

「個別論点の検討(8)」に関する意見

2015年7月10日

委員 山本健司

1. 不当勧誘行為に関するその他の類型

1-1. 困惑類型の追加

(1) 執拗な電話勧誘

① 執拗な電話勧誘に関する規律の在り方については、関連する他の法制の検討の状況等を注視し、その結果等を踏まえた上で、必要に応じて検討することとしてはどうか。

【意見】

関連法制の検討結果を踏まえたうえで検討することに賛成する。

【理由】

- 1 事業者の執拗な勧誘によって消費者が困惑して契約を締結してしまったという被害事例は多い。また、上記のような被害類型は、電話勧誘の事案に限られるわけではない(例:執拗に自宅や職場への訪問を繰り返すといった事案など)。したがって、第9回資料1「1-1(1)」における「乙案」のような立法を考える必要がある。
- 2 一方、特定商取引法改正の議論が現在平行して進められていることは事実である。したがって、特商法改正の議論の結果(立法の有無・要件・効果等)を見定めようとして、消費者契約法改正の検討をすることに賛成する。
※ 特商法改正の議論の結果がはっきりとしない現時点で消費者契約法改正の必要性は無いといった判断をすることには反対である。

(2) 威迫等による勧誘

② 威迫等による勧誘に関して、次のような趣旨の規定を設けるという考え方について、どのように考えるか。

【A案】「消費者は、事業者が消費者契約の締結について勧誘をするに際し、威迫をしたことにより困惑し、それによって当該消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示をしたときは、これを取り消すことができる」という趣旨の規定

【B案】「消費者は、事業者が消費者契約の締結について勧誘をするに際し、粗野又は乱暴な言動を交えて威迫をしたことにより困惑し、それによって当該消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示をしたときは、これを取り消すことができる」という趣旨の規定

【 意見 】

- 1 A案に賛成する。
- 2 また、靈感商法のような被害事例にも対応できるよう「迷惑を覚えさせるような仕方で勧誘した場合」に関する別規定も必要である。

【 理由 】

- 1 威迫による困惑類型
 - (一) 粗野・乱暴な言動などを伴う勧誘行為で威迫し、消費者を困惑させて契約を締結させるといった被害事例（事例1-1-3, 1-1-4のような事例）について、被害者を救済する規定が必要である。
 - (二) 具体的な在り方として、特商法第6条に「威迫して困惑させてはならない」という法文が既に存在すること、特商法解説にも紹介されている「ことさらに入墨を見せる」といった粗野・乱暴な言動を伴わない威迫行為も存在することを考えると、A案での立法が合理的である。
- 2 威迫によらない困惑類型
 - (一) 現行法がカバーできていない非身体拘束型の困惑惹起行為には、必ずしも粗野・乱暴な言動を伴わない行為、具体的には、①パソコンに「脅威にさらされている」等の警告画面をたくさん表示して困惑させるといった勧誘方法（第9回資料：事例1-5）や、②靈感商法のように「子供に将来不幸が起きる」などと殊更に心理的不安を駆り立てて困惑させるといった勧誘方法も存在する。このような困惑惹起行為による消費者被害の救済も必要である。
 - (二) 具体的な在り方として、A案・B案は、上記①②のような事例を含みうるか不透明である。したがって、威迫によって困惑を惹起した場合に関する規定とは別に、上記①②のような事例を想定して、「迷惑を覚えさせるような仕方で勧誘をし」（特商法施行規則7条1号に既に存在する文言）で困惑を惹起した場合に関する別規定を設けることを考えるべきである。

1-2. 不招請勧誘に関する規律

消費者契約法に不招請勧誘に関する規律を設けるか否かについては、関連する他の法制の検討の状況等を注視し、その結果等を踏まえた上で、必要に応じて検討することとしてはどうか。

