

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

令和2年2月10日
消費者庁

事務局による提案の整理

<考え方1:判断力に関する規定>

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	
加齢又は心身の故障により判断力が著しく低下	—	判断力の著しい低下を知らながら	勧誘	消費者の生計に著しい支障を生じさせる契約

親族等の適当な第三者が同席するなどの一定の関与をした場合には、これを考慮

<考え方2:「浅慮」、「幻惑」に関する規定>

(1)「浅慮」:消費者の検討時間を不当に制限する行為

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	
—	—	—	合理的な判断ができないような極端な時間制限	—
—	不安	不安を知っていた	検討時間の制限	—

<効果>

- 取消権
- クーリング・オフと同様の解除権
- 取消権を定めつつ、クーリング・オフ特約期間を経過した場合には取消権を行使できないものとする。

(2)「幻惑」:期待をあおる行為

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	
—	願望の実現に期待	期待を知っていた	期待をあおり、正当な理由がないのに、契約締結すれば願望が実現すると告知	—

(参考)関係する現行法の規律

(第2回資料1の7頁)

類型	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	
(困惑Ⅰ) 困惑状態 を作出	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 利用しつつ 困惑状態 を作出	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	—
	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ものであること

主な意見の概要① <全体について>

- 重要かつ喫緊の課題となっているのはどのような事例で、それらについて現行法では本当に対応できないのかという点について、より深く分析していただきたい。
- 資料で示されている事例には、判断力が非常に低いゆえに被害に遭っている類型もあれば、正常な判断力を持っているものの十分な知識がないために誤った判断をしているものもあり、分けて議論をする必要があるのではないか。
- 経済学においては、売り手・買い手の双方が得をするか否かによって、履行されるべきかどうかを考える。この発想で要件の在り方を検討することも必要ではないか。

主な意見の概要② <判断力に関する規定>

<規定の方向性>

- 民法の錯誤取消権の要件を緩和するという観点から、①消費者の判断力が不足していること、②契約が当該消費者の契約目的・動機に合致していないこと、事業者が①・②を認識していたことを主な要件とする規定を設けることが考えられる。
- とりわけ判断力が低下している消費者については、意思や動機を把握することが困難である。

<消費者の事情>

- 判断力の「著しい」低下という形で明確化し適用場面を狭めていくのではなく、考慮要素の明示や例示によって明確化を図るべきである。
- 認知症等の高齢者のみならず、障がい者も視野に入れた検討をすべきである。

<事業者の行為態様>

- 事業者が勧誘時において消費者の判断力の著しい低下を知っていたことについて、消費生活センターが立証するのは困難である。
- 判断力の著しい低下を知っていたことに加え、悪質な事業者の行為であることが客観的に分かるような形で、事業者側の行為も要件とする必要がある。

<契約内容>

- 消費生活相談に寄せられる被害は、「生計に著しい支障を生じさせる」とまでは言い難いものが多く、救済の範囲が過度に限定される。
- 契約内容が客観的に合理性を有しているかという観点からの検討が重要である。「生計に著しい支障を生じさせる」という要件については、高齢者の財産管理等を行う中で重要な財産を処分することもあるため、慎重に検討する必要がある。
- 契約内容が生計に著しい支障を生じさせるものであれば、契約時において合理的に判断した結果であるとは言い難いということで取消権を認めることも、一つの切り口としてあり得るのではないか。

<第三者の関与>

- 第三者の関与によって判断能力の低下が補完されることから、規律を設ける方向で検討してはどうか。第三者を専門家等に限定することや、第三者の関与が有効に機能する契約に絞り込むことも考えられる。

