

平成 29 年 11 月 30 日  
独立行政法人国民生活センター

## 消費者契約法に関連する消費生活相談の概要と主な裁判例等

全国の消費生活センター等には、消費者と事業者との間で締結される商品やサービスの契約に関して多数の相談が寄せられており、消費生活相談の現場では各種の法令等を考え方の前提にして、その被害の救済に取り組んでいます。なかでも消費者契約法（以下、法）は、あらゆる消費者契約を対象として、事業者の不当な勧誘や不当な契約条項によって被害を受けた消費者の事後救済を可能とするもので、消費者契約にかかわるトラブルを解決する有効な手段として活用されています。

国民生活センター（以下、当センター）では、法に関連する消費生活相談を整理し、事業者の不当な勧誘や不当な契約条項について、代表例と傾向をまとめています<sup>（注1）</sup>。また法の施行（2001年4月1日）後は、法に関連する主な裁判例等について収集し情報提供しています。

今回は、昨年11月公表以降に把握できたものを取りまとめました。

### 1. 法に関連する消費生活相談の概要

法に関連する消費生活相談として、事業者の「不当な勧誘（4条関連）」と「不当な契約条項（8～10条関連）」の代表的な例とその件数について、直近3年度分を以下にまとめました〔表1〕。

#### （1）不当な勧誘（4条関連）

「販売方法」に関する相談のうち代表的な販売手口等を挙げています。このうち、「(1)消費者を誤認させる勧誘」では、「虚偽説明」が35,070件（2016年度。以下同じ）、「説明不足」が52,942件、「サイドビジネス商法」が10,028件となっており、これらは主に事業者のセールストークに問題のあったものです。また、「販売目的隠匿」が10,305件、「無料商法」が19,679件、「点検商法」が5,454件、「身分詐称」が21,807件となっており、これらは主に勧誘の入り口の段階で消費者を誤認させる手口です。「(2)消費者を困惑させる勧誘」では、「強引・強迫」行為に関する相談件数が多く、45,521件でした。「(3)必要以上の契約を結ばせる勧誘」では「過量販売」が1,689件で「次々販売」が5,687件、「(4)その他不適切な勧誘」では「二次被害」が12,925件、「判断能力に問題のある人の契約」が8,062件となっています。

<sup>（注1）</sup> 法における不当行為については本資料10ページ参照。

〔表1〕法に関連する消費生活相談\*の概要

年度	2014年度	2015年度	2016年度	備考		
相談総件数	946,212	929,868	890,251			
「販売方法」に関する相談件数	489,633 (51.7%)	480,343 (51.7%)	465,429 (52.3%)			
「契約・解約」に関する相談件数	686,946 (72.6%)	674,346 (72.5%)	648,365 (72.8%)			
不当な勧誘 (4条関連)	代表的な販売手口等	(1)消費者を誤認させる勧誘:消費者契約法の不実告知、断定的判断の提供、不利益事実の不告知となるような販売手口の問題を含む相談。				
		虚偽説明	36,212 (7.4%)	35,010 (7.3%)	35,070 (7.5%)	虚偽の説明により誤認した相談など。虚偽の説明があった場合でも、他に具体的な手口がわかっているものは含まれない。架空・不当請求の相談は除外。
		説明不足	45,802 (9.4%)	52,645 (11.0%)	52,942 (11.4%)	勧誘の際の説明不足が原因で誤認した相談など。クレーム処理の際の説明不足も含む。
		サイドビジネス商法	8,489 (1.7%)	9,514 (2.0%)	10,028 (2.2%)	「内職・副業(サイドビジネス)になる」「脱サラできる」などをセールストークにした手口により誤認した相談など。
		販売目的隠匿	12,937 (2.6%)	11,116 (2.3%)	10,305 (2.2%)	販売目的を隠した勧誘により誤認した相談など。アポイントメントセールスを含む。
		無料商法	30,553 (6.2%)	22,624 (4.7%)	19,679 (4.2%)	「無料サービス」「無料招待」「無料体験」など「無料」であることを強調した手口により誤認した相談など。
		点検商法	5,640 (1.2%)	5,505 (1.1%)	5,454 (1.2%)	「点検に来た」と来訪し、「水質に問題がある」「ふとんにダニがいる」など事実と異なることを言う手口により誤認した相談など。
		身分詐称	20,706 (4.2%)	19,880 (4.1%)	21,807 (4.7%)	公的機関や有名企業の職員や関係者であるかのように思わせる手口により誤認した相談など。
		(2)消費者を困惑させる勧誘:消費者契約法の不退去、退去妨害となるような販売手口の問題を含む相談。				
		強引・強迫	54,110 (11.1%)	48,681 (10.1%)	45,521 (9.8%)	強引・強迫行為により困惑した相談など。クレーム処理の際の行為等や電話による勧誘も含む。架空・不当請求の相談は除外。
		長時間勧誘	3,453 (0.7%)	3,085 (0.6%)	2,973 (0.6%)	長時間にわたる勧誘で困惑した相談など。電話による勧誘も含む。
		夜間勧誘	2,077 (0.4%)	2,031 (0.4%)	2,036 (0.4%)	夜間の勧誘により困惑した相談など。電話による勧誘も含む。
		(3)必要以上の契約を結ばせる勧誘:消費者契約法の過量契約となるような販売手口の問題を含む相談。				
		過量販売	2,321 (0.5%)	2,009 (0.4%)	1,689 (0.4%)	必要以上の量や長期間の契約を迫り、結果として高額・複数年分に当たる商品や役務を契約させる手口
		次々販売	7,145 (1.5%)	6,238 (1.3%)	5,687 (1.2%)	一人の者に次々と契約をさせる手口。勧誘を断れない消費者につけ込んで、不必要とも思える商品を購入させる相談など。
(4)その他不適切な勧誘:ただちに現行の消費者契約法の対象とはならないが、不適切な勧誘として議論される販売方法の問題を含む相談。						
二次被害	12,066 (2.5%)	11,376 (2.4%)	12,925 (2.8%)	一度被害にあった人を再び勧誘し、二次的な被害を与える手口。		
判断能力に問題のある人の契約	8,737 (1.8%)	8,241 (1.7%)	8,062 (1.7%)	何らかの理由で十分な判断ができない者の契約であることが問題となっている相談。いわゆる適合性原則に関連した相談など。		
(8 不当な契約条項)	関連する相談の内容	解約料	35,107 (5.1%)	39,038 (5.8%)	36,597 (5.6%)	契約の解除に伴う不当な損害賠償額の請求を定めた条項についての相談を含む、解約料に関する相談全般。
		遅延金	5,938 (0.9%)	5,581 (0.8%)	4,216 (0.7%)	金銭の支払いが遅延した場合の不当な損害賠償金を定めた条項についての相談を含む、債務の履行が遅れたことによる損害賠償金(遅延金、遅延損害金、遅延利息等)関連の相談全般。
		保証金等	15,437 (2.2%)	15,096 (2.2%)	13,772 (2.1%)	不動産賃貸借で、原状回復費用を不当に消費者に負担させることを定めた条項についての相談を含む、債務者が契約時に予め債権者等に対して預ける金銭(手付金、敷金、礼金、内金など)に関する相談全般。

