

消費者庁 消費者制度課 消費者契約法担当 御中

2021年10月18日

内閣総理大臣認定 適格消費者団体  
特定非営利活動法人消費者支援ネット北海道  
理事長 松久 三四彦  
〒060-0004  
札幌市中央区北4条西12丁目1番55 ほくろうビル3階  
Tel 011-221-5884 Fax 011-221-5887  
E-mail info\_hokkaido@hocnet1222.jp

## 『消費者契約に関する検討会報告書』に関する意見

2021年（令和3年）9月に取りまとめられました『消費者契約に関する検討会報告書』（以下「報告書」といいます。）に関し、当法人は、次のとおり意見を述べます。

### 第1 「1.（1）困惑類型の脱法防止規定（報告書5～6頁）」に対する意見

#### 1 意見の内容

消費者契約法（以下「法」という。）第4条第3項各号のうち、不退去（第1号）、退去妨害（第2号）、契約前の義務実施（第7号）及び契約前活動の損失補償請求（第8号）の各号と実質的に同程度の不当性を有する行為の受け皿となる脱法防止規定を設けることに賛成する。

加えて、同項各号のうち、経験の不足による不安をあおる告知（第3号）、経験の不足による好意の感情の誤信に乗じた関係の破綻の告知（第4号）及び判断力の低下による不安をあおる告知（第5号）についても、同様に受け皿となる脱法防止規定を設けるべきである。

#### 2 意見の理由

法第4条第3項第1号、第2号、第7号及び第8号は、消費者に心理的な負担をかけることにより困惑させて、本来望んではいない契約を締結させる勧誘行為につき消費者の取消権を定めるものである。報告書も挙げているように、威迫や偽計を用いた言動や執拗な勧誘により困惑させるなど、上記各号の行為には該当しなくてもこれらと同程度の不当性を有する行為については同様に扱うものとすべきである。

また、同項第3号ないし第5号は、消費者が合理的判断を行いきにくい心理状態や心身の状況にあることを利用することにより困惑させて契約を締結させる勧誘行為につき消費者の取消権を定めるものであるが、上記各号がそれぞれの要件を具体的かつ詳細に定めている点は問題であり、成年年齢の引下げに伴って一層の増加が懸念される

若年者の消費者被害や高齢者を対象とする悪質商法被害などの対策として十分とはいえない。これらの行為には該当しなくても、消費者の心理状態や心身の状況を利用して本来は望んでいない契約を締結させる行為であって同程度の不当性を有するものについては、同様に扱うものとすべきである。

## 第2 「1. (2) 消費者の心理状態に着目した規定（報告書7～8頁）」に対する意見

### 1 意見の内容

一般的・平均的な消費者であれば当該消費者契約を締結しないという判断をすることが妨げられることとなる状況を作成し、消費者の意思決定が歪められた場合における消費者の取消権を設けることに賛成する。

### 2 意見の理由

報告書は、消費者の検討時間を制限して焦らせたり、広告とは異なる内容の勧誘を行うなど不意を突いたり、長時間の勧誘により疲弊させたりするといった勧誘行為を例示しているが、実際にも近時、儲け話で期待感を煽って価値の乏しい情報商材を高額で売り付ける、ウェブサイト広告において水回り設備の修理などのサービスを比較的低額で請け負うかのように表示していながら、実際に臨場して見積もりを行うと格段に高い金額を提示し、設備の故障等によって困っている消費者の状況につけ込んで不意打ち的に高額な契約を締結させるといった被害が、全国的に多発している。こうした事例は、必ずしも誤認や困惑として捉えることはできないとしても、消費者の意思決定過程を歪める行為であることには変わりがなく、正常な商慣習に照らして不当と評価されるものについては消費者の取消権を定めるべきである。

## 第3 「1. (3) 消費者の判断力に着目した規定（報告書8～10頁）」に対する意見

### 1 意見の内容

判断力の著しく低下した消費者が、自らの生活に著しい支障を及ぼすような内容の契約を締結した場合における取消権を定めることに賛成するが、当該消費者の生活に著しい支障を及ぼすことについては事業者の悪意又は過失を要件とすべきである。また、当該消費者の判断力に関する事業者の認識については要件とすべきではない。

