

## 資料 1 に関する委員意見

・ 沖野委員	2 頁
・ 垣内委員	4 頁
・ 河村委員	6 頁
・ 小浦委員	8 頁
・ 後藤委員	10 頁
・ 高橋委員	12 頁
・ 坪田委員	13 頁
・ 遠山委員	14 頁
・ 西田委員	15 頁
・ 平尾委員	16 頁
・ 山下委員	17 頁
・ 渡辺委員	19 頁

## 1. サルベージ条項

13 頁の提案①について。軽過失免責条項の効力が 8 条であるのか 10 条であるのかについては見解が分かれており、契約類型によっては、「故意または重過失がない限り、責任を負わない」という条項が有効な場合もありうる（10 条の判断）という見解も学説では有力である。そのことを考慮すると、「軽過失の場合に責任を免除する旨の条項」という形で、この点を引き続きの解釈にゆだねるほうがよいのではないか。

「明示的に定め」という点は、何をもって「明示」というかが問題であり、条文化は難しいと思われるが、サルベージ条項では、「明示的に定め」たとは言えないことを明らかにする必要がある。

また、「明示的に定め」ることを強調すると、他の条項については明示でなくてもよいのか、不透明な形であってもよいのか、という「反対解釈」の余地についても、そういう含意ではないことを封じておく必要がろう。

②については、引き続き検討するとのことであり、それが必要だと思われるが、それと並んで、「法律上許される限り」という留保文言——しかも、個々の条項についてではなく、往々にしてすべてを包括的にカバーするものとして定められる——では、契約内容の不透明さという点で非常に問題であり、3 条 1 項 1 号との関係でも問題であることなどを、条文では無理でも、解説等で示すことも考えられないだろうか。

## 2. 所有権等を放棄するものとみなす条項

21 頁の提案について。賛成。

所有権以外の権利についても問題はあがるが、あくまで例示であり、端的に条項の問題性を示す代表例として所有権のみをあげるといふものと理解される。

問題となるのは、放棄の意思表示とみなす基礎がない場合であるから、意思推定の基礎がある場合や黙示の意思表示があるとみられる場合を具体的にあげたうえで、そのような場合に放棄の意思表示とみなす条項については、その必要性とともに合理性があり、第 2 要件でその判断がされる。第 1 要件の例示としてその点に言及する必要があるかについては、そもそも、「みなす」というのは実際にそうであるかどうかを問わずにそのように扱う条項ということになるので、その言及がないからといって第 1 要件の例示として不適切と言えないだろう。

法令の規定で、処分権が認められているような場合について、契約中で確認的に規定されている条項については、処分権の裏面として、所有者の所有権放棄が擬制されていると理解すれば、当該条項がない場合に比して消費者の権利を制限するものとは言えないと考えら

れるが、法令により処分権が与えられている場合は別であることを逐一明記しなくともそのように解されるので、例示の解釈として処理できるうえ、記載すると反対解釈の可能性も生じかねないので、その点に言及しないことも不適切とは思われない。

なお、20 頁の一覧によると、法令で認められているのは、処分権能であり、確認的に契約に定める場合、法令に即して定め、また、根拠規定に言及するような契約条項作成（○法○条により…といった形での明示）が望ましいと思われる。

### 3. 解約権の行使を制約する条項

34 頁の①の提案について、「解除の意思表示の方式を」、「消費者が容易に知りえないものとする、消費者に過重な負担を課すものとする」等して、「制限する」条項とされているが、つながりがわかりにくいというえ、「容易に知りえないものとする」あるいは「過重な負担を課す」ものは、第 2 要件にも該当するのであり、第 1 要件の例示とは位置づけられないのではないか。

