

消費者契約に関する検討会

第16回までの検討状況について

令和3年6月18日

消費者庁

目次

1. 消費者の取消権 …P. 3
2. 情報提供の努力義務における考慮要素 …P. 11
3. 平均的な損害の額の立証負担の軽減 …P. 14
4. 消費者契約の条項の開示 …P. 25
5. 不当条項 …P. 30
6. その他 …P. 37

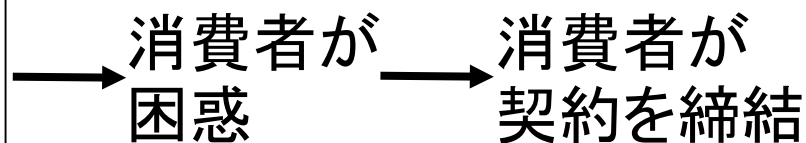
1. 消費者の取消権

1-① 困惑類型の脱法防止規定

提案

「困惑」類型のうち、強迫類似型(法4条3項1号、2号、6~8号)について、脱法防止規定を設ける。

取引上の社会通念に照らして、民法第1条第2項に規定する基本原則(信義則)に反し、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行為



※形式的には各号に該当しないものの、実質的には同程度の不当性を有しているといえるものを対象とするものである。

1-① 困惑類型の脱法防止規定

(参考) 「困惑」類型(法4条3項)の整理

類型	規定	消費者の事情		事業者の行為態様	
		属性 (客観面)	心理状態 (主観面)	主観面	客観面
強迫類似型	不退去(1号)	—	—	—	住居等から退去しない
	退去妨害(2号)	—	—	—	消費者を勧誘場所から退去させない
	靈感等による知見を用いた告知(6号)	—	—	—	靈感等による知見として不安をあおり契約すれば不利益回避等を告知
	契約前の義務実施(7号)	—	—	—	契約を締結したら負う義務内容を実施、原状回復を困難にする
	契約前活動の損失補償請求(8号)	—	—	—	・事業者が契約締結を目指した事業活動を実施 ・これによる損失請求等を告知
つけ込み困惑型	経験の不足による不安をあおる告知(3号)	社会生活上の経験が乏しい	願望の実現に不安	不安を知っていた	不安をあおり、願望実現に必要なだと告知
	経験の不足による好意の感情の誤信に乗じた破綻の告知(4号)	社会生活上の経験が乏しい	好意の感情を誤信	誤信を知っていた	これに乗じ、契約しないと関係破綻を告知
	判断力の低下による不安をあおる告知(5号)	加齢又は心身の故障により判断力が著しい低下	現在の生活の維持に不安	不安を知っていた	不安をあおり、契約しないと生活維持は困難と告知

