

平成29年9月15日

## 消費者契約法の見直しに関する意見の募集に対する意見書

特定非営利活動法人消費者被害防止ネットワーク東海  
理事長 杉浦 市郎

〒464-0075 名古屋市千種区内山3丁目28番2号  
KS千種ビル6階F

事務局長 野澤 厚美

TEL：052-734-8107、FAX：052-734-8108

メールアドレス：[cnet-tokai@cnt.or.jp](mailto:cnet-tokai@cnt.or.jp)

消費者庁が平成29年8月に消費者契約法の規律の在り方についてなされた消費者委員会からの答申を受けて意見募集に付した消費者契約法専門調査会報告書における消費者契約法の改正に関する規定案を含む消費者契約法（以下、箇所により「法」という）の見直しにつき、以下のとおり、意見を述べる。

なお、意見の要旨は別紙のとおりである。

### 第1 消費者契約法専門調査会報告書における消費者契約法の改正に関する規定案についての意見

#### 1 規定案「1 法第3条第1項関係（1）」に対する意見

##### （1）規定案

努力義務を定めた消費者契約法第3条第1項のうち、契約条項の明確化に関係する箇所を改正し、事業者は、消費者契約の条項を定めるに当たっては、消費者の権利義務その他の消費者契約の内容が消費者にとって明確かつ平易なものになり、また、条項の解釈について疑義が生ずることのないよう配慮するよう努めなければならない旨を明らかとすること。

##### （2）意見の内容

賛成である。

ただし、いわゆる条項使用者不利の原則について明文化すべきである。

##### （3）意見の理由

規定案は、消費者被害の予防を促進する観点から賛成できる。

しかし、あくまで努力義務にとどまっているため十分とはいえず、解釈を尽くしてもなお複数の解釈の可能性が残る場合に条項の使用者に不利な解釈

を採用すべきとするいわゆる「条項使用者不利の原則」を解釈準則として明文化することが被害予防及び被害救済のために必要である。

## 2 規定案「1 法第3条第1項関係（2）」に対する意見

### (1) 規定案

努力義務を定めた消費者契約法第3条第1項のうち、事業者の情報提供に関係する箇所を改正し、当該消費者契約の目的となるものの性質に応じ、当該消費者契約の目的となるものについての知識及び経験についても考慮した上で、消費者の権利義務その他の消費者契約の内容についての必要な情報を提供するよう努めなければならない旨を明らかとすること。

### (2) 意見の内容

賛成である。

ただし、「知識及び経験」のほか「当該消費者の年齢」等も考慮要素に加えるべきである。

また、事業者が消費者に応じて商品等の提供について必要かつ合理的な配慮をすべき義務も規定すべきである。

### (3) 意見の理由

消費者に対する情報提供にあたり消費者の特性に知識・経験を考慮することは消費者被害・トラブルの予防のために重要である。

しかし、特に高齢者の消費者被害の実態に鑑みれば、知識・経験だけでなく、加齢に伴う判断力の状況をも考慮した情報提供がなされるべきである。

このことは、平成29年8月8日付消費者委員会の答申においても付言されているのであって、消費者庁にはこれを真摯に受け止めた対応が求められる。

また、こうした消費者の特性に応じた事業者の配慮は、情報提供の面だけではなく、提供される商品等の内容自体についてもなされる必要がある。当該消費者にとって不適當な商品やサービスを提供して消費者に損害を与えないようにすべきことは当然守られるべきに商習慣であり、これを確立することは、消費者被害の予防はもちろん、我が国の社会経済の健全な発展に資するものであることから、消費者契約法においても、事業者が守るべき責務として明確に規定すべきである。

