

消費者の取消権
消費者契約の条項の開示
情報提供の努力義務における考慮要素

令和3年7月2日

消費者庁

全体の目次

- I 消費者の取消権 ……P. 3
- II 消費者契約の条項の開示 ……P. 25
- III 情報提供の努力義務に
おける考慮要素 ……P. 38

I 消費者の取消権

目次

1. 困惑類型の脱法防止規定 …P. 5
2. 心理状態に着目した規定 …P. 13
3. 判断力不足に着目した規定 …P. 19

I - 1 困惑類型の脱法防止規定

1月27日第12回検討会での提案

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

消費者が困惑 → 消費者が契約を締結

※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

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」も取消の対象となる可能性があるのではないか。

※参考資料4頁及び6頁から抜粋

I - 1 困惑類型の脱法防止規定

検討事項

- ① 現行の困惑類型（法第4条第3項）では救済が困難であるため、脱法防止規定を設ける必要がある事例として、どのような場合を念頭に置くか。
- ② 具体的な要件設定の在り方について、どう考えるか。

※「困惑」と「浅慮」との関係性については、1-2の検討事項②で取り上げる。

I - 1 困惑類型の脱法防止規定

検討事項①

現行の困惑類型（法第4条第3項）では救済が困難であるため、脱法防止規定を設ける必要がある事例として、どのような場合を念頭に置くか。

<関係する主な意見>

- 【事例1】は、極めて悪質性が高く、取消しの対象となることに異論はないが、それ以外にどのような事例が対象となるのか、対象となる事例の範囲をより明確にすべきではないか。
- 【事例2】について、「浅慮」による取消しが認められるべき事例として挙げられているが、「困惑」類型の脱法防止規定による取消しの対象となるべき事例ではないか。
- 【事例1】と【事例2】はかなり類似しており、「困惑」による取消しと「浅慮」による取消しの関係を整理する必要があるのではないか。

I - 1 困惑類型の脱法防止規定

【事例1】

(事案の概要)

不動産事業者から何度も電話があり、「資料の説明だけさせてもらいたい。話を聞かずに断るのはおかしい」と言われ、渋々会って説明を聞いた。説明を聞いて、「高いので微妙です」と答えたら、事業者の機嫌が悪くなり、「話を聞くとったから遠くからわざわざ来たのに聞く気があるのか。社会人としてどうなんだ」と怒り出し、深夜0時半まで拘束されたが何とか帰れた。その後も何度も電話がかかるのできっぱり断ろうと思い、もう一度会ったが、また事業者が怒り出したら怖いと思い、断りきれずにマンションの購入申込書にサインしてしまった。

(参考)国民生活センター「20歳代に増える投資用マンションの強引な勧誘に注意！」(2019年3月公表)の【事例1】。なお、東京都は、2015年10月28日、東京都消費生活条例に基づく是正勧告を行ったものの、当該事業者はこの勧告に従わず、条例に違反する不適正な取引行為を行っていた(電話機による再勧誘、迷惑勧誘)。このため、東京都は、2018年2月2日、同条例に基づき、その旨を公表した。

(第12回資料1の事例1)

I - 1 困惑類型の脱法防止規定

【事例2】

(「若者の消費者被害の心理的要因からの分析に係る検討会」報告書95頁(ヒアリング調査対象事例)の一部抜粋)

D(勧誘当時20代前半・社会人・男性)は、中学時代の先輩(E)から「一緒に夕飯を食べよう」という連絡を受け、午後8時より遅く、ファミリーレストランに呼び出された。そのときは「もうかる仕事がある。すごい人がいるからとにかく会ってほしい」と言われただけで、勧誘目的であることは隠されていた。

DはEに会うつもりでファミリーレストランへ赴いたが、そこにはEと一緒に説明者(F)がいた。Fから商品である化粧品について説明を受けたが、Fからは「別の誰かを紹介し、契約させることで、自分にも数万円のマージンが入る」という説明があり、商品売ることよりも、紹介によって得られる利益を強調していた。契約料は数十万円(該当商品数十本分)であり、Dが「支払えない」と言うと「皆も消費者金融で借りている」と説明を受けた。