\* ( ) 内の数値は、割合。「販売方法」に関する相談、「契約・解約」に関する相談は相談総件数のうちの割合。「不当な勧誘 (4 条関連)」は、「販売方法」に関する相談のうちの割合。「不当な契約条項 (8~10 条関連)」は、「契約・解約」に関する相談のうちの割合。

\* 不当な勧誘 (4 条関連) については「販売方法」に関する相談のうち「代表的な販売手口等」、不当な契約条項 (8~10 条関連) については「契約・解約」に関する相談のうち「(不当条項に) 関連する相談の内容」を記載。

\* 「販売方法」、「契約・解約」は複数回答項目。また、「代表的な販売手口等」と「関連する相談の内容」の各項目も、すべて複数回答項目。

\* 不当な勧誘 (4 条関連) および不当な契約条項 (8~10 条関連) の各項目は、消費者契約法の対象となる相談を含むものであるが、すべてが同法の対象となる相談とは限らない。

\* データは 2017 年 9 月末日までの PIO-NET<sup>(注2)</sup> 登録分、消費生活センター等からの経由相談は含まれていない。

(注2) PIO-NET (パイオネット: 全国消費生活情報ネットワークシステム) とは、国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベースのこと。

## (2) 不当な契約条項 (8~10条関連)

「契約・解約」に関する相談のうち、不当条項に関連する相談の内容を挙げています。法9条1号に関連する「解約料」に関する相談は36,597件となっており、これはインターネット回線やスマートフォンの通信契約の解約料が消費者の事前の予想以上に高かった、といった通信回線の相談が中心と思われます。法9条2号に関連する「遅延金」に関する相談は4,216件、10条に関連する「保証金等」の相談は13,772件となっています。

## 2. 法に関連する主な裁判例等

当センターが法の施行後2017年9月末日までに把握した、法に関連する主な裁判例は402件です。〔表2〕に、2016年11月28日に公表した「消費者契約法に関連する消費生活相談の概要と主な裁判例等」以降に把握した23件の判決等を掲載しました。

23件の内容を見ると、「不当な勧誘(4条)」関連の判決が10件、「不当な契約条項(8~10条)」関連の判決が10件、適格消費者団体が法に基づいて差止請求を行う「消費者団体訴訟」の判決が3件でした。

### (1) 不当な勧誘(4条) 関連の判決〔表2(1)〕

表2(1)に挙げた10件のうち、6件(同表中2、4、5、6、8、10)が、いわゆる不動産関連の取引に関連する契約の取り消し等を求めた事案で、1件だけ消費者の主張が認められています(表中10)。

他に法4条による契約の取り消しが認められた事案には、自動車のモデルチェンジの有無という重要事項に関する誤認をさせられた事例(同表中9)があります。

### (2) 不当な契約条項(8~10条) 関連の判決〔表2(2)〕

表2(2)に挙げた10件のうち、3件が不動産賃貸借に関する事案(同表中2、3、4)でした。いずれも、賃貸業者や家賃債務保証会社が原告として提起した訴訟で、借借人である消費者側が被告となり、消費者の主張は認められませんでした。

消費者の主張が認められた事案としては、電子マネーの第三者による不正利用の際の事業者側の免責条項が法8条1項3号により無効であると高裁が判断した事例(同表中10、原審では否定(同表中6))等があります。

### (3) 消費者団体訴訟〔表2(3)〕

適格消費者団体が法に基づいて差止請求を行う「消費者団体訴訟」の判決が最高裁で1件、地裁で2件ありました。

消費者団体訴訟は、事業者の不当な勧誘行為、不当な契約条項等について、一定の要件の下に、適格消費者団体が差止訴訟を提起することができるという制度です(法3章、特定商取引法5章の3、景品表示法30条、食品表示法11条)。

制度施行（2007年6月）<sup>（注3）</sup>後2017年9月末日までに当センターが把握した法に基づく消費者団体訴訟の判決42件のうち、適格消費者団体の請求を認めたものは14件（うち3件は全部認容）です。

以下に、今回収集した消費者団体訴訟の概要を紹介します。

- ①インターネット接続サービス提供事業者に対し、約款の中にある解約料の条項が法9条1号・10条により無効であるとして、当該約款を用いた意思表示をすることの差止請求等をした事例では、「平均的な損害」とは、月額利用料から支出を免れた費用を差し引いた額であるとして、それを超える部分について無効であると判断し、差止請求を認容しました。
- ②健康食品の小売販売会社に対し、別団体との体裁で新聞折り込みチラシを配布することが景品表示法、法4条1項1号に該当するとして、差止請求等をして原審が差止請求を棄却した事例の上告審では、チラシの配布について、原審同様に原告の請求を棄却しましたが、事業者等による働きかけが不特定多数の消費者に向けられたもので、1対1で働きかけたものでなくても、それだけで直ちにその働きかけが法にいう「勧誘」に当たらないということとはできないという判断を示しました。
- ③複数の有料老人ホームを経営する会社に対して、「前払金を徴収し、その一部を居住期間にかかわらず返還しない」旨定めた契約条項が法10条の規定により無効であるとして差止請求をした事例では、当該条項およびその算定方法に合理性が無いとはいえないこと等の理由から、差止請求を棄却しました。

