



会員からの相談事例

札幌市医師会顧問弁護士 佐々木 泉 顕
 弁護士 下 矢 洋 貴

【事例】

当病院の事務長が申し込みをしたインターネットの求人情報サイトへの求人情報の無料掲載を巡り、以下の通り、トラブルとなっています。

- ①電話及びFAXにて、突然、求人広告の無料キャンペーンの勧誘を受けました。その際、「インターネット上の求人情報サイトに3週間無料で求人情報を掲載します」「有名な大手の求人情報サイトとも提携しており、期間限定で今だけ無料です」などの説明が強調されていました。
- ②その後、無料掲載の申込書等が届き、事務長が病院スタッフの求人内容等を記載の上、FAXにて申し込みをしました。なお、そのときは書類をきちんと確認していないので気が付きませんでした。申込書には「所定の解約用紙による解約の意思表示をしない限り、掲載は無料掲載期間後も自動更新される」「更新後には所定の掲載料金が発生する」と小さな文字で記載されていました。
- ③無料掲載期間が経過して数日後、突然、30万円を超える高額な掲載料金の請求書が届きました。
- ④現在も病院に頻回に督促の電話が来ており、対応に困っています。事務長は、無料キャンペーンということで損はないと思い申し込んだに過ぎず、無料期間経過後に自動で有料（しかも高額）の契約に自動更新されるという認識は全くなかったのですが、業者側は「そちらがサインした申込書には自動更新の記載や更新後の掲載料金の発生が明記してある」と述べ、請求が正当であると主張してお

ります。

- ⑤解約するための解約用紙というのはこちらの知る限り届いておりませんが、この点を業者に指摘しても郵送により送付したとの一点張りです。業者からの請求に応じなければならぬのでしょうか。

【回答】

信義則違反、錯誤無効を根拠に支払義務はないと言うべきであり、その旨を業者に回答すべきです。

【解説】

1. はじめに

労働人口減少に伴い人手不足が続く昨今、医療機関にとっても求人は頭を悩ませる大きな要素となっています。そのようななか、近時、本件相談事例のような「無料」を謳うインターネットの求人広告掲載の勧誘を巡るトラブルが多発しており、当事務所にも医療機関を含め多くの事業者から相談が寄せられています。

無料期間経過後に自動更新され、所定の料金が発生する旨の説明が正しく行われ、申し込みをした事業者において解約手続きの必要性（解約しなければ自動更新となること）及びその方法をしっかり理解した上で申し込んでいるのであればさておき、当事務所が知る限りそのような事案は皆無であり、実際には、電話にて無料キャンペーンであることが殊更に強調され、解約手続きに関する説明がなかったり、解約するための手段についてのアナウンスが適切とは言えないケースがほとんどです。

また、申込書等の書類に記載されている解約

(無料期間経過後に自動更新しない)に関する条項も、用紙の片隅や末尾に小さく記載されているに過ぎず、一見してわかりにくいというのも特徴です。その他、求人サイトによる実際の求人が功を奏したという例はほとんど聞かないこと、支払いに応じない場合には電話にて執拗な督促がなされること、といった事情もあるため、一般的な商取引・商慣習に照らし適切とは言いがたいケースが多いと言わざるを得ず、当事務所では安易な妥協はせず毅然と対応しております。

2. 本件相談について

(1) 民法1条2項は、信義誠実の原則(信義則)¹を定めており、取引・契約においては相手方の信頼を裏切らないよう誠実に対応すべき義務があります。本件相談事例においては、一定の無料期間経過後は自動的に有料の契約に切り替わってしまい、かつその契約金額も高額に及ぶものである以上、当該契約内容についての説明は当然必要であり、業者には信義則上の説明義務が生じます。たとえ申込書に記載があったとしても、一定期間経過後に高額な請求が発生する契約に自動的に切り替わるという内容の契約は一方当事者にとって不利益が大きく、よって申込書に記載があればそれで説明として足りるとは言い難いでしょう²。むしろ、申込書における解約に関する条項が書面に小さくしか記載されていないこと、重要な事項であるにも関わらず自動更新や解約手続きについて口頭での説明が全くなされていないこと、といった事情からすれば、誤解を生じるようにあえて誘導したと評価されても仕方のない手法と言わざるを得

