

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に関する意見

2019年10月9日

公益社団法人全国消費生活相談員協会

理事長 増田悦子

〒103-0012 東京都中央区日本橋堀留町2-3-5 グラントメゾン日本橋堀留101号

TEL: 03-5614-0543 FAX: 03-5614-0743

E-mail: masuda@zenso.or.jp

1 いわゆる「つけ込み型」勧誘について

(1) 【考え方Ⅰ】消費者の判断力に着目した規定

【意見】

判断力の著しく低下した消費者が、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ことについては賛成します。

ただし、「不当な内容の契約」について、②（ア）の「消費者の生計に著しい支障を生じさせる契約」に限定することには反対します。

また、②（イ）の「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」ことについて、反対します。

【理由】

判断力の低下した消費者は、契約時の状況を覚えていないことが多いため、不実告知等による取消しを主張することが困難です。そのため、「判断力の著しく低下した消費者」が、「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は、外形的事実によって取消しを判断することになり、消費生活センターにおける活用が期待できません。

報告書の考え方では、「不当な内容」について、「消費者が日常生活を送る上で通常必要であると認められない高価又はしよ的な商品・役務の購入や、所有・居住する不動産といった日常生活を送る上で不可欠とされるものの事業者による買取りが想定される」となっていますが、それに限定することは反対です。不当な契約はこれらに限るものではなく、また、高額かどうかは個人の財産の状況、生活の状況によって異なり、社会一般的な価格についての認識とは異なるケースも多数あるため、個別の消費者にとってどうであるかを考えるべきです。

②（ア）に示されている「消費者の生計に著しい支障を生じさせる契約」に限定することには反対します。高齢者の消費者被害の場合、生計に著しい支障を生じさせられ、生活保護を受けなければ生活できなくなるようなことは少なく、それまでの生活レベルを維持できな

くなったり、生計は維持できても、その被害によって体調をくずしたり精神的に病んだり、家族との関係がうまくいけなくなったりして、それまでの生活と同じ生活ができなくなるということが多くあり、「生計」と「著しい」との双方で厳しい条件となっています。

また、そもそも判断力が低下した人への勧誘の問題であって、その結果としての生計のレベルの問題ではありません。当事者が判断力低下していても裕福であれば救済しなくてよいのかという疑問になります。

② (イ) の「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」ことについては、「親族等の適当な第三者」の本人確認や、当事者と第三者との関係の確認は困難であり、実態としては確認しないのではないかと思います。そうすると、なりすましも可能となります。また、判断力が低下している人の場合、後日、同席していたかいなかったのかの事実の立証も難しいと考えます。さらに、親族等が同席していても、その親族等が誤解していたり、十分に理解していなかったりということがあり得ます。金融商品の販売において金融機関は、高齢者の契約には家族同席を推奨していますが、金融商品の複雑さ、金融機関への信頼から、同席者も誤解、理解不足があり得ます。また、これまでに、高齢者をターゲットとしたマルチ商法が繰り返し行われていますが、その場合、家族や親戚、信頼できる友人などからの勧誘により契約に至っています。そして、その関係性を重視することから苦情を伝えることが難しく、被害であることに気が付きにくい、また、現金による支払いが多いため被害回復が困難になります。

《事例 判断力の低下》

- ・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。

(当事者 女性 70歳代 相談者 男性 60歳代 給与所得者)

- ・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。

(70歳代 女性)

(2) 【考え方Ⅱ】「浅慮」、「幻惑」という心理状態に着目した規定

【意見】

「浅慮」、「幻惑」という心理状態に着目した規定を設けることには賛成します。

ただし、「浅慮」について、「検討時間を不当に制限すること」に限定することは反対です。

【理由】

検討時間を不当に制限されるだけでなく、事業者の説明の方法、情報の内容などにより、一定の時間をかけて考え意思決定したとしても、自分の求める契約となっていないケースがあります。

