

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。

若年者の願望の実現に関連する商品・役務の相談件数
(2012～2016年度・20歳代)



<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
実現に必要である旨告げる*

※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 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>

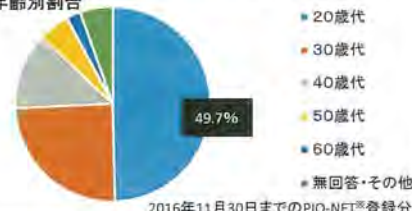
- ◇ デート商法は若年者の相談件数が多い商法。
◇ 消費生活相談の現場からも、若年者が被害に遭いやすい事例として指摘されている。

【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。

「デート商法」の契約者年齢別割合

2014～2016年度
合計1156件の内訳



※パイオネット：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転送相談を含みます。

<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つていな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不安をあおり、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おり、
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。

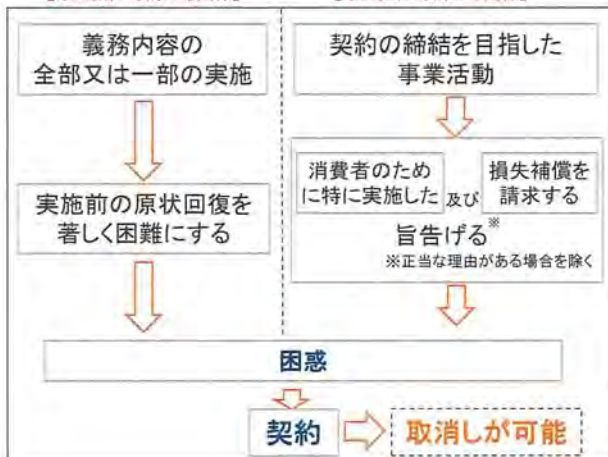
【事例：契約締結を目指した活動による損失の補償を請求】

- 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、消費生活相談員の高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>