一通り説明が終わると、Fは一旦席を外し、そこにはDとEの2人が残された。それまで黙っていたEが「どうだ、いい話だろう。すぐそこに消費者金融がある。自分もその消費者金融で借りた。一緒に行くから、契約をしてみないか」などと、先輩からの勧めという形で更に勧誘が行われた。

その後、一時的に席を外していたFが戻ってきて、Dの意思を確認した。その際も表面的には「決めるのは君自身だ。強制はしない。」と言われた一方で、「君が決断するまで絶対に帰らない」、「一旦帰って親に相談したら、親から反対されて絶対に契約しないだろう、今この場で決めるように」などと間接的に契約するよう強要された。また、先輩であるEの手前、Dは契約に前向きに振る舞わざるを得なかった。結果的に、長時間拘束され、「先輩からの誘いだから」、「帰らせてくれないから」、「契約してしまった方が楽」と思い、契約してしまった。

I - 1 困惑類型の脱法防止規定

検討事項②

具体的な要件設定の在り方について、どう考えるか。

<関係する主な意見>

- 「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。
- 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。
- 強迫類似型に限定するためには、勧誘の態様を基準とすることが必要ではないか。
- 強迫類似型をさらに具体化し、例えば、不退去、退去妨害、契約前の義務実施等を念頭に置いて、契約を締結しない旨の判断をする場合に消費者が被る不利益による心理的圧迫を用いて契約の締結を迫るという類型を考えることができるのではないか。
- 問題とされている事例では、消費者と事業者との間にそもそも信頼関係が成立していないので、信頼を裏切るという意味での信義則を使うことは必ずしも適切ではないのではないか。

I - 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

I - 1 困惑類型の脱法防止規定

提 案

法第4条第3項第1号、第2号、第6号～第8号（消費者の心理状態に関する事業者の認識を要件としない類型）の脱法防止となる受け皿規定として、取引上の社会通念に照らし、消費者が当該消費者契約を締結しない旨の判断をすることを妨げる行為をすることを追加することとしてはどうか。

※一般的・平均的な消費者が、その意思に反して契約を強いられたと言える場合で、なおかつ、上記各号と同等の不当性を有する場合を想定。

I-2 心理状態に着目した規定

1月27日第12回検討会での提案

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」を要件とする事も考えられる。



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。

※参考資料9頁及び10頁から抜粋

I-2 心理状態に着目した規定

検討事項

- ① 事業者の行為態様に関する要件の在り方について、どう考えるか。
- ② 「浅慮」について取消権を設ける意義や、消費者の「浅慮」を要件とすることの要否について、「困惑」との異同等を踏まえ、どう考えるか。

I-2 心理状態に着目した規定

検討事項①

事業者の行為態様に関する要件の在り方について、どう考えるか。

<関係する主な意見>

- 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。
- 極端に時間を制限する場合については、要件(ii)がなくても取消しを認めるべきではないか。
- 要件(ii)について、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更に検討すべきではないか。

I-2 心理状態に着目した規定

検討事項②

「浅慮」について取消権を設ける意義や、消費者の「浅慮」を要件とすることの要否について、「困惑」との異同等を踏まえ、どう考えるか。

<関係する主な意見>

- 「浅慮」で捉えようとしていることの心理学的な説明としては、事業者が消費者を焦らせたり、疲れさせたり、権威への依存を利用することで、契約を締結するか否かを判断するための消費者のリソース(資源)を制限し、意思決定に誘導することに問題があるといえるのではないか。
- 「浅慮」と「困惑」の異同について、念頭に置いている事例の異同も踏まえて整理し、「浅慮」による取消権と「困惑」による取消権の役割分担を考える必要があるのではないか。
- 事業者の勧誘行為によって必ず「浅慮」に陥るとは限らないことから、事業者の勧誘行為によって「浅慮」に陥ったことを要件とすべきではないか。

I-2 心理状態に着目した規定

【参考事例】

【事例3】

(事案の概要)

薄毛治療のネット広告を見て電話で予約を入れたクリニックへ出向いた。説明を聞くだけだと思っていたが、医師ではない女性スタッフから「脱毛症の症状が出ている。早めに治療したほうがよい。今日なら、約40万円の治療費が半額になる。今日だけだ」と言われ不安になり、6か月の薬代として約20万円を支払うことに同意し、半額の約10万円を手持ちのクレジットカードで決済した。しかし、近隣の皮膚科に相談したところ「特に心配することはない。乾燥に気を付ければ大丈夫だ」と言われ、薬は必要ないのではないかと思った。不安にさせられ、今日でないと安くないなどと言われじっくり考える時間がなかった。解約し、返金してもらいたい。(消費生活相談事例)

