

I 消費者の取消権

目次

1. 困惑類型の脱法防止規定 …P. 3
2. 心理状態に着目した規定 …P. 11
3. 判断力不足に着目した規定 …P. 17

I - 1 困惑類型の脱法防止規定

1月27日第12回検討会での提案

1-① 困惑類型の脱法防止規定

提案

「困惑」類型のうち、強迫類似型(法4条3項1号、2号、6~8号)について、脱法防止規定を設ける。

取引上の社会通念に照らして、民法第1条第2項に規定する基本原則(信義則)に反し、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行為

消費者が困惑 → 消費者が契約を締結

※形式的には各号に該当しないものの、実質的には同程度の不当性を有しているといえるものを対象とするものである。



1-① 困惑類型の脱法防止規定

検討の方向性について

提案について異論は見られなかったところであり、具体的な要件設定の在り方など、詳細について更に検討を行う。

<検討事項に関する主な意見>

- 「契約を締結しない旨の判断を妨げる行為」と契約の締結を促す(助長する)行為の異同等、要件の在り方を更に検討し、正当な事業活動であれば取消の対象とはならないことが明確な規定にする必要があるのではないか。
- 取消の対象となる事例の範囲をより具体的にすべきではないか。
- 事務局の規定案によると「つけ込み困惑型」も取消の対象となる可能性があるのではないか。

※参考資料4頁及び6頁から抜粋

I - 1 困惑類型の脱法防止規定

検討事項

- ① 現行の困惑類型（法第4条第3項）では救済が困難であるため、脱法防止規定を設ける必要がある事例として、どのような場合を念頭に置くか。
- ② 具体的な要件設定の在り方について、どう考えるか。

※「困惑」と「浅慮」との関係性については、1-2の検討事項②で取り上げる。

I - 1 困惑類型の脱法防止規定

検討事項①

現行の困惑類型（法第4条第3項）では救済が困難であるため、脱法防止規定を設ける必要がある事例として、どのような場合を念頭に置くか。

<関係する主な意見>

- 【事例1】は、極めて悪質性が高く、取消しの対象となることに異論はないが、それ以外にどのような事例が対象となるのか、対象となる事例の範囲をより明確にすべきではないか。
- 【事例2】について、「浅慮」による取消しが認められるべき事例として挙げられているが、「困惑」類型の脱法防止規定による取消しの対象となるべき事例ではないか。
- 【事例1】と【事例2】はかなり類似しており、「困惑」による取消しと「浅慮」による取消しの関係を整理する必要があるのではないか。

I - 1 困惑類型の脱法防止規定

【事例1】

(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、「話を聞くとっ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(電話機による再勧誘、迷惑勧誘)。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。

(第12回資料1の事例1)

I - 1 困惑類型の脱法防止規定

【事例2】

(「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」報告書95頁(ヒアリング調査対象事例)の一部抜粋)

D(勧誘当時20代前半・社会人・男性)は、中学時代の先輩(E)から「一緒に夕飯を食べよう」という連絡を受け、午後8時より遅く、ファミリーレストランに呼び出された。そのときは「もうかる仕事がある。すごい人がいるからとにかく会ってほしい」と言われただけで、勧誘目的であることは隠されていた。

DはEに会うつもりでファミリーレストランへ赴いたが、そこにはEと一緒に説明者(F)がいた。Fから商品である化粧品について説明を受けたが、Fからは「別の誰かを紹介し、契約させることで、自分にも数万円のマージンが入る」という説明があり、商品売ることよりも、紹介によって得られる利益を強調していた。契約料は数十万円(該当商品数十本分)であり、Dが「支払えない」と言うと「皆も消費者金融で借りている」と説明を受けた。

一通り説明が終わると、Fは一旦席を外し、そこにはDとEの2人が残された。それまで黙っていたEが「どうだ、いい話だろう。すぐそこに消費者金融がある。自分もその消費者金融で借りた。一緒に行くから、契約をしてみないか」などと、先輩からの勧めという形で更に勧誘が行われた。