### 2 意見の理由

判断力の著しく低下した消費者が、当該消費者の生活を将来にわたり成り立たなくするような契約を締結したような場合、意思無能力（民法第3条の2）に該当しない限り救済されないとするのは妥当性を欠く。その際、当該消費者の生活に著しい支障を及ぼすことについて事業者の悪意又は重過失を要件とすることや、当該消費者の判断力に関する事業者の認識を要件とすることは、事業者からそれらのことを「知らなかった」という反論がなされた場合に、救済できる範囲を極めて限定することになりかねない。本規定案が、判断力の著しく低下している消費者について特に自己の生活

に著しい支障を及ぼす契約に限って取消権を認めるものであることからすれば、当該消費者の生活に著しい支障を及ぼすことを知らなかったことについて過失のある事業者には、契約取消しのリスク負担やそうした事態を避けるための契約締結時における慎重な対応を求めても酷とはいえないと考える。ちなみに、いわゆる業法上の規制ではあるが、与信業者には、相手方の経済的生活を破綻させることのないように過剰与信防止義務として、貸金業法等により相手方の返済能力等の調査とそれを超える新たな与信の禁止が義務づけられているところである（貸金業法13条以下、割賦販売法第30条の2以下、同法第35条の3の3以下参照）。

#### 第4 「1. (4) 過量契約取消権における『同種』の解釈（報告書11頁）」に対する意見

##### 1 意見の内容

「同種」の範囲は、別の種類のものとして並行して給付を受けることが通常行われているかどうかのみならず、当該消費者が置かれた状況に照らして合理的に考えたときに別の種類のもものと見ることが適切かどうかについても社会通念に照らして判断すべきである旨を逐条解説等によって明らかにすることに賛成する。

##### 2 意見の理由

過量契約取消権の規定の趣旨からすれば、過量性の判断対象となる分量等として合算すべきものか否かについては、通常「同種」と判断されるものかどうかのみで判断するのではなく、当該消費者の事情に鑑みた合理的判断がなされるべきである。

#### 第5 「2. (1) 『平均的な損害の額』の考慮要素の列挙（報告書13頁）」に対する意見

##### 1 意見の内容

主要な考慮要素として、当該消費者契約における商品、権利、役務等の対価、解除の時期、当該消費者契約の性質、当該消費者契約の代替可能性、費用の回復可能性などを列挙することにより「平均的な損害」の明確化を図ることに賛成する。

##### 2 意見の理由

消費者及び事業者のいずれにとっても、「平均的な損害」について検討する際の考慮要素や、これが争いとなった場合の主張・立証の対象が明確になることにより、トラブルの予防や早期解決などの面で有益であると考えられる。

#### 第6 「2. (2) 解約時の説明に関する努力義務の導入（報告書13～14頁）」に対する意見

##### 1 意見の内容

事業者に違約金条項について不当でないことを説明する義務を課すことに賛成するが、説明の内容は「概要」ではなく、いかなる考慮要素や根拠に基づいて「平均的

な損害」の額をどのように算出し、当該違約金がそれを下回っていることを説明すべきものとすべきである。また、この義務は、努力義務ではなく、法的義務とすべきである。

## 2 意見の理由

事業者が消費者に違約金を請求し、それに対して消費者から事業者の説明が求められた場合に限定して義務を課すのであれば、いかなる考慮要素や根拠に基づいて「平均的な損害」の額をどのように算出し、当該違約金がそれを下回っていることを具体的に説明しなければならないものとすべきである。事業者は「平均的な損害」の額を超えるような違約金条項を使用してはならないのであるから、消費者や適格消費者団体等から説明を求められた場合に、そうした具体的な説明をする法的義務を課しても過大な負担にはならない。

## 第7 「2. (3) 違約金条項についての在り方に関する検討（報告書 15 頁）」に対する意見

### 1 意見の内容

「平均的な損害」の考え方について、違約金条項に関する消費生活相談事例や差止請求訴訟の実例も参考にし、関係する事業者、業界団体や適格消費者団体等の意見も踏まえつつ、法学、経済学等の観点から違約金条項の在り方に関する検討を行い、逐条解説等により随時示していくことに賛成する。

