

韓国における高齢消費者を取り巻く法的問題
(日韓消費者法・高齢者法国際セミナー)

メタデータ	言語: jpn 出版者: 公開日: 2015-06-03 キーワード (Ja): キーワード (En): 作成者: 尹, 泰永 メールアドレス: 所属:
URL	https://doi.org/10.14945/00008640

■ 日韓消費者法・高齢者法国際セミナー ■

韓国における高齢消費者を取り巻く法的問題

尹 泰 永*

I. はじめに

契約自由の原則は、自分の法律行為の結果を十分に判断し、決定に必要な情報などを収集することができる、合理的・理性的な人間像をその前提にしている。ところで、契約の主体が契約交渉などに必要な情報の取得や評価をうまくすることができない状況であれば、契約自由の原則はむしろ経済的な弱者に契約を強制する原則に悪用されてしまう。特に、消費者契約が主な契約形態である今日、普通取引約款によって締結される契約が一般化されているので、事業者の契約の相手方である消費者は、契約の自由が制限される不利な立場になる。それで、消費者の保護問題が私法分野で独自の問題領域として重要なものとして取り扱われることになる。

もちろん、消費者は事業者との取引関係で選択の自由を持ち、事業者間の競争を誘発して、比較優位を確保する場合もありえる。しかし、消費者は商品やサービスに関して非専門家であるので、取引において重要な内容に対しては劣位にあると言える。また、事業者は事業の遂行のために組織的に活動する者である反面、消費者は自らの生活のためやむを得ず事業者との取引関係を結ぶ一般人という点で、社会的存在としての地位において差がある。ところで、このような典型的な弱点を持っている存在としての消費者の中で最頂点にある者が高齢消費者と言える。

高度化した現代経済社会で、消費者問題は社会の構造的な問題の中の一つとして位置づけられるものであり、高齢者に限定されないだろう。しかし、高齢者は人によって差があるが、一般的に年を取りながら、心身機能の低下から判断力や交渉力が減退し、社会的・経済的な活動力が衰え、知識が陳腐になり、民法が前提する取引主体としての人間像とはますます遠くなる、一番弱い消費者像を持っている。また、高齢者は老後対策で蓄えた財産を保有しているので、悪質事業者のターゲットになりやすく、

* 亞洲大学校法学専門大学院副教授

いったん発生した被害に対する回復も容易ではない。韓国は高齢化が急速に進行し⁽¹⁾、高齢消費者が占める割合も大きくなるので、高齢消費者問題は、今後、社会的に大きいイシューになることが予想される。

本稿では、私法的な観点で韓国での高齢消費者契約の実態及び被害状況、韓国法体系の限界などを検討し、その対応方法を模索したい。高齢消費者の問題は韓国に限った問題ではなく、世界と一緒に直面して対処しなければならない問題として、その法理も世界的に共有することができるので、韓国の状況分析は日本にも参考になり得ると思う。

II. 高齢消費者の被害態様と法的救済の問題点

1. 高齢者をめぐる消費者問題の基礎

韓国における高齢者に対する報告書や統計調査では、一般的に65歳を基準として高齢者を区分しているが、法ごとに高齢者の基準年齢が一致しているわけではない。例えば、「高齢者雇用促進法」では高齢者を人口・就業者の構成などを考慮して大統領令に定める年齢以上の者を言うとしているが、現在大統領令では55歳以上の者を高齢者にしている。これに反して、「老人福祉法」では65歳以上の者を、「国民年金法」では60歳から高齢年金需給権者になる高齢者と規定している。一方、国連 WHO では65歳以上を高齢者としている⁽²⁾。このように高齢者の定義や年齢基準は、法律ごとに差を見せている。

韓国における高齢化社会に備えた法制度システムは主に行政的な次元で成り立っており、高齢者の所得・保健及び医療サービス・療養サービスの保障が主要な制度になってきた。高齢者の所得保障のための法律としては、「雇用上の年齢差別禁止及び高齢

- (1) UN は65歳以上の人口が総人口で占める比率が7%以上の場合が高齢化社会 (Aging Society)、14%以上は高齢社会 (Aged Society)、20%以上は後期高齢社会 (Post-Aged Society) または超高齢社会としている。韓国の人口の10名当りの1名は65歳以上の高齢者であり、2011年の総人口の中で65歳以上の人口が占める比率は13.6%である。韓国は2000年にすでに高齢化社会に進入して、2026年には超高齢社会に到達することと見られる。

<韓国の年齢別の人口推移(統計庁、「将来人口推計」(2006)>

(単位: 千名, %)

	2000年	2010年	2018年	2026年	2050年
総人口	47,008	48,875	49,340	49,039	42,293
65歳以上人口	3,395	5,357	7,075	10,218	16,156
構成比	7.2	11.0	14.3	20.8	38.2

