

消費者契約に関する検討会
第19回 議事録

消費者庁消費者制度課

第19回 消費者契約に関する検討会

1. 日 時：令和3年6月25日（金）9:00～11:26

2. 場 所：オンライン開催

3. 議 題

不当条項について

4. 出席者

（委員）

山本敬三委員（座長）、沖野委員、垣内委員、河村委員、楠委員、小浦委員、
後藤委員、高橋委員、坪田委員、遠山委員、西田委員、平尾委員、山下委員、
山本和彦委員、山本龍彦委員、渡辺委員

（事務局）

坂田審議官、黒木消費者制度課長、上野課長補佐

（オブザーバー）

国民生活センター、法務省、最高裁判所

【1. 開会】

○山本座長

それでは、定刻になりましたので、第19回「消費者契約に関する検討会」を開催いたします。本日も、委員の皆様には御多忙のところ御出席いただきまして、ありがとうございます。

本日の議題は、「不当条項について」を取り上げます。まず、事務局から、接続と資料の確認をお願いいたします。

○上野課長補佐

※接続確認を行う。

最後に、資料の確認をさせていただきます。本日の資料ですが、議事次第に記載のとおり、資料1として「不当条項について」、資料2として「資料1に関する委員意見」を付けております。

また、参考資料としまして、前回の資料1である、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もお付けしております。資料は以上でございます。

○山本座長

ありがとうございました。それでは、議事に入りたいと思います。

まず、事務局から、資料1「不当条項について」を説明していただき、その後、委員の皆さんの間での意見交換を行いたいと思います。

それでは、説明をお願いいたします。

【2. 事務局から「不当条項」について資料説明】

○上野課長補佐

御説明させていただきます。

今回、「サルベージ条項」、「所有権等を放棄するものとみなす条項」、「解約権の行使を制約する条項」という前回御議論いただいた3つの不当条項の議論を引き続き御議論いただくものになっております。

「サルベージ条項」が3ページ以降ですが、前回までの提案が3ページの左側になります。前回は、消費者契約法第8条との関係でサルベージ条項の問題を議論すると考えているのですが、前回の提案は、3ページの左にあるように契約法8条によって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免責条項は無効であることを明らかにする規律という提案をしております。

この提案には、3ページの右側にある御意見をいただいております。今回着目している点は、3ページの右側の一番下の御意見で、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けれども、それを明記しないでサルベージ条項の形式で規定した場合に、軽過失の免責部分も含めて規定を無効とし、事業者には明確な規定を促すことに意味があるのではないかという御意見です。これを踏まえて、今回の提案をしております。

今回の検討事項を4ページで3つに分けております。まず、消費者契約法第8条との関係で使用されるサルベージ条項の効果をどう考えるかという検討事項です。2点目は、軽過失の一部免責を明示的に規定せず、サルベージ条項で規定することが必要な場合があるか。3点目が、消費者契約法第8条との関係以外でサルベージ条項が不当に利用される場面として直ちに対応が必要なものがあるかという検討事項になります。

1点目は5ページですが、先ほど御説明した御意見を再度掲載しており、一番下の御意見になります。例えば、軽過失の場合に賠償限度額を定めるということを書かないで、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作った場合に、サルベージ条項は軽過失の部分だけを救うものである。そのような軽過失であって有効な部分を無効とすることが本質で、軽過失の場合について事業者には書かせることに意味があるという御指摘です。

これを踏まえ、検討事項②では、サルベージ条項の問題について、軽過失の一部免責について明示的に規定しないで、サルベージ条項で規定することが必要な場合があるかという整理をさせていただいており、これが6ページ以下になります。

6ページでは、一番下の御意見のように、特に国際的に取引を行っている企業では、国ごとに法令に沿って規約を書き分けることが難しいという御指摘があった一方で、6ページの中段の御意見のように、消費者契約法第8条は最低限の規定内容であって、ほとんどグローバルスタンダードではないか、これを調べることの負担がどこまで出てくるのかという御意見をいただいております。

このグローバルスタンダードということに関しては、8ページから10ページで、国際的な海外法令を調べさせていただきまして、免責条項規制について整理させていただいております。

次に7ページですが、従来もサルベージ条項を使用する必要性がある場合として議論されていた問題になります。7ページの上段にあるように、サルベージ条項を使う必要性があるという御意見がある一方で、中段にあるように国際的な事業者はリーガルレビューを行っているのではないかという御意見があるところです。

8ページから10ページは、海外法令の調査結果ですけれども、基本的に事業者の損害賠償責任を全部免除したり、制約するといったものについては、例えば濫用的な規定と推定するであったり、不公正とみなすといった規定があり、消費者

契約法の規定がこのような国際的な基準から比べて、あまりにも独特なもの、特異なものという評価はなかなかしにくいのではないかと考えているところです。

11ページは、消費者契約法の規定の御紹介になります。今回問題となる第8条について書かせていただきました。

12ページは、今まで議論した消費者契約法第8条との関係以外でサルベージ条項が不当に利用される場面として直ちに対応が必要なものはあるかという整理しております。ここは、8ページの一番下にあるように、解約権を制約するようなサルベージ条項とか事業者からの解約を自由にするサルベージ条項などが理屈としては考えられるけれども、まずは消費者契約法第8条で進めていただくのが一つの案としてあるのではないかと御意見をいただいております。

13ページですが、今回の提案の①として、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という規定という提案をしております。そして、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、具体的な問題が発生した際の将来の検討課題とするという提案をしております。

次に、「所有権等を放棄するものとみなす条項」です。14ページの左側が前回の提案で、「所有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」というものを消費者契約法第10条の第1要件に例示するという提案をしております。

ここについては、14ページの右側にあるように、「これに類する権利」ということで、所有権以外の一定のものを含むとしても、内容がよく分からない、不明確であるという御意見や、法律によって処分権限が認められているような場合も消費者契約法第10条の第1要件を満たしてしまうのはよくないという御意見をいただいております。

今回、15ページ以降で検討事項を2つに分けさせていただきました。

まず16ページの検討事項①ですが、消費者契約法第10条の第1要件の例示ということ踏まえて、今回の提案では例示する権利を所有権に限定するという提案をしますが、これについてどのように考えるかという検討事項です。

前回の検討では、「これに類する権利」がどこまで分からないという御意見があり、所有権以外にも事例があることは考えられるということも御意見いただいているのですが、16ページの下から2つ目の御意見にあるように、もっとも典型的、代表的なものを例示しても、それ以外の権利は消費者契約法第10条で問題とならないものではないという御意見もいただいております。

17ページの検討事項ですが、こちらは法令に基づく適法な取扱いをそのまま約款などで規定しているような条項が、消費者契約法第10条に該当して無効になってしまうのか、特に第2要件にも該当して無効になるのかという問題提起になり

ます。具体的には、20ページに整理したような既存法の例があります。事業者が所有者の持っている動産類について処分をすることができる等の条文となっています。これについては、18ページに書かせていただいている御意見を今回は踏まえたものになります。遺失物法などで所有者に所有権があっても事業者が処分できると定められている場合については、このような処分ができることは当然の前提であって、処分は法律に基づく処分である、不当条項の問題ではないのだという意見として書かせていただいております。

このように考えると、第1要件の例示として必ずしも「法律によって処分権限が認められている場合でないのに」という例示は必要ではないと事務局は考えておりました。提案としては、21ページにありますように、従来の提案のうち所有権のみを例示するというものとなっております。

最後に、「解約権の行使を制約する条項」で、前は22ページの左側にある提案をしています。所有者の解約権の行使の方法について、消費者契約の締結の際の方式と形式的に比較するか、又は端的に所有者の解約権の行使を制約することで所有者の解約権の行使を困難にする条項を例示するという提案ですが、こちらについては、22ページの右側にあるように、解約の方法については慎重な解約をするために一定程度制約する必要があるのであって、そういったものが第1要件を満たしてしまうということとはよくないという御意見をいただいております。

今回は23ページに、2つの検討事項ということで分けております。この問題はそもそも不当条項のものなのか、運用の問題なのかという御意見もいただいておりますので、不当条項の問題と運用の問題に分けて議論をするということにしています。

24ページ以降は、不当条項の問題とした場合の問題設定です。そもそもこの問題は不当条項と運用の面はなかなか切り分けが難しいという御意見を書かせていただいております。一方で、解約を意図的に難しくするような場合には一律に条項を無効とする、不当条項の問題とすることも考えられるという御意見をいただいているので、それを24ページの下から2つ目の意見に書かせていただいております。

25ページは、不当条項の規定を設けた場合の規定の在り方、要件の在り方ということで整理しております。一番上にあるように、方式の比較、入り口と出口の方式の比較という考え方は、外形的な判断が可能ではありますが、第2要件の判断の内容と一部重複する部分があるという御意見や、一番下にあるように、商品の状況などによっては締結の際と解約の際の方式を全く同じにすることは難しいのだという御意見もいただいております。

26ページは、解約の手続を厳格にする実務上の必要性ということで、特に事業者にとって本人確認や契約確認をする必要があるのだという御意見をいただいております。

おり、それをまとめさせていただいております。

27ページ、28ページは、不当条項という形で提案しているわけではないのですが、契約条項の中で解約権の行使について一定の制約がされているものを紹介させていただきました。27ページも28ページも、いずれも下段の事例が今回新たに追加したもので、27ページは、解約は電話によるものしかできない、28ページは、解約は店舗に来てもらわなければならないというものになります。

