

# 消費者支援かながわ NEWS

2022年  
秋号  
第10号

内閣総理大臣認定 適格消費者団体  
特定非営利活動法人  
消費者支援かながわ  
〒233-0002  
神奈川県横浜市港南区上大岡西1-6-1  
ゆめおおかオフィスタワー5階  
発行人 武井共夫



## 2018年 消費者契約法改正の概要

### 1 はじめに

2018年6月に消費者契約法（以下「法」）の改正があり、2019年6月15日施行されました。この2018年改正についてご紹介します。

### 2 合理的な判断ができない事情を利用して契約を締結させる類型（つけ込み型）

#### (1) 不安をあおり契約を締結させる類型

消費者被害事例では、事業者が消費者の困窮、経験・知識・判断力不足などにつけ込み契約を締結させる被害が多発しています。特に、高齢者の被害相談の増加は顕著です。しかし、2018年改正前の法律ではこうした被害に対する救済規定はありませんでした。

そこで、2018年改正で、事業者が、社会生活上の経験が乏しいことから社会生活上の重要事項（進学、就職、結婚、生計、容姿、体形など）について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、契約を締結させた場合に契約を取り消すことができる規定が創設されました（法4条3号）。

例えば、就職活動中の学生に対し、「このままでは一生成功しない。この就職セミナーが必要」などと告げて勧誘されるケースなどが想定されます。「社会生活上の経験が乏しい」という文言から若年層を対象としているようにも読めますが、この規定は高齢者や通常の水生活上の経験を積んできた消費者への適用はあると考えられています。

このほかにも、加齢・心身の故障により判断能力が著しく低下していることから生計、健康など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、契約を締結させた場合（法4条5号）、靈感などの特別な能力による知見として、そのままでは重大な不利益が生じると告げ不安をあおり、契約を締結させた場合（法4条6号）に契約を取り消すことができる規定が創設されました。

#### (2) 人間関係を利用し契約を締結させる類型

不安をあおる以外のつけ込み型として、恋愛感情その他の好意の感情を抱いていることにつけ込み、契約しないと関係が破たんすることになると告げ、契約を締結させた場合に契約を取り消すことができることが規定されました（法4条）。

「恋愛感情等」との文言からいわゆるデート商法が連想されますが、「その他の行為の感情」には、親しい友人、先輩・後輩、実の子のような感情など、一般的な他者への感情を超えた親密な感情も広く含まれます。

### 3 強引な勧誘行為により困惑させて契約を締結させる類型（威迫困惑型）

強引な勧誘行為により困惑させて契約を締結させた場合の救済規定として、従来、不退去・退去妨害（法4条3項1号・2号）の規定がありますが、威迫を受け契約を締結させられる事案として、不退去・退去妨害以外の脅迫的な勧誘態様による被害が多数発生しています。

そこで、2018年改正で、事業者が契約締結に先立って履行に相当する行為を実施し、一定の既成事実を作出した状態で契約締結を求めた場合（法4条3項7号）、事業者が契約締結に先立って行った準備活動等の代償として契約締結を求めた場合（法4条3項8号）にも契約を取り消すことができる規定が創設されました。

例えば、注文を受ける前にさお竹を切断して買取りを求める行為、契約内容の説明のために時間や手間をかけたことの代償として契約締結を求める行為などが想定されます。

### 4 不利益事実の不告知の要件の緩和（法4条2項）

改正前は、事業者が「故意」に不利益事実を告げなかった場合に契約を取り消すことができると定められていましたが、2018年改正では、「故意」だけでなく不利益事実を告げなかったことについて事業者に「重大な過失」があった場合にも取り消すことができると定められました。消費者の立証責任を緩和した規定です。

### 5 無効となる不当条項の拡張

当事者間の責任の有無、契約内容、契約適合性等の解釈に疑義が生じた場合には、その判断を裁判所に委ねるのが本来の姿です。しかし、実際には、事業者が契約条項の一方的な解釈権限、決定権限を与える条項が散見されます。

そこで、2018年改正により、事業者に責任の有無、責任の限度を決定する権限を付与する条項、事業者が消費者の解除権の有無を決定する権限を付与する条項、消費者の後見・保佐・補助の開始による解除権を付与する条項を無効とする規定が追加されました（法8条1項1号～5号、8条の2、8条の3）。

### 6 事業者の努力義務

事業者の努力義務として、事業者が条項を定めるにあたって「解釈について疑義が生じない」ものとすべきこと（法3条1項1号）、「物品、権利、役務その他の消費者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」情報提供すべき（法3条1項2号）との文言が追加されました。

