

参考事例集¹

第1 総則

1. 「消費者」概念の在り方（法第2条第1項）

- 事例 1-1 相手方事業者に勧められて個人が初めて投資用マンションを購入した。
- 事例 1-2 相手方事業者に勧められて個人がフランチャイズ契約を締結した。
- 事例 1-3 契約当時、既に事業を廃止していたが、相手方事業者の勧めで形式的には個人事業者として電話機及び主装置一式のリース契約を締結した。
- 事例 1-4 執拗な勧誘に根負けして、自宅玄関に掲げていた寺の名前で電話機及び主装置一式のリース契約をしたが、寺は亡くなった弟が生前家庭内で仏像を拝むだけのものであった。
- 事例 1-5 自宅において1人で業務をしている社会保険労務士が、相手方事業者から電話料金が安くなるとの説明を受けて、電話機リース契約をした（期間84ヶ月・総額約60万円、内線ボタン30個装備・複数同時通話機能付き）。
- 事例 1-6 大学のサークルの合宿のため、サークル名義で宿泊契約を締結した（5泊6日、宿泊延べ人数209人）。
- 事例 1-7 個人が、コンビニエンスストアのフランチャイズチェーン運営を行う会社によるフランチャイズ契約の説明会に参加して、同会社との間でフランチャイズ契約を締結した。
- 事例 1-8 ネット通信事業のウェブサイトを立ち上げたばかりの個人が、電話勧誘を受けて、SEO対策サービス契約を締結した。
- 事例 1-9 菓子製造販売を行う個人事業主が、ホームページ作成契約を締結した。
- 事例 1-10 マッサージ店を個人経営している者が、あるポイント端末機を利用すればスマートフォンを利用した効果的な広告のサービスが受けられると言われて、ポイント端末機（約160万円）の購入契約を締結した。

2. 情報提供義務（法第3条第1項）

- 事例 2-1 電気通信事業者との間で電気通信役務提供契約を締結し、パソコンと接続して行うパケット通信方式によるインターネット通信サービス

¹ 本資料は、第7回から第15回の消費者契約法専門調査会で配布された個別論点の検討資料に掲載された事例をまとめたものである。（なお、事例番号は改めて付している。）

を1週間利用したところ、通信料金として約20万円請求された。契約時には、携帯電話をパソコンにつないでインターネット通信をする
と通信料金が高額になるおそれがあること等について説明を受けな
かった。

事例 2-2 事業者（建築会社）から、融資を受けて所有地に容積率の上限に近い
建物を建築した後にその敷地の一部を売却して返済資金を調達する
旨の計画の提案を受け、建物を建てたが、売却予定地を除いた敷地部
分のみでは容積率の制限を超える違法な建築物となることがわかつ
た。

事例 2-3 全戸オーシャンビューという眺望をセールスポイントとしている建
築前のマンションの1室を購入したところ、電柱及び送電線によって
眺望が阻害されていた。

事例 2-4 建築前のマンションの1室を購入したところ、嫌悪施設（変圧器付き
電柱）がバルコニーの至近距離に存在し、リビングルームの窓はふさ
がれたようになっていた。

事例 2-5 シミ除去のためのレーザー治療を受けたところ、施術後、色素脱出、
炎症性色素沈着が生じた。医師からは、シミは1回のレーザー治療で
きれいになり、副作用などの危険もほとんどないとの説明がされてい
た。

事例 2-6 未破裂脳動脈瘤のクリッピング手術（開頭して脳動脈瘤の頸部に金属
製のクリップをかける方法）を受け、直後にくも膜下出血が生じて患
者が死亡した。クリッピング手術にはそれなりの危険性があるとは説
明されたが、この点につき数値を挙げるなどして具体的に説明するこ
とはなかった。

事例 2-7 探偵業を営む事業者から探偵業が高収入である旨や仕事を紹介する
旨の説明をされて探偵業を営むことを決意したが、仕事も収入もほと
んど得られなかった。

事例 2-8 携帯電話の機種変更をしたところ、スマートフォンを勧められ、同時
に契約すると安くなると言われてタブレットとWi-Fiルーターの
契約もした。しかし、機器代金は高額であり、通信料は安くならなかつ
た。

事例 2-9 コンビニの外でキャンペーンくじの声を掛けられ、くじを引いたとこ
ろ、ウォーターサーバーが当たった。通常は有料の年会費やレンタル
料金が無料だと言われたので契約した。後日、サーバーと水が届き、
契約書を確認したところ、水を定期購入する契約になっていることが
わかった。また、ウォーターサーバーについて1年未満で解約すると、
5000円のサーバー引取手数料がかかると書いてあった。

事例 2-10 「年収1千万円以上のエリート」と結婚できると言われて結婚相手紹
介サービスに入会したが、その「エリート」は会員の一部のみであり、

別途、情報料や交際申込費用がかかることがわかった。

事例 2-11 3 か月保証付きの中古車を購入したところ、納車から 2 か月が経たないうちにハイブリッドシステムの異常が生じたので、修理を依頼したところ、ハイブリッド車のエンジンは保証適用外と言われた。