【 意見 】

関連法制の検討結果を踏まえたうえで検討することに賛成する。

【 理由 】

- 1 不招請勧誘については、被害事例や苦情事例の多さに鑑みた立法での対応を考える必要がある。
- 2 一方、特商法改正の議論が現在平行して進められていることは事実である。したがって、特商法改正の議論の結果（立法の有無・要件・効果等）を見定めようとして、消費者契約法改正の検討をすることに賛成する。

※ 特商法改正の議論の結果がはっきりしない現時点で消費者契約法改正の必要性は無いといった判断をすることには反対である。

1-3. 合理的な判断を行うことができない事情を利用して契約を締結させる類型

事業者が一定の状況に置かれた消費者と契約を締結した場合に、事業者の主観的態様と締結した契約の客観的内容次第で、消費者が、取消し又は解除によりその契約の効力を否定することができるという趣旨の規律を設けることとする場合には、

①(a) 主観的要素との関係では、まず、消費者がどのような状況に置かれた場合を念頭におくかを検討する必要があるところ、例えば、判断力の不足、知識・経験の不足、心理的な圧迫状態、従属状態などが想定されるが、これらを対象として取り上げることについてどう考えるか。

(b) これらを例示的に列挙した上で、包括的な要件を設ける場合、当該事情があるために一般的・平均的な消費者であれば通常することができる判断ができない状況を指すという趣旨で、例えば、「消費者が当該契約をするかどうかを合理的に判断することができない事情」とすることが考えられるが、これについてどう考えるか。

(c) そのような事情についての事業者の主観的態様として、そのような事情を「利用」した（自己の利益のために当該状況を積極的に用いた）ことを要件とすることが考えられるが、これについてどう考えるか。

② 客観的要素との関係では、事業者の当該行為がなければ、一般的・平均的な消費者であれば通常締結するとは考えられない契約を締結させられたという意味で、不必要な契約を締結したことを要件とすることが考えられるが、これについてどう考えるか。

【 意見 】

①(a)、(b)、(c)、②の各論点について、いずれも賛成する。

【 理由 】

1 規定の必要性

認知症や躁鬱病であるなど合理的な判断ができない状況にある消費者を食い物にするような消費者被害は極めて多い。高齢化が進む我が国において、高齢者が安心して暮らしてゆける社会にするためには、このような状況を放置しておくことはできない。つけ込み型不当勧誘事案の被害者救済規定は、今回の法改正で必要不可欠である。

2 ①主観的要件について

(-) (a)の点について

判断力の不足、知識・経験の不足、心理的な圧迫状態、従属状態などを対象として取り上げることに賛成する。事例1-3-1～5で例示されているように、いずれも実際の被害事例に現れている典型的な類型である。

(二) (b)の点について

上記(a)の事由を例示的に列挙した上で、当該事情があるために一般的・平均的な消費者であれば通常することができる判断ができない状況を指すという趣旨で「消費者が当該契約をするかどうかを合理的に判断することができない事情」という要件を設けることに賛成である。問題となる状況を全て列挙しきることは立法技術的に困難であるし、提案の内容も合理的である。

(三) (c)の点について

事業者の主観的態様として、上記のような消費者側の事情を事業者が「利用」した（自己の利益のために当該状況を積極的に用いた）という要件を付加することに賛成である。事業者の動的な安全への配慮や事業者との利益調整という観点から、上記のような要件は必要と考える。

3 ②客観的要件について

事業者の当該行為がなければ、一般的・平均的な消費者であれば通常締結するとは考えられない契約を締結させられたという意味で「不必要な契約を締結したこと」を要件とすることに賛成である。客観的に不必要な契約であると認められるならば契約の効力を否定することが必要かつ相当であるし、要件としても明瞭である。

2. 不当勧誘行為に基づく意思表示の取消しの効果

消費者契約法に基づいて意思表示が取り消された場合について、消費者の事業者に対する返還義務の範囲に関する特則を設けるべきであるという考え方について、どう考えるか。

<具体的対応（第12回と同じ）>

【甲案】事業者は、消費者に対して、物の使用により得られた利益や費消されて原物返還が不可能になった物の客観的価値、権利の行使によって得られた利益、又は提供を受けた役務の対価のそれぞれに相当する金銭の支払いを請求することができないという趣旨の規定を設ける。

