

令和3年10月19日

消費者庁長官 伊藤 明子 様  
消費者契約に関する検討会 座長 山本敬三 様

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  
事務局長 伊藤 英樹  
(連絡先) 〒464-0075 名古屋市千種区内山三丁目 28-2 KS 千種ビル 6階F  
TEL : 052-734-8107 email:cnet-tokai@cnt.or.jp

### 消費者契約に関する検討会報告書に対する意見

消費者庁 消費者契約に関する検討会（以下、「検討会」という。）の取りまとめた報告書（令和3年9月7日）で提示された考え方につき、以下のとおり、意見を述べる。

#### 第1 消費者の取消権について

##### 1 困惑類型の脱法防止規定（報告書5～6頁）について

- (1) 困惑類型の脱法防止規定を設けることについては、広く不当な勧誘行為による被害の救済に資するものであり賛成する。
- (2) ただし、報告書で提示されている脱法防止規定は、法4条3項1号、2号、7号及び8号の4つの各号に限定されているところ、つけ込み型の困惑類型である同項3号から6号についても、例えば、4号では恋愛感情につけ込む商法において、契約をすれば、より勧誘者との関係が良くなるかのように告げる勧誘がなされた場合に適用があるかどうか、文言だけでは必ずしも明らかではないなど、受け皿となる規定の必要性に変わりはない。

したがって、4条3項各号の全体について脱法防止ないし受け皿となる規定が検討されるべきである。

##### 2 消費者の心理状態に着目した規定（報告書7～8頁）

- (1) 事業者の不当な働きかけによって、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) ただし、過度に行為を細分化したり、要件を限定することによって、実質的に消費者が慎重に検討する機会を奪う不当な行為について取消しの対象から外れることのないように留意し、少なくとも報告書において具

- 体例として挙げられた、①消費者の検討時間を制限して焦らせたり、②広告とは異なる内容の勧誘を行って不意を突いたり、③長時間の勧誘により疲弊させたりする勧誘手法を、組み合わせたり、あるいは極端な形で用いることにより、消費者が慎重に検討する機会を奪う行為があった場合については、取消しの対象となることが明らかな規定とするべきである。
- (3) また、必ずしも要件には該当しないものの、実質的には消費者の意思決定を歪めさせるものといえる不当な行為による被害につき広く救済できるよう、法4条3項の困惑類型と同様に、脱法防止ないし受け皿規定を設けることも検討されるべきである。

### 3 消費者の判断力に着目した規定（報告書8～10頁）

- (1) 消費者の判断力の低下に着目し、消費者の取消権を認める規定を設けることには賛成する。
- (2) ただし、提案されている規定の要件は、生活に著しい支障を及ぼす契約に限定されており、実際に多数生じている高齢者等の判断力不足につけ込む被害事例、たとえば、経済的合理性を欠く保険契約や高齢者には使いこなせないような高機能なスマートフォンやタブレットの販売など必ずしも生活に著しい支障を及ぼすとまではいえない事案が対象から漏れてしまうことから、対価的に不均衡な契約や消費者が告知した目的に合致しない契約などを含めて対象とする規定が検討される必要がある。
- (3) また、事業者の主観的要件も故意・重過失がある場合に限られているが、生活に著しい支障を及ぼすような契約は、いわば公序良俗に反するものとして民法でも無効となりうることからすれば、事業者に過失がある場合も対象に含まれるようにすべきである。
- (4) なお、報告書では、判断力の著しい低下について基準の明確化を図ることも考えられるとされているが、これが医師の診断書や意見書を要求するものとなれば、実際の被害救済の場面において立証に困難を強いられることになりかねないため、その基準は過度に限定的なものとならないようにする必要がある。

## 第2 「平均的な損害」について

### 1 「平均的な損害」の考慮要素の列挙について（報告書13頁）

- (1) 「平均的な損害」を算定する際の主要な考慮要素として、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法第9条第1号に列挙することについて、「平均的な損害」の内容及び金額について、より精緻な議論が可能となることが期待できることから、賛成する。

