

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1月27日
消費者庁

【目次】

第1. 総論

1. 「つけ込み型」勧誘を検討する背景
2. 研究会報告書の考え方
 - ・アプローチの多様化
 - ・消費者契約法の規律の在り方
3. 検討の方向性
4. 関係する現行法の概要

第2. 各論

1. 消費者の判断力に着目した規定
2. 「浅慮」、「幻惑」という消費者の心理状態に着目した規定
3. 「困惑」という消費者の心理状態に着目した規定

【総論】 1 「つけ込み型」勧誘を検討する背景

＜「つけ込み型」勧誘とは＞

- ・消費者が合理的な判断をすることができない事情(脆弱性)を有しており、
- ・その事情を事業者が不当に利用して消費者を勧誘し契約を締結させるもの。

＜これまでの検討経緯＞

○2016年・2018年の改正により一定の手当てがされた。

- 過量契約取消権(4条4項)の創設(2016年改正)
- 消費者の困惑に係る取消権(4条3項)に、「加齢又は心身の故障によりその判断力が著しく低下している」消費者の不安をあおる告知等の事業者の行為が追加(2018年改正)

○深刻化する消費者被害を救済するためには、更なる手当てが必要ではないか。
(2018年改正における附帯決議、消費者委員会の答申・意見等)

(衆議院消費者問題に関する特別委員会の附帯決議 第3項)

消費者が合理的な判断をすることができない事情を不当に利用して、事業者が消費者を勧誘し契約を締結させた場合における取消権の創設について、要件の明確化等の課題を踏まえつつ検討を行い、本法成立後2年以内に必要な措置を講ずること。

【総論】 2-1 研究会報告書の考え方(総論)

＜アプローチの多様化＞

(『消費者契約法改正に向けた専門技術的側面の研究会報告書』(以下「研究会報告書」という。)3頁以下、14頁以下)

○「合理的な判断ができない事情」(消費者の脆弱性)の多様性

- (例) ● 判断力が継続的に低下している場合
(例:認知症・高齢者)
- 一時的に合理的判断ができない状況に置かれている場合
(例:契約の検討時間を制限して焦らせる場合)
 - 悩みなどの特定の事項については合理的な判断ができない場合
(例:深刻な病気を患っている消費者が、治療に関する契約を締結する場合)

○念頭に置いている消費者像の多様化

- 立法時(2000年)は、一般的・平均的な消費者を念頭に置いていた。
- 近年の改正では、必ずしも一般的・平均的な消費者とは言い難い者を対象とする規定を設けている。

【背景】 脆弱性の多様化、消費者取引の多様化・消費者被害の多様化

○多様なアプローチの可能性を排除せずに検討を進めていくことが重要

(研究会報告書の提案)

- 「誤認」、「困惑」以外の心理状態に着目するアプローチ
- 手続的要素を加味するアプローチ
- 取消権以外の規律を設ける(意思表示の瑕疵による取消権という枠組みを離れ、政策的に解除権を定める)アプローチ

【総論】 2-2 研究会報告書の考え方(総論)

＜消費者契約法の規律の在り方＞ (研究会報告書14頁)

○「要件の明確性」の要請

消費者契約法の規律については、事業者の予測可能性の担保や、消費生活相談における活用のしやすさ、取消事由は適格消費者団体による差止事由でもあること等に鑑みると、できる限りの要件の明確化が求められる。

○「規定の汎用性」の要請

他方で、社会経済情勢の変化に伴い消費者取引が多様化しており、今後、新たな形態の消費者被害も生じるであろうことからすると、消費者契約法の規律については、民法の規律とは別に(民法の規定は、抽象的な要件であっても、個別具体的な事例において適切に解釈・適用がされ判例や裁判例が積み重ねられることによって適用範囲が明らかになってくるものと考えられる。)、急速に多様化する消費者被害にすき間なく対応できることも求められる。

