

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た勧誘 (いわゆる「つけ込み型」勧誘)に関する取消権等の規律について

2020年1月27日
経団連 消費者契約法改正検討WG委員
日本生命保険相互会社調査部上席専門部長
遠山 優治

1. 判断力に関する規定

個々の高齢者をとりまく状況はそれぞれであり、意思能力の有無を含め、高齢者の判断能力の程度を測ることは、非常に難しい。

また、逐条解説で、認知症の方は「一般的に判断力が著しく低下している場合に該当する」とされているが、認知症の中核症状とされる記憶障害などにより、勧説・説明時は「著しく判断力が低下」したとは思えない様態であったにもかかわらず、その事実や契約内容等について忘れたり、間違った判断をしたりすることがある。^{※1}

他方、医療・福祉・介護事業者は、消費者が認知症であることを認識してサービスを行っているし、金融機関等でも、顧客の認知症を疑うような事例が多数生じている^{※2}ことからすると、「判断力が著しく低下した」ことを知っているのみで取消しうるとしては、サービスを安定的に行うことができなくなるおそれがある。

そこで、事業者の予見可能性を高め、このようなことを避けるためにも、仮に、消費者の判断力が著しく低下していた場合における取消権の新たな規律を設けるとしても、まずは、事業者側の行為も併せて要件としていただくことが必須であるといえる。

次に、認知症の方ご本人の意思を測ることは、非常に難しく、家族等の他者が関与する場合、関与した者の意思が優先され、高齢者の意思や自己決定が軽んじられるおそれも指摘されている^{※3}ことからすれば、契約内容が客観的に合理性を有することが重要と考える。

なお、提案されている「消費者の生計に著しい支障を生じさせる契約」を要件とすることに関しては、高齢者の財産管理は、リバースモーゲージのように重要な相続財産の処分につながることもあるため、慎重に検討する必要があると考える。

第三者の関与については、本人の意思や自己決定の尊重の観点から慎重に検討すべきである。仮に、第三者の関与を考慮要素とするとしても、民法の制限行為能力者制度との平仄・連續性の観点からは、第三者の対象を成年後見人等となりうる方とし、(事業者側の勧説の不当性を低下させる要素ではなく、) 消費者の判断力を補完する要素とすることが自然であると考えられる。

※1 駒村康平編『エッセンシャル金融ジェロントロジー』218頁。

※2 成本迅=COLTEMプロジェクト編著『認知症の人にやさしい金融ガイド』

※3 樋口範雄=関ふ佐子編『高齢者法』129頁

2. 「浅慮」、「幻惑」に関する規定

<「浅慮」について>

「浅慮」については、問題とされうる状況が各契約の特性・目的等に応じて異なることが考えられる^{※4}。例えば、検討時間の制限について、事業者の自由な決定によるものばかりでなく、一定のルールに則って行われるものがあり、また、事前に広告・公表されるものもある。

また、「浅慮」の原因は検討時間が短いことに限られず、消費者の事情（忙しい等）によることもあるが、このような事情を事業者側は認知できない。

加えて、どの程度の検討時間を確保すれば不当な制限とならないのかが客観的に明らかでなければ、タイムセールなど事業者の通常の営業活動を過剰に妨げるおそれがある。

そこで、「浅慮」について規定を設けるのであれば、事業者の通常の営業活動に支障を生じないよう、例えば、事前に告げることなく直ちに契約を締結することを迫る、理由なく時間の制限を行う、時間の制限につき不実を告げる、といった事業者の行為を要件としたうえで、事業者の行為態様の不当性について厳格・明確に設定することが必要と考える。また、消費者の悩みを知っていたことを加える点については、当該契約がその悩みを解決するために合理的な契約である場合には、取消し等できるものとすべきではないと考える。

※4 現在行われている期間を限定した勧誘には、

①事業者の自由な決定により行われるものとして、

- ・スーパー・マーケットのタイムセール等（時間単位の安売り）
- ・オープニングセール、歳末セール、初売りセール、決算セール等（一定期間の安売り）
- ・先着〇名様限りの安売り、航空券など数限定の早期割引等（数量・期間限定の安売り）
- ・現品限り、消費期限・賞味期限が近い商品の安売り等（在庫限りの安売り）
- ・最低価格保証による値引き、国立大学の合格発表前に設定される入学金の振込期限（競合相手との関係で設定される価格・期限）