1-① 困惑類型の脱法防止規定

検討の方向性について

提案について異論は見られなかったところであり、具体的な要件設定の在り方など、詳細について更に検討を行う。

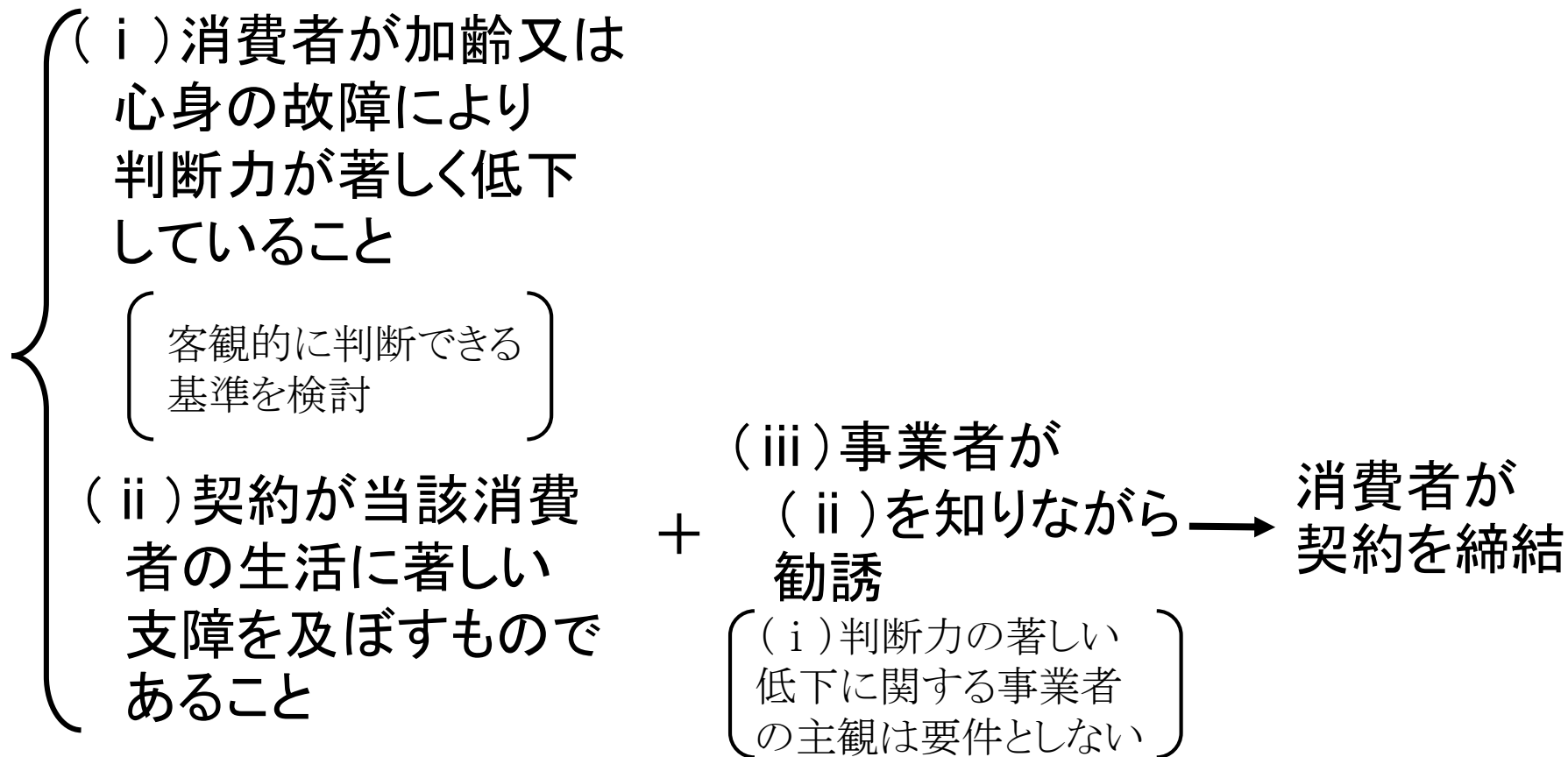
< 検討事項に関する主な意見 >

- 「契約を締結しない旨の判断を妨げる行為」と契約の締結を促す(助長する)行為の異同等、要件の在り方を更に検討し、正当な事業活動であれば取消しの対象とはならないことが明確な規定にする必要があるのではないか。
- 取消しの対象となる事例の範囲をより具体的にすべきではないか。
- 事務局の規定案によると「つけ込み困惑型」も取消しの対象となる可能性があるのではないか。

1—② 判断力の不足に着目した規定

提案

消費者の判断力の不足に着目した取消権の規定を設ける。



1-② 判断力の不足に着目した規定

検討の方向性について

提案については、判断力が著しく低下した消費者の取消権を設けることに異論は見られなかったところであり、消費者の判断力に関する事業者の認識に係る要件の要否やその内容、判断力の客観的な判断基準など、詳細について更に検討を行う。

< 検討事項に関する主な意見 >

- 消費者の判断力に関する事業者の認識を要件としないのであれば、いわゆる「つけ込み型」不当勧誘取消権としてではなく、判断力が低下した消費者を保護するために意思無能力による無効の要件を緩和する制度として位置付けるべきではないか。
- 事業者の認識を要件とするのであれば、事業者の(重)過失を要件とすることや事業者が立証責任を負うこととすることも含め検討すべきではないか。
- 対象となる契約について、範囲をより具体的にするとともに、過量契約取消権との関係等を整理すべきではないか。