### 3. 情報提供先

消費者庁消費者教育・地方協力課（法人番号5000012010024）

消費者庁消費者制度課（法人番号5000012010024）

内閣府消費者委員会事務局（法人番号2000012010019）

---

<sup>（注3）</sup> 景品表示法（不当景品類及び不当表示防止法）に基づく消費者団体訴訟の制度は2009年4月1日施行、特定商取引法（特定商取引に関する法律）に基づく消費者団体訴訟の制度は2009年12月1日施行、食品表示法に基づく消費者団体訴訟の制度は2015年4月1日施行。

〔表2〕消費者契約法に関連する主な裁判例

(1) 不当な勧誘(4条)関連

判決	原告(控訴人、上告人)の主張	判決の内容
1 東京地裁平成28年3月24日判決	一般家財等の運送契約(本件運送契約)を締結した原告(運送会社)が、運送代金と遅延損害金の支払いを被告(消費者)に求めた事例。運送作業は、深夜0時頃に終了した。原告の請求に対し、被告は、運送会社の債務不履行等による損害賠償請求権に基づく相殺、指定時間内における運送作業の完了を確約し、それが可能であることを信じさせて本件運送契約を締結させたなどとし、詐欺や法4条1項1号に基づく取り消し、作業終了時間に関する錯誤や原始的不能による無効を主張した。なお、運送作業によって、被告の所有するシャンデリアが破損し、その修理代金は、約2万円であった。	裁判所は、それぞれ以下のように判示したうえで、シャンデリア破損の損害分の減額を除き被告の主張に理由はないとして、運送業者の運送代金請求の一部を認容した。法4条1項1号については、本件運送契約は、作業終了時刻を特に限定できる内容を含んでおらず、運送業者が終了時間を約束したとは認められないなどとし、Yが誤信させられた結果、本件運送契約を締結したという因果関係は認められず、消費者の取り消しの主張には理由がないとした。また、詐欺による取り消し、原始的不能や錯誤による無効の主張も、同様に理由がないとした。
2 東京地裁平成28年4月28日判決	原告(昭和6年生まれ的女性)は、平成26年11月頃、被告(宅地建物取引業および建物建築業者)との間で、本件土地を約1億5000万円で購入する旨の売買契約を締結し、手付金1000万円を支払った。原告は、本件土地に実質的に建築条件が付いているうえに本件土地上の建物の建築代金額・融資実行見込み・想定賃料と空室リスクについて正確な事実の説明を受けておらず、被告が本件土地に建築する建物の融資金額の見込み・賃料収入の見込みという不確実な事項に関して断定的な判断を提供したとして、本件売買契約の公序良俗違反・錯誤による無効、法4条1項2号による取り消しを主張して、不当利得返還請求権に基づき、支払済みの手付金と遅延損害金の支払いを求めた。	裁判所は、本件売買契約の締結に際して、被告が使用したチラシの記載内容に基づいて、本件売買契約が実質的には建築条件付土地の売買契約であったとは認められないことを判示したうえで、下記のように判断し、原告の請求を棄却した。「本件売買契約が実質的には建築条件付土地の売買契約であることを前提とした公序良俗違反との主張は採用できず、チラシの内容の賃料収入・融資実行見込みを信じることはおよそ考え難いため錯誤無効も認められない。法4条1項2号についても、融資金額の見込みや賃料収入の見込みという不確実な事項につき断定的な判断の提供がされたとは認められない」
3 東京地裁平成28年6月17日判決	被控訴人(消費者)は、控訴人(セミナー主催会社)が主催する本件セミナーを受講する旨の契約を締結し、受講料約10万円を支払ったが、のちに詐欺、法4条1項1号、同項2号による取り消しを主張し、不当利得に基づき、約10万円と遅延損害金の支払いを求めるとともに、本件セミナーの内容とその前日に開催された講演会の内容が同じであるにもかかわらず、同じでないと誤信させて本件セミナー受講契約を締結させたことが詐欺にあたることを主張して、不法行為に基づき、慰謝料約50万円と遅延損害金の支払いを求めた事例。 原判決が、原告の主張の不当利得返還を求める部分について認容し、不法行為に基づく損害賠償を求める部分については棄却したところ、控訴人は、請求を認容した部分の取り消しとその部分の請求棄却を求め控訴した。	裁判所は以下のとおり判断し、原判決における控訴人の敗訴部分を取り消したうえで、被控訴人の請求を棄却した。控訴人が使用するパンフレット中の、講演者が「教えた少なくとも十数名の者が億万長者になっている」旨の記載が法4条1項1号にあたるもの主張については、講演者の運営する公式ウェブサイトに記載された事実をもとにしたものであり、講演者が偽りを述べていることを認めるに足る証拠はなく法4条1項1号の適用は認められず、法4条1項2号にいう「断定的判断を提供する」とは、将来における変動が不確実な事項に関してそれが確実であるかのような見解を表示することを意味し、判断の材料として事実を告げたとしてもあたらぬと解すべきであり、パンフレットの記載内容は過去の事実を告げるもので将来の事項に関する何らかの見解を表示するものではないため法4条1項2号に該当するとは認められない。また、欺罔行為についても、セミナーの大筋は同様だと明らかだったため、被控訴人を欺く行為があったとは認められない。
4 東京高裁平成28年8月30日判決	区分所有建物(本件マンションの一部)を購入した原告(消費者)が、被告(宅建業者)に対して、売買締結時に修繕積立金や管理費の滞納、容積率の限度超過、管理組合の赤字決算、特定の部屋の共有部分への空調室外機の設置、管理組合の議決権を1戸1票とする本件マンションのルールなどの説明がなく、容積率の限度超過や赤字決算による瑕疵担保責任に基づく契約解除、修繕積立金の滞納や室外機の設置等に関する説明がなかったことによる宅建業法違反や「法4条違反」による取り消しを主張した。	裁判所は、原告が説明されなかったと主張する各事実について、重要事項説明書に添付された調査報告書や管理規約に記載されていたと認定したうえで、そのような重要な資料が添付されていることに気付かなかつた、マンションの理事長に選任された際に初めて管理規約などを受領していなかったとする原告の主張は極めて不自然として採用しなかった。また、原告主張の各事実は隠れた瑕疵にはあたらぬ、重要事項の説明がなかったとの主張に関しては、重要事項が説明されていないということではできないとして退けた。以上のような検討から、「法4条」に基づく取り消しの主張に理由はないとして、原告の請求を棄却した。
5 東京地裁平成28年9月5日判決	被告(不動産会社)から投資用マンションを購入した原告(消費者)が、「購入すれば確実に利益が出る」「価格は下がらない」「空き室となることはない」などと勧誘されたとして、主位的には詐欺にあたることを勧誘会社らの共同不法行為に基づく損害賠償請求、予備的に詐欺や法4条1項1号、同2号、同条2項を理由に取り消したとして、不当利得返還請求権に基づいて売買契約の代金と転売代金の差額、弁護士費用を合わせた約1400万円を請求した事例。	裁判所は、本件売買契約の代金が不動産の価値と比べて不適正とまではいえないとしたうえで、投資用マンションの一般的なリスク説明があったと認定し、本件の投資用マンションの個別説明でも虚偽の説明があったとはいえないとして、詐欺による共同不法行為を認めなかった。そのため不実告知や不利益事実の不告知も同様の理由から認められないとした。また、断定的判断の提供についても、「価格は下がらない」などの発言は営業担当者の見込みにすぎず、原告も価格の低下などのリスクを認識していたとして、認められないとした。以上の判断から、原告の請求をいずれも棄却した。

