

2022年9月21日、消費者庁において、「消費者契約法及び消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律の一部を改正する法律の施行に伴う関係政令の整備等に関する政令（案）」等に関する御意見募集（以下「意見募集」という。）が開始され、当法人は、以下の内容の意見書を提出しました。

第1 「消費者契約法施行規則の一部を改正する内閣府令（案）」に対する意見

1 【該当箇所】 1条の2

(1) 【意見内容】

「消費者が消費者契約を締結するか否かについて相談を行うために事業者以外の者と連絡する方法として通常想定されるものとする。」との規定のうち、①「事業者以外の者」とは「不特定又は多数の者」が含まれる旨を規定すべきであり、また②「通常」とは「当該消費者にとって通常」と規定すべきである。

(2) 【理由】

ア 改正後の消費者契約法4条3項4号は、取消権の発生原因として「当該消費者が当該消費者契約を締結するか否かについて相談を行うために電話その他の内閣府令で定める方法によって当該事業者以外の者と連絡する旨の意思を示したにもかかわらず、威迫する言動を交えて、当該消費者が当該方法によって連絡することを妨げること」と定めている。

内閣府令（案）1条の2は、上記の「内閣府令で定める方法」として、1条の2の各号の例示のほか、「消費者が消費者契約を締結するか否かについて相談を行うために事業者以外の者と連絡する方法として通常想定されるもの」と提案している。

イ 改正後の消費者契約法4条3項4号は、①事業者からの心理的負担を加えられることで消費者が退去の意思を示すことができない場合でも、その前段階で消費者が事業者以外の者に相談できるようにして（消費者以外の者に相談して事業者に対応してもらうことも含む。）、消費者が正常に判断できるようにし、これを妨害された場合には取消権の行使を認める趣旨である。また、②消費者が消費者契約を締結しないためや勧誘を逃れようとするために外部に相談する行為を事業者に妨害されないようにして、これを妨害された場合には取消権の行使を認める趣旨である。

そうすると、内閣府令（案）1条の2の提案する「事業者以外の者」は、どのような者が含まれるのかが必ずしも明らかではない点で法の趣旨にそぐわない。家族、親族、友人、知人、警察、「188」や消費者センターの相談員のような特定の者に対する相談が含まれることは疑いが無いが、例えばTwitterやInstagramのように不特定又は多数の者への投稿も排除されるべきでない。勧誘事業者以外の誰であっても該当することを示すべきである。

また、「通常想定されるもの」とは、誰を基準とするのかが明らかではない。前記の消費者契約法の趣旨からは、通常とは一般人を基準とす

るものではなく、当該消費者にとっての勧誘事業者以外への連絡手段の一切を指すと解されるべきである。当該消費者を基準とすることを示すべきである。

ウ なお、「意思を示した」との規定を設けるのであれば、上記の法の趣旨からすれば、消費者が口頭以外の手段（例えば携帯電話を取り出そうとするしぐさ）であっても「意思を示した」と解する旨を逐条解説等で明確に示すべきである。

また、現代、消費者の多くが使用している SNS によるメッセージやスマートフォンのアプリケーションを利用した通話等や、将来、情報通信手段の進展により消費者が新たなアプリケーション等を利用した通信手段を用いて相談するようになった場合について、本内閣府令の該当箇所の規定により除外されることのないよう逐条解説等で明確に示すべきである。

2 【該当箇所】 1 条の 3 の 5 号及び 6 号

(1) 【意見内容】

いずれも反対するものではないが、いずれも逐条解説等で条項の趣旨を明確にする必要がある。

(2) 【理由】

改正後消費者契約法 1 2 条の 3 の規定は、事業者の努力義務ではあるものの、適格消費者団体の契約条項開示の求めに法的根拠を与えるものであり、今後の活動において有効に活用していきたい。

ア ただ、5 号の「要請の理由」につき、事業者が「要請の理由」そのものの当否を争って、契約条項が開示されない事態が生じることも考えられる。逐条解説等において、事業者は「要請の理由」そのものの当否を争って契約条項の開示を拒否するのであれば努力義務を尽くしたとは言えず、適格消費者団体の申入れに理由がないと考える場合には、契約条項を示して説明すれば足りることを明らかにするべきである。