主な意見の概要③ <「浅慮」、「幻惑」に関する規定>

<双方に関わる事項>

- 事業者の通常の営業活動に支障を生じないよう、客観的に判断できるような形で要件を厳格化、明確化を図る必要がある。
- 投資性のある商品については、消費者が投資のリスクを負うべきであり、それでもなお消費者を保護すべきであるとすれば、事業者が人間関係を不当に利用した等の行為の不当性が加わる必要があるのではないか。
- 例えば、タレント・モデル商法による被害では、事業者は「必ずデビューできる」とは言わずに、消費者がそのように思いこむような状況を作り出している。その事案において不当だと思いう感覚を要件化するというアプローチも必要ではないか。

<「浅慮」:消費者の検討時間を不当に制限する行為>

- 事前に告げることなく直ちに契約を締結するよう迫る、理由なく時間の制限を行う、時間制限について不実を告げるといった事業者の行為を要件とし、事業者の行為態様の不当性について厳格・明確に規定することが必要である。
- 検討時間の不当な制限は、事業者が不安を知っていた場合に限られないものであり、他の場合も含まれるような規定とすべきである。「不当」の部分は、信義則上・商慣習上認められないとした上で考慮要素を定めることが考えられる。
- 無料お試しと言いつつ実は定期購入だったという事案は、取消しに値するものであり、取消権とクーリングオフの組合せた規律で対応することも検討に値するのではないか。

<「幻惑」:期待をあおる行為>

- 事業者の行為態様の不当性について要件を厳格・明確に設定し、通常の広告やセールストーク等と明確に区別することが必要である。
- 期待をあおる行為は断定的判断の提供で対応できるのかなど現行法との関係を整理していただきたい。
- 期待をあおるという文言で不当勧誘行為といえるのかなど、一般的な日本語と法律用語としての意味の違いに留意する必要がある。

事案の整理 <判断力に関する規定①>

(赤字が第2回資料1
からの加筆部分)

(事例1-1)

一人暮らしの消費者の親族が自宅を訪ねたところ、「知らない男性に連れていかれた」と話していたので、銀行窓口と共に出向いたところ、約4200万円を不動産業者に振り込んでいることが判明した。自宅から契約書面は見つからず、事業者から取り寄せたところ、3個の中古マンションを購入したことになっていた。その消費者は既に医師から認知症の診断を受けており、後見人を付けることを検討している最中だった。なお、当該事業者は、消費者の判断力不足に乗じることにより契約を締結させたとして条例に基づく是正勧告を受けていた。

【現行法による対応】 消費者が契約時に意思能力を有していない場合には、契約が無効となる。消費者契約法等の消費者関連法では救済が困難であると考えられる。公序良俗による無効や不法行為による損害賠償請求が認められる可能性はあるが、定かではない。

(事例1-2)

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た。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。

【現行法による対応】 消費者が契約時に意思能力を有していない場合には、契約が無効となる。また、消費者契約法の過量契約取消権による救済が考えられるところ、目的物の同種性が要件とされており、要件該当性が問題になると考えられる。

(事例1-3)

ケアマネージャーが、担当している認知症高齢者から、携帯の操作が分からず電話に出られないと、新しいスマホを見せられた。本人は契約の記憶がなかった。今まで従来型携帯を電話として使っていたのでスマホは必要ないと思われ、本人と話して解約することになり、事業者に解約を申し出たら、違約金の負担を言われた。当事者は成年後見の申請準備中だった。

【現行法による対応】 消費者が契約時に意思能力を有していない場合には、契約が無効となる。消費者契約法等の消費者関連法では救済が困難であると考えられる。

事案の整理 <判断力に関する規定②>

(事例1-4)土地の廉価購入

Xは、客観的交換価値が少なくとも1億3130万円はある不動産を、Yに6000万円で売却した。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の判断力の低下を認識していた。(研究会報告書 事例1)

【現行法による対応】 近時の裁判例(東京高判2018年3月15日判時2398号46頁)は、公序良俗に反する暴利行為であり無効と判断した。消費者契約法等の消費者関連法では救済が困難であると考えられる。