【事例4】

(事案の概要)

末期のがん患者であるXが、免疫療法でがんを治療するとするYクリニックを受診したところ、医師が抗がん剤治療等これまで受けた治療を否定し、「今日の15時までに」などと施術を急がせたため、Xは気が動転し、不安で早く施術を受けなければいけないと思い込み、契約を締結して施術を受けた。(消費生活相談事例)

I-2 心理状態に着目した規定

提 案

事業者が、消費者が焦って判断してしまうような状況を設定したという観点から、①事業者が、契約の申込み又はその承諾の意思表示をする期間を極めて短く限定する勧誘を行った場合、又は、②事業者が、広告（不特定多数の消費者に対する勧誘）を見た消費者に対し、重要部分において広告とは異なる勧誘を行った場合を要件とした上で、これらの場合において、事業者が、正当な理由がある場合でないのに、その場において契約をするか否かを判断するよう求め、それによって消費者が契約を締結した場合の取消権を設けることとしてはどうか。

I-3 判断力の不足に着目した規定

1月27日第12回検討会での提案

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。

- (i) 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
- 〔客観的に判断できる基準を検討〕
- (ii) 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
- + (iii) 事業者が (ii) を知りながら → 消費者が契約を締結
- 〔(i) 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〕



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。

※参考資料7頁及び8頁から抜粋

I-3 判断力の不足に着目した規定

検討事項

- ① 「当該消費者の生活に著しい支障を及ぼす」内容の契約として、どのような契約を取消しの対象とすべきか。
- ② 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について、どう考えるか。
- ③ 判断力を客観的に判断できる簡便な基準について、どう考えるか。

I-3 判断力の不足に着目した規定

検討事項①

「当該消費者の生活に著しい支障を及ぼす」内容の契約として、どのような契約を対象とすべきか。

<関係する主な意見>

- 対象となる契約について、範囲をより具体的にすべきではないか。
- 居住用不動産の処分を要件とするのであれば、不当性を基礎づける要素を加える必要があるし、毎月の支払額が一定額を超えることを基準とするのであれば資産の額も考慮するものとすべきではないか。
- 過量契約取消権との関係等を整理すべきではないか。

【過量契約取消権（法第4条第4項）との関係】

過量契約取消権	判断力の不足に着目した規定
契約の目的となるものの「量」に着目	当該消費者の生活への支障という契約の「質」に着目

I-3 判断力の不足に着目した規定

検討事項②

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について、どう考えるか。

<関係する主な意見>

- 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。

I-3 判断力の不足に着目した規定

検討事項③

判断力を客観的に判断できる簡便な基準について、どう考えるか。

【ヒアリングにおける成本迅教授の意見】

- 典型的なアルツハイマー型認知症で緩徐に進行していると想定した場合で、かつ生計に重大な影響を与えるような契約という前提ですが、長谷川式、あるいはMMSEが15点以下であれば6か月前まで遡ってそのような契約能力はなかったと推測することが可能ではないか。

【裁判例においてミニメンタルステート検査(MMSE)を用いた例】

- 認知症高齢者が締結した身元保証や日常生活支援等の事業についての入会契約について、MMSEが15点だったことを考慮して意思無能力だったと判断(京都地判令和2年6月26日)。
- 高齢者に対する次々販売について、MMSEが1年あたり3.3~3.4ずつ減少するとされることを前提とすると、2016年9月時点で14点であったことから、2013年12月頃には認知症の疑いがあるものとされる23点程度に低下していた蓋然性が高いとして、その時点において取引能力がないことを推認した例(東京地判令和2年1月29日)。

