

<経緯>

平成28年改正
・過量契約の取消権
・消費者の解除権を放棄させる条項の無効 等

【衆・参消費者特委 附帯決議】
今後の検討課題について
必要な措置を講ずる旨

消費者
委員会
答申
(29年8月)

平成30年改正
消費者と事業者の交渉力等の格差に鑑み、
消費者契約に関する被害事例等を踏まえ対応

取り消しうる不当な勧誘行為の追加等

① 社会生活上の経験不足の不当な利用

(1) 不安をあおる告知

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

(2) 恋愛感情等に乗じた人間関係の濫用

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られない」と告げて勧誘

② 加齢等による判断力の低下の不当な利用(※)

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

③ 靈感等による知見を用いた告知(※)

例: 「私は霊が見える。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

④ 契約締結前に債務の内容を実施等

例: 注文を受ける前に、消費者が必要な寸法にさお竹を切断し、代金を請求

⑤ 不利益事実の不告知の要件緩和

例: 「日照良好」と説明しつつ、隣地にマンションが建つことを故意に告げず、マンションを販売
→ 故意要件に重過失を追加

※衆議院において追加された規定

無効となる不当な契約条項の追加等

① 消費者の後見等を理由とする解除条項

例: 「借借人(消費者)が成年被後見人になった場合、直ちに、貸貸人(事業者)は契約を解除できる」

② 事業者が自分の責任を自ら決める条項

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う」

事業者の努力義務の明示

① 条項の作成: 解釈に疑義が生じない明確なもので平易なものになるよう配慮

② 情報の提供: 個々の消費者の知識及び経験を考慮した上で必要な情報を提供

○施行期日は、公布日から起算して1年を経過した日
(平成31年6月15日)

消費者契約法の一部を改正する法律（平成30年法律第54号）の主な内容

平成30年6月15日公布

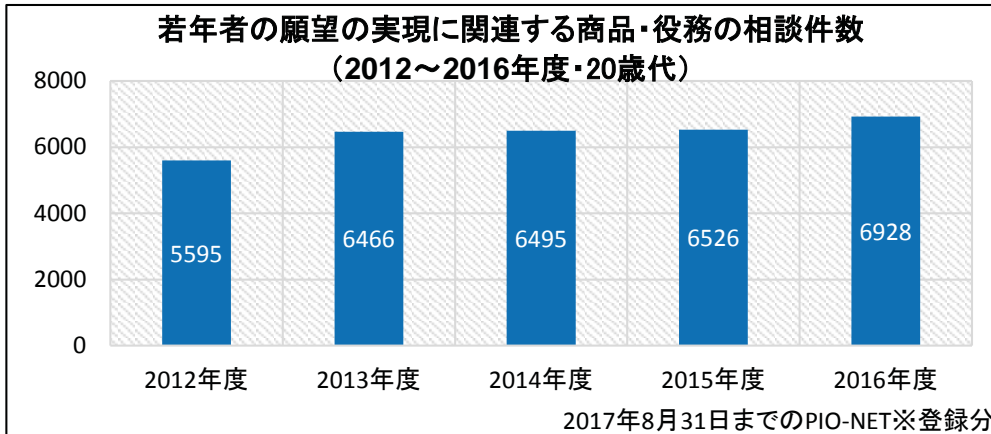
1. 困惑類型 ①(1)不安をあおる告知 (社会生活上の経験不足の不当な利用)

<背景・課題>

- ◇ 若年者の相談事例には、ビジネス等の教室、エステ、タレント・モデル養成など、その願望の実現に関連するものが多い。

【事例】

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」と告げ勧誘。



<対応> 【第4条第3項第3号関係】

消費者 ①社会生活上の経験が乏しいことから、
②願望[※]の実現に過大な不安を抱き

※以下の事項に対する願望

- ・社会生活上の重要な事項(進学、就職、結婚、生計等)
- ・身体の特徴又は状況に関する重要な事項(容姿、体型等)

事業者 ①これを知りながら、
②不安をあおり、契約の目的となるものが願望
実現に必要な旨告げる[※]

