

つけ込み型不当勧誘(判断力の不足)の 具体的な事例

2020年1月27日
弁護士平尾嘉晃

つけ込み型不当勧誘とは

消費者が合理的な判断をすることができない事情を不当に利用して勧誘する行為

- つけ込み型不当勧誘

＝「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勧誘する行為」

→ 特に、高齢の消費者であって認知能力が低下している場合や、消費者が若年であり知識及び経験に乏しい場合など、消費者がその属性として脆弱性を抱えている場合には、一般的・平均的な消費者と比較して判断力の不足が顕著に表れやすく、結果として、そのことを事業者が知りながら、その状態を利用して契約を締結させる被害が発生する

※ 消費者庁・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
(令和元年9月)より

つけ込み型不当勧誘とは

消費者の状況と事業者の勧誘

消費者

合理的な判断をすることが
できない事情

- 自ら十分な判断ができない状況
 - 判断力の不足
 - 知識の不足
 - 経験の不足
 - 抑圧状態
 - 従属関係

等々

事業者

不当に利用した勧誘

- 消費者の状況を知って勧誘
- 不当な内容の契約を締結

要件化にあたって

提案の一例

- ① 判断力が不足している消費者に対し
- ② 当該消費者の契約目的・動機に合致しない契約を、事業者が勧誘し契約させる。
- ③ 事業者が「消費者の合理的判断ができない事情」を不当に利用して要件化については、事業者の、以下の認識を要件とする。
 - ・①の認識
 - ・②の契約目的・動機に合致していないことの認識

※理論的には民法の「動機の錯誤」と類似する。

「その事情が法律行為の基礎とされていることが表示されていたとき」の代わりに、事業者の①②の「認識」を要件とする考え方。

※なお、③の要件化とは異なり、

相手方惹起による「動機の錯誤」の考え方をベースとした要件化もあり得る。

事例①●●●生命保険

●●●生命保険の不適切勧誘事例

- 既存契約を解約させ、顧客に不利な新契約に乗り換えさせるなど、顧客にとって経済的合理性のない契約を結ばせていた
- 報道によれば被害者は「ゆるキャラ」「半ぼけ」「甘い客」等の隠語で呼ばれ、判断力の不足した高齢者等が狙い撃ちにされていた

消費者の状況

- 高齢者
- 認知症
- 保険についての知識不足

事業者の認識

- 判断力の不足を認識
- 知識不足を認識
- 乗り換えの不合理性を認識

契約内容

- 外形的にみて顧客にとって乗り換えの経済合理性が乏しい契約

事例②スマートフォン契約

スマートフォンを契約したら、不要なタブレット端末や付属品とのセット契約だった事例

- スマホをあまり利用しないため、通話、データ量ともに一番安いプランを希望すると、タブレット端末とのセット契約が必要と言われた。タブレット端末は不要と断るもセット販売が必要と言われ、ヘッドホン、置き型充電器も渡された（料金説明なく無料と認識）。後で、50GBのデータ通信プランの料金が一時請求されていることがわかる。また、スマートフォンとタブレット端末は別々の契約が可能であり、置き型充電器は分割払いの有料であることも判明した。

消費者の状況

- 高齢者
- スマホ契約についての知識不足

事業者の認識

- 高齢者であることを認識し、タブレット端末や付属品を必要としていないことをも認識

契約内容

- 消費者のニーズに合わない契約

事例②光回線契約 その1

同一の代理店から、次々と乗り換えを勧誘された事例

- もともと光回線に加入。代理店から、勧められて、別の光通信事業者(A)、その1年半後別の光通信事業者(B)、さらに10か月後別の光通信事業者(C)、その1年4か月後に別事業者(D)、2か月後に別事業者(E)と、次々に乗り換えの勧誘を受ける。代理店に解約手続きを任せておくも、途中重複して契約している期間が長期間あり、また、解約に伴う違約金の説明もないまま、重複した使用料や違約金を支払わされていた。消費生活センターに相談が入った時点でも、複数の契約が、重複したままであった。

消費者の状況

- 光回線契約に関する知識不足

事業者の認識

- 消費者の知識不足を認識

契約内容

- 不要な加入契約
- 違約金が発生

事例②光回線契約 その2

光回線契約 不要な加入契約の勧誘事例

- 以前から「光回線を当社に変えないか」と勧誘電話があったが断っていた。昨日、「電力工事を来月行うので、そのお知らせに訪問したい」と言われ、契約中の電力会社だと思って事業者の話聞いた。「この地域は皆、この光回線にしている。あなたともう1軒だけが違って困っている。月額1,000円安くなる。」と言われ、書類に住所氏名を記入してしまった。あとで書類を見ると加入申込書だったので、別会社との光回線の契約だとわかった。その後、変更する必要もないとわかったので、解約したい。

消費者の状況	事業者の認識	契約内容
<ul style="list-style-type: none">• 光卸売に関する知識不足• 契約中の電力会社への信用	<ul style="list-style-type: none">• 消費者の知識不足を認識	<ul style="list-style-type: none">• 不要な加入契約• 実際には安くない契約

出所： 国民生活センター報道発表資料「光回線サービスの卸売に関する勧誘トラブルにご注意！ 第2弾
—安くなると言われても、すぐに契約しないようにしましょう—」

事例③身元保証契約

認知症が疑われる高齢者に、高額な身元保証サービス契約を締結させた事例

- 昭和2年生まれの高齢女性。身寄りはない。破産した●●協会の元関係者からの勧誘で平成28年6月に入会。身元保証支援、日常生活支援、金銭管理支援、死後事務支援など様々な内容が契約書に記載されている(なかには履行不能な内容も)。入会金72万円、会費月額1万円、それ以外に実際に支援で活動するとタイムチャージが課金される。その後、まもなく後見相当となり、後見人が就任したことで、当該契約が発覚し、解約を主張するも、入会金72万円は返還されない。また、身元保証という名目で高額な入会金をとるものの、実際に行っているのは、入居契約等の際、連絡先になるというだけであった。

消費者の状況

- 高齢者
- 今後の生活への不安
- 身元保証についての知識不足

事業者の認識

- 高齢者であることを認識
- 消費者の不安や生活状況の認識

契約内容

- 本人のニーズに即していない契約内容
- 原始的不能な内容
- 高額な契約

出所: 国民生活センター報道発表資料「身元保証などの高齢者サポートサービスをめぐる契約トラブルにご注意」及び、平尾委員関与の実際の訴訟事例

事例④ ガス小売り自由化に伴うガス契約先変更の勧誘契約

知識のない高齢者に対し、デメリットの説明をしないままガス契約先変更の勧誘をした事例

- ガス自由化に関する知識や経験の不足している高齢者等に対し、契約プランの詳細な説明や、契約変更時に発生する契約元とのデメリットについての説明などを詳細にしないまま、高齢者が変更に関する適切な判断ができない状態のまま申込みを受付ける。

消費者の状況

- 高齢者
- ガス小売り自由化に関する知識・経験の不足

事業者の認識

- 知識・経験の不足を認識
- 不利益の可能性の認識

契約内容

- 不要なガス変更契約