○「要件の明確性」と「規定の汎用性」の調和

これらを踏まえた上で、消費者契約法の新たな規律を検討するに当たっては、要件の明確性を確保しつつも、できる限り汎用性を有する規定を設けることを基本的な方針とすべきものと考えられる。

【総論】 3 検討の方向性(総論)

- 「つけ込み型」勧誘に係る現行法の規律は、以下のように類型化できると考えられる。
 - 困惑を作出する類型には、消費者の合理的判断ができない事情を利用する類型と利用しない類型の2つがある。
 - 困惑類型とは別途、過量契約取消権の規定が設けられている。
- 現行法の規律を踏まえつつ、消費者被害の実態に照らして、現行法では救済が必ずしも十分でないところを補うような規律を設けることが必要ではないか。

【総論】 4 関係する現行法の規律

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

【各論】 1-1 判断力に関する規定 <研究会報告書>

<基礎にある考え方>

- 判断力の低下は、合理的な判断ができない事情(脆弱性)の典型的なもの。
- 2018年改正(衆議院における議員修正)で、「加齢又は心身の故障によりその判断力が著しく低下している」消費者の不安をあおる告知が、困惑類型に係る事業者の行為として追加。

※消費者が認知症を発症している場合は、一般的には「判断力が著しく低下している」場合に該当するものと解されている。
(国会審議(参議院消費者問題に関する特別委員会(平成30年5月30日))における修正案提出者の答弁)

- 研究会報告書は、契約内容そのものだけでなく、契約締結に至る過程における手続的要素を加味して規律するというアプローチを採用。

<研究会報告書の提案>

- ①判断力の著しく低下した消費者が、
②不当な内容の契約を締結した場合には、契約を取り消すことができる旨の規定を設ける。

- ②について、
(ア)消費者の生計に著しい支障を生じさせる契約(※)について消費者に取消権を付与することを原則としつつ、

- ※(例)
- 契約内容に着目し、不動産その他の重要な財産に関する権利の得喪を目的とする契約に限定。
 - 消費者の財産状況(消費者の収入や資産)にも着目し、消費者の収入(月収等)を著しく上回る場合に限定。

- (イ)親族等の適当な第三者が、契約の締結に同席するなどの一定の関与をした場合には、これを考慮して取消しの可否が決まるような規律を設ける。

【各論】 1-2 判断力に関する規定 <事例の検討①>

<消費生活相談事例の分析>

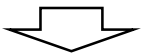
○ 2018年11月からPIO-NETの指定文字列として「つけ込み」を追加。

① 契約当事者が若年である(18歳~30歳。ただし、事業者と同程度の知識・経験を有すると思われる場合は対象外)

② 契約当事者の認知能力の低下等

・・・①又は②により、消費者の判断力が不足していることを事業者が知りながら、その状態を利用して契約させる場合

○ 2019年11月29日までに登録があった事例を消費者庁において精査し、いわゆる「つけ込み型」勧誘に該当する疑いがある729件を分析した。

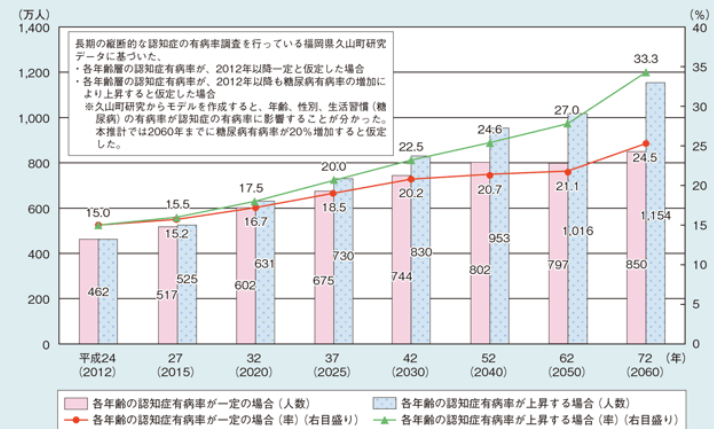


○ 判断力の低下に関する事例は、家族が本人の判断力低下を申告している事例が多く、契約締結の時点で消費者が認知症の診断を受けていたものは少数だった。

(参考)