なお、高齢者の被害が依然として高水準にあることに加え、現在民法の成年年齢引下げが検討されていることを踏まえると、こうした規定の必要性はますます高まっている。

### 3 規定案「2 法第4条第2項関係」に対する意見

#### (1) 規定案

不利益事実の不告知（消費者契約法第4条第2項）の規定において、現行の消費者契約法では「故意」とされている事業者の主観的要件に「重大な過失」を追加すること。

#### (2) 意見の内容

賛成である。

ただし、一定の場合には事業者の故意・重大な過失も不要とすることや、先行行為（利益となる旨を告げること）を不要とすることも、引き続き検討されるべきである。

#### (3) 意見の理由

規定案は、事業者の主観的要件を緩和する点で被害救済される範囲が広がるとともに、事業者による不利益な事実についての情報提供を促進することになり被害防止にも資するものとして賛成である。

しかし、利益となる旨を告げて、その表裏一体となる不利益な事実を告げない行為により、不利益な事実がないと誤信して契約を締結した消費者が救済されるべき必要性は事業者の主観的要件の有無で変わりはなく、また、事業者が利益となる旨を告げるという積極的な行為を行ったという面では、不実告知（法第4条第1項第1号）と変わるところはない。

したがって、一定の場合には不実告知と同様に事業者の故意も過失を不要とすることも検討されるべきである。

また、利益となる旨を告げていなくても、事業者によって告げられなかった不利益な事実が契約をするか否かの判断に影響を及ぼす重要な事項に関するものである場合は、それが無いものと誤信して契約をした消費者を保護すべき必要性は大きい一方で、消費者と事業者との間の情報の格差が存在することを踏まえ、消費者契約法3条が事業者に情報提供努力義務を課していることに鑑みれば、故意または過失によって不利益な事実を告げなかった事業者を保護しなければならない理由は乏しい。

したがって、一定の場合には、先行行為（利益となる旨を告げること）を不要とすることも検討されるべきである。

#### 4 規定案「3 法第4条第3項関係（1）」に対する意見

##### （1）規定案

消費者契約法第4条第3項の規定において掲げる行為（当該行為によって消費者が困惑して意思表示をしたときは取消しが認められることとなる行為）として、当該消費者がその生命、身体、財産その他の重要な利益についての損害又は危険に関する不安を抱いていることを知りながら、物品、権利、役務その他の当該消費者契約の目的となるものが当該損害又は危険を回避するために必要である旨を正当な理由がないのに強調して告げることという趣旨の規定を追加して列挙すること。

##### （2）意見の内容

賛成である。

なお、「告げる」や「困惑」の要件につき、不当に狭く解されることのないよう逐条解説等において周知すべきである。

##### （3）意見の理由

規定案は、消費者からの苦情、相談が多く寄せられている就職活動セミナーの不当な勧誘事例や靈感商法等、消費者の心理状態につけこんで不安を煽る不当勧誘行為が問題とされる消費者被害事案を救済できるようになるため、賛成である。

なお、消費者契約法専門調査会での議論にあったとおり、「告げる」や「困惑」の要件については、実務において不当に狭く解されるおそれがあるため、逐条解説等において広く被害事案が適切に救済できるような解釈を示して周知を図る必要がある。

#### 5 規定案「3 法第4条第3項関係（2）」に対する意見

##### （1）規定案

消費者契約法第4条第3項の規定において掲げる行為（当該行為によって消費者が困惑して意思表示をしたときは取消しが認められることとなる行為）として、当該消費者を勧誘に応じさせることを目的として、当該消費者と当該事業者又は当該勧誘を行わせる者との間に緊密な関係を新たに築き、それによってこれらの者が当該消費者の意思決定に重要な影響を与えることができる状態となったときにおいて、当該消費者契約を締結しなければ当該関係を維持することができない旨を告げることという趣旨の規定を追加して列挙すること。

(2) 意見の内容

賛成である。

なお、「告げる」や「困惑」の要件につき、不当に狭く解されることのな  
いよう逐条解説等において周知すべきである。

(3) 意見の理由

規定案は、恋人商法など勧誘目的で構築した人間関係を濫用する不当勧誘  
行為が問題とされる消費者被害事案につき、新たに消費者取消権を認める内  
容であり、消費者被害の救済範囲を拡大するものとして賛成である。

