

いわゆる「つけ込み型」勧誘に関する 取消権等の規律について —消費相談の現場から—

令和2年1月27日
第2回消費者契約に関する検討会
(公社)全国消費生活相談員協会
坪田 郁子

公益社団法人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
- 1987年 社団法人全国消費生活相談員協会（経済企画庁所管）
- 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
全国に7支部 会員数 約2000名

■ 主な活動

- ・ 「週末電話相談」、 「電話相談110番」 を実施 （出所記載のない事例は左記電話相談に寄せられた事例）
- ・ 適格消費者団体としての活動
- ・ 消費者教育・啓発、消費生活相談員のための各種研修 等

消費生活相談の現場から消費者契約法改正に望むこと

多くの消費者被害は、少額であり（その消費者にとっては高額であっても）、また、労力の面からも裁判が馴染まない事案が多く、それらの事案が消費生活センターに寄せられている。

消費生活センターにおける消費者被害の解決は、法律を根拠に、

事業者に交渉、説得をし、理解を得ることが必要となる。

- 全ての消費者契約において、消費者契約法を活用することで交渉が可能。規制のための業法ではないが、なぜ消費者被害といえるのか、なぜ被害回復がされるべきなのかについて、法律を根拠に説明する際に大変有効。課題はあるものの、改正を重ねる中で、活用場面は増えつつある。

総論として「消費者の判断力」に着目した規定、「浅慮」「幻惑」という心理状態に着目した規定、困惑類型の包括規定の新設について賛成。結果として消費者被害が発生しており、その救済には何が必要か。脆弱な消費者にとって下支えとなる法律として活用するために必要なことは何か。

消費者、事業者、消費生活相談員に分りやすく、活用できる法律を！

※多数の類型化、具体的な要件により、複雑で分かりにくくなりつつある。

※不当勧誘行為と消費者の様々な心理状態を切り分けて類型化することは、実態に即した場合、難しい。

「判断力の低下」に関する規定について検討する事例

事例 1

認知症の妻が電話勧誘で何度も魚介を売りつけられている。先日も北方の魚屋から電話があり、着払いでカニや魚が届き妻が払って受け取ってしまった。また、別の会社の電話勧誘で定期購入の健康食品も届いていた。2回届いていたが、開封せずに時間が経過し債権回収業者から督促が届いた。（契約者 70歳代 女性）

事例 2

3週間前、「布団を点検する」と電話があったので自宅に来てもらった。「布団クリーニングを10年間無料にする」と言われて1枚20万円の羽毛の肌掛けと上掛け、敷布団、13万円のトルマリン入り敷パッド、50万円のムートンシーツを複数枚、合計約300万円の契約をした。納品に来たので銀行でお金をおろそうと思ったら銀行員に止められた。（契約者 70歳代 女性）

事例の特徴と課題（1）

「判断力が低下していることを事業者が知りながら」について

- 事業者とのあっせん交渉において、事業者は、勧誘段階では「消費者の判断力が低下している」とは知らなかった、と主張。

なお、消費者側が、契約締結時に「認知症の診断を受けていた」事例は少ない。家族等が「認知症気味」であると感じてはいても、医師の診断を受けていない（1月27日資料9ページ）。

これに対し

- 消費生活センターが、時間・場所が限られた勧誘行為時を捉えて、その時「判断力が低下していたことに気付いていたはず。」と立証することは困難。
- 消費者は、判断力が低下していたことから、断る等の態度を明確に示すことができず、勧誘に対して素直に応じていた場合が多い。例：「お客様は、納得して御契約されている。」

事例の特徴と課題（2）

契約の対象を「消費者の生計に著しい支障を生じさせる契約」とすることについて

- 購入商品は、不動産等の重要な財産に限らない。
例：海産物、健康食品、布団類、着物や服飾品
 - 生計に著しい支障を生じさせるまでに達し、例えば生活保護を受ける等の状況になるまでの相談が、消費生活センターに寄せられることは多くはない。
(住居を手放す等の不動産等の権利の得喪に関する事案は弁護士相談につながるケースが多い。)
- しかし、消費者被害に遭ったことで、これまでの生活状況を維持できなくなることにより、身体的、精神的に受けるマイナスの影響は大きい。
- 勤労収入がない高齢者にとって、一旦、経済的なマイナス影響がでると、それを回復させることは難しい。

