

2019年6月15日から 消費者契約法の一部が改正されます

(消費者契約法の一部を改正する法律 (平成30年法律第54号))

知らないうちに法に抵触してしまわないよう、
消費者契約法の改正内容をしっかり理解しましょう！

そもそも
消費者契約法
とは？

- 消費者と事業者の持っている情報の質・量や交渉力には差があるため、**消費者の利益を守るため**に、平成12年にできた法律です。
- 近年のトラブル事例等を踏まえて平成28年、30年に改正が行われ、**取り消し・無効となる範囲が拡大**しています。

対象となる
契約

消費者が事業者とした契約 (=消費者契約) であれば、
あらゆる契約が対象です。

主な内容

取り消しうる
不当な勧誘行為

不当な勧誘により締結させられた契約は、後から
取り消すことができます。

範囲
拡大

今回の改正で、
対象となる不当な勧誘行為の範囲が拡大します

無効となる
不当な契約条項

消費者の利益を不当に害する契約条項は、
無効となります。

対象
追加

今回の改正で、
対象となる不当な契約条項が追加されます

事業者の
努力義務の明示

解釈に疑義が生じない明確、平易な契約内容
とすること、契約内容について情報提供に努め
ることが求められます。

明文化

今回の改正で、情報提供の際個々の消費者の
知識・経験を考慮すること等が明文化されます

一般社団法人日本結婚相手紹介サービス協議会

取り消しうる 不当な勧誘行為

①

重要事項についてうそを言ったり（不実告知）、不利になることを告げなかったり（不利益事実の不告知）して締結した契約は、後から取り消される可能性があります。

条文の概要とポイント

（4条1項1号）
不実告知

消費者は、事業者が消費者契約の締結について勧誘をするに際し、
□ 消費者に対して重要事項について事実と異なることを告げることにより、消費者が誤認をし、消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示をしたときは、これを取り消すことができる。

ポイント：重要事項とは？

- 「契約の目的となるものの質、用途その他」、「対価その他の取引条件」のほか、「生命、身体、財産その他の重要な利益」についての損害又は危険を回避する必要性に関する事項が含まれます。

一般的な例

- 事実と反して「溝が大きくすり減っていてそのまま走ると危ない、タイヤ交換が必要」と告げ、新しいタイヤを販売。

（4条2項）
不利益事実の不告知

消費者は、事業者が消費者契約の締結について勧誘をするに際し、
□ 当該消費者に対してある重要事項又は当該重要事項に関連する事項について当該消費者の利益となる旨を告げ、かつ、
□ 当該重要事項について当該消費者の不利益となる事実（当該告知により当該事実が存在しないと消費者が通常考えるべきものに限る。）を故意又は重大な過失によって告げなかったことにより、消費者が当該事実が存在しないとの誤認をし、消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示をしたときは、これを取り消すことができる。

ポイント：今般の改正により
重過失による場合も対象に！

- 今般の改正により、「故意」だけでなく「重過失（ほとんど故意に近い著しい注意欠如）」も含まれるようになります。

一般的な例

- 「日照良好」と説明しつつ、隣地に別のマンションが建つことを告げず、マンションを販売。

業界における留意点：勧誘行為

- 契約後に受けられるサービスの質・量について事実と異なることを告げたり、誤認があることを知りながら告げないことは、後々トラブルにつながるため避けましょう。
- 消費者から質問を受けた場合は、**曖昧な表現を避け、可能な限り実績に基づいた具体的な数字や実例を用いて説明しましょう。**

例

紹介できる人数等を誤認させる

条件に合う人は何人くらいいるの？



紹介できる人はたくさんいます！安心して下さい！

- 提示条件に合致する相手の数を偽ることは絶対にやめましょう。
- 紹介できる人数等に関する質問を受けた場合には「十分な数の会員がいる」「たくさん紹介できる」など消費者によって捉え方が違う曖昧な表現を避け、可能な限り実績に基づいた具体的な数字や実例を用いて説明しましょう。

