

## 2 消費者契約法 —取消ができる勧誘

弁護士 野々山 宏

### Q2-1 消費者の「誤認」による取消1

#### —消費者契約法の「不実告知」

雑誌の広告にあった、「腰痛に良い、高血圧にも効果がある」という、甲株式会社が販売する電位治療器と電線の入った敷き布団のセットに興味を持ちました。電話連絡をしたところ、身体にとっても良い商品であり、多くの人から感謝の手紙が来ていますと言われました。詳しいパンフレットを送ってもらったところ体験談もあり、持病によいと思って45万円で電位治療器と電線の入った敷き布団のセットを購入することとして、指定された口座に送金しました。

1年ほど使っていますが、いっこうに効果が無いと思っていたところ、先日、新聞でこの業者が効果を証明できない商品を売っていたとして、行政処分を受けたとの記事がありました。代金を返してもらえますでしょうか。

### A2-1

消費者契約法4条1項1号に定められた、重要事項について事実と異なることを告げて勧誘した「不実告知」に該当し、取消の意思表示をして代金を返してもらうことができます。

#### 解説

事業者と消費者との間には、商品・サービスの内容や契約条項などに関して情報の質と量に格差がある。また、消費者には知識もなく、ほとんどの場合に事業者が作った約款が利用されており、交渉によって契約内容を変えることが事実上できないなど交渉力にも格差がある。このような消費者取引の特徴から、2001年4月1日から「消費者契約法」が施行されている。この消費者契約法の重要な内容として、その4条で契約の勧誘において、契約を取り消すことができる場合を列挙している。誤認させる勧誘として、①不実告知(同法4条1項1号)、②断定的判断の提供(同法4条1項2号)、③不利益事実の不告知(同法4条2項)の3類型、困惑させる行為として、①不退去(同法4条3項1号)、②退去妨害(同法4条3項2号)の2類型である。本件では、

消費者が購入を決断した重要な要因である、商品の効果が証明できず実際にはなかったということなので、同法4条1項1号の「不実告知」による取消ができるかが問題となる。

消費者契約法は、消費者(事業と関連しない個人の契約当事者)と事業者(団体、又は事業と関連する個人の契約当事者)との消費者契約に適用される。本件では販売者は株式会社であり、購入者は事業と関連しない個人の契約当事者なので消費者契約として消費者契約法の適用がある。

勧誘の際に不実告知をすることが要件であり、広告やパンフレットの記載も消費者の「購入する」という意思形成に現に影響を与えており「勧誘」にあたりと解される(ただし、消費者庁はあたらなと解釈している)。本件では改めて電話でも「勧誘」されている。

「不実告知」は「重要事項について事実と異なることを告げること」である。「重要事項」とは、消費者がその契約をするかどうかの判断に通常影響を及ぼすもののうち、①商品など契約の目的となるものの質、用途その他の内容、又は②契約の目的となるものの対価その他の取引条件のいずれかである(同法4条4項)。本件では、商品の質といえる効果について、実は効果が無く、事実と異なることが告げられており、不実告知に該当する。

消費者は、効果があると誤認しているので、不実告知を理由に購入契約を取り消し、商品を返還して、代金を返してもらうことができる。

取消の意思表示は、勧誘が不実であることを知ったときから6ヶ月以内に行う必要がある(同法7条)。購入から1年ほど経過しているが、不実だと知ったのは行政処分を知ったときであり、6ヶ月は経っていないと考えられる。

### Q2-2 消費者の「誤認」による取消2

#### —消費者契約法の「断定的判断の提供」

「この方法を使えば必ず利益が上がる。代金の20万円は必ず元が取れる。」と言われて「競馬必勝法」のソフトを乙から20万円で購入しました。乙は、インターネットで広くこのソフトを販売しています。しかし、内容は人気順やオッズを組み合わせたもので、当たるときもありますが、外れることも多く到底利益が必ず上がるというものではありませんでした。だまされたのではないかと思うのですが。