相談現場からみえる消費者の状況（1）

「親族等の第三者の関与」が取消しの可否に影響を与えることについて

- ① 「第三者」をどのように規定するか。
本人確認及び当事者との関係性の確認が難しい。現代の複雑な家族関係。
- ② 判断力が低下しているのであれば、契約締結時に同席があったことも忘れて
いる可能性がある。
一方、仮に、第三者同席のサイン等を求めるとなれば、第三者の負担が重く
なると考えられ、実際に機能するか（金融商品に限らずあらゆる取引におい
て機能するか）疑問。
- ③ 同席する第三者が、取引について誤解、理解不足である可能性がある。
- ④ マルチ商法では、家族、親族、信頼できる友人からの勧誘により契約に至っ
ている。さらに、密接な関係であるがゆえに、苦情を伝えるにくくなる。

相談現場からみえる消費者の状況（2）

「判断力が低下していることを知りながら」について

○障がい者の消費者被害について

- ①高齢者であることの識別と異なり、障がい者は分かりにくい場合がある。
- ②障がい者の雇用が進み、一定の収入を得て消費生活を送る場面が増加している。
- ③自立支援の観点から、親等の保護者の元を離れて暮らす方も増えている。



例:身体1つに対して、期間内に施術が困難なほどの脱毛エステを契約した事案

「〇〇さん（消費者の名前）は、いつもニコニコとお話を聞いてくれて、お勧めすると契約してくれる。障がいがある方とは気付かなかった。」と事業者は主張。

特に、不安につけ込むまでのことをしなくとも、素直にニコニコしながら、勧誘されるままに契約してしまうことが多い。

「浅慮」「幻惑」について検討するための事例

事例3

昨日、中古車販売店に車を見に行った。80万円の車を買いたいと思い、所有している車を30万円で下取りしてもらい残りの50万円をローンで支払うことにしたがローンが通らなかった。学生なので本当はバイト料のみで年収100万円以下だが、販売店から指示されて、フリーターで年収180万円と申告し、再度審査を通してもらったら通った。しかし、50万円のローンは荷が重すぎるのでやめたいと思い、解約を申し出たがローン契約が成り立っているのでキャンセル料がかかると言われた。払いたくない。(契約者 20歳代 男性)

事例4

結婚式場に出向き、希望を伝え見積りを依頼したら、見積り総額250万円を提示された。他の式場も当たってみたいので申込みは1週間先にしたいと伝えた。申込書にサインを求められ、仮予約のつもりだったので申込金10万円のところ2万円を支払ってサインした。約束の1週間後にキャンセルを伝えたら、申込金の残額の8万円を請求された。払いたくない。

事例5

半年前、インターネットで「痩せるサプリがお試し 540 円」を知り申し込んだ。届いた時に入っていた契約書で、最低4回購入する定期購入で2回目以降は7000円になることが初めて分かった。すぐに電話で断ったが、定期購入であることが表示されていると言われた。540円はコンビニで支払い、2回目は保留にしてもらっていたはずなのに、最近コンビニ後払いの業者から弁護士に回収依頼すると手紙が届いた。再度業者に苦情を言うと定期購入は解約するが、定価9000円を2本購入するよう言われ、納得できない。(契約者 30歳代 女性)

事例6

高校時代の仲の良い友人Dから紹介したい人がいると平成30年3月に呼び出されたところ、相手方の販売組織の上位者を紹介され、本件USBメモリの購入の勧誘を受けた。USBメモリに記録された日経225先物取引の手法に従って取引をすれば90%の確率で投資利益を上げることができる、損は出ないとの説明だった。勧誘が4、5時間にも及び、また信頼していた友人Dから「稼げるのだから一緒に稼ごう。」と強く勧められたので、提示された契約の概要を説明する書面に署名、押印した。購入代金の58万円については、Dと相手方から消費者金融から借り入れて用意することを提案され、「借入をしてもすぐに返せる。借りた分以上の利益を出せる。」と言われたため、すぐに返済できるのであればと消費者金融3社から借り入れ、支払った。なお、第三者にUSBを紹介し、その者が実際に購入すれば、一人につき5万円支払うと言われていたが、紹介することはできなかった。

消費者金融からの借金が家族に知られ、毎月の返済の問題もあり、解約を希望したが、相手方が応じなかったため紛争になった。（20歳代前半の男性）

出所：東京都消費者被害救済委員会「USBメモリを媒体とする投資関連学習教材の販売に係る紛争」

事例7

平成29年5月中旬、映画のメインキャスト募集と書かれた無料オーディションのサイトを見て、応募をした。サイトには、有名俳優を起用したことのある監督の映画にセリフのある役で出演できるとあり、合格すれば、そういう監督の映画にメインキャストとして出演できると思った。オーディションでは、20人ほどで自己PRと演技をした。

