



2018年改正消費者契約法の概要とポイント

山本健司 Yamamoto Kenji 弁護士／清和法律事務所

1997年弁護士登録(大阪弁護士会)。日本弁護士連合会消費者問題対策委員会委員(2001年～現在)、内閣府消費者委員会消費者契約法専門調査会委員(2014年～2017年)など。著書に日本弁護士連合会消費者問題対策委員会編「コンメンタール消費者契約法(第2版増補版)」(商事法務、2015年)など。

内閣府消費者委員会消費者契約法専門調査会が2017年8月にとりまとめた(第2次)報告書(以下、専門調査会報告書)に基づき、消費者契約法(以下、消契法)の実体法部分を改正する「消費者契約法の一部を改正する法律」が2018年6月に成立し、2019年6月15日から施行されました。本稿では、この2018年改正法の概要とポイントをご紹介します。

改正の概要とポイント

1. 不安をあおる告知に関する取消権の創設(4条3項3号)

(1)第一に、社会生活上の経験が乏しいことから社会生活上の重要事項について過大な不安を抱いている消費者に対し、事業者が、その事実を知りつつ不安をあおり、不安の解消に当該消費者契約が必要であると告げ、合理的な判断ができない心情(困惑)に陥った消費者に当該消費者契約を締結させた場合、当該消費者は当該契約を取り消すことができるという規定が創設されました。

この規定は、合理的な判断ができない消費者の心理状態を作出または利用して不必要な契約を締結させる「つけ込み型不当勧誘行為」の1類型に消費者取消権を認めたものです。

例：就活中の学生の不安を知りつつ「この

ままでは一生成功しない。この就職セミナーが必要」と告げて勧誘する行為など

(2)「社会生活上の経験が乏しいことから」という字句によって、一見すると適用対象が若年者に限定されるようにもみえますが、中高年にも適用される規定です。

「社会生活上の経験が乏しい」とは、社会生活上の経験の積み重ねが当該消費者契約を締結するか否かの判断を適切に行うために必要な程度に至っていないことを意味します。その存否は、事案ごとに、契約の目的となるもの、勧誘の態様などの事情を総合的に考慮して、当該消費者の社会生活上の経験の積み重ねが当該消費者契約を締結するか否かの判断を適切に行うために必要な程度に至っていなかったか否かを、個別具体的に検討することになります。

若年者の場合には、一般的に本要件を満たします。中高年であっても、当該事案において当該消費者の社会生活上の経験の積み重ねが当該消費者契約を締結するか否かの判断を適切に行うために必要な程度に至っていなかったと認められる場合には該当します。また、靈感商法など勧誘の態様に特殊性がある消費者被害については、通常は社会生活上の経験しかない消費者では通常は対応困難であることから、一般的に本要件に該当します。

この点、本要件の実務上の運用については、本

規定の適用範囲を不当に狭いものとしないう、社会生活上の重要な事項に過大な不安を抱いていた消費者が、事業者から当該不安をあおる告知をされて困惑し、当該契約の締結に至ったという事案であれば、当該契約を締結するか否かの判断において当該消費者が積み重ねてきた社会生活上の経験による対応は困難だったものと事実上推認する解釈・運用が合理的と思われる。(3)「過大な不安」とは、消費者の誰もが抱くような漠然とした不安では足りないということであり、当該消費者が通常より大きい心配をしている心理状態であれば該当します。

(4)問題とされる事業者の行為は、正当な理由なく、消費者に将来生じ得る不利益を強調したり、不安の解消には当該契約が必要である旨を繰り返し告げたりして、契約を勧誘する行為です。黙示に告げる場合や動作やしぐさで暗に伝える場合も含まれます。一方、統計資料など客観的な裏付け資料に基づく数字の告知や、科学的根拠に基づく事実の告知は、正当な理由があるので除外されます。

(5)「困惑」とは、合理的な判断ができない心理状態を言い、「事業者の行為で困ってしまう」という心理状態であることを要しません(詳細は4条3項4号部分で後述)。

2. 高齢者等に関する不安をあおる告知の付加(4条3項5号)

(1)第二に、加齢または心身の故障による判断力の著しい低下により生活の維持に過大な不安を抱いている消費者に対し、事業者が、その事実を知りつつ不安をあおり、不安の解消に当該消費者契約が必要であると告げ、合理的な判断ができない心情(困惑)に陥った消費者に当該消費者契約を締結させた場合には、当該消費者は当該契約を取り消すことができるという規定が付加されました。