### 2 意見の理由

違約金条項は消費生活の様々な分野で問題になっており、また、新たな商品・サービス等が日々発生している中で「平均的な損害」の考え方も多様化することが避けられないところであり、トラブルの予防や早期解決を図る上で有益と考えられる。

## 第8 「2. (4) 立証責任の負担を軽減する特則の導入（報告書 15～16 頁）」に対する意見

### 1 意見の内容

「平均的な損害」の額に関する違約金条項の効力に係る訴訟において、積極否認の特則の規定（事業者が、その相手方が主張する「平均的な損害」の額を否認するときは、その事業者は自己の主張する「平均的な損害」の額とその算定根拠を明らかにしなければならないこととする規定）を設けることに基本的に賛成する。もっとも、現行の民事訴訟法規則第79条第3項より更に進んだ実効的なものとするためには、積極否認の特則の違反に対する制裁規定を設けるべきである。

適格消費者団体及び特定適格消費者団体が積極否認の特則により知った情報についてその目的外利用が禁止されることを明らかにする際は、適格消費者団体等による当該情報の正当な利用が妨げられないようにすべきである。

積極否認の特則の利用主体については、適格消費者団体及び特定適格消費者団体に利用主体を限定すべきではない。

## 2 意見の理由

かかる積極否認の特則の規定を設けることは、消費者側の主張・立証の負担を一定程度軽減する効果が期待できると考えられる。ただし、現行の民事訴訟法規則第79条第3項には、すでに「準備書面において相手方の主張する事実を否認する場合には、その理由を記載しなければならない」とする規定があり、この規定より更に進んだものとして実効化するためには、義務違反に対する制裁規定を設ける必要がある。

適格消費者団体は、内閣総理大臣の認定を受けて消費者庁の監督の下にあって、適格消費者団体の役員等は差止関係業務に関して知り得た秘密の保持義務を負っており（法第25条）、この義務は罰則により担保されている（法第50条第2号）。適格消費者団体及び特定適格消費者団体が積極否認の特則により知った情報についてその目的外利用が禁止されることを明らかにする規定を設けるとしても、他の適格消費者団体と共有することなど、当該情報の正当な利用が妨げられないようにすべきである。

違約金条項に関する訴訟は、消費者個人が訴訟当事者となる場合もあることがあり、個別消費者の紛争解決や被害救済という観点からすれば、積極否認の特則の利用主体を適格消費者団体等に限定すべきでない。

## 第9 「2. (5) 将来の検討課題（報告書16～17頁）」に対する意見

### 1 意見の内容

文書提出命令の特則及び「平均的な損害」の額の立証責任の転換については、将来的な検討課題とするのではなく、文書提出命令の特則は直ちに導入すべきであり、また、「平均的な損害」の額の立証責任の転換も早期に導入することを検討すべきである。

### 2 意見の理由

事業者が「平均的な損害」の額の算定根拠として用いた資料は、当該事業者の側のみ存在していることが普通であり、裁判所における審理に必要なものとして事業者によるその提出を義務づける規定は、消費者側の立証責任の負担を軽減する方策の一つとして直ちに導入すべきである。そして、積極否認の特則や文書提出命令の特則を設けてもなお、消費者側の「平均的な損害」に係る立証責任の負担軽減が不十分であれば、速やかに立証責任を転換する規定を導入すべきである。

## 第10 「3. (1) サルベージ条項（報告書19～20頁）」に対する意見

### 1 意見の内容

事業者の損害賠償責任の範囲を軽過失の場合に一部免除する旨の契約条項は、これを明示的に定めなければ効力を有さない（サルベージ条項によっては同様の効果を生

しない) とする趣旨の規定を設けることに賛成する。もっとも、事業者の損害賠償責任の範囲に関するもの(法8条関係)に限らず、消費者契約の条項一般について同趣旨の規定を設けるべきである。