6	東京地裁平成28年10月26日判決	原告(ソーラーシステム施工販売業者)が、工事請負契約を結んだ被告(有限会社代表者)に対して、消費貸借契約に基づいて(工事請負契約の前払い金として被告が1000万円を支払った後で原告から被告に1000万円を交付しており、原告から被告への金銭が消費貸借が請負契約の解除による前払い金の返還が争いとなった)、被告に約1000万円と遅延損害金を請求した事例。被告は、原告からの金銭を前払い金の返還だったと思ったとして心裡留保による消費貸借契約の無効、ソーラーパネルが強風に耐えられないなどの施工の欠陥を告知されず誤信して契約したこと、請負契約の部品の調達価格が見積書より大幅に低廉にもかかわらず見積書の金額が適正価格だと装って誤信させたことから法4条1項1号、法4条1項2号に基づく取り消し、債務不履行などを主張した。なお、被告の消費者該当性も争われた。	裁判所は、被告は消費者にあたり、本件では請負契約が解除されているとしたうえで、請負契約の欠陥を裏付ける資料が提出されなかったことなどから欠陥を前提にした不実告知があったとの被告の主張は採用できないとし、調達価格についても「適正価格」という評価要素を含んだものが法4条1項2号の「将来における変動が不確実な事項」にあたるか否かは相当ではないとして、法4条1項1号2号に基づく取り消しの主張を認めなかった。また、心裡留保や債務不履行も認められないとし、消費貸借契約約1000万円から請負契約の解除に基づく被告の請負代金返還請求権約450万円を控除した約550万円と年21.9%の遅延損害金の支払いを被告に命じた。
7	東京高裁平成28年10月27日判決	被控訴人(柔道教室の運営会社)が、控訴人1(消費者)に対し、柔道教室の強化クラスで控訴人1の子が柔道の指導を受ける契約に基づく指導料95万円等の支払いを求めるとともに、控訴人2(控訴人1の妻)に対しても本件契約は日常の家事に関する法律行為にあたるとして指導料等の支払いを求めた事例。控訴人らは、指導料を支払う契約の不成立、担当者から指導料を取らないとの説明を受けて契約したことによる不実告知、月額3万円のクラスがあるとの説明がなかったことが不利益事実の不告知にあたるなどと主張したほか、指導料について定めた条項(指導料条項)は違約金にあたり消費者にとって一方的に不利益なものであるから法9条、10条により無効であるなどと主張した。原審が、その他錯誤、公序良俗違反、権利濫用の主張も含め、控訴人らの主張を全て認めず、被控訴人の請求を認容したため、控訴が提起された。	裁判所は、不実告知・不利益事実の不告知、法9条による無効等の主張について以下のように判断を加えたほかは、原審判決を引用し、原審同様に控訴人らの主張を全て認めず、被控訴人の請求を認容し、控訴を棄却した。不実告知・不利益事実の不告知の主張については、「控訴人らが、入門覚書と異なり指導料を請求しない旨の説明を受けたとは認められないため、主張の前提を欠いている」として否定し、法9条による無効の主張については、「途中退会によって支払うべきものとされるのは、指導の対価である後払いの指導料であって、退会に伴う違約金や損害賠償の予定とはいえない」とし、本件で被控訴人が請求した指導料は指導の実質的対価と評価でき、金額が著しく不適正であるとまではいえないことから否定した。
8	東京地裁平成28年10月28日判決	被告1(不動産仲介業者)との間で専属専任媒介契約を締結し、被告2(不動産会社)に土地建物を3000万円で売却する契約を締結した原告(消費者)が、その後被告2が第三者に土地を4900万円で売却したことから、主目的に、被告らは共謀して不動産の実勢価格について原告を欺罔して売買契約を締結させたなどと主張し、共同不法行為に基づいて約3000万円の損害賠償を求めた事例。