3. 契約条項の平易明確化義務（法第 3 条第 1 項）

事例 3-1 ダイエット食品「スリム X」（仮称）の無料サンプル（送料のみ負担）を申し込んだ場合に、無料サンプルの利用後、登録解除をしない限り定期購入プログラムに移行する旨を長文かつ難解な記述で説明する条項

「*重要：（略）リスクフリートライアルのご利用をお選びいただいた場合、ご注文時に送料・取扱手数料をご請求させていただきますのでご了承ください。ご注文を承ってから 3 日以内に商品が発送され（以下「初回発送」といいます）、10 日以内にお手元に届く予定です。商品の単品・セット購入を選択された場合（以下「単品・セット購入」といいます）、お客様のクレジットカードには商品代金全額と送料・取扱手数料がご注文時に課金されます。定期お届けプログラム（以下、「本プログラム」）にご登録後、商品発送から 14 日以内（以下、「本トライアル期間」）に登録解除なさらなかった場合、本トライアル期間終了時に初回発送製品の代金がクレジットカードに課金されます。その後、トライアル期間の開始日から 30 日ごとに引き続きプログラム特典の A slim[仮称。ダイエット食品商品名。以下同じ。]をお楽しみいただけます。新しい A slimをお楽しみください。その後、翌月の A slim がお客様に送られ、ご注文代金（送料・手数料込み）を商品発送時に課金いたします。A slim を単品またはセットで 1 度だけ購入されたいお客様は、本プログラムに登録する義務はございません。なお、発送に日数を要する海外からのご注文に関しては、トライアル期間を 7 日間延長いたします。詳細は、「登録・お支払い請求および登録解除について」をご参照願います。お客様が商品の単品・セット購入をご利用になった場合、送料・取扱手数料に加え、A slim のご注文処理時に商品代金を請求されます。お客様が本プログラムに登録された場合、お客様のクレジットカードには、初回送料が課金されます。本手数料は、毎月発送される A slim の初回発送分（略）の送料ならびに取扱手数料（以下「初回送料・取扱手数料」といいます）となります。初回送料・取扱手数料の支払いから 14 日後に、お客様は商品代金を請求されます。初回送料・取扱手数料が処理されると、お客様は本プログラムに登録され（以下「登録」といいます）、以下の条件に基づいて、毎月継続的にプログラム特典をお受取になることができます。」

事例 3-2 建物及びその建物に収用された設備・什器等を保険の目的とする保険契約の約款

「第 1 条 当社は、この約款に従い、次に掲げる事故によって保険の目的について生じた損害（略）に対して、損害保険金を支払います。

(1) 火災」

【事業者の解釈】「事故」とは、偶発性を有するものをいい、火災による保険金を請求する場合には、保険契約者において、その火災が故意等に基づかないことの立証を要する。

事例 3-3 建物及び家財等を目的とする店舗総合保険契約の約款

「台風、せん風、暴風、暴風雨等の風災（こう水、高潮等を除きます。）、ひょう災または豪雪、なだれ等の雪災（融雪こう水を除きます。）によって保険の目的が損害を受け、その損害の額が二〇万円以上となった場合には、その損害に対して、損害保険金を支払います。」

【事業者の解釈】「雪災」とは、異常な気象状況によって生じた雪による災害をいい、異常性のない日常的な雪によって万一被害が生じたとしても、保険金支払の対象とはならない。

4. 消費者の努力義務（法第3条第2項）

（該当無し）

第2 契約締結過程

1. 「勧誘」要件の在り方（法第4条第1項、第2項、第3項）

- | | |
|--------|--|
| 事例 1-1 | インターネット上のオークションサイトで、「修復歴なし」の中古車を約 76 万円で落札した。 |
| 事例 1-2 | ネット検索で、100%必ず儲かると謳っている情報商材を 5 万円で購入した。 |
| 事例 1-3 | 「食べるだけで痩せるクッキー」「効果がなかったら返金します」という折り込みチラシを見て申し込んだ。 |
| 事例 1-4 | テレビの商品説明で「皺が伸びホウレイ線が消える」と女性の使用前後の映像を出していたのを見て、その化粧クリームを購入。 |
| 事例 1-5 | 骨董の刀の購入において、売主作成のパンフレットには、本件刀について、「時代はかなり上がると見て良いでしょう」「平安時代まで上がるのではないのでしょうか」等記載されており、売主から、刀の製作時期は鎌倉時代初期又は平安時代まで遡るとの説明を受けた。 |
| 事例 1-6 | 電話で出資の勧誘を受けた後、「期間 1～3 年（予定）期間中合計の予想最低配当率 100%！」と記載されたパンフレットが郵送され、その後、訪問されて商品について、「100 万円出資すれば、1 年後には倍になる」「100 万円出資すれば、1、2 年後には倍になる」と説明された。 |
| 事例 1-7 | マンション購入において、販売担当者が、本件マンションの眺望の良さを強調したほか、原告に配付した本件マンションの眺望・採光・通風の良さが謳われている本件マンションのパンフレット、図面集及びチラシを配付して、その本件建物の採光や通風の良さを強調した。 |
| 事例 1-8 | 4 か月前、ネット上の広告を見て連絡したところ、月に 10 万円儲かると言われたので、当該事業者のバナー広告を作るという契約を締結し、最初にカードで 30 万円支払った。 |