端的に「解除権の行使方法を制限する条項」でよいのではないか。このもとでも、その制限に合理的な理由があるときは第 2 要件の判断によって有効となる。たとえば、慎重な意思決定と意思確認のために書面による意思表示に限定しているような場合は、行使方法の制限であるが、合理的な制限ということになる。また、現在の判例による 10 条の判断枠組みのもとでは、実際に、解除権行使が問題なくされているならば、解除権の行使は実質的には制限されていないという評価となる。問題は、「解除権の行使を妨げ、または困難にする条項」であり、その実は上記のもとで、第 2 要件で判断されることになる。

②については、賛成。解除権の行使方法とともに、解除をめぐる利益・不利益など（26 頁 3 つ目の言及にあるような解約料にとどまらない不利益など）の情報提供も望まれるのではないか。また、解除権の行使のみならず、契約上の権利の行使一般について、必要ではないか。

なお、10 条の第 1 要件の例示についても、情報提供の努力義務についても、追加が重なる場合、条文としてのわかりやすさに配慮する必要があると思われる。

### 1. サルベージ条項

事務局提案①、②（資料13頁）のいずれについても賛成する。

サルベージ条項は、あたかも法令上問題がない条項であるかのような外観を装いつつ、具体的な規律内容についての調査のコストをあげて消費者の側に転嫁するものである点で、その不当性の程度は、消費者契約法8条で無効とされる全部免責条項などと同等以上のものがあり、規制の必要性は高いものと考えられる。提案①は、損害賠償責任の範囲に関するサルベージ条項の効力のみを対象とする点で最小限の規制にとどまるものではあるが、もっとも問題の多い場面への対応として意義はあるものと考えられる。海外法制においても、必ずしもサルベージ条項全般に関する規制が確立しているわけではなく、免責の局面が主として問題とされているようにも見受けられることからすると（第4回資料参照）、他の場面については、将来の検討課題とすることもやむを得ないように思われる。

### 2. 所有権等を放棄するものとみなす条項

事務局提案（資料21頁）に賛成する。

あくまで法10条の第1要件の例示ということであれば、問題となる典型的な場合をあげれば必要十分と考えられ、その意味で、所有権放棄の意思表示を擬制する条項をあげることは適切と考えられる。

### 3. 解約権の行使を制約する条項

事務局提案①については、その方向性に賛成する。事務局提案②については、賛成する。

合理的な理由が無いにも関わらず解約権の行使に対して様々の障害を設け、解約権の行使を困難なものとするのは、消費者の利益や競争法の観点から問題が大きく、何らかの規制が必要と考えられるが、すでに指摘されている通り、運用の問題と条項内容の問題とを区別することが容易でない、運用の問題と切り離して条項の有効性のみを規制してもその実効性が十分に期待できない、といった問題がある。提案①も、その方向性には賛成できるが、「意思表示の方式を、消費者が容易に知り得ないものとする」ことは、条項内容というよりも運用の問題のように思われ、これを法10条の第1要件の例示とすることは適切でないように思われる。また、提案①のうち、「消費者に過重な負担を課すものとする等して制限条項」については、条項の有効性の問題として対処することが可能と思われるが、負担が「過重」かどうかは、法10条の第1要件というよりもむしろ第二要件の問題ではないかと思われ、なお検討が必要なように思われる。

提案②については、運用の問題への対処として適切なものと考えられる。もっとも、努力義務で十分な実効性を期待できるかどうかについては懸念もあり、本来的には行政的な規制の強化に期待すべき問題領域であるようにも思われる。

## 「不当条項」について

2021年6月25日検討会資料

早稲田大学政治経済学術院 河村耕平

### 1 サルベージ条項について

事務局提案に賛成。サルベージ条項の無効化は事業者の負担を増すことは明らかではあるが、契約における賠償責任の範囲を明確化するためのコストは必然的に事業者か消費者が負担する必要がある。そのコストは消費者個人が個々の契約について別々に負担するより、事業者が負担するほうが経済的に効率的であることは明らかであり、サルベージ条項により消費者に過度な負担が強いられている現状は是正されるべきである。