- (2) ここでは高齢者の年齢を区分して、65～74歳は前期高齢者、75歳以上は後期高齢者、85歳以上を末期高齢者としている。

者雇用促進に関する法律」,「国民年金法」,「基礎老齢年金法」,「国民基礎生活保障法」,「老人福祉法」,「老人長期療養保険法」などがある。このように年金や医療などを中心に高齢社会に備えた行政的な側面の法制度システムを備えていることとは別に、私法的な側面で高齢者の取引を保護する特別な法体系は用意されていない。

特別法はないが、このような高齢消費者問題に対しては独占禁止法や消費者法などのさまざまな方法による保護を考慮することができる。ところで、高齢消費者のみを特別に考慮しにくい理由は、それぞれの高齢者の個人差が著しく異なるためである。意思能力制度や行為能力制度を通じた保護、すなわち、幼児から未成年者を経て成年者になる過程での能力においては、個人差がもちろんあるが、年齢と離れて極端ではない。ところが、老齢化はその程度が人によって多様で、必ずしも年齢によって決定されるわけではない⁽³⁾。このため契約関係で高齢者を一括して保護しなければならないという点には、根本的な疑問が提起される。

また、高齢者のみならず、すべての人々が消費者になる一般的な取引類型で、高齢者を無条件に保護する法制度的な考慮が必ず高齢者に望ましい結果になるわけではない。なぜならば、高齢消費者のみを保護すれば、事業者は高齢者との取引の費用を意識しなければならず、高齢者との契約を回避するようになり、その結果、高齢者が市場から排除される恐れがあるかもしれないからである。

そうであるならば、果して高齢消費者を法的に特別に保護しなければならないか、という問題において、その基準は、「高齢のため」保護されなければならないということではなく、高齢のための「典型的な弱点を持つ消費者」であるので保護されなければならない、ということになると思う。すなわち、一部特別法などのように年齢によって保護範囲が決まるわけではなく、事業者との関係で、その行為の特性を考慮して保護の可否が論じられなければならないと思う。

このような点を考慮すれば、大きく次の二つの取引類型に分けて、高齢消費者の保護のための法的な対応方法を講じなければならない⁽⁴⁾。一つは、一般消費者も含まれるが、特別に高齢者の判断能力の低下を契機として主に高齢者を対象にして行われる悪質な商取引である。この場合は、事業者の行為を厳格に規制し、その違反に対してはクーリング・オフや取消を通じて契約の効力を否定する方法が議論される。もう一つは、老人ホームのように高齢者のみを顧客にして市場が形成されている取引類型

(3) 河上正二『民法学入門(第2版増補版)』226頁以下(日本評論社,2014年)参照。

(4) 野澤正充「超高齢社会と消費者の保護」立教法務研究第6号128-129頁(2013年)では、高齢者のみならず、それ以外の者も同じように消費者になる一般的な取引と、一般の消費者から区別して高齢の消費者の保護が特に要請される取引に区分し、特に後者について高齢者のみを対象とした悪質な商取引と、高齢者のみを顧客として市場が形成されている取引に細分化して論議を展開している。

である。この場合は、契約内容の適正化を担保するために、市場全体を規制することが可能であり、それぞれの契約内容を合理化することが必要である。以下では、この二つの場合に分けて、それぞれ議論を展開する。

2. 悪質商取引による高齢消費者の被害の現況

2010年に「1372消費者相談センター⁽⁵⁾」及び「韓国消費者院・消費ネット」で受けられた消費者相談及び被害現況を年齢別で見れば、経済活動の主要年齢である30～40代より、70代以上の高齢消費者の被害は相対的に少ない。しかし、高齢消費者が被害を認識せず、相談などの被害救済の方法が分からず耐える場合も多く、子が代わりに相談する場合も考慮すれば、実際にはもっと多くの被害があると思われる。

<2010年、消費者相談及び被害救済現況> ⁽⁶⁾

(単位：件、%)

	10代以下	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	不明	計
相談	2,717 (1.1)	53,110 (21.8)	83,852 (34.4)	56,320 (23.1)	33,165 (13.6)	10,010 (4.1)	4,568 (1.9)	488,814 (—)	732,556 (100.0)
被害救済	241 (1.3)	3,701 (20.1)	6,237 (33.9)	4,202 (22.8)	2,757 (15.0)	840 (4.6)	447 (2.4)	4,949 (—)	23,374 (100.0)