なお、消費者契約法専門調査会での議論にあったとおり、「告げる」や「困  
惑」の要件については、実務において不当に狭く解されるおそれがあるため、  
逐条解説等において広く被害事案が適切に救済できるような解釈を示して周  
知を図る必要がある。

## 6 規定案「3 法第4条第3項関係(3)(4)」に対する意見

(1) 規定案

消費者契約法第4条第3項の規定において掲げる行為（当該行為によつて消費者が困惑して意思表示をしたときは取消しが認められることとなる行為）として、当該消費者が消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示をする前に当該消費者契約における義務の全部又は一部の履行に相当する行為を実施し、当該行為を実施したことを理由として当該消費者契約の締結を強引に求めることという趣旨の規定を追加して列挙すること。

消費者契約法第4条第3項の規定において掲げる行為（当該行為によつて消費者が困惑して意思表示をしたときは取消しが認められることとなる行為）として、当該事業者が当該消費者と契約を締結することを目的とした行為を実施した場合において、当該行為が当該消費者のためにされたものであるために、当該消費者が当該消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示をしないことによって当該事業者に損失が生じることを正当な理由がないのに強調して告げ、当該消費者契約の締結を強引に求めることという趣旨の規定を追加して列挙すること。

(2) 意見の内容

賛成である。

ただし、いずれも条文化するにあたっては、「強引に」を独立した要件とすべきではない。

なお、「告げる」や「困惑」の要件につき、不当に狭く解されることのないよう逐条解説等において周知すべきである。

また、威迫する言動、不安にさせる言動、迷惑を覚えさせるような仕方で勧誘する行為により困惑した場合の取消権を拡張することにつき、今後も継続して検討すべきである。

### (3) 意見の理由

規定案は、事業者が契約締結前に一定の行為を行ったことを理由として契約の締結を強引に求めて消費者に困惑を惹起させて契約を締結させた不当勧誘行為が問題とされる消費者被害事案について、新たに消費者取消権を認める内容であり、現在よりも消費者被害の救済範囲を拡大するものとして賛成である。

ただし、事業者が契約履行に相当する行為を行ったことを理由として契約の締結を求めること及び当該事業者に損失が生じることを正当な理由なく強調して告げること自体がすでに「強引」な行為と評価すべきであるから、「強引に」の要件はそもそも不要であり、これを独立した要件として必要であるかのような条文化はなされるべきではない。

なお、規定案における「告げる」行為及び消費者による困惑の理解については、「3 法第4条第3項関係(2)」に対する意見で指摘したのと同様に逐条解説において適切な解釈が明示されるべきである。

また、この規定案で示された行為の他にも、現実のトラブル事例としては、強迫まがいの抑圧的な言動により消費者を困惑させて勧誘するケースや、消費者の公私にわたる生活の平穩を乱すような言動により消費者を困惑させて勧誘するケースなどがある。したがって、こうした威迫する言動、不安にさせる言動、迷惑を覚えさせるような仕方での勧誘その他心理的な負担を与える方法で勧誘する行為についても困惑による取消権を認める必要があり、今後も検討が継続されなければならない。

## 7 規定案「4 不当条項の類型の追加関係(1)(2)」に対する意見

### (1) 規定案

消費者契約が、物品、権利、役務その他の消費者契約の目的となるものの対価を消費者が支払うことを内容とする場合において、当該消費者が後見開始、保佐開始又は補助開始の審判を受けたことのみを理由として事業者には解除権を付与する条項を無効とする旨の規定を設けること。

次に掲げる消費者契約の条項は無効とする旨の規定を設けること。

ア 事業者の債務不履行により消費者に生じた損害を賠償する責任の要件に該当するか否かを決定する権限を事業者に付与する条項

(消費者契約法第8条第1項第1号及び同項第2号の規定の潜脱を可能とするような決定権限付与条項)

イ 消費者契約における事業者の債務の履行に際してされる当該事業者の不法行為により消費者に生じた損害を賠償する責任の要件に該当するか否かを決定する権限を事業者に付与する条項