- 2018年には65歳以上の高齢者の7人に1人が認知症の見込みであり(認知症施策推進大綱(認知症施策推進関係閣僚会議・2019年6月))、潜在的な認知症高齢者も多いと思われる。
- なお、認知症は一般に徐々に進行することから、契約締結後に認知症の診断を受けた場合であっても、契約時において認知症であったことを推認できる場合もあると考えられる(事例1-4の裁判例参照)。

図1-2-11 65歳以上の認知症患者の推定者と推定有病率



資料:「日本における認知症の高齢者人口の将来推計に関する研究」(平成26年度厚生労働科学研究費補助金特別研究事業 九州大学二宮教授より内閣府作成)

【各論】 1-3 判断力に関する規定 <事例の検討②>

○ 消費者が認知症の診断を受けていた事例として、次のものがあった。

(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。

【各論】 1-4 判断力に関する規定 <事例の検討③>

<研究会で取り上げた事例等>

(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。

【各論】 1-5 判断力に関する規定 <検討の方向性①>

- 「消費者の事情」と「事業者の行為態様」の組合せによって取消しに値する不当な勧誘行為を捉えるという観点から、判断力が低下しているという消費者側の事情のみならず、それを事業者が知りながら勧誘しているという事業者の行為態様に関する要件も設けることについて、どう考えるか。

(第1回検討会における意見)

- 取消し等の重大な効果をもたらす規律を検討するに当たっては、判断力が著しく低下したなどの消費者側の事情だけでなく、そのことを事業者が知り、かつ、その状態を不当に利用しているという事業者側の行為態様に関する要件も設定することで、消費者被害の回復と認知症の方々などへの意思決定支援などとのバランスのとれた規律となる。

(参考)2016年改正により設けられた過量契約取消権(4条4項)については通常分量等の著しい超過を知っていたこと、2018年改正により設けられた不安をあおる告知(4条3項3号・5号)については過大な不安を知っていたことが要件とされている。

【各論】 1-6 判断力に関する規定 <検討の方向性②>

○ 研究会報告書は、特に必要性が高いと考えられる事例に手当てをすることで、この観点から、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」とする提案をしている。

⇒ このような要件を設けると、救済すべき事案の救済が困難になるという指摘について、どう考えるか(救済が困難な事例として、事例1-3、1-5、1-6が想定され得る)。

(意見募集における意見)

- 取消しの対象となる不当な内容の契約は、「消費者の生計に著しい支障を生じさせる契約」に限定するべきではなく、消費者の契約目的・動機と合致しない場合(ミスマッチ型)や、契約の目的と対価が著しく不均衡である場合等、もう少し適用場面を幅広に捉えられるような要件とすべき。

【各論】 1-7 判断力に関する規定 <検討の方向性③>

- 第三者が関与したか否かが取消しの可否に影響する規律を設けることについては、関与した第三者に生じる責任や、悪質な事業者が濫用することへの懸念が指摘されているが、どう考えるか。

(意見募集における意見)

- 親族等が判断力の衰えた高齢者を支援する際に、支援者が責任を問われることなりかねず、支援者が支援を躊躇することも考えられる。
- 悪質な事業者が、第三者の同席を理由に、消費者からの取消しを拒むような事態を招かないか。

【各論】 2-1 「浅慮」、「幻惑」に関する規定 <研究会報告書>

<基礎にある考え方>

【「浅慮」について】

「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」における検討

- 「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
- 具体的には、友人関係等を利用され勧誘者との関係を気にする際や、勧誘者からその場での判断を迫られた際、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
- 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