例

消費者の環境では十分にサービスを受けられないことを知りながら告げない

パソコン使えないんだけど大丈夫？



大丈夫ですよ！全てのサービスを受けられます！

- 当該消費者の環境やITリテラシー等の問題により提供サービスの一部を活用できないことを知りながら告げずに契約を締結するとトラブルにつながる可能性があります。
- サービスを受けるのに必要な条件等についてはきちんと説明し、納得してから契約してもらいましょう。

例

サービスを継続できないことが決まっているのに告げない

成約までずっと面倒見ますよ！



この事業所は来月閉鎖されるけど…

- 近いうちに当該地域の事業所が閉鎖される、サービスの一部が廃止される等の事項が確定しているにも関わらず告げないのは「不利益事実の不告知」にあたる可能性があります。
- 担当者の変更が予定されているなどの事項についても、知りながら告げないとトラブルにつながる可能性があります。

取り消しうる 不当な勧誘行為

②

消費者の不安をあおり、困惑させて締結した契約は、
後から取り消される可能性があります。

条文の概要とポイント

不安をあおる告知
(4条3項3号)

消費者は、
事業者が消費者契約の締結について勧誘をするに際し、

消費者が、

- 社会生活上の経験が乏しいことから、
- 願望の実現に

(以下の事項に対する願望が対象。
・ 社会生活上の重要な事項 (進学、就職、結婚、生計等)
・ 身体の特徴又は状況に関する重要な事項 (容姿、体型等)

- 過大な不安を抱いていること

事業者が

- これを知りながら、
- その不安をあおり、消費者契約の目的となるものが願望の実現に必要な旨を告げることにより

困惑し、消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示をしたときは、これを取り消すことができる。

ポイント：誰もが対象になりうる

- ・ 社会生活上の経験が乏しいか否かは、年齢によって定まるものではなく、また (結婚に関する経験だけでなく) 就労経験や他者との交流関係等を総合的に考慮して判断されます。
- ・ 条文上、本人の結婚への勧誘に限定しておらず、親を勧誘する場合も当てはまる可能性があります。
- ・ 一般的な消費者よりも大きい不安が該当します。

ポイント：認知症の場合だけではない

- ・ 加齢や認知症・うつ病等の心身の故障による判断力の著しい低下を指しますが「過度に厳格に解釈してはならない」とされています。
- ・ 生計、健康というのは例示であり、「その他の事項」は、例えば人間関係があたるため、例えば子が将来結婚できないことによる不安にあたると考えます。
- ・ 一般的な消費者よりも大きい不安が該当します。

ポイント：どんな勧誘行為が不安をあおることに該当するのか

- ・ 不安をあおる行為には、契約の目的となるものが必要である旨を繰り返したり、強い口調で告げる場合を含みます。
- ・ 合理的な根拠や正当な理由がある場合は除きます。

加齢等による判断力の低下の不当な利用
(4条3項5号)

消費者は、
事業者が消費者契約の締結について勧誘をするに際し、

消費者が、

- 加齢又は心身の故障により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現在の生活の維持に
- 過大な不安を抱いていること

事業者が

- これを知りながら、
- その不安をあおり、消費者契約を締結しなければその現在の生活の維持が困難となる旨を告げることにより

困惑し、消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示をしたときは、これを取り消すことができる。

業界における留意点：勧誘行為

- 誰もが「過大な不安を抱く消費者」である可能性があることに留意し、不安をあおる行為にあたる可能性のある勧誘行為をしないようにしましょう。
- 契約しないと願望が実現しないと**執拗に繰り返したり、強い口調で言うてはいけません**。
- 合理的な根拠や正当な理由がある場合は「不安をあおる行為」にはあたりません。契約を勧める際には、**できるだけ客観的なデータ等をもとにした説明を心がけましょう**。

例 自身の条件では自力での成婚は難しいと思い込ませ、契約を勧める



あなたのような人は当社と契約しないと結婚できませんよ！

例 急いで手を打たないと希望する将来を実現できないと思い込ませ、契約を勧める



今契約しないと手遅れになりますよ！

例 子が将来結婚できないことを心配する親の不安をあおり、契約を勧める



お子さんが結婚できないのは親の責任！

親が元気な今のうちに行動を起こすべき！

- 不確実な将来に対して強い口調や断定的な表現を用いて不安をあおるような勧誘行為は避けましょう。
- 客観的なデータ等をもとにした合理的な説明を心がけましょう。

※客観的なデータの例

- ✓ 官公庁、調査会社、業界団体等が公表している統計データ
- ✓ 自社で独自に収集した定量的な実績値等

当社では○○の条件において○件の実績があります。条件を変更すると△件になります。

厚生労働省の統計によれば、○○に当てはまるのは人口の○%です。△△では△%です。



- 勧誘対象が親である場合も同様に、強い口調や断定的な表現で不安をあおるような勧誘行為は避けましょう。
- また、子自身の意向もわからないまま親を執拗に勧誘することも避けましょう。