次に30ページです。今までの不当条項の問題とは異なり、解約権の行使を不当に妨げる運用にどのように対応するべきか、ということで運用の問題の整理をしております。一番上の意見ですが、解約がどのような負担かということをお知らせし、ホームページのリンクを幾つもたどらなければいけないような事例があるのではないかという御意見をいただいております。

31ページから33ページは、事務局で調査しました解約が困難となる運用の例で、こちらも不当な例という形で紹介していることではないのですが、運用の例の中で、消費者の解約権行使の結果として制約されるものとしてこんなものがありますということを紹介しております。

31ページは、ウェブサイトが見にくいとか、電話がつながりにくいといった問題で、32ページ、33ページは、特にオンラインで解約するとき、いくつもの画面の遷移をたどらされてしまうという問題です。

この問題の提案としては、34ページの2つの提案をしています。1つ目の提案は不当条項の提案ですが、事業者が通常の事業活動で行うような正当な本人確認や正当な契約状況の確認などを不当条項の適用対象外とするために、消費者が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とか、消費者に過重な負担を課すものとするなどして制限する条項というものを消費者契約法第10条第1要件の例示とする提案をしております。2つ目の提案は、消費者が契約を解除するに当たっても、解除権の行使方法について分かりやすく情報提供をするという配慮をする努力義務という提案をしております。

2つ目の提案は、現在の消費者契約法第3条1項2号ですと、契約の勧誘するときの努力義務は定められているのですが、それを解除するタイミングでも妥当するようなものとするということはどうでしょうかというものです。

なお、このページだけは、現行消費者契約法が中途解約権の「解約」という表現について、「解除」という表現を用いていることから、「解除権」もしくは「解除」という表現を使っております。事務局からは以上になります。

○山本座長

ありがとうございました。

【3. サルベージ条項についての意見交換】

○山本座長

それでは、まず、「1サルベージ条項」について、委員の皆様から御意見や御質問をいただきたいと思います。

今回も、各論点について全員に通り意見を述べていただくというだけにとどまるのではなく、それぞれの御意見に対する御質問、御意見を充実させることで議論を深めるために、各論点についての御意見を事前に御提出いただいた上で、他の委員に共有し、お目通しいただいています。それが本日資料2として配付しているものです。したがって、前回と同様に、以前、順番に御発言いただいていた部分は資料2に代えさせていただき、これをもとに各意見に対する御意見や御質問等を交換していただく形で議論を深めていただきたいと思います。

このような観点から、1回当たりの御発言は2分程度をめぐり簡潔にさせていただき、他の委員の御意見を踏まえたさらなる御発言等も積極的にしていただければと思っていますので、御協力をよろしくお願いしたいと思います。また、事務局への質問がありましたら、併せてお願いをいたします。

それでは、御発言を希望される委員の方は挙手機能を使ってお申し出ください。渡辺委員、お願いいたします。

○渡辺委員

後ほど事務局のほうにお願いもあるのですが、その前に沖野委員に質問させていただければと思います。

資料2で、沖野先生が出されておられるサルベージ条項の意見の部分ですが、そこに興味深い内容が書いてありまして、今回の提案の①に関しまして、軽過失免責条項の効力が消費者契約法第8条であるのか第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得るという見解も学説では有力であると。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委ねるほうが良いのではないかという御意見があるのですが、この点、もし可能であれば御解説をいただければと思います。よろしくお願い申し上げます。

○山本座長

ありがとうございました。それでは、沖野委員、お願いしてよろしいでしょうか。

○沖野委員

ありがとうございます。そこで書きましたのは、軽過失免責条項というものが、軽過失の場合には責任を負わないという場合と、軽過失の場合にこの範囲で責任を負う、ほかは負わないという形での、軽過失のときさらにその一部は責任を負うという形にするという2つ条項のタイプが考えられます。消費者契約法の規律の内容ですが、消費者契約法第8条の1項の1号、2号の理解として、立案担当者見解、消費者庁の解説がそうだと思いますが、軽過失による責任を免除するというのは全部免責条項だということで、消費者契約法第8条により効力がないという解釈が取られていると思いますし、その旨を判示する裁判例があります。他方で、そうではないという見解も学説では出されており、むしろ第10条の問題として軽過失免責は考えていくべきではないかという考え方があると理解しております。下級審裁判例に対して反対する見解もあるということです。

そのように消費者契約法第8条か第10条かという問題があり、軽過失の場合は責任を負わない旨の条項が消費者契約法第8条でおおよそ効力が否定されることになるのかについての理解が分かれる可能性があるので、この提案の形のものを置いたときに、その部分の余地を封じてしまうことにならないかというのが気になったということです。消費者契約法第8条の元々の立案担当者見解にもあった作り込みであるとも思われますので、それでもいいのかもしれないと思いましたがけれども、議論があるところですので、決めを打ってしまっても大丈夫かが気になりました。

ただ、改めて考えますと、ここのポイントは明示的に定めなければいけないということにありますので、仮に軽過失免責条項が取引類型等に照らして有効だという考え方を取るとしても、明示的に定めなければならないのは当然ということになりますので、事前の意見にはこのように書いたところではありますけれども、事務局の御提案のような形で、この点もあまり支障はないのかなと思いついてるところです。

ついでに補足させていただいてもよろしいでしょうか。意見に書いていなかったのですが、明示的というのは、今回サルベージ条項を想定して、それではいけないという考え方によっているのですが、一方で、「法律上許される限り」と書かれていることで明らかにしてあるというように、これで明示的だとされると非常に問題ですので、これでは駄目だということを明らかにする必要があります。それから、ほかは明示的でなくてもいいのかというような意味合いではもちろんないということも特に強調する必要があるのだらうと思います。

「明示的」がいいのか、「具体的に」がいいのか、表現の仕方はいろいろあるのかと思っております。事前の意見ではあまり明確にしていなかったかと思いま

すので、補足させていただきました。

○山本座長

ありがとうございます。渡辺委員、よろしいでしょうか。

○渡辺委員

ありがとうございました。

○山本座長

今の点について、事務局から補足されることはありますでしょうか。

○上野課長補佐

御指摘ありがとうございます。今、沖野先生がおっしゃっていた、「明示的に定める」というところが「法律上許される限り」という文言ではないのだということは事務局も想定していたところでありまして、この「明示的に定める」というものは具体的にどのような規定にしていくかということはまた議論いただければと思っているのですが、消費者にも軽過失の免責なのですということが分かるように書いていただくというものを想定している提案になります。

また、沖野先生が御指摘の消費者契約法第8条か第10条かというお話のところは、事務局としては、今回の提案は、明確に書いていただく、明示していただくことを求めるということですが、明示していただいたとしても、なお第10条の判断というものはあり得る、第10条の判断が排斥されるものではないと考えている提案になります。

事務局からは以上です。

○山本座長

どうもありがとうございました。明確に書いていないものは、効力を生じない。では、明確に書けば、反対解釈で当然に常に有効かということ、それは従来どおり解釈の問題で、消費者契約法第8条でやはり無効になるという解釈もあれば、第10条に委ねられるという解釈もある。

その意味では、沖野委員も最後におっしゃっていましたが、この規定を設けることによって従来解釈のいずれか一方を採用するというにはならない。したがって、問題は従来どおりであるという理解で良いのだろうと私も思いました。ありがとうございます。

では、ほかに御意見があればと思います。平尾委員、お願いいたします。

○平尾委員

繰り返しになりますけれども、今、皆さんが言われた議論のとおりかなと私も思っております。軽過失の場合、一部免責が全て有効なのかという点、そうではなくて、さらに消費者契約法第10条の問題があるということが一つ。それとはまた別の観点で、不明確な条項は無効になるという、これはちょっと別の観点からのルールだと理解しております。

これまでは消費者契約法第3条で、条項の明確化が求められており、解釈に疑義が生じる条項は駄目ですよというのが努力義務としてあったのですが、これが条項の有効性のルールとして出てくるという理解でございますので、先ほど言われた消費者契約法第10条かどうかという話と、消費者契約法第3条からさらに格上げされた明確化の条項有効性ルールというのは排斥するものではなくて、両方守備範囲が異なりながら作用するという関係にあると考えております。

ここでもう一点確認したいのは、明確化を求めるのが基本的なルールですので、その一つの表れが例えば「法律上許される限り」、そういった包含関係になっている。より広いルールは明確化ルール、一つの具体化が先ほど言った「法律上許される限り」という形ですので、いろいろな場面があり得るなということが分かるような、そういう趣旨であるということが条文化するに当たって分かるようにしていただきたいなと思います。

最終の条文の作り込みは、この検討会ではなくて法制局というか、別のところになるのでしょうかけれども、その方向性はしっかり示していく必要があるなと思いましたが、意見として述べます。以上です。

○山本座長

ありがとうございました。ほかに御意見があればと思いますが、いかがでしょうか。遠山委員、お願いいたします。

○遠山委員

よろしくお願いいたします。先ほどからの議論とも関係するのですが、「これを明示的に定めなければ」の「これ」が何を指しているのかという点を含めて、具体的にどのように定めれば良いのかがはっきりしないと考えています。