事業者の損害賠償責任の免除条項以外のサルベージ条項の問題は、具体的な問題が必ずしも明らかになっていないため、今後の課題とせざるを得ないのではないか。

### 2 所有権等を放棄するものとみなす条項について

事務局提案に概ね賛成。消費者にとって意思表示にはコストがかかる以上、特に消費者にとって価値の低い物品に関して意思表示が無いことを所有権放棄とみなすことには一定の経済合理性がある。しかし不作為は必ずしも消費者の合理的な選択を意味しないため（例えば意思表示をうっかり忘れる、など）、そこに悪質な事業者がつけ込んで不当な利益を得ようとする事も考えられる。そうした事態を、法第10条第1要件の例示とすることで避けられるのであれば、事務局提案は妥当なものであると考える。

### 3 解約権の行使を制約する条項について

事務局提案に概ね賛成。契約解除の意思表示の方式は消費者にとって常に明らかであるべきであり、これを知り得ないものとするとは厳しく制限すべきである。「消費者に過重な負担を課す」という語句はやや曖昧ではあるものの、解約を一定程度難しくすること自体は、材やサービスを安価に提供することを可能にすることにより消費者の利益になる場合も多々あると考えられるため、妥当な表現だと考える。

また解除権の行使方法は、経済的に効率的な契約の締結のために必ず消費者が得るべき情報であり、その情報開示は一定程度の負担を事業者が負ってでも行うべきである。現実には解除権の行使方法の開示が事業者にとって多大なコストとなる事態は想像し難く、その情報提供はむしろ義務としても良いのではないか。

2021年6月22日

## 「不当条項」に関する意見

小浦 道子

### 1. サルベージ条項

13ページの提案には概ね賛成ですが、不十分だと思う点があります。

①について、第8条2項の規定では、事業者の債務不履行が故意又は重大な過失による一部免責の条項を無効とする、となっているので、軽過失に関して明確に規定を設けることは適切だと思います。ただし、明示的な定めについて、消費者には軽過失による一部免責の範囲が分かりにくいいため、各契約において具体的に示していただく必要があります。

しかし、これだけで十分な措置となるのか懸念しています。第4回、第8回検討会で、「法律上許される限り」の文言があることにより、消費者が法律上請求可能である損害賠償請求の権利の行使が抑制されているということが共通認識されました。また、今回紹介いただいた海外事例においても、国際的に規制されていることがよく分かりました。以上より、少なくとも損害賠償責任の免責条項においては、消費者を委縮させるサルベージ条項の規制は必要であると考えます。なお、この他の条項の検討については、②の提案のとおり今後の検討課題とすることはやむを得ないと思います。

### 2. 所有権を放棄するものとみなす条項

21ページの提案に概ね賛成です。

所有権を法第10条の第1要件の例示とすることに賛成ですが、これまで検討してきた所有権「これに類する権利」やその他の権利が含まれないことで消費者の権利が害されることにならないか懸念が残ります。知的財産権、不動産賃借権等も法第10条の第1要件として列挙するか、列挙しない場合は、「所有権その他の重要な権利」とし、逐条解説で所有権に類する権利について説明する必要があると思います。

### 3. 解約権の行使を制約する条項

34ページの提案①②に概ね賛成です。

①消費者の契約解除を制限する表示や行為は不当行為であり、規制が必要です。また、今回示された「容易に知り得ない」「過重な負担を課す」がどの程度なのか、具体的に示していただきたいと思います。

②消費者が解約する際の手続きなどの情報をあらかじめ知っておくことは必要です。解約権の行使方法について分かりやすく情報を提供する等の配慮をすることについては、努力義務ではなく法的義務として規定を設けることが妥当であると考えます。現在においても解約する際に必要となる様式や注意点をすでに明記している事業者もあり、その