2009年から2011年5月31日までの間に消費者相談センターで高齢者が多くの被害を受けるものとして受けられた代表的な悪質商法は、特別販売類型である。特別販売類型とは、「広報館」、「無料講演・公演・食事提供」、「無料旅行」などがあるが、その中で、広報館で分類される類型が圧倒的である。広報館とは、主に、ある場所で短期間に販売する商行為を総称するが、高齢消費者たちにトイレットペーパーや米などを無料で提供すると広報して閉鎖的な場所に集まって、歌などの余興を提供して高齢消費者の判断力がぼうっとしている状態で、健康食品・医療機器・電気マットなどの高価の商品を販売する手法である。無料公演などの手法は、敬老堂などで公演や飲食などを提供しながら老人たちを集めて物品を販売する場合や、まるで無料旅行を提供するようにして高齢消費者を募集して旅行をしながら、農場や健康食品売り場に立ち寄って商品を販売する手法である⁽⁷⁾。

品目別に見れば、健康食品・医療機器などが多く、救済手段としてはクーリング・オフや契約取消方法に対する問い合わせが大部分である。特に、代金は振替えで追っ

(5) 韓国のどこでも、単一の代表電話1372に、消費者が電話をかけて迅速に相談できる相談センターとして、消費者団体、地方自治体、韓国消費者院が共同に運営する。

(6) 황진자 (ファンジンザ), 『高齢消費者の取引関連の消費者被害実態調査－広報館販売を中心に』, 取引調査11-04, 韓国消費者院, 2011年, 20頁。

(7) 황진자 (ファンジンザ), 上掲報告書, 32頁。

て請求されるので、高齢消費者たちは健康食品を無料で提供されたと勘違いして服用し、クーリング・オフに困難さを経験するが多かった。このような被害に対する法的救済の問題は、高齢者が商法に巻き込まれやすいという点に対して、現行法上どのように保護しなければならないかということに焦点が合わせられる。特に、内容を虚偽で説明したり、一方的に物品を配送したり、重要な内容を説明しないことで消費者を困惑するようにするなどの悪質商法による契約において、民法や消費者関連の法律により高齢消費者をどのようにして救済することができるかというのが問題になる。

3. 高齢者の専用商品での高齢消費者の被害現況

最近、高齢人口の急増に伴って、高齢者のみを顧客にして市場が形成される商品が生じている。その中で一番代表的な商品がシルバータウンであると言える。「シルバータウン」という言葉は、白い髪の毛を比喻して老人と関連する産業を表現するために日本で作った「シルバー産業」からシルバーを取って、英単語の「タウン」と合成したものである。シルバータウンは、日本での有料老人ホーム、アメリカの老人村（Retirement Community）と比喻される有料老人福祉施設を呼ぶために韓国で使う言葉である。

需要の拡大によって老人福祉施設も急速に増加し、老人住居福祉施設は2009年の360ヶ所から2012年には416ヶ所、老人医療福祉施設は2009年の2,712ヶ所から2012年には4,352ヶ所に増加した。

<老人福祉施設の現況> (8)

仕分け		2009	2010	2011	2012
老人住居福祉施設	小計	360	397	414	416
	養老施設	285	300	303	285
	老人共同生活家庭	56	75	87	108
	老人福祉住宅	19	22	24	23
老人医療福祉施設	小計	2,712	3,852	4,079	4,352
	老人療養施設	1,642	2,429	2,489	2,610
	老人療養共同生活家庭	1,009	1,346	1,590	1,742
	老人専門病院	61	77	—	—

老人住居福祉施設とは、日常生活に差し支えがない老人を入居させて、食事やその他の日常生活に必要な便宜を提供することを目的にする施設である。老人医療福祉施設とは、痴ほう（認知症）・風疾などの老人性疾患で心身に相当な障害があるので助

(8) http://www.index.go.kr/potal/main/EachDtlPageDetail.do?idx_cd=2766（韓国保健福祉府、「老人福祉施設現況」）参照。

けを要する老人を入居させる施設である。老人住居福祉施設と老人医療福祉施設は、対象において差がある。老人福祉施設の中で、老人共同生活家庭または老人療養共同生活家庭は、養老施設や療養施設とは類似するが、小規模の施設で、老人福祉施設がない区域で住んでいる多くの老人たちが集まって家族のように生活する点で違う。これに対して、老人福祉住宅は、単独炊事などの独立された住居生活ができる60歳以上の老人が施設の長との契約によって入居する。養老施設や老人共同生活家庭に入居する際には、基礎需給権者は費用を負担しないが、その以外の者は、市郡区の入居審査を経て当事者の契約によって実費を負担して入居する⁽⁹⁾。

老人福祉法上、シルバータウンの概念と最も一致する施設は、老人福祉住宅である⁽¹⁰⁾。老人福祉住宅は、老人たちに必要な医療サービス、余暇サービスのような各種サービスを提供するという内容の、経営者と入居者の自由契約による長期老人ホテルのような機能をもつ施設である。老人福祉法によって、市郡区の承認を得た住宅がこれにあたるが、老人に住居施設を分譲または賃貸して住居の便宜や生活指導や相談及び安全管理などの日常生活に必要な便宜を提供する。老人福祉住宅は、入居者が普通1億ウォン以上の保証金と別の借り賃を負担して入居する。

