている(9条(c))。

2019年11月に採択された消費者のためのニュー・ディールによる指令の改正では、民事ルールに関するエンフォースメントとして、「不公正取引方法によって被害を受けた消費者は、比例的かつ効果的な救済手段を行使することができる。そのような救済手段には、消費者が受けた損害に対する賠償と、該当する場合には、代金減額または契約解消が含まれる。加盟国はこれらの救済手段の適用の条件及び効果を定めることができる。また、加盟国は、適切である場合には、不公正取引方法の程度及び性質、消費者が受けた損害その他関連する事情を考慮することができる」という規定が設けられ(11a条)、今後、加盟国において、この規定の国内法化が行われることになる。

(注)原文は、以下のとおり。The exploitation by the trader of any specific misfortune or circumstance of such gravity as to impair the consumer’s judgement, of which the trader is aware, to influence the consumer’s decision with regard to the product

※訳文は、カリスコス・アントニオス『不公正な取引方法と私法理論』(法律文化社・2020年)に依拠した。