

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	7 頁
・ 小浦委員	9 頁
・ 後藤委員	11 頁
・ 高橋委員	13 頁
・ 坪田委員	15 頁
・ 遠山委員	17 頁
・ 西田委員	20 頁
・ 平尾委員	22 頁
・ 山下委員	24 頁
・ 渡辺委員	26 頁

「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」（第20回事前送付資料）について

沖野眞己

1 消費者の取消権

(1) 困惑類型の脱法防止規定

※にあるような観点をより端的に示すような表現があるかなど、表現についてはなお検討の余地があると思われるが、12頁の提案に賛成。

まず、困惑類型について、強迫の延長型の、脱法防止のための受け皿規定を設けることに賛成。その場合、当該契約を締結しないという選択を、強迫であれば「害悪の告知+畏怖」によって非常に困難にするものであるから、「害悪の告知+畏怖」とまでは言えない、「強引・威迫的勧誘行為+困惑」類型をとらえるのが適切であると考えられる。

12頁の提案は、「当該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」という形で、契約を締結しないという選択を非常に困難にする行為をとらえ、かつ、それが取引通念上許容されるものではないことを「取引上の社会通念に照らし、…妨げる」と評価されるものであることを要求することで示しているものと理解される。さらには、既存の個別類型の受け皿規定であるとする中で、既存の個別類型に現れているような・それと並ぶような不当勧誘性を示すものであることを、明らかにする形となっている。

(2) 心理状態に着目した規定

18頁の提案に基本的に賛成。判断のための時間を極端に短く設定し契約締結の判断・決定を迫る行為や、広告によって重要な部分について誤認をさせ、その理解・認識を是正するための機会を与えないまま契約締結の判断・決定を迫る行為は、「浅慮」による意思決定へと追い込む行為であり、取消権の付与による再考の機会を与えることが適切であると考えられる。①の「極めて短く限定する勧誘」に該当するかどうかは、商品、取引類型などに照らして判断されるので、この点を明らかにするなら、「取引の類型や契約締結の態様（等）に照らして」といった判断のための考慮要素を加えることも考えられるのではないか。

(3) 判断力不足に着目した規定

24頁の提案について、c.の要件は、前回提案（19頁）の(i)（消費者が加齢または心身の故障により判断力が著しく低下していること）を前提とする（前回と同様、(i)を要件とする）ものと理解してよいか。そうでなければ、c.の要件の位置づけが不明である。

a.の要件は、（将来にわたりその生活に不可逆的な支障を及ぼすものであるという）行為の結果および行為の必要性（契約締結を必要・相当とする事情）について、十分に判断できないまま契約締結に至っている場合に、取消権を付与するものと考えられる。a.の行為類型

からそのための判断力が不十分な場合であることが含意されるとして、判断能力の点を独立の要件としないことも考えられるが、自宅の売却のような例を考えると、処分の必要はないが処分をすることが、判断能力が十分にあるときでさえ妨げられるのは適切ではないことからすると、判断能力についての要件を別途設けるべきである（c.はそれを想定するものと理解）。

事業者の主観の要件について、a.の消費者の生活への影響の点のみが対象となっているが、必要性・相当性を基礎づける事情について、対象とする必要がないかは、さらに検討事項と思われる。必要とする事情があると信じ、かつ信じたことに理由がある場合もありうる。

なお、a.について、「正当な理由」というのが、自己の財産処分について「正当な理由」というのが若干違和感がある。むしろ、「相当とする事由」などではないかとも思われ、表現についてなお検討の余地があるものと思われる。

2 消費者契約の条項の開示

(1) 定型約款の表示請求権に関する情報提供

29頁の提案に賛成。ただし書は、当該消費者にアクセスが保障されていることが前提。

(2) 適格消費者団体の約款開示請求権

37頁の提案に賛成。消費者契約における契約条項の適正性の確保、そのための差止め請求権の行使という適格消費者団体に期待される役割という観点から、定型約款かどうかではなく、不特定多数の消費者との間の契約条項性を基準とするのが適切である。

容易にアクセスできる状態にあるということ以外に、開示を拒む正当な理由を思いつくことができない。仮に、他にそのような事由があるのなら、事業者が「正当な事由があることを示した場合」を除外事由とすることなどが考えられるかもしれない。

3 情報提供の努力義務における考慮要素

41頁の提案（「年齢」を考慮要素の一つとして明示すること）に賛成。判断力や経験の指標となりうるものであり、成人年齢に関する民法改正によって危惧されている若年成年の消費者問題や、高齢者の消費者問題への対応の一環という観点から、「年齢」への着目だけは考慮要素として別途切り出すにふさわしいものと思われる。また、事業者の行為準則として、さまざまなガイドラインで一つの指標となっており、また、今後のガイドライン等の作成へのガイドという点でも望ましいと思われる。また、この点を考慮要素としても、事業者には非常な負担を課すものとは思われない。

2021年6月29日

垣内秀介

I-1. 困惑類型の脱法防止規定

事務局提案の方向性には賛成するが、規律の内容についてはなお検討が必要と考える。

困惑類型のうち、比較的共通性が認められる強迫類似型に限って脱法防止規定を設けることは、検討の方向として合理的なものと思われる。

もともと、取消原因となる「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」の内容は不明確であり、契約を締結するように働きかけるという一般的な勧誘と何が異なるのか明らかでない。また、取消対象を絞り込む機能を担うべき「取引上の社会通念に照らし」との判断基準も、具体性に乏しく、現在の提案のままでは、要するに「社会通念上不当な勧誘によって締結された消費者契約は取り消すことができる」というものを超える具体的な要件を示していないように思われる。そのため、法律に規定を設けるのであれば、要件設定をより具体化する必要があるものと考えられ、例えば、①事業者が勧誘に際して不退去その他の不利益を作出し、②当該不利益に起因する心理的圧迫を利用して契約を締結させた場合、とするなど、対象をさらに絞り込むことも検討に値するように思われる。