事務局の御説明によれば、「これ」が何を指すのかについては、「法律上許される限り、賠償の責任を負いません。」などと規定することが問題であって、「軽過失の場合であること」を明示的に定めることを求めているようであり、そうだとすれば、例えば、「軽過失の場合であることを明示的に定めなければ、無効とする。」という書きぶりにしたほうが、趣旨が明確になると考えます。

もし、そうではなく、規定ぶり全体を「明示的に定める」ということだとする

と、損害賠償の範囲の規定ぶりについても明示的にする必要が出てきますが、そうなると、もはやサルベージ条項の話ではなくなるので、今までの議論から外れたものになると考えます。

これに関連して3点、御提案の趣旨に関して、当たり前ということもあるかもしれませんが、事務局に御質問させていただきたいと思います。

1点目ですが、約款では、通常「軽過失」という用語は使っておらず、例えば、標準貨物自動車運送約款では、軽過失の場合を想定して基本的な損害賠償額の規定を置いた上で、「前条の規定にかかわらず、事業者の悪意または重過失の場合には、それにより生じた一切の損害を賠償する。」旨の規定を置く形としています。つまり、「軽過失の場合はこう」とは書いておらず、「基本はこうで、悪意または重過失の場合はこう」という書きぶりになっているのですが、このような規定の仕方が許されることを確認させていただきたいと思います。逆に、「故意または重過失の場合はこう、これ以外の場合はこう」という書きぶりもあり、これが駄目となると、今ある約款への影響が非常に大きくなるので、問題ないようにしていただく必要があると考えています。

ちなみに、「軽過失」という用語については、法律や政令での使用例はなく、唯一、古くからある省令で一例だけあるようですが、ほかにはないので、「軽過失とは何ぞや」という問題が生じるかもしれませんが、その書きぶりについてどのように考えておられるのか伺いたいと思います。

次に2点目ですが、国際海上物品運送法8条、9条では損害賠償の範囲について定めていますが、「国際海上物品運送法8条、9条の定めによる。」と約款で規定することが許されるかについて、お考えを伺いたいと思います。

最後、3点目ですが、失火責任法のように、軽過失の場合の損害賠償責任を免除するような法律が適用される場面においては、契約関係があつたとしても、そのような事態を想定して約定を置いた上でこれを明示的に定めておかなければ、失火責任法が適用されないということではないという理解で良いか確認したいと思います。

以上3点、よろしくお願いいいたします。

○山本座長

ありがとうございました。それでは、事務局からお答えをお願いいいたします。

○上野課長補佐

ありがとうございます。遠山委員御指摘の2点目と3点目の点から先に御説明させていただければと思います。国際海上物品運送法とか失火責任法とか、このような既存の法令が適用される場合につきましては、不当条項の話ではなくて、

既存の法令の適用の話になるかと考えていまして、そのような既存の法令の適用を排除するような不当条項という提案の想定ではありません。

あと、約款で「軽過失」という表現を明示的に使わないで、悪意、重過失の場合について書かれて、その反対解釈として軽過失の場合を書いているというケースなどについては、ここは今後いろいろ御議論いただいて内容の詳細を詰めていければと思っているのですが、今回の提案の「明示する」というものに当たらない典型例は「法律上許される限り」という文言だと考えていますので、「悪意、重過失の場合は」としっかり書いているものについては、基本的には明示されないという評価はされないと考えているところですが、ここは少し検討させていただければと思っております。

「軽過失」という表現が法律上用いられていないということはまさに御指摘のとおりで、「過失」とした上で「重過失の場合を除く」といった規定がされている例もあります。ただ、「重過失の場合を除く」という規定で軽過失を指していると考えておりますので、法律上の概念としては用いられているものであるとして事務局は考えております。事務局としては以上になります。

○山本座長

ありがとうございました。消費者契約法第8条1項2号を前提にすると、なにか故意、重過失の場合なのに一部免責あるいは全部免責が可能になっているかのように消費者が誤って受け止めてしまうという事態が問題であって、そうならないように明確化されていれば良いと考えれば、「軽過失」という言葉が出てくるかどうかは、必ずしもそうでなければいけないというものではない。むしろ何が許容可能な内容になっているかが明確に分かれれば、それで足りる。したがって、遠山委員の御質問に対しては、そうなっていれば問題はありませんというお答えになるのではないかと思います。

遠山委員、よろしいでしょうか。

○遠山委員

そのような結論であれば、了解しました。ありがとうございます。

○山本座長

それでは、ほかに御質問あるいは御意見があればと思いますが、いかがでしょうか。渡辺委員、お願いいたします。

○渡辺委員

先ほど事務局にお願いがあると申し上げたので、その点を申し上げたいと思い

ます。

これはサルベージ条項に限る話ではなく、また不当条項に限る話でもないのですけれども、今後、報告書の草案みたいなものをまとめられることになると思いますので、そういう観点でお願いを申し上げます。

今日で19回目の検討会になるわけですが、最初の議論から振り返って考えますと、こういう消費者トラブルがあるとか、こういう裁判例があるとか、こういう差止めの例があるとか、こういう規約の例があるとか、いろいろな問題点が机の上に並べられて、いろいろな観点で検討してきたわけですが、それぞれの項目についてかなり議論が収れんしてきているのではないかと思います。

それが報告書の中に書かれると思うのですけれども、最終的に具体的な提案として報告書をまとめられるときに、例えば分かりやすく言えば、このサルベージ条項の提案の①に関して申し上げれば、この提案の背景となった問題は一体何なのかということのを改めて提案とつなげる形で背景説明を整理する必要があるのではないかと思います。

つまり、言葉を選ばずに申し上げれば、最初、割と風呂敷を広げていろいろ議論がスタートした部分があったと思うのですけれども、最終的な提案はかなり絞られた、練られた提案になっているわけでありますので、その提案が出てきた背景を改めて絞り込んで解説をして、例えば提案①に関して言えば、規約で言えば一体どういうものがまずいいのか、どういう規約であればいいのかということが将来分かるような形の報告書にさせていただき、それが国会審議でも議論されるというふうにさせていただかないと、なかなか規範として分かりにくいものになるかと思っておりますので、今後、報告書をまとめられるときに、この提案の内容が読んですっとわかるような形の整理をぜひお願いしたいと思っております。以上です。

○山本座長

ありがとうございました。事務局からいかがでしょうか。

○上野課長補佐

御指摘ありがとうございます。今、渡辺委員からいただきました御指摘は、今後の書面作成の中に、取りまとめに向けてしっかり踏まえていこうと考えております。

特に今回の提案については、前回いただきました軽過失免責の場合をしっかりと書かないことが問題なのだという御指摘を踏まえたものとなっていますので、この辺りの背景が分かるような形で作成させていただければと考えております。

以上です。

○山本座長

ありがとうございました。それではよろしいでしょうか。

「1サルベージ条項」に関しては、提案①については、具体的にどのような形で規定するかは次の問題ではありますが、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条項の規定は、これを明示的にとりより、明確に分かるように定めなければ効力を有しないという形の規定であることが分かるように、そして主として念頭に置かれているのが「法律上許される限り」というような、通常の消費者にとっては何が許され、何が許されないのかが分からないような形で書かれるような条項は効力を有しないということが分かるように、規定を設けるといふ方向性についてはおおむね御了解が得られたのではないかと思います。

②については、恐らく平尾委員は、もう少しほかの場合もあり得るので、その余地を残すような形で規定ができないかという御提案だったかと思いますがけれども、前回も議論しましたように、他にどのようなものが具体的に問題なのかということが現状ではまだクリアにこれという形でできていないことを考えますと、差し当たりは①の規定をしっかりと設けて、さらに広げていく必要性、ないしは不明確ないしは不透明な条項は効力を有しないという一般的な形でさらに発展していく余地があるかもしれませんけれども、それは今後の議論に委ねていくということではないかと思います。少なくとも、今回の検討で直ちにそこまでというのは難しいかもしれません。

しかし、大変貴重な御示唆が得られましたので、今後の解釈、運用に当たって指針になっていく可能性はあるだろうと思います。

以上のようなことでよろしいでしょうか。事務局から何かございますでしょうか。

○上野課長補佐

事務局からは特にありません。よろしく申し上げます。

○山本座長

それでは、本日の議論を踏まえまして、事務局のほうで取りまとめに向けた作業を進めていただければと思います。ありがとうございました。

【4. 所有権等を放棄するものとみなす条項についての意見交換】

○山本座長

続いて、「2 所有権等を放棄するものとみなす条項」について議論をしたいと思っております。同じように、御発言を希望される委員の方は、挙手機能を使ってお申

し出ください。

なお、山本和彦委員は10時30分に御退出されると伺っておりますので、もし御意見があるならば、ということですがけれども、御発言される際には3点目の議題の「解約権の行使を制約する条項」についても御意見、御質問があれば御発言ください。他の委員の方々は、後で機会を設けますので、当面2についての御発言をお願いいたします。山本和彦委員、お願いいたします。

○山本和彦委員

御配慮ありがとうございます。申し訳ございません、10時20分過ぎぐらいに退席させていただきます。

第1点、第2点については基本的には異論はなくて、それで特に意見は出さなかったのですが、1点だけ、恐縮ですけれども、第3点についてこの段階でお話をさせていただきます。