②一定のルールに則って行われるものとして、

- ・住宅ローン金利：市場金利情勢に応じて、原則毎月金利を見直し。
- ・生命保険の保険料率：生命表の改定、標準利率の変更等に応じて、保険料率を見直し。

などがあり、また、その中でも、セール期間・セール対象商品や金利等の変更が事前に広告・公表されるものなど、さまざまなものがある。

<「幻惑」について>

営業活動において広告やセールストークは不可欠のものであり、例えば、新商品の広告を行う際、当該商品の新しい機能など、セールスポイントを中心に

訴求することは、広く行われている。また、商品やサービスの内容の説明についても、顧客との関係でその関心事項が中心となることは通常である。この点、「不安をあおり」とは異なり、現在行われているあらゆる営業活動が「消費者の期待をあおり」にあたるとされることが懸念され、そのすべてについて「裏付けとなる合理的な根拠その他の正当な理由」を求められることとなると、事業者の通常の営業活動を過剰に妨げ、その結果、新しい商品やサービスを消費者が知る機会を奪うおそれがある。

そこで、「幻惑」について、規定を設けるのであれば、事業者の通常の営業活動に支障を生じないよう、事業者の行為態様の不当性について要件を厳格・明確に設定し、通常の広告やセールストーク等と明確に区別することが必要と考える。

3. 「困惑」に関する規定

＜包括規定の創設について＞

例にあげられている「締結しないことを著しく困難にする」「契約を締結するしかないと思う」は消費者側の事情であり、提案の文言による包括規定では、事業者がいかなる行為が不当な行為として取消され得るのかが明確かつ容易に判断できず、予見可能性が著しく損なわれる。例えば、消費者に対し、死亡・病気・ケガなどの健康リスク、火災・水害などの災害リスク、盗難・債務不履行など資産・金銭に関するリスクを具体的に認識していただき、ニーズ喚起を行うことがそれにあたるとして争われることとなれば、保険・保証・警備保障などリスクに備えるための契約に関する通常の営業活動に大きな支障を生じ、その結果、死亡・災害等のリスクが顕在化した際に消費者が必要な保障を得られないことが懸念される。

そこで、「つけ込み型」取消権の包括規定の創設には反対する。

＜各種業法における消費者保護規定等の参酌規定について＞

各種業法違反に関しては、その効果は多岐に亘っており、一般に禁止行為等への違反は、契約締結上の過失または不法行為となり、損害賠償請求が認められうるとされているものの、成立した契約が無効となるものではなく、契約者が解除することもできない^{※5}と、認識している。

そこで、各種業法における消費者保護規定等に違反した場合に、消費者契約が取消されることは、現行実務との乖離が大きく容認できない。各種業法上の禁止行為に違反したということだけで当然に契約を取り消しうるものとすることは、取引実務に重大な支障を生じることが懸念される。

一方、消費者保護に関する業法違反即取消し、とするわけではなく、違反された既定の趣旨、目的、事業者の行為態様などから、個別に取消されるかは判断する、という考え方もあり得るが、「参酌」の意味があいまいであることは変わらず、この場合も、包括規定の創設と同様、事業者にとっての予見可能性が著しく損なわれる。

また、例えば、保険と共に共済では、私法上はいずれも保険法が適用されるが、その根拠法である保険業法と各種共済組合法や各種共済組合法間では監督規制

の内容や違反の効果が必ずしも一致しない。保険法が等しく適用される保険契約・共済契約であるにもかかわらず、同じ私法、その一般法である消費者契約法では、監督規制の内容が異なることを理由として、同じ勧誘行為でも契約の取消の可否が異なることとなるのは、不合理であると考える。

そこで、業法違反を参酌するという考えにも反対である。

※5 例えば、

①最判平成17年7月14日民集59巻6号1323頁

「証券会社の担当者が、顧客の意向と実情に反して、明らかに過大な危険を伴う取引を積極的に勧誘するなど、適合性の原則から著しく逸脱した証券取引の勧誘をしてこれを行わせたときは、当該行為は不法行為法上も違法となると解するのが相当である。」

②最判平成23年4月22日民集65巻3号1405頁

「契約の一方当事者が、当該契約の締結に先立ち、信義則上の説明義務に違反して、当該契約を締結するか否かに関する判断に影響を及ぼすべき情報を相手方に提供しなかった場合には、相手方が当該契約を締結したことにより被った損害につき、不法行為による賠償責任を負うことがあるのは格別、当該契約上の債務不履行による賠償責任を負うことはないというべきである。」

③生命保険に関する監督規制を見ると、生命保険業界では、保険業法等の監督法令、監督指針や自主ガイドラインに沿って各社の事業運営がなされているところ、監督法令等の内容や違反の効果（罰則の有無）は多岐に亘っている。また、そのうち保険業法上の禁止行為や情報提供義務と私法上の効力との関係については、これまで、学説や裁判例において様々な議論が行われているが、一般に禁止行為等への違反は、保険者側の契約締結上の過失または不法行為となり損害賠償請求が認められるとはされているものの、（詐欺、錯誤の要件が備わる場合でなければ、）成立した保険契約が無効となるものではなく、保険契約者が解除することもできないと考えられている（山下友信『保険法（上）』251頁）。

以上