また、原案を維持するとしても、「取引上の社会通念に照らし、…締結しない旨の判断をすることを妨げる」との文言は日本語としてやや不自然であるようにも思われ、「取引上の社会通念に照らし許されない態様で」、あるいは「取引上の社会通念に照らし、…不当に妨げる」など、「取引上の社会通念」による評価対象を示す文言を補うことが必要であるようにも思われる。

I-2. 心理状態に着目した規定

事務局提案の方向性に賛成する。

提案のうち、①については、考え方としては理解できるが、「極めて短く」がどの程度の長さの時間を指すのかについて、少なくとも判断指標を示す必要があるように思われる。そうした指標としては、例えば契約金額の大小などが考えられるのではないかと。

②については、要件として相当に具体化が図られており、また規制の必要性の高い場面を適切に捉えられているように思われ、賛成する。

I-3. 判断力の不足に着目した規定

事務局提案に賛成する。

事務局提案は、①当該消費者の判断力が著しく低下しており、かつ、②当該契約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内容である場合には、③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か、④上記②について事業者が善意無過失でない限り、取消権が認められる、とするものと理解できる。こうした規律は、判断力の低下した消費者の保護の必要性と、正当な理由のある事業活動を行っている事業者の利益の保護の必要性との関係を適切に調整するものとなり得ているように思われる。

なお、理論的には、当該消費者の判断力の低下についての事業者の悪意が要件とならないのかが問題となり得るように思われるが、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ような内容の契約を正当な理由なくあえて締結しようとするような場合には、判断力の低下が窺われるともいえ、そうした場合には、事業者としても契約内容または締結の必要性の有無に十分な注意を払うべきである、と考えるのであれば、この点を問題としないこともあり得ないわけではないように思われる。もっとも、仮にこのような内容の契約であったとしても、事業者側に当該消費者には十分な判断力があるものと信ずべき正当な理由がある場合には取消しを免れる、という規律も、検討に値するのではないか。

II-1. 定型約款の表示請求権に関する情報提供

事務局提案の方向性には賛成するが、なお検討の余地があるように思われる。

定型約款の表示請求権に関する情報提供についての努力義務を定めることには反対しない。しかし、消費者が定型約款の内容について十分に認識していない原因は、そうした請求権の存在を知らないというよりも、むしろ請求権があったとしてもその行使の手間や負担を考えればそこまでするインセンティブに乏しいことにあるとも考えられ、そうだとすれば、こうした努力義務を定めてもその実益については疑問の余地がある。

むしろ、提案ではただし書として位置付けられている点の方が、上記の観点からは重要な意味をもつと考えられ、そうだとすれば、ただし書の内容を正面から努力義務の内容とすることの方が規定のしかたとして直截であるように思われる。

逆に、表示請求権に関する情報提供が重要であると考えるのであれば、ただし書のような措置が講じられている場合であっても努力義務自体を免除する必要がどの程度あるのかは疑わしいようにも思われる。もっとも、この点については、情報提供の手間をいわば梃子にして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促す機能を期待している、ということであれば、理解はできる。

II-2. 適格消費者団体の約款開示請求権

事務局提案に賛成する。

約款についての差止請求の制度が実効的に機能するための前提として、約款の開示が認められることは極めて重要であり、提案のよう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が講じられるのであれば、事業者に開示の義務を課したとしてもそれにより看過しがたい不利益が生じるわけでもなく、かかる請求権の創設は正当化できるものと考えられる。

もつとも、権利の性質、効果等については、なお検討の余地があるようにも思われる。差止請求との関係では手段的な権利であることを踏まえると、開示請求権自体を実体法上の請求権とし、いざとなれば給付の訴え等で裁判上請求できるとすることは、強制的実現の可能性という点では強力であるものの、やや重厚に過ぎる感もあり、既存の類似制度（例えばプロバイダ責任制限法上の発信者情報開示請求権など）との関係も踏まえた検討が必要と思われる。

Ⅲ. 情報提供の努力義務における考慮要素

事務局提案に賛成する。

年齢を考慮要素として明記することが年齢による差別のような事態を招くことがないかどうかについては留意が必要であるが、情報提供の基礎としての総合的な考慮の対象ということであれば、客観的な要素としてこれを加えることの利点の方が大きいように思われる。

「取消権、契約条項の開示、情報提供の努力義務」について

2021年7月2日検討会資料

河村耕平

I-1. 困惑類型の脱法防止規定

事務局提案に賛成。困惑類型等の立証の難しい細部によらない救済措置によって脱法が防止されることは大変望ましい。

I-2. 心理状態に着目した規定

事務局提案の方向性に異論は無いが、提案の内容が分かりやすいとは言えない。

①の「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」ことに「正当な理由が無い」場合とはどのようなケースか、より明確化する必要があるのではないか。

②の「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」についても整理が望ましいと考える。「広告とは異なる勧誘」には a) 広告に不当表示があるが、勧誘内容は真実に基づく; b) 広告は真実に基づくが、勧誘内容が真実と異なる; c) 広告に不当表示があり、かつ勧誘内容も真実と異なるが、両者の内容には相違がある、という3つのケースが考えられるが、規定案はどういったケースを想定しているのかが分かりにくい。また、d) 広告と勧誘は同一内容だが、両者とも真実とは異なる場合の救済と、今回の事務局提案がどのような関係にあるかを確認したい。

I-3. 判断力の不足に着目した規定

事務局提案に大筋で賛成。対象を限定することで事業者の立場に配慮した上で、主観的な要件を削除したことは高く評価でき、この点を堅持した法改正を強く望む。ただし以前の検討会でも意見を述べたとおり、規定案の対象が「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内容」に限られる経済学的な根拠が見いだせないことをあわせて付記したい。本来はあらゆる内容の消費者契約にこうした規定が適用されるべきである。