※正当な理由がある場合を除く



困惑



契約



取消しが可能

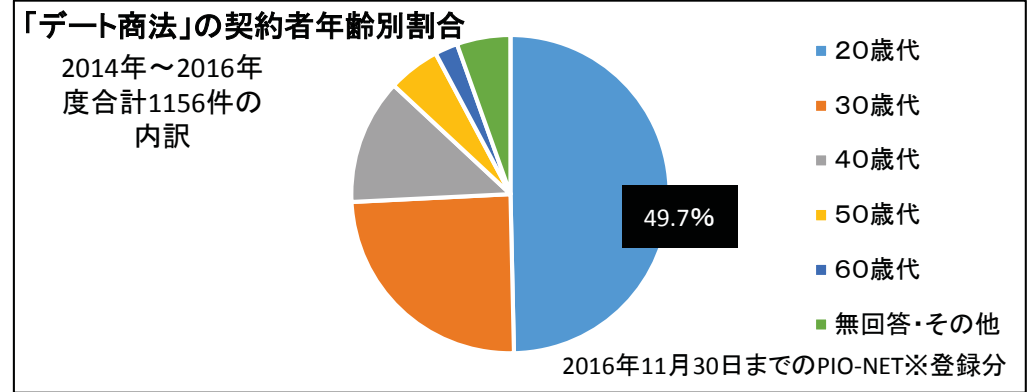
1. 困惑類型 ①(2)人間関係の濫用 (社会生活上の経験不足の不当な利用)

<背景・課題>

- ◇ デート商法は若年者の相談件数が多い商法。
- ◇ 消費生活相談の現場からも、若年者が被害に遭いやすい事例として指摘されている。

【事例】

男性から電話があり、何度か電話するうち好きになり、思いを伝えた。男性に誘われ宝石展示場に行ったところ、「買って欲しないと関係を続けられない」と言われ契約。



※バイオネット：全国消費生活情報ネットワークシステムより。2015年度以降は、消費生活センター等からの経由相談を含まず。

<対応> 【第4条第3項第4号関係】

消費者 ①社会生活上の経験が乏しいことから、
②勧誘者に恋愛感情等の好意の感情を抱き、
かつ、勧誘者も同様の感情を抱いていると誤信

事業者 ①これを知りながら、
②契約を締結しなければ関係が破綻する旨告げる



困惑



契約



取消しが可能

1. 困惑類型 ②判断力の低下の不当な利用

<背景・課題>

- ◇ 加齢や、認知症等の心身の故障により契約の締結に合理的な判断をすることができない事情を利用して本来不必要な商品、役務にかかる契約を締結させる相談事例が多く存在。

【事例】

- 物忘れが激しくなるなど加齢により判断力が著しく低下した消費者の不安を知りつつ、「投資用マンションを持っていないと定期収入がないため今のような生活を送ることは困難である」と告げて勧誘
- 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

<対応>【第4条第3項第5号関係】

消費者 ①加齢又は心身の故障により判断力が著しく低下していることから、
②生計、健康等に関し現在の生活の維持に過大な不安を抱き

事業者 ①これを知りながら、
②不安をあり、契約を締結しなければ現在の生活の維持が困難となる旨告げる*

※正当な理由がある場合を除く

困惑



契約



取消しが可能

1. 困惑類型 ③靈感等による知見を用いた告知

<背景・課題>

- ◇ 靈感商法による相談事例が多く存在。
- ◇ 靈感商法は、合理的な判断をすることができない事情を利用して契約を締結させる類型の一つ。

【事例】

- 「私は霊が見える。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
- 「私には未来が見えるのだが、このままでは3年後に子どもが家出をする。この壺を持っていれば、反抗期は収まるし、家出もしない」と告げて勧誘

<対応>【第4条第3項第6号関係】

事業者 ①靈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、
②そのままでは重大な不利益を与える事態が生ずる旨を示して不安をあり、
③契約を締結することにより確実に重大な不利益を回避できる旨告げる