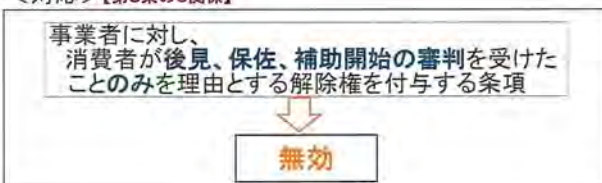
【条項例】

- 賃借人が、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】



※ 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>

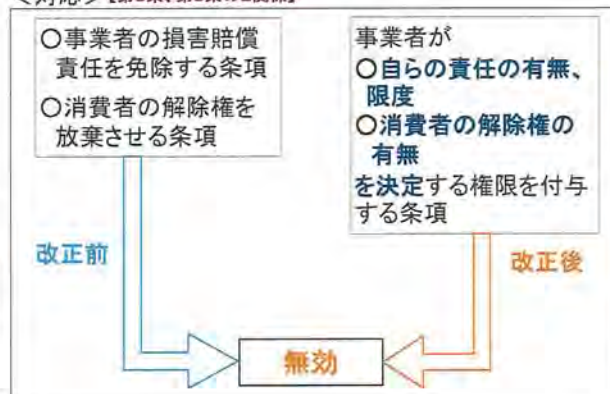
【条項例】

- 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】



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）。

[衆議院トップページ](#) > [本会議・委員会等](#) > [委員会ニュース](#) > 第196回国会閣法第31号 附帯決議

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

政府は、本法の施行に当たり、次の事項について適切な措置を講ずべきである。

- 一 本法第四条第三項第三号及び第四号における、社会生活上の経験が乏しいことから、過大な不安を抱いていること等の要件の解釈については、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、契約を締結するか否かに当たって適切な判断を行うための経験が乏しいことにより、消費者が過大な不安を抱くことなどをいうものとし、年齢にかかわらず当該経験に乏しい場合があることを明確にするとともに、法解釈について消費者、事業者及び消費生活センター等の関係機関に対し十分に周知すること。また、本法施行後三年を目途として、本規定の実効性について検証を行い、必要な措置を講ずること。
- 二 法第九条第一号における「当該事業者が生ずべき平均的な損害の額」の立証に必要な資料は主として事業者が保有しており、消費者にとって当該損害額の立証が困難となっている場合が多いと考えられることから、損害賠償額の予定又は違約金を定める条項の運用実態について把握を進めた上で、「平均的な損害の額」の意義、「解除に伴う」などの本号の他の要件についても必要に応じて検討を加えた上で、当該損害額を法律上推定する規定の創設等の立証責任の負担軽減に向け早急に検討を行い、本法成立後二年以内に必要な措置を講ずること。
- 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捨の創設について、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。
- 五 消費者契約の条項について解釈を尽くしてもなお複数の解釈の可能性が生じた場合には事業者に不利な解釈を採用するなど、消費者の利益擁護の観点から消費者契約の条項の解釈の在り方についての検討のほか、「消費者」概念の在り方（法第二条第一項）、断定的判断の提供（法第四条第一項第二号）、「第三者」による不当勧誘（法第五条第一項）、法定追認の特則、先行行為等の不利益事実の不告知（法第四条第二項）にかかる要件の在り方、威迫・執拗な勧誘等の困惑類型の追加、サルベージ条項等の不当条項の類型の追加など消費者委員会消費者契約法専門調査会報告書において今後の検討課題とされた事項につき、引き続き検討を行うこと。
- 六 本法施行後五年を目途として、独立行政法人国民生活センターや地方公共団体との間で P I O — N E T の活用による一層の連携を図ること等により、消費者の被害状況や社会経済情勢の変化を把握しつつ、消費者契約法の実効性をより一層高めるため、同法の見直しを含め必要な措置を講ずること。
- 七 差止請求制度及び集団的消費者被害回復制度が実効的な制度として機能するよう、適格消費者団体及び特定適格消費者団体に対する財政支援の充実、P I O — N E T に係る情報の開示の範囲の拡大、両制度の対象範囲を含めた制度の見直しその他必要な施策を

行うこと。

八 特定適格消費者団体による仮差押命令申立てにおける独立行政法人国民生活センターの立担保に係る手続等について消費者裁判手続特例法の趣旨を損なうことのない運用に努めること。

九 地方消費者行政の体制の充実・強化のため、恒久的な財政支援策を検討するとともに、既存の財政支援の維持・拡充、消費者行政担当者及び消費生活相談員に対する研修の充実、消費生活相談員の処遇改善等による人材の確保その他適切な施策を実施すること。

[ホームページについて](#) [Webアクセシビリティ](#) [リンク・著作権等について](#) [お問い合わせ](#)

衆議院

〒100-0014 東京都千代田区永田町1-7-1

電話（代表）03-3581-5111

[案内図](#)

Copyright © 2014 Shugiin All Rights Reserved.

平成三十年六月六日
参議院消費者問題に関する特別委員会

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

政府は、本法の施行に当たり、次の事項について適切な措置を講ずべきである。

一 本法第四条第三項第三号及び第四号における「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するものであること、社会生活上の経験が乏しいことから、過大な不安を抱いていること等の要件の解釈については、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、契約を締結するか否かに当たって適切な判断を行うための経験が乏しいことにより、消費者が過大な不安を抱くことなどをいうものであること、高齢者であっても、本要件に該当する場合があること、靈感商法のように勧誘の態様に特殊性があり、その社会生活上の経験の積み重ねによる判断が困難な事案では高齢者でも本要件に該当し、救済され得ることを明確にするとともに、かかる法解釈について消費者、事業者及び消費生活センター等の関係機関に対し十分に周知すること。また、本法施行後三年を目途として、本規定の実効性について検証を行い、必要な措置を講ずること。

二 本法第四条第三項第五号における「その判断力が著しく低下している」とは、本号が不安をあおる事業者の不当な勧誘行為によつて契約を締結するかどうかの合理的な判断をすることができない状態に陥った消費者を救済する規定であることを踏まえ、本号による救済範囲が不当に狭いものとならないよう、各要件の解釈を明確にするとともに、かかる法解釈について消費者、事業者及び消費生活センター等の関係機関に対し十分に周知すること。また、本法施行後三年を目途として、本規定の実効性について検証を行い、必要な措置を講ずること。

三 法第九条第一号における「当該事業者に生ずべき平均的な損害の額」の立証に必要な資料は主として事業者が保有しており、消費者にとって当該損害額の立証が困難となつていている場合が多いと考えられることから、「平均的な損害の額」の意義、「解除に伴う」などの本号の他の要件についても必要に応じて検討を加えつつ、当該損害額を法律上推定する規定の創設など消費者の立証責任の負担軽減に向け早急に検討を行い、本法成立後二年以内に必要な措置を講ずること。

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。

六 消費者が消費者契約締結前に契約条項を認識できるよう、事業者における約款等の契約条件の事前開示の在り方について、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た検討を行うこと。