この規定は努力義務であるため、違反が直ちに違法となるわけではありませんが、信義則上の義務や不法行為上の注意義務に影響すると考えられます。

事務局 弁護士 西村 誠



## 最近の 申入れ活動

### 料理教室の受講解約制限規約及び キャンセル料規約

今回報告をする事案は料理教室の受講規約において、

- (1) 講座開催日以降の受講者からの解約は認めない。連続講座の途中解約は認めない。
- (2) 一定の事由に該当した場合には受講資格を失効し、その場合でも受講料は一切返金しない。
- (3) 講座に関連して生じた損害について一切の責任を負わない。

という規約について申し入れをした事案です。

(1)については良くある規約では?、講座が開催した後に解約できないは当然でしょ、と思われるかもしれませんが。

しかし、消費者契約法では、

- ①事業者の債務不履行により消費者に生じた損害を賠償する責任の全部を免除する条項は無効(8条1項1号)
- ②事業者の債務の履行に際してされた事業者の不法行為により消費者に生じた損害を賠償する責任の全部を免除する条項は無効(8条1項3号)
- ③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は無効(法8条の2)
- ④消費者契約の解除による損害賠償額・違約金額の合計が同種の消費者契約の解除に伴い事業者が生ずるに平均的な損害の額を超える条項は無効。(9条1号)
- ⑤他の法令中の公の秩序に関しない規定の適用による場合に比して消費者の権利を制限する条項であって民法1条2項に反して消費者の利益を一方的に害するものは無効(10条)

と定められています。

本事例をこの規定に当てはめてみますと、

上記(1)の規約は受講者の解除権を理由を問わず一方的に奪っており(③)、受講契約は民法上の準委任契約であり、いつでも契約解除ができる(民法651条)にもかかわらずその解除権を一切認めないという規約は、民法に比して消費者の権利を制限し、信義則に反して消費者の利益を一端的に害する条項(⑤)であり無効といえます。

上記(2)については、実際に事業者に生じた損害額に関係なく、収めた受講料全額を損害金・違約金と扱うことになり、同種の料理教室にて生じる平均的損害を超えるか否かを検証することなく一律に返金しないという規約は無効です。(④)

上記(3)については、講座に関連して発生した受講者の損害の責任が事業者側にあるのか、受講者側にあるのかを問わず一律に事業者の責任のすべてを免除するものとなり無効です(①②)

規約については多くの消費者が同じ内容の規約によって契約をするものであり、内容が明確でないと責任の所在があいまいになり、当該規約を知らず契約したから仕方がないと泣き寝入りをしがちになります。

消費者契約の規約を作成する際には消費者契約法に反しないよう明確に定めることが求められます。

本件においては、いずれも申し入れが受け入れられ、(1)の解約できない規約は削除され、解約手数料を差し引いた額と未受講の授業料について返金されると修正、(2)は返金しない規定は削除、(3)は事業者の責めに帰すことができない不可抗力による場合には責任を負わない、と修正がされました。

申し入れ内容と相手方の回答については当法人のHPに掲載されています。

事務局(検討委員会担当) 司法書士 吉原 真人

## 2022年度総会報告

2022年5月30日、神奈川県立かながわ労働プラザ4階第5.6.7会議室にて、総会を開催しました。来賓として、神奈川県くらし安全防災局参事監兼くらし安全部長 加藤雅道氏、横浜市経済局市民経済労働部長 森正人氏代理横浜市経済局市民経済労働部消費経済課長永峯浩子氏にお越しいただきました。

本年度は、案件によっては、消費者契約法第41条の差止請求ないし差止請求訴訟活動を行い、不当な約款や勧誘行為等の是正を求めていくこととされ、慎重審議の結果、以下の議案のすべてが承認可決されました。

なお、第5号議案の任期満了に伴う役員改選では、岩澤禮子(全国消費生活相談員協会参与)さん、山口友範(生活協同組合ユーコープ)さんが退任し、近藤雅子(消費生活相談員)さん、田坂美砂子(同)さん、櫻井展子(生活協同組合ユーコープ)さんが新たに理事として加わりました。

第1号議案 2021年度事業報告承認の件

第2号議案 2021年度決算報告承認の件  
監査報告 第三者調査報告

第3号議案 2022年度事業計画(案)承認の件

第4号議案 2022年度活動予算(案)承認の件

第5号議案 役員改選の件

理事 司法書士 古屋 貴弘



## 適格消費者団体相互の連携



消費者Aが事業者甲を訴えて判決を得たとしても、別の消費者Bが同じ理由で事業者甲を訴えることは何ら妨げられません。判決の効果はAと甲の当事者間にのみ有効であって、他の当事者にはその効力が及ばないのが民事訴訟の原則だからです。