取り消しうる 不当な勧誘行為

③

靈感などの合理的な実証が困難な知見によって消費者を困惑させて締結した契約は、後から取り消される可能性があります。

条文の概要とポイント

靈感等による知見を用いた告知
(4条3項6号)

消費者は、事業者が消費者契約の締結について勧誘をするに際し、

- 靈感その他の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を与える事態が生ずる旨を示して不安をあり、
- 消費者契約を締結することにより確実に重大な不利益を回避できる旨を告げることにより

困惑し、消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示をしたときは、これを取り消すことができる。

ポイント：靈感だけではない

- 靈感とは、除霊、災いの除去や運勢の改善等、超自然的な現象を実現する能力をいいます
- 特別な能力には超能力等も含まれます。

ポイント：漠然とした内容でも含まれる

- 重大な不利益には、本人だけでなく家族の死亡や病気も含み、また「不幸になる」等漠然とした内容でも含まれる場合があります。
- 必ずしも口頭によって回避できることを告げることを必要とせず、消費者が実際に認識できるものであれば含まれ得ます。

業界における留意点：勧誘行為

- 占いをマーケティング等に活用している場合でも、占いの結果を直接的に根拠として利用した勧誘行為をしないようにしましょう。

例

占いの結果を根拠として
契約しなければ不幸になると告げて勧誘



今契約しなければ
運気が下がって
結婚できなくなります

- 占いの結果と、入会や有償サービスの利用を勧める行為を結び付けないようにしましょう。

取り消しうる 不当な勧誘行為

④

契約締結前に役務の一部を実施するなどして、消費者に心理的負担を抱かせて締結した契約は、後から取り消される可能性があります。

条文の概要とポイント

契約締結前に債務の内容を実施等
(4条3項7号)

消費者は、
事業者が消費者契約の締結について勧誘をするに際し、

- ❑ 消費者が当該消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示をする前に、
- ❑ 当該消費者契約を締結したならば負うこととなる義務の内容の全部又は一部を実施し、
- ❑ その実施前の現状の回復を著しく困難にすることにより

困惑し、消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示をしたときは、これを取り消すことができる。

ポイント：該当する義務の内容

- 通常、消費者契約を締結したならば事業者が実施する行為をいいます。

ポイント：原状回復が困難とは

- 物理的に、又は消費者にとって事実上不可能なことを指します。
(例：車の新しいオイルを抜き取り古いオイルを入れ直すことは物理的には可能だが消費者にとって事実上不可能)

業界における留意点：勧誘行為

- 契約締結前に無料体験パーティなどを開催し、参加した後に入会料や成約料をせまるようなケースは不当とみなされる可能性があります。

例

無料体験パーティを開催し、
参加した後に契約を強要

事前に
言われていない
のに…

カップル成立した
場合は契約いただく
ことになっています！



- パーティ参加の成果等により入会料や成約料を請求する可能性がある場合は、必ず事前に説明して同意を得ましょう。

取り消しうる 不当な勧誘行為

⑤

契約締結を目指した事業活動を実施し、これにより生じた損失の補償を請求などして消費者に心理的負担を抱かせて締結した契約は、後から取り消される可能性があります。

条文の概要とポイント

契約締結前に債務の内容を実施等
(4条3項8号)

消費者は、事業者が消費者契約の締結について勧誘をするに際し、

□ 第7号に掲げるもののほか、消費者が当該消費者契約の申込又はその承諾の意思表示をする前に、調査、情報の提供、物品の調達その他の消費者契約の締結を目指した事業活動を実施