- 事例 1-9** 中古車販売について、本件車両の実際の走行距離が約 12 万キロメートルであったにもかかわらず、ホームページでも店舗内のプライスボードでも走行距離を 8 万キロメートルないし 8 万 1500 キロメートルと表示し、売買契約締結に際してもこれを明確に訂正しなかった。
- 事例 1-10** 仲裁センターにおける仲裁手続についてのパンフレットの「和解」という項目に、当事者双方と仲裁人の三者が並んでいる絵が描いてあったため、消費者が、仲裁手続は三者同席のもとで行われるものと誤信して仲裁手続の申立てを行った。

2. 断定的判断の提供（法第 4 条第 1 項第 2 号）

- 事例 2-1** 「半年後には上場し、上場時の公募価格は、幹事証券会社及び会計監査法人の試算によれば 50 万円で、安く見積もっても 40 万円は下らないであろう」との説明を受けて、未公開株式を購入したが、1 年経っても上場しなかった。
- 事例 2-2** 「毎回 3000 円から 5000 円の投資金で大当たりが引ける」、「100 パーセント絶対に勝てるし、稼げる。月収 100 万円以上も夢ではない」、「お店 1 店につき滞在時間は約 2 時間で、平均 5 万円から 8 万円勝てる」、「パチンコ攻略情報代金は数日あれば全額回収できる」などという勧誘を受けて、パチンコ攻略情報を購入したが、提供を受けた情報は、難易度の高い特殊な技術を必要とするもので、かつ、パチンコ台の釘の状態に大きく左右されるものであり、その情報どおりの手順を何度も試みたが成功しなかった。
- 事例 2-3** 外国為替証拠金取引をしていた事業者から、当該事業者が営業停止処分を受ける可能性があると言われ、それまでの取引を清算すること等を内容とする和解契約の締結について勧誘された際に、同業他社の例を挙げ、「おそらく 6 ヶ月ぐらいの営業停止になり、そうなると会社がつぶれ、預託金がほとんど戻って来ない、戻ってこないお金よりも、行政処分が出る前の今なら 100 万円は確実に返すことができる」と述べて、残金の返還請求権を放棄させられた。
- 事例 2-4** 「成績は必ず有名校合格の線まで上がり、有名校に合格できる」という事業者の説明に納得して、小学校 5 年生の長男の私立中学校受験のために、家庭教師派遣契約を締結したが、長男の成績は上がらず、有名校にも合格できなかった。
- 事例 2-5** 痩身エステが体験できると路上で声をかけられ、店に行った。施術後、「高額だがこのエステコースを受ければ必ず痩せる」と言われ、契約をしてしまった。しかし施術を受けても肌が赤くなって痛いだけで何の効果もあがらなかった。苦情を言ったが、「全部受ければ効果がある」と言われ我慢してコースの大半を受けたが、全く効果がなかった。
- 事例 2-6** 「確実に C カップになる」「必ず効果がある」とも言われ、バストア

事例 2-7

ップのほか、手足をトリートメントするという美容機器を購入した。易学院を経営する事業者から、「名前を変えたらあなたの運勢は良くなる。」、などと言われて、改名及びペンネーム作成の契約をし、また、「印鑑の名前はその人の顔です。良い印鑑を持つと、名前同様に運命が変わります。絶対に印鑑は良い印鑑が必要です。」などと言われて、印鑑を購入した。

3. 不利益事実の不告知（法第4条第2項）

（1）不実告知型

事例 3-1

A社製の太陽光発電システムとオール電化光熱機器類の売買及び工事請負契約において、本件契約を締結すれば、月額的光熱費等合計28,000円の得になり、本件契約にかかるクレジット代金月額と従前の光熱費月額を比較すると8,000円程度負担が増えるが、クレジット期間15年で代金の支払を完了した後、本件システムの寿命を30年と考えれば、長期的には本件契約によることが得である旨の説明を受けた。（※当該説明は、本件工事代金についてA社製の太陽光発電システムとして標準的な価格に基づくものではなく、契約代金は最高額に近い金額のものだった。）

事例 3-2

LPガス供給に関するバルク設置契約について、バルク設備の所有権は事業者にあり、バルク設備の設置に関して工事その他の費用がかからないことを説明した。（※バルク設置契約上、LPガス供給契約が終了すると、バルク設備の買取義務が生じることとなっていた。）

事例 3-3

医療機関との間で包茎手術及びこれに付随する亀頭コラーゲン注入術について診療契約を締結した。（※包茎手術における亀頭コラーゲン注入術が医学的に一般に承認された術式と認められないものであった（判決当時）。）

事例 3-4

別荘地としての土地売買契約において、緑が豊かで、空気のきれいな、大変静かな環境が抜群の別荘地であるなどと説明した。（※近接地に産業廃棄物の最終処分場や中間処理施設等の建設が計画されていた。）

事例 3-5

マンション販売契約において、口頭及びパンフレット、図面集、チラシを用いて本件マンションの眺望・採光・通風が良い旨を説明した。（※本件マンションの北側隣地に本件マンション完成後すぐに3階建ての建物（本件マンションの眺望・通風等を失わせる）が建設される予定だった。）