説明を契約時、解約時に行うことは、事業者にとって特に大きな負担とはならず、むしろ消費者との無用なトラブルを回避できると思います。

## 第19回消費者契約に関する検討会に対する意見

令和3年6月22日

消費者契約に関する検討会委員 後藤 準

### 1. サルベージ条項について

消費者庁から提案のあった、以下の2点については、反対しない、

- ①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規定は、これを明示的に定めなければ効力を有さないこととする規定を設けること
- ②サルベージ条項について将来の検討課題にする

ただし、①について、軽過失について何を明示的に定めれば良いのかがわかりにくいため、明確化するべきである。

### 2. 所有権等を放棄するものとみなす条項について

消費者庁の提案のあった方向性については反対しない。

ただし、不要と考えられる「忘れ物」の場合に、遺棄されたと考えられるものについては、事業者の判断で遺失物法に基づく警察署への届け出をせずに処分するために、事後のトラブル防止の観点で以下の様な規定を設けていることもある。しかし、今回のご提案でこのような条項が無効になるとすると、事業者側は全ての遺失物を遺失物法に基づき、警察に届け出る対応となり、事業者・警察双方の大きな負担になると考えられるので、その点を留意して、ご検討いただきたい。

お忘れ物の所有者が判明しないときは、遺失物法に基づいて処理させていただきます。但し、開封された飲食物、腐敗または変質の恐れがある物、使用済みの下着、タオル等の布類、汚染された物、または壊れた物等については当社規定に基づいて警察署に届ける事なく処分させていただきます。

### 3. 解約権の行使を制約する条項

消費者庁の提案のあった以下の提案のうち、①については反対、②の方向性については反対しない。

①消費者の解除の意思表示の方式を、消費者が容易に知り得ないものとする、消費者に過重な負担を課すものとする等して制限する条項を法第10条第1要件の例示としてはどうか。

②事業者は、消費者が契約を解除するにあたって、解約権の行使方法について分かりやすく情報を提供する等の配慮をする努力義務の規定を設けてはどうか。

提案①について、方向性は理解できなくはないが、事業者の立場からは、具体的にどのような行為が規制の対象になるのかが明確ではなく、たとえば、契約時にはインターネットで申し込めるが、解約時には書面を提出しなければならない場合がすなわち「過重な負担」になるのか、また、規約には「解約については〇〇に申し出ること」のみ書いてある場合は「消費者が容易に知りえないものとする」に該当するのかなど、どのような運用基準になるかが不明確であり、相当な混乱が予想されるため、現状の提案の内容に対しては反対する。

提案②については、方向性は理解するものの、具体的にどのような対応をすれば努力義務をみたしているのかが明確ではないため、その点は更に議論が必要であると考えられる。

### 1 サルベージ条項について

4 頁検討事項②として上がっている内容は、サルベージ条項がもたらす法的効果に着目したものかと思われます。軽過失免責を許す趣旨である旨を契約上明示するように求めること自体は妥当な内容であって、賛成致します。ただ、4 頁検討事項①に関し、これまでの議論では「法律上許される限り」という文言が、消費者に対して救済を求める行動を萎縮させる事実上の機能があることが問題となっていたと認識しております。軽過失免責に関して明示した上で、重ねて「法律上許される限り」の文言を伏した免責条項の扱いをどうするかは明確にする必要があると思われます。また 4 頁検討事項③に関し、議論の拡散を防ぐ上では、当面の所第 8 条の損害賠償責任の免責条項に特化して検討することに賛成致します。

### 2 所有権等を放棄するものとみなす条項

21 頁のご提案に関し、例示として所有権放棄を挙げることにについて、特に異論はございません。ただ、所有権に限らない事例もあり得ることを逐条解説等で示す必要はあろうかと思えます。