## 2 意見の理由

法の定める不当条項に該当して無効となるべき契約条項でありながら、「法律上許される限り」などの文言を付けることによってその効力を無効とされない範囲に限定しようとする契約条項は、実際の契約内容が不明確となるため法第3条第1項第1号に照らして問題があり、消費者に本来可能な権利の行使や義務の拒絶を困難にするおそれもある。そして、報告書も指摘するように、事業者の損害賠償責任の範囲に関するもの(法8条関係)に限らず、消費者契約の条項一般についても同様の問題が考えられるところであり、「法律上許される限り」などの文言を付けることによって法律上許される範囲で有効となる効果は生じないことを明確にする規定を設けるべきである。

## 第11 「3. (2) 所有権等を放棄するものとみなす条項(報告書20~21頁)」に対する意見

### 1 意見の内容

所有権等を放棄するものとみなす契約条項を法第10条の第1要件に例示すること、及び、所有権以外の権利について放棄するものとみなす契約条項も同条の第1要件を満たすことを、逐条解説等によって明らかにすることに賛成する。

### 2 意見の理由

法律行為は、表意者が自ら意思表示を行うことによりその効力が生じるのが原則であるところ、当法人が差止請求を行ったものとしても、建物賃貸借契約やレンタカー利用契約において借主が残置したものではない物品についてまで所有権を放棄したものとみなす条項が使用されていた事例がある。所有権以外の権利についても同様の問題が考えられるところであり、こうした不当条項を抑制するとともに、被害の救済を図る観点から、適用場面の例示を追加することや逐条解説等により明確化することが望ましい。

## 第12 「3. (3) 消費者の解除権の行使を制限する条項(報告書22~23頁)」に対する意見

### 1 意見の内容

契約条項の定めをもって、消費者の解除権の行使を不当に制限するものと評価される契約条項を法第10条の第1要件の例示とすることに賛成する。

### 2 意見の理由

インターネットによるオンラインで契約締結が可能であるのに、消費者の解除権の行使は電話に限定する契約条項の例があり、しかも、電話がつながりにくく消費者

の解除権の行使が困難であるといった事例も報告されている。報告書が例として挙げているような、解除権の行使について、それに伴う手続に必要な範囲を超えて消費者に労力又は費用をかけさせる方法に制限する条項や、当該消費者契約の締結の際に必要なとされた手続等と比して消費者の労力又は費用を加重する条項などは、法第10条の第1要件を満たすものと考えられ、こうした不当条項を抑制するとともに、被害の救済を図る観点から、明確化のために例示することが望ましいと考える。事業者が消費者の解除権の行使を制限することの必要性やそれによって消費者が被る不利益の度合いなどは、同条の第2要件において考慮すべきものとする。

#### 第13 「3. (4) 消費者の解除権に関する努力義務（報告書23～24頁）」に対する意見

##### 1 意見の内容

事業者が消費者による解除権の行使のために必要な情報を、消費者が解除権を行使する時点において十分に提供することを努力義務とする規定を設けることに賛成する。

##### 2 意見の理由

消費者契約の解除については、例えば、消費者は、契約解除が受け入れられ代金が全額返金されると思って事業者が作成した書面の作成に応じたが、同書面の内容は、契約の解除は認めるものの代金は一切返金しないとする内容であったなどのトラブルも発生している。法第3条第1項第2号は、消費者契約の締結について勧誘する際における事業者による情報提供の努力義務を定めているが、締結した消費者契約を解除しようとする際においても、当該契約に係る情報や交渉力等において優位にある事業者から消費者に対して十分な情報提供がなされる必要があることに変わりはなく、これは消費者の保護とともに、解除をめぐるトラブルの軽減にも資するものとする。

#### 第14 「3. (5) 将来の検討課題（報告書24頁）」に対する意見

##### 1 意見の内容

第三者が消費者取引に介入する契約条項の不当性について、将来の検討課題として引き続きその実態を注視することに賛成する。

##### 2 意見の理由

インターネット取引の普及や事業者の役割の細分化なども背景に、第三者が消費者取引に関係するような契約も増えており、そうした類型における契約条項の不当性が問題となることも増加してくるものと考えられる。