イ また、6 号の「開示を要請する消費者契約の条項の要旨」につき、そもそも適格消費者団体側では消費者契約の約款や契約書式を入手できないために開示を申し立てており、事業者が使用している契約条項を特定することは不可能である。また、契約条項の不当条項性は、当該契約条項だけで判断されるのではなく、他の契約条項との兼ね合いも見ながら判断される。「条項の要旨」とは、契約条項の特定は概括的な記載で足り、また開示対象は契約書式全体が基本であることを逐条解説等で明らかにするべきである。

3 【該当箇所】 1 条の 4 の 5 号

(1) 【意見内容】

反対するものではないが、逐条解説等で条項の趣旨を明確にする必要がある。

(2) 【理由】

改正後消費者契約法 1 2 条の 4 の規定は、事業者の努力義務ではあるものの、平均的損害に関する事案で事業者からの情報開示を促す法的根拠となりうるものであり、今後の活動において有効に活用していきたい。

ただし、平均的損害の算定は、事業者の営業秘密に当たる情報がなければできないことが多く、同条の規定が有効に機能しない可能性もある。やはり事業者に平均的損害の立証責任を負担させることが、本来あるべき立法であると考えられる。

そのうえで、5号の「要請の理由」につき、事業者が「要請の理由」そのものの当否を争って、説明に応じない事態が生じることも考えられる。逐条解説等において、事業者は「要請の理由」そのものの当否を争って説明を拒否するのであれば努力義務を尽くしたとは言えず、適格消費者団体の申入れに理由がないと考える場合には、算定根拠を示して説明すれば足りることを明らかにするべきである。

4 【該当箇所】 1条の5の5号

(1) 【意見内容】

反対するものではないが、逐条解説等で条項の趣旨を明確にする必要がある。

(2) 【理由】

改正後消費者契約法12条の5の規定は、事業者の努力義務ではあるものの、適格消費者団体からの問い合わせに法的根拠を与えるものであり、今後の活動において有効に活用していきたい。

ただ、当法人の過去の申入事例では、事業者が不当条項を修正したと表明したことから申入れを終了したが、その数年後に消費者からの通報で不当条項を修正していなかったことが判明した事案もある。1条の5の5号の「措置をとる義務の内容」には、過去の申入終了事案であっても含まれることを逐条解説等で明らかにするべきである。

第2 「消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律施行規則の一部を改正する内閣府令（案）」に対する意見

1 【該当箇所】 3条の4第1項及び第2項

(1) 【意見内容】

届出期間の末日から起算した期限を規定しているが、届出期間が100日程度以内と定められた場合にも相手方通知の求め等が不可能にならないようにすべきである。

(2) 【理由】

ア 法28条1項の相手方通知のため通常必要な期間を考慮して内閣府令で定める日を「届出期間の末日から起算して100日前の日」としているが、届出期間を何日以上としなければならない旨の規定は現行法・改正法、規則・府令とも存在しないと思われるので、届出期間が100日に満たない場合、例えば3ヶ月と設定された場合にはどのように解釈されるべきか、明らかでない。同様のことは2項にも言える。

イ 法28条が新設されることにより、届出期間は2ヶ月以上必要であることは解釈上導かれるとしても、3ヶ月と定めることも法律上可能であり、その場合には法25条に基づき届出期間が伸長されない限り、相手方通知を求めることができなくなってしまう。

ウ 通知を求めるべき限度について府令案は届出期間の末日から起算し

て100日前としているが、法28条1項の、特に相手方通知をすべき限度の規定を前提とするならば、こうした規定もやむを得ない。そのことを前提とするならば、届出期間を府令案3条の4の100日に加え、相手方通知を求めるべきか否かの検討に必要な期間として30日程度を見込んで、130日以上とすることが必要となる。具体的な日数は別として、届出期間の設定にあたっては法26条以下の公告、通知、公表、情報開示等に必要期間を踏まえた上で定めなければならないとの規定を、裁判所規則において定めるよう求めるか、または逐条解説などで注意喚起すべきである。

2 【該当箇所】 第3条の7

(1) 【意見内容】

法30条に基づき回答すべき方法として、簡易確定手続申立団体自身またはその指定する者が開設したサーバーに電子ファイルを登録する方法も追加すべきである。

(2) 【理由】

相手方が法30条に基づき回答すべき方法は、電子メール送信か電子ファイルを記録した媒体の交付となっているが、簡易確定手続申立団体自身またはその指定する者が開設したサーバーに電子ファイルを登録する方法も追加すべきである。実際にはファイルのやり取りは団体で作成したウェブ上のファイル登録の仕組みを用いたほうが電子メール送信よりもセキュアであるし、電子メールの未着リスクを回避することが可能である。