その後、一時的に席を外していたFが戻ってきて、Dの意思を確認した。その際も表面的には「決めるのは君自身だ。強制はしない。」と言われた一方で、「君が決断するまで絶対に帰らない」、「一旦帰って親に相談したら、親から反対されて絶対に契約しないだろう、今この場で決めるように」などと間接的に契約するよう強要された。また、先輩であるEの手前、Dは契約に前向きに振る舞わざるを得なかった。結果的に、長時間拘束され、「先輩からの誘いだから」、「帰らせてくれないから」、「契約してしまった方が楽」と思い、契約してしまった。

(第12回資料1の事例6[浅慮により契約を締結した事例として紹介])

I - 1 困惑類型の脱法防止規定

検討事項②

具体的な要件設定の在り方について、どう考えるか。

<関係する主な意見>

- 「契約を締結しない旨の判断を妨げる行為」と契約の締結を促す(助長する)行為の異同等、要件の在り方を更に検討し、正当な事業活動であれば取消しの対象とはならないことが明確な規定にする必要があるのではないか。
- 事務局の規定案によると「つけ込み困惑型」も取消しの対象となる可能性があるのではないか。
- 強迫類似型に限定するためには、勧誘の態様を基準とすることが必要ではないか。
- 強迫類似型をさらに具体化し、例えば、不退去、退去妨害、契約前の義務実施等を念頭に置いて、契約を締結しない旨の判断をする場合に消費者が被る不利益による心理的圧迫を用いて契約の締結を迫るという類型を考えることができるのではないか。
- 問題とされている事例では、消費者と事業者との間にそもそも信頼関係が成立していないので、信頼を裏切るという意味での信義則を使うことは必ずしも適切ではないのではないか。

I - 1 困惑類型の脱法防止規定

(参考) 「困惑」類型(法4条3項)の整理

類型	規定	消費者の事情		事業者の行為態様	
		属性 (客観面)	心理状態 (主観面)	主観面	客観面
強迫類似型	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
つけ込み困惑型	経験の不足による不安をあおる告知(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
	経験の不足による好意の感情の誤信に乗じた破綻の告知(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
	判断力の低下による不安をあおる告知(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

I - 1 困惑類型の脱法防止規定

提 案

法第4条第3項第1号、第2号、第6号～第8号（消費者の心理状態に関する事業者の認識を要件としない類型）の脱法防止となる受け皿規定として、取引上の社会通念に照らし、消費者が当該消費者契約を締結しない旨の判断をすることを妨げる行為をすることを追加することとしてはどうか。

※一般的・平均的な消費者が、その意思に反して契約を強いられたと言える場合で、なおかつ、上記各号と同等の不当性を有する場合を想定。

I-2 心理状態に着目した規定

1月27日第12回検討会での提案

1-③ 心理状態に着目した規定

提案

消費者の心理状態に着目した取消権の規定を設ける。

- (i) その場において契約を締結するか否かを判断するよう迫る
- (ii) 以下のいずれかに該当する場合
- ① 広告と勧誘が重要部分において不一致
 - ② 消費者と勧誘者との間に交友関係が存在
 - ③ 勧誘者が専門家
 - ④ 長時間にわたる勧誘

《検討》
正当な理由がある場合を除く必要があるのではないか。

消費者が
契約を締結

※消費者の「浅慮」を要件とすることも考えられる。



1-③ 心理状態に着目した規定

検討の方向性について

提案については、正当な理由がある場合を除く形で取消権の規定を設けることに異論は見られなかったところであり、事業者の行為態様に関する要件の在り方など、詳細について更に検討を行う。

<検討事項に関する主な意見>

- 要件(i)について、検討時間の制限との関係を含めその意義を更に検討する必要があるのではないか。
- 要件(ii)について、要件(i)のみで足りる場合の有無、①～④のそれぞれ(特に③)について要件とすることの適否等を、消費者の心理状態に着目した取消権を設けることの趣旨に照らして更に検討すべきではないか。
- 消費者の「浅慮」を要件とすることの要否についても検討すべきではないか。

