

消費者契約法第3次改正についての意見書

2021（令和3）年12月7日

東京弁護士会会長 矢吹 公敏

第1 はじめに

令和元年12月から消費者庁の「消費者契約に関する検討会」において消費者契約法の第3次改正に向けた議論が進められ、令和3年9月付けで報告書が公表された。同報告書に対する当会の意見は後記のとおりであるが、最初に消費者契約法のあるべき姿や改正に向けた議論を進めるにあたって留意すべき点について述べる。

消費者契約法は、消費者と事業者との間に存する情報の質及び量並びに交渉力の格差を是正して消費者の利益の擁護を図ることを目的とし、消費者と事業者との間で締結される契約に広く適用される包括的な民事ルールとして平成13年4月に施行された。そして、平成18年改正においては適格消費者団体による差止請求制度が導入され、さらに平成28年改正（第1次改正）では過量契約取消権の創設や重要事項の範囲の拡大がなされるなどし、その後の平成30年改正（第2次改正）では不安をあおる告知等の新たな困惑類型が創設されるなどした。消費者契約法はこのような改正を重ねることで社会経済状況の変化にも対応しながら消費者被害の予防・救済を図ってきたものであるが、その過程で、包括的民事ルールとしての機能を狭め、適切で柔軟な運用を阻害するおそれのある条項（平成30年改正で追加された困惑類型の取消規定）が追加されるなどし、次第に消費者にとってもわかりづらい条項になってきているように思われる。

そのため、第3次改正にあたっては、消費者契約法が、民法と特定商取引に関する法律等の特別法の間にある包括的民事ルールとして位置付けられるものであることを思い起こし、また、消費者の利益の擁護を図る法律として消費者にとってもわかりやすい条項となるように留意すべきである。

以上を前提として、報告書に対する意見を述べる。なお、以下では、消費者契約に関する検討会の第1回から第23回までの会議を「第〇回検討会」と表記し、令和3年9月付け報告書を「報告書」と表記する。

第2 消費者の取消権について

1 困惑類型の脱法防止規定

(1) 賛否

法4条3項の困惑類型の取消権について、同項各号を包摂する受皿規定(脱法防止規定)を新設することには賛成である。ただし、不退去(1号)、退去妨害(2号)、契約前の義務実施(7号)及び契約前活動の損失補償請求(8号)の受皿規定のみではなく、3号ないし5号についても同様の受皿規定を設けるべきである。

(2) 意見

3号ないし5号の受皿規定については、第7回検討会において示されている「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、当該消費者に対して次に掲げる行為その他の当該消費者が合理的な判断をすることができない事情を有していることを知りながら、これに乘じ、取引上の社会通念に照らして当該消費者の当該消費者契約を締結しない旨の判断を妨げるような事項を告げる行為をしたことにより困惑し、それによって当該消費者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。」(第7回検討会・資料1「いわゆる「つけ込み型」勧誘について」23頁)といった規定を設けるべきである。

この点、報告書には、3号ないし5号は「消費者の属性や心理状態を要件としており、当該消費者が有している合理的判断ができない事情が判断の対象となるが、そのような事情は多様であって受皿となる脱法防止規定を設けることは困難であると考えられる」とあるが、受皿規定である以上、一定の抽象度は避けられないのであるし、現行法4条3項各号のように取消可能な類型を細分化して過剰なまでの要件を課すことは、消費者の利益の擁護を目的とする包括的民事ルールとしての機能を十分に果たし得ない事態をもたらすことになる。また、一定の抽象度のある受皿規定が設けられた場合であっても、法4条3項各号と同程度の不当性が要求されるのであるから、事業活動が不当に制限されることはない。加えて、事業者としては適格消費者団体による差止請求も懸念事項の一つであろうが、同団体において不当性の程度を十分に検討したうえで差止請求を行うのであるから、やはり事業活動を不当に制限する事態は生じ難いし、そもそも差止請求の対象とするかどうかは別途検討することも可能である。そのため、受皿規定を設けるにあたって、過度に要件の明確化を求める必要はない。