シルバータウンの市場が早く成長する一方で、不公正な約款による契約のため、入居老人たちの権利が侵害される事例も多く現われている。すでに2003年1月、韓国公正取引委員会から不公正約款条項に対する是正命令が当時の23箇所の事業者の下された⁽¹¹⁾にもかかわらず、また不公正約款問題が社会的な問題となったため、委員会は実態調査の後、2011年7月に41箇所の事業者には是正命令を下した⁽¹²⁾。

公正取引委員会が不公正な約款条項として指摘した内容の中には、費用負担と関連して事業者に過剰に有利な条項が多かった⁽¹³⁾。契約解除や解約の時、事業者に有利

(9) 長期療養給与を受けない人は、入居者本人が全額負担しなければならない。

(10) 老人福祉住宅は1989年に老人福祉法が改正されて新しく追加されたが、このときの老人福祉住宅は養老施設とはその違いがなかった。その後、老人福祉法が全面改正され、「老人に有料で分譲または賃貸などを通じて住居の便宜・生活指導・相談及び安全管理など日常生活に必要な便宜を提供することを目的にする施設」に変更して、2007年実費老人福祉住宅と有料老人福祉住宅に区分されていたものを老人福祉住宅に統合した。

(11) 韓国公正取引委員会、「23箇所のシルバータウン関連事業者の不公正約款条項に対する是正措置」, 2003年1月報道参考資料。

(12) 韓国公正取引委員会、「老人療養施設の事件・事故、施設側の責任の強化」, 2011年7月12日報道資料。

(13) 費用負担に関連する不公正条項について例を挙げると、次のとおりである。

1) 不当な特別介護費用の返却条項（特別介護費用について、入居者が少しでも看護を受けた場合は返さず、全く介護を受けずに退所する場合は無利息で返すようにする条項）：特別介護費用は、介護が必要な時に使用できるように事前に支払う費用であるので、

となり、また保証金を担保にして相手の解除や解約権を制限する条項も多かった⁽¹⁴⁾。シルバータウンの入居契約は、その契約期間が長期で金額も大きいので、一度、誤った契約を締結した場合、その契約を解約することが難しい。さらに行動の不便な老人たちがシルバータウンを変えることも難しいので、不公正な契約が締結されても、そのまま不便を甘受する場合が多い。シルバータウンの入居契約を締結する場合、大部分の入居者は自分の全財産である保証金を投資するので、事業者の不当な行為があるにもかかわらず、解約によって保証金を返してもらわないかもしれないという恐れにより、自分の契約上の権利を行使しない場合もある。このような点を利用して、一応、契約だけ締結すれば良いとする考えで、シルバータウン事業者は誇大な広告をして明確な情報を提供しない場合もある。

シルバータウンに入居した高齢者に関連する相談の申込み件数を見ると、このような点が明らかとなる。2007年1月から2011年8月まで、韓国消費者院が受け付けた療養施設関連の相談申込み件数を見ると健康悪化・事故などによる治療費用及び過失可

少しだけ看護を受けた場合は実費精算して返し、全く看護を受けない場合は一時金の財源管理で生じた利息を加算して返すように、公正取引委員会が是正命令を下した。

- 2) 不当な実費精算条項（契約解約および長期不在の場合、1ヶ月または15日単位で生活費を精算し、生活費が免除できないようにする条項）：食費、電気代等は、入居者の利用の有無に応じて費用の差があり、便宜上、月単位で支給しても、利用期間によって日割り計算して実費精算することが当然であるにもかかわらず、たとえば1日のみ使用しても15日単位で金額を定めたことは、不公正な条項であると判断した。
- 3) 不当な施設費の顧客負担条項（カーペット、ガラス、壁紙、カーテン等の設置、修理、交換費を入居者が負担する条項）：賃貸借によるシルバータウン契約は、部屋の使用と給食、医療などの諸生活サービスの対価として保証金と月の生活維持費を支給する双務契約であり、入居者の特別なニーズによる場合を除き、事業者が必要費を負担することが妥当であるので、不公正な条項であると判断した。

(14) これについての代表的な約款条項を見ると、次のとおりである。

- 1) 同時履行義務に反する条項（契約の解約や入居者の死亡の時、事業者が保証金を部屋の明渡しの後3日～1ヶ月以内に返すようにする条項）：入居者が部屋を明け渡すと、未納月生活費などの債務を差し引いた残金を同時に返さなければならないにもかかわらず（民法第536条）、一定期間後に返すようにすることは保証金の未返還に対する不安を増加させ、入居者の同時履行の抗弁権を制限するので、不公正な条項であると判断した。
- 2) 中途解約時の過大な違約金の賦課条項（5年以内に契約を解約した場合、保証金の20%～90%を違約金として控除した後、返すことができるようにする条項）：入居契約は終身契約であるので、入居者の心身状態の変化やサービス内容に対する不満を理由にして中途解約する可能性が高いにもかかわらず、違約金を保証金の10%を超えて請求することは、限られた収入の老人入居者に不当に損害賠償義務を負担させるので、不公正な条項であると判断した。