### 3 解約権の行使を制約する条項

34 頁のご提案に関し、異存はありません。ご提案の①のように不当条項の例示に書き込むこと自体に異論はございませんが、契約締結よりも解除手続の方を慎重に行うこと自体には合理性がある場合も多々あろうかとも思っております。どのくらい「不当な」解除条項があるのかについては精査する必要もあろうかとは思いますが、解約権行使に関する問題性は、事実上解約できなくするなどの不誠実な対応の点にあるのではないかと感じており、そうだとすると特商法にあるような業者の行為規制に本来的にはなじむものではないかと思っています。消費者契約法の中で可能な限り対応する上で、ご提案の②のように情報提供としての努力義務を設けるというのも一つのやり方かであると思っています。その場合は 3 条の中に書き込むということになるのでしょうか。

### 1. サルベージ条項

事務局案①に賛成です。「法律上許される限り賠償限度額を10万円とする」という規定を見た場合、消費者はいかなる場合であっても、つまり、相手方の重過失により10万円以上の損害を被った場合であっても、10万円を限度に賠償される、と理解してしまうのではないのでしょうか。

なお、国際間で取引を行う企業であればこそ、当然に相手国の法令を精査する必要があると考えます。企業にとって困難が伴うことを理由にサルベージ条項を用いることにより、消費者に対して賠償責任の範囲が不明確になるという不利益を被らせることになることは、バランスとしてよくないと考えます。グローバル企業と一消費者、そのどちらが負担を負うべきかの問題であり、消費者契約法は、このような格差を踏まえた上で適正な取引ルールを決める規律ではないのでしょうか。

事務局案②については、損害賠償責任の免除条項だけに限定はされないという立場に立ち、具体的な問題が発生するのであれば検討するという姿勢で、今後の状況を注視しておくことが必要だと考えます。

### 2. 所有権等を放棄するものとみなす条項

「作為又は不作為をもって」と、作為も入れていただいた点は賛成です。第10条第1要件の例示という理解であれば、所有権のみでもよいのではないかと思います。ただし、現状では所有権の放棄に関する事例が多くみられますが、第8回検討会資料においては、翻訳権、翻案権等の著作権法上の権利、不動産賃借権の事例も示されています。こういった事案に対しても適用され得る旨を逐条解説に書き込むなどして、解釈の余地を示していただきたいです。

### 3. 解約権の行使を制約する条項

提案①②に賛成です。具体的に10条の第1要件に入れることで、契約締結の場面だけでなく、解除の場面においても条項の作成に縛りがかかることができると考えます。また、解除権の行使方法が分かりやすすくない場合、つまり分かりにくい、あるいは消費者にとっては分からない同然の場合、「いかなる場合においても解除不可」と同様の状況にもなり得ます。努力義務であっても、法文に書き込むことは大変意義があると考えます。

## 第19回「消費者契約に関する検討会」各論点に対する意見

2021年6月22日  
消費者契約に関する検討会 委員  
遠山 優治

### 1. サルベージ条項

#### 提案①

- 事務局提案の方向性については理解できる。
- 「明示的に定めなければ」との点については、具体的にどのように定めればよいか不明確であるため、明確化していただきたい。

#### 提案②

- いわゆるサルベージ条項について、それ自体をすべて無効とすること（いわゆるブラックリストとすること）については反対であり、消費者庁資料13頁に記載の提案②について賛同する。

### 2. 所有権等を放棄するものとみなす条項

- 消費者庁資料21頁に記載の「所有権を放棄する意思表示をしたものとみなす条項」のみを例示する提案には、基本的に賛同する。

### 3. 解約権の行使を制約する条項

#### 提案①

- 解除の申し出者が解除権を有しているかどうか、有していた場合にその当事者が解除権者本人、もしくは代理人や相続人であるか否かの確認が必要であり、これらは口頭で証明できるものではない。
- また、通常行われている、電磁的方法を含めた所定フォーマットによる解約手続きについては除外されるのか等、事業者の予見可能性が低く、消費者庁資料34頁の提案には反対である。

#### 提案②

- 消費者庁資料34頁に記載の提案②の方向性については理解できる。
- 「解除権の行使方法について分かりやすく情報を提供する等」との点については、具体的にどのようなことを行えばよいか不明確であるため、明確化していただきたい。