Ⅱ－１．定型約款の表示請求権に関する情報提供

事務局提案に賛成。契約内容の情報はできるだけ簡便な形で消費者に提供すべきである。

Ⅱ－２．適格消費者団体の約款開示請求権

事務局提案に大筋で賛成。ただし「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」の具体的な例をより分かりやすく示す必要はあるのではないか。例えば、すでに複数の適格消費者団体に開示している場合には、それ以上の開示はしなくて良い、などは考えられないだろうか。

Ⅲ．情報提供の努力義務における考慮要素

条文に「年齢」を加えることで、資料の裁判例にあるような明らかな判断力不足につけ込んで締結された契約を無効とすることが裁判所にとって容易になるのであれば、事務局提案に賛成。

2021年6月29日

7月2日 第20回消費者契約法に関する検討会 意見

小浦道子

I-1. 困惑類型の脱法防止規定

提案に賛成します。

現行の困惑類型（法第4条3項）では救済が困難である事例が認められることから強迫類似型を包括する脱法防止規定が必要であると考えます。ただし、今回の提案では、困惑類型の各号と同等の不当性を有する場合は想定されており、事業者が心配されていた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になっていると思います。

※の説明は逐条解説などに記載してください。

なお、脱法の手口は日々進化しており、つけ込み型の勧誘（法4条3項3号～5号）についても救済が困難な事例が認められた場合には、包括的な脱法防止規定を検討してください。

I-2. 心理状態に着目した規定

提案に概ね賛成します。

①の事業者が、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の「極めて」を「取引上の社会通念に照らし、著しく」としてはいかがでしょうか。「極めて」という表現は「この上なく」という意味もあり、対象となる範囲を限定しすぎるのではないかと懸念します。もし、「極めて」とする場合には、文言のとらえ方やその範囲の解説が必要になると思います。

なお、心理状態に着目した規定として、2022年に成年年齢引き下げが施行されることを踏まえ、過剰に高揚感や期待をあおられる勧誘については、今後も検討が必要だと思います。

I-3. 判断力不足に着目した規定

提案に概ね賛成します。

a、bで使われている「不可逆的な」という文言に少々違和感があります。前回の法改正の提案にあった「当該消費者の生活に著しい支障」と同様に取消権の範囲が狭められるのではないのでしょうか。前段に「将来にわたって」と記載があり、自宅の売却や貯

蓄を大きく損なうこととなる契約等を具体的に示すのであれば「不可逆的な」は削除してもよいと考えます。

II-1. 定型約款の表示請求権に関する情報提供

提案に概ね賛成します。

事業者が定型約款を使用する場合、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提供をすることだけでは不十分と考えます。事業者は定型約款の表示請求権とその行使方法だけを消費者に伝えればよいという誤解を与えることが懸念されますので、現在表示をしている事業者の運用が後退しないように対応いただきたいと思えます。また、法第3条第1項第2号で事業者が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が努力義務と規定されていることから、定型約款を使用する場合も重要な契約条項について消費者に分かりやすく伝えることを規定に加えるなど、整合性をとる必要があると考えます。

II-2. 適格消費者団体の約款開示請求権

提案に賛成します。

適格消費者団体からのヒアリングから明確になったように、約款開示を拒否する事業者の存在が適格消費者団体の役割を阻害していることがよくわかりました。公益的な役割を担っている適格消費者団体の約款開示請求権が必要であると考えます。

III 情報提供の努力義務における考慮要素

提案に賛成します。

情報提供の努力義務における考慮要素「知識及び経験」に「年齢」を加え総合的に考慮した上で情報提供するという規定は妥当なものであると考えます。2022年4月から成年年齢が18歳に引き下げられることから若年者の消費者被害の増加が心配されています。若年者の消費者被害防止対策の観点からも「年齢」を加える必要があります。

第20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30日

消費者契約に関する検討会委員 後藤 準

I-1 困惑類型の脱法防止規定

提案の方向性には反対しない。

ただし、どのような行為が規制の対象となるのかという点については、「信義則に反して」というのが入っても外れてもやはり不明確であると感じる。

事例に掲げてあるような「強迫的な言動」や「度重なる電話での勧誘」や「長時間の拘束」などの具体的な行為を規制できる規定にする必要があると考えられる。

I-2 心理状態に着目した規定

提案の方向性には反対しない。

ただし、提案①については、理解はできなくはないが、「期間を極めて短く限定する勧誘」がどの程度の期間を指すのかが不明確ため、どのような場合を規制対象となるのかを明らかにするべきである。

事例の3・4などでは、当日中に契約することの勧誘が問題となっており、それが基準というのであれば、1日限定のタイムセールやキャンペーンの最終日の勧誘などができなくなることになると考えられ、影響が大きい。

I-3 判断力の不足に着目した規定

今回の提案には反対する。

前回の提案に比べて、提案の a の部分で事業者側の予見性はあがったと考えられるが、免責となるのが b の「事業者が善意でかつ過失がない」という判断力が低下した消費者相手では証明が困難と考えられる要件であるため、事後的に契約を取り消される可能性がある事業者のリスクが過大であり、高齢者との高額でるとか、継続的であったりする取引を抑制することにもなりかねず、社会的な影響が大きすぎると考える。

また、c の部分についても、どのような手法で判断力の低下を認定するのかで

あるとか、判断力の低下を装う場合の排除などまだまだ課題は大きいと感じる。

Ⅱ－１ 定型約款の表示請求権に関する情報提供

規定を設けることには反対しない。

表示請求権がある旨の情報提供をどのような手段で行うのかについては、ガイドライン等で具体例を示す必要があると考えられる。

Ⅱ－２ 適格消費者団体の約款開示請求権

非協力的な事業者の存在により、差止請求の実務に著しい支障が生じているということであれば、適格消費者団体が事業者に対して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ことに反対はしない。

ただし、今回の提案では、「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」には請求できるということで、約款開示を求める根拠や・必要性が希薄でも請求できる内容であるため、反対する。

