

御中

消費者契約法改正に向けた専門技術的側面の研究会報告書  
において提案されている考え方に関する意見  
(1枚につき1つの意見を記載してください。)

複数意見の場合 ( 1枚目 / 5 枚中)

氏名	公益社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会 (NACS) 消費者提言特別委員会
住所	〒150-0002 東京都渋谷区渋谷 1-17-14 全国婦人会館 2F
電話番号	03-6434-1125
電子メールアドレス	nacs-teigen@nacs.or.jp
意見	<p>P18 (規律の方向性) ア 消費者の判断力に着目した規定 (ア) 基本的な考え方 平成 30 年改正で、「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事」を要件とする取消権が定められたところである。 このような状況に照らし、判断力の低下した消費者の救済をより手厚くするために、①判断力の著しく低下した消費者が、②不当な内容の契約を締結した場合には、消費者の取消権を定めることが考えられる。</p> <p>・意見の内容 30 年改正の取消権が付与された「高齢者又は心身の故障による判断力が著しく低下した消費者」の要件は、消費者が認知症を発症している場合において、一般的に判断力が著しく低下する場合に該当すると解される(逐条解説 6 頁)とされるが、認知症とまで判断されない高齢者は、①の要件に該当せず、困惑類型の高齢者の判断力に着目した取消権を活用することが難しい。 ①の要件を広く解釈できるように、判断力の著しい低下の範囲を、症状がまだらに現れる認知症状にまで広げた対応にしてほしい。 加えて、判断力低下という外から見て分かりにくい状況ではなく、事業者がその高齢者の生活状況や高齢者特有の交渉力の無さ、判断不十分さがあることを事業者が知りながら勧誘をした契約は、状況の濫用を利用した契約として高齢者取消権を付与してほしい。</p>

・意見の理由

相談の現場では、認知症とまでは判断されないが、一人暮らしで、財産を持っているが故に、事業者のターゲットとなり高額な契約を結んでしまったという相談が寄せられている。

70代の一人暮らしの女性は、知人からの紹介で自宅に来訪した不動産会社の社員に勧められて、数戸のマンションを他県に購入した。購入したマンションをサブリースで不動産会社に貸す契約を同時に行うと、投資信託で資産を運用するより賃料が毎月入るという説明だった。女性は、マンションはいつでも解約できるからという言葉信じて、社員が同行して銀行に行き、3千万円の投資信託を解約している。不動産会社から月に家賃収入が入るが、所有マンションの管理費、固定資産税を払わなければならないことは理解できていなかった。

80代一人暮らしの女性は、数年前から友人と一緒に宝石店に行き、20万円位のオリジナルアクセサリを勧められて買うようになった。分割払いで買えると言われて購入し、支払いの為に店に通った。店が作った会員カードで、来店毎にお土産を貰い、店で新たなアクセサリを勧められて分割で支払うことを繰り返した。体調を崩した女性を心配した息子が分割払い表を見つけて、数十万円の返済があることに気が付いた。女性は宝石店に毎月の支払分を払いに行きたいといっているが、女性は年金暮らしで、夫が亡くなった時に残された預貯金は、ほとんど無くなっていた。

上記事例のような自由に使える財産をもつ高齢者が単独で行う契約に、消費者契約法で、4条3項5号の高齢者等の判断不十分者契約を当てはめて、業者に対し契約の取消しを主張することは難しい。

契約内容が、不動産、宝飾品である場合に、4条4項の過量販売取消しの要件にある通常の分量を著しく超えていると特に宝飾品の場合に主張することが難しい。

多くの高齢者に対する不適切な契約は、高齢者の生活状態や、交流関係、財産を知って勧誘し、契約する高齢者との親密な関係を築いて次々に契約をさせていくケースが多い。消費者契約法は、消費者に自己責任を求めることが明らかでない契約に対して、消費者を救済できる法律である。高齢者が置かれた状況を基に、判断不十分者に対する要件を相談の現場でも、広く活用できる法律にしてほしい。

御中

消費者契約法改正に向けた専門技術的側面の研究会報告書  
において提案されている考え方に関する意見

(1枚につき1つの意見を記載してください。)

複数意見の場合 ( 2 枚目 / 5 枚中)