原告は、第1次予備的に、①被告1に対して、価格調査義務違反、詐欺による約2800万円の支払い、第2次予備的に、媒介価格で買い主を募集する義務(売出義務)に違反したとして900万円の支払いを、②被告2に対して、不動産の時価について3000万円程度であると告げられ誤信して契約を締結しており、不動産の売買契約の錯誤無効、時価という重要事実についての不実告知(法5条1項、4条1項1号)に基づく取り消しを主張し不当利得による価格返還義務に基づいて、時価(約5800万円)との差額約2800万円等の支払いを求めた。	裁判所は、主目的請求、予備的請求について以下のように判断して原告の請求を全て棄却した。主目的請求である、被告らの共謀による詐欺については、原告の主張が認定事実と反すること、証拠がないことなどを理由に否定し、被告1に対する予備的請求である価格調査義務違反、詐欺、売出義務違反についても、被告1に債務不履行または不法行為があったとは認められないとして否定した。被告2に対する予備的請求については、媒介業者である「被告1」が原告に対して本件不動産の時価を3000万円であると告げた事実を認められない」として不実告知を否定し、錯誤無効の主張も同様の理由から否定した。
9	松山地裁西条支部平成28年11月1日判決	新車の購入契約の商談にあたって、原告(消費者)は、被告(販売店)に対し、「今後半年以内にモデルチェンジの予定があるのであれば、現在保有する車両の車検を更新して待つが、その予定がないのであれば、別の車種を購入する」旨告げたことに対して、被告がメーカーに確認せずに予定はないと返答したものの、原告が別の車種の購入手続きをしている最中にモデルチェンジが発表された事例。原告は注文を変更したい旨述べて、本件注文を撤回する旨の意思表示をしたが被告に断られたため、売買契約の不成立や法4条1項1号に基づく取り消しを求めた事例。	裁判所は売買契約は成立しているとしたうえで、本件注文の際、被告担当者が半年以内にモデルチェンジの予定はない旨を述べたことから、原告は、半年以内にモデルチェンジはないと誤信して、本件注文をしたとして、被告が事実と異なる事実を告げたこと認められるとし、モデルチェンジの予定の有無に係る事実は、法4条4項1号にいう「消費契約の目的となるものの質」に関する事項であって、本件売買契約を締結するか否かについての判断に通常影響を及ぼすものとして、法4条1項1号に定める「重要事項」に該当すると認められるものとし、法4条1項1号による取り消しができるとして、本件売買契約に基づく代金支払債務を負わないと判断した。
10	名古屋地裁平成28年12月20日判決	原告1・2(消費者)は、被告1(不動産会社)との間で、本件土地建物に関する売買契約を締結した。これに先立ち、原告らは、被告1の本件建物のリフォーム工事担当者、被告2(本件土地建物の売却の媒介受託業者)に対して「耐震は大丈夫か」と何度も尋ねたところ、本件建物がリフォーム工事によって、その基礎と土台の一体性を欠くに至り、地震による横揺れが生じた際には転倒するような危険な状態にあったにもかかわらず、被告2は、「しっかりと耐震補強をしている」と回答し、被告1も当該事実を告知せず、「耐震については補強がしっかりとされている」旨述べて、あたかも本件建物の基礎に問題がないかのように誤認させる説明をした。そこで、原告1らは、不実告知・不利益事実の不告知に基づく本件売買契約の取り消し等を求めた。	裁判所は、不実告知に関しては、「お金をかけてしっかり耐震補強をした」旨の説明をしたものと推認することができることとしたものの、被告2が原告らに対し、本件建物について、震度6の地震にも耐えらる旨説明したことの信用性には疑問が残るため原告らの主張をそのまま採用することはできないとした。不利益事実の不告知に関しては、本件建物には地震による横揺れの際に、転倒する危険があり、本件建物を購入するか否かについての判断に通常影響を及ぼす不利益な事実があるとし、被告らがこの事実を告知せず、「耐震については補強がしっかりとされている」等の旨述べて、あたかも本件建物の基礎に問題がないかのように説明して原告らの誤認を招き、本件売買契約を締結したものと認められることから、不利益事実の不告知の主張を認めて、土地建物の契約全体の取り消しを認めた。