Ⅲ 情報提供の努力義務における考慮要素

提案の方向性には反対しない。

ただし、「年齢」という要素は、現在の「知識及び経験」比べて明確な線引きとなるため、「年齢」を追加するのであれば、事業者が「年齢」を知りえた場合、例えば「〇〇歳台」の消費者に対して事業者が考慮する要素が何であることを示すようなガイドライン等が必要であると考えられる。

I 消費者の取消権について

1 困惑類型の脱法禁止規定に関する 12 頁のご提案に賛成します。受け皿規定である以上、ある程度幅の広い要件とならざるを得ませんが、事業者側の行為態様に着目したものととして、現行の規定と同等の不当性を有するものである旨が示されており、ある程度の明確性は担保されていると思います。あとは事例の蓄積に応じてガイドライン等で対応するのが現実的なのではないでしょうか。

2 の心理状態に着目した規定に関する 18 頁もご提案につき、①著しい時間的制約の中で決断を迫る場面と②広告と勧誘の著しい不一致という類型を切り出して取消権を与えるという方向性に賛成します。①に関しては、契約の目的物に応じて、また消費者の個々人の事情によって、契約締結までに要する適切な時間は異なることが考えられるため、ご提案の「極めて短く限定する」が程度問題となり、評価が難しくなる可能性はあります。しかしご提案の後半部分のように、事業者の「正当な理由」の不存在を要件とするのであれば、この「正当な理由」の評価の中で、時間的制約の長短のみに拘泥せず、たとえば早期の契約の締結による利益の享受が可能になる点などの、契約の全体像を見た上で契約の当否を判定できるのではないかと思います。なお、この場合の「正当な理由」の証明責任がどちらにあるのかが気になります。②に関しては、これだけを取り出して読むとむしろ不実表示の問題にも見えますので、浅慮を惹起するお話としてとりあげていることを表す必要があるかと思えます。

3 の判断力の不足に着目した規定に関しても、24 頁のご提案の方向性に賛成致します。これは意思無能力とまでは言えなくても判断力の低下が見られる場合に、ある種の重要な契約締結に関しては取消権を認める内容であるようです。今回、契約の限定に関して「将来にわたって不可逆的な支障を及ぼすもの」という限定になりましたが、これはかなり限定的でなかなか認められないのではないかという印象がございます。もっとも、その具体的な内容に関してやはりガイドライン等で順次事例が蓄積されていくのであれば、そこまでの予見可能性を奪うものでもないかと思っております。ただ、b で事業者側の主観的態様として除外されるケースが善意無過失である点は、事業者にとって少々厳しいようにも思えます。a で相当重要な契約を念頭に置いているとすれば、この契約は締結過程において相当程度のやりとりのあるものとして想定され、その過程で消費者の判断力の不足を事業者側も認識しうらだろうということなのかなと思われまます。しかし対象となる契約の範囲や、消費者の判断力の判定が必ずしも一義的に明確であるとは言えないことからすると、契約締結過程の全体を通じて事業者側に悪意と同視される程度の重過失がない場合を除外するといった主観的態様の方が、評価規範としては柔軟に対応できるのではないかと思っております。また、この点の証明責任に関しても気になるところです。

Ⅱ 消費者契約の条項開示について

29 頁の提案 1、37 頁提案 2 とも特段異存はございません。

Ⅲ 情報提供の努力義務における考慮要素

41 頁のご提案につき、特段異存はございません。努力義務の内容としては、それぞれの要素の総合考慮により個々の消費者に適合的な情報提供がなされるよう求めることが望ましいかと存じます。

I-1. 困惑類型の脱法防止規定

事務局案に賛成です。

現行の消費者契約法で救済できない事案について、受け皿規定として役割を果たす規定が是非必要であると考えます。強迫類似行為にも様々な状況があり、例えば、必ずしも、直接的に不退去、退去妨害等の明確な行為として表れていない場合もあります。消費者も、例えば「帰りたい」といった意思、素振りを明確に示すことができないのが、一般的な消費者被害が起きている状況です。消費生活センターで、相談者から勧誘の際の状況を聞き取ると、「事業者を怒らせたらもっと何か言われると思って、言えなかった」「くどくて、もう断り切れなかった」という心境を述べています。したがって、「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妨げる行為」を、規定に入れていただきたいと考えます。

なお、脱法行為の規制については、4条4項3号～5号のつけこみ型困惑類型においても必要であると考えます。

I-2. 心理状態に着目した規定

事務局案に賛成です。

① について。「期間を極めて短く限定する勧誘行為」とあります。事例3は、「今日だけ」と言われて薄毛治療を契約しています。短い限定期間であっても、タイムセールでは、分単位の場合もありますし、3日間、1週間等あります。契約の内容（商品、サービス）の特性によって（例えば不動産や自動車のように、じっくりと検討するものと、日用雑貨品のような商品とでは、商品選択のための必要な時間も異なります。「きわめて短く限定」としても、商品・サービスによって時間が異なります。これについては、契約の目的物等の特性に考慮した解釈について、逐条解説に示すなどしていただきたいです。

② について。広告を見て出向いたところが、広告と異なる勧誘が行われた場合は、消費者は不招性勧誘に近い心理状況になります（事例3の薄毛治療の事例。話を聞くだけで行ったところ、40万円）。なお、消費者の心理状態に着目するのであれば、「焦って判断する」状況と、「あおられて」「高揚させられて」判断する状況は類似していると考えます。どちらも、気持ちが「ハイテンション」になり、冷静な判断をすることができない状況を作出しています。

「簡単に儲かると言って、舞い上がらせる」「あなたは主役の顔である（タレントモデル商法）と言って、舞い上がらせる」「あなたに、自分がデザインしたジュエリーをつけてほしい、と言われて舞い上がってしまった」ことにより、締結した契約について