私も何人かの委員が御指摘になっているように、今回の①の提案は第1要件の例示というふうに言うのはなかなか難しい、かなりの程度をもう第2要件の問題に立ち入っているような印象を受けました。特に、「消費者に過重な負担を課す」という「過重な」という評価を入れると、これはもう直ちに信義則に反するという方向にならざるを得ないのかなという文言になっておまして、そういう意味ではやや理論的にこれを第1要件という説明は難しいのかなと。

そういう意味では、沖野委員の御指摘であったかと思えますけれども、端的に解除を制限するというような書きぶりにしたほうが、第1要件の例示として適切なのではないかと思いました。

ただ、1点気になりますのは、渡辺委員の御指摘であったかと思えますけれども、やはり本人確認のために一定の制限というのがあり得るのではないかという部分で、それが第1要件の例示としても適切なのか。通常でも、相手方が誰か分からないのに解除してきたとき、その解除が本当に有効なのかという問題はありそうな感じがしまして、その部分を全て第2要件に委ねていいのかというところはあるのかなと思いました。もちろん合理的な本人確認のためであれば、たぶん第2要件との関係では問題ないということにはなると思うのですが、第1要件の例示として書くとすれば、何か合理的な本人確認の必要があるような場合、ただ、それで当然に電話は全て駄目というようになる話でもないような気がするのです、その辺りは例示の書きぶりの問題かなという感じはしますけれども、その辺りは文言に注意をしていただければいいかなという感じはしました。

要約して言えば、「過重な負担を課す」というような、やや評価的な概念を含めるのは問題ではないかということです。他方で、解除を制限する場合、単に制限するのが全て第1要件の例示に当たると言って良いのかどうかという点は、も

う少し考える問題がありそうな感じがするという事です。私のコメントは以上です。

○山本座長

大変貴重な御意見をいただきまして、ありがとうございます。いただいた御意見を踏まえて、後ほどこの問題についてさらに意見交換をしたいと思います。

それでは、差し当たり、「所有権等を放棄するものとみなす条項」について御意見をお出しいただければと思います。遠山委員、お願いいたします。

○遠山委員

意見は書いたとおりで、基本的にこの方向に賛同しますが、検討事項②に関して、まだ若干引っかかっていますので、お話ししたいと思います。

検討事項②については、細かくは2つ問題があると考えています。1つは、「法令中の公の秩序に関しない規定の適用による場合に比して消費者の権利を制限し又は消費者の義務を加重する消費者契約の条項」、つまり、任意規定を外れた条項の例示に、法令に基づく適法な取扱いをそのまま約款等で定めた条項、つまり、任意規定そのままの条項が含まれてしまうということです。そして、その結果として、法令に基づく適法な取扱いが第1要件に当たってしまうということです。そして、もう1つが、資料15ページや17ページにあるとおり、そのような取扱いが「第2要件に該当し、無効となることがあるか」という点だと考えています。

1つ目の点については、今回、例示を「所有権を放棄する意思表示をしたものとみなす条項」として所有権に絞ったことで、消費者庁資料20ページに挙げられた法律などのうち、「所有権」について定めていないものは、そもそも例示に含まれないことになると思います。

一方、消費者庁資料20ページの質屋営業法の規定や、前々回お話しした保険法24条の残存物代位は、いずれも所有権が移転するあるいは代位すると規定しており、これらについてどのように考えたら良いかと考えています。結論として、消費者契約法11条2項が適用され、この規定をそのまま消費者契約の条項としても無効とならないということであれば、それで良いと考えていますが、第1要件に当たってしまうところが条文として矛盾しているように見え、違和感が残ります。

2つ目の点については、消費者庁資料20ページでは、商法740条、違法に船積みされた運送品の放棄を挙げておられますが、消費者契約法11条1項では、「消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示の取消し及び消費者契約の条項の効力については、この法律の規定によるほか、民法及び商法の規定による。」と定めています。逐条解説では、この「消費者契約の条項の効力」に関する消費者契約法

の規定を「第8条から「第10条」の規定」とした上で、同項について、「消費者契約法の規定と民法及び商法の規定が競合する場合には、前者（つまり消費者契約法）が優先的に適用される」ことについて、詳細に解説されています。

このような中、また、平成28年の改正において消費者契約法10条の第1要件から「民法」や「商法」という法律名が削除された中であって、民法のデフォルトルールよりも商法の規定のほうが消費者に不利になっている場合に、消費者契約法11条1項の解釈やその逐条解説の考え方を踏まえてもなお、「法律で定められているので当然」、消費者契約法10条の第2要件で「信義則に反して消費者の利益を一方的に害するもの」とはならないと判断されるのか、よく分かりません。

この点、消費者契約法では、制定以降、不当条項に関して8条1項各号の内容や8条の2、8条の3を追加し、また、「民法」「商法」という法律名を削った上で、10条に例示を追加する改正をしてきたことから、それまで想定されていた消費者契約法と商法との競合の状況、特に商行為法、とりわけ運送法や海商法では旅客や運送・輸送の安全も考慮して規定が置かれていると考えられることから、それらとの競合の状況が変わってきているのではないかと考えます。今回、消費者契約法8条から10条の見直しを改めて行うにあたっては、11条1項の解釈やそれに関する逐条解説などについても、改めて見直す必要があると考えます。

なお、この点からは、消費者契約法10条の第1要件の例示において「法令に基づくものを除き」などと規定することで、消費者契約法10条の第1要件に当たらないことが明らかになり、主張・立証の仕方も含めて、消費者契約法10条の解釈の明確化につながると考えています。

ただし、これらの点は、ある意味細かな技術的もしくは理論的な問題だと考えており、法令に基づく適法な取扱いが今回の御提案の規律によって無効とされることはあり得ないということが、この場で、また、逐条解説で確認できるのであれば、御提案の方向に賛同いたします。以上です。

○山本座長

ありがとうございました。事務局からお答えがもしあればと思いますが、いかがでしょうか。

○上野課長補佐

ありがとうございます。先ほど御指摘いただきました法令に基づく適法な処分を定めた場合の今回の事務局資料の趣旨ですけれども、18ページに書かせていただいている御指摘は、法令に基づく処分がされる場合には法律が適用されるので、不当条項の問題となるような条項の適用ではないのだという考え方であり、これに従って作っているところになります。

遠山委員が御指摘いただきました質屋営業法や保険法の残存物代位の規定は、確かに所有権の所在そのものについて規定するものと思われるのですが、このような条文に基づく所有権の移転については、仮にそれが条項に書かれていても、不当条項の問題ではなくて、法律の適用の問題なのだという考え方で今回の提案を行ったところになります。

また、先ほど商法の話で、消費者契約法第11条の関係なども御指摘いただいているのですが、今回の事務局資料との関係だけで御説明すると、20ページの商法第740条に関しては、特段、契約条項の効力に関して規定している規定ではないと考えていまして、消費者契約法第11条1項や2項が適用されるような、消費者契約法の規定と競合するとか、矛盾するといった規定ではないとの整理で事務局資料は作っております。事務局としては以上になります。

○山本座長

遠山委員、よろしいでしょうか。

○遠山委員

最後の点は、趣旨をどこまでとらえて競合と考えるかという解釈の問題なので、よく分からないというのが感想ですが、結論として、法律どおりのものは一切問題とはならないということを、事務局、そして皆さんに承認いただけるのであれば、細かいところはこだわりませんので、その点だけ改めて確認できればと思います。以上です。

○山本座長

ありがとうございました。では、今の点も含めて、ほかに御意見あるいは御質問等がありましたらお出しいただければと思います。いかがでしょうか。

渡辺委員、お願いいたします。

○渡辺委員

先ほど申し上げましたように、今後、報告書をまとめられる際に、御提案の内容と問題の所在がきちんと整理されたほうが良いと思いますので、そういう観点で一つ事務局にお尋ね申し上げます。

今回の御提案では、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ということなのですが、不作為のほうは理解をするのですが、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の例が、これまでも検討会では必ずしも示された記憶があまりございませんで、一つあったのがソフトウェアを販売するウェブサイトの利用規約において、何ら

かの情報を企業側に送付した時点で、その情報に関する著作権に関するような、知的財産権を放棄するというものはあったのですけれども、作為をもって所有権を放棄するというものが世の中にあるのかなというのがちょっと疑問だったものですから、そういったものを御存じなのかどうかを事務局のほうに改めて質問させていただきます。

○山本座長

それでは、事務局からお願いいたします。

○上野課長補佐

ありがとうございます。渡辺委員が御指摘のとおり、以前の第8回の資料ではソフトウェアを販売するウェブサイトの契約で、情報を送付したということで消費者の作為というものを捉えているものがあります。

今回の所有権放棄との関係で言いますと、第8回の事例1-6というものがあり、家賃保証契約の条項ですけれども、事業者が保管している動産類のうち搬出の日から1か月以内に引き取らないものについて所有権を放棄したものをみなすとしております。「作為又は不作為」としているのは、このようなケースが純粹な引取を行わないという不作為なのか、それとも積極的な残置行為の作為なのか、いずれとも読める可能性があると考えていまして、作為なのか、不作為なのかという争いが出ないようにすべきではないかという御指摘を以前委員からいただいたことを踏まえています。