【乙案】意思表示の当時、当該意思表示を取り消すことができることについて善意であった消費者の返還義務の範囲を現存利益に限定するという趣旨の規定を設ける。

【丙案】民法の解釈・適用に委ねる。

【 意見 】

甲案に賛成する。

【 理由 】

1 規定の必要性

誤認取消や困惑取消が肯定される不当勧誘行為を行った事業者の「やり得」「利得の押し付け」を許さないためにも、消費者取消権を無意味なものにしないためにも、取消の効果に関する特別規定は必要不可欠である。

2 具体的な規定の在り方

(一) 具体的な在り方としては、甲案が直裁かつ合理的である。また、このように考えても、かかる規定の適用場面は「誤認取消や困惑取消が肯定される不当勧誘行為（加害行為）を行った事業者」と「その被害者である消費者」との間の消費者取消権行使後の清算手続という極めて限定された場面であるうえに、そこにおける契約当事者間の要保護性の高低は明らかである点において、大きな弊害はない。むしろ不当勧誘行為の抑止という観点からも甲案が合理的である。

(二) なお、もし万一乙案を基礎に特別規定の在り方を考える場合には、日弁連改正試案第21条第2項（資料1・41頁）のような、個別事案において問題がある場合には事業者の原状回復請求権の全部又は一部が制限されるという規定を併設して、合理的な解決を図りうるようにすべきである。

3. 取消権の行使期間

法第7条第1項に定める取消権の行使期間を伸長すべきという考え方について、どう考えるか。

また、伸長することとした場合、具体的な行使期間としては、以下の考え方があり得るが、どう考えるか。

<具体的な対応>

短期 【甲案】 追認をすることができる時から1年間

【乙案】 追認をすることができる時から3年間

【丙案】 追認をすることができる時から5年間

長期 【甲案】 当該消費者契約の締結の時から10年間

【乙案】 当該消費者契約の締結の時から20年間

【 意見 】

短期3年（乙案）、長期10年（甲案）に賛成する。

※短期5年（丙案）、長期20年（乙案）にも反対はしない。

【 理由 】

- 1 一般の消費者は消費者取消権の成立自体を認識していない場合も多く、費用対効果や消費者被害にあった恥ずかしさなどに思い悩み躊躇するうちに6か月が経過してしまうといった場合は少なく無い。また、不動産の被害事例などでは、契約から5年以上経って不実告知を確信できる場合もある。
- 2 民法に規定されている取消権の行使期間とのバランスという観点からも、消費者契約法の取消権の行使期間は、短期・長期ともに短かすぎる。民法（債権関係）改正の議論において、取消権の行使期間を短縮するという考え方が、被害救済の範囲を狭める等の意見から見送られた経緯も併せ考慮すべきである。

4. 事業者の損害賠償責任を免除する条項（法第8条）

法第8条第1項第2号及び第4号について、消費者の生命又は身体に生じた損害を賠償する責任の一部を免除する条項について、どう考えるか。

<具体的な対応>

【A案】消費者の生命に生じた損害を賠償する責任の一部を免除する条項を無効とする。

【B案】原則として無効としたうえで、生命又は身体に対する侵害の程度、免除される事業者の損害賠償責任の範囲及び消費者契約を締結する目的に照らして合理的と認められる場合には、例外的に有効とする。