も救済する必要があります。脅されることにより冷静な思考ができなくなるのと同様に、高揚感が高まると冷静な判断はできなくなります。このような事例についても、心理状態に着目し、脱法的な不当な勧誘行為により締結した契約を取り消すことができるよう、逐条解説に書き込んでいただきたいと思います。

I - 3. 判断力の不足に着目した規定

事務局案に賛成です。

ただし、a については、「当該消費者」と「不可逆的な支障」については、慎重に検討をし、個別具体的に、適用について検討すべきことを、逐条解説に書いていただきたいと思います。

高齢者は若年者と比べて、これまでの蓄財がある人の場合、すぐに「不可逆的な支障」が生じない場合もあります。高齢者は、基本的に新たな収入がなく、また長寿となった現在では、一定の蓄財があっても、多くはいずれ取り崩しをして生活をするようになります。したがって、「将来にわたって」という部分の解釈を明確にする必要があります。また、自宅不動産の売却という究極的な事例が挙げられていますが、これに限らず、生命保険等の多数の事例があることも、明示していただきたいと思います。

II - 1. 定型約款の表示請求権に関する情報提供

事務局案に賛成です。

ただし、「表示請求権に関する情報提供」以前に、本来は定型約款の内容を容易に知り得る状況にしておくことが優先されると考えます。しかし、事業者が「容易に知りうる状況」であると主張しても、消費者にとっては、容易に知ることができない場合があります。その場合は定型約款の表示請求権の存在及びその行使方法として、規定を設ける必要もあると考えます。また、約款を開示すること自体には、担当者が、請求の事務手続としてかかわること以外においては、本来負担はかからないと思います。

II - 2. 適格消費者団体の約款開示請求権

事務局案に賛成です。

適格消費者団体の活動趣旨から考えても、不合理な負担を生じさせることは、想定されないと考えられます。

III. 情報提供の努力義務における考慮要素

事務局案に賛成です。年齢だけではなく、「知識及び経験」とともに総合的に判断するのであれば、「年齢のみによる」一律の条件ではないので、問題は生じないと考えます。なお、東京地裁の裁判例は高齢者の事件ですが、当然、高齢だけでなく、若年者、未成年者に対しても情報提供の努力義務における考慮要素であることを、逐条解説で示していただきたいと思います。

第20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29日
消費者契約に関する検討会 委員
遠山 優治

I. 消費者の取消権

I-1. 困惑類型の脱法防止規定

- 「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」には、あらゆる通常の営業活動が含まれるため、事務局提案には反対である。
- また、「取引上の社会通念に照らし」は抽象的であるため、さらに具体化・明確化する必要がある。
- 消費者庁資料12頁の「※」に記載の内容についても具体化・明確化していただきたい。

I-2. 心理状態に着目した規定

- 営業活動において、随時、契約をするか否かの判断を求めることは、通常行われている。
- また、同資料18頁の①については、タイムセールなど、意思表示をする期間を極めて短く限定することが合理的な勧誘が存在する。
- 同②については、広告には媒体により物理的・時間的な制約があり、勧誘の対象となるすべての商品・サービスや、そのすべての重要事項を表示することは不可能である。
- これらの通常行われている営業活動が取り消しの対象とならないよう、明確化していただきたい。

I-3. 判断力の不足に着目した規定

- 「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について検討すること自体については、反対するものではない。
- しかし、今回の事務局提案は「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た」ものとはなっておらず、事務局提案には反対である。
- 「判断力が著しく低下」した方の生活に支障を及ぼすような契約への対応は、本来、高齢社会への対応として社会全体で対応すべき問題であり、「判断力が著しく低下」した方の意思表示に関わる一般的な問題として、民法で対応すべきものとする。
- 「判断力の著しい低下」について、消費者の判断力に関する情報は消費者側に偏在しているため、事業者が消費者の判断力を適切に判定することは非常に難しい。

- また、事後の評価によっても取り消しの対象となりうるのであれば、事業者としては、取引時に、常に消費者の判断力の確認をせざるを得なくなる。また、判断力の確認に協力いただけない場合には、当該高齢者との取引を断らざるを得なくなる。
- 「判断力の著しい低下」については、事業者の主観面を要件とする、または、民法21条の制限行為能力者の詐術と同様の規定および消費者の判断力の確認に応じていただけない場合は除外するような規定を設けることが必要である。
- 「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、依然として、具体的にどのような取引がそれに該当するかが不明確であるため、より限定・明確化を図るとともに、この規律が1つの契約についての規律であることを明示いただきたい。
- また、消費者の収入や資産などに関する情報は消費者側に偏在しているため、事業者が「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」か否かを適切に判断することは非常に難しい。
- 「正当な理由がある場合」について、例えば、老人ホームへの入居費用に充てるため自宅を売却するようなケースが考えられるが、このような事情は消費者側の事情であって、必ずしも事業者が把握できるものではない。
- 事業者が消費者に対し当該契約を行う目的や理由、収入や資産などの状況について確認を求めた場合にはそれに応じる義務を消費者に課し、そのような確認を行った場合や、消費者がそれを拒否し、または虚偽の申告があった場合には、「正当な理由がある場合」や「事業者が善意でかつ過失がないとき」に該当することを明示いただきたい。
- 通常行われている正しい営業活動が取り消しの対象とならないよう、明確化していただきたい。

II. 消費者契約の条項の開示

II-1. 定型約款の表示請求権に関する情報提供

- 事務局提案に賛同する。

II-2. 適格消費者団体の約款開示請求権

- 開示請求権の対象を「定型約款」とし、開示を請求する場合に「開示を求める正当な理由及び開示を求める定型約款の条項の内容を示すこと」を要件とする必要があると考えるため、事務局の提案には反対である。

III. 情報提供の努力義務における考慮要素

- 事務局提案の方向性に基本的に賛同する。
- ただし、仮に、同資料24頁の規定が導入された場合、十分な説明を行って

いたとしても、契約が取り消しとなる可能性があるため、事業者が消費者の判断力の状況や契約を行う目的・理由、収入・資産の状況などを確認する場合には、それに協力するよう消費者に義務付けることをあわせて規定する必要がある。