【「幻惑」について】

消費者の期待や高揚感をあおって契約を締結させる消費者被害の発生(※)。

※2018年改正では、不安をあおったり、恋愛感情等を有している者に対して関係の破綻を告げることなどによって消費者を困惑させた場合にも契約を取り消すことができるようになった。これらの裏返しともいえる。

<研究会報告書の提案>

【「浅慮」について】

検討時間を不当に制限し、当該時間内に契約を締結しなければ利益を得ることができない旨を告げる行為に係る規律を設ける。(※)

※規律として、消費者保護関連法においては、「熟慮」のための期間を確保する仕組みとして、いわゆるクーリング・オフが設けられている分野があることを参考に、クーリング・オフと同様の短期の解除権を設けることや、原則として取消権を定めつつ、例外としてクーリング・オフ特約を定めた場合には取消権を行使することができない旨を規定することも考えられる。

【「幻惑」について】

消費者が、結婚、健康、生計等に関する願望を実現する意欲を有していることを知りながら、その期待をあおり、当該願望が実現するか否かは明らかではないにもかかわらず、当該契約を締結すれば願望が実現する旨を告げたり断定する行為を不当勧誘行為として定める。

【各論】2-2「浅慮」、「幻惑」に関する規定 <事例の検討①>

<消費生活相談事例の分析> ※分析の概要については1-2を参照。

○ 時間を制限し焦らせて契約させたという事例がみられた。

(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。

【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。

【各論】 2-3 「浅慮」、「幻惑」に関する規定 <事例の検討②>

<研究会で取り上げた事例等>

(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ひ込み、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])

(事例2-3)早く購入しないと入手できなくなると思ひ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ひ込み、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ひ込み、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 viagogolに関する注意喚起(2019年9月))

【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。

【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)。

【各論】 2-4 「浅慮」、「幻惑」に関する規定 <事例の検討③>

(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)。

(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る、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)。

【各論】 2-5 「浅慮」、「幻惑」に関する規定＜検討の方向性①＞

(1) 消費者の検討時間を不当に制限する行為

- 勧誘の際に検討時間を制限することについては、商慣習上許容されるものもあると考えられることから(通常のタイムセール等)、合理的な判断ができないような極端な時間制限をする場合に限定することや、付加的な要素を設けることが考えられるのではないか。

(意見募集における意見)

- 期間限定セール、在庫限りを告げることは、通常行われており、商慣習上行われているものにまで取消権を認めるのは反対である。仮に規定化する場合には、少なくとも事業者が「浅慮」を作出する行為として、例えば、長時間の勧誘後に検討時間の制限を告げる、あるいは時間の制限につき不実を告げるといった要件を追加するなどして、要件を厳格化・明確化することが必要である。
- 付加的な要素としては、例えば、事例(事例2-1、2-2)に照らし、検討時間の制限に加えて、消費者の不安を知っていたことを加えることで、不当勧誘行為として捉えることについて、どう考えるか。
 - 検討時間の制限が不実である場合には、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のではないか(事例2-3)。
(参考)2018年改正により設けられた不安をあおる告知(4条3項3号・5号)については、消費者の過大な不安を知っていたことが要件とされている。

【各論】 2-6 「浅慮」、「幻惑」に関する規定<検討の方向性②>

○ 規律(効果)の在り方について、どう考えるか。

(研究会報告書の考え方)

- 取消権のみならず、クーリング・オフと同様の短期の解除権を設けることや、原則として取消権を定めつつ、例外としてクーリング・オフ特約を適切に定め消費者に分かりやすく表示した場合には取消権を行使することができない旨を規定することも考えられる。

(意見募集における意見)

- クーリング・オフと同様の短期の解除権を設けるのであれば、事業者の行為の不当性を問題とすることなく、検討時間に制限があった場合一般を広くその対象とするべきである。

(参考) 通信販売における契約の解除に関する規定(特定商取引法15条の3第1項)においては、消費者に商品又は特定権利の売買契約の申込みの撤回等を原則可能とすることを定めつつ、事業者が通信販売に関する広告等において返品特約に関する記載を主務省令で定めるところにより適正に行った場合には、当該特約に従うこととしている。

