

消費者契約法の概要

立法及び改正の経緯

- 【成立】 消費者契約に関する包括的な民事ルールとして平成12年5月に成立（平成13年4月施行）
- 【平成18年改正】 適格消費者団体による差止請求制度（消費者団体訴訟制度）を導入（平成19年6月施行）
- 【平成20年改正】 差止請求の対象を景品表示法上の不当表示及び特定商取引法上の不当行為に拡大（景表法関連は平成21年4月施行、特商法関連規定は平成21年12月施行）
 （※）食品表示法の制定により、差止請求の対象を食品表示法上の不当表示に拡大（平成27年4月施行）
- 【平成28年改正】 過量契約の取消しや、消費者の解除権を放棄させる条項の無効の規定を設けるなど、取消し・無効に関する民事ルールを改正（平成29年6月施行）
- 【平成30年改正】 不安をあおる行為等による契約の取消しや、消費者の後見等を理由とする解除条項の無効の規定を設けるなど、取消し・無効に関する民事ルールを改正（平成31年6月施行）

内容

- 消費者と事業者との間の情報の質及び量並びに交渉力の格差に鑑み、
契約の取消し 及び **契約条項の無効** 等について規定（民法の特別法）
 - 消費者と事業者との間で締結された契約（＝消費者契約）であれば、労働契約以外のあらゆる契約が対象
【不当な勧誘】 → **取消し**
 - ・ 不実告知（第4条第1項第1号）
 - ・ 断定的判断の提供（第4条第1項第2号）
 - ・ 不利益事実の不告知（第4条第2項）
 - ・ 不退去（第4条第3項第1号）
 - ・ 退去妨害（第4条第3項第2号）
 - ・ 不安をあおる告知（第4条第3項第3号）
 - ・ 恋愛感情等に乗じた人間関係の濫用（第4条第3項第4号）
 - ・ 加齢等による判断力の低下の不当な利用（第4条第3項第5号）
 - ・ 靈感等による知見を用いた告知（第4条第3項第6号）
 - ・ 契約締結前に債務の内容を実施等（第4条第3項第7号・8号）
 - ・ 過量契約（第4条第4項）
 - 【不当な契約条項】** → **無効**
 - ・ 事業者の損害賠償責任を免除する条項、又は事業者が自分の責任を自ら決める条項（第8条）
 - ・ 消費者の解除権を放棄させる条項、又は事業者が解除権の有無を自ら決める条項（第8条の2）
 - ・ 消費者の後見等を理由とする解除条項（第8条の3）
 - ・ 消費者が支払う損害賠償の額を予定する条項等（第9条）
 - ・ 消費者の利益を一方的に害する条項（第10条）
- ※青字は平成30年改正により新設（平成31年6月施行）
- 【消費者団体訴訟制度】**
 - ・ 内閣総理大臣の認定を受けた適格消費者団体は、消費者被害の未然防止・拡大防止を図る観点から、事業者の不当な行為に関し、**差止請求**をすることができる
 - （※）適格消費者団体は、全国に19団体（平成30年9月時点）
 これまでに約60件の差止請求訴訟を提起するなど差止請求権を行使（平成30年11月時点）

<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: 「貸借人(消費者)が成年被後見人になった場合、直ちに、貸借人(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

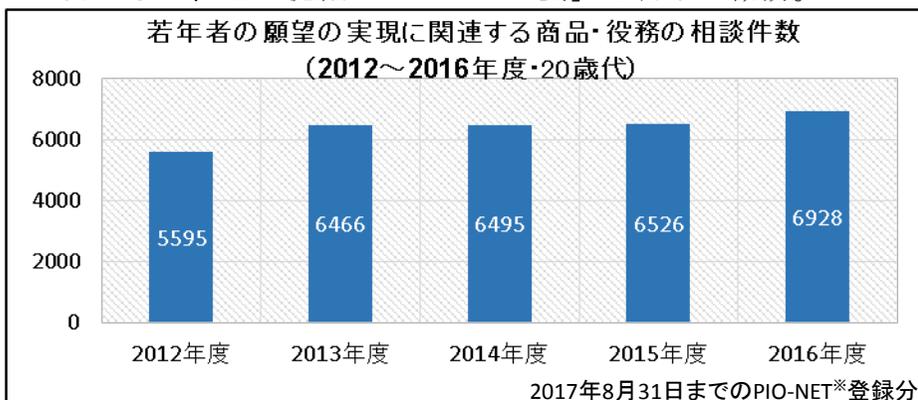
1. 困惑類型 ①(1)不安をあおる告知 (社会生活上の経験不足の不当な利用)