- (2) ただし、「当該消費者契約における商品、権利、役務等の対価」については、契約を解除した場合に、当該契約の対価が当然に損害となるわけではないから、「平均的な損害」の考慮要素として挙げるのが適切であるかには疑問があり、慎重な検討を要すると考えられる。

## 2 解約時の説明に関する努力義務の導入（報告書13～14頁）

- (1) 解約時の違約金条項の説明に関して努力義務の規定を導入することについては、本来は事業者が立証する必要がある損害の発生及び額について予め金額を定めておく違約金条項を事業者が定めるにあたり、合理的な内容となるよう十分に損害を算定・検討することにも繋がると考えられるため、賛成する。

- (2) ただし、説明の対象を単に「違約金条項について不当でないこと」とする点については、反対する。

どのような考慮要素及び算定基準に従って「平均的な損害」を算定し、違約金が当該「平均的な損害」の額を上回るものではないと判断したのかについて、適切な説明がなされなければ、消費者としてその妥当性を判断することは困難である。

## 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）

「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は、違約金条項の適正化と適格消費者団体による差止請求を含む紛争の早期かつ適切な解決に資するものであり、賛成である。

## 4 立証責任の負担を軽減する特則の導入（報告書15～16頁）

- (1) 事業者が消費者らの主張する「平均的な損害の額」を否認する場合には、自己の主張する「平均的な損害の額」について算定根拠を明らかにしなければならないという積極否認の特則をおくことは、平均的な損害の額に関する情報は基本的に事業者が保有しており、消費者がその立証を行うことは一般的に困難であることに鑑み、これを軽減する方策の一つとして、賛成する。

- (2) ただし、規定の実効性を担保するために、積極否認の特則にしたがわなかった場合の効果として、消費者らの主張する「平均的な損害の額」について事実を自白したものと取り扱うべきことを法文上、明確にすべきである。

- (3) また、本来的に事業者において説明されるべき「平均的な損害の額」について、訴訟上も事業者側が積極的にその主張立証活動を行うべきことを明らかにするにすぎないのであるから、差止請求訴訟の場面に限定する合理的な理由はなく、個別の消費者被害の救済においても活用できるよう、特則の利用主体を適格消費者団体に限定すべきではない。
- (4) なお、積極否認の特則のみでは、消費者の「主張」の負担軽減にとどまるため、「立証」負担の軽減につながるよう機能させるためには、裁判所が事業者に対し「平均的な損害の額」の立証に必要な書類の提出を命じることができるようにする文書提出命令の特則を併せて導入することは必要不可欠であり、これを将来の検討課題に留めることには反対する。

### 第3 不当条項について

#### 1 サルベージ条項（報告書18～20頁）

- (1) サルベージ条項を規律する規定を設けることについては、サルベージ条項の存在により本来無効となる条項が適切に見直されずに利用され、現場での運用において一般消費者の権利行使を妨げている現状の改善につながることを期待できることから、賛成する。
- (2) もっとも、サルベージ条項は、当団体の差止請求において取り扱った事例でも、免責条項に限らず、約款の条項全体に適用される形で規定されていることがほとんどであることからすれば、サルベージ条項の対象を、法8条の免責条項に限定すべきではない。
- (3) また、報告書の規律だけでは、無効となるのは当該免責条項だけであり、これと別途にサルベージ条項を設けてある場合に、当該サルベージ条項は無効にならないとも解釈される余地があるところ、サルベージ条項の最大の問題点は、消費者の権利行使を事実上制限する効果をもたらすことにあることに鑑み、サルベージ条項自体の排除につながる規律とする必要がある。

不当条項を市場から排除するには、適格消費者団体による差止請求が重要な役割をはたしているところ、報告書では、当該免責条項は差止めの対象となるが、これと別途にサルベージ条項を設けてある場合に、当該サルベージ条項が差止めの対象となるのか明確ではない。

消費者契約法その他の法令により無効とすべき消費者契約の条項と、無効となる範囲を限定するサルベージ条項が一体となって不当な条項となっていることから、一体となっている両条項がともに無効となる規律とすべきである。