困惑



契約



取消しが可能

1. 困惑類型 ④契約締結前に債務の内容を実施等

<背景・課題>

- ◇ 事業者が、契約締結前に、消費者に心理的負担を抱かせ、契約を締結するという相談事例が多く存在。

【事例：義務の内容の全部又は一部を実施】

- 事業者が、注文を受ける前に、自宅の物干し台の寸法に合わせてさお竹を切断し、代金を請求した。

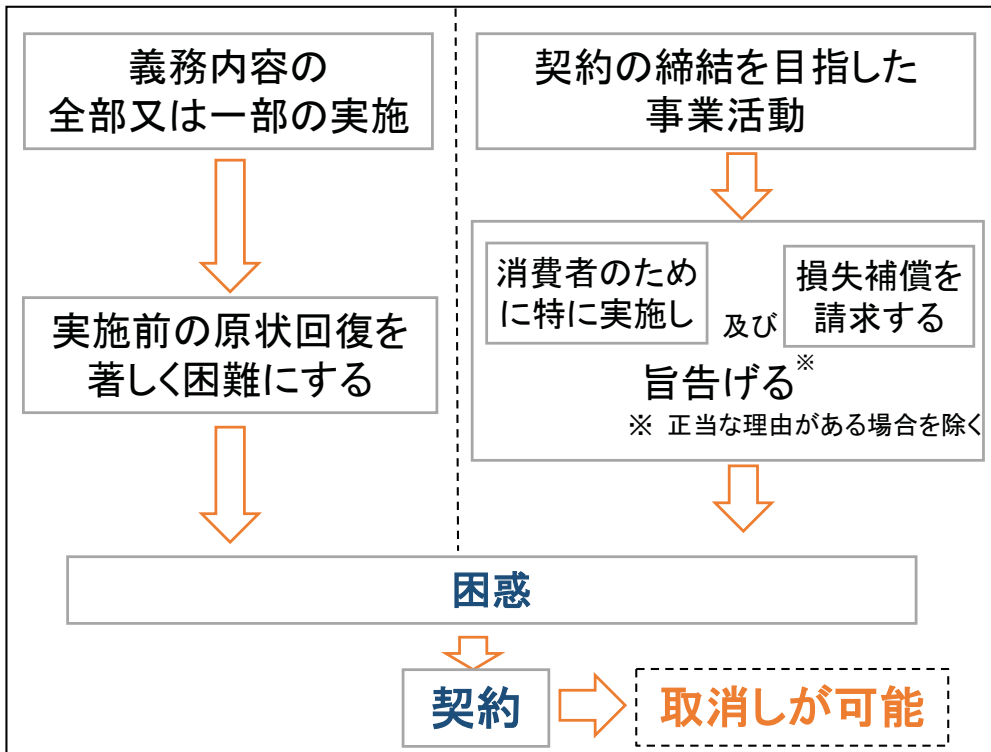
【事例：契約締結を目指した活動による損失の補償を請求】

- マンション投資の勧誘で会ってほしいと言われ会ったが、事業者は他都市の者で、「あなたのためにここまで来た、断るなら交通費を支払え」と告げ勧誘した。

<対応>

【第4条第3項第7号関係】

【第4条第3項第8号関係】



2. 不利益事実の不告知の要件の緩和

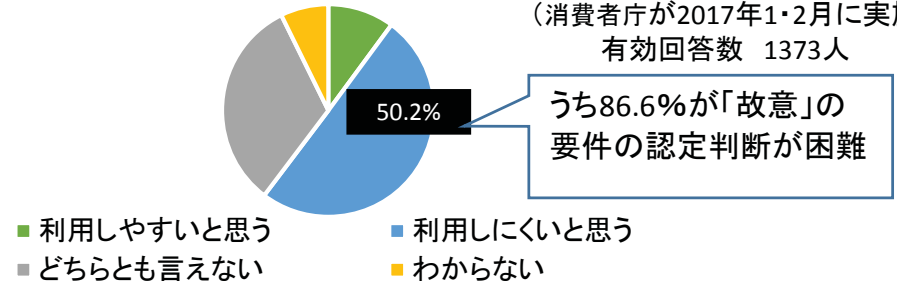
<背景・課題>

- ◇ 不利益事実の不告知に関し、消費生活相談員の多数が**故意**の認定判断が困難と指摘。
- ◇ 消費生活相談の現場で本規定を活用するという観点から、**故意要件を見直すことが重要な課題**。

消費生活相談員に対するアンケート

「不利益事実の不告知の規定は利用しやすいですか」

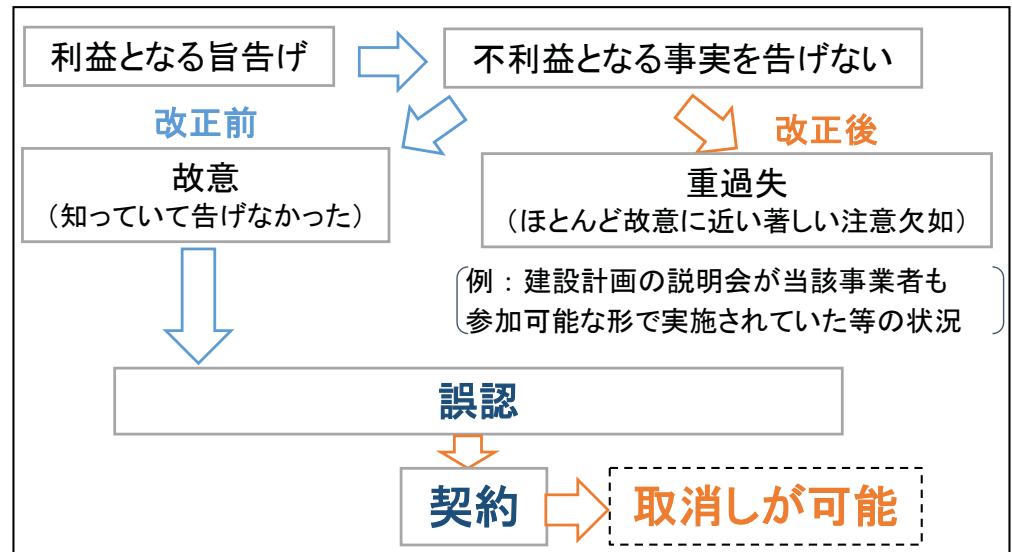
(消費者庁が2017年1・2月に実施)
有効回答数 1373人



【事例】

「日照良好」と説明しつつ、隣地に別のマンションが建つことを告げず、マンションを販売

<対応> 【第4条第2項関係】



3. 不当条項 ①消費者の後見等を理由とする契約解除

<背景・課題>

【条項例】

- 借借人が、次の各号のいずれかの事由が該当するときは、賃貸人は、直ちに本契約を解除できる。

(中略)