以 上

「消費者の取消権、消費者規約の条項の開示、情報提供の努力義務における考慮要素」

令和3年6月29日

西田公昭

立正大学心理学部対人・社会心理学科

I 消費者の取消権

1 困惑類型の脱法防止規定

事務局の提案には、部分的にやや懸念がある。「判断することを妨げる行為をすること」を追加することについては賛成するが、消費者と事業者との間で「取引上の社会通念」の意味が一致しているとは限らないのではないか。昨今の契約や商品購買の取引が成立して履行されるまでのプロセスでは、ネット販売、連携サービスなどの中間業者の介入、C to C、支払い方法などといった取引の多様化が進む中で、この社会通念も多様化していて、信義則の方が原則的ルールであるため、わかりやすいのではないだろうか。

2 心理状態に着目した規定

事務局の提案には、不足だと考える。「承諾の意思表示をする期間を極めて短く限定する勧誘」という案件に対する取消権には賛成する。しかし、浅慮（ヒューリスティック）な意思決定への勧誘者の悪質な誘導は他にもいくつもある。例えば、他の行動や作業に従事させながらの判断や、他の刺激を意思決定させるときに同時に提供して気が散った状態に誘導して判断を迫ったり、体調や不安や喜びなどで感情を揺さぶった直後に迫ったり、といった気が散って意思表示に対して集中できない環境下の勧誘が想定される。こういう場合、意思表示には十分な時間のみは与えられたことになってしまうことが懸念される。

3 判断力不足に着目した規定

事務局の提案に賛成する。認知症の診断が科学的に進歩してきたと考え、現時点で十分に実施可能だと思う。

II 消費者規約の条項の開示

1 定型的約款の表示請求権に関する情報提供

事務局提案に賛成する。消費者の知る権利を保障することは当然だと思われることと、それを容易に知ることができる措置がとられている場合を免除することで事業者の負担も大きくないと思われる。

2 適格消費者団体の約款請求権

事務局提案に賛成する。適格消費者団体は公益的な役割を担っているので、必要に応じて消費者の代理となって約款を請求することには問題はないと考えるし、この権利がない今、対応しない業者が存在している現実が示されているので、必要な改正であると思う。

III 情報提供の努力義務における考慮要素

事務局提案に賛成する。「年齢」差別は懸念されるが、身体的な加齢は客観的な事実として考慮しないとイケない。また心理的な加齢は、一般に身体的年齢よりも遅れて生じるとされるものの、大きく個人差があることが心理学的には確認されているので「総合的に考慮する」の言葉を折り込むことで、カバーできると思う。

以上

第20回検討会・意見

2021年 6月 29日
弁護士 平尾 嘉晃

第1 I-1 困惑類型の脱法禁止規定

本提案に賛成する。

- 1 事例としては、国民生活センターの「水漏れ修理、開錠など「暮らしのレスキューサービス」でのトラブルにご注意」などもある(第12回検討会・資料3)。作業をしないと、トイレが使えない、部屋に入れない、と言われ、困惑を誘発され、作業後、高額な請求をされる被害が多発している。勧誘態様によっては、現行法の4条3項の1号、2号に該当せず、平成30年改正の7号、8号にも該当しない事例がある。また、これに限らず、脱法の手口は日々進化している。後追いでは限界があり、包括的な脱法禁止規定が必要である。
- 2 本提案には賛成するが、つけ込み型の勧誘(法4条3項3号～5号)の脱法禁止規定についても、必要性がある点は同じであり、引き続き、条文化を検討されたい。

特に、平成30年6月12日参議院消法務委員会の成年年齢引き下げに伴う附帯決議では、成年年齢引き下げを施行するにあたっては、つけ込み型不当勧誘取消権の創設を掲げており、この要請に対応するものの一つが、つけ込み型勧誘の脱法禁止規定の創設である。

さらに、今後さらに問題化する、孤立する高齢者に対する消費者被害を防止するためにも、つけ込み型勧誘の脱法禁止規定は必要である。

第2 I-2 心理状態に着目した規定

本提案に賛成する。

- 1 前述した「暮らしのレスキューサービス」でのトラブルにご注意」などの事案も典型例として挙げることができる。
- 2 ただし、心理状態に着目した規定としては、焦って判断するような場合に限らず、高揚感やもうけ話にあおられ契約させられるものもある。若年者に多い情報商材の被害(第2回検討会・資料4-1の事例①)など高揚感やもうけ話であおられ契約される被害、悪質なデート商法・婚活商法(第2回検討会・資料1の事例2-4)のような事例もあり、これらが現行法あるいは今回の改正で救済可能であるなら、その点を逐条解説で明記する必要がある。また、事例によっては適用に疑義が生じるといえるのであれば、改めて、心理状態に着目した規定あるいは前述のつけ込み型の勧誘規定の脱法禁止規定などで、別途対応する必要がある。

前述のとおり、平成30年6月12日参議院消法務委員会の成年年齢引き下げに伴う附帯決議では、成年年齢引き下げを施行するにあたっては、つけ込み型不当勧誘取消権の創設を掲げている。この要請に対しては、焦って判断する類型を創設だけでは、なお不十分である。

第3 I-3 判断力の不足に着目した規定

本提案に賛成する。

1 b、cに賛成する。

2 aも賛成ではあるが、「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内容の消費者契約」については、特に高齢者は、現在の蓄財を将来の生活原資とすることから、現時点では直ちに生活に支障を及ぼさない場合であっても、将来の生活に支障を及ぼす可能性があれば該当することを明らかにするべきである。

また、多数の被害が報告された生命保険勧誘の事案(第2回検討会・資料4-2の事例①)、あるいは高齢者に多いスマートフォン契約、光回線契約の事案、身元保証契約の事案、ライフライン変更契約(第2回検討会・資料4-2の事例②、③、④)なども救済の対象となる条文化が必要である。