事例 3-6

海の側の敷地に「全戸オーシャンビューのリビングが自慢です」として販売された新築マンションの売買契約において、買主が3階と5階のいずれの部屋にするかを決定する際に、眺望に違いはないと説明されて3階の部屋に決めたが、マンションが完成してから電柱と送電線

により 3 階の部屋の眺望が阻害されていることが判明した。

(2) 不告知型

事例 3-7 寺院に奉納するために梵鐘の製作を依頼する旨の請負契約において、前払金として支払う 2 億円が契約解除の場合には違約金となる旨の条項が契約書に定められていた。(※請負人は、それまでは梵鐘の奉納場所があらかじめ確保される前に梵鐘を作ることとは無理としていたのに、本件契約においては、設置すべき寺院すら決まっていなかった段階で契約の締結に踏み切ったという事情がある。)

事例 3-8 中古マンションの購入に際し、契約前に業者と現地に行った際、「子供が喘息なので、前の空き地に変なものが建つと困る」と質問したところ、事業者から「市の施設が建つらしい」とだけいわれた。(※契約直後の市の広報誌によると、マンション前の当該土地にごみ焼却炉建設計画の候補地になっていた。)

事例 3-9 建築前のマンションの 1 室を購入する契約において、販売前に、購入物件の居住者である消費者にとっての嫌悪施設(変圧器付き電柱)の存在について説明されなかった。(※変圧器付き電柱がバルコニーの至近距離に存在し、リビングルームの窓はふさがれたようになっていた。)

4. 「重要事項」(法第 4 条第 4 項)

事例 4-1 山林の所有者が、測量会社から電話勧誘を受けた際、当該山林に売却可能性があるという趣旨の発言をされ、測量契約と広告掲載契約を締結したが、実際には市場流通性が認められない山林であった。

事例 4-2 自宅を訪問した事業者が床下を点検し、「床下がかなり湿っている。このままでは家が危ない。」と言われ、床下への換気扇の購入・設置の契約を締結した。床下点検をした際、科学的な方法で水分の測定をしたわけではなかった。

事例 4-3 「電話回線がアナログからデジタルに変わります。今までの電話が使えなくなります。この機械を取り付けるとこれまでの電話を使うことができます。」と言われ、そのように誤信して通信機器のリース契約を締結した。

事例 4-4 事業者の店舗で「毛根の組織が死んでいるので自分の毛が生えるということは望めない。」と言われ、そのように誤信してかつらを購入した。

事例 4-5 ガソリンスタンドで給油したところ「溝がすり減ってこのまま走ると危ない、タイヤ交換が必要」と、その場で交換を勧められた。不安になって、勧められるままに交換してしまったが、本当にその必要があ

ったのかどうか不明だ。

事例 4-6

陳列コーナーにおいて「一般市場価格」との趣旨で 41 万 4000 円という値札を付けていたファッションリングについて、29 万円で購入したが、一般的な小売価格はせいぜい 12 万円程度であった。

事例 4-7

貸金業者と消費者との連帯保証契約に関し、実質的な借主が主債務者とは別に存在しており、しかも主債務者には支払能力がないにもかかわらず、これらを秘し、主債務者及びその支払能力について誤信させて、連帯保証契約を締結した。

事例 4-8

事業者が、金の商品先物取引の委託契約の締結を勧誘する際に、東京市場における金の価格が上昇傾向にあることを告げ、この上昇傾向が年内は続くとの自己の相場予測を伝え、金を購入すれば利益を得られる旨説明したが、一方で、将来における金の価格が暴落する可能性があることを示す事実を告げなかった。

事例 4-9

携帯電話の機種変更をしに店舗に行ったところ、スマートフォンを勧められた。同時にタブレットを購入して Wi-Fi ルータの契約をする
と通信料が安くなると言われ、契約した。しかし、通信料は安くな
らなかった。

事例 4-10

新築マンションの鍵を受け取った日に、事業者が来訪し、「管理組合から依頼されて来た。引越前にカビ止め施工をしたほうがよい。他の入居者もみんなやっている。」と言われて契約したが、実際には、管理組合からの紹介ではなく、他の入居者で契約している人も少なかった。

5. 不当勧誘行為に関するその他の類型

(1) 困惑類型の追加・不招請勧誘

事例 5-1

電話勧誘で、3 年前から次々に教材（総額 70 万円）を購入した。断つても何度も職場に電話があり、「私のため」「今回限り」などとしつこく言われたため、契約してしまった。

事例 5-2

自宅の固定電話に、知らない業者から、「20 年前の学生名簿を見た」と言って賃貸用マンション購入の勧誘電話がかかってきた。会社名を名乗るのみで、電話番号は非通知だった。断ったのに、その後も何度も電話がかかってきた。自分は一人暮らしでもあり、怖いので穏便に対応しているが、脅すように畳み掛けられる。住所も知られているので、業者が来訪してきたり、嫌がらせを受けたりするのではないか。老後のための投資だと言われたが、必要ない。

事例 5-3

知らない事業者から、「先日注文いただきました健康食品が出来上がりました。本日送ります」と電話がかかって来た。「注文していない。送られては困る」と言ったところ、「注文を受けた記録が残ってるん