氏名	公益社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会 (NACS) 消費者提言特別委員会
住所	〒150-0002 東京都渋谷区渋谷 1-17-14 全国婦人会館 2F
電話番号	03-6434-1125
電子メールアドレス	nacs-teigen@nacs.or.jp
意見	<p>P21 ア 浅慮という心理状態に着目した規定 P23 イ 幻惑という心理状態に着目した規定</p> <p>(ア) 基本的な考え方 「誤認」、「困惑」という消費者の心理状態を要件とする規律では、今後ますます多様化する消費者被害には対応することが困難であるとも考えられる。そこで、「誤認」「困惑」以外の心理状態として、例えば「浅慮」や「幻惑」といった類型を設けて被害回復の対象を広げることには賛成です。ただし、「浅慮」ということは次に掲げる事例等からも明らかなように検討時間の不当な制限だけに限定すべきではなく、「浅慮」や「幻惑」という心理状態も含む「十分な検討」を妨げる行為は「浅慮」の類型として取り消し権行使の対象とするべきと考えます。</p> <p>・意見の理由</p> <p>事例3 給与者 30代 「月収30万円」フリマアプリで購入した商品をアプリで転売すると簡単に儲かるという記事をネットで見つけた。教科書と動画解説が、今だったら、限定〇人に無料で提供すると書かれていたので、終了まであと〇分と時間が刻まれていたので申し込んだ。無料電話面談も限定〇人で、申し込んだ。着実に稼ぐためには、特別な指導を行うと説明されて30万円をクレジット決済したが、PDFで届いた内容は、沢山仕入れて売ることが基本の一般的な内容だった。解約したいと連絡したが、通販なのでクーリング・オフでき</p>

ないと言われた。

成功話しを持ち掛けて、月収 30 万円稼げるような高揚感を抱かせて「幻惑」状態に陥り、限定人数や、終了までの時間が表示されて「浅慮」の状態ですべて契約を急がされる。通信販売は、契約内容が分かる広告表示で、消費者に申し込みをさせるが、事例の様に、勧誘広告で、検討時間を制限して契約を急がせ、広告には、成功を期待させる内容を掲載し、情報商材の内容について、明確にしていない。このような慎重に検討する期間を設けずに、電話で儲かることを説明して幻惑状態に陥らせた上で、通信販売で申し込みさせる契約においても、クーリング・オフに準じた短期の解約権を設けるような法制度を望む。

御中

**消費者契約法改正に向けた専門技術的側面の研究会報告書  
 において提案されている考え方に関する意見**

(1 枚につき 1 つの意見を記載してください。)

複数意見の場合 ( 3 枚目 / 5 枚中)

氏 名	公益社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会 (NACS) 消費者提言特別委員会
住 所	〒150-0002 東京都渋谷区渋谷 1-17-14 全国婦人会館 2F
電 話 番 号	03-6434-1125
電子メールアドレス	nacs-teigen@nacs.or.jp
<p>・意見の対象 (どの箇所についての御意見か、御意見の対象が分かるように記入してください。)</p> <p>「いわゆる「つけ込み型」勧誘について (2)」に対する意見</p> <p>・意見の内容 (事例)</p> <p>スマホのマッチングアプリで知り合った男性と SNS や電話でのやり取りの後、会って食事をすることになった。約束の日の前日、会社のイベントに参加しなくてはならなくなったので先に会社に来てほしいと言われた。駅で待ち合わせて、ジュエリーが展示されているロビーを案内され、会話スペースで男性の涙ながらの身の上話を聞いた後、副社長も同席してジュエリーの会社で独立を目指す社員のためのイベントとの説明を受けた。ジュエリーの購入の意思がなければ説明しないと言われたが、食事の約束をしていたので断ることで不仲になってはと思い説明を聞くことにした。仕事内容の説明の後、もう一度購入意思の確認があった。男性のデザインしたネックレスを見て試着すると再度購入意思の確認があり、男性の初めての契約となるならば、と値引きしてもらい 80 万円で契約した。その後、何回か食事をしたが、再度、別なジュエリーを勧められおかしいと思った。解約したい。(20 代 女性 給与所得者)</p> <p>・意見の理由</p> <p>特商法のアポイントメントセールスに該当する典型的な恋人商法である。              「恋愛感情等に乗じた人間関係の濫用」が取り消しうる勧誘行為に追加されたが、条文の概要で事細かく解釈されていることで、却って取消しができない事例であると思われる。マッチングアプリが利用され、男女交際を求めて登録している人に対して、第 4 条 3</p>	

項3号に抵触しないように勧誘して、初めて会った日に契約させている。マッチングアプリが普及してターゲットとなる勧誘相手を探すことは容易である。初めて会った段階で、恋愛感情云々とまでは言い難いが、勧誘されたが側は、断ったら今後の発展はないと断りきれない状況である。もっと要件を緩和すべきであり、要件が具体的すぎることで、ほとんど取り消しができないのではないかと思われる。