(2) 不当な契約条項 (8~10条) 関連

	判決	原告(控訴人、上告人)の主張	判決の内容
1	佐賀地裁平成28年4月25日判決	被告(航空会社)との間で、搭乗日の75日前までに運賃を支払うと通常運賃よりも割引された運賃が適用されるといふ早期割引制度を利用し、1万3290円で航空券を購入した原告(消費者)が搭乗日の62日前に運送契約を取り消したところ、取消手数料として8190円を差し引かれたため、同取消手数料の定めは法9条1号に該当して無効であると主張して、不当利得返還請求権に基づいて取消手数料相当額8190円等の支払いを請求した事例。	裁判所は、本件取消手数料の定めについて、取引条件がパッケージとして一体化した料金プランの中に組み込まれ運送契約の要素ない取引の本体部分を構成しており、①条項がもたらす不利益を含めその内容が明確であり、ウェブサイト等によりその説明も十分になされており、消費者は自分のニーズに照らして、十分な情報と理解の下で、各種プランの中から購入するものを選択することができること②他の航空会社でも様々な早期購入割引制度が設定され、払い戻しを認めず、取消手数料を徴収しているものの、消費者の支持を得ていることが認められることなどから、「本件取消手数料の定めは消費者によって中心条項として認識されており、本件取消手数料の定めに対して法9条1号は適用されない」と判断し、仮に適用があるとしても9条1号の平均的損害を超えるものではないとし、原告の請求を棄却した。
2	東京地裁平成28年6月15日判決	原告(賃貸会社)が、建物の賃借人である被告(消費者)に対して、債務不履行に基づく損害賠償請求として賃貸借契約終了後から建物の明け渡しまでの間の約定の違約金約263万円と原状回復費用約75万円の計約348万円等の支払いを求めた事例。被告は、「賃貸借契約終了後に建物を引き渡さない場合は、理由に関わらず、契約終了日から明け渡し済みまでの家賃の2倍に相当する金額を違約金として支払う」旨定めた違約金条項の法10条による無効のほか、賃貸借契約終了以降は建物を占有していなかったこと、賃貸借契約の解除の無効、違約金請求についての権利濫用等を主張した。また、原状回復費用の請求については、一部負担を認め、敷金からその分を控除し、残りの部分について、敷金返還請求権と本訴請求権との相殺を主張した。	裁判所は、違約金条項について、「賃借目的物の明け渡しを履行しない場合の損害賠償額を賃料を超える金額とすることは、賃借人に生ずる損害の填補としての側面からも、また、契約終了時における明渡義務の履行を促進する機能としての側面からも、相応の合理性を有する」、2倍の額という定めは上記の観点からして、信義則に反し不当に高額であるということではできないと判断し、被告の法10条による無効の主張を否定し、違約金請求に関する被告のその他の主張を全て否定した。原状回復費用の請求については、原告の主張のとおり約75万円の支払い義務を被告に認め、敷金で充たしたうえで、その残額約9万円を違約金に充当し、被告に約254万円の支払いを命じた。
3	東京地裁平成28年6月30日判決	原告(建物賃貸会社)は、被告(消費者)に対し、本件建物を賃貸し引き渡した。被告は、同月、カード会社との間で、賃料支払債務に関する立替払い契約・保証委託契約を締結したことから、カード会社は、原告に対し、本件賃料を支払った。しかし、被告がカード会社への賃料に関する債務の支払いを怠ったことから、原告は被告に「書面到達後5日以内に未払いの債務をカード会社に支払う」よう催告し、「期限までに支払われなければ本件賃貸借契約を解除する」と意思表示をした。なお、被告は、期限過ぎたのちも本件債務の未払い分を支払っていない。そこで原告は、賃貸借契約の終了に基づき、本件建物の明け渡しを求めた。これに対して被告は、カード会社に対する不払いを本件賃貸借契約の解除事由として定める契約条項は法10条に違反しており、賃貸借契約の解除は無効であるなどと主張した。	支払能力に特段不安のない保証会社が賃料等の立替払いを行うことは被告にとっても利益となり、被告がカード会社に対する債務を着実に履行することが当事者の関係を健全に維持するうえで不可欠な要素となることは明らかであるから、本件債務の不払いが生じた場合に備え、当該事由を本件賃貸借契約の解除事由とすることには合理性がある。また、被告にとってみれば、相手方が異なるものの、本件賃貸借契約により負担すべき賃料等支払義務に相当する義務の履行さえすれば、解除を免れることができるから、格別重い負担を被るものでもない。したがって、本件委託契約の条項は、法10条に反し被告の利益を一面的に害するものとはいえない。以上判断し、賃貸借契約の信頼関係は破壊されているとすうえて、原告の請求を認容した。
4	東京地裁平成28年6月30日判決	被告(消費者)は、賃貸人との間で、賃貸借契約を締結し、原告(家賃債務保証会社)は、被告と賃貸借契約上の賃料等債務に関する保証委託契約を締結した。原告は、賃貸人の請求により、合計約120万円を代位弁済し、これに基づいた求償権について督促したが、全く返済されなかったため支払いを求めて訴訟を提起した。被告は、ハウスクリーニング費や原状回復費等(計約30万円)について、一方的に消費者に負担を負わせるものであり借地借家法や法10条により無効であり、清算書も、一方的に不利な契約内容であるので、公序良俗違反であり法10条による無効を主張した。	本件保証委託契約は、修繕費については、賃借人の退去時に、賃借人が自然損耗によるものではないと認められた部分の義務を負うとされており、賃借人退去時のハウスクリーニング費用等も対象とされている。本件清算書は、ハウスクリーニング費用等の合計額約60万円からペットとの同居保証サービスにより控除がされた残金約30万円について、被告原状回復費を了承して精算を依頼するものであり、原状回復部分の項目や数量が明示されていることなどからすれば、費用の負担根拠は、被告に明らかにされており、金額の程度からしても、賃借人にとって過重な負担とはいえないことに照らすと、本件清算書が、公序良俗に反し、消費者を一面的に害するものであるとはいえず、法10条や借地借家法に反するものでもないとし、原告の主張を認容した。
5	東京地裁平成28年7月11日判決	原告(行政書士)が、被告(消費者、韓国籍)から在留期間更新許可申請書類の作成等を依頼され、申請を不許可とされたことについて、被告が不許可の原因を原告の書類不備によるものとして行政書士会に苦情を申し立てたことが名誉毀損にあたるとして損害賠償を請求した(本訴事件)。被告は、反訴で原告の書類作成上の不備による債務不履行に基づき、準委任契約解除による原状回復ないし不当利得として既払い報酬約16万円の返還、本訴事件は不当訴訟として不法行為による慰謝料、弁護士費用を合わせた約110万円を原告に請求した。なお、依頼書に既払い報酬の返却を、理由を問わず認めない条項があり、被告は法10条による無効を主張している。	裁判所は、原告作成の書類に被告の業務実態が分からないなどの記載の不備があったとすうえて、今回のような記載の不備は職務上要求される注意義務を履行すれば容易に判明するとして、善管注意義務違反による債務不履行を認め、報酬の不返還条項については消費者の権利を一面的に制限するもので、信義則に反して被告の利益を一面的に害するものとして、無効とした。なお、本訴の名誉毀損については原告の主張を棄却した。

