

平成19年9月24日

内閣府 国民生活局
消費者企画課 御中

「消費者契約法の評価及び論点の検討等について」に対する意見

このたび、貴局「消費者契約法評価検討委員会」において消費者契約法に関する評価と論点整理が行なわれ、「消費者契約法の評価及び論点の検討等について」報告書が取りまとめられたことには賛意を表します。消費者契約法は施行以来6年を経過し、この間、消費生活相談の現場や大学の学納金訴訟、敷金の返還訴訟等を通じ消費者被害の救済に一定の役割を果たしてきました。また本年6月には消費者契約法の一部改正により、消費者団体訴訟制度が導入され、適格消費者団体は事業者の不当な勧誘行為や不当な契約条項について差し止め請求権の行使が可能となり、消費者被害の未然防止・拡大防止の観点から法の更なる実効性が図られることが期待されています。

しかし、一方ではインターネット取引の進展や高齢社会に伴う高齢者の消費者取引被害は後を絶たず、その被害はますます深刻化し、また新たな消費者取引の被害も発生しています。次期国民生活審議会において、引き続き消費者契約法の見直しを含めてのご審議にあたって、消費者の利益擁護の観点から下記の事項をご審議・検討いただきたく意見を申し述べます。

記

1. 「将来における変動が不確実な事項（第4条第1項第2号）」について

将来の不確実な事実について、事業者側がまるで確実であるかのように告げて勧誘し、消費者がそれを信じて契約した場合は取消事由とされていますが、財産上の利得に関しないものでもこれに含めるべきです。

【事例】

○美容外科・皮膚科クリニックのタウン誌広告の『真皮の繊維芽細胞が活性化され、新生コラーゲンが増加するので、シワやたるみ、ニキビ痕の凹凸が取れ、手軽に5歳程度皮膚が若返る』に惹かれて、都心のクリニックに出かけ医師の説明を聞いた。タウン誌広告と同じ説明だったので信用して、『最新型若返りレーザー治療・顔全体5回コース』の契約をした。3回施術を受けたが説明とは違い、肌に変化はなく効果がない。（50代 女性）

2. 「不利益事実の不告知・情報提供義務（第4条第2項）」について

第4条第2項は、取り消しの要件として、重要事項について「当該消費者の利益になることを告げる」との先行要件は、使い勝手を良くするために削除してください。

また、「不利益となる事実を故意に告げなかったこと」の故意の要件も、立証が困難であり、消費者の被害救済を妨げますので取消権を認めるよう検討してください。

第3条第1項では、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より、事業者の情報提供が不適切な場合には、消費者の自由な意思決定が妨げられ不利益を被るため、事業者の情報提供義務として定め、同義務違反を取消事由とするよう要望いたします。

【事例】

○「面白い仕事がある」と友人から誘われた。「商品を購入して会員登録し、個人事業者になって他の人を勧誘すれば、多額の収入が得られる」という。説明を聞いてやる気がわき、紹介された学生ローンで金を借り、多額の商品を購入した。しかし、その後いくら勧誘しても誰も入ってくれず、多額のローンが残り困っている。（20代 男性）

○生保外務員が職場に来訪、「持病があるので生命保険には加入できない」と断ると、「それなら銀行の商品より有利であり、いつでも解約できる年金保険への加入」を勧められ、毎月1万円を30年間積み立てる契約を昨年12月にした。しかし、支払いが苦しくなったので解約を申し出たところ、「積立金の半額しか戻らない」と言われた。いつでも解約できるとの説明はあったが、手数料が50%もかかるとは聞いていない。（30代 男性）

3. 「困惑類型（第4条第3項）」について

必ずしも場所的な不退去又は監禁を伴うわけではありませんが、私生活や業務を妨害するような執拗な電話勧誘、悪質リフォーム工事など消費者の不安を煽って不要な工事をさせる行為、消費者の判断能力不足につけこんで、あるいは心理的に動揺させて契約させる行為、消費者が当該契約を締結せざるを得ない特別の事情に乗じる勧誘、不招請勧誘なども困惑類型に加えて、取消事由としてください。

【事例】

○職場にかかって来た電話で投資用マンション購入を勧められた。何回も電話があり、そのつど断っていたが「話も聞かないで断るのか」といわれ喫茶店で会うことになった。喫茶店で話を聞き断ったところ、「会っておきながら断るのか」と強く言われ断りきれずに契約してしまった。（30代 男性）

○物干し竿がほしいと思っていたところ、「2本で1,000円」と放送する移動販売車が通ったので、呼び止めた。竿の長さは4メートルというので半分に切ってもらったところ、2万円を請求された。私が選んだのはオールステンレス製とのことで、「ステンレス製のものが2本1000円というのはいないでしょう」と言われた。苦情を言ったがすでに竿を切られており、泣く泣く購入した。(50代 女性)

○自宅に「不動産のオーナーになりませんか」と電話がきたので、「関心ありません」と言って切ったところ、折り返し電話がきて「説明も聞かないで関心がないとはなんだ!」と強く言われた。「こちらの都合もある。一方的に電話してきて迷惑だ」と言い返して電話を切った。又折り返し電話がありの押し問答が40分間位続き、双方感情的になった。「都合の良い時にこちらから電話するので社名と連絡先を」と尋ねたが、相手は言わなかった。自宅や勤務先を知っている口ぶりだったので、不意の来訪が心配。(40代 男性)