成年被後見人の宣告や申し立てを受けたとき。

- 会員が、以下のいずれかの項目に該当する場合、サービス提供者は、直ちに会員資格を取消することができる。

(中略)

成年被後見人の宣告や申し立てを受けたとき。

- ◇ 成年後見制度の理念(※)に照らすと、不当性が高く、無効とされるべきもの。

<対応>【第8条の3関係】

事業者に対し、
消費者が**後見、保佐、補助開始の審判**を受けたことのみを理由とする解除権を付与する条項

無効

- ※ 成年被後見人等がそれ以外の人と等しく生活することができるような社会を作るという理念等。
本規定は「成年後見制度の利用の促進に関する法律」(平成28年法律第29号)の趣旨に沿うもの。

3. 不当条項 ②事業者が自らの責任を自ら決める条項

<背景・課題>

【条項例】

- 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うものとします。

- お客様は、弊社に過失があると弊社が認める場合を除き注文のキャンセルはできないものとします。

- ◇ 改正前の法で無効とされる条項(※)と同様に不当性が高く、無効とされるべきもの。

- ※ 改正前の法では、事業者の損害賠償責任を免除する条項(条項例「当社は一切の損害賠償責任を負いません」)、事業者の債務不履行により生じた消費者の解除権を放棄させる条項(条項例「いかなる場合でも解除できません」)等を無効としている。

<対応>【第8条、第8条の2関係】

- 事業者の損害賠償責任を免除する条項
- 消費者の解除権を放棄させる条項

改正前

- 事業者が
- 自らの責任の有無、
限度
- 消費者の解除権の有無
を決定する権限を付与する条項

改正後

無効

4. その他 事業者の努力義務

<背景・課題>

①条項の作成

- ◇ 消費者と事業者の間には情報・交渉力の格差。
- ◇ 解釈に疑義のある不明瞭な条項によるトラブル。

【事例】

契約書中に「A、B」とある場合、「AかつB」とも「A又はB」とも解釈することができる不明瞭な条項となる。

<対応>【第3条第1項第1号関係】 枠内部分 を明示

条項を定めるに当たっては、消費者契約の内容が、
その解釈について疑義が生じない 明確なもので、かつ、消費者にとって平易なものになるよう配慮することに努めなければならない。

②情報の提供

- ◇ 知識・経験は消費者によって様々。
- ◇ 事業者の消費者に対する情報提供は、個々の消費者の事情を考慮した上で実質的に行われるべき。

<対応>【第3条第1項第2号関係】 枠内部分 を明示

契約の締結について勧誘をするに際しては、消費者の理解を深めるために、
契約の目的となるものの性質に応じ、個々の消費者の知識及び経験を考慮した上で、契約の内容についての必要な情報を提供することに努めなければならない。

5. 公布・施行

- ◇ 平成30年6月15日に公布
- ◇ 公布の日から起算して1年を経過した日から施行（平成31年6月15日）

○衆議院消費者問題に関する特別委員会
(平成30年5月23日)

三 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、本法成立後二年以内に必要な措置を講ずること。

四 本法第三条第一項第二号の事業者の情報提供における考慮要素については、考慮要素と提供すべき情報の内容との関係性を明らかにした上で、年齢、生活の状況及び財産の状況についても要素とするよう検討を行うとともに、消費者が事前に消費者契約の条項を容易に知ることができるようにするための契約条項の開示の在り方についても検討を行うこと。

○参議院消費者問題に関する特別委員会
(平成30年6月6日)

四 高齢者、若年成人、障害者等の知識・経験・判断力の不足など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消費者の取消権（いわゆるつけ込み型不当勧誘取消権）の創設について、消費者委員会の答申書において喫緊の課題として付言されていたことを踏まえて早急に検討を行い、本法成立後二年以内に必要な措置を講ずること。

五 本法第三条第一項第二号の事業者の情報提供における考慮要素については、考慮要素と提供すべき情報の内容との関係性を明らかにした上で、年齢、生活の状況及び財産の状況についても要素とするよう検討を行うこと。