このような消費者の前提事実となる行為が作為か不作為かという点で解釈の余地があり得るところで、事務局提案は作為と不作為をどちらも包含しているものになるのですが、こちらの説明の仕方につきましては、今後、報告書を作るときにはしっかり考えていきたいと考えております。以上です。

○山本座長

ありがとうございました。渡辺委員、よろしいでしょうか。

○渡辺委員

分かりました。ありがとうございます。

○山本座長

それでは、ほかに御意見があればと思いますが、いかがでしょうか。
平尾委員、お願いいたします。

○平尾委員

これまで私が言ってきたことの繰り返しになって恐縮です。内容としては、先ほど山本和彦先生が言われた内容とほぼ同調することになります。

第1要件というのは、現在、法文上も、裁判例、解釈上も、権利の制限、義務加重というもので満たされるということになります。かなり広く該当するものです。その上で、消費者の利益を害するかどうかというのが第2要件で考えるべきことになっております。こういった解釈は、今回は現行法をいじる改正ではないはずですので、それが不当に狭められないようにということはきちんと確認していただきたいというところがまず1点。

その上で、例示として何を挙げるかというのは、ある程度絞って例を挙げることになります。2つ気をつけないといけないのは、あくまで例ですので、例示に該当しないからといって第1要件に該当しないわけではないはずで、ほかにも該当するものは現行の解釈と同じで多々あるはずで。

その上で、例示を挙げる意味は何ぞや、と考えていき、さらに今回の検討会である程度絞っていく、不当性の高いものに絞っていく。その結果、所有権放棄、あるいは「加重」という文言を入れるかどうかは問題がありますけれども、一定の不当性の高いものを例示として挙げていくという方向性になっております。

そうすると、これは理論的には第2要件に踏み込まれているとしか理論的に考えようがないものになっておりますので、その点を、別に明文にしろという気はありませんけれども、検討過程も含めてちゃんとそれが分かるように、そういった効果を及ぼすものであるということを経験的に明らかなにすることがやはり必要なのかなと思います。

これは第2要件に推定されると、法律上の推定なのか、事実上の推定なのか、そこら辺はいろいろ解釈の余地はあるかもしれませんが、そういう効果が理論的に付け加わってしまっているということは、これは明らかだと思っておりますので、そういった意見になります。以上です。

○山本座長

ありがとうございました。今の点について、事務局からお答えがありますでしょうか。

○上野課長補佐

ありがとうございます。今、御指摘いただきました点は、これからの報告書案などのまとめのときには分かりやすく説明させていただければと考えております。以上になります。

○山本座長

例示がされた場合に、その例示の意味をどう考えるかは、そういう立法が現に既に一つ行われているわけですが、それを踏まえてさらに消費者契約法第10条1項の例示の意味をどう解釈するかという問題として、今後検討されていくことになるのではないかと思います。

現在の検討会での検討で、その点についてこうでなければいけないという考え方が明確に共有されているわけではないだろうと思いますが、平尾委員がおっしゃいましたように、第1要件で、任意規定と異なって権利を制限したり、義務を加重したりしていることを定めているのですけれども、それだけで例示にしているわけではなく、やはり不当性の高いものを例として挙げていることは共有されているのだろうと思います。それを踏まえてどう考えていくかは次の問題ではないかと思います。

今の点、あるいはその他の点を含めまして御意見があればと思いますが、いかがでしょうか。よろしいでしょうか。

それでは、事前にいただいておりました御意見を見ましても、2についての提案、つまり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消費者契約法第10条第1要件の例示としてはどうかという提案については、おおむね御賛成をいただいたものと見て良いかと思います。よろしいでしょうか。

それでは、本日御指摘いただいた点も含めまして、次回に取りまとめをする方向で作業を事務局のほうで進めていただければと思います。事務局から何かございますか。

○上野課長補佐

事務局からは特別ありません。よろしくお願いします。

○山本座長

ありがとうございました。

【5. 解約権の行使を制約する条項についての意見交換】

○山本座長

それでは、次の「3 解約権の行使を制約する条項」について検討したいと思います。同じように、御発言を希望される委員の方は挙手機能を使ってお申し出ください。ただ、あと10分は山本和彦委員はおられますので、先ほどの御発言に対して特に質問あるいは御意見がもしあれば、それを先にお出しただけると大変ありがたく思います。もちろんそれに限るという趣旨ではございません。いかが

でしょうか。よろしいですか。

では、3について提案が①、②とございますので、それぞれについて御意見をいただければと思います。それでは、遠山委員、お願いいたします。

○遠山委員

意見については書いたとおりですが、提案①については反対です。補足も含めてお話ししたいと思います。

前回の消費者庁の御提案や今回の御提案の①についても、第14回資料26ページや27ページにあるとおり、「民法540条では、解除の意思表示について、法律上一定の方式によらなければならないものではない」、すなわち、「解除の意思表示の方式は、口頭によることがデフォルトルールである」ということが前提にあったと考えています。

しかし、そうだとすると、民法540条が解除の意思表示の方式に関する準則を定めるだけのものなのか、そして、ほかの条文を含めて、民法は解除権の行使についてほかに準則を定めていないのか、という2つの点も考慮する必要があると考えます。

すなわち、民法540条は、「契約又は法律の規定により、「当事者の一方が」 「解除権を有するときは、」その解除は、相手方に対する意思表示によってする。」と定めており、これは、解除権者は誰かについても定めていると考えられます。この点、前回資料で引用されていた新版注釈民法（13）補訂版802ページでは、「解除権者およびその相手方は、契約の両当事者かまたはその地位の承継人である。」とされています。また、この規定は、当事者の一方が「解除権を有するとき」の意思表示の方式を定めているものと考えられます。

そのため、解除権の行使に当たっては、まずは解除権を有するか否かの確認、そして解除権を有する場合に、解除を申し出た方が解除権者その人であるか否かの本人確認が必要となり、また、代理人や相続人などによる解除権の行使であれば、解除権の付与や解除権の承継が行われているかの確認や、代理人や相続人がその人本人なのかという本人確認が必要となります。

この場合に、代理権付与や相続の有無、代理人であるか否かや相続人であるか否かは、事業者側では分からない事情になるので、解除を申し出た方にその点を証明していただく必要がありますが、この場合、委任契約の有無も、相続の有無や相続人か否かも、また請求人が代理人や相続人本人であるか否かも、口頭で証明できるものではありませんので、どうしても書面をいただくこととなります。

この点、犯罪収益移転防止法では、取引時確認として顧客の「本人特定事項」等の確認が必要とされており、本人特定事項については、運転免許証や登記事項証明書などの公的証明書の原本提示を受けるなどの方法によって確認しなければ

ならないとされています。

また、盗難通帳や盗難キャッシュカードによる預金の引出しに関する裁判例においては、民法478条の債権の準占有者に対する弁済における「無過失」に関して、金融機関に一定の注意義務があるとされています。

さらに、民法の第544条は、「当事者の一方が数人ある場合には、契約の解除は、その全員から又はその全員に対してのみ、することができる。」と定めており、例えば、相続人が複数おられる場合に、解除を申し出た方が相続人のうちの一人であっても、唯一の相続人ではない場合には、単独では解除権を行使することができません。

したがって、解除を申し出た方が正当な解除権者か、また、単独で解除できるか否かを書面などで確認することについては、民法のデフォルトルールに基づいて求められる取扱いであり、また、原本や写しによる本人確認は、犯罪収益移転防止法や裁判例などに基づき事業者が行う取扱いであることから、これらについては、今回の射程からは明確に除外されるべきと考えています。

また、支払調書などの法定調書にはマイナンバーを記載することが義務付けられており、現場ではマイナンバーを申告いただくことになり苦労しています。解約によって支払いを行う際にもマイナンバーを書面で申告いただきますが、これは所得税法などに基づくものであり、このようなものも同様に明確に除外されるべきと考えています。以上です。

○山本座長

ありがとうございました。今の点について、事務局からお答えがありますでしょうか。

○上野課長補佐

今、遠山委員御指摘のような、通常の事業者が行っている、例えば法律に基づいて行っているような本人確認などを第1要件の例示から除外するというのも目的に今回の提案をしたところではあるのですが、今回の提案の文言だけではどうしてもそういったものが明確に除外されるか判然としないという御指摘だと思いますので、要件については、より何か具体的なもので通常の事業活動で行われているものが除けないかという検討をさせていただきたいと思っております。以上です。

○山本座長

ありがとうございました。法令の規定によって解除権を行使する場合に必要とされるものを前提として、それをさらに制限する条項を無効とするというのが想

定されている提案なのだろうと思います。それをどうすれば明確にできるかという問題だろうと思います。

ほかに御質問あるいは御意見があればと思いますが、いかがでしょうか。既に書面で御意見をいただいておりますが、他の委員の御指摘等に対して御質問あるいは御意見をいただければと思います。書面でいただいている部分に関しましては、かなり分かれているような感じがいたしますので、この場でしっかり議論していきたいと思います。いかがでしょうか。

