

「第299回判例・事例研究会」

「消費者保護を厳格化！改正消費者契約法のポイント」

日 時	令和元年6月5日
場 所	湊総合法律事務所 第1会議室
報 告 者	弁護士 湊 信 明

第1 消費者契約法改正の経緯

現行消費者契約法は、平成28年に改正されたものですが（以下「現行法」といいます。）、その際には、「勧誘」要件の在り方、不利益事実の不告知、困惑類型の追加、平均的な損害の額の立証責任、条項使用者不利の原則、不当条項の類型の追加等、「現時点で法改正を行うことについてコンセンサスが得られていないものについては、今後の検討課題として引き続き検討を行う」とされていました。これを受けて引き続き検討を重ね、平成30年6月8日に、検討課題とされていたもののうち、不利益事実の不告知、困惑類型の追加、不当条項の類型の追加等を内容として「消費者契約法の一部を改正する法律」が成立しました（以下「改正法」といいます。）。今回の改正は、消費者と事業者の交渉力等の格差に鑑み、近時の消費者契約に関する被害事例等を踏まえて行ったものです。改正法は令和元年6月15日に施行されます。

第2 取り消し得る不当な勧誘行為の追加等

1 不利益事実の不告知の要件の緩和

(1) 「重大な過失」の追加

現行法4条2項は、消費者は、事業者が故意に不利益事実の不告知を行ったことにより誤認をし、それによって当該消費者契約の申込みまたはその承諾の意思表示をした時は、これを取り消すことができるものとしています。しかし、現実には、消費者が事業者の故意を立証することは困難です。そこで改正法では、事業者に重大な過失があった場合でも取り消し得ることとしました。

(2) 「重大な過失」の意味

「重大な過失」とは、僅かの注意をすれば容易に有害な結果を予見し、回避することができたのに、漫然と看過したというような、ほとんど故意に近い著しい注意欠如の状態をいいます。

例えば、宅建業者である事業者が、日照良好と説明しつつ、隣地にマンションが建つことを告げずにマンションを販売した際に、隣地のマンションの建設計画に関する説明会が当該事業者も参加可能な形で実施されていたような場合がこれに該当します。

(3) 企業法務への影響

消費者と契約を締結する際には、少し注意すれば認識し得る情報の収集に努め、消費者に十分に情報提供できているかをよく検討することが肝要です。

2 取り消し得る困惑類型の追加

(1) 6つの困惑類型の追加

現行法4条3項は、消費者は、事業者による勧誘の際に、消費者が退去要請したのに退去しない場合または消費者が退去しようとしたのに退去妨害した場合を困惑類型としていました。本改正では新たに6つの困惑類型を追加し、消費者が当該困惑類型に該当する状況により困惑し、消費者契約の申込みまたはその承諾の意思表示をした時は、これを取り消すことができるものとなりました。

(2) 社会生活上の経験不足を利用した不安をあおる告知

消費者が社会生活上の経験が乏しいことから、社会生活上の重要な事項（進学・就職・結婚等）または身体の特徴または状況に関する重要な事項（容姿・体型等）に対する願望の実現に過大な不安を抱いていることを、当該事業者が知りながら、その不安をあおって、正当な理由なく、当該消費者契約が当該願望を実現するために必要であると告げる行為（改正法4条3項3号）。

例えば、事業者が、若い女性にアンケートを依頼した後、店舗に案内して「肌が大変なことになっている。今なら手の打ちようもある。」と言われ、高額な化粧品セットを購入したような場合で。

(3) 社会生活上の経験不足を利用した人間関係の濫用

消費者が、社会生活上の経験が乏しいことから、勧誘者に恋愛感情その他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していることを、当該事業者がこれを知りながら、これに乗じて当該消費者契約を締結しなければ当該勧誘を行う者との関係が破綻することになる旨を告げる行為（同項4号）。

例えば、男性の営業マンと何度か話すうちに好きになり、誘われるままに宝石展示場に行くと、「買わないなら別れる。」と言われて契約を締結したような場合です。

(4) 判断力が著しく低下していることを利用した不安をあおる告知

消費者が、加齢また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て現在の生活維持に過大な不安を抱いていること

を、当該事業者がこれを知りながら、その不安をあおり、正当な理由がないのに、当該消費者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を告げる行為（同項4号）。

例えば、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ければ現状の生活を送ることは困難です。」と告げられ、高額なマンションを購入したような場合です。

（5）靈感等による知見を利用した不安をあおる告知

消費者に対し、靈感その他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、そのままでは当該消費者に重大な不利益が生じる旨を示してその不安をあおり、当該消費者契約を締結することにより確実にその重大な不利益を回避することができる旨を告げる行為（同項6号）。

例えば、高齢の消費者が、事業者に重い持病について相談したところ、「悪霊が憑ついているからだ。この壺を買えば治る。」と告げられて購入させられた場合です。

（6）契約締結前に義務の内容を実施する行為

消費者が消費者契約の申込みまたはその承諾の意思を表示する前に、当該消費貸借契約を締結したならば負うこととなる義務の内容の一部または全部を事業者が実施し、その実施前の原状の回復を著しく困難にする行為（同項7号）。

例えば、竿竹屋を呼び止めて値段を聞くと、それには答えずに「長さは？」と言うので庭に案内し、今使っているものと同じと答えると、先に寸法を合わせてさお竹を切られてしまい、これに困惑して契約締結させられたような場合がこれに該当します。