【各論】 2-7 「浅慮」、「幻惑」に関する規定<検討の方向性③>

(2) 期待をあおる行為

- 消費者の期待や高揚感をあおって契約を締結させる消費者被害(事例2-4、2-5)に対応するため、消費者の期待をあおり、正当な理由がある場合でないのに、契約を締結すれば願望が実現する旨を告げることを不当勧誘行為として捉えることなども考えられるのではないか。

(研究会報告書の考え方)

- 消費者の期待や高揚感をあおって契約を締結させる行為は、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点で「困惑」を引き起こす行為と共通しているが、不安をあおり契約を締結させる行為の裏返しであり、「困惑」の逆類型といえる。

(意見募集における意見)

- 期待をあおり、契約を締結すれば願望が実現する旨を告げることは通常の宣伝・勧誘としてもなされるものであり、これを取消事由とすることは事業者の通常の営業活動を過剰に妨げる結果を招く。

⇒研究会報告書の提案に「正当な理由がある場合でないのに」を加えることが考えられるのではないか。

(参考)2018年改正により設けられた不安をあおる告知(4条3項3号・5号)については、「裏付けとなる合理的な根拠がある場合その他の正当な理由がある場合でないのに」告げたことが要件とされている。

【各論】 3-1 「困惑」に関する規定 <研究会報告書>

<基礎にある考え方>

- 消費者の困惑を引き起こす事業者の行為には様々なものがある。
- 立法時は不退去・退去妨害の2つの行為のみを定めていたが、2018年改正により、不安をあおる告知等の6つの行為が追加(4条3項3~8号)。
- 困惑を引き起こす事業者の行為のうち各号に該当しないものをどのように規律するか。

<研究会報告書の提案>

【受け皿規定の創設】

- 各号を包括する汎用性のある規定を設ける。

【行政規制との連携】

- 各種業法における消費者保護規定等を参酌するような規定を設けつつ、消費者契約法の逐条解説等によって、その対象となる範囲を明示する。

- 事業者の行為態様を特定し規定の明確化を図るという観点から、いわゆる業法等の行政規制と連携する。
- 裁判実務では、民事ルールの要件該当性について行政規制違反を考慮して判断することがある。

【各論】 3-2 「困惑」に関する規定 <事例の検討①>

<消費生活相談事例の分析> ※分析の概要については1-2を参照。

○ 若年者について、断り切れずに高額な情報商材を購入したという事例が多くみられた。

(事例3-1) ウソをついて借金をするよう仕向けられ投資に関するソフトを契約した

大学の友人に誘われ、バイナリーオプション投資に関するUSB形式のソフトの勧誘を受けた。約50万円と高額であり、「お金がない」と伝えたところ「みんな借金して契約している。儲かるからすぐに返済できる。留学するためとウソをつけばいい」と言われ、断り切れず貸金業者から借金して契約した。海外の口座を作りソフトを使って取引をしたが結局儲からず借金を背負い苦しい生活に追われることになった。解約返金してほしい。(2019年4月受付20歳代 男性)
(国民生活センター「『お金がない』では断れない！きっぱり断りましょうー断っても借金させてまで強引に契約を迫る手口にご注意！ー」(2019年8月公表))

【現行法による対応】 特定商取引法の連鎖販売取引に該当し、故意による事実の不告知を理由として契約を取り消すことができる可能性がある(同法40条の3第1項2号)。(東京都消費者被害救済委員会「USBメモリーを媒体とする投資関連学習教材の販売に係る紛争案件」(2019年5月))

○ 若年者について、長時間の勧誘の結果、契約を締結してしまったという事例も見られた。

(事例3-2)