さらに、「困惑」といった消費者の心理状態に着目した受皿規定を超えて、より広く消費者が合理的な判断をすることができない事情につけ込んで不当な契約を締結させた場合の取消規定、いわゆる「つけ込み型勧誘取消権」を創設すべきである。このことは、消費者委員会が内閣総理大臣に宛てた平成29年8月8日付け「答申書」(府消委第196号)において「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」が喫緊の課題とされており、また、成年年齢引下げを内容とする民法改正における平成30年6月12日付け参議院法務委員会の附帯決議においても「知識・経験・判断力の不足など消費者が合理的な判断をすることができない事情を不当に利用して、事業者が消費者を勧誘し契約を締結させた場合における消費者の取消権（いわゆるつけ込み型不当勧誘取消権）を創設すること。」とされているとおりである。

2 消費者の心理状態に着目した規定

(1) 賛否

報告書で示されている「事業者が、正常な商慣習に照らして不当に消費者の判断の前提となる環境に対して働きかけることにより、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」には賛成である。

(2) 意見

消費者が「浅慮」や「幻惑」といった心理状態に陥る過程には多様かつ複合的な要因があると考えられるため、消費者の検討時間を制限して焦らせたたり、広告とは異なる内容の勧誘を行って不意を突いたり、長時間の勧誘により疲弊させたり、あるいは高揚感や期待感をあおるといった事業者の行為を細分化した規定にすべきではなく、一連の行為を総合的に捉えてその不当性を判断できるような包括的な規定を創設すべきである。かかる観点から、「不当に消費者の判断の前提となる環境に対して働きかけること」という要件を設定することが適切と考える。

消費者契約法が包括的民事ルールであることを念頭に置き、今後の立法過程において、上記規定が事業者の行為ごとに細分化されることがないように強く求める。

3 消費者の判断力に着目した規定

(1) 賛否

報告書で示されている消費者の判断力に着目した取消権を創設することには賛成である。ただし、その対象を「生活に著しい支障を及ぼすような内容の契約」に限定することには反対である。

(2) 意見

消費者の判断力に着目した取消権については、第12回検討会において、

①消費者が加齢又は心身の故障により判断力が著しく低下していること、②契約が当該消費者の生活に著しい支障を及ぼすものであること、③事業者が②を知りながら勧誘（①判断力の著しい低下に関する事業者の主観は要件としない）という要件が想定されているが（第12回検討会・資料1「いわゆる「つけ込み型」勧誘について」25頁）、事業者の認識対象を②のみとし、また、契約内容という客観的な観点から取消の可否が判断できる点で、いわゆるつけ込み型勧誘取消規定とは区別された独自の意義を有する規定として評価できる。

他方、上記②の要件について、報告書では「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対象とすることが考えられ、例えば、自宅を売却し、しかも、今後住むところがないような場合」が想定されるとする一方で、「自宅の処分であっても自宅に住み続けることが前提となっている場合や、住み替え準備のための自宅処分などは、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ではないことから、対象として想定されていない」（報告書9頁・脚注4）とある。しかしながら、例えば、判断力の低下した高齢者が、事業者の勧誘を受けて、不当に低廉な価格で自宅マンションを買い取られてしまった場合、当該マンションを引き続き使用（賃借）できるからといって当該契約の不当性が否定されることはない（賃料自体も相場から乖離した高額な金額に設定されることも想定される。）。また、当該高齢者が資産家であり、当該マンションを失っても将来の生活に支障を来さない場合であっても、当該契約の不当性が否定されることはない。

したがって、当該消費者の生活に著しい支障を及ぼす契約に限らず、契約の目的と対価が著しく不均衡である場合や、経済的合理性を欠く場合等（例えば、利益の出る可能性が著しく低い投資取引等）、契約内容の不当性が著しい場合を広く対象とすべきである。