(事例1-5)プロバイダー契約

担当しているヘルパーからの連絡で、一人暮らしで認知症の叔母Xの自宅に、Y社の光回線、プロバイダー、IP電話の申込みを受けたという通知が届いたことがわかった。Xは現在インターネットを全く利用していないので必要ない。電話で勧誘されたようだが、詳しいことはわからない。解約することはできるか。(国民生活センター「家族や周囲の“見守り”と“気づき”が大切—認知症等高齢者の消費者トラブルが過去最高に！！—」(2014年9月公表)の事例)。

【現行法による対応】 一定の範囲の電気通信サービスの契約については、利用者は、8日間は契約を解除することができる(初期解約制度、電気通信事業法26条の3)。

(事例1-6)次々販売

Xが趣味の絵画等の出展契約を多数していることが分かった。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、分かっているだけで3社10件で総額約500万円だった。Xは最近判断力に不安がある。(研究会報告書 事例2。研究会第2回資料2(全国消費生活相談員協会提出資料)の【事例7】)

【現行法による対応】 消費者契約法の過量契約取消権による救済や、訪問販売・電話勧誘販売である場合には特定商取引法の過量契約解除権による救済が考えられる。

事案の整理 <判断力に関する規定③>

(事例1-7) 生命保険の不適切勧誘

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)。

【現行法による対応】 保険契約については8日間はクーリング・オフができる可能性がある(保険業法309条)。

※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。

事案の整理 <「浅慮」、「幻惑」に関する規定①>

(事例2-1)

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。説明を聞いた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。

【現行法による対応】 消費者契約法等の消費者関連法では救済が困難であると考えられる。公序良俗による無効や不法行為による損害賠償請求が認められる可能性はあるが、定かではない。

(事例2-2) 重病の人を急かして施術の契約を締結

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。

(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〕)

【現行法による対応】 消費者契約法等の消費者関連法では救済が困難であると考えられる。公序良俗による無効や不法行為による損害賠償請求が認められる可能性はあるが、定かではない。

(事例2-3) 早く購入しないと入手できなくなると思いこみチケットを購入

チケット転売仲介サイトをイベントの公式サイトと思い込み、チケットを購入しようとしたところ、購入完了までの残り時間が表示されたため、早く購入しないとチケットを入手できなくなると思い込み、急いでチケットを購入したが、実際には他の購入希望者がいない限り、購入できないものではなかった。(消費者庁 viagogoに関する注意喚起(2019年9月))

【現行法による対応】 重要事項(取引条件)の不実告知により契約を取り消すことができる可能性がある(消費者契約法4条1項1号)。

事案の整理 <「浅慮」、「幻惑」に関する規定②>

(事例2-4) 勧誘者を信用させて不動産を販売

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。

(研究会報告書 事例4[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ク? -」(2014年1月公表)])

【現行法による対応】 店舗外で契約を締結した場合には、8日間はクーリング・オフができる可能性がある(特定商取引法9条)。不実告知に該当するような事情は見当たらず、消費者契約法では救済が困難であると考えられる。

(事例2-5) 一口大家と称して不動産投資の契約を締結

Xは、Y社の営業員から突然電話を受けて、3年前に励ましてくれたことの御礼を言いたいと言われ、お礼だけならと思い来訪を承諾した。Yの営業員は、自分の身の上話等を延々とした後、Xに対して「一口大家」と称する不動産投資を勧誘した。Xは、投資の知識や経験はなかったものの、当該営業員と午前中から長時間話をしていて、少し気を許した時に高利率の話が出てきたので投資しようと思ってしまった。(東京都が東京都消費生活条例に基づいて是正勧告(2019年2月))

【現行法による対応】 店舗外で契約を締結した場合には、8日間はクーリング・オフができる可能性がある(宅建業法37条の2)。

(事例2-6)

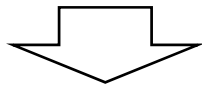
「無料」、「一袋分が無料!」と表示され、「一袋分を無料割引で申し込む」をクリックすると、そのまま申込画面に移行する。クリック部分の下の方に、小さい文字で、一定期間の定期購入がないと解約できない旨の表示があった(第2回資料4-1[平尾委員提出資料]の事例②)。