だ。ふざけるな。すぐに届けるからな」と怒鳴られ、怖くて了解してしまった。

事例 5-4

10 年前に職場への電話勧誘で行政書士資格取得教材の購入契約をしたが、資格は取っていない。3 年前に見知らぬ会社から電話があり「生涯契約になっている。継続の教材を送る」といわれた。仕事で長話ができず承諾した。その後何度も電話があり、周囲が気になって断れないまま 3 回も教材を購入する契約をしてしまった。先日、思い切って、今度は契約するつもりはないと言ったところ、突然居丈高な口調に変わり、勤め先に出向くと脅された。

事例 5-5

パソコンの画面上に、「パソコンが脅威にさらされている」といった警告画面がたくさん表示され、不安になり、わからないままクレジットカード決済をして、その警告画面で購入を勧められたセキュリティソフトをダウンロードして購入した。

事例 5-6

呉服や貴金属を同一業者から勧められ、約 3 年間で 10 点以上契約したが、支払が大変なので解約したい。訪問販売や展示会に誘われて合計 1000 万円以上の契約をした。収入は年金のみで月 14 万円だがクレジットの支払が 18 万円くらいになる。生活していけない。解約したい。

(2) 合理的な判断をすることができない事情を利用する類型

事例 5-7

呉服等の販売会社が、高齢の女性に対し、認知症のために財産管理能力が低下している状態を利用し、従業員らが当該女性と個人的に親しい友人関係にあるかのように思い込ませ、着物や宝石など必要のない商品につき、老後の生活に充てるべき流動資産をほとんど使ってしまうほど購入させた。

事例 5-8

婦人用品の小売業者が、躁うつ病、軽度認知症を患っている 77 歳の女性に対し、約 6 か月の間に 115 点、総額 1286 万円の服飾品を販売した。女性の判断能力は十分ではなく、業者もそのことを知り得た。

事例 5-9

86 歳の独居の老女の所有する不動産について、不動産会社が、それが少なくとも時価 700 万円以上の価値があることを知りながら、また、所有者である高齢の女性が不動産相場に疎いことを予期しつつ、突然電話をかけて時価を著しく下回る 150 万円での売却を持ちかけ、その電話で直ちに売買契約の合意と決済手順までも決めてしまい、その後、初対面でありながら担当者と司法書士を派遣して売買契約書を作成して即日決済を完了させた。

事例 5-10

夫の死亡後、仕事ができる精神状態ではなくなり、数か月休職した後で退職してしまっていた女性に対し、易学院を経営する事業者が、「あなたの名前はおかしい」、「名前を変えたらあなたの運勢は良くなる」、「あなたの夫が亡くなったのもあなたのせいだ。この名前のせいだ。」

あなたの良いときはまだいいが、運勢が悪いときは、50 パーセントの不幸が 100 パーセントくらい悪くなる、娘や息子にも悪いものが行く」、「良い印鑑を持つと、名前同様に運命が変わります」などと述べ、夫を亡くし、子供が家を出て心の支えを失い精神的に不安定な状態にあった当該女性に、夫の死のほかに、このさき息子や娘にまでけがや病気などの不幸などが起こってはあまりにつらいと思わせ、当該女性が動揺し、かつ、改名や印鑑の購入等（約 138 万円）が必要であるとの暗示にかかったことを奇貨として、契約を締結させた。

事例 5-11

呉服販売会社が、従業員に対し、売上目標の達成を徹底的に求め、また、催事における制服として着物を着用することを義務付けて、従業員が着用する着物を自社から購入するのが当然であるような雰囲気形成したことにより、年収約 200 万円の従業員が、着物、帯、バッグ、貴金属等を 27 回にわたって購入し、3 年間に債務が 600 万円を超えるに至った。

事例 5-12

20 歳の誕生日に高校時代の友人から電話で呼び出された。食事しながら友人に「ぜひ会ってほしい人がいる。いい話がある」と言われ、断りきれずに別の喫茶店で業者の担当者と会った。その場で投資用 DVD を使ったシミュレーションを説明された。担当者と友人から「1、2 カ月で 20 万円は稼げる。こんないい話はない。ここで決めなければもう二度とこんな話はしない」などと言われ、断りきれずに契約に同意した。その場で、指定された学生ローン 2 社から「車を買う」名目でそれぞれ 30 万円を借りてくるように言われた。自分は免許がないので一度は借りられなかったが、再度「時計を買う」名目で借りるよう指示され、総額 60 万円を借りた。喫茶店に戻り、業者の担当者にお金を渡し、契約書に記入して DVD を受け取った。その後は DVD の利用方法は教えてもらえず、誰かを紹介すると一人につき 10 万円渡すということばかりを強調される。

事例 5-13

「公民館で植木市。軍手 4 つ 10 円（65 歳以上女性優先）」などと書かれたチラシが自宅のポストに入っていた。会場で軍手を買ったところ、販売員が泥だんごのような物を出し、「社長が山形県で取ってきた岩石に、硫黄を混ぜた。風呂に入れると硫黄が出て腰痛に効く。18 万円のところを、今日支払えば 10 個で 2 万円！」と言った。横にいた 2 人の若い女性を買ったので、釣られて買ってしまった。今思うと、2 人の女性はサクラだったのではないか。