なお、上記①の「著しく」という要件については、法4条3項5号と同様、「事業者の不当性を基礎付けるためのものとして設けられたものであり、過度に厳格に解釈されてはならない」（逐条解説）と解すべきである。

4 過量契約取消権における「同種」の解釈

(1) 賛否

報告書で示されている「同種」の範囲は、過度に細分化して解すべきではなく、過量性の判断対象となる分量等に合算されるべきかどうかという観点から、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」には賛成である。

(2) 意見

「同種」の範囲を実質的な観点から広く解釈することで、事業者が形式的には異なる種類の商品等を給付することによって過量契約取消権の行使を免れるような不当な事態を防止すべきである。

第3 「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

(1) 賛否

「平均的な損害」を算定する際の主要な考慮要素を列挙することによって同概念の明確化を図ること、及び、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」を列挙することには賛成である。他方、「商品、権利、役務等の対価」については考慮要素とすることは慎重に考えるべきである。

(2) 意見

「平均的な損害」は、消費者にとっても事業者にとってもわかりづらい概念であるため、考慮要素を例示することで双方の認識の共通化を図り、違約金条項を巡る紛争の予防を図る効果が期待できる。

もっとも、例として挙げられている考慮要素のうち「商品、権利、役務等の対価」については、対価の額の高低に応じて「平均的な損害」の額も連動して高くなったり低くなったりする関係にあるといえるかは疑問であり、その関連性が不明瞭である。そうであるにもかかわらず、「対価」が考慮要素に掲げられると、対価の額が高いことを理由に、「平均的な損害の額」も高額になるなどと事業者が説明ないし主張してくることも想定され、「対価」を考慮要素とするのが消費者にとって不利な方向に働くことも懸念される。検討会においては、かかる問題点について議論が十分になされていない。「商品、権利、役務等の対価」を考慮要素に加えることは慎重に考えるべきである。

なお、「平均的な損害」の概念を見直すことで、よりわかりやすい明確な内容にすることも今後の課題と考える。

2 解約時の説明に関する努力義務の導入

(1) 賛否

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一定の義務を設けることには賛成であるが、当該義務を「努力義務」に留めることには反対である。

(2) 意見

まず、努力義務ではなく、法的義務を課すべきである。

また、説明の時期については、事業者が消費者に対して違約金条項に基づき支払いを求める場面に限定すべきではなく、勧誘時から契約締結後まで含めるべきである。特に「消費者から説明を求められたこと」を説明義務の発生要件とするのであれば尚更のこと時期を限定すべきでない。

そして、説明の内容については、①平均的な損害の額、②考慮要素も含めたその算定根拠、③逸失利益が含まれる場合にはその理由とすべきである。

以上のような説明義務が履行されることによって、消費者が納得できず紛争に発展することも減少すると考えられる。また、法9条1号で違約金条項は「平均的な損害」の額を超える部分は無効とされているのであるから、事業者は同条項に違反しないように精査したうえで違約金条項を作成しているはずであり、かつ、明確かつ平易な条項の作成や、契約締結に際しての情報提供について定める法3条1項各号の規定に照らしても、上記説明義務を課すことが事業者に過大な負担を強いることにはならないと考えられる。

3 違約金条項についての在り方に関する検討

(1) 賛否

報告書で示されている「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」には賛成である。

(2) 意見

報告書にあるとおり、「平均的な損害」の考慮要素や算定基準を踏まえつつ、相当な違約金についての考え方が整理されることで、トラブルの低減を図ることができると考える。

4 立証責任の負担を軽減する特則の導入

(1) 賛否

ア 法9条1号の「平均的な損害の額」の立証責任を事業者に転換すべきである。

イ 次善の策として、報告書で示されている「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、いわゆる積極否認の特則の規定を設けること」には賛成であるが、その利用主体を適格消費者団体に限定することは反対である。