※参考資料9頁及び10頁から抜粋

I-2 心理状態に着目した規定

検討事項

- ① 事業者の行為態様に関する要件の在り方について、どう考えるか。
- ② 「浅慮」について取消権を設ける意義や、消費者の「浅慮」を要件とすることの要否について、「困惑」との異同等を踏まえ、どう考えるか。

I-2 心理状態に着目した規定

検討事項①

事業者の行為態様に関する要件の在り方について、どう考えるか。

<関係する主な意見>

- 要件(i)について、検討時間の制限との関係を含めその意義を更に検討する必要があるのではないか。
- 極端に時間を制限する場合については、要件(ii)がなくても取消しを認めるべきではないか。
- 要件(ii)について、①～④のそれぞれ(特に③)について要件とすることの適否等を更に検討すべきではないか。

I-2 心理状態に着目した規定

検討事項②

「浅慮」について取消権を設ける意義や、消費者の「浅慮」を要件とすることの要否について、「困惑」との異同等を踏まえ、どう考えるか。

<関係する主な意見>

- 「浅慮」で捉えようとしていることの心理学的な説明としては、事業者が消費者を焦らせたり、疲れさせたり、権威への依存を利用することで、契約を締結するか否かを判断するための消費者のリソース(資源)を制限し、意思決定に誘導することに問題があるといえるのではないか。
- 「浅慮」と「困惑」の異同について、念頭に置いている事例の異同も踏まえて整理し、「浅慮」による取消権と「困惑」による取消権の役割分担を考える必要があるのではないか。
- 事業者の勧誘行為によって必ず「浅慮」に陥るとは限らないことから、事業者の勧誘行為によって「浅慮」に陥ったことを要件とすべきではないか。

I-2 心理状態に着目した規定

【参考事例】

【事例3】

(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4】

(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。(消費生活相談事例)

I-2 心理状態に着目した規定

提 案

事業者が、消費者が焦って判断してしまうような状況を設定したという観点から、①事業者が、契約の申込み又はその承諾の意思表示をする期間を極めて短く限定する勧誘を行った場合、又は、②事業者が、広告（不特定多数の消費者に対する勧誘）を見た消費者に対し、重要部分において広告とは異なる勧誘を行った場合を要件とした上で、これらの場合において、事業者が、正当な理由がある場合でないのに、その場において契約をするか否かを判断するよう求め、それによって消費者が契約を締結した場合の取消権を設けることとしてはどうか。

I-3 判断力の不足に着目した規定

1月27日第12回検討会での提案

1-② 判断力の不足に着目した規定

提案

消費者の判断力の不足に着目した取消権の規定を設ける。

- (i) 消費者が加齢又は心身の故障により判断力が著しく低下していること
- 〔客観的に判断できる基準を検討〕
- (ii) 契約が当該消費者の生活に著しい支障を及ぼすものであること
- + (iii) 事業者が (ii) を知りながら → 消費者が契約を締結
- 〔(i) 判断力の著しい低下に関する事業者の主観は要件としない〕



1-② 判断力の不足に着目した規定

検討の方向性について

提案については、判断力が著しく低下した消費者の取消権を設けることに異論は見られなかったところであり、消費者の判断力に関する事業者の認識に係る要件の要否やその内容、判断力の客観的な判断基準など、詳細について更に検討を行う。

<検討事項に関する主な意見>

- 消費者の判断力に関する事業者の認識を要件としないのであれば、いわゆる「つけ込み型」不当勧誘取消権としてではなく、判断力が低下した消費者を保護するために意思無能力による無効の要件を緩和する制度として位置付けるべきではないか。
- 事業者の認識を要件とするのであれば、事業者の(重)過失を要件とすることや事業者が立証責任を負うこととすることも含め検討すべきではないか。
- 対象となる契約について、範囲をより具体的にするとともに、過量契約取消権との関係等を整理すべきではないか。