4. 「重要事項(第4条第4項)」について

現行法では、「不実告知及び不利益事実の不告知による意思表示の取り消しについては、重要事項に関するものでなければならない」とされています。しかし、消費生活相談の現場では、契約をする動機になったものが、そもそも不実告知であったという事例が多く見られます。特定商取引法では「顧客が当該売買契約又は当該役務提供契約の締結を必要とする事情に関する事項」が不実告知及び事実不告知による意思表示の取消の対象となっています。「消費者契約法の評価及び論点の検討等について」には「消費者契約法の重要事項の概念について・・・契約を締結する動機に係る事項を含め概念を拡張すべきと考えられる。」と書かれていますが、動機を重要事項に入れるよう要望いたします。

【事例】

○1週間前に電話会社を名乗った販売員が来訪。販売員は電話機を見るなり、「これは1年後には使えなくなる、1年後には交換作業が混雑するので今取り替えたほうが良い」と新しい電話機を勧めた。使えなくなるのなら早いほうが良いと思い新しく電話機のリース契約をした。取付けも済んだが、大手電話会社に確認したところ、今までの電話機が使えなくなるというのは嘘であることがわかった。今までの電話機が使用できるのなら、解約して前の電話機を返してほしい。(60代 女性)

○水質検査と訪問されたので、水道局の人かと思い家に上げた。水道水とその人が持ってきた浄水器の水をそれぞれコップに取り薬のようなものを入れたら、水道水だけが黄色になった。「浄水器の水はこのように有害物質を除去できる」と勧められ、浄水器の購入をしたが、夫に反対され解約したい。(30代 女性)

5. 「消費者の利益を一方的に害する条項（第10条）」について

「民法・商法その他の法律の公の秩序に関しない規定」という前提条件があることによつて、典型契約かどうかで適用に差違が出る恐れがあります。非典型条約においても、本条が有効に機能すべき必要性は典型契約の場合と変わりありません。

よつて前提条件を削除し、典型契約、非典型契約双方に関する真の一般条項とすべきです。

【事例】

○結婚式・披露宴会場を見に行き契約した。契約日から4日後に頭金10万円を振り込んだ。その後、業者と電話した時の業者の対応が悪かったので、別の式場にしたいと婚約者が言い出し、契約日から6日後に解約したいと業者に伝えた。契約書どおりの違約金(申込金の半額)を支払わなければならないか。(30代 男性)

6. 「適合性原則」について

高齢者や認知症の傾向のある者に対する、寝具・呉服などの多量の販売、悪質リフォームなどの被害が多発しています。判断力の低下した人々に対し、知識や経験不足の弱みに付け込んだ悪質な販売は、公序良俗に反しており、取引ルールとして許されません。

金融商品取引法や金融商品販売法においてはすでに適合性の原則が規定されており、特定商取引法の改正議論のなかでも導入が検討されていますが、それらでカバーできないものがあり、消費者契約法においても適合性の原則が規定されることが必要と考えます。

【事例】

○統合失調症の弟が4年ぐらい前の約半年間に、浄水器・温熱治療器・空気浄水器などを次々と契約し、個品割賦と現金払いとで300万円以上の購入契約をしてしまった。現在施設に入居しているが、傷害年金で暮らしており、支払いが困難。解約したい。(60代 男性)

○母が訪問販売で高額な布団を契約し、代金の一部を支払った。クーリング・オフをした。母は認知症気味で今回の契約経過も覚えていない。以前にも高額な布団を購入したことがあり、今後もこのような契約をするのではないかと心配である。(40代 男性)

7. 「不招請勧誘」について

最近の消費者被害の多く、特に独居高齢者や家族のいない日中、一人で留守番をしている高齢者の多くが不招請勧誘の被害に遭っているのが目立っています。本人が自ら望まない限り勧誘が禁止されるオプトイン型の不招請勧誘規制を導入し、違反行為を取消事由としてください。

【事例】

○病気の後遺症で判断力の衰えた夫が、日中留守番をしている時、金の先物取引（ロコ・ロンドン取引）の勧誘を受けていた。妻が帰宅し販売員と鉢合わせとなった。本人の状況を説明し、興味も無いので来ないで下さいと約束したのに、後日妻の留守を確かめて来訪。お金は無いと伝えたら株券等でも良いと勧誘していた。（70代 女性）

○近所の屋根工事にお宅の屋根の不具合を見つけた。材料が残っているからついでに修理してあげると頼みもしないのに勝手に屋根に上がり修理した。今回は代金の請求は無かったが、「今度じっくり点検に来るから」と言って帰った。高額な請求や不要な工事をされるのではないかと毎日が不安だ。（70代 女性）

以 上

問い合わせ先

(社)日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会

152-0031 東京都目黒区中根2-13-18 第百生命都立大学駅前ビル

電話 03-3718-4678 FAX 03-3718-4015

E mail nacs-muse@y3.dion.ne.jp

世話人 花井・小林