(消費者契約法第8条第1項第3号及び同項第4号の規定の潜脱を可能とするような決定権限付与条項)

ウ 事業者に債務不履行がある場合に消費者の契約を解除する権利の要件に該当するか否かを決定する権限を事業者に付与する条項

(消費者契約法第8条の2の規定の潜脱を可能とするような決定権限付与条項)

(2) 意見の内容

賛成である。

なお、無効とする条項として、類型的に不当性が高いといえる他の不当条項類型を追加すること、及びいわゆるグレーリストを導入することについても検討すべきである。

(3) 意見の理由

いずれも類型的に不当性が高い条項の類型を無効とするものであり、賛成である。

なお、他にも消費者契約法専門調査会で検討されていたサルベージ条項、事業者の軽過失による人身損害の賠償責任を一部免除する条項を始め、類型的に不当性が高いといえる条項の類型があるため、引き続き検討が必要である。

また、一律に無効とまではいえないものの、合理的な理由が認められないかぎり不当と考えられる条項の類型も存在するため、こうした類型に対して適切かつ柔軟に対処できるようにするため、原則として無効とし、例外的に有効となる場合の要件を定める規定(いわゆるグレーリスト)を設けることも検討されるべきである。

## 8 規定案「5 法第9条第1号関係」に対する意見

### (1) 規定案

消費者契約法第9条第1号の規定における「平均的な損害の額」に関し、消費者が「事業の内容が類似する同種の事業者に生ずべき平均的な損害の額」を立証した場合には、その額が「当該事業者が生ずべき平均的な損害の額」と推定される旨の規定を設けること。

### (2) 意見の内容

賛成である。

なお、端的に「平均的な損害の額」の主張・立証責任は事業者にあるとするとの規定を設けることを継続して検討すべきである。

### (3) 意見の理由

消費者による事業者が生ずる「平均的な損害の額」の主張・立証の困難性を緩和するものとして賛成である。

ただ、「事業の内容が類似する同種の事業者に生ずべき平均的な損害の額」を主張・立証することは、適切な算定方法に基づく業界の標準約款等が存在する場合を除き、必ずしも容易とはいえない。

また、当該事業者が生ずべき平均的な損害は、通常は当該事業者にしか知り得ない事柄であるため、消費者が主張・立証することは極めて困難である一方で、事業者にとっては自らの内部資料等によってこれを主張・立証することは容易である。

したがって、端的に主張・立証責任は事業者にあるものとするのが消費者契約法の理念に沿うものとして妥当であり、引き続き検討が続けられるべきである。

## 第2 「その他」制度全体についての意見

### 1 非作出型つけ込み型勧誘に対する規定について

#### (1) 意見の内容

高齢者や若年者等の知識・経験・判断力の不足を不当に利用した契約勧誘行為（いわゆるつけ込み型不当勧誘行為）に対して消費者取消権を認める規定、具体的には、「消費者は、事業者が消費者契約の締結について勧誘をするに際し、当該消費者の年齢又は障害による判断力の不足に乗じて、当該消費者の生活に不必要な商品・役務を目的とする契約や当該消費者に過大な不利益をもたらす契約の勧誘を行い、その勧誘により当該消費契約の申込み又はその承諾の意思表示をしたときは、これを取り消すことができる」といった



規定を速やかに導入すべきである。

## (2) 意見の理由

今回提案されている「3 法第4条第3項関係(1)(2)」の規定案は、いずれも事業者が消費者の合理的な判断ができない事情を作出ないし増幅させ、その状況を不当に利用して契約を締結させる不当勧誘行為を問題とした規定であるが、いわゆる非作出型つけこみ型勧誘に対する規制については、なんら提案がなされていない。

しかしながら、事理弁識の能力の不十分な高齢者の人口は今後ますます増加していくこと、仮に民法の成年年齢が引き下げられると、知識・経験の不足により合理的な判断ができない若年者を狙った消費者が急増すると考えられることからすると、非作出型のつけ込み型勧誘に対して消費者取消権を付与する規定の早期導入が不可欠である。