否の問い合わせが48.3%，利用料の払戻しなどに対する相談申込みが26.7%，療養施設の不親切，誇大広告相談が3.1%を占めている⁽¹⁵⁾。

4. 現行法体系上の対応の限界

高齢消費者の被害に対しては、現行法上、次のような一般消費者保護に対する救済策を考えることができるが、高齢消費者契約には限界点を持っている。以下では紙面の関係上、具体的な議論は省略し、限界点を中心に言及したい。

- 1) クーリング・オフ (Cooling-off)：「訪問販売などに関する法律」では契約書が交付された当日から14日以内にクーリング・オフが可能であり、その以外にも電子取引や分割売買，マルチ商法，生命保険などを規律する法律で，クーリング・オフ制度が規定されている。営業場所以外で消費者に勧めて契約を締結する場合にも「訪問販売などに関する法律」が適用されるので，クーリング・オフ制度はその適用範囲が広いという長所を持っており，攻撃的な販売技術に弱い高齢消費者の場合には，問題を簡単に解消する手段として特に重要である⁽¹⁶⁾。しかし，クーリング・オフの期間を経過してしまうときなど，すでにクーリング・オフ権を行使することができない状態になっている場合は救済策とはならない。
- 2) 債務不履行による契約の解除と瑕疵担保責任：高齢消費者を対象として契約を締結した後，契約内容に関する履行をしないなどの債務不履行がある場合や解除権の留保がある場合は，契約を解除することができる。しかし，事業者が自分ではない高齢消費者に解除権を留保するように約定する場合は非常に少ない。また，できるだけ早く商品を高齢消費者に売り渡す場合が大部分であるので，履行遅滞や履行不能などの債務不履行を理由にした契約の解除では高齢者の保護に限界がある。また，瑕疵担保責任は商品に瑕疵がある場合のみ発生するので，高齢消費者が自分に不必要な瑕疵のない商品を不注意に買った場合はその責任を問うことができない。
- 3) 意思無能力を理由にした契約の無効：本人の判断力が著しく低下した状態で締結した契約に対しては，意思能力が十分ではなかったということを理由として契約の効力を否定する余地がある。特に，以前から老人性痴呆（認知症）の診断を受けて治療中の場合や，正常的な判断力を維持することができない状態であったということを証明する場合などには，意思能力の存在を疑問視することができる。しかし，意思無能力の状態という証明が容易ではないことは多言を要せず，その保護対象になる高齢者の範囲もきわめて限定される。

(15) 박종희 (パクジョンヒ)・서희진 (ソヒジン)，「老人療養施設の問題点及び改善方案」，韓国消費者院，2011年，14頁。

(16) 河上正二「高齢者をめぐる契約の諸問題」国民生活 1999年6月号13頁 (1999年)

- 4) 錯誤や詐欺・強迫を理由とした契約の取消し：高齢者が法律行為内容の重要部分について錯誤があって、また、その意思表示に重大な過失がなかった場合は、錯誤を理由として契約を取り消すことができる(第109条)。また、事業者が契約を勧める段階で、詐欺や強迫をして契約が成立された場合には、顧客は契約を取り消すことができる(第110条)。しかし、その要件の厳格性のため、高齢消費者を救済することには限界がある。
- 5) 暴利行為または不公正な法律行為を理由にした契約の無効：高齢者の窮迫・軽率・無経験に乗じて著しく公正を失った法律行為が成立された場合は、不公正な法律行為または暴利行為として無効となりえる。しかし、高齢者という理由だけで売渡人が軽率・無経験にあたると言うことは難しい。また、第104条は取引の結果が不公正な場合に問題になることであり、取引手段の適切性を論ずるための法的手段としては不十分である。
- 6) 不法行為に対する損害賠償：事業者の不十分な説明や欺瞞的な態度など、契約締結過程や契約締結後の履行過程での不法的な原因によって損害が発生した場合、不法行為責任が問題になりえる。特に、‘契約締結上の過失’と呼ばれる法的責任や履行過程での‘信義則の違反’などもここに係わる⁽¹⁷⁾。しかし、不法行為法上の救済のためには事業者の故意や過失によって高齢者にどのような損害が発生したかということを立証しなければならないが、そういう立証は容易ではない。
- 7) 成年後見制度：2013年7月1日から施行された改正民法によって、高齢による判断能力の低下に対しては成年後見制度の利用による対処が考慮される。この成年後見制度においては、本人が単独で行った契約に対して後見人による取消しが認められる。しかし、取消が認めるためには、その前に家庭裁判所の審判を受けなければならない。また、任意後見制度の利用も考慮することができるが、任意後見人以外にも高齢者自身も契約を締結することができ、その場合、契約を取り消すことができない⁽¹⁸⁾。