※参考資料7頁及び8頁から抜粋

I-3 判断力の不足に着目した規定

検討事項

- ① 「当該消費者の生活に著しい支障を及ぼす」内容の契約として、どのような契約を取消しの対象とすべきか。
- ② 消費者の判断力に関する事業者の認識に係る要件の要否やその内容について、どう考えるか。
- ③ 判断力を客観的に判断できる簡便な基準について、どう考えるか。

I-3 判断力の不足に着目した規定

検討事項①

「当該消費者の生活に著しい支障を及ぼす」内容の契約として、どのような契約を対象とすべきか。

<関係する主な意見>

- 対象となる契約について、範囲をより具体的にすべきではないか。
- 居住用不動産の処分を要件とするのであれば、不当性を基礎づける要素を加える必要があるし、毎月の支払額が一定額を超えることを基準とするのであれば資産の額も考慮するものとすべきではないか。
- 過量契約取消権との関係等を整理すべきではないか。

【過量契約取消権（法第4条第4項）との関係】

過量契約取消権	判断力の不足に着目した規定
契約の目的となるものの「量」に着目	当該消費者の生活への支障という契約の「質」に着目

I-3 判断力の不足に着目した規定

検討事項②

消費者の判断力に関する事業者の認識に係る要件の要否やその内容について、どう考えるか。

<関係する主な意見>

- 消費者の判断力に関する事業者の認識を要件としないのであれば、いわゆる「つけ込み型」不当勧誘取消権としてではなく、判断力が低下した消費者を保護するために意思無能力による無効の要件を緩和する制度として位置付けるべきではないか。
- 事業者の認識を要件とするのであれば、事業者の(重)過失を要件とすることや事業者が立証責任を負うこととすることも含め検討すべきではないか。

I-3 判断力の不足に着目した規定

検討事項③

判断力を客観的に判断できる簡便な基準について、どう考えるか。

【ヒアリングにおける成本迅教授の意見】

- 典型的なアルツハイマー型認知症で緩徐に進行していると想定した場合で、かつ生計に重大な影響を与えるような契約という前提ですが、長谷川式、あるいはMMSEが15点以下であれば6か月前まで遡ってそのような契約能力はなかったと推測することが可能ではないか。

【裁判例においてミニメンタルステート検査(MMSE)を用いた例】

- 認知症高齢者が締結した身元保証や日常生活支援等の事業についての入会契約について、MMSEが15点だったことを考慮して意思無能力だったと判断(京都地判令和2年6月26日)。
- 高齢者に対する次々販売について、MMSEが1年あたり3.3~3.4ずつ減少するとされることを前提とすると、2016年9月時点で14点であったことから、2013年12月頃には認知症の疑いがあるものとされる23点程度に低下していた蓋然性が高いとして、その時点において取引能力がないことを推認した例(東京地判令和2年1月29日)。

I-3 判断力の不足に着目した規定

提 案

- a. 当該消費者が契約の締結を必要とする事情がある場合その他の正当な理由がある場合でないのに、当該消費者の生活に将来にわたって不可逆的な支障を及ぼすものである内容の消費者契約(具体的には、自宅の売却や、貯蓄を大きく損なうこととなる契約、消費者の収入の一定割合を超える支出が継続的に発生する契約)を締結した場合について、
- b. 当該消費者契約の内容が当該消費者の生活に将来にわたって不可逆的な支障を及ぼすものであることについて事業者が善意でかつ過失がないときを除く形で、
- c. 判断力の著しい低下について内閣府令又は逐条解説等により基準の明確化を図った上で取消権を設けることとしてはどうか。

※例えば、(1)取引の前の段階で、MMSEが、認知症の疑いがあるものとされる23点を下回っていたこと、(2)取引から半年以内にMMSEが15点を下回っていたこと、(3)介護保険の主治医意見書があることなどが考えられる。