翌日、電話連絡があり良い人材なのでやる気があるなら最終面談を行いたいと言われた。約束の日、事務所へ行くと、来てもらった時点で合格だ、映画出演のためのレッスンを受けてもらうと、1年間のレッスン契約を勧められた。映画に出て有名事務所の目にとまればスカウトされるなどとも言われた。レッスン料約70万円は、入学金が三分の二を占め、3年のクレジット払いの支払総額は約95万円だった。レッスンスケジュールと企画のパンフレットを渡され、監督がレッスンの講師を担当するから、監督に気に入られたら良い役がもらえるなどと説明された。あなたは主役の顔だと言われたことが嬉しくて、がんばりますと答え契約した。

レッスンの受講が始まる7月に入ってから、インターネットでこの企画の評判を調べたところ、エキストラに近い役しかもらえない旨の書込みがあったため、やめたいと思った。7月上旬に解約を申し出たところ、入学金を支払うよう求められた。消費生活センターのあっせんで請求額は半分になったが、一度もレッスンを受けていないのでそれでも高いと思う。（20歳代女性（大学生））

出所：東京都消費者被害救済委員会「オーディション合格を契機としたレッスン契約に係る紛争」

事例の特徴と課題

「検討時間を不当に制限すること」「願望実現の意欲を有していることを知りながら、期待をあまり、契約締結をすれば実現する旨を告げること」について

- 一定の時間をかけて意思決定をしたとしても、事業者の説明の方法、情報の内容等により、自分の求める契約となっていない事案がある。
- 「浅慮」状態（注意の範囲がそれる、志向の範囲が狭まる、思考力が低下する）に陥ると、時間がいわば停止した状況になる。
- 多くの人にとっては知っていることを知らないがためにトラブルになる場合がある。

これに対し

→事業者は、「○時間かけてしっかり説明をした。」と主張。

→「夢や希望が必ず実現する。」と事業者による断言があったことを、消費者が立証することは、通常は難しい。

しかし、消費者が「実現するであろう。」と思い込む心理状態、場の状況は、勧誘トーク等から作出されている。

「困惑類型の包括的規定」について検討するための事例

事例8

84才になる母は以前より近所の呉服店で着物類を買っていた。ここ数年は展示会に誘われて、アクセサリーや健康食品も買っている。領収書がないので詳細はわからないが、高額な割にアクセサリーは鑑定書もなく安物のようだ。着物は袖を通していないものが大量にある。呉服店の店主「付き合いを遠慮したい」と伝えたが、その後も母宛に電話がかかってきている。食事会に招かれチヤホヤされると買わずには帰れないようだ。昨年、父が亡くなり財産分与したが、預金の残高が少なくなっていて心配だ。母は物忘れ程度で、身の回りのことは自分でできる。（契約者 80歳代 女性）

事例9

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。（契約者 80歳代 女性）

事例10

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、断りたいが、行かないとメンテナンスができない。総額約400万円であり、年金で支払えない。（契約者 80歳代 女性）

事例11

男性から街で「アンケートに答えてほしい」と言われ、アンケートに答え、メールアドレスを教えた。その後、「君とはとても合う気がする」等のメールが10何通もあった。メールのやりとりが楽しくなっていたときに、「お店の印象を聞きたいから買わなくていいのでぜひ来て欲しい」と言われ、店に行った。「女性は絶対に必要なジュエリーがある。年齢相応のダイヤモンドがよい」等と勧められた。何回か遊びに行き、買えばこれからもつきあいができる様な素振りがあったので100万円のダイヤモンドネックレスを買ってしまった。（契約者 21歳 女性）

事例の特徴と課題

平成30年改正において、個別具体的な要件を設けた困惑類型が規定されたが、消費生活相談の現場では、その規定により救済できる相談は少ない。

包括的・汎用性のある規定が必要。

- (同種の商品の) 過量といえるか (第4条第4項)
- 著しい判断力の低下といえるか、過大な不安を抱いているか、またその不安をあおっているか (第4条第3項5号)
- 勧誘者に好意の感情を抱いても、「かつ、勧誘者も同様の感情を抱いていることを誤信していることを知りながら、契約しなければ関係が破綻すると告げる」事例は、相談現場では極めて少ない (ほとんどない)。
多くは、勧誘者の気持ちを引くため、勧誘者に喜んでもらいために契約する。

各種業法消費者保護規定等を参酌する規定について

- 業法に抵触する行為があり、業法の適用により事業者への改善は図れたとしても、消費者への直接的な被害回復には結び付かない。

→消費生活センターにおける被害の救済においては、業法に抵触する可能性があることを指摘し、その上で、その不当勧誘等の禁止行為の事実をもって、それが消費者契約法における取消し事由の要件に当てはまるかどうかを検討する。

いわば2段階の要件当てはめと、あっせん交渉を行っている。