6. 第三者による不当勧誘（法第 5 条第 1 項）

事例 6-1

A 社から電話があり、「B 社のリゾート会員権のパフレットが届いているか。これが届いているのは宝くじに当たっているようなものなので探すように」と言われ、探したら届いていた。2～3 日後、A 社から電話があり「絶対に高値で買い取るのでその会員権を購入してほ

しい」と言われ断ったが、「全国に顧客がおり、多くの人が先に購入してもらって我々が高額で買い受けている。絶対に嘘はない」などと誘われ信用して、B社のリゾート会員権を3口分、315万円で購入した。その後も「合計5口になればもっと高額で買い取る」とA社から追加購入を煽られ、さらに2口分210万円振り込んだ。支払金額の合計は525万円になる。A社はすぐ買い取りの準備をしようと言っていたが、その後A社からの連絡は一切なく、連絡先もわからない。B社に連絡したがA社のことは知らないと言われ、解約にも応じてもらえなかった。

7. 取消権の行使期間（法第7条第1項）

事例 7-1 消費者が、街を歩いていたときに販売店の男性担当者から声をかけられ、何度も断ったものの絵画の展示場に連れて行かれ、購入を勧められた。断ったが、帰してもらえないような気がしたため、言われるままに契約書の契約者欄に署名押印をした。翌月、販売店担当者から連絡を受け、店に行くと、同担当者から、商品を引き渡すので納品確認書に署名押印するように求められた。消費者は、絵画を購入したつもりはないし、受け取っても家には飾る場所がないからと言って断ったが、担当者がとにかく受取のサインをするようにと要求したため、サインをしないと帰してもらえなくなると思い、仕方なく納品確認書に署名押印した。その後、取消権を行使した時点で、売買契約の日から6か月以上が経過していたものの、納品確認書に署名押印した日からは6か月は経過していなかった。

事例 7-2 原野商法の二次被害で、「他にもっと良い土地がある」として、買換の形で、6回にわたり次々と新たな土地を購入させられた。被害者は高齢であり、被害に気づくのが遅かったため、相談にきた時点で、6回のうち4回については、契約締結から既に5年以上経っていた。

事例 7-3 数年前に、脅迫的な勧誘を受けたため、恐くてどこにも相談できなかったが、友人が同じようなケースで弁護士に相談して返金してもらったと分かった。私も取り戻せるだろうか。

8. 法定追認の特則

事例 8-1 厳しい口調で「ちょっと待ちなさい、貴方は、勉強しに来たんでしょ。」などと言って引き止められ、事業者の経営する易学院の部屋から退去することが困難な状態に陥らされて、易学受講契約を締結したが（法第4条第3項第2号の要件を充足する）、いったんそこを退去した翌々日以降に、易学受講契約の授業料等の一部を支払い、易学の授業も受講した。

事例 8-2 SF 商法のテント会場で、布団（30万円）を購入した。入り口がふさ

がれたうえ、販売員が両側に付き添ったので逃げられなかった。5ヵ月後、事業者から求められて支払いをしてしまった。

9. 不当勧誘行為に基づく意思表示の取消しの効果

- 設例 9-1** エステティックサロンでエステのサービスを受けた後、監禁により、永久脱毛のサービス提供契約（代金5万円）を締結してしまい、当日その場で永久脱毛のサービスの提供を受けた。後日、永久脱毛のサービス提供契約に係る意思表示を取り消した。
- 設例 9-2** ダイエットサプリメント5箱を1箱1万円（合計5万円）で購入したが、2箱（2万円分）を費消したところで、勧誘の際に不実告知があったと気付いたので、意思表示を取り消した。
- 設例 9-3** 中古自動車を50万円で購入したが、引渡しを受けて1か月が経過した後、勧誘の際に不実告知があったと気付いたので、意思表示を取り消した。

第3 契約条項

1. 事業者の損害賠償責任を免除する条項（法第8条第1項）

- 事例 1-1** プロ野球の試合を観戦中、打者の打ったファウルボールが原告の顔面に直撃し右眼球破裂により失明した事故について、プロ野球の試合観戦契約約款には、「主催者又は球場管理者が負担する損害賠償の範囲は、治療費等の直接損害に限定されるものとし、逸失利益その他の間接損害及び特別損害は含まれないものとする。但し、主催者若しくは主催者の職員等又は球場管理者の故意行為又は重過失行為に起因する損害についてはこの限りでない。」とする条項があった。
- 事例 1-2** 国内航空運送約款の「会社は、航空機に搭乗中又は乗降中、会社の責に帰すべき事故により生じた旅客の死亡又は損害に対しては、旅客1人について2300万円を限度として賠償します。」とする条項
- 事例 1-3** 海で行われたスキューバダイビング未経験者を対象とする講習会で、講習中に受講生が溺水し重篤な後遺障害を負った事故について、免責同意書には「私は、このコースに参加した結果として、コースの参加に関連して私自身に生ずる可能性のある傷害その他の損害の全てについて、私自身が責任を負う」「私はこのダイビングコースに関連して、私、または私の家族、相続人、あるいは受遺者に傷害、死亡、その他の損害が結果として生じた場合であっても」インストラクター等が「いかなる結果に関しても責任を負わないことに同意」という記載があった。東京地裁平成13年6月20日判決 ※消費者契約法施行前の事案