第4 II-1 定型約款の表示請求権に関する情報提供

表示請求権の情報提供義務だけを設けても意味はなく、逆にこれだけだと、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ることのマイナスインセンティブになるのではという懸念がある。

定型約款の内容の示し方は、インターネット取引なら、申込画面の分かりやすい所に定型約款の内容へのリンクを貼っておく方法があり、そのほかの対面取引でもURLやQRコードなどを使用して定型約款の内容にアクセスできるようにするなど、簡単な方法が多くある。

現代の取引環境においては、定型約款の内容を容易に知り得る状態に置くようにすることの方が原則であることを確認するべきである。

現行法3条1項2号において、既に「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」という定めがある。

第5 II-2 適格消費者団体の約款開示請求権

本提案に賛成する。

なお、認定を受けた適格消費者団体がなす開示請求なのであるから、「事業者に不合理な負担が生じる」という場面は、通常は想定できないことを明らかにするべきである。

第6 III 情報提供の努力義務における考慮要素

本提案に賛成する。

1 困惑防止型の脱法防止規程

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妨げる行為を追加する点は、趣旨には賛成する。ただし、「妨げる行為」とは何かについて、要件を具体化するか、逐条解説等で十分な具体例を挙げるなどして、悪質性の高い類型を補足するための改正であり、勧誘の違法性の水準を緩和するものではない点を明記した方がよいと思う。

この点では、以前の提案にあった信義則を要件に残すのも一案と思う。問題となっている事例では、事業者と消費者の間に信頼関係が存在しないという理由で要件から外されたということだが、改めて考えてみると、契約締結段階において互いに相手の自由な判断を妨げないという要請は、その社会的な文脈から生じるものであり、個別の事例で信頼関係があるかどうかとは別に、信義則が働く余地があるのではないか。

2 心理状態に着目した規定

今回の提案だと、①の意思表示の期間を短く限定する勧誘を行うことと、その場において契約をするか否かを判断するように求めることという要件が、重なっているように見えるため、規定の仕方に整理が必要である。問題としている事例は、広告等において期間を限定することを事前に明示していないなかで、その場での契約を迫ることにより、不意打ち的に検討する時間を奪うことの不当性を捉えているように思える。その意味では、②の類型のなかに統合することも考えられるのではないか。

②の重要部分において広告と異なるとは異なる勧誘を示した上で、その場において契約をするか否かを判断するように求めるという類型については賛成である。

3 判断力の不足に着目した規定

提案の趣旨は理解できるが、判断能力が低下した高齢者や障害者であっても、行為能力が制限されるまでは自己の財産の処分は自己の判断で可能であることが原則であり、そこには客観的に見れば不合理な判断をする自由も含まれる。今回の提案によって、高齢者や障害者が自ら行う取引の範囲が不当に制限されることのないように、配慮をする必要がある。

この点からは、除外されるとする「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」という要件は、当該消費者の周囲の複数の人間に確かめるなどして、支障がないと判断した（が、その判断が誤っていた）などのケースも含まれることを確認しておくといよいのではないか。

4 提携約款の表示請求権に関する情報提供

提案に賛成する。努力義務であれば、ただし書は不要ではないか。

5 適格消費者団体の約款開示請求権

提案に積極的に賛成する。消費者の権利擁護の観点から、重要と考える。

6 情報提供の努力義務における考慮要素

提案に賛成する。

以上

第 20 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

I-1. 困惑類型の脱法防止規定

困惑類型の内、強迫類似型について脱法防止のための受け皿規定を設けるという基本的な方向性や、それが規範的なものであるがゆえにある程度抽象度の高い条文にせざるを得ないという点については理解します。

しかし、「取引上の社会通念に照らし」という文言については、去年の事務局提案と同様のものであると思われますが、社会通念そのものがかなり不明確なものであるため、事業者として問題となる行為の範囲を把握しがたい状況です。資料P12 の※印では、「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」とされており、その方向性も理解いたしますが、それを踏まえると結果としてどのような条文になるのかが引き続き判然とせず、ご提案の内容でよいとは判断できません。事例1については、「何度も電話があり」、「機嫌が悪くなり」、「怒り出し」、「深夜0時半まで拘束され」、「その後も何度も電話がかかる」など、また、事例2については、「勧誘目的であることは隠されていた」、「先輩からの勧めという形でさらに勧誘が行われた」、「間接的に契約するよう強要された」、「先輩の手前、契約に前向きにふるまわざるを得なかった」、「結果的に長時間拘束され」、「浅慮」などの要因が絡み合っている事例であり、どのような基準の下でどこを問題と捉えるべきかが具体化されなければ、事業者に対応を促すのは難しいと考えます。以上により、現時点ではご提案については反対いたします。

脅迫類似型と言えるような事業者の著しく不当な行為のみをカバーし、事業者が何をしてはならないのか、何をすると取消しになるかがわかるご提案・条文案をお示しいただきたいと思ひますし、それが難しければ、問題事例が生じているところについて、業法等個別法の行為規制で対応していくべきではないかと考えます。

I-2. 心理状態に着目した規定

前回の議論の際と異なり、今回のご提案では、「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」であって、「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」であれば、広告と勧誘が重要部分において不一致といった要件に当てはまらなくとも、取消の対象となりうると理解しております。

「極めて短く」に関しましては、インターネットを利用している事業者では、タイムセールや賞味期限が迫った商品の販売などでは、申込みの期間を限定することは一般に行われていることであり、「極めて短く」の定義次第では、そのような一般的に行われている取引が広くこの要件に当てはまり、取消の対象になりえます。また、消費者が店舗等を訪れたタイミングが遅かったなど、消費者側の理由で期間が限定される場合もありえます。さらに、仮にあと 10 分で終了する割引期間があらかじめ設定されていた場合に、それについて告げることに不当性があるとは言えません。期間が事実通りに伝えられたのだとすれば、それが短かったとしても不当性はないと考えます。