御中

**消費者契約法改正に向けた専門技術的側面の研究会報告書  
 において提案されている考え方に関する意見**

(1 枚につき 1 つの意見を記載してください。)

複数意見の場合 ( 4 枚目 / 5 枚中)

氏名	公益社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会 (NACS) 消費者提言特別委員会
住所	〒150-0002 東京都渋谷区渋谷 1-17-14 全国婦人会館 2F
電話番号	03-6434-1125
電子メールアドレス	nacs-teigen@nacs.or.jp
<p>・意見の対象 (どの箇所についての御意見か、御意見の対象が分かるように記入してください。)</p> <p>第 3 契約条項の事前開示及び消費者に対する情報提供について                  (1) 契約条項の事前開示について</p> <p>・意見の内容</p> <p>「定型約款の開示請求を行うことができる旨の情報提供をする努力義務」及び「定型約款を容易に確認できる状態に置く努力義務」について規定することに賛成です。                  更に、契約事項の事前開示の努力義務に加えて、事業者が定型約款を使用した場合には当該約款における重要な事項について説明する義務も規定することを検討下さい。</p> <p>・事例</p> <p>留学を希望していて、ネットで探した留学斡旋業者の店へ出向いた。必要な費用の見積もりも含め説明を聞いた。説明後、強引に申込書を書かされた。しつこく申込金 10 万円を払うようにと言われたが払っていない。その後、約款を見たが約款には「10 日以内に申込金 10 万円を払うこと。申込金を払って契約が成立する」、また「申込後のキャンセルは違約金がかかる」とも記載されていた。申込を取り消したいが、申込書にサインしてしまった。違約金がかかるか。 (30 代、女性、給与生活者)</p> <p>・意見の理由</p> <p>留学斡旋事業者との契約では、契約内容を事前に検討できないことで、解約に関するトラブルが多くあります。契約金額も大きく、留学前であっても解約時期によって、発</p>	

生ずる解約料が違うケースが多くみられます。事前に慎重に契約内容を検討することができれば、トラブルを未然に防げるのではないかと思います。

消費者契約は事業者側が作成した定型約款によるものが多く、情報力、交渉力の格差を考えれば本来的には定型約款の事前開示が義務付けられるべきと考えます。まず、努力義務を設け定型約款の事前開示が促されるように期待します。更に保険業法や電気通信事業法では定型約款が使用されていますが重要事項説明義務が法律上課せられています。消費者契約一般においても同様な義務を課すことを検討下さい。

令和元年 10 月 8 日

**消費者契約法改正に向けた専門技術的側面の研究会報告書  
において提案されている考え方に関する意見**

(1 枚につき 1 つの意見を記載してください。)

複数意見の場合 ( 5 枚目 / 5 枚中)

氏名	公益社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会 (NACS) 消費者提言特別委員会
住所	〒150-0002 東京都渋谷区渋谷 1-17-14 全国婦人会館 2F
電話番号	03-6434-1125
電子メールアドレス	nacs-teigen@nacs.or.jp
<p>・意見の対象 (どの箇所についての御意見か、御意見の対象が分かるように記入してください。)</p> <p>第 3 契約条項の事前開示及び消費者に対する情報提供について (2) 消費者に対する情報提供について</p> <p>・意見の内容</p> <p>解約料等に関する事項の情報提供の努力義務にについて、規定することに賛成です。ただし、継続的契約締結の際の解約料等の情報は消費者が契約締結時にも重要な判断要素となります。従って、契約締結後のしかるべき時に情報提供すれば事足りるといような誤解を招かないよう契約締結時の必須項目としてください。</p> <p>・意見の理由</p> <p>解約料に関する事項の情報提供について、契約締結時に行うことは消費者からの解約を促しかねないとして消極的に対応する事業者が散見されます。しかし、消費者にとっては継続的に契約を行う場合に不測の事態の場合のリスクとしての解約料の情報は契約締結時に必須の条件です。あらゆる場合を想定して、契約を締結するか否かの判断材料となるわけで契約締結時の解約料の条件は必須の情報といえます。更に、契約内容に照らして、自動更新の前等に適切な時期に、意思確認も含めた更なる情報提供が望まれます。</p> <p>・事例</p>	

スマホの契約の際、1か月お試し無料アプリを提供された。1か月間は無料であるが、2か月目以降は利用料が1か月〇円課金される、との説明を受け契約した。無料の期間は〇月〇日までであると書面にても説明を受けた。加えて、お試し数日を残し、〇日からは課金期間に入るのでご注意くださいというメールも届いた。そこで不要アプリの解約を実施したが、さまざまな継続的契約がこういう対応だとトラブルも減少すると考えます。