事例 1-4 ボルダリングジムの会員規約における「当ジムは、会員の施設利用に際し生じた傷害、盗難等の人的・物的ないかなる事故についても一切責任を負いません。」とする条項

事例 1-5 ボルダリングジムの利用規約における「ボルダリングは危険を伴うスポーツであり、怪我や事故を完全に防ぐことはできません。またホールド(突起物)の回転や破損等がないよう施設の設備管理には最善を尽くしておりますが、完全に防ぐことはできません。当施設ご利用にあたっては発生しうる危険性をご承知の上で誓約書に署名押印することとし、怪我及び事故（後遺障害及び死亡を含む）並びに他のご利用者へ損害等を与えた場合は、●●（事業者名）はその一切の責任を負わないものとし、お客様ご自身が責任を負うことをご了承願います。」とする条項

2. 損害賠償額の予定・違約金条項（法第9条第1号）

（1）「解除に伴う」要件の在り方

事例 2-1 貸金業者との間の借用証書に「借主の申し入れにより、最終完済日の前に借入金全額を返済する場合には、最終完済日までの約定利息金を支払います」という条項があった。

事例 2-2 貸金業者との間の金銭消費貸借において「貸付金の弁済期日が到来する前に、貸付金額の全部を償還することができるものとします。この場合は、償還する残元金に対する3パーセントの違約金を負担します」という条項があった。

事例 2-3 建物賃貸借契約において、消費者である賃借人が契約終了後も建物を明け渡さなかった場合には賃料相当額の1.5倍の損害金を支払う条項があった。

（2）「平均的な損害の額」の立証責任

事例 2-4 いわゆる学納金返還請求訴訟において、原告や裁判所からの求釈明にもかかわらず、被告大学が内部資料（会計書類）を提出しなかった。最終的に、被告大学が原告に対し、入学金を除く前納学納金及び遅延損害金を支払うことで和解した。

事例 2-5 大手建設会社（A社）との戸建住宅建築請負契約において、契約締結した後、その日のうちに工事中止を申し入れ、3日後には解除したが、A社から総請負代金の1.5%（75万円。既払金45万円を含む。）を請求された。訴訟になり、裁判官から立証不十分と言われ、尋問後、金銭の支払いを伴わない和解で終わった。

3. 消費者の利益を一方的に害する条項（法第10条）

(1) 前段要件

- 事例 3-1** 建物賃貸借契約書（賃料は月額 3 万 8000 円）には、①賃貸借期間を 1 年とし、契約を更新するときは、賃借人は、賃貸人である会社に対し、更新料として賃料の 2 か月分を支払う、②賃貸人である会社は、賃借人の入居期間にかかわらず、更新料の返還、精算等には応じない旨の条項があった。

(2) 後段要件

- 事例 3-2** フィットネスクラブの会則の「本クラブの施設利用に際して、本人または第三者に生じた人的・物的事故については会社は一切損害賠償の責を負いません。（中略）ただし、会社の調査により会社に過失があると認めた場合には、会社は一定の補償をするものとします。」という条項
- 事例 3-3** フィットネスクラブとの契約における「会員等が施設利用に際して被った人的物的事故については、会社に過失がある場合には、相当因果関係のある範囲内で会社は一定の補償をするものとします。」という条項
- 事例 3-4** 貸金業者との利息付金銭消費貸借契約において、貸付金の返済期限が到来する前に借主が貸付金の全額を返済する場合に、返済時までの期間に応じた利息以外に、返済する残元金に対し割合的に算出される金員を貸主に対し交付する旨を定める条項（早期完済条項）があった。

4. 不当条項の類型の追加

(1) 消費者の解除権・解約権をあらかじめ放棄させ又は制限する条項

- 事例 4-1** 携帯電話端末の売買契約に「ご契約後のキャンセル・返品、返金、交換は一切できません」という条項があった。
- 事例 4-2** 大学医学部専門の進学塾と消費者との間の冬期講習受講契約において、代金払込後の解除を一切許さない旨の特約があった。
- 事例 4-3** こども英会話講師養成講座の申込要項確認書に「申込日から 8 日以降のご自身の都合によるキャンセルはお受付いたしません」という条項があった。なお、申込日から 8 日までのみクーリングオフを有効とする条項が別途あった。
- 事例 4-4** 資格試験予備校の受講契約に「本人死亡若しくは重大な疾病又はクーリングオフによる場合を除き、受講契約締結後の解約・返金を認めない」とする旨の条項があった。
- 事例 4-5** 葬儀サービスの契約（30 万円払って入会すると、葬儀費用が 105 万円から 40 万円に減額され、会員特典で提携商品の割引が受けられる

というもの) について、遠方に引っ越すことになったので、解約を申し出たが、県外への移転ではなければ解約できないという条項があった。

事例 4-6 国際電話の利用約款に「利用者は、30 日前までの書面による通知により、●●コールの利用契約を解除することができます」という条項があった。

(2) 事業者が当該条項がなければ認められない解除権・解約権を付与し又は当該条項がない場合に比し事業者の解除権・解約権の要件を緩和する条項

事例 4-7 古物買取店の買取申込書に「上記物品は不正品（コピー品、改造品）ではありません。御社において上記商品について不正品の疑いを抱いた場合には…売買契約を解除することを承諾します」という条項があった。