ところが適格消費者団体の場合は不特定多数の消費者のために訴訟をする権限があるので、得られた判決の効果も不特定多数の消費者に及びます。従ってX団体とY団体(いずれも適格認定団体)が同じ事業者に同じ理由で提訴して異なる判決が出てしまうと混乱が生じることになります。そこで、既に確定判決等が存在している場合、他団体は同一事業者に同一内容の差止請求訴訟をすることは出来ないとしていられるのです(消費者契約法12条の2)。そうすると、もし先行する団体が不十分な訴訟活動により敗訴した場合、もはや他の団体が挽回する余地はなくなるようになります。そこで、適格

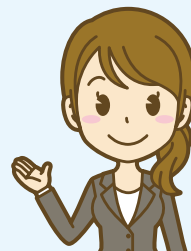
消費者団体は差止請求権の行使にあたっては①事案に応じて他の団体と共同すること②相互に連携を図りながら協力すること等の努力義務が課されています(法23条3項)。

具体的には消費者庁の開設する専用掲示板(非公開)を通じて、申入れの早い段階から事業者との交渉の経過を他の団体に通知報告する事が義務づけられ、常に他団体と情報の共有化を行っています(法23条4項)。また年に2回、各地の団体が一堂に会して「適格消費者団体連絡協議会」を開催し(ここ数年はオンライン開催)、最新の活動状況等の情報交換をしています。本年も9月3日(土)午後1時~4時半に開催されましたが、全国の団体の活発な活動状況を目の当たりにする事は、私どもにとって大変有益な時間となっています。会員の皆さまには、ぜひ一度参加してみたいかがでしょう。次回は令和5年3月開催予定です。

理事 司法書士 松井 弘子

## あなたの「気づき」が消費者被害をくい止めます!!

消費者支援かながわでは、消費者被害の未然防止、拡大防止のため、不当な勧誘行為や契約条項・約款、誤解を招くような広告や商品表示等の情報提供を受け付けています。「これって、おかしくない?」と思ったら、まずは、ご連絡ください。



### TEL : 045-349-9729

(毎週月曜日・水曜日・金曜日(年末年始、夏期休業及び祝休日を除く)の午後1時から午後5時)ホームページでも終日受け付けております。<http://www.ss-kanagawa.org>

## あなたも 消費者支援かながわ

の会員になって、ともに活動しませんか

	年会費 *それぞれ1口以上	役割	総会での 議決権
正会員	[個人1口] 3,000円	積極的に 関与し 活動を推進	あり  (1人1議決権 1団体1議決権)
	[団体1口] 10,000円		
賛助会員	[個人1口] 3,000円	目的に 賛同し 活動を支援	なし
	[団体1口] 10,000円		

お問い合わせ先

内閣総理大臣認定 適格消費者団体  
特定非営利活動法人

## 消費者支援かながわ

〒233-0002 神奈川県横浜市港南区上大岡西1-6-1  
ゆめおおおかオフィスタワー5階

[E-mail] [infosien@ss-kanagawa.org](mailto:infosien@ss-kanagawa.org)

[URL] <http://www.ss-kanagawa.org>

**TEL** 045-349-9729

**FAX** 045-349-9267

## 編 ■ 集 ■ 後 ■ 記

先月、市の教育委員会から「市内の教員の研修の場で、小学生向けの消費者教育についての講座を行ってほしい」と消費生活センターに依頼があり、講師を務めることになりました。

2時間半という長時間の講座でしたので、実際に生徒に向かって授業を行っているような形式を取り、環境にやさしい消費生活や安全なネットの使い方について、一緒に考えていただいたり、発表していただいたりしました。

講座の後半は、キャッシュレス決済やコンビニ等の後払い決済について解説し、最近の若年層の相談事例について紹介しました。講座の最後に一人の先生から「電子マネーを使用する機会が多い最近の子ども達に、リアルな金銭感覚を身に付けさせるには、どうすればよいか」という質問を受けました。咄嗟に「3000円位のプリペイド式電子マネーカードを子どもに与え、実店舗で買物をさせてはどうか」と答えましたが、相談の現場でも「未成年の子どもが親のクレジットカードで多額のゲームアイテムを購入してしまった」等の案件を受けていますので、今回の講座で「見えないお金の使い方をどの様に子どもたちに教えるか」がこれからの大人の課題だと改めて感じました。

理事 消費生活相談員 近藤 雅子

