

第 7 回 消費者契約法の運用状況に関する検討会  
(2014 年 9 月 8 日)  
「企業実務からみた考察」に関する補足

「企業実務からみた考察」に関する補足

パナソニック株式会社  
藤猪 純子

本書は、第 6 回検討会の委員提出資料 2「企業実務からみた考察」に基づく報告に関して補足説明をするとともに、委員から頂いた御意見に対しコメントをお示しするものである。

本検討会は、「消費者契約法の運用状況を踏まえた立法事実の把握や論点整理等を行う」という趣旨の下（第 1 回検討会の資料 2）、本日を含めて 7 回開催され、消費者契約法に関連するさまざまな裁判事例や相談事例が報告されてきた。しかしながら、これまでの検討会で報告された事例や議論においては、消費者契約法を改正しなければ解決することができない事実は見出し難い。また、本検討会における論点整理も、消費者契約法に関連する事実について論点の整理をしたにすぎないと考えている。消費者契約法は、消費者契約全般について広く規律しているため、その改正は、消費者契約に係る消費者と事業者との関係や事業者の経済活動に及ぼす影響が大きい。消費者契約法の改正については、そのような影響があることを認識し、改正の必要性について十分な検証をした上で、現行の実務を踏まえて慎重な検討がされるべきである。

消費者契約法の一般法にあたる民法は、120 年ぶりの大改正を目指し、法制審議会民法（債権関係）部会で審議検討が進められている。その審議検討の内容の中には、消費者契約の規律に影響を及ぼし得る事項が含まれており、改正民法が施行された場合には、消費者契約法の必要性を根拠付ける社会的、経済的な事実が変化する可能性があると考えられる。それらの事実の変化を踏まえずに消費者契約法を改正することは拙速に過ぎ、かえって社会の混乱を招くことにもなりかねない。消費者契約法の改正については、改正民法の施行に伴う社会状況等の変化を十分に踏まえて検討すべきである。

第 6 回検討会において座長より発言があった通り、「消費者契約法は、消費者と事業者の間で締結される消費者契約について適用される」、消費者・事業者双方に係わる法律である。消費者契約法の見直しの議論を行う際には、消費者のみならず事業者や企業実務に詳しい法律の専門家等も参加させ、事業者実務の実態を十分踏まえ、公益・消費者・事業者それぞれの意見をバランスよく聴取した上で、慎重に検討をしていただきたい。

以上を指摘させていただいた上で、第 6 回検討会の委員提出資料 2「企業実務からみた考察」に基づく報告に関して、委員から頂いた御意見に対するコメントを以下に述べる。

【情報提供義務の在り方】

○御意見

- ・業法や条例等を踏まえて、行政等が必要と認めている情報を提供しているのであれば、情報提供義務が規定されても、根本的に企業活動が変わることはないのではないか。
- ・動機や情報提供について、契約の締結に「通常影響を与える」「強い影響を与える」という要件があり、その要件を多少緩和するとしても、懸念するような事態は生じないのではないか。
- ・情報提供を法律上の義務にすることで被害の発生を抑止する効果があるのではないか。
- ・情報提供義務は消費者基本法第5条第1項第2号を前提として考えるべきではないか。

○コメント 契約の締結に「通常影響を与える」情報といっても、その具体的範囲は不明確である上、行政等が必要と認めている情報を超える可能性があり、予見可能性を欠くことには変わりはない。また、消費者とのトラブルは、実際には個別性の高い情報に関するものが多いため、事業者は消費者とのトラブルを未然に防ぐために情報を幅広く提供する等の保守的な対応を採らざるを得ない。

消費者契約の現場では、事業者は消費者のみならず取引先や外注先との関係にも対応する必要があり、「通常影響を与える」という、一義的に明確でない基準を設けられると、対応が困難である。事業者の側で情報提供の基準をマニュアル化すればよいとの御意見もあるかもしれないが、「マニュアルに沿えば十分で、取り消されることはない」というセーフハーバールールもない中で合理的なマニュアルを作成することは非常に困難であると考えている。

被害を発生させている一部の事業者に対しての抑止効果は重要な視点の一つであるが、他方で、損害賠償義務や契約の取消しという効果は強力で、被害を発生させていない大多数の事業者の経済活動に与える影響が大きく、それに対する配慮も必要である。利益バランスとコストに留意することが不可欠である旨は平成11年1月付けの国民生活審議会消費者政策部会「消費者契約法（仮称）の制定に向けて」にも示されているとおりである。健全な市場の形成に向けては、消費者自ら進んで質問するなどして情報収集に努め、適切な情報を提供できる事業者を選択することも重要であると考えている。

【「重要事項要件」の在り方】

○御意見 不実告知型の動機について、どのように考えるか。

○コメント 消費者の動機は様々であるとともに、契約締結時に事業者が把握することは難しい。動機一般が重要事項に含まれ得るとすると、それが真に意思決定に影響を与えたか否かを問わず、結局、およそ何らかの事項が不実だったとされれば、それにより消費者の動機が形成されたとして消費者契約の取消を主張されることになりかねない。一部の事案のみに着目して、大多数の一般の取引の安全が害されることに

ならないよう、不実告知型であっても、動機を重要事項に含めることについては慎重に検討を進めるべきと考える。

【勧誘要件の在り方】

- 御意見 契約の締結に通常影響を与える情報が含まれる広告について、不問にすることは良くないのではないか。
- コメント 広告の種類も広告に含まれる情報も多岐に亘るという実態を把握した上で「契約の締結に通常影響を与える情報が含まれる広告」が何かを明確にしなければ、予見可能性を欠き、健全な事業者の経済活動を阻害しかねない。

【不利益事実の不告知】

- 御意見 広告の中で不利益事実の情報も含めて全て書くということではなく、契約の締結までの間に重要事項として必要な情報を提供すれば取消を免れる。
- コメント 消費者が契約を締結するまでに情報を得る手段は、販売員による説明・商品パッケージ・口コミ・広告宣伝など多様であるところ、消費者が何を見聞きして消費者契約を締結したか（広告だけを見て締結したのかを含め）、事業者側では立証できない場合が多い。事業者が最も危惧しているのは消費者とのトラブルが発生することそれ自体であるから、消費者に後から「広告だけ見て消費者契約を締結した」と言われることを予防する目的で、事業者は広告に幅広く不利益事実を書くことが想定され得る。

【その他】

- 御意見 消費者契約法は、基本的には消費者の立場に立つと自己決定や自己責任をとることが難しいことを前提にした立法であり、必ずしも「消費者に自己責任を求めることは適切ではない場合」を念頭においたものではないのではないか。
- コメント 平成11年11月30日付けの消費者契約法検討委員会の「消費者契約法（仮称）の具体的内容について」において、消費者契約法は「消費者に自己責任を求めることは適切ではない場合のうち、消費者が契約の全部又は一部の効力を否定することができる場合を新たに定めようとするもの」である旨が示されており、そのことを前回検討会で指摘させていただいたものである。

以上