3 【該当箇所】 第4条

(1) 【意見内容】

4号を追加して「その他、相手方が対象消費者に連絡する方法がある場合はその方法」を開示できるものとすべきである。

(2) 【理由】

法31条1項の文言から内閣府令の規定は限定列举であるところ、相手方と消費者とが電話、FAX、メール以外の方法で連絡を取り合っている場合にその連絡先情報を開示することがこの規定ではできなくなってしまう。3条の2の1号後段の「電子メール等」に該当しない連絡手段がないとはいえないので、ここでも4条に4号を追加して「その他、相手方が対象消費者に連絡する方法がある場合はその方法」を開示できるものとすべきである。

4 【該当箇所】 第5条

(1) 【意見内容】

簡易確定手続申立団体自身またはその指定する者が開設したサーバーに電子ファイルを登録する方法も追加すべきである。

(2) 【理由】

第3条の7に記載した内容と同内容である。

5 【該当箇所】 第28条4項・5項

(1) 【意見内容】

4号として、「特定適格消費者団体の支援に必要な資金の受入れ」を追

加すべきである。

(2)【理由】

法98条2項3号は「被害回復関係業務が円滑かつ効果的に実施されるよう、内閣府令で定めるところにより、特定適格消費者団体に対する助言、被害回復関係業務に関する情報の公表その他の内閣府令で定める事務を行うこと」とあるが、4項の列挙する事項には法が例示する助言と情報公表の他に団体に対する情報の提供が規定されるのみである。しかし、もともと支援法人の主要な役割として期待されていたことは、特定適格消費者団体に対する金銭的援助であり、そのための資金を集めることも重要な役割である。

そこで、本項には4号として「特定適格消費者団体に対する金銭的支援」を追加すべきである。また、5項には、法98条2項4号ロの「この法律の実施のために必要な情報の収集その他の内閣府令で定める事務」を受けて、4号として、「特定適格消費者団体の支援に必要な資金の受入れ」を追加すべきである。

第3 「内閣府の所管する消費者庁関係法令に係る e-文書法施行規則の一部を改正する内閣府令（案）」に対する意見

1【該当箇所】別表第一（第三条関係）

(1)【意見内容】

本表の改訂について、その趣旨及び規定内容について概ね賛成する。

(2)【理由】

別表第1のうち、消費者契約法に関する改訂は、同法第31条第2項が削除されたため、第3項を第2項に繰り上げたことによる改正であり、条項記載の内容は削除された旧第2項を引用していた第3項第8号を除く全ての項目で変更がないことから、その内容に大きな変更はないと思われる。

一方、特例法に関する追加は、今後予定される支援団体における記録書面の保存に替えて、電磁的記録を利用した保存を許容するものとして定められている。

このうち、同項目の引用する特例法109条に定める「業務及び経理に関する帳簿書類」に関しては、施行規則第36条に保存期間を含めて定められており、本項目の意見は本文同条項の意見に同様である。

また、同項目に引用する110条第2項各号においては、電磁記録保存が許容されている書面について定めているが、第5号に関しては、内閣府令で定める事項とされている、経理に関する書面のうち電磁記録保存が許容されるものを、施行規則第38条に委ねていることから、本項目の意見は本文同条項の意見に同様である。

2【該当箇所】別表第二（第五条関係）

(1)【意見内容】

本表の改訂について、その趣旨及び規定内容について概ね賛成するが、法文の解釈に懸念する点があるので、一部意見を付記する。

(2)【理由】

別表第3のうち、特例法に関する追加は、今後予定される支援団体において記録書面の作成に際し電磁的記録の作成をもって、これに替えることを許容するものとして定められている。

現在、公共サービス・民間事業を問わず各記録の作成において広く紙ベースから電磁的記録ベースに移行していることを鑑みると適切な措置であると考えられる。

ただし、同項目に引用する特例法109条を具体的に定める施行令36条1項では、その作成を要する書面として、第2号に「(支援業務の概要を記録したもの)の作成に用いた関係資料の綴り」が列挙されている。当然のことながら、これらの関係資料に関しては、被支援団体等から交付された書面等が含まれることと思われるが、「作成」の文言を狭義に捉えることなく、これらの資料を pdf 形式や画像ファイル形式に変換することも、当然「作成」に含まれることとして解釈すべきことを付記する。

以上