#### 第15 「4. (1) 定型約款の表示請求に係る情報提供の努力義務（報告書25～26頁）」に対する意見

##### 1 意見の内容

消費者契約の条項として定型約款を使用するときは、消費者契約の締結について勧

誘をするに際し、定型約款の表示請求権の存在及び行使方法についての必要な情報を提供する義務を定めるのであれば、努力義務ではなく、法的義務として規定すべきである。

## 2 意見の理由

定型約款の内容をもって契約の成立が認められるためには、原則として当該定型約款が契約締結時までには消費者に開示されていることが必要と考えるべきである。民法584条の3は、定型取引の合意の前やその後相当の期間内に相手方から請求があった場合には定型約款の内容を示さなければならないこと、書面交付やウェブサイト等による提供を行っているときはこの限りでないことを定めている。消費者は必ずしも同条の表示請求権の存在を知っているとは限らず、また、報告書も指摘するように、実際には事業者がウェブサイト等によって定型約款の内容を開示していることも多いと思われる。定型約款による契約を勧誘する事業者は、当該定型約款を確認する方法について消費者に情報提供しなければならない旨を、法的義務として定めるべきであると考えます。

## 第16 「4. (2) 適格消費者団体の契約条項の開示請求（報告書26頁）」に対する意見

### 1 意見の内容

事業者が不特定かつ多数の消費者との間で不当条項を含む消費者契約を締結している疑いがあると客観的な事情に照らして認められる場合に、適格消費者団体が開示を求める趣旨を示して、当該事業者に対し、当該契約条項の開示等を求めることができる仕組みを設けることに賛成する。

広告、チラシ等の不当表示を含む疑いがある資料についても、同様に開示等を求めることができる仕組みを設けるべきである。

事業者が不特定かつ多数の消費者との間で使用している契約条項の内容を消費者が容易に知ることができる状態に置く措置を講じている場合には、適格消費者団体は開示を求めることができない旨を明らかにすることには反対する。

### 2 意見の理由

事業者が不特定かつ多数の消費者との間で使用している契約条項の内容を把握することは、適格消費者団体が差止請求を検討するための前提となるものであり、事業者からの協力が得られないために契約条項の把握ができないままでは差止請求権の行使が妨げられることになるから、適格消費者団体が一定の根拠がある場合に契約条項の開示等を請求することができるような仕組みを設けることが必要である。

また、差止請求の対象は、広告、チラシ等による不当表示や不当勧誘にも及ぶのであるから、そうした資料についても開示等を請求できるものとすべきである。

すでに消費者が容易に知ることができる状態になっている場合を除くとする点は、



契約条項、広告、チラシ等は時期によって変更されることがあり、実際に消費者に交付されたものや消費者が見たものと内容や表示方法等が異なる場合も考えられ、現にウェブサイト等に掲載されているものとは異なる契約条項等の開示請求を要することもあることからすれば、事業者の負担軽減を理由にそうした除外の規定を設けることには反対する。

## 第17 「5. 消費者契約の内容に係る情報提供の努力義務における考慮要素について（報告書27～28頁）」に対する意見

### 1 意見の内容

事業者が消費者の「年齢」や「知識及び経験」を知ることができた場合にはそれを考慮した上で情報提供を行う努力義務を定めることや、これらの要素を総合的に考慮し、消費者の理解に応じた情報提供を行うべきであり、「年齢」だけで画一的な対応をすべきではない旨も明らかにするといったことは、慎重に検討すべきである。

### 2 意見の理由

報告書も述べるとおり、消費者の「年齢」が同じであっても、契約の締結における知識や経験、理解力や判断力などの程度は個々の消費者によって異なるものであり、「年齢」のみで一律の対応をすることは適切ではない。確かに、若年者の経験不足や高齢者の判断力低下といった一般的な傾向はあるとしても、現行法の「知識及び経験」に「年齢」を併記することによって、事業者が消費者の「年齢」を理由に十分な情報提供を行わず、そのことを正当化する口実に利用されるおそれもある。仮に「年齢」という文言を加えるとしても、個別の消費者における理解力や判断力に応じた情報提供を行う必要のあることが明確になるような規定にすべきと考える。

以上