加えて、「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」については、「極めて短く」の条件との関係や、「正当な理由」「その場において」の範囲が不明確であり、また、「判断するよう求め」については通常の営業活動の中で広く行われていることであるため、どのような場合に取消権が

認められるのかがわからず、取引が不安定になります。

以上の理由により、ご提案には反対いたします。 特定商取引法において規制されているようなものは別として、通常の期間限定セールや数量限定セール等に不当性はないと考えますので、そのような一般的な商行為に影響が出ないようにしていただければと思います。

I-3. 判断力の不足に着目した規定

判断力が著しく低下した消費者に関し、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契約については取消権を設けようという方向性は理解いたします。

他方で、いわゆる「つけ込み型」の不当勧誘取消権として検討してきたことを踏まえれば、判断力の著しい低下に関する事業者の主観を全く問わないということはありませんと考えますので、ご提案には反対いたします。 事業者の知・不知を問わず、また、取引後の検査結果等によっても、取消がなされうるとなると、取引が不安定になり、事業者としては躊躇せざるを得ない場面が出てきます。ご提案 c において、判断力の著しい低下について基準の明確化を図りますが、消費者の判断力を事業者が把握することは極めて困難です。仮に消費者が判断力に関するなんらかの検査を受けたとしても、取引時における状況が正しく把握できるわけではなく、判断力の著しい低下について事業者が知っていたか、知らないことについて過失があったことは要件とするべきであると考えます。さらに、提案の a や b における「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」消費者契約というものを、一体どのようにして捉え、事業者はどのような善意・無過失であるとされるのかを事業者にとってわかりやすく示すというのも非常に重要であると考えます。そもそもインターネット取引では得られる消費者の情報が限られますし、そのような中で、仮に、当該消費者の知識、経験、財産状況、収入、他どのような契約を結んでいるのかなどを積極的に把握して判断しなければならぬとなりますとそれは大変困難です。消費者契約法で定めると、あらゆる消費者契約が対象になりますので、どのような場合に「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」とされるのか、取消とならないために事業者はなにをすべきなのか、できる限り具体的に明らかにしていく必要があるかと思います。また、日常的な買い物、少額契約などは取消の対象外とするなどの検討もすべきと考えます。さらに、提案の a には、「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」との文言がありますが、どのような場合を指すものか明らかではありませんので、この点も明確化していく必要があると考えます。

II-1. 定型約款の表示請求権に関する情報提供

これまでの検討会において申し上げてきた通り、インターネット関係のサービスにつきましては、大半の事業者は利用規約等の約款を事前に開示し、既に「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」状況です。今回のご提案では、そうした事業者は定型約款の表示請求権についての情報提供義務の対象から除かれるということですので、ご提案には異論ありません。

ただし、消費者が有する権利が様々ある中で、どのような理由で定型約款の表示請求権について特別に情報提供の努力義務の対象にするのかという点については、丁寧に整理しておくべきと考えます。

II-2. 適格消費者団体の約款開示請求権

ご提案における「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」が、定型約款を指しており、条文上もそれがわかるようにするということであれば、異論はありません。

仮に、個別の消費者との間で合意した契約条項も含めたご提案であれば、個人情報保護の観点からも開示

できないということは前回は申し上げたところです。また、資料中には、定型約款には該当しないが、不特定多数の消費者との間で使用している契約条項というカテゴリーについて言及がありますが、今回の文脈においてこれが定型約款とどう異なるものなのかは判然としません。例として挙げていただいている「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」は、いずれも消費者契約に当たらないように思われますし、「ひな形」であれば個別に修正して用いられるものだと思いますので、今回の開示対象として一体どのようなものを想定しているかわかりません。さらに、不特定多数の消費者との契約で使用されているのであれば、消費者から入手すればよいようにも思います。以上により、仮に、個別の契約条項や定型約款に限らない不特定多数の消費者との間で使用している契約条項も含めてのご提案であれば、その必要性を疑問に感じますので、賛成しかねます。

Ⅲ. 情報提供の努力義務における考慮要素

「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」することについては反対いたします。

前回の議論の際にも申し上げましたが、努力義務とはいえ、年齢も含めて総合的に考慮するとなりますと、広く様々な消費者契約について、個々人に付随する情報を収集しようということになると思いますが、情報収集・保管コストが増すほか、情報収集に抵抗を感じる消費者への対応コスト、さらには情報漏洩リスクにもつながりかねません。

その一方で、「年齢」は「知識及び経験」を考慮する中で既に考慮されていると思われ、また、インターネット関連サービスなどでは年齢を重ねている方が理解度が高いとも言えません。むしろ、年齢という比較的わかりやすい指標が示された場合には、年齢に注目してしまい、知識や経験という部分をあまり考慮することなく、年齢を理由に契約が困難になるというケースを招きかねません。やはり、目的となるものの性質に応じて知識及び経験を考慮するという現行規定の方が、むしろ適切であるように思います。資料 P40 の裁判例につきましては、事案の詳細を把握できておりませんので事業者が十分な説明をしなかった理由も定かではありませんが、不動産売買という一般的には消費者への影響が大きい契約について、通常であれば十分な説明をすると思われ、そうしなかったのにはどのような背景があるのか、果たして年齢を含めて総合的に考慮するとしていれば未然に防ぐことができたのかというと、判然としないように思われます。

以上のように、消費者契約法において「年齢」を追加的に明示することの合理的な根拠は示されていない一方で、「年齢」を加えた場合にはコスト増、情報漏洩リスク、消費者にとっても年齢によって契約が困難になるリスクなどが想定されますので、ご提案には反対いたします。 検討を進めるにあたっては、年齢を含めることの効果や問題事例について整理が必要かと思われ、場合によっては個別法において対応ということも考えるべきではないかと思われ。

以上