□ 当該事業活動が当該消費者のために特に実施した旨及び事業活動の実施より生じた損失の補償を請求する旨を告げることにより

困惑し、消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示をしたときは、これを取り消すことができる。

ポイント：旅費や飲食代なども含まれる

- 調査、情報の提供、物品の調達のほか、事業者による消費者の住居への来訪や飲食店での勧誘における飲食等も含まれます。

ポイント：口頭で告げなくとも、消費者が認識できる行為であれば含まれる

- 人件費や旅費に言及して明示的に告げる場合のほか、領収書等の損失項目の資料を示しながら「どうしてくれるんだ」等と告げる場合も含まれます。
- 消費者からの特別の求めに応じた場合等、請求に正当な理由がある場合は取り消しの対象になりません。

業界における留意点：勧誘行為

- 消費者の住居を訪問したり、飲食店で勧誘を行った場合などに、正当な理由がない限り、発生した旅費や飲食費を請求しないようにしましょう。

例

入会を断った消費者に対して発生した旅費や飲食費を請求

入会しないと
気まずい……



あなたに会うために
交通費と飲食費が
生じているんですよ！



- もし契約を断られたとしても、人件費や旅費、飲食費等が生じたことを理由に契約を強要してはいけません。
- 明確に支払いを求めなくとも、「どうしてくれるんだ」等と告げて断りにくい雰囲気にする^①こともこの行為に含まれます。

無効となる 不当な契約条項

消費者が後見開始等の審判を受けたことのみを理由とする解除権を付与する条項は無効となります。

条文の概要とポイント

消費者の後見等を理由とする解除条項
(8条の3)

- 消費者が後見開始、保佐開始又は補助開始の審判を
- 受けたことのみを理由とする解除権を、事業者に付与する契約の条項は無効とする

ポイント：受けたこと「のみ」

- 個別に状況の確認を行い、解除することを可能とする条項まで一律に無効とするものではない

業界における留意点：契約条項

- 現在使われている契約条項を改めて確認し、以下の条項例のような契約条項を使用している場合は無効となるため修正しましょう。

<無効となる契約条項の例>

会員が、以下のいずれかの項目に該当する場合、サービス提供者は、直ちに会員資格を取り消すことができる。

(中略)

成年被後見人の宣告や申立てを受けたとき。

- 個別に状況の確認を行うというプロセスを経て解除検討するという内容であれば問題とはなりません。

事業者の 努力義務

消費者の知識・経験を鑑みて、解釈に疑義が生じない条項の作成と契約時の丁寧な情報提供に努めなければならない旨が明文化されました。

条文の概要とポイント

(3条1項1号) 条項の作成	条項を定めるに当たっては、消費者契約の内容が、 <u>その解釈について疑義が生じない</u> 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ことに努めなければならない	<p>ポイント：解釈に疑義のある条項の例</p> <ul style="list-style-type: none">例えば、契約書中に「A、B」とある場合、「AかつB」とも「A 又はB」とも解釈することができる不明瞭な条項となります。
(3条1項2号) 情報の提供	契約の締結について勧誘をするに際しては、消費者の理解を深めるために、 <u>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、</u> 契約の内容についての必要な情報を提供することに努めなければならない	<p>ポイント：情報提供が求められる対象</p> <ul style="list-style-type: none">例えば携帯電話など複雑なものの契約には、丁寧な説明が必要だと判断されます。 <p>ポイント：個々の消費者の知識及び経験を考慮</p> <ul style="list-style-type: none">若年者、高齢者など、<u>相手の知識及び経験を鑑みて必要な情報</u>を提供することに努めなければならないとされます。

業界における留意点：条項の作成及び情報提供

- 消費者と事業者の間には情報・交渉力の格差があり、また知識・経験は個々の消費者によってさまざまであるため、こうした事情を考慮したうえで情報提供を行うことが必要とされています。
- 例えば過去に交際経験が少なく、コミュニケーションを不得手とする消費者も多いことを念頭に置き、消費者との間で認識のギャップが生まれがちな事項（例：入会することと成婚できることはイコールではない、お見合いを望んでも相手の意思があるため必ずしも希望する全ての会員と会うことはできない。）について丁寧に説明することに努めましょう。

【資料出典：平成30年度経済産業省委託事業報告書】