平成29年8月8日付消費者委員会の答申でも、「合理的な判断をすることができない事情を利用して契約を締結させるいわゆる『つけ込み型』勧誘の類型につき、特に、高齢者・若年成人・障害者等の知識・経験・判断力の不足を不当に利用し過大な不利益をもたらす契約の勧誘が行われた場合における消費者の取消権」を設けることにつき、「特に早急に検討し明らかにすべき喫緊の課題」であるとする「付言」がなされている。

それにもかかわらず、今回の意見募集にあたって示された規定案においてこの答申「付言」の趣旨が何ら反映されていないのは、消費者委員会の存在意義を失わせかねないものであって極めて問題である。

この規定の導入については継続課題とされるべきではなく、消費者庁において答申「付言」の趣旨に沿って検討を進め、専門調査会報告書において法改正すべきとされた事項と併せて今回の改正で実現されるべきである。

## 2 民法（債権法）改正を踏まえた消費者契約約款に関する規定について

### (1) 意見の内容

規定案では、消費者契約約款に関する規定が提案されていないが、消費者契約約款の組入要件として、少なくとも消費者の認識可能性が必要である旨につき法第3条第1項を改正して規定すること等について検討を行い、「民法の一部を改正する法律」(平成29年法律第44号)の施行までに係る内容を含む改正を実現すべきである。

### (2) 意見の理由

消費者契約約款を使用した消費者契約においても、契約の条件・内容とし

て法的に拘束力を持たせることを正当化できるのは、あくまで契約当事者の意思が合致していることである。したがって、消費者契約約款に法的拘束力が認められるためには、原則として当該約款が契約締結時までに消費者に提示されていることが必要と考えるべきである。

契約の性質上、契約締結時に消費者契約約款を開示することが著しく困難な場合には例外が認められる余地はあるものの、この場合の例外要件としては、少なくとも、事業者が、消費者に対し契約締結時に消費者契約約款を用いる旨の表示をただけでは足りず、契約締結時までに、消費者契約約款を消費者が知ることができる状態に置いたことを要するものと考えられるべきである。先般の民法（債権法）改正により、定型約款に関する定めが規定されることとなった今日、かかる規定の必要性は増している。

このため、こうした規律の導入につき、今後も継続して検討を行い、「民法の一部を改正する法律」の施行までには改正を実現すべきである。

以上

## 【意見要旨】

### 第1 消費者契約法の改正に関する規定案について

いずれも賛成であるが、各規定案に関連して、次の点を検討されたい。

(1) 「1 法第3条第1項関係(1)」

条項使用者不利の原則を明文化すべき。

(2) 「1 法第3条第1項関係(2)」

当該消費者の年齢」等も考慮要素に加えるとともに、商品等の提供についての配慮義務も規定すべき。

(3) 「2 法第4条第2項関係」

事業者の故意・重大な過失も不要することや、先行行為を不要することも、引き続き検討すべき。

(4) 「3 法第4条第3項関係(1)(2)」

「告げる」や「困惑」の要件が不当に狭く解されないように措置すべき。

(5) 「3 法第4条第3項関係(3)(4)」

「強引に」を独立した要件とすべきではない。「告げる」や「困惑」の要件が不当に狭く解されないように措置すべき。他の困惑取消し類型の拡充を継続して検討すべき。

(6) 「4 不当条項の類型の追加関係(1)(2)」

他の無効とする不当条項類型の追加及びグレーリストの導入も検討すべき。

(7) 「5 法第9条第1号関係」

「平均的な損害の額」の主張・立証責任の転換を検討すべき。

### 第2 「その他」制度全体について

- 1 非作出型つけ込み型勧誘の取消権を速やかに導入すべき。
- 2 消費者契約約款の組入要件として消費者の認識可能性が必要とする規定を「民法の一部を改正する法律」施行までに実現すべき。

以上