以上のように現行法上の高齢消費者の被害救済に対しては、結局、一般消費者の被害に対する法的規律構造によってその保護を論じるしかないが、それにはさまざまな限界がある。もちろん、単純に‘高齢者’という理由のみで契約法上に特別な保護をすることは適切ではないと思う。ところが、判断力が低下した‘最も著しい弱点を持つ典型的な消費者’である高齢者の特殊性を法的システム上全然考慮しないことも望

(17) 河上正二，上掲論文，15頁。

(18) 成年後見制度を通じた高齢の消費者保護には限界があるという点を詳細に分析した文献としては、大村敦志「高齢化社会と消費者問題・成年後見」岩村正彦編『高齢化社会と法』(有斐閣，2008年)84頁参照。

ましくないと思う。したがって、この両者の調和をどのように図るかということが、結局高齢消費者の問題の中核に置かれているといえる。ここで、その方法として考えられることは、一方で一般の取引において高齢者の判断を支援し、他の一方で高齢者の専用商品などに対しては特別な制度などを通じて事業者には強化された義務を賦課することである。

Ⅲ. 高齢消費者の契約に対する法的インフラの構築方法

1. クーリング・オフ期間の延長方案

消費者関連の法律ではクーリング・オフ制度を置いているが、期間が短く、事業者の販売手法も巧妙になり、クーリング・オフ期間内に事業者の不当な行為を悟ることができず、その権利を行使することができない場合が多い。このような場面は、高齢消費者においてはもっと多い。高齢者の活動能力や判断能力がますます低下していくことを考えると、熟慮のために要する時間も平均人以上に必要である。したがって、年齢によってクーリング・オフ期間を延長する方法も考慮される。クーリング・オフは、事由がなくても法定期間内であれば契約を解消することができる点で、取消権などより高齢者の保護を充実させる。また、自分の行為に対して周辺の人の意見などを通じて再吟味することができる機会を与えるという点で、一般消費者よりも高齢消費者に有用であるので、その主旨を色褪せさせてしまうほどに期間が短くてはいけない。このような点で、2008年12月30日に韓国の国会で議員立法により発議された「老人福祉法改正案」が注目される。

この法案の主要な内容は、次の通りである。①老人保護専門機関は、老人虐待関連業務のみならず、老人消費者と関連する被害申告や相談などに関する業務も担当するようにする（法律案第39条の5第1項）。②老人保護専門機関の長は、老人消費者の被害申告がある場合、48時間以内に消費者保護関連業務を遂行する機関または団体など大統領令で定める消費者被害紛争調整機構に払戻し・クーリング・オフまたは契約解約などの調整を要請するようにする（第39条の5第2項新設）。③「訪問販売などに関する法律」第2条による訪問販売の方法で商品の購買に関する契約を締結した65歳以上の高齢消費者は、30日以内に、該当の契約に関するクーリング・オフ及び契約の解除ができるようにする（法律案第55条の2新設）。

この法案は通過されなかったが、法案の内容の中で、高齢消費者のクーリング・オフ期間を30日に延長したことは非常に注目される。大部分の高齢消費者たちの相談事例がクーリング・オフと係わっており、悪徳商人たちによるクーリング・オフを不可能にさせる手法が問題になった現実を考えると、クーリング・オフ期間を延ばす方法も考慮されている。しかし、この法案が、販売行為が正常なのか欺瞞的なのかにかか

ならず画一的に規定したこと、また、65歳以上ならクーリング・オフができるようにした点については、若干問題があると思う。すべての取引で、65歳以上なら30日以内にクーリング・オフができるようにすれば、大部分の販売者たちは高齢者との取引をばばかって、結局、高齢者は取引で排除される結果をもたらす恐れがある。年齢を基準としてクーリング・オフ期間を延長することが妥当であるかどうかについては多くの検討を要するので、高齢者の被害現況などを綿密に調査して一部制限された範囲で延長することが望ましいと思う。