七 消費者委員会消費者契約法専門調査会報告書において今後の検討課題とされた諸問題である、「消費者」概念の在り方（法第二条第一項）、断定的判断の提供（法第四条第一項第二号）、先行行為等の不利益事実の不告知（法第四条第二項）にかかる要件の在り方、威迫・執拗な勧誘等の困惑類型の追加、「第三者」による不当勧誘（法第五条第一項）、法定追認の特則、サルベージ条項等の不当条項の類型の追加、条項使用者不利の原則、抗弁権の接続、複数契約の無効・取消し・解除、継続的契約の任意解除権な

どにつき、引き続き検討を行い、本法施行後三年を目途として必要な措置を講ずること。

八 本法施行後五年を目途として、独立行政法人国民生活センターや地方公共団体との間で全国消費生活情報ネットワーク・システム（PIO—NET）の活用による一層の連携を図ること等により、消費者の被害状況や社会経済情勢の変化を把握しつつ、消費者契約法の実効性をより一層高めるため、同法の見直しを含め必要な措置を講ずること。

九 差止請求制度及び集团的消費者被害回復制度が実効的な制度として機能するよう、適格消費者団体及び特定適格消費者団体に対する財政支援の充実、PIO—NETに係る情報の開示の範囲の拡大、両制度の対象範囲を含めた制度の見直しその他必要な施策を行うこと。

十 特定適格消費者団体による仮差押命令申立てにおける独立行政法人国民生活センターの立担保に係る手続等について消費者裁判手続特例法の趣旨を損なうことのない運用に努めるとともに、行政が事業者の財産を保全し、消費者の被害の回復を図る制度の創設について早急に検討を行うこと。

十一 地方消費者行政の体制の充実・強化のため、恒久的な財政支援策を検討するとともに、既存の財政支援の維持・拡充、消費者行政担当者及び消費生活相談員に対する研修の充実、消費生活相談員の処遇改善等による人材の確保その他適切な施策を実施すること。

十二 消費者の自立を支援し、消費者が消費者契約法をはじめとする民事ルールや消費生活センター等を活用できる実践的能力を培うため、消費生活相談員などを学校教育において積極的に活用する方策を講じつつ、すべての都道府県において充実した消費者教育を受けることができる機会を確保すること。

右決議する。

消費者契約法についての検討事例（メモ）

1 事案

【その１】

Aは、戸建て住宅に一人で暮らす高齢者。軽度の認知症。

Aは、ホームセンターにて、店員Bから「リフォームをしないか」と声をかけられ、Bは、「床下の湿気は、住宅を痛める原因になるので床下換気扇を設置した方が良い」と言い、白アリ被害に遭った住宅の写真をみせるなどして、換気扇の設置を勧誘した。

Aは不安になって契約を締結し、工事が行われた。

後日、A宅を訪問した建築士が、床下換気扇を発見し、この換気扇が必ずしも必要のないこと、工事料金が高いことを発見した。

【その２】

Aは、家電量販店にて、パソコン売場の店員Cから声をかけられた。Cは、「なんでも調べられる」「年賀状をつくることもできる」「DVDの再生もできる」「初めての人でも、使い方が分からない時はサポートサービスがある」など言って、パソコンの購入を勧誘した。Aは、パソコンに触ったことも無かったが、色々なことができると言われて、嬉しくなり、購入を決意した。

Bは、Aに、相当性能の高いパソコンを購入させた上、有償のサポート契約なども締結させた。

後日、パソコンが運び込まれ、設置されたが、Aは使い方が全く分からない。サポートセンターに電話をしても、電話だけの説明では分からず、結局パソコンを使うことができなかった。

2 検討条文（消費者契約法4条3項5号）

当該消費者が、加齢又は心身の故障によりその判断力が著しく低下していることから、生計、健康その他の事項に関しその現在の生活の維持に過大な不安を抱いていることを知りながら、その不安をあおり、裏付けとなる合理的な根拠がある場合その他の正当な理由がある場合でないのに、当該消費者契約を締結しなければその現在の生活の維持が困難となる旨を告げること。

3 検討事項

- (1) 判断力の著しい低下
- (2) 現在の生活の維持に過大な不安
- (3) 事業者の悪意
- (4) 不安をあおる
- (5) 正当な理由がある場合でないこと
- (6) 契約を締結しなければその現在の生活の維持が困難になる旨告げる
- (7) 困惑

4 参考（つけ込み型勧誘の一般的取消規定案）

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、当該消費者の年齢又は障害による判断力の不足に乗じて、当該消費者の生活に不必要な商品・役務を目的とする契約や当該消費者に過大な不利益をもたらす契約の勧誘を行い、その勧誘により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。（特定商取引法専門調査会の議論より）