結果的に「浅慮」と判断される場合において、新しい商品・サービスのため知識がないケース、多くの人が知っていてもその人のそれまでの状況や経験から知識が身についていないケースなども想定されます。消費生活センターに寄せられる相談においては、多くの人が知っていることを知らないがためにトラブルになるケースがあり、その人の経験や状況について事業者の説明しても、理解を得ることが困難なことが多くあります。特に、若年者の場合、支払い可能額の判断ができずに高額な契約をしてしまうこともあります。

また、インターネット通販の定期購入のトラブルが多発したことを受けて、消費者庁が特定商取引法において、総額表示等について定めましたが、消費生活センターでは、いまだ定期購入のトラブルの相談が多数寄せられ、現状、解決が困難となっています。同時に、未成年者の契約が増えていることも大きな課題となっています。消費者は、重要事項についての表示の在り方によっては認識できないことがあります。さらに、インターネット通販では契約内容についての理解力の他、表示の見方などインターネットリテラシーも必要です。格安のお試し価格や、返金保証に目を奪われ、重要な表示を読み取ることができないことがあります。こうしたケースも「浅慮」の範疇にすべきと考えます。

「浅慮」について、「検討時間を不当に制限する」という特定の類型に限定せず、さまざまな状況を対象とした規定にすべきです。

《事例 浅慮》

- ・昨日、中古車販売店に見に行った。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。

(20歳代 男性 大学生)

- ・結婚式場に出向き、希望を伝え見積もりを依頼したら、見積総額250万円を提示された。他の式場も当たってみたいので申し込みは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。

- ・ 高校生の時にスカウトされた事務所から音楽をやらないかと電話があった。興味があると伝えると別の芸能音楽事務所を紹介された。その芸能音楽事務所に出向き、所属契約を交わしオリジナル CD 製作のため 50 万円の自社割賦契約を結んだ。帰宅後、高額なので両親に報告したところ契約を反対された。解約したい。

(20 歳 給与所得者)

- ・ 半年前、インターネットで痩せるサプリがお試し 540 円を知り申込みこんだ。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わかった。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。

(30 歳代 女性 給与所得者)

(3) 【考え方Ⅲ】 困惑類型の包括的規定

【意見】

困惑類型（法第 4 条第 3 項）について、第 1 号から第 8 号まで類型化が図られたことを踏まえて、包括的・汎用性のある規定を設けることに賛成します。

ただし、困惑類型に限らず、誤認類型、判断力低下のケースも含む包括的・汎用性のある規定とすべきです。

【理由】

平成 30 年改正において、個別具体的な要件を設けて困惑類型を規定しましたが、消費生活相談においては、その規定を使って救済できる相談は限られているのが実情です。そのため、包括的・汎用性のある規定を創設すべきと考えます。

《事例》

- ・ 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。食事会に招かれチャ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。

(当事者 80歳代 女性 相談者 女性 60歳代 家事従事者)

- ・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。

(80歳代 女性)

2 平均的な損害の額の立証負担の軽減について

- (1) 【考え方Ⅰ】推定規定の創設
- (2) 【考え方Ⅱ－1】積極否認の特則
- (3) 【考え方Ⅱ－2】文書提出命令の特則
- (4) 【考え方Ⅱ－3】適格消費者団体による実体法上の資料提出請求権
- (5) 事業者の自主的な取組を促すこと

【意見】

上記(1)から(5)について、いずれも賛成します。

加えて、「平均的な損害の額」の立証責任の事業者への転換を求めます。

【理由】

現状、消費者が立証責任を負うこととされているため、消費生活センターにおいては、法9条1号を活用することはおよそ困難です。そもそも、事業者における平均的損害を外部の者が立証することは困難であり、立証しようとする場合には大変な労力を要することとなります。反対に、当該事業者であれば価格を設定する際に、かかった経費を元に決めるため、すでに資料として存在しているはずです。