【C案】現行法の規定を維持した上で、法第10条の解釈・適用に委ねる。

（注）いずれの案であっても、問題のある事例について消費者及び事業者への周知を図る必要があると考えられる。

【 意見 】

A案に賛成する。

【 理由 】

- 1 生命は、他の法益とは質的な相違のある極めて重要な法益である。
- 2 規定内容や適用範囲の明確化という観点からA案に賛成する。

5. 損害賠償額の予定・違約金条項（法第9条第1号）

5-1. 「当該事業者が生ずべき平均的な損害の額」の立証

消費者が「当該事業者が生ずべき平均的な損害の額」を主張・立証するのは困難であることから、立法による対応が必要であるという考え方について、どう考えるか。

<具体的な対応>

【A案】「当該消費者が生ずべき平均的な損害の額」を超えないことについて事業者が立証責任を負うという趣旨の規定を設ける。

【B案】消費者は「当該事業者が生ずべき平均的な損害の額」又は「同種の事業を行う通常の事業者が生ずべき平均的な損害の額」のいずれか又は双方を立証することができ、かつ、事業者は「同種の事業を行う通常の事業者が生ずべき平均的な損害の額」よりも「当該事業者が生ずべき平均的な損害の額」がより高くなることを立証することができるという趣旨の規定を設ける。

【 意見 】

A案に賛成する。

【 理由 】

- 1 当該事業者が生ずべき平均的な損害は、通常は当該事業者にはしか知り得ないものであり、当該事業者の帳簿その他の内部資料を開示されない限り、これを消費者が知るのは困難な場合が多く、消費者に主張・立証責任を課すのは不可能を強いるものである。したがって、「平均的な損害」の主張・立証責任を事業者に転換する必要がある。
- 2 また、事業者側に資料が存在している以上、事業者にとっても困難を強いるものではない。
- 3 現行法上の文書提出命令等で、強制的に消費者の指定する文書の提出を強いられるのではなく、事業者が自主的に選択した資料を提出できるという点ではむしろ事業者にとって利益がある。
- 4 B案は、当該業種に属する多くの事業者が高額な違約金を定めた標準約款等に準拠していた場合などを適切に規律できないという点で問題がある。

5-2. 期限前の弁済に伴う損害賠償等

期限前の弁済に伴う損害賠償額を予定する条項について、過大な額の条項が定められた場合等に対応するため、法第9条を改正するという考え方について、どう考えるか。

<具体的な対応>

【A案】法第9条第1号を改正し、消費者契約の解除に伴わない損害賠償額の予定条項も対象とする。

【B案】期限前の弁済に伴う損害賠償請求に関する特則として、約定の返還期限までの利息相当額以上の部分を無効とする趣旨の規定を設ける。

【C案】法第10条の適用又は法第9条第1号の類推適用に委ねる。

(注) 【B案】については、あわせて5-1の規定も設けることが考えられる。

【 意見 】

いずれも賛成できない。この問題については継続検討が必要と考える。

【 理由 】

- 1 民法改正法案 591条第3項が、消費者である借主が期限前弁済した時に約定利息金など事業者の履行利益を賠償するのが当然であるといった誤った実務や悪質な業者による濫用的な運用を招かないようにする必要がある。

実際問題としても、消費者金融の場面を想定すると、貸主である消費者金融業者は一般に多数の小口貸付けを行っているため、借主が期限前弁済をした金銭を他の顧客に対する貸付けに振り向けること等によって特段の損害が生じないことも多い。少なくとも消費者金融の場面においては借主の損害賠償義務

を当然に観念するのは相当でない。

- 2 具体的な在り方として、C案は、この問題について何らの具体的な指針を示さない点で賛成できない。

また、A案は、1つの考え方ではあるが、「平均的損害」という規範的要件に問題の解決を預けてしまう点で類似の問題があるように思われる。

さらに、B案は、「少なくとも消費者金融の場面においては借主の損害賠償義務を当然に観念するのは相当でない」という問題意識に合致しないのみならず、逆に「約定の返還期限までの利息相当額までは請求してよいのだ」といった誤った反対解釈を招来するおそれがあるように思われる。

- 3 この問題については、事務手数料その他期限前の弁済がなければ事業者が通常負担することがなかった費用を超える損害賠償請求権を事業者に肯定する合理的必要性などについて、継続検討が必要と考える。

以上