例：認知症で判断力が著しく低下した消費

者の不安を知りつつ「この食品を買って食べなければ、今の健康は維持できない」と告げて勧誘する行為など

(2)この規定は、3号に「社会生活上の経験が乏しいことから」といった字句があることを踏まえ、加齢や疾病で判断力が著しく低下している消費者への「不安をあおる告知」も取り消すことができる旨を明定すべく、衆議院で付加されました。上記の経緯から、この規定は3号と重畳的に適用され得る規定です。

(3)「判断力が著しく低下」とは、判断力がわずかしか低下していない場合にまで取消権を付与するのは不適切であるという観点から規定されたものであり、過度に厳格に運用されてはならない要件です。

3. 霊感商法等に関する不安をあおる告知の付加(4条3項6号)

(1)第三に、事業者が、消費者に対し、霊感その他の合理的に実証することが困難な特別な能力による知見として、そのままでは消費者に重大な不利益を与える事態が生じる旨を示して消費者の不安をあおり、合理的な判断ができない心情(困惑)に陥った消費者に当該消費者契約を締結させた場合には、当該消費者は当該契約を取り消すことができるという規定が付加されました。

例：「私には霊が見える。あなたには悪霊が憑いており、そのままでは病状が悪化する。この数珠を買えば悪霊が去る」と告げて勧誘する行為など

(2)この規定も、5号と同じく衆議院で追加され、3号とは重畳的に適用され得る規定です。

4. 人間関係の濫用に関する取消権の創設(4条3項4号)

(1)第四に、社会生活上の経験が乏しいことから、契約の勧誘者に対して恋愛感情その他の好意の感情を抱き、かつ、当該勧誘者も同様の感

情を抱いているものと誤信している消費者に対し、事業者が、その事実を知りつつ、当該消費者契約を締結しなければ勧誘者との関係が破綻することになる旨を告げ、合理的な判断ができない心情(困惑)に陥った消費者に契約を締結させた場合には、当該消費者は契約を取り消すことができるという規定が創設されました。この規定も「つけ込み型不当勧誘行為」の1類型に消費者取消権を認めた規定です。

例：消費者の恋愛感情を知りつつ「契約してくれないと関係を続けたい」と告げて勧誘する行為(いわゆる恋人商法)など

(2)この規定の「社会生活上の経験が乏しいことから」という字句も、適用対象を若年者に限定する趣旨ではありません(中高年にも適用されます)。

「社会生活上の経験が乏しいことから」の意義は、3号部分で前述のとおりです。本要件の実務上の運用は、本規定の適用範囲を不当に狭くしないよう、勧誘者に対して好意の感情を抱き、かつ、勧誘者も同様の感情を抱いていると誤信している消費者が、事業者から人間関係を維持するためには当該契約の締結が必要である旨を告げられて合理的な判断ができない心情(困惑)に陥り、当該契約の締結に至ったという事案であれば、当該契約を締結するか否かの判断において当該消費者が積み重ねてきた社会生活上の経験による対応は困難であったものと事実上推認する解釈・運用が合理的と思われる。

(3)「恋愛感情」は例示であり、「その他好意の感情」には、親しい友人、先輩・後輩、実の親子のような関係など、一般的な他者への感情を越えた親密な感情を広く含みます。

いわゆる「親切商法」の事案において独居老人が世話を焼いてくれる販売員を実の子どものように信頼しているといった感情も含まれます。

(4)勧誘者も同様の感情を抱いているものと誤

信するとは、例えば「恋人商法」であれば、勧誘者が今後の交際の実現や進展をにおわせるような思わせぶりの言動を行い、消費者が勧誘者との今後の交際の実現や発展を期待したという状況があれば足りる。

もともと「恋人商法」や「親切商法」の事例では、消費者は勧誘者に好意の感情を抱いていますが、勧誘者のほうは消費者に外観上好意の感情を見せかけているだけで、実際には勧誘行為の一環として消費者に接近しているに過ぎません。

(5)勧誘者との関係が破綻することになる旨を告げるとは、必ずしも「関係が終了する」と直截に告げた場合だけでなく、思わせぶりの言動や表情や所作などから実質的に見て「契約しなかった場合には、現在のような関係は継続できないかもしれない」旨を明示・黙示に示したと評価できれば足りる。