以 上

## 「不当条項について」

令和3年6月22日

西田公昭

立正大学心理学部対人・社会心理学科

### 1 サルベージ条項

事務局案に賛成する。国際的な取引をおこなう企業にとっては面倒な負担とはいえ、さほど国別に大きく異なって作成するものとは思えず、消費者にかかっている負担を軽減する方向に変更することは望ましいと考える。つまり、消費者は信義則に基づいた業者との信頼感で契約をかわしているのであり、もし丁寧に約款内容を細かくチェックするのを前提とすると大きく心理的コストがかかる。現状では、何らかの契約違反行為を感じとって、「法律上許される範囲」と説明されると、反論するためには、知識、能力、時間の確保などが必要となり、争いごとを好まない文化的影響もあり、賠償を求めることに萎縮する心理にある人が多いと考える。特に法学に慣れない者にはたいへんな負担になると予測できる。そのような負担を感じる利用者は増えるばかりかと推測される。よって、軽過失の一部免除する旨の規定は、明示しておくことが望ましい。

### 2 所有権等を放棄するものとみなす条項

事務局案に賛成する。現行で、事業者は所有権の有無にかかわらず、遺失物を処分することはできると認識している。ただ、ここで問題になるのは、消費者にとってその所有にいかなる重き価値が置かれているかは、特殊で主観性の高いときと推測される。それは、記念品や思い出の品に対する態度など社会心理学的には大いにある現象なので、事業者の判断で処分などすることで問題となる可能性は少なくないと思われる。よって、消費者の作為又は不作為をもって所有権の意思表示をしたとみなすことを明記することは、そんな事態になった消費者にとっても納得しやすくなるし、第10条がわかりやすくなって良いと考える。

### 3 解約権の行使を制約する条項

事務局案に賛成する。現状では、解約権を行使しにくくさせている販売規約や取引は多くみられ、消費者は苦慮している。また消費者は、事業者側の利益が優先されて不公平と感じながらも、解約しやすい同業者を探し出すにも心理的コストがかかるため、結局、利用せざるを得ない現実状態にあったり、ひとたび契約すると、現状維持バイアスも強く作用して諦めてしまったりするケースは多いと思われる。また、一部の消費者は、このような行使の困難さの経験から、不信感を抱き、安心して契約できず、躊躇してしまう事態も起きていると考える。よって、解約に際して、その方法の隠蔽や高いコストを要求することを制限する条項は必須と考えるし、不信感の払拭は、事業者側にとっても歓迎すべきことであるだろう。なお運用においても、努力義務よりも強い規定を設けることでも賛同できる。

以上

# 第19回検討会・意見

2021年6月22日

弁護士 平尾 嘉晃

## 第1 サルベージ条項

### 1 提案①に賛成する。

サルベージ条項は、当該条項を設けることにより、事業者が消費者に対して、当該条項のどこからが無効なのかを示すように迫り何も言わない消費者には、そのまま条項が適用される点に不当性がある。

条項作成者ないし使用者が、無効となる範囲限定の判断を、相手方の消費者にさせることにより、範囲限定を主張できない消費者には、無効となる部分の含んだままの条項が適用されることになる。そのため、サルベージ条項を作成・使用させないことが重要であり、当該条項を作成・使用した場合、作成義務違反として、当該条項は、有効となる範囲も含め、全体として無効となるという法的効果を設けることが重要である。