2. 特別法による契約環境の整備

高齢者専用商品については、特別法によって契約環境を整備することも一つの方法になると思う。代表的な高齢者専用商品であるシルバータウンについては前述したが、シルバータウン契約の根本的な問題はその法的性質が不明確で、どのような契約に該当するかどうかについて一義的に定めることが難しい点にある。シルバータウン契約の法的性質は、典型契約の中では賃貸借契約と類似しているが、それとは相当に別のサービス提供の要素も含んでいる混合契約としての性格を持っている。したがって、シルバータウン契約に対して、民法上の規定をそのまま適用するかどうかを判断することは容易ではない。また、契約期間中の給付の変更などが当然に予想されるシルバータウン契約に対して、ある典型契約の理論を適用するとしても、十分にその法的問題に対処することができるのかどうか疑問があることも事実である。このために特に保証金の返還やサービスに対する詳細な情報提供を含む事業者の義務を明確にして、契約の適正化のために、特別法を通じた法的装置を用意する必要がある。

ドイツでは「老人住宅法 (Gesetz über Altenheime, Altenwohnheime und Pflegeheime für Volljährige vom 7.8.1974.)」の、1990年における民事的な内容を多く補完した改正を通じて⁽¹⁹⁾ 高齢消費者保護をはかっている。この法の一番重要な内容は、契約内容、特に入居者の健康状態の変化に対する事業者の対処、解約告知及び料金増額など、契約の重要な内容について統一的な規定を置いている点にある⁽²⁰⁾。

まず、契約の内容において、事業者が提供する宿泊・食事及び看護サービスなどを詳細に載せて、これに対して支給される料金総額が明示されるように事業者が義務を賦課した。また、料金と事業者が提供するサービスの間に不均衡があってはいけないとした(第4条第3項)。

(19) Erstes Gesetz zur Änderung des Heimgesetzes vom 23. 4. 1990. (<http://www.bgbl.de>) 参照。

(20) この法を分析した日本文献としては、濱田俊郎「老人ホーム契約の展望—ドイツのホーム法改正を契機として」ジュリスト972号44頁以下(1991年2月1日)参照。

事業者の保護義務を規定していることも特徴的である。シルバータウン契約は長期間にわたって履行されるので、その期間中には入居者の健康状態も変化することが予想される。この場合に適切なサービスを保障するために、事業者は、その提供するサービスを入居者の健康状態の回復または悪化に合わせるために必要な契約の変更を申し込まなければならない（第4a条第1項）。これは事情変更によって事業者が負わなければならない保護義務を具体的に規定したものであり、入居者の健康が悪くなった時はもちろん、回復した時も含んでいることが注目される。なぜならば、健康が回復した場合には、サービスにおいて不必要な費用を減少させることができるのである。契約期間と関連しては、原則的に入居者の死亡まで契約が保障される（第4b条第1項）。契約期間を限定する場合には、期間満了による退去の時に老人として代替施設を探索しにくく、更新のとき事業者が自分に有利な新しい条件を追加することができる恐れがあるので、期限を終身までにしたことは高齢消費者保護のために非常に重要である。また入居者は特別な理由がなくても中途解約ができるにもかかわらず、事業者は書面に理由を明示した重大な事由がなければ、解約ができない。そして料金の増額は、以前の算出根拠に変化が生じて、増額された料金が相当な場合に限り許容される（第4c条第1項）。

韓国では、シルバータウンに関する特別法はもちろんのこと、標準約款さえ用意されず、多くのシルバータウンが、ある一つのシルバータウンの不公正な約款を基礎にしてそのまま複製して使用し、不公正な契約が普遍化される傾向もあった。このようなことにかんがみると、2013年1月、韓国公正取引委員会が「長期療養給与の利用の標準約款」を制定して普及したことは、非常に重要な措置であると思う⁽²¹⁾。この標準約款には、事業者が腐敗した食べ物の提供、誤った投薬、施設設備や施設管理の不実、虐待などで、利用者の健康が悪くなり、負傷・死亡に至るようにしたときは、事業者が賠償責任を負うようにした。ただ、天災地変や療養サービス利用者の故意・重過失が原因になった場合は、事業者が賠償を要求することができない。また標準約款には、療養施設の利用者が不当に退所させられることを禁止する条項も置いた。標準約款によると、事業者は利用者が感染病患者として感染危険があると判定される場合、他の入居者の安全や人権に深刻な脅威がある場合、利用料を2回以上支払わない場合を除いて利用者を強制で退所させることができないとした。

しかし、この標準約款は長期療養給与の利用に対する標準約款であるので、シルバータウンのような療養施設契約には適用することが難しい。また、その約款の内容で、

(21) 「長期療養給与の利用の標準約款」は、療養サービスの内容に応じて、①施設給付用、②訪問介護用、③訪問浴用、④訪問看護用、⑤昼夜保護用、⑥短期保護用標準約款など、6種に区分して制定された。

シルバータウンの入居者である高齢消費者に提供するすべての義務履行が適切に保障されることはできない。このようなことにかんがみると、ドイツで高齢消費者契約の最も代表的な事例であるシルバータウンに対する特別法を用意して契約環境を整備したことは、その示唆するところが大きい。