I-3 判断力の不足に着目した規定

提 案

- a. 当該消費者が契約の締結を必要とする事情がある場合その他の正当な理由がある場合でないのに、当該消費者の生活に将来にわたって不可逆的な支障を及ぼすものである内容の消費者契約(具体的には、自宅の売却や、貯蓄を大きく損なうこととなる契約、消費者の収入の一定割合を超える支出が継続的に発生する契約)を締結した場合について、
- b. 当該消費者契約の内容が当該消費者の生活に将来にわたって不可逆的な支障を及ぼすものであることについて事業者が善意でかつ過失がないときを除く形で、
- c. 判断力の著しい低下について内閣府令又は逐条解説等により基準の明確化を図った上で取消権を設けることとしてはどうか。

※例えば、(1)取引の前の段階で、MMSEが、認知症の疑いがあるものとされる23点を下回っていたこと、(2)取引から半年以内にMMSEが15点を下回っていたこと、(3)介護保険の主治医意見書があることなどが考えられる。

Ⅱ 消費者契約の条項の開示

目次

1. 定型約款の表示請求権に関する情報提供 ……P. 27
2. 適格消費者団体の約款開示請求権 ……P. 30

Ⅱ－1 定型約款の表示請求権に関する情報提供

4月2日第16回検討会での提案

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。

26



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。

27

※参考資料26頁及び27頁から抜粋

Ⅱ－１ 定型約款の表示請求権に関する情報提供

検討事項

消費者が定型約款の内容を容易に知ることができるようにするための措置（例えば、利用規約をウェブサイトの分かりやすいところに公表すること）を事業者が講じているのであれば、別途、定型約款の表示請求権に関する情報提供を行う必要はないことが分かるような規定とすべきではないか。

<関係する主な意見>

- 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、この点が分かるような規律とすべきではないか。
- 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。

Ⅱ－１ 定型約款の表示請求権に関する情報提供

提 案

事業者の努力義務として、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その行使方法についての必要な情報を提供することとし、ただし、消費者が定型約款の内容を容易に知ることができるようにするための措置を講じている場合は除く旨の規定を設けてはどうか。

Ⅱ－2 適格消費者団体の約款開示請求権

4月2日第16回検討会での提案

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。

28



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べきではないか。

29

※参考資料28頁及び29頁から抜粋

Ⅱ－２ 適格消費者団体の約款開示請求権

検討事項

- ① 開示の対象を何にすべきか。
- ② 開示請求の要件や開示の方法について、開示請求権の規定を設ける必要性、開示に伴う事業者のコスト、開示に期待される機能等の観点から、どのような規律とすべきか。

Ⅱ-2 適格消費者団体の約款開示請求権

検討事項①

開示の対象を何にすべきか。

<関係する主な意見>

- 不特定多数の消費者に適用することを予定している条項であれば、それをあえて秘匿するような積極的な利益を事業者側に認めることは困難ではないか。
- 民法上、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のではないか。
- 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。

		<開示の対象となるか>	
消費者契約の 条項	<u>個別の消費者との間で 合意した契約条項</u>	×
	<u>不特定多数の消費者と の間で使用する条項</u>	?
	定型約款	○

※差止請求の対象は、必ずしも定型約款に限定されない。

Ⅱ－２ 適格消費者団体の約款開示請求権

【参考】(法務省ウェブサイト「約款(定型約款)に関する規定の新設」より)

改正法の内容【新§548-2 I】

● 対象とする約款(定型約款)の定義

- ① ある特定の者が不特定多数の者を相手方とする取引で、
- ② 内容の全部又は一部が画一的であることが当事者双方にとって合理的なものを「定型取引」と定義した上、この定型取引において、
- ③ 契約の内容とすることを目的として、その特定の者により準備された条項の総体

● 「定型約款」という名称

従来の様々あった「約款」概念と切り離して、規律の対象を抽出したことを明らかにするための名称

【該当】

鉄道・バスの運送約款、電気・ガスの供給約款、保険約款、インターネットサイトの利用規約 等

【非該当】

一般的な事業者間取引で用いられる一方当事者の準備した契約書のひな型、労働契約のひな形 等

Ⅱ－２ 適格消費者団体の約款開示請求権

検討事項②

開示請求の要件や開示の方法について、開示請求権の規定を設ける必要性、開示に伴う事業者のコスト、開示に期待される機能等の観点から、どのような規律とすべきか。

<関係する主な意見>

【開示請求権の規定を設ける必要性】

- ①消費者には定型約款の表示請求権が認められており、適格消費者団体は消費者を通じて定型約款を入手できることや、②規定がなくても、事業者は一般に適格消費者団体からの約款の開示請求に応じるものと考えられることから、開示請求権の規定を設ける必要性が欠けるのではないか。