<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」と告げて勧誘。



<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

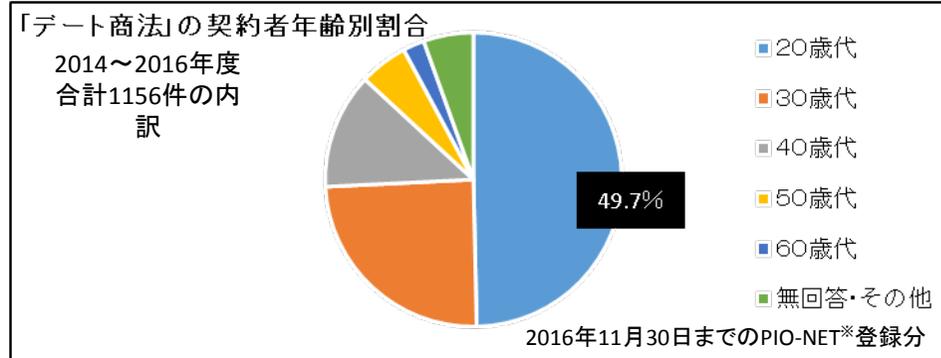
1. 困惑類型 ①(2)人間関係の濫用 (社会生活上の経験不足の不当な利用)

<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、「買ってくれ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これに乗じ、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ければ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。あなたには悪霊がつ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。

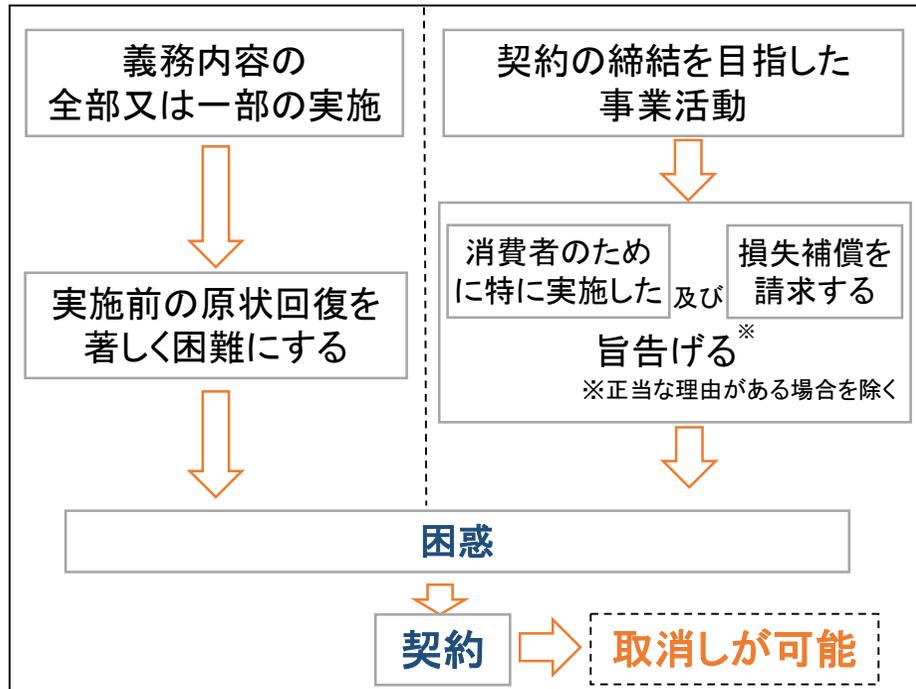
【事例：契約締結を目指した活動による損失の補償を請求】

- 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」と告げて勧誘した。

<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」

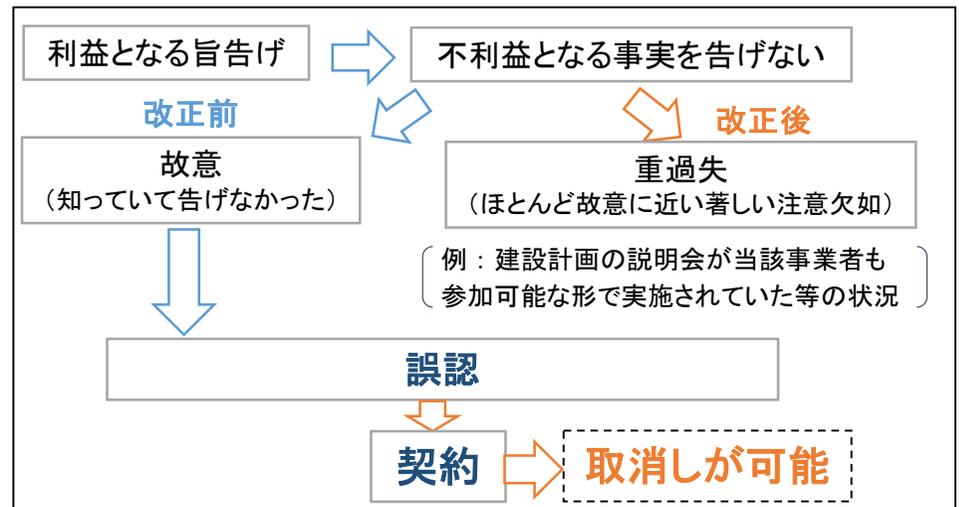
(消費者庁が2017年1・2月に実施)
有効回答数 1373人



【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】

- 借入人が、次の各号のいずれかの事由が該当するときは、貸入人は、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り消すことができる。

(中略)

成年被後見人の宣告や申立てを受けたとき。

- ◇ 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）。