平成30年改正に向けた消費者契約法専門調査会においては、平均的損害の規定を設けるにあたって、当該事業者と同種の事業、かつ事業の内容が類似する事業者についての平均的な損害の額とすることが適当であるとして、類推規定が検討されました。しかし、事業の内容の類似性を検討するには、事業活動の内容や事業規模その他さまざまな類似性を判断する要因を精査する必要があるという課題があり、規定が見送られた経緯があります。こうした課題を解決して実現させるには相当困難が予想され、また、消費生活相談の場で活用できるかどうか懸念があります。

これまでの検討を無駄にしない意味でも、「平均的な損害の額」の立証責任の事業者への転換をすべきと考えます。

《事例 平均的損害》

- ・無料カウンセリングを電話で申込み、クリニックに出向きへソにシリコンを入れる手術をモニター価格で契約した。医師の都合で手術日が近日になり、費用もすぐに振り込むよう言われ振り込んだ。家族と相談して解約することに申し出たところ、解約料がかかると言われた。しかし、契約時に交付された見積書の裏面には解約料がかかることは書かれていたが、金額の記載がない。2週間以内の解約には5万円かかる、医師のカウンセリング料が1時間あたり2万円かかると言われたが、契約時には何も聞いていない。

(20歳代 女性 給与所得者)

3 契約条項の事前開示及び消費者に対する情報提供について

(1) 契約条項の事前開示について

ア【考え方Ⅰ】定型約款の開示請求を行うことができる旨の情報提供をする努力義務

イ【考え方Ⅱ】定型約款を容易に確認できる状態に置く努力義務

【意見】

ア定型約款の開示請求を行うことができる旨の情報提供をする努力義務、イ定型約款を容易に確認できる状態に置く努力義務を規定することに賛成します。

【理由】

民法改正において、定型約款について、相手方の請求があった場合には条項準備者は定型約款の内容を示さなければならないという規定が設けられたことから、事業者が「請求されなければ事前に開示する必要がない」という誤解を生ずる可能性があります。また、事業者はさまざまであるため、中にはそれを理由に一切表示しないケースも想定されます。一方、消費者が契約前に、自ら約款の開示請求をするとは到底考えられません。

定型約款を契約内容として契約するのであれば、消費者は契約前に当然に知る権利があることから、事業者にとっては、当然に、わかりやすい場所に事前開示すべきです。

定型約款を容易に確認できる状態に置く努力義務を規定することで、定型約款の開示についての事業者の誤解を防ぎ、事業者による積極的な開示を期待できます。また、定型約款の開示請求を行うことができる旨の情報提供をする努力義務により、契約内容となる約款について、消費者に注意を促し理解を促進できると考えられます。

(2) 消費者に対する情報提供について

ア【考え方】年齢、財産の状況及び生活の状況と提供すべき情報の内容の関係性

【意見】

年齢、財産の状況及び生活の状況と提供すべき情報の内容の関係性について、いわゆる

「つけ込み型」不当勧誘取消権の議論の状況を踏まえて検討をすることに賛成します。

【理由】

平成 30 年改正では、「つけ込み型」不当勧誘取消権が見送られました。高齢者、若年成人、障がい者等に対し、知識、経験、判断力の不足を不当に利用し、過大な不利益をもたらす契約の勧誘が行われた際の取消し権を規定するためにも、年齢、財産の状況及び生活の状況と提供すべき情報の内容の関係性について検討していただきたいと思います。

イ【考え方】 解約料等に関する事項の情報提供の努力義務

【意見】

解約料等に関する事項の情報提供の努力義務を設けることについて賛成します。

【理由】

消費者にとっては、その後の事情の変化により解約したい時に解約できるか、解約できるとしても高額な解約料が必要であるか重要事項です。しかし、契約する際に解約するかもしれないということを考える消費者は少ないため、解約料についての情報提供がないことに気が付かないことが多くあります。

そのため、解約したいという時になって初めて解約するには高額な負担があることを知ったという苦情が寄せられることが多数あります。

解約料等に関する事項の情報提供の努力義務を設けることは、事業者にとってはトラブルの未然防止になり、消費者も契約する前の熟慮に繋がると考えられます。

以上