6	東京地裁平成28年8月30日判決	携帯電話に電子マネーを記録して使用することのできるサービスを利用していた原告(消費者)が、携帯電話を紛失し、約291万円分の電子マネーを不正利用されたことから、被告1(サービス提供会社)、被告2(クレジットカード会社)に対して、主位的に不当利得返還請求権に基づいて約291万円、予備的に共同不法行為に基づいて約321万円の支払いを求めた事例。原告は、被告1の規約に定められている、電子マネーの第三者による不正使用の際に生じた損害について被告1を免責するという条項(免責条項)は、法8条1項3号により無効だと主張した。	裁判所は、被告1の約款の定めから、第三者の不正使用の場合にも原告は対価の支払義務を負うたうえで、規約の免責条項については、「第三者によるパスワードの使用がサービス提供会社の故意または重過失に起因する場合の損害賠償義務を定めており、不法行為責任の全部を免除するものではないため、法第8条1項3号の適用はなく、有効である」と判断し、被告1に故意または重過失も認められないとして、有効である旨を示し、被告1に対する原告の不当利得返還請求を棄却した。その他被告2に対する不当利得返還請求、被告らに対する不法行為に基づく請求も棄却した。
7	東京地裁平成28年10月7日判決	原告(消費者)が、被告(クレジットカード発行会社)の発行するクレジットカードのポイントが航空会社のポイントに自動移行するサービスの年間手数料が値上げされ、手数料を支払わないうえに、サービスをもとに戻すよう請求し、併せて値上げ前の手数料でもとのコースのサービスを受ける権利がある地位にあると確認する訴訟を起こした事例。原告は、値上げ行為が無効だと主張するとともに、値上げ額が大きすぎるとして法10条による無効・信義則違反を主張した。	裁判所は、値上げ行為について有効としたうえで、値上げの幅については、クレジットカードの特典には民法の明文規定や一般的な法理はないとして、法10条の適用を欠き、信義則違反ともいえないとし、原告の請求を棄却した。また、コースをもとに戻す請求については、そもそも給付請求をする必要がないとし、訴えを却下した。
8	東京地裁平成28年10月24日判決	原告(遺言執行者)が、遺言者とメディカルケア付きマンションの入居契約を結び前払い賃料を受け取っていた被告1(福祉法人)と、介護等サービス契約を結び保証金を受け取っていた被告2(居宅介護業者)に対して、入居契約・サービス契約の規定に基づいた、償却後の金銭の返還を求めた事例。本件は契約に特約が設けられ、契約解除の場合は諸費用や保証金を一括償却し、入居時期分を除いた前払い家賃のみを返還する旨定められていた。その特約の成立・有効性が争われ、原告は契約の不成立・公序良俗違反・暴行行為のほか、一般法理上償却後の残金は返還されるものであり、こうした一般法理に比べて消費者の利益を一方向的に害している、契約締結時に施行されて経過措置中の老人福祉法が老人ホームの設置者に対価性のない権利金の授受を禁止していることを考慮すると、本件の諸費用には対価性はなく問題がある、などとして法10条による無効を主張した。	裁判所は、保証金の償却残金を返還することが一般法理として認められているとはいえず、諸費用や保証金には対価性が認められ、本件契約が老人福祉法の改正の10年近く前であることなどを踏まえ、本件の特約が法10条違反とはいえないとした。その他の原告の主張も退け、原告の請求を棄却した。
9	福岡高裁平成28年11月9日判決	被告(航空会社)との間で、搭乗日の75日前までに運賃を支払うと通常運賃よりも割引された運賃が適用されるという早期割引制度を利用し、1万3290円で航空券を購入した原告(消費者)が搭乗日の62日前に運送契約を取り消したところ、取消手数料として8190円を差し引かれたため、同取消手数料の定めは法9条1号による無効を主張して、不当利得返還請求権に基づいて取消手数料相当額8190円等の支払いを請求した事例の控訴審。原審が、取消手数料の定めは消費者によって中心条項として認識されていることから法9条1号は適用されないなどと判断し、原告の請求を棄却したため、原告が控訴した。	裁判所は、本件取消手数料の定めについて、「運送契約が旅客の都合により解除された場合の契約上のトラブルに対処するための条項にすぎないことが明らかであり、消費者契約法9条1号の適用を排除する「中心条項」であるとは理解し難い。したがって、本件取消手数料の定めは、「付随条項」ということになり、法9条1号の適用を受ける」と判断し、法9条1号の適用の可否については適用を受ける旨を示した。しかし、本件取消手数料が平均的損害を超えるかについては、「平均的損害は民法416条にいう「通常生ずべき損害」と同義のものとして、逸失利益も含む」と判断したうえで、原告が運送契約を解除したことに伴い被告に払った8190円を超えるものではないとして、原告の請求を棄却した。
10	東京高裁平成29年1月18日判決	携帯電話に電子マネーを記録して使用することのできるサービスを利用していた原告(消費者)が、携帯電話を紛失し、約291万円分の電子マネーを不正利用されたことから、被告1(サービス提供会社)、被告2(クレジットカード会社)に対して、主位的に不当利得返還請求権に基づいて約291万円、予備的に共同不法行為に基づいて約321万円の支払いを求めた事例の控訴審。原審が、被告1の免責条項は、法8条1項3号により無効であるという原告の主張を否定したうえで、原告の請求を全て棄却したため、原告が控訴した。	裁判所は、「被告1には携帯電話の紛失等が生じた場合にサービスの不正利用を防止するため、登録会員が取るべき措置について適切に約款等で規定し、これを周知する注意義務がある」と示したうえで、被告1は約款やホームページ等での周知を怠っており注意義務違反が認められる、また免責条項については被告1の軽過失による不法行為責任を全部免除しているもので法8条1項3号にあたるので無効である旨判断して、原告の被告1に対する不法行為に基づく請求を認め、3割を過失相殺したうえで被告1に約204万円の支払いを命じた。その他被告らに対する不当利得返還請求、被告2に対する不法行為に基づく請求は棄却した。