1－③ 心理状態に着目した規定

提案

消費者の心理状態に着目した取消権の規定を設ける。

- (i) その場において契約を締結するか否かを判断するよう迫る
- (ii) 以下のいずれかに該当する場合
 - ① 広告と勧誘が重要部分において不一致
 - ② 消費者と勧誘者との間に交友関係が存在
 - ③ 勧誘者が専門家
 - ④ 長時間にわたる勧誘

《検討》
正当な理由がある場合を除く必要があるのではないか。

消費者が
契約を締結

※消費者の「浅慮」を要件とすることも考えられる。

1－③ 心理状態に着目した規定

検討の方向性について

提案については、正当な理由がある場合を除く形で取消権の規定を設けることに異論は見られなかったところであり、事業者の行為態様に関する要件の在り方など、詳細について更に検討を行う。

<検討事項に関する主な意見>

- 要件(i)について、検討時間の制限との関係を含めその意義を更に検討する必要があるのではないか。
- 要件(ii)について、要件(i)のみで足りる場合の有無、①～④のそれぞれ(特に③)について要件とすることの適否等を、消費者の心理状態に着目した取消権を設けることの趣旨に照らして更に検討すべきではないか。
- 消費者の「浅慮」を要件とすることの要否についても検討すべきではないか。

2. 情報提供の努力義務 における考慮要素

2 情報提供の努力義務における考慮要素

提案

情報提供の努力義務(法3条1項2号)に関し、事業者は、

- ①物品、権利、役務その他の消費者契約の目的となるものの性質に応じ、
- ②事業者が知ることができた個々の消費者の年齢、知識及び経験を総合的に考慮した上で、

情報を提供すべきである旨を明らかにする。

(参考)法3条1項

事業者は、次に掲げる措置を講ずるよう努めなければならない。

- 二 消費者契約の締結について勧誘をするに際しては、消費者の理解を深めるために、物品、権利、役務その他の消費者契約の目的となるものの性質に応じ、個々の消費者の知識及び経験を考慮した上で、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こと。

2 情報提供の努力義務における考慮要素

検討の方向性について

提案については、賛成する意見が多数であった。「年齢」を考慮要素とすることの効果等を踏まえ、詳細について更に検討を行う。

< 検討事項に関する主な意見 >

- 「年齢」を考慮要素とすることの効果等を調査・検討する必要があるのではないか。

3. 平均的な損害の額の 立証負担の軽減

3-① 平均的な損害の考慮要素(1)

提案

「平均的な損害」に逸失利益が含まれる場合、含まれない場合の判断基準を定める。

3-① 平均的な損害の考慮要素(1)

検討の方向性について

提案について賛成する意見と反対する意見があった。法制化するかどうかも含めて更に検討を行う。

< 検討事項に関する主な意見 >

- 逸失利益は信頼利益と履行利益のどちらにも属しうるものであり、概念を整理する必要があるのではないか。
- 原状回復を超える部分は逸失利益といえるのか。
- 商品・サービスごとに逸失利益の捉え方は異なり、判断基準を定めるよりは個別具体的に検討する方が良いのではないか。
- 平均的な損害については、逸失利益の有無以外も検討する必要があるのではないか。

3-① 平均的な損害の考慮要素(2)

提案

「平均的な損害」を検討する際の考慮要素を整理する。

3-① 平均的な損害の考慮要素(2)

検討の方向性について

提案について異論は見られなかったところであり、具体的な考慮要素の内容等の詳細について更に検討を行う。

<検討事項に関する主な意見>

- 「契約の代替可能性」は考慮要素となり得るが、「費用の回収可能性」などの要素も「平均的な損害」の算定に影響を与えるのではないか。他にどのような考慮要素があるか考えて整理する必要があるのではないか。
- 考慮要素をすべて消費者契約法に定めることは難しく、逐条解説等に業界別・状況別の考慮要素を記載する方向性も視野に入れては。

3-② 平均的な損害の説明義務

提案

以下のような説明義務を新たに設ける。

- 要件1： 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合等において、
- 要件2： 当該消費者から「平均的な損害の額」の算定根拠等について説明を求められた際は、
- 効果： 事業者は「平均的な損害の額」における考慮要素、算定根拠の概要及び逸失利益が含まれる場合にはその理由を開示しなければならない。