御発言がないようですが、今申し上げましたように、御意見がかなり分かれているように思います。特に、現在の提案①で「消費者が容易に知り得ないものとする」についてよりも、とりわけ「消費者に過重な負担を課すもの」というような形での要件設定については、先ほど山本和彦委員からもありましたように、これでは確かに不当条項ではあるものの、第2要件そのものが例示の中に取り込まれることになって適当ではないのではないかと、もう少し第1要件の例示として限定するような形であれば考えられるけれども、このままでは適切ではないのではないかと御意見をいただいたところです。

同様にお考えの方も少なくないかと思いますが、ではどうすればよいかというのが次の問題でして、次にできれば取りまとめに向けた議論をしたいと考えていますので、何か御提案なり、御意見なりをいただければ大変ありがたく思います。このままではなかなか取りまとめが難しくなってしまうだろうと思います。取りまとめが難しいのはやむを得ないのではないかと御意見がもしあれば、それも含めてお出しいただければと思います。いかがでしょうか。

垣内委員、お願いいたします。

○垣内委員

あまり書面に出した意見に付け加えられるところがないのですけれども、御提案の①の点に関しまして、私自身は前段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条項というのが、具体的に条項の内容として想定され、それを条項の効力を否定するという形で対応することが適切な問題なのかどうかということに若干疑問を感じているところがありますので、これは実質的にはやはり運用の問題なのではないかといった印象を持っております。そういう意味で、この点は消費者契約法第10条の文言の形で反映することはなかなか難しいのではないかなという印象を持っているところです。

それに対しまして、後段の「消費者に過重な負担を課すものとする等として制限する条項」というのは、これは条項の内容として想定することそのものは十分可能だと思いますので、こちらを消費者契約法第10条で規制していく、この規制がかかり得るということは何らかの形で現在よりも明確に示すようにするという

方向性には賛成できると考えているのですけれども、山本和彦委員からさきに御指摘がありましたように、第1要件の例示として「過重な負担」という表現ぶりですと、理論的には位置付けがそれで良いのかということが疑問になりそうでありまして、沖野委員からの御提案もありますけれども、何らか別の形で考えることができれば、そのほうが適切なのではないかという印象を持っております。以上です。

○山本座長

ありがとうございました。それでは、沖野委員、お願いいたします。

○沖野委員

ありがとうございます。問題意識は、山本和彦委員や垣内委員、あるいはほかの委員の方々の御意見の中に書かれているとおりで。3点を申し上げたいと思います。

1つは、「容易に知り得ない」という点が、垣内委員をはじめ委員の方々の御指摘もあるように、これで想定したような事例を果たして取り込んでいるのかということです。確かに「容易に知り得ない」というのは条項としてもあり得ると思います。例えば、解除権の行使に関する事項があちこちに書かれていて、それを結局総合して初めて分かるとか、そういうものだとか条項の書きぶりからして一体では何をしたらいいのかがよく分からないというような、そもそも解除権の要件についてもそうかもしれません、そういう場合を拾う余地はあると思いますけれども、恐らく問題視されてしまったのは、ウェブによるけれどもそれが何層にもなっていてやりにくいとかそういった場面だとしますと、具体的な事例とうまく対応してはいないようです。具体的な事例として考えられているのは、結局、行使方法の特定や限定を受けてどのくらい行使しやすく対応しているかという、対応とか運用面ということになりそうなので、そして、運用面も条項の有効性に入れてくるという立場を取るにしても、それはやはり第2要件のところになるのではないかと思いますので、これで全く意味がないとは思わないのですけれども、想定したものはうまくつかめていないのではないかと思います。

次に、「過重な」というのも既に御指摘のとおりです。過重ではあるけれども、信義則に反して一方的に消費者の利益を害するとは言えないというような例があるのかということで、こういうことがそうだというふうを示せば、それは成り立つのかもしれませんが、その場合はまた「過重な」というのがかなり軽い判断になるように思われ。そうすると、むしろ「負担を課す」ぐらいでいいのかもしれませんが、「書面による」というのが負担を課していないかということですが、負担と言えるか、その評価になってくるかと思えますけれども、いずれにしても

「過重な」というのが第1要件の例示としては第2要件の判断を実質的にも先取りしているのではないかという気がいたします。

3つ目として、ではそれでどうするかです。例えば「過重な」を取ればいいのかというのが今のお話として申し上げたところですがけれども、事前意見では、解除権の行使方法を制限する条項とする考え方を記しておりました。見そうすると、たぶん遠山委員がおっしゃったような事例は問題がないと想定した上で、かつ、この例示は基本的には不当だという推定が働くようなものを受けているのだというときに、やや広げ過ぎではないかという御指摘は確かに分かるところです。ただ、解除権があつて、あとは行使という段階で、行使方法に何らかの制約をかけるのは、それで不当だと推定するという立場を取るならば、解除権の場合は権利行使の確保において行使可能性を確保することが非常に重要だという考え方もできるかとは思いますが。ただ、それでは適切ではないとしますと、別の案として解除権の行使を困難にする条項ということも考えたのですけれども、結局、困難にするというところの評価が入ってきますので、問題の解消にはなりません。ただ、「過重な」に比べますと、例外的な許容の可能性のある形になっていると言えるのかもしれない。

もう一つの案として、遠山委員の御指摘も踏まえて考えますと、例えば解除権者の確認に必要な範囲を超えてとか、そういう限定を付すということは考えられないだろうかと、今いろいろ伺っていて思ったところです。これも、こなれていないことは確かですし、何がその必要な範囲かという問題がなおあると思いますけれども、以上です。

○山本座長

ありがとうございました。それでは、平尾委員、お願いいたします。

○平尾委員

ちょっと感想めいた感じにどうしてもなってしまうのですが、本人確認、解除権者かどうかを確認するためというのは必要でそれが制限に入らないようにするというのは共通認識だと思っています。

その上で、本来、権利として解除権行使が認められるものを制限する、本人確認以外の場面、そういったものを対象に文言として整理していくとしか言いようがないと思います。沖野先生が最後に言われたような、ちょっと逆の書き方というか、そういうものが対象外というような書き方も一つの例かなと思います。

今回事務局で提案されたように、いろいろ場面を設定しようとするとうちでもうまくいかないなど。「過重な」というのを第1要件で出すのは問題があるのかなと私も思います。

ある程度制限する条項だけれどもこれは当たらないというような書きぶりもあるのかもしれないなど、今、皆さんの御意見を聞いていて思いました。以上です。

○山本座長

ありがとうございました。ほかに御意見、あるいは御質問等がありますでしょうか。山下委員、お願いいたします。

○山下委員

私も基本的には委員の皆様と同じように考えていいのではないかと考えているのですが、他方で遠山委員に御質問ですけれども、本人確認等に一定の時間がかかって、その間に対処し切れないというのは全くそのとおりだなと思ひまして、その事業者に過度な負担になってはいけないというのはおっしゃるとおりですが、他方で、本人確認に一定の時間がかかることで、解除の意思表示として正当なものかどうかの判断が遅れ多様な場合に、具体的に事業者にどのような不利益があるのかを確認しておきたいと思ひました。

要するに、最終的に確認に一定の時間がかかったのだけれども、この意思表示が正当なものであったというときに、その意思表示が申し込まれた時点で解除がなされたと見るのか、それとも確認が取れた時点で初めて解除の効力が発生すると見るのかということと違ってくるのかなと思うのですが、そこに一定のタイムラグがあることで、事業者として、その間解除が成立していないとすることに非常に大きな利益があるのかどうかということについてお伺いしておきたいと思ひたのですが、よろしいでしょうか。

○山本座長

御質問ですので、遠山委員、よろしいでしょうか。

○遠山委員

山下委員の御質問に正確にお答えできていることになるかどうか分かりませんが、問題は、解除の時期がいつになるかではなく、誰が解除権者であるかや、解除がどのような状態で行われるかということ、法令に基づいてきっちり確認しなければならぬということです。それを証明していただくためには書面を出していただく必要があるのですが、それが「負担」であるということになれば、免許証の写しやマイナンバーの写しを求めることができなくなります。マイナンバーに関しては主義・主張をもって確信犯で断られる方もおられるので、まず書面を求めるといった問題だと考えています。

そのような書面での証明ができないということになると、例えば、解除権者が

本当は複数いたのに1人に対して支払うと二重払いの問題などとなりますし、法令に基づくものではありませんが、意思確認が十分でないで誤払いの問題となり、また、振込先口座がきっちり書かれていないと誤送金の問題となります。金融機関の実務のお話になりますが、そのようなことを防ぐために意思を確認し、本人確認をし、解除できる状態かどうかを確認し、精算金があれば振込先を確認するということを行っています。以上です。

○山本座長

山下委員、よろしいでしょうか。

○山下委員

ありがとうございます。もちろん解除の時期だけの問題ではないということは理解しているのですが、他方で、ここで問題になっていることが、本人の解除の意思が容易に確認できるのだけれども、事業者が指定した方法では確認ができないような場合も、この条項を盾にとって解除ができないと主張するような事業者がいる場合であり、そういった場合にこの条項が無効だというふうに言えることがやはり重要で、通常の意味確認で形式を指定しておくというのは当然認められてしかるべきですが、他方で、その手段に限定することで他の手段による余地を全く認めないというような運用の仕方をするを問題視しているのかなと思っていたのです。これは意見としてということですが、そういう問題意識で発言させていただきました。