【現行法による対応】 定期購入をめぐるトラブルについては、特定商取引法の「意に反して契約の申込みをさせようとする行為」(14条1項2号・規則16条1項1号)や景品表示法の有利誤認表示(5条2号)に該当する可能性があり、行政処分の対象となりうる。

検討事項 <判断力に関する規定①>

(事業者の行為態様)

行為の悪質性を客観的な要件として明確にすべきという指摘があった。



判断力が著しく低下している消費者に対して不当な契約を締結させた点を本質的な問題として捉えつつ、すき間のない対応を可能とするためには、事業者の勧誘行為を特定のものに限定するよりは、判断力の著しい低下を知らながら勧誘する場合を不当な行為態様として捉えることが適当ではないか。

事例1-7※(生命保険の不適切勧誘事案における特別調査委員会の報告書)

「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」

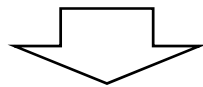


- 情報提供は行われているものの、提供された情報を消費者が理解・活用することができず、結局、消費者は不要な契約を締結するに至っている。
- 消費者が契約締結時に意思能力を有していない場合には契約が無効となる(民法3条の2)。意思無能力までは言えない場合の救済が課題になるのではないか。

検討事項 <判断力に関する規定②>

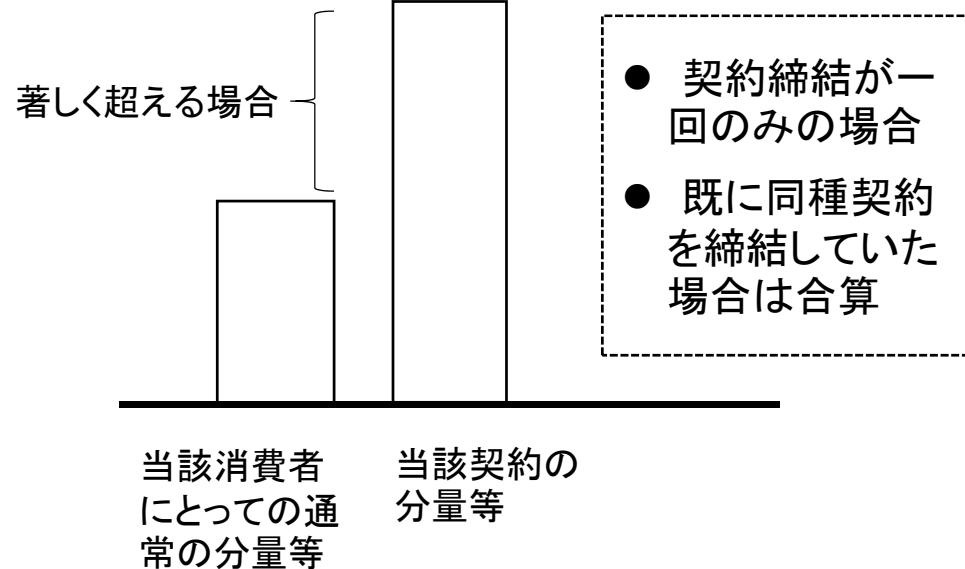
(契約内容)

「消費者の生計に著しい支障を生じさせる契約」に限定すると、救済すべき事案の救済が困難になるという指摘があった。



「消費者の生計に著しい支障を生じさせる契約」以外の契約については、過量契約取消権の同種性の要件を緩和することで対応することが考えられないか。

<過量契約取消権(法4条4項)>



※「同種」の解釈

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併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(消費者庁逐条解説)。

例えば、洋服やバッグ、ネックレス(事例1-2参照)は、いずれも身に付ける装飾品であるものの、「同種」性の要件該当性が問題となる。「同種」ではないとしても、社会通念上、同一の用途・使用目的の下で利用される場合など、一定の範囲内であれば過量性の判断の対象にすることが考えられるのではないか。