3-② 平均的な損害の説明義務

検討の方向性について

提案について営業秘密に触れない範囲で一定の説明が事業者
に求められるという限度で賛成する意見が多数であった。事業者
に説明が求められる範囲や法的効果など、詳細について更に検
討を行う。

< 検討事項に関する主な意見 >

- 法的義務とするのであれば、違反時にどのような効果が生じるのかを慎重に検討する必要があるのではないか。
- 考慮要素等であれば営業秘密に触れずに情報開示できる場合もあれば、営業秘密を開示するに等しい場合もあるのではないか。
- 「平均的な損害の額」ではなく「解約料」の考慮要素等の説明とすべきではないか。
- 「平均的な損害の額」の説明は訴訟上において裁判所の訴訟指揮に委ねるべきではないか。

3-③ 立証責任の負担を軽減する特則の導入(1)

提案

積極否認の特則を導入する。

要件1 : 訴訟上において、

要件2 : 消費者又は適格消費者団体が主張する「平均的な損害の額」を否認する場合は、

効果 : 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。

(消費者については、秘密保持義務又は秘密保持命令及び濫用防止規定を設ける。)

※検討事項

上記特則の利用主体を適格消費者団体に限定するべきか。

3-③ 立証責任の負担を軽減する特則の導入(1)

検討の方向性について

提案について賛成する意見が多数であった。特則を利用できる主体、違反時の効果など、詳細について更に検討を行う。

< 検討事項に関する主な意見 >

- 積極否認の特則違反について制裁がないことを考慮すれば、利用主体を適格消費者団体に限定せず一般的な規律として導入してはどうか。
- どの程度の説明が事業者に求められるのか、営業秘密の保護も踏まえつつ全体像を示す必要があるのではないか。
- 立証活動の負担を実質的に事業者から消費者に転換するようなものではないか。

3-③ 立証責任の負担を軽減する特則の導入(2)

提案

文書提出命令の特則を導入する。

要件1 : 訴訟上において、

要件2 : 消費者又は適格消費者団体から申立てがあったときは、

効果 : 裁判所は事業者に対して、「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。

(消費者については、秘密保持義務又は秘密保持命令及び濫用防止規定を設ける。)

※検討事項

上記特則の利用主体を適格消費者団体に限定するべきか。

3-③ 立証責任の負担を軽減する特則の導入(2)

検討の方向性について

提案について賛成する意見と反対する意見があった。法制化するかどうかも含めて更に検討を行う。

<検討事項に関する主な意見>

- 文書については、部分的に説明すべきところだけ抜き出すのは難しく、説明が求められる積極否認の特則とは異なる面があるのではないか。
- 文書を訴訟追行以外の目的で利用できないようにするなど営業秘密の保護を強化する必要があるのではないか。
- 「平均的な損害の額」の立証については高い専門性が求められると思われ、専門家以外が見ても分からないのではないか。
- 説明だけでは事業者の主張が正しいのか検証することができないため、資料を出す規律を合わせて導入する必要があるのではないか。

4. 消費者契約の条項の開示

4-① 定型約款の表示請求権に関する情報提供

提案

事業者が消費者契約の条項として定型約款を用いるときは、消費者に対し、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、事業者の努力義務として定める。

4-① 定型約款の表示請求権に関する情報提供

検討の方向性について

提案に賛成する意見が多数であった。定型約款を容易に知り得る状態に置けば十分であるとも考えられることとの関係の整理など、詳細について更に検討を行う。

< 検討事項に関する主な意見 >

- 定型約款を容易に知り得る状態に置けば十分であり、それができているのであれば、別途、定型約款の表示請求権に関する情報提供は不要ではないか。
- 消費者が定型約款の内容を知ることができる(アクセスできる)ことが重要であり、この点に分かるような規律とすべきではないか。

4-② 適格消費者団体の約款開示請求権

提案

差止請求権の実効性を確保するための前提として、適格消費者団体は、事業者に対し、消費者契約の条項の開示を請求することができる旨を定める。

4-② 適格消費者団体の約款開示請求権

検討の方向性について

提案に賛成する意見が多数であった。開示の対象を定型約款に限定するか、請求できる場合を限定するかなど、詳細について更に検討を行う。

< 検討事項に関する主な意見 >

- 事業者が消費者に開示しなければならないのは定型約款のみであり、それ以外の契約条項を適格消費者団体に開示する理由はないし、消費者と締結した個別の契約条項については個人情報保護の観点からも開示に支障があるのではないか。
- 契約条項の開示には事業者のコストを伴うことに照らすと、適格消費者団体は必要な場合に限り開示を請求することができるものとするべきではないか。