○山本座長

恐らく第2要件で無効とされるべきものがあり得るけれども、第1要件の例示に引っかけられないということになると、例示として挙げる意味が乏しくなる。したがって、何らかの形で問題になるような場面も取り上げられるような例示の方法がないかという方向での御意見ではないかと伺いました。

どう定めればよいか問題になっておりますので、その点についての御示唆がさらに得られれば大変ありがたいと思いますが、難しいでしょうか。山下委員、どうぞ。

○山下委員

私も遠山委員の御意見を伺っていて、沖野委員が先ほど言われたことですが、本人確認に必要な場合以外で方式を定めるとか、解約権を制限するようなものを捉えるのかなと思っていたのですが、どこまで具体的に書いていいものかというのがちょっとよく分からなくて、具体的な提案がなかなか難しいなと思っていた

ところです。

○山本座長

ありがとうございました。楠委員、お願いいたします。

○楠委員

解約の話は、私もヤフーにいた時分には、入会はできるだけ簡単にして解約は難しくして、と動線設計をやっていたこともあるので、いろいろ見直しをしなければいけないところはあるなと感じております。

確かに、例えば払い戻しの対象となるべき者が複数いる場合なんかには本人確認をきっちりやらなければいけないということはありますけれども、本人確認自体も非対面でもeKYC（オンラインによる本人確認）を含めて容易な方法はいろいろ出てきているところですし、恐らく銀行口座も解約とかの亡くなられたときの相続なんかにも似たような面があると思うのですけれども、そういった複数の人に返金をしなければいけないみたいな場合に、それに対して二重払い等が発生しないようにするというのは、これはもう正当な理由があってやっていることなので認めるべきだと思うのですが、世の中の大半の、特にオンラインで結ばれる契約は一人の個人が毎月幾ら払うみたいなタイプの契約がほとんどでありますし、それに対して、入会は簡単にできるけれども、退会が非常に難しい、紙を送ってきたり、判子を押させたりというものは大変多いことは、これはやはり何かしら規制をすべきだと思います。

一つ、これは別の議論になるかもしれないですけども、例で言うと、カリフォルニア州法なんかの場合には、例えばオンラインで簡単に契約できるものについては解約も同じくらい簡単にできるようにしなければいけないということを法律で定めているのですね。オンラインのサブスクリプションサービスでは、大手事業者でも相当悪質なケースがいっぱいありまして、例えば『ウォール・ストリート・ジャーナル』なんかは、普通に日本から契約をしても、電話をかけるとか相当不便な方法でしか解約ができない。ただ、住所のところをカリフォルニアというふうにした瞬間に解約ボタンがちゃんと出てくるのです。

なので、これだけオンラインで毎月幾ら払うみたいな契約が増えている状況でするので、少なくとも本人確認が、例えば利用者にIDを払い出している等で簡単にできるもので、少なくとも1人を相手とした契約に関してだけでも、入会と同じくらい簡単に解約できるような仕組みをきちっと縛っていくということは日本もぜひ考えるべきなのではないかと思います。以上です。

○山本座長

ありがとうございました。御指摘のものは、22ページにありますとおり、前回のときに提案をしてみたものでして、もちろんカリフォルニア州法を参考にしたものでした。これがそのままうまく条文で書けるのか、これで本当によいのかという点については、前回も御議論がありましたので、それを踏まえて今回の提案になっているわけですけれども、どのようなものが問題か。問題でないものもある。問題でないものを外すことはもちろん必要なことですが、結果的に問題のあるものが残ってしまう可能性がある。そこが一番問題であり、悩ましいところではないかと思えます。

今の点を含めまして、御意見あるいは御提案がもしあればお出しただければと思いますが、いかがでしょうか。よろしいでしょうか。

沖野委員、お願いいたします。

○沖野委員

ちょっと今まで言っていたこととは違うことを言うことになるのですが、遠山委員にまず事務局提案との対応での御理解について確認をさせていただきたい点があります。私は、単純に書面に限定して解除権の行使を要求しているというか、そういう方法でないと受け付けないとしている場合は、確認のために必要であって、基本的には問題がないと判断されるのではないかと思っております。そういうことであれば、もともとの事務局の御提案からすれば、過重な負担でもないということになるので、要件に該当しないということになるのではないかと考えていたのですが、今回の御指摘は、そういう書面だけではなくて、いろいろな証明文書とかも出してもらうので、やはり過重な負担だと評価されることになるという、ということになりますでしょうか。

○山本座長

では、まず、遠山委員、お願いしてよろしいでしょうか。

○遠山委員

今回の御提案①がそのまま条文になる前提で考えていますので、その場合、書面であっても「過重な負担」といわれるお客様は出てくると思われまして、先ほども申し上げましたが、マイナンバーについては、いろいろ理由をつけて出たくないとおっしゃる方がいらっしゃるため、このまま条文になれば実務に影響すると考えています。

また、先ほどからインターネットやオンラインの事例が出ており、また、資料で挙がっているのはオンラインの事例ばかりと見ていますが、消費者契約法はあらゆる契約の解除に関する規律であることから、所定のフォーマットとして書面

での請求を求めるだけでなく、証明書類の提出を求めるケースも多いため、それら全てにこの規律が適用されるとなると、規定ぶりの問題もありますが、そもそも口頭によることをデフォルトとすることが本当に良いのかについて、疑問に思っています。以上です。

○山本座長

沖野委員、よろしいでしょうか。

○沖野委員

ありがとうございます。なぜお伺いしたかという、先ほど「過重な」というのもレベル感があるので、ある程度の重い負担とか、そもそもこれは負担だという形にしたときにはなかなか難しいかもしれませんが、それでも正当な理由があるという場合があり得るのかと伺ったのですけれども、今のマイナンバーの御苦労ということを考えると、一応それは重い負担かもしれないけれども、それは正当な理由があってしていることなのでというお話しですので、先ほどの第1要件、第2要件の切り分けからすると、事務局の御提案のような形でもきれいに対応する場合もあることがわかりました。さらに今考えておりましたのは、規定が全くなかったときに今どう動くかという、遠山委員から民法540条について、それを実現するためにも解除権者であるのかといった確認措置はどうしても取らなければいけないのだから必要なのだというのは、それはそうだと思うのですが、他方で解除の意思表示の方式については何ら限定がされていない、むしろ限定を置く条文があって初めて限定されるという前提だと思います。また、山下委員がおっしゃったような、書面は要求しているけれども、ほかの方法からも十分確認できるのに、書面がないからということで解除はできませんというような対応ですとか、それで例えば期間が終わってしまうとか、書面だけであっても問題もあるという御指摘があったと思います。

ですから、やはり口頭でも意思表示として認められるものであれば十分だという規律に対して、例えば書面によるということになっていけば、現在でも10条の第1要件には該当することになると思います。権利行使について消費者に負担を課しているとして義務過重と言えるかもしれないし、いろいろなやり方があるはずなのに、特定の方法に絞り込んで消費者の権利を制限しているとも言えます。

そうすると、何も規定がなかったときには、現在、それはもう第1要件をパスして、第2要件の段階で、しかし、書面によっていることがそれで限定されているということが問題ないのかということ、問題ないという判断になっていくのではないかと思います。

さらに、そうしたときにわざわざ第1要件の例示として置くのは、基本的には

それはもうアウトですという推定が強く働くようなものだけでも、合理的な場合もありうるというものを切り出すということであると、これがこれまで言っていた、あるいは最初に出した意見と違うということなのですが、そういうことを考えますと、もう少しこなれた形にさせていただければとか、「過重」という表現をもうちょっと何とかできないかと思うのですけれども、ある程度評価的なものが入っていたとしても、結局ここに出すのは、基本的にそれになると第2要件も該当するというタイプのものであること、ただ、そうではないという判断は、もちろん契約類型によって、あるいは取引の事情によってありうるというものを示すことになります。そうしたときに、今、問題視しているのは、やはり分かりにくさとか、負担を非常に課しているとか、そういうものを捉えているのだということを示すということ、事務局御提案の線で少しブラッシュアップしていくといいと思いますけれども、この形でいいのではないかと考え直すに至ったということです。すみません。

○山本座長

ありがとうございます。どのように定めるかということがうまくまとまるのであれば、恐らく規定を設けることについて御賛同が得られるのではないかと思います。ただ、「過重な負担」のみでは、第1要件の例示として挙げるのはやはり難しいという点も、ほぼ皆さん御理解されているところのように思います。どのようなものであれば可能か、これまでもずっと議論してきましたし、楠委員が御示唆していただきましたように、前回、締結の際と解約の場合とで、後者のほうが制限が大きくなっていることは不当性を示す徴表になり得るのではないかということについてご検討いただきましたが、それも常にそう言ってよいかという点については御異論もあったところでして、これだけをそのまま書くというのも難しいかもしれません。

そうすると、「過重な負担」と言っているものが実際には何か。すぐに思い付くのは、契約の性質に応じて変わってくるだろうということですがけれども、解約を実際にするための費用あるいは労力が不相当に大きくなっているタイプのものが恐らく第1要件の例示にふさわしいものではないかと思えます。