(6)「困惑」とは、合理的な判断ができない心理状態を言い、「事業者の行為で困ってしまう」という心理状態であることを要しません。

4号の規定は、もともと「恋人商法」などの被害事例を救済するための規定です。それらの被害事例は、販売員が思わせぶりの言動や所作などで消費者を「当該契約を締結すれば人間関係を維持・向上できる」といった錯覚ないし幻惑とも言えるような「合理的な判断ができない心理状態」とすることで、消費者に不必要な契約を締結させるものです。前記のような被害事例における消費者の心理状態も「困惑」に包含されると考える必要があります。

5. 強引な勧誘行為に関する困惑取消の拡張 (4条3項7号、8号)

第五に、事業者が契約の締結に先立って契約の履行に相当する行為を実施したうえで消費者に契約締結を求めたり、事業者が契約の締結に先立って行った準備活動等の代償として契約締結を求めたりして消費者を困惑させて契約させた場合には、当該消費者は当該契約を取り消す

ことができるという規定が創設されました。

例：注文を受ける前にさお竹を切断して買い取りを求める行為や、契約内容の説明のために時間や手間をかけたことの代償として契約締結を求める行為など

これらの規定は、不退去・退去妨害という身体拘束型の困惑^{じゃつき}惹起行為に限定されていた困惑取消の対象を、上記の例のような非身体拘束型の困惑惹起行為の一部に拡張したものと評価できます。

6. 不利益事実の不告知の要件緩和(4条2項)

第六に、誤認取消の1類型である不利益事実の不告知の要件が緩和されました。改正前は、事業者が消費者に有利な事実を告げ、かつ、不利益な事実を「故意に」告げなかった場合にのみ誤認取消が認められていたところ、2018年改正法では、「故意」を「故意又は重過失」と改正することで、消費者の立証の困難さを緩和し、消費者被害の救済範囲の拡大を図りました。

7. 事業者が損害賠償義務・法定解除権の存否を自ら決定できる条項の無効(8条、8条の2)

第七に、事業者の損害賠償義務の存否と法定解除権の存否を事業者が自ら決定できる契約条項を無効とする規定が追加されました。

例：「当社が過失のあることを認めた場合に限り、当社は損害賠償責任を負います」といった契約条項

なお、上記以外の類型の「事業者への解釈権限付与条項・決定権限付与条項」の法的効力の存否は、今までどおり消契法10条によって判断されます。

8. 消費者の後見等を理由とする解除条項の無効(8条の3)

第八に、消費者が成年後見、保佐、補助開始

の審判を受けたことを理由として事業者に契約解除権を付与する契約条項を無効とする規定が追加されました。

例：「賃借人(消費者)が成年被後見人になった場合、直ちに、賃貸人(事業者)は契約を解除できる」といった契約条項

なお、上記以外の類型の「事業者への解除権付与条項」の法的効力の存否は、今までどおり消契法10条によって判断されます。

9. 事業者の努力義務の明示(3条1項)

第九に、事業者の努力義務として、契約条項を作成するに当たって契約内容について解釈に疑義が生じない明確なものとするよう配慮すべきことと、消費者契約の勧誘に際しては消費者契約の目的となるものの性質に応じて個々の消費者の知識および経験を考慮したうえで必要な情報を提供すべきことが定められました。

附帯決議とさらなる法改正に向けた動き

(1) 2018年改正法の衆参両院の附帯決議では、専門調査会報告書で今後の検討課題とされた諸論点を引き続き検討すべきことが規定されました。特に専門調査会報告書で立法提言されながら立法に至らなかった9条1号の改正(平均的損害の立証責任の負担軽減)、および、内閣府消費者委員会の答申書で喫緊の課題とされた「つけ込み型不当勧誘取消権」の創設については、2018年改正法の成立後2年以内に必要な措置を講ずべきことが規定されました*。

(2) 上記の附帯決議を受けて、消費者庁で2019年2月から「消費者契約法改正に向けた専門技術的側面の研究会」が始動しています。

* 消費者契約法の一部を改正する法律案に対する附帯決議(2018年6月6日参議院消費者問題に関する特別委員会)
https://www.sangiin.go.jp/japanese/gianjoho/ketsugi/196/f421_060601.pdf