（7）消費者契約の締結を目指した事業活動を実施する行為

消費者が消費者契約の申込みまたはその承諾の意思を表示する前に、事業者が当該消費者契約の締結を目指した事業活動を実施した場合において、正当な理由がある場合でないのに、当該事業活動が当該消費者のために特に実施したものである旨、および、当該事業活動の実施により生じた損失の補償を請求する旨を告げる行為（改正法4条3項8号）。

例えば、マンション投資の勧誘電話があり、消費者は断ったが、「会って話だけでも聞いて。」との申出を受けて会ったところ、事業者は、他都市の者であり、会うために多大な労力を費やしたとして、「断わるならせめて交通費を払え。」と告げて困惑させて契約を締結させたような場合がこれに該当します。

（8）企業法務への影響

新たに加えられた困惑類型は、いずれも消費者に対して行われるべきでない行為であることは明らかなものばかりです。自社の営業その他のガバナンス体制においてかような行為が行われることのないように徹底してご注意下さい。

第3 無効となる不当な契約条項の追加

1 事業者が自分の責任を自ら決める条項

現行法でも、消費者の損害賠償請求権を免除する条項や解除権を予め放棄させる条項は無効とされています（現行法8条、8条の2）。

しかし、消費者契約中に、当該責任の有無又は限度を決定する権限を当該事業者に付与する条項や、解除権の有無を決定する権限を当該事業者に付与する条項が定められると、前者は実質的には事業者の損害賠償請求責任の全部又は一部を免除するのと同じ効果を生じさせることになり、後者は消費者の解除権をあらかじめ放棄させるのと同じ効果を生じさせることになり、いずれも不当であることは明らかです。

そこで、改正法8条および同条の2において、事業者が自らの責任を自ら決める条項についても無効とすることにしました。

2 消費者の後見等を理由とする契約解除条項の無効

次に改正法は、消費者が、後見、保佐または補助開始の審判を受けたことのみを理由として事業者に解除権を付与する条項は、成年後見制度の趣旨に反し不当な条項ですから、そのような規定は無効である旨を定めました（改正法8条の3）。

3 企業法務への影響

以上述べたことから、消費者との契約の条項の中に、例えば「当社が損害賠償責任を負う場合、その額の上限は10万円とします。ただし、当社に故意又は重過失があると当社が認めたときは、全額を賠償します。」というような条項が定められていると、当該条項は改正法8条により無効とされてしまいます。

また、「乙（借借人）に、次の各号のいずれかの事由が該当するときは、甲（貸借人）は、直ちに本契約を解除できる。・・・（中略）・・・（8）解散、破産、民事再生、特別清算、会社更生、競売、仮差押、仮処分、強制執行、後見・保佐・補助の審判を受けたとき。」という条項は、改正法8条の3により無効とされてしまうことになります。

今後、消費者契約の中に無効となる可能性のある条項を契約書に含めることはコンプライアンス上も大きな問題であり、また消費者に不信感を抱かせることにもなりかねません。したがって、契約書の雛形等に上記のような条項が入っていないか十分に確認しておくことが重要です。

第4 事業者の努力義務の明示

1 解釈に疑義が生じないよう配慮する義務

実際に使用されている消費者契約の条項の中には、例えば、単にAとBを読点で結んだだけで、「AかつB」とも「A又はB」とも解釈することができる条項など、不明確な条項が見受けられます。

そこで、改正法は、「事業者は、消費者契約の条項を定めるに当たっては、消費者の権利義務その他の消費者契約の内容が消費者にとって明確かつ平易なものになるよう配慮する」よう努めなければならないことを規定した部分を改正し、「条項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」よう努めなければならないことを明らかにしました（改正法3条1項1号）。

2 個々の消費者の知識及び経験を考慮した情報提供

情報提供の在り方は個別の消費者が契約内容等をどの程度理解しているのかによって変わり得るものですので、事業者の消費者に対する情報提供は、個別の消費者の事情についても考慮した上で実質的に行われるべきものです。改正前の消費契約法第3条第1項の規定からは、上記の点が必ずしも明らかではないことから、法文上で明示することとしました（改正法3条1項2号）。

3 企業法務への影響

前2項の改正は、事業者に法的義務を課すものではありませんが、いずれも消費者とのトラブルを防止するために非常に重要ですから、契約条項の作成時や情報提供時に十分ご注意頂きたいと思います。

【図表】

消費者契約法の一部を改正する法律
<p>取り消し得る不当な勧誘行為の追加等</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 不利益事実の不告知の要件の緩和 2 取り消し得る困惑類型の追加 <ol style="list-style-type: none"> (1) 社会生活上の経験不足を利用した不安をあおる告知 (2) 社会生活上の経験不足を利用した人間関係の濫用 (3) 判断力が著しく低下していることを利用した不安をあおる告知 (4) 靈感等による知見を利用した不安をあおる告知 (5) 契約締結前に義務の内容を実施する行為 (6) 消費者契約の締結を目指した事業活動を実施する行為
<p>無効となる不当な契約条項の追加</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 事業者が自分の責任を自ら決める条項 2 消費者の後見等を理由とする契約解除条項の無効
<p>事業者の努力義務の明示</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 解釈に疑義が生じないよう配慮する義務 2 個々の消費者の知識及び経験を考慮した情報提供