(3) 消費者団体訴訟に係る判決等

判決	原告(控訴人、上诉人)の主張	判決の内容
1 京都地裁平成28年12月9日判決	<p>原告(適格消費者団体)が、被告(インターネット接続サービス等を行う業者)に対し、インターネット接続サービスに関する契約の約款(本件約款)中にある解約料条項(本件解約料条項)が、法9条1号・10条により無効であるとして、①本件約款を用いた意思表示をすることの差止め、②従業員に対して、このような意思表示をするための事務を行わないよう指示することを求めた事案。</p> <p>被告は、新規加入者を獲得するための手段として、初期費用の契約者負担を軽減する旨のキャンペーン名目の勧誘を常時行っており、キャンペーン書面では契約者の負担する初期費用は事務手数料の3000円のみであることが説明されている。加えて標準で2年間の最低利用期間の設定と最低利用期間内に解約された場合の残余期間支払相当額の一括支払い支払いについての注記があったが、最低利用期間の解約の場合に、初期費用の軽減キャンペーンが適用されなくなり消費者の負担額に変更があるといった記載はなかった。なお、被告はサービスの提供に必要な初期工事を外注していると認定されている(約10万円)。</p>	<p>裁判所は、本件解約料条項が法9条1号により無効といえるか、という点について下記のように判断し、本件解約料条項のうち、「平均的な損害」を超える部分は法9条1号により無効であるとして、法12条3項に基づく差止めおよび、本件解約料条項に基づいた意思表示を行う事務を行わないよう指示させることを認容した。</p> <p>「法9条1号にいう平均的な損害とは、民法416条にいう通常生ずべき損害と同義であり、具体的に損害にあたるかどうかの判断にあたっては、消費者契約の当該契約類型における合意内容にしたがって個別具体的に判断すべきである。本件インターネット契約においては、初期工事費用の契約者負担はないことが約定されている一方、2年間の最低利用期間内の解約がされた場合に、本件初期工事費用約定の適用がなくなるなどを別段定めるものではないから、中途解約があった場合でも、当初の本件初期工事費用約定の効力が存続する。解約に伴って生ずべき「平均的な損害」とは、月額利用料から支出を免れた費用を差し引いた額であるが、本件解約料条項は、残余期間分の月額利用料全額の支払いを請求できるとして「平均的な損害」を超える損害賠償額の予定等をするものであるから、その超過部分は無効である。」</p>
2 最高裁平成29年1月24日判決	<p>原告(消費者団体)が、被告(健康食品の小売販売会社)に対し、別団体との体裁で新聞折り込みチラシを配布することが景品表示法、法4条1項1号に該当するとして、差止請求等をした事例。第一審はチラシが勧誘にあたることとしたうえで、景品表示法に該当するとして原告の請求をいずれも認めた。原審は、チラシの配布はそもそも勧誘行為とはいえないとし、法12条1項および2項による差止請求の規制対象ではないとして、原告の請求を全面的に棄却した。原告が上告し、チラシの配布が法12条1項および2項にいう「勧誘」に該当するかをどうかに関してのみ上告が受理された。</p>	<p>裁判所は、チラシの配布について、法12条1項および2項の「現に行い」または「行うおそれ」があるとはいえないとして、原審同様に原告の請求を棄却した。しかし、「勧誘」については、事業者等による働きかけが不特定多数の消費者に向けられたもので、一対一で働きかけたものでなくても、それだけで直ちにその働きかけが法にいう「勧誘」にあたらぬということとはできないという判断を示した。</p>
3 東京地裁平成29年4月25日判決	<p>原告(適格消費者団体)が、被告(複数の有料老人ホームを経営する会社)に対して、被告が入居者と一括払い方式の入居契約を締結する際に使用する契約書の、「前払い金を徴収し、その一部を居住期間にかかわらず返還しない」旨定めた契約条項(不返還条項)は法10条の規定により無効であるとして、法12条3項本文の規定に基づいて差止めを請求した事例。</p>	<p>裁判所は、以下のように判断し、本件不返還条項は法10条に違反しないとして原告の請求を棄却した。法10条前段違反の有無については、本件入居契約は賃貸借契約そのものではないとしたうえで、「複合的な性質を有する本件入居契約において、入居者が対価性を有する金員の負担をすることとしても、賃貸借契約に比して消費者の権利を制限し、または義務を荷重するとはいえない」として否定した。同条後段違反の有無については、本件不返還条項およびその算定方法には合理性がないとはいえないこと、老人福祉法29条6項の趣旨に反するとはいえないこと、不返還条項が被告と入居者の利害が対立する関係を生じさせ、被告において恣意的に入居者の早期退去を促進する状況を生じさせる事態を誘発するということは直ちにはいえない旨を示し、否定した。</p>

### <消費者契約法における不当行為の例>

不当行為の種類		具体的に想定される 不当勧誘行為・不当契約条項の例	
不当な勧誘行為	誤認類型	(1) 不実告知 (4条1項1号)	「この機械を取り付ければ電話代が安くなる」と勧誘し、実際にはそのような効果のない機械を販売
		(2) 断定的判断の提供 (4条1項2号)	元本保証のない金融商品を「確実に値上りする」と説明して販売
		(3) 不利益事実の不告知 (4条2項)	眺望・日照を阻害する隣接マンション建設計画を知らず、「眺望・日照良好」と説明し、当該マンション建設計画の事実を説明しないで販売
	困惑類型	(4) 不退去 (4条3項1号)	消費者の自宅等において、消費者が帰ってほしい旨を告げているのに、長時間にわたり勧誘
		(5) 退去妨害 (4条3項2号)	事業者の販売店等で、消費者が帰りたい旨を告げているのに、長時間にわたり勧誘
	過量契約 (4条4項)	(6) 過量契約 (4条4項)	一人暮らしでありあまり外出せず普段着物を着用しない消費者に、そのことを知りつつ事業者が勧誘し着物を何十着も販売した事例
不当契約条項の使用	(1) 事業者の損害賠償責任を 免除する条項 (8条)	いかなる理由があっても事業者は一切損害賠償責任を負わないものとする条項	
	(2) 消費者が支払う違約金等 を予定する条項等 (9条)	消費者が解約した場合、支払済みの代金を一切返金しないとする条項	
	(3) 消費者の利益を一方的に 害する条項 (10条)	賃貸借契約において、借主に過重な原状回復義務を課す条項	

※ 本資料は「消費生活相談の事例から見た消費者契約法の問題点と課題（中間整理）」（国民生活センター平成19年3月22日公表）をもとに編集

### <参考URL>

消費者の窓

（内閣府旧国民生活局で行っていた消費者政策の関係法令「消費者契約法」のページ）

<http://www.consumer.go.jp/kankeihourei/keiyaku/index.html>