3. 情報提供義務違反に対する錯誤による取消

韓国民法は、情報提供義務に関する明示的な一般規定を置いていない。ところが、民法第2条の信義則、第109条の錯誤、第110条の詐欺、第535条の契約締結上の過失責任などの規定を通じて、間接的に情報提供義務を規律している。また、第750条の不法行為規定も、情報提供義務に関する重要な根拠規定である。判例は、特定の類型または個別契約の具体的な事情を考慮し、いわゆる「説明義務」を認めて不法行為法を通じて解決して来た。これに反して、消費者関連特別法では明示的な規定を置いていない。例えば、「消費者基本法」第19条は事業者の責務を規定しているが、第2項では「事業者は物品などを供給するにおいて消費者の合理的な選択や利益を侵害する恐れがある取引条件や取引方法を使用してはいけない。」と規定し、第3項では「事業者は消費者に物品などに対する情報をまじめで正確に提供しなければならない。」と規定している。

事業者の情報提供義務が賦課される根拠のうちの一つは、福祉国家の観点で消費者を社会的弱者にみて、消費生活の文化的・経済的な向上をはかるために情報提供義務が必要であるということである。これは、自由主義経済秩序による弊害を更正するための積極的な介入法理として、経済的・社会的な劣位者としての消費者の「生活上の地位向上」を目的にする。それに高齢消費者と取引する事業者には、さらに強い情報提供義務が賦課されると解釈することが可能である。なぜならば、情報伝達の期待可能性の可否、すなわち、当事者の事情によって情報提供義務の内容が変わるからである。どの程度まで情報を提供しなければならないかは利益較量の問題として、当事者の人的特性（契約相手の無経験、法的無知、時には身体障害がある場合）によって利益較量で情報提供義務の範囲や程度を評価しなければならない⁽²²⁾。

このような点を考慮すれば、消費者に情報を認識可能な状態に置くことだけでは足りず、消費者の理解能力によって情報の内容を理解するようにすることが必要である。ここで、どの場合がそういう場合に該当するかという問題があるが、少なくとも高齢者を対象にする商品や高齢者が主な契約の相手の場合には高齢者を考慮した十分な情報提供義務が要求されると言える。したがって、事業者は、新しい商品に対して無経験である高齢者には、契約内容に関する詳しい説明を要すると言える。また広報館な

(22) Vgl. MüunchKomm/Kramer, 2007, § 241 Rn. 136.

どを通じて商品を売る場合は、それが商品を売る目的という点と代金支給方法などを詳しく説明しなければならない。

事業者が高齢者に対するこのような情報提供義務に違反した場合は、契約締結上の過失責任を認めて、情報を提供せずにその契約が有効であると信じたことにより発生した損害、すなわち信頼利益の損害に対する賠償を考慮することができる。しかし、その賠償額を算定することは容易ではなく、その賠償額で老人の被害が完全に回復されるかどうかも疑問である。たぶん、このような場合には契約を解消するようにすることが、高齢者にとって最も合理的な解決策になると考える。ここで、韓国では判例により確立された‘相手から誘発された動機の錯誤’理論としての解決可能性を模索することができる。特に判例は相手から誘発された動機の錯誤においては動機の表示可否を問わず、重要部分の錯誤として認めているので有用である。したがって、事業者が情報を提供しなかったので、高齢消費者が商品について動機の錯誤が生じた場合には、契約の取消しを認める必要があると考える⁽²³⁾。

IV. おわりに

毎日変化する最近の契約環境は、まさに消費者に混乱をもたらしている。商品とサービスが多様化・複雑化・高度化し、先端機器の発達によって契約構造と販売方法も多様に現われている。高齢者にとって、このような契約環境は恐ろしい。このような状況に高齢者が適応するように高齢者に対する再教育などが重要な課題として扱われるが、なによりも高齢者が安心して契約することができる取引環境を整備し、市場での高齢者の実質的な選択権と安全性を確保することが重要である。

最近、市場メカニズムを重視して、行政的な市場規制の消費者保護より私法的規制を通じて消費者を保護するという世界的な趨勢によって、各国は消費者関連規範を整備している。いまだそういう法体系をはっきり整備しなかった韓国では、民法の役割が重要であり、公正な取引環境の造成に貢献するように民法の規定を解釈するようになる必要がある。典型的な弱点を持つ高齢消費者の情報・紛争解決能力・回復力などでの事業者との格差を減らさなければならないという契約法上の課題のために、現在としては情報提供義務のような法理を通じて高齢者保護をはかる必要がある。ひいては高齢者向けの専用商品については、特別法を通じて契約環境を整備することが緊要である。また一部の悪質な商行為に対してはクーリング・オフ期間の延長も考慮する必要があると考える。

(23) 詳細な議論は、拙稿「高齢消費者の契約に関する小考」中央法学11巻2号39頁以下（2009年）参照。