### 2 提案②については、事業者の損害賠償責任に免除条項以外のサルベージ条項については将来の検討課題とするということであるが、そうであれば、今回条文化するにあたっては、8条の修正ではなく、新たな条文とする方が望ましいのではないか。

## 第2 所有権を放棄するものとみなす条項

提案に賛成する。

本件は例示であるが、特に不当性が高いものとして例示されていることを逐条解説等によって明らかにすることが必要である。

## 第3 解約権の行使を制約する条項

### 1 提案①に賛成する。

本件は例示であるが、特に不当性が高いものとして例示されていることを逐条解説等によって明らかにすることが必要である。

### 2 提案②に賛成する。



### 1 サルベージ条項について

軽過失一部免責の規定は明示的に定めなければ効力を有さないとする中で、サルベージ条項に軽過失一部免責の効果を持たせないという提案①は、趣旨には賛成する。ただし、この規定がどのような条項に適用されるのか、明確になるようにさらなる検討が必要ではないか。少なくとも、明示的に定められた一部免責条項の具体例を、逐条解説等で明記する必要がある。

サルベージ条項について、損害賠償責任の免除条項以外については将来の検討課題とする提案②について賛成する。免責条項以外でサルベージ条項が不当に用いられる具体例が出てきた場合には、改めて検討すべきである。

### 2 所有権を放棄するものとみなす条項

消費者の作為又は不作為をもって、所有権を放棄する意思表示をしたものとみなす条項を法 10 条第 1 要件の例示とする提案に賛成する。所有権は法令上の根拠がなければ、所有者の意思に反して奪うことはできない。この点で、所有権を放棄する意思表示をしていないのに、意思表示をしたものとみなす条項は、この種の不当条項の典型例といえる。

その他の権利についても、権利放棄の意思表示を擬制する条項については不当となる可能性はある。もっとも、契約から生じる債権的な権利などは、事前の合意によりその権利が消滅する場合を定めておくことができるため、権利の放棄を擬制する条項について所有権と同列に不当性を判断することはできないようにも思われる。このため、個別判断によるべきである。

また、所有権の放棄を擬制する以外にも、たとえば所有権の移転を擬制する、贈与の意思表示を擬制などの条項も不当条項となる可能性があるが、これらは所有権の放棄との類似性をもって不当性をとらえることが可能であるから、この点でも例示には意味がある。

### 3 解約権の行使を制約する条項

消費者の解除の意思表示の方式を制限する条項を第 10 条第 1 要件の例示とする提案①の方向性に賛成する。もっとも、意思表示の方式の制限について、「消費者が容易に知り得ないものとする」、「消費者に過重な負担を課すものとする」といった判断は、条項だけを見ても判断できない場合も多いと考えられ、規定の仕方にさらなる検討を要すると考える。

提案②についても賛成する。提案①だけでは解約を妨害するような事業者の対応を規制す

るには不十分であり、消費者が解約権を行使するための情報提供の義務を定めることには大きな意義が認められる。

## 第19回 消費者契約に関する検討会

### 意見

アジアインターネット日本連盟 渡辺

#### 1. サルベージ条項

ご提案①に関しましては、どのような条項であれば明示的に定めていることになるのか、どのような場合には明示的に定めていないとなつて無効となりうるのか、事業者が理解しやすいよう、より明確にしていっていただきたいと考えております。

また、「事業者の損害賠償責任の免除条項以外のサルベージ条項の問題は、これによる具体的な問題が発生した際の将来の検討課題」とするというご提案②につきましては、**賛成いたします**。サルベージ条項は、事業者側の免責をその時々<sup>の</sup>法令・判例法理で許容される範囲で認めつつ、同時に、その時々<sup>の</sup>法令・判例法理下で消費者に与えられるべき保護を与えるものであり、法改正や判例の変遷にかかわらず免責と保護を柔軟に与えるものであるため、必要性も意義も大きいと考えております。留保文言が付されているからといって不当性があるわけではなく、昨年<sup>の</sup>検討会資料の例示にあつた分離可能性について定めた条項も含めて、今回検討されている規制の対象とすべきではないと考えております。