Ⅱ－２ 適格消費者団体の約款開示請求権

＜関係する主な意見＞

【開示に伴う事業者のコスト】

- 適格消費者団体が、特段の理由もなく、約款の開示、特に冊子等の提供を何度も求めることになると、事業者にも大きな負担となる。約款の開示は事業者のコストを伴うものであり、開示を求める正当な理由があること等の要件を設ける必要がある。

【開示に期待される機能等】

- ①適格消費者団体は公益的な役割を担っており、適格消費者団体の開示請求には約款の社会的監視という機能が期待できることや、②約款は不特定多数の消費者との間で使用している契約条項であり、事業者の営業秘密の保護という問題も生じないことから、開示請求権の要件を限定する必要はないのではないか。
- 約款の適正化という観点からすると、消費者による定型約款の表示請求権の行使に過度な期待をすることは困難であり、消費者団体と事業者等が協働して良い約款を作っていくという仕組みが重要である。このような仕組みを構築するためにも、適格消費者団体に約款の開示請求権が認められるべきではないか。

Ⅱ－２ 適格消費者団体の約款開示請求権

【適格消費者団体からのヒアリング】

団体名	概要
京都消費者契約ネットワーク	<ul style="list-style-type: none">● 「結婚式場キャンセル料110番」を実施し、結婚式場キャンセル料に関する消費者からの相談を受け付けた。● 消費者からの被害相談のあった6事業者に対して、結婚式披露宴会場の利用契約に関する約款等の開示を求めたところ、開示に応じたのは2事業者のみで、他の2事業者は開示を拒否し、残りの2事業者は反応すらなかった。● なお、消費者から約款を入手できた事業者と入手できなかった事業者があるが、前者であっても、現在の約款を確認する必要がある。
消費者被害防止ネットワーク東海	<ul style="list-style-type: none">● 不当条項の差止めを求める訴えを提起したところ、事業者が請求を認諾した。● その後、団体が、事業者の代理人に対し、約款の開示を求めたところ、「契約条項を改定したが、契約書は申込みをした者にだけ渡しているため送付できない」との回答だった。● そこで、団体が証拠保全を申し立て、約款が開示されたところ、事業者が使用していた契約条項は、訴訟時に事業者が和解案として提出し団体が拒絶したのと同じ内容のものだった。

Ⅱ－２ 適格消費者団体の約款開示請求権

提 案

適格消費者団体は、事業者が不当条項を使用している疑いがあるなど必要があると認めるときは、当該事業者に対し、不特定かつ多数の消費者との間で現に使用している消費者契約の条項の開示を請求することができることとするとともに、事業者に不合理な負担が生じることを避けるための措置（例えば、事業者が、消費者が約款の内容を容易に知ることができるようにするための措置を講じている場合（例えばウェブサイトで公表している場合）は請求することができないことなど）も、あわせて規定することとしてはどうか。

Ⅲ 情報提供の努力義務 における考慮要素

Ⅲ 情報提供の努力義務における考慮要素

4月2日第16回検討会での提案

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。

12



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が。

13

※参考資料12頁及び13頁から抜粋

Ⅲ 情報提供の努力義務における考慮要素

検討事項

「年齢」を考慮要素とすることで、どのような効果が考えられるか。

<関係する主な意見>

- 「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。
- 「年齢」は客観的な要素であるため、事業者とあっせん交渉を行うに際して法第3条第1項第2号をより活用できるようになるのではないか。

【近時の裁判例(東京地判平成30年(2018年)5月25日)】

2件の不動産売買契約について、公序良俗違反(暴利行為)であり無効と判断。

←売主(消費者)が92歳又は82歳と高齢で理解力が低下していた可能性があるにもかかわらず、買主(事業者)は契約内容について十分な説明をしないまま契約を締結させた点を考慮。

Ⅲ 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(法第3条第1項第2号)に関し、平成30年(2018年)改正により規定された「知識及び経験」に「年齢」を加え、これらを総合的に考慮することとし、事業者は、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、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を規定してはどうか。

(参考)法第3条第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。

一 (略)

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。