#### 2 所有権等を放棄するものとみなす条項（報告書20～21頁）

- (1) 消費者の一定の行為をもって意思表示を擬制する条項を、法10条の第1要件（任意規定に比して消費者の権利を制限し、又は義務を加重する）の例示に加えて規定するという方向性に賛成する。
- (2) ただし、権利放棄の意思表示擬制の対象となる権利は所有権に限られるものではなく、第1要件を満たすからといって直ちに無効となるわけではないから、「一定の行為をもって消費者の権利を放棄するものとみなす条項」を例示とするか、少なくとも「所有権等」の内容について、所有権以外が広く含まれることを例示して逐条解説等に明記すべきである。

### **3 消費者の解除権の行使を制限する条項（報告書21～23頁）**

本来は解除の意思表示はその方式を問わずに自由にできるはずであるにもかかわらず、合理的な理由なく電話や事業所への来所等に限定することにより、消費者の解除権の行使が事実上妨げられている実例が多く見られることに照らし、消費者の解除権の行使を制限する条項につき不当条項規制による対応をすることにつき、賛成する。

### **4 消費者の解除権に関する努力義務（報告書23～24頁）**

- (1) 当団体による差止請求においても、契約の申込みはウェブサイト上で簡単に行うことができるにもかかわらず、解除の方法や条件について容易に見つけられないために解除権を行使する機会を逸する虞があるウェブサイトが多く見られるところであり、契約の締結場面のみならず、解除権を行使する時点においても必要な情報提供の努力義務規定を設けることは、賛成である。
- (2) ただし、そもそも解約方法それ自体は制限されていなくても、事実上、消費者が容易に解約方法を知ることができないような設定がなされているような場合は、そのこと自体が実質的には消費者の解除権を制限するものとして無効な不当条項となることを前提とする規定とすべきである。

## **第4 消費者契約の条項の開示について**

### **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）**

事業者の努力義務として、消費者に定型約款の表示請求権がある旨の情報提供をすることを定めることは、反対である。

法3条1項2号は、契約の締結について勧誘をするに際し必要な情報を消費者に提供する事業者の努力義務を定めているところ、定型約款の事前開示は、まさに消費者の権利義務に関わる重要な情報であるから、まず、事業者の義務として、定型約款の事前開示義務を明確にする規定を置くべきである。

報告書の提案のように、定型約款の事前開示義務を定めることなく、「定型約款の表示請求権がある」旨の情報提供義務を定めることは、事業者に対し、定型約款の事前開示義務をしなくても良いとの誤ったメッセージとなり、現行法3条1項2号の規定を後退させかねない。

## 2 適格消費者団体の契約条項の開示請求（報告書26頁）

適格消費者団体は差止請求を通じて、消費者契約の適正化と公正な消費者取引の実現に大きな役割を果たしてきている。

しかし、当団体の取り組みにおいて、事業者が契約条項の開示を求めても事業者がこれを開示しなかったため、証拠保全手続まで行わなければならなかった事例を経験していることは、検討会のヒアリングでも報告をしたとおりである。

適格消費者団体に事業者に対する契約条項の開示請求権を付与することは、適格消費者団体の差止請求権の実効性を高め、ひいては公正な取引社会の実現につながるものであり、賛成する。

## 第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）

- (1) 年齢は、消費者が必要とする情報を考慮する上で一つの指標となりうるものであり、情報提供の努力義務（法3条1項2号）に関し、事業者の情報提供における考慮要素に年齢を加え、総合的な考慮を行うことに賛成する。
- (2) なお、消費者契約は多種多様であり、財産の多寡や生活の状況によって提供すべき情報が異なる場合もあることから、個々の消費者の年齢、知識、経験のみならず、財産状況、生活状況についても考慮要素の一つとして挙げておくべきである。

## 第6 最後に

- (1) 今後の条文化にあたっては、無用に要件を厳格化するなど、改正の趣旨が損なわれることのないよう留意していただきたい。
- (2) 民法の成年年齢引下げの施行まで残り6か月に迫っている中、今回の改正の内容は、国会も要請していただきたいいわゆる「つけ込み型勧誘」の取消権の受け皿規定も実現されておらず、若年成人への消費者被害の拡大が懸念される場所である。報告書において今後の検討課題とされた論点も含め、速やかに検討が行われるべきである。

以上