なお、ご提案②につきましては、「具体的な問題」の有無に着目して検討を進めていただいておりますが、ご提案①に関連する事業者の損害賠償責任の免除条項に関しましても、より丁寧な消費者被害や裁判例についての整理が必要であると考えております。その点、これまでの検討会においては、萎縮効果に関連してアンケート結果をご紹介いただきましたが、極端な免責条項に対する印象を問うものであり、かつ、免責条項がなくとも事業者の責任を訴えることを躊躇する消費者が一定数おられる可能性があることに鑑みると、規制の必要性を示すものとはなっていないのではないかと申し上げてきました。サルベージ条項に限ったことではありませんが、骨太方針等でも重視されている証拠に基づく政策立案(EBPM)の方針に則り、検討を進めていただきますようお願いいたします。

#### 2. 所有権等を放棄するものとみなす条項

消費者取引におきましては、消費者が希望した商品・サービスを事業者が提供しようとしても、消費者からの回答がない、消費者が物品の受け取りを拒絶したといったことにより、長期間消費者の意思表示が得られないこともございます。その場合に、事業者側が保管、再送、度重なる連絡のための事務コスト等の大きな負担を回避するために作為又は不作為をもって意思表示を擬制する条項を設けることについては十分な必要性があるというのは前回申し上げたところ<sup>です</sup>。また、これが消費者契約に該当するかはケースバイケースかと思いますが、CtoC 取引において購入者に商品を送ったにも関わらず受け取り確認や評価が長期間なされず、購入者に督促を行っても回答がないといった場合に対応するため、一方の消費者の一定の作為或不作為を持って権利を放棄したものとみなし、相手側の消費者の保護を図る必要があります。

今回ご提案いただいた内容では、上述のようなケースについては、第1要件該当性を満たし、第2要件に該当するかどうか<sup>が</sup>問題になってくると理解しておりますが、事業者からしますと上述のようなケースは不当ではないと考

ており、そもそも第1要件に該当しないような規定にしていきたい、あくまで第1要件に関する例示は不当条項的な要素が大きく特に問題があると考えられるものに絞り込んでいきたいと考えております。加えて、消費者の作為をもって所有権を放棄する意思表示をしたものとみなす問題事例は、これまで示されていないように思いますので、この点も精査すべきと考えます。

また、事業者の予見可能性を高め、対応を促していくという観点からは、第2要件についてどのようなものが信義則に反し消費者の利益を一方的に害するものにあたるのかということを知りやすく示していくことも有効であると考えております。

### 3. 解約権の行使を制約する条項

前回の議論では、解約権の行使の方式を制約することが、必ずしも不当とは言えず、むしろ、消費者にとっても利益になる場合があるということについては複数の委員からご指摘のあったところと承知しています。その上で、今回のご提案では、法第10条第1要件に該当するものを絞り込むことで真つ当な事業者にも配慮する趣旨であることも理解いたします。

他方で、「消費者が容易に知りえないものとする、消費者に過重な負担を課すものとする等」につきましては、まず、商品・サービスの種類にとっても事情は大きく異なるかと思われます。また、「容易に知りえない」や「過重な」は評価の問題ですので、事実の問題である第1要件の例示としては適当ではないと考えます。さらに、問題の所在は契約の条項の内容ではなく、電話がつながりにくい、店頭でしか手続きできないといった解約の具体的な運用方法にあるということが多いように思われますので、やはり第1要件の例示とするのは適当ではないと考えます。加えて、事業者から見れば、解除権を行使しようとしている方が解除権を有する者かどうかという点は慎重に確認しなければならず、電話ではなく、書面での本人確認を要する場合があります。それについて「過重」と感じる消費者の方もおられるかもしれませんが、そうしたものが第1要件に該当しないようにする必要があります。以上の理由により、いただいたご提案①については反対いたします。

また、ご提案②につきましては、消費者契約法において規定しますと、日常的な買い物を含めてあらゆる消費者契約に対してそうしたハードルを設けることとなりますので、事業者が、どのような場合に、どのような情報提供を行うことが求められるのか、丁寧に議論すべきと思います。

以上