知らない女性から自宅に電話があった。しばらく他愛のない話をしているうちに一度会わないかと誘われた。当日待ち合わせ場所に出向くと一緒に来てほしいと言われ、行先もわからないままついて行った。事務所のようなところに着くと入口の鍵を閉められた。そこで、将来結婚を考えているなら今のうちに宝石を購入しておいた方がいいと勧められた。欲しくなかったがとにかくしつこく、5時間くらい勧誘されたと思う。断り切れずネックレスを購入した。

【現行法による対応】 特定商取引法の訪問販売(アポイントメント・セールス)に該当しクーリング・オフをすることができる可能性がある。

【各論】 3-3 「困惑」に関する規定 <事例の検討②>

<研究会で取り上げた事例等>

(事例3-3)強引にマンションを販売する事例

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、「話を聞くと言っただけで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。

(研究会報告書 事例7〔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!」(平成31年3月公表)])

(事例3-4)強引に電話を販売する事例

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。

(国民生活2018年1月号32頁「苦情相談」)

【現行法による対応】 宅建業者が、自ら売主となる宅地又は建物について、事務所等以外の場所において売買契約を締結した場合には、買主は8日間はクーリングオフができる(宅建業法37条の2)。

【参考】 宅建業法が定める禁止行為である「深夜又は長時間の勧誘その他の私生活又は業務の平穩を害するような方法によりその者を困惑させること」(同法47条の2第3項に基づく同法施行規則16条の12第1号)に該当する可能性がある。

【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)。

【参考】 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。

【各論】 3-4 「困惑」に関する規定 <検討の方向性①>

- 困惑類型の受け皿規定を創設するという研究会報告書の提案について、反対する意見がある一方で、困惑類型に限らず不当勧誘全般の受け皿規定を設けるべきという意見もあった。

(意見募集における意見)

- 包括規定の創設に反対する。予見可能性が損なわれ、事業者が必要以上に防御反応を取らざるを得なくなり委縮するなど、事業活動への悪影響が懸念される。
- 困惑類型のみならず、誤認類型や判断能力低下ケース等も含む不当勧誘全般に対する包括規定を設けるべき。

⇒ 「要件の明確性」と「規定の汎用性」の調和という観点から、困惑に係る事業者の行為(1~8号)を類型化した上で、類型ごとに受け皿規定の創設を検討することが考えられるのではないか。

(例) (1) 困惑状態を作出する類型

- 消費者が契約を締結しないことを取引上の社会通念に照らして著しく困難にする行為
- 消費者が目の前の状況を解消するためには契約を締結するしかないと思うような行為

(2) 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する類型

- 消費者の脆弱性を知りながら、これに乗じ、消費者が契約を締結するしかないと思うような事項を告げる行為

【各論】 3-5 「困惑」に関する規定 <検討の方向性②>

- 研究会報告書では、事業者の行為態様を特定し規定の明確化を図るという観点から、業法等の規定の「趣旨を参酌する」規定を設けるという提案がされた。これに対して、趣旨を参酌することの意味が必ずしも明確ではなく、結局、規定の明確化にはならないのではないかという指摘があった。
 - 業法の趣旨に沿って判断することになると、対象となる範囲を明示する意義に乏しい規定になるのではないか(意見募集における意見)。
- ⇒ 要件の明確化という観点から、より端的に、いわゆる業法の趣旨を参酌するのではなく、業法違反を参酌することが考えられる。この点については、業法違反を契約取消しと結びつける必要性や影響について慎重に検討すべきという意見があったが、どう考えるか。
 - 民事上の責任を問う上でも行政規制の規定が考慮されるという訴訟実務は従来から行われており、現在、事案に応じて裁判所が適切な判断をされている中、消費者契約法で監督規制等への違反の効果を契約取消しと結びつける必要性やその影響については極めて慎重に検討いただきたい(意見募集における意見)。
 - 業法の範囲については、消費者契約法施行令が定める「消費者の利益の擁護に関する法律」とすることが考えられるが、業法の規律が必ずしも統一的ではない点をどう考えるか。