ウ 立証責任の負担を軽減するための方策として、積極否認の特則のみを設けることには反対であり、文書提出命令の特則も創設すべきである。

(2) 意見

ア 「平均的な損害」に係る資料は事業者側に偏在しており、消費者側に重い立証責任を負っているところ、消費者と事業者との間の情報格差を是正して消費者の利益の擁護を目的とする法1条に照らして、本来的には法9条1号の「平均的な損害の額」の立証責任を事業者に転換すべきと考える。

イ 次善の策として、積極否認の特則を設けることには賛成であり、これによって消費者側に重くのしかかる立証責任の軽減が期待できる。

もっとも、積極否認の特則の利用主体は、適格消費者団体に限定すべきではない。そもそも、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(民事訴訟規則79条4項)、法3条1項2号の趣旨からしても、消費者との関係において事業者は平均的損害の具体的内容にまで踏み込んだ認否(さらには反証として証拠提出)をすべきことは現行法下においても当然のことである。ところが、積極否認の特則の利用主体を制限することによって、一般消費者が訴訟当事者となる訴訟においては、裁判官が「平均的な損害の額」を明らかにするよう事業者側に求める積極的な訴訟指揮が行われなくなるおそれがあり、かえって消費者の権利実現を後退させる事態をもたらしかねない。そのため、利用主体は限定せず、一般消費者も含めるべきである。

なお、第三者との関係では、裁判記録の閲覧制限の制度(民事訴訟法92条)を利用すれば足りる。

ウ また、積極否認の特則に従わない場合に、民事訴訟法224条のような一定の効果(例えば、事業者が消費者の主張する事実を自白したものと扱うとか、消費者の主張が事実であると推定するといった効果)を付与しないとなると、その実効性が確保できない。そのため、積極否認の特則に上記のような効果を付与しないのであれば、文書提出命令の特則を創設し、裁判所が「平均的な損害の額」の立証に必要な資料の提出を命じることができるようにすべきである。

第4 不当条項等について

1 サルベージ条項

(1) 賛否

報告書で示されている「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

ルページ条項によっては同様の効果を生じない) こととする規定を設けること」については賛成である。ただし、事業者の損害賠償責任の免除条項に限らず、サルページ条項は、消費者契約法 8 条ないし 10 条の不当条項の規律を潜脱する条項として全部無効とすべきである。

(2) 意見

法 3 条 1 項 1 号の趣旨に照らし、事業者においては、サルページ条項に見られる「法律上許される限り」といった不明確な留保文言を用いることなく、明確かつ平易な条項を作成すべき責務を負っているというべきである。

したがって、サルページ条項については、逐条解説等でその問題点を指摘するにとどまらず、法 8 条から 10 条の不当条項の規律を潜脱する条項として無効とする規定を創設すべきである。

2 所有権等を放棄するものとみなす条項

(1) 賛否

所有権等を放棄するものとみなす条項について、法 10 条の第 1 要件に例示することには賛成である。

(2) 意見

所有権等を放棄するものとみなす条項については、権利の放棄は権利者の意思によるという一般法理と抵触すると考えられるため、これを法 10 条の第 1 要件に例示することに異論ない。なお、例示するにあたっては、わかりづらい条項とならないよう留意すべきと考える。

3 消費者の解除権の行使を制限する条項

(1) 賛否

ア 解除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を法 10 条の第 1 要件に例示することには賛成である。

イ 消費者の解除権の行使の方式について、当該消費者契約の締結の際に必要とされた手続等と比して制約する条項についても法 10 条の第 1 要件に例示すべきである。

(2) 意見

民法は解除・解約の意思表示の方法・方式について限定しておらず、これを制限することは消費者の権利を制限することになるし、申込みに比して解除の意思表示の方法・方式を制約することに合理的な理由も存しない。