ず、少なくとも信義則上の説明義務は果たされていません。このような場合には、業者の主張する代金請求という法的効果を認めるべきではないと言えます³。

さらに、本件相談事例においては、解約のためには解約用紙の提出を要するとしておきながら、解約用紙をしっかりと申込者に提供していません(業者側は解約用紙を送付したと述べており争いがあるものの、少なくとも業者側による送付の事実が客観的に確認されていません)。解約する(自動更新しない)ための手続きを採ることが事実上困難な状況になっているという点も、信義則上、業者側が主張する代金請求を否定する要素となるものです。

(2) また、申込者はあくまで無料キャンペーンの範囲内での合意であるとの動機のもとで申し込みをしておりますので、契約の錯誤無効(民法95条1項本文)の主張を行うことも考えられます。本件相談事例のようないわゆる動機の錯誤のケースにおいては、動機が外部に表示され、かつ当該錯誤が要素の錯誤に該当する場合には民法95条による錯誤無効による主張が可能になるところ、本件相談事例においては、解約手続きの必要性(自動更新)及び自動更新後の料金発生について十分な説明がなされていない以上、申込者が無料キャンペーンの範囲内として申し込みをしているであろうことは外部からも容易に認識できるものであることから、動機が外部に表示されていると評価できます。また、要素の錯誤とは、通常人の一般的な基準に立って、その錯誤がなければ意思表示をするこ

¹ 「権利の行使及び義務の履行は、信義に従い誠実に行わなければならない」(民法1条2項)

² 自動更新条項については、消費者契約法第10条が消費者の利益を一方的に害するものを無効とする旨の規定を置いているが、本件相談事例を含め、求人申し込みをする申込者が法人又は事業者であることから、消費者契約法などの消費者保護のための法律は適用されない。もっとも、同条の趣旨は、信義則に反して一方当事者に不利益を課す自動更新条項を規制する点にあり、本件を検討するにあたって参考にするべきと言える。

³ 権利の行使が信義則に反する場合、当該権利の行使の法的効果は発生しないこととなります。最判平成13・3・27民集55巻434頁では、一般の加入電話から利用可能な有料のいわゆるダイヤルQ2事業において、加入者がその内容を認識せず、その未成年の子の利用により高額な料金が請求された場合において、一定額以上の請求は信義則に反するとしてこれを許さないとしています。

とがなかったと考えられるほどに錯誤が重要であることを指しますが、本件においては、突然の電話勧誘を受けたに過ぎず、当該業者の求人サイトへの掲載に特段強い希望があるわけではなく、かかる状況下で然るべき解約手続きが実施されない場合には高額のコストが発生するという内容であることを知った場合、一般的に考えてもあえて契約に臨むとは言い難く、要素の錯

誤に該当すると言えます。

- (3) 以上の通り、信義則違反、錯誤無効を根拠に支払い義務はない旨を業者に回答すべきです。
- (4) 最近、本件類似の相談が頻発しております。契約申し込みの際には、無料求人掲載という言葉だけを過信することなく、申込書・契約書の内容をよく確認し、十分検討した上で、慎重に対応すべきです。

お知らせ

札幌市医師会から

Eメールアドレスの登録について

当会では会員へ確実かつ迅速な情報提供を行うため、Eメールを利用した情報提供を行っております。Eメールアドレスを登録いただくと、学術講演会等の案内、診療報酬改定に関する通知など緊急を要する情報等をより迅速に提供することが可能となります。

Eメールアドレスをお持ちの先生には是非ご登録をさせていただきますようお願い申し上げます。

Eメールアドレスの登録方法

1. 札幌市医師会ホームページ (<http://www.spmed.jp/>) 「会員向けEメールによる情報サービスの提供」から登録 (ログインにはユーザー名、パスワードが必要です)
 2. 札幌市医師会へメールで登録info@spmed.or.jp (氏名、所属医療機関名、メールアドレスをお知らせ下さい)
- *ご登録いただいたメールアドレスは当会からの情報提供のみに使用し、それ以外には使用いたしません。

【お問合せ】 札幌市医師会 総務課
TEL : 611-4181