### A2-2

消費者契約法4条1項2号に定められた、将来における変動が不確実な事項につき断定的判断を提供して勧誘したことに該当し、これによって消費者が確実にであると誤認しているため、取消の意思表示をして代金を返してもらうことができます。

#### 解説

本件では、乙は事業に関連する契約当事者であり、購入者は儲けようとしているが、ソフトの購入自体は1回限りの書籍を購入するのと同じであり、反復継続性を本質とする事業と関連がある契約ではないので消費者と解され、消費者契約法の適用がある。

事業者である乙が「この方法を使えば必ず利益が上がる。代金の20万円は必ず元が取れる。」と言って勧誘しているため、同法4条1項2号の「断定的判断の提供」にあたるかが問題となる。

「断定的判断の提供」とは、契約の目的となるものに関し、「将来におけるその価額、将来において当該消費者が受け取るべき金額その他の将来における変動が不確実な事項につき断定的判断を提供すること」と定義されている。本件では、商品であるソフトに関して、本来不確実な競馬の予想について将来購入者が受け取る金額について20万円は確実に述べており、これに該当する。

消費者は、断定的判断の提供を理由に購入契約を取り消し、商品を返還して、代金を返してもらうことができる。

### Q2-3 消費者の「困惑」による取消

#### —消費者契約法の「退去妨害」

丙株式会社の宝石の展示会があるというので、ホテルの会場へ行きました。展示されている商品を見ると、店員の方が「いかがですか」と言ってきたので、私の好みを話しました。その後、その店員のほか、色々な人が一緒に勧誘してきたので、「もう少し、1人で見たいので」と言いましたが、店員はついてきました。30分ほど見て、帰ろうとしたら、ずっとついてきた店員に呼び止められ、「これがあなたに似合う」「予算の範囲に値引きする」「今を逃すとチャンスはない」といわれ、店長という人まで来て展示会の奥のスペースで色々な商品を見せられました。次の予定があったので、「そろそろ予定があります」と言いましたが、1時間ほど色々言われて帰れそうになく、結局10万円のダイヤのペンダントを購入することにしました。しかし、家に帰ってから納得できませんでした。契約は解消できるのでしょうか。

### A2-3

消費者契約法4条3項2号に定められた、事業者が勧誘している場所から消費者が退去する旨の意思を示したにもかかわらず、その場所から退去させない「退去妨害」に該当し、取消の意思表示をして代金を返してもらうことができます。

#### 解説

本件では、販売者である丙は株式会社であり、購入者は事業とは関連のない契約の当事者なので、消費者契約法の適用がある。

購入者が、「そろそろ予定があります」と言ったのに、さらに1時間ほど勧誘されて帰れそうになく、結局10万円のダイヤのペンダントを購入しているため、同法4条3項2号の「退去妨害」にあたるかが問題となる。

「退去妨害」とは、店舗や展示会場など事業者から勧誘されている場所から消費者が「退去する旨の意思」を示したにもかかわらず、事業者がその場所から退去させないことである。「退去する旨の意思」は、「帰ります」と言うなど、直接表示する場合に限らず、社会通念上帰りたいたいという意思を示したと評価できるものでよい。例えば、「時間が無い」「もう要りません」「用事があります」など、勧誘者にとって消費者が帰りたいたいと判る言葉でもよい。言葉でなくても、出口へ向かい帰ろうとしたり、手を振るなどして身振り手振りで帰りたい、要らないという意思を示すことでもよいが、退去の意思を事業者に示す必要がある。本件では、店員の前で帰ろうとしたり、「そろそろ予定があります」など述べており、「退去する旨の意思」が示されている。

消費者が「困惑」して契約することも要件となっているが、本件では帰ろうとしてから1時間ほど帰してくれなくて、やむなく契約しているため、この要件にもあたる。

消費者は、退去妨害を理由に購入契約を取り消し、商品を返還して、代金を返してもらうことができる。