4 消費者の解除権に関する努力義務

(1) 賛否

事業者が消費者の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べき努力義務を定めることには賛成である。

(2) 意見

消費者の解除権の行使が制約される場面としては、条項によって解除権の行使方法・方式が制限される場合のみならず（上記第3の3）、悪質な定期購入の事例に見られるように事業者による運用がその原因となる場合もある。そのため、消費者が解除権行使を円滑にできるように必要な情報を提供すべき努力義務を設けるべきである。

第5 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権に係る情報提供の努力義務

(1) 賛否

報告書で示されている「事業者は、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ことを努力義務として定めること」については、情報提供の対象が「定型約款の表示請求権の存在及び行使方法」に留まるという点も努力義務とする点でも反対である。

(2) 意見

消費者契約の条項として定型約款を使用する場合には、当該約款の組入要件として、約款使用者に事前開示の義務がある旨の規定を創設すべきである。約款を使用した消費者契約においても、法的拘束力の正当化根拠は契約当事者の意思の合致にあり、約款に法的拘束力が認められるためには、当該約款が契約締結時までには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。

このことは、消費者委員会が内閣総理大臣に宛てた平成29年8月8日付け「答申書」（府消委第196号）において、「消費者契約における約款等の契約条件の事前開示につき、事業者が、合理的な方法で、消費者が契約締結前に、契約条項（新民法第548条の2以下の「定型約款」を含む。）をあらかじめ認識できるよう努めるべきこと」が喫緊の課題とされているとおりである。

また、消費者が定型約款の内容を容易に知ることができる状態にある場合でも、当該約款をどのように確認ができるのかについて情報提供がなされなければならないと考える。

2 適格消費者団体の契約条項の開示請求

(1) 賛否

ア 報告書で示されている「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は、適格消費者団体は、どのような不当条項の疑いがあるのか、またそれに関係し得る条項・内容としてどのようなものが考えられるのか等の開示を求める趣旨を示して、当該事業者に対し、当該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開示等を求めることができる仕組みを設けること」には賛成である。

イ 「事業者に不合理な負担が生じることを避けるため、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」には反対である。

(2) 意見

上記イについて、適格消費者団体による約款の開示請求によって、事業者には「不合理な」負担が生じることは想定し難いため、適格消費者団体が約款の開示を求めることができない場合を定める必要はない。

また、ウェブサイト上に約款が公表されているとしても、時期によって改訂されている場合もあると考えられ、消費者が確認ないし交付を受けた約款と同一とも限らないため、約款を容易に知ることができる状態に置く措置を講じているからといって開示請求の必要性がなくなるわけでもない。

第6 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

1 賛否

事業者の情報提供における考慮要素について、法3条1項2号は「個々の消費者の知識及び経験」を挙げているが、これに「年齢」を新たに加えることには賛成である。

2 意見

若年者であれば消費生活全般に関する知識や経験が不足していることがうかがわれ、高齢者であれば判断力の低下により知識や経験を活用できないおそれがあるなど、「年齢」は理解の不十分さを伺わせる一つの手掛かりになる。特に、若年者に関しては、成年年齢引下げを内容とする民法改正の附帯決議において、成年年齢引下げに伴う消費者被害の拡大を防止するための法整備の一つとして、同号に「年齢」を考慮要素として追加すべきことが挙げられており、かかる観点からも事業者の情報提供における考慮要素として「年齢」を明確化することには意義がある。

そして、「年齢」は、事業者においても容易に知り得る客観的な要素であるか

ら、事業者の認識可能性ないし予見可能性の観点からもこれを考慮要素とすることに問題はない。

なお、「年齢」を考慮要素に掲げることで、「年齢」による線引き（○歳以上でなかったから説明をする必要はない等）も懸念されるが、あくまで考慮要素の一つに過ぎず、このような「年齢」による形式的な線引きを許すものではないことを逐条解説等で明らかにすべきである。

以上