5. 不当条項

5-① サルベージ条項

提案

消費者契約法第8条により無効となる損害賠償責任の免責条項について、「法律上許される限り」等の留保文言を付しても、当該免責条項は無効であることを明らかにする規律を設ける。

5-① サルベージ条項

検討の方向性について

提案について、賛成する意見が多数であった。規定の要件や効果など、詳細について更に検討を行う。

<検討事項に関する主な意見>

- サルベージ条項は、消費者契約法第8条により無効となる損賠賠償責任の免責条項との関係で問題となるものが多くを占めるとしても、その他の局面でも使われ得ることには留意すべきではないか。
- 消費者契約法第10条第1要件の例示とする規定にすべきではないか。
- 消費者契約法第8条からすると、軽過失を免責する条項は有効であるが、それを明記せずにサルベージ条項の形式で規定した場合は、軽過失の免責部分も含めて規定を無効とし、事業者に明確な規定を促すことに意味があるのではないか。

5-② 所有権等を放棄するものとみなす条項

提案

以下のような規律を設ける。

1. 「消費者の作為又は不作為をもって消費者の所有権（又はこれに類する権利）を放棄するものとみなす条項」について、消費者契約法第10条第1要件を満たすことを明らかにする規律とする。
2. 権利の重要性や権利の客体等については、消費者契約法第10条第2要件の判断に委ねることとする。

5-② 所有権等を放棄するものとみなす条項

検討の方向性について

提案について、規定の対象となる権利を所有権に限定する限度で賛成する意見が多数であった。法令に基づく適法な処分との関係など、詳細について更に検討を行う。

< 検討事項に関する主な意見 >

- 規定の対象となる権利を「所有権又はこれに類する権利」とすることは、具体的にどのような権利を指すのか不明確ではないか。
- 第1要件の例示であることに鑑み、規定の対象とする権利は所有権のみ例示することによいのではないか。
- 法令に基づく適法な取り扱いをそのまま約款等で定めた条項が消費者契約法第10条の第1要件に該当することのないようにするべきではないか。

5－③ 解約権の行使を制約する条項

提案

1. 以下のような条項について、消費者契約法第10条第1要件を満たすことを明らかにする規律を設ける。

ア 消費者の解約権の行使の方式について、消費者契約の締結の際の方式と形式的に比較して、より制約的である条項

又は

イ 消費者の解約権の行使の方式を制約することで、消費者の解約権の行使を困難にする条項

2. 条項を使用する必要性については、消費者契約法第10条第2要件の判断に委ねることとする。

5-③ 解約権の行使を制約する条項

検討の方向性について

提案について、賛成する意見と反対する意見があった。不当条項の問題とすることの是非や取引の実務への影響など、法制化するかどうかも含めて更に検討を行う。

< 検討事項に関する主な意見 >

- 消費者が消費者契約を解約することが困難となる問題性は理解できるが、不当条項の問題だけではなく、事業者の運用の問題もあるのではないか。
- 解約する契約の特定や契約者の本人確認等の目的で契約の解約について慎重に手続する取引の実務が不当と評価されることがないよう、更に要件を限定・明確化する必要があるのではないか。
- 解約の方法をあらかじめ明らかにしておくことも重要なのではないか。

6. その他

6 過量契約取消権に関する「同種」の解釈

提案

過量契約取消権(法第4条第4項)に関する「同種」の解釈については、

- ① その目的となるものの種類、性質、用途等に照らして、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、

- ② 契約の目的となるものが当該消費者にとって代替性を有しているかどうか

も考慮して判断する。

6 過量契約取消権に関する「同種」の解釈

検討の方向性について

提案について、異論は見られなかったところであり、意見を踏まえて、しかるべき時期に解釈を明らかにする。

< 検討事項に関する主な意見 >

- 当該消費者の状況に照らして合理的に考えると不要となるものについては「同種」性を肯定する要素となることが正確に伝わるような解釈を明らかにすべきではないか。