事例 4-8 建物の賃貸借契約に、次のような条項があった。「乙〔注：賃借人〕に、次の各号のいずれかの事由が該当するときは、甲〔注：賃貸人〕は、直ちに本契約を解除できる。（6）（中略）成年被後見人、被保佐人の宣告や申し立てを受けたとき」

事例 4-9 建物を賃借する際の保証会社との契約に、契約締結後 1 か月以内に電話を持たない場合は契約を解除するという条項があった。

事例 4-10 DVD購入の予約をした際に渡された紙に、入荷後 1 週間を経過しても引取りがなかったらキャンセル扱いにする旨の記載があった。

事例 4-11 信用組合の預金規定に、預金者が「暴力団員」や「暴力団準構成員」等に該当することが判明した場合や、預金者が自ら又は第三者を利用して「暴力的な要求行為」や「風説を流布し、偽計を用いまたは威力を用いて当組合の信用を毀損し、または当組合の業務を妨害する行為」等の行為をした場合には、預金口座の解約をすることができる旨の条項があった。

事例 4-12 建物の賃貸借契約に、家賃を 7 日以上滞納した場合に無催告で契約解除をすることができるとする旨の条項があった。

(3) 消費者の一定の作為又は不作為をもって消費者の意思表示があったものと擬制する条項

事例 4-13 ウォーターサーバーレンタル・水宅配の契約に関する無料お試しキャンペーン規約に「無料お試し期間中に所定のキャンペーン終了手続きが行われず、貸出を受けた全てのレンタル商品が A 社指定の配送センターに返却されなかった場合は、本サービスを継続して利用する意思があるものとみなし、有料サービスへ自動移行するとともに月額料金の

課金が発生します」という条項があった。

- 事例 4-14** ソフトウェアの使用条件に「理由のいかんを問わずメディアの包装を開封されたお客様は、下記の使用条件をご承諾されたものとみなします」という条項があった。

(4) 契約文言の解釈権限を事業者のみに与える条項、又は、法律若しくは契約に基づく当事者の権利・義務の発生要件該当性若しくはその権利・義務の内容についての決定権限を事業者のみに付与する条項

- 事例 4-15** フィットネスクラブの会則に「本クラブの施設利用に際して本人または第三者に生じた人的・物的事故については、会社は一切損害賠償の責を負いません。但し、会社の調査により会社に過失があると認めた場合には、会社は一定の補償をするものとします」という条項があった。

- 事例 4-16** 映像配信サービスの利用規約に「当社において、会員（中略）の責に帰すべき事由により専用機器が正常に作動しないと判断した場合は、当社においてかかった全ての費用につき会員が負担するものとします」という条項があった。

- 事例 4-17** ポイント・サービスの会員規約に「本規約の解釈等に疑義が生じた場合、当社は、信義誠実の原則に基づいて決するよう努め、会員はその決定に従うものとします」という条項があった。

- 事例 4-18** 霊園使用規程に「前各条に定めのない事項については、法令に定めるところによるほか、その都度理事長が定めます」という条項があった。

(5) サルベージ条項

- 事例 4-19** インターネットビデオサービスの利用規約に「弊社（中略）は、使用者に対して、（中略）これらの広告・宣伝物、情報提供及びコンテンツについて、法律で許容される範囲において、一切の責任を負わないものとします」という条項があった。

- 事例 4-20** ネットワークサービスの利用規約に「裁判所において本規約のある規定が無効または執行不能とされた場合には、当該規定は、有効かつ執行可能となるために必要な限度において限定的に解釈されるものとします」という条項があった。

第4 その他の論点

1. 条項使用者不利の原則

- 事例 1-1** 建物及びその建物に収用された設備・什器等を保険の目的とする保険

契約の約款

「第1条 当会社は、この約款に従い、次に掲げる事故によって保険の目的について生じた損害（略）に対して、損害保険金を支払います。

(1) 火災」

【事業者の解釈】「事故」とは、偶発性を有するものをいい、火災による保険金を請求する場合には、保険契約者において、その火災が故意等に基づかないことの立証を要する。

2. 抗弁の接続／複数契約の無効・取消し・解除

事例 2-1 高校の先輩から「もうかる投資システムがある」と言われ、喫茶店で会社の人と合流して説明を聞いた。「投資をするにはDVDソフトの購入が必要だが、そのソフトを使えばすぐに元を取れる」と言われ、消費者金融3社から20万円ずつ借りて支払った。DVDを見たが内容はたいしたことはなく、DVDの購入者が参加するセミナーを受けたら、新規に人を紹介すると10万円もらえると説明された。自分は投資に興味があっただけで、人を紹介して紹介料を得ようとは思っていなかった。

事例 2-2 携帯電話の機種変更をするために店舗に行ったところ、スマートフォンを勧められた。同時にタブレットを購入してWi-Fiルータの契約をすると通信料が安くなると言われ、契約した。しかし、通信料は安くならなかった。

3. 継続的契約の任意解除権

設例 3-1 昨年、自宅を訪れた業者に雑誌の定期購読の勧誘をされたので、2年分の購読料を支払って購入した。しかし、記事の内容に興味がなくなったので、解約しようとしたところ、解約できないと言われた。何とかならないだろうか。