しかし、「不相当」といいますと、やはり評価的な要素が入っていることになるわけですし、そこがどうなのかという問題はまだ残るところかもしれません。しかし、「過重な負担」とのみ書くよりはさらに絞り込むといえますか、明確化するようなものではあるかもしれません。いずれにしても、さらに多くの方がなるほどと思えるようにしていくには、もう少し検討を詰める必要があるかもしれません。

おおむね御議論いただいたところかと思いますが、この状況を踏まえてさらに

御意見がもしあればと思います。

遠山委員、お願いいたします。

○遠山委員

事務局への御質問も含めてお話ししたいと思いますが、資料27ページ、28ページに、解約権の行使を制約している条項として「契約条項が用いられる例」が幾つか挙げられています。先ほどの議論との関係では、この契約条項の例は、ご提案の消費者契約法10条の例示に当てはまり、かつ、第2要件にも当てはまることから、無効とすべきものであると事務局では考えておられるのかについて、教えていただければと思います。

光回線の例では、設備の撤去工事が必要となるため日程の調整も行うことから、電話での受付としているケースがあるようですし、また、インターネット通信教育の例も、受講コースごとに受講料の支払方法が異なり、返金方法や教材の取扱いなども異なるため、コースごとに電話の窓口を設けているようです。また、スポーツクラブや自習スペースの例では、会員証の不正利用の防止を目的に会員証の返還を求めることがあり、一方、それらの契約は施設の利用を目的とすることから、来店の際に店頭で受け付けるという規定にしているようです。

このようなことから、結局、「窓口に行っても開いていない」「電話をしたがつながらない」ということが問題なのであって、契約条項自体に問題があるということには直ちに結びつかないと考えます。契約条項の趣旨を説明すれば御理解いただけるのですが、事業者は、相応の理由があつてそれぞれの条項を設けており、その意味では、「電話がつながらない」「窓口が開いていない」など、運用の問題が圧倒的に大きいと考えます。その点でも、ご提案①の、口頭をデフォルトルールとし、何かを加えれば問題とするような規定は、普通に行われているあらゆる取引が問題となりうるため、影響があまりにも大きいと考えます。

事務局には、事例を挙げられた御趣旨をお伺いしたいと思います。

○山本座長

ありがとうございました。それでは、事務局からお願いいたします。

○上野課長補佐

事務局としては、27ページと28ページの事例は不当な事例として紹介している趣旨ではございません。前回、委員の先生方から、この問題には不当条項の問題だけではなく運用の問題もあるのだという御指摘があつたことを踏まえ、純粋に契約条項の中で解約の方式を制限しているものとしてどのようなものが見られるのかということで例として示させていただいたものになります。

ですので、ここの事例がそもそも不当なのであるということで書いているわけではなく、こういったものを踏まえてどういった要件設定があり得るのかということ御議論いただければと思った次第です。

なお、今回の提案の「容易に知り得ない」や「過重な負担」というものも、27ページ、28ページの事案を一部参考にして作っている要件で、例えば「容易に知り得ない」という要件については、27ページの一番上の事例のように、解約の具体的な方法についてはあらかじめ指定された通知方法といった形で利用規約自体には詳細に書かれておらず、重要事項説明書の記載の内容が契約条項に含まれればという前提ではあるのですけれども、別途、重要事項説明書の中に書いてあるとか、そういったものを「容易に知り得ない」というものの一つの例として考えているところです。

あとは、「過重な負担」というものも、27ページ、28ページの例が不当という評価ではないのですが、例えば、電話をかけるとか来店することが消費者にとって不相当に重い負担になっているような場合があるのではないかという趣旨で作らせていただいた要件になります。事務局としては以上です。

○山本座長

ありがとうございました。遠山委員、よろしいでしょうか。

○遠山委員

はい、結構です。ありがとうございます。

○山本座長

ありがとうございました。提案の①と②がありまして、主として①について御意見をいただいています。②については、事前にいただいた御意見ではおおむね方向性としては理解できるということではありますけれども、どのような形でどう定めるのかという点については、なお留保される方もあったかと思います。

②につきましても、もしここでさらに補足して御意見があるようであればお出しただければと思います。遠山委員、どうぞ。

○遠山委員

基本的に、努力義務を置くという方向には賛同しますが、どのようにすれば努力義務を満たしたことになるのか、よく分からないと考えています。そこで、例えば、このようなケースは満たしていると考えて良いか、伺いたいと思います。

先ほど申し上げたように、資料では、オンラインやウェブサイトの事例が多く挙がっていますが、対面でのお客様対応を中心にしている事業者は、通常、契約

の締結時に商品・サービスの説明書をお渡しし、その中に解約の方法や解約の際の連絡先（コールセンターや支社・営業所の電話番号や住所）が記載されています。そして、消費者がそこに連絡すれば、お客様の状況に応じて、必要な書類を御案内する体制としているケースがあります。

その場合、御提案は「消費者が契約を解除するにあたって」とされていますが、事業者は、契約締結以降、1回だけではなく、さまざまな形で解約の方法をお知らせし、また、説明書の保存をお願いしたりしており、問合せを受ければ説明できる体制を整えていますし、会社によってはコールセンターの応答率を意識して対応しています。そのため、契約締結時の対応とあわせて全体としてお客様が解約できる体制を整えていけば、御提案の努力義務を満たすことを確認したいと思えますし、また、そうでないとなれば、実務の変更が必要となり、影響が大きくなります。その点も含めてどのようにお考えなのか、まずは事務局にお伺いできればと思います。

○山本座長

ありがとうございます。規定の定め方にも関わるかと思えます。事務局のほうからお願いしてよろしいでしょうか。

○上野課長補佐

今、遠山委員に御指摘いただきました点も委員の先生方に御議論いただきたいと思っているところであります。

ただ、事務局提案の趣旨としては、消費者が解約をするに当たって分かりやすくなっているかどうかというところにフォーカスしているものであります。ですので、解約するにあたってということで、契約締結の段階から一定程度説明はされていて、その後も体制整備が続いているというケースであれば、努力義務の趣旨を満たしているという考え方もあるのではないかと考えているのですが、ここは御議論いただきたいと思っているところです。

以上です。

○山本座長

ありがとうございます。それでは、ほかに御質問あるいは御意見があればと思いますが、いかがでしょうか。

この点は、定め方をどうするか、定めるとしてもどこにどのような形で規定をするか、幾つか問題が残っているように思います。その点についても御意見あるいは御質問をいただければと思いますが、いかがでしょうか。次回の取りまとめに向けて考える手がかりをいただければという趣旨です。

平尾委員、お願いいたします。

○平尾委員

まず、こういう規定を作ること自身はいいことで、進めるべきだと思っています。今まで情報提供とかが契約締結の場面しかありませんでしたので、履行場面といいたいでしょうか、履行から解約まで含めた努力義務ということでもいいと思いますし、そういう意味では消費者契約法第3条とはまたちょっと違う立て付けになるのかなという理解でございます。

もう一つは、質問も絡めてですけれども、「情報提供する等の配慮」ということで、解除がしやすいように配慮をするという、配慮というのはもうちょっと広い意味なのかなと思いました。例えば、情報提供だけではなくて、いろいろサポート体制というか、きちんとした企業は既にやっているところなので、それをさらに進めようという感じになろうかと思えますけれども、事務局のほうでは情報提供以外の配慮というのか、サポートというのか、もし具体的なイメージがあれば、議論の土台を共有しておきたいと思いましたので、御質問いたします。

○山本座長

ありがとうございます。沖野委員からも手が挙がっていますので、沖野委員の御発言をいただいてから事務局にお答えをお願いいたします。

では、沖野委員、お願いいたします。

○沖野委員

ありがとうございます。私も提案の②につきましては、契約締結後の、かつ、これですと特に解除という点ですので、契約締結の段階でももちろndという場合に解除ができるかとか、その場合にはどうしたらいいかということもきちんと情報提供することが求められると思えますけれども、ただ、契約締結時にはイメージもできないことですし、やはり実際にその権利行使が必要になった段階において、その権利行使ができるような措置を取ることが必要だということを明らかにする点で非常に重要ではないかと思っております。

そのことは、解除権の行使だけではなくて、一般的に契約上の権利についてもそうで、契約上こういう権利があるということだけれども、それを行使するにはどうしたらいいのかとか、あるいはそれを書いているだけで、行使しようとするとき実際にはできないようになっていないことがないように、今、平尾委員がおっしゃったようなサポートなのではないでしょうか、そういう一環としてとりわけ情報提供が重要だと考えられます。その意味では、契約締結段階だけではない、全体にわたっての配慮なり情報提供なりが必要であるということを確認化することに意味が

あるのではないかと考えております。そのような規定と考えております。

また、そういうふうにと考えると、御意見の中で、解除権を行使するといろいろな不利益もある、行使するとどういう法律関係になるのかといった点も踏まえて、解除権行使の意思決定自体をできるようにする必要があるとのお話がありましたので、解除権を行使するかどうかを決めるときの情報提供も行うことが必要になってくるのではないかと考えております。そうすると、かなり一般的な話になるので、総則に当たるような部分の話になるのではないかとはいったところだと思います。以上です。

○山本座長

ありがとうございます。それでは、事務局からお願いいたします。

○上野課長補佐

先ほど平尾委員からいただきました御指摘ですが、「情報を提供する等」ということで、情報提供以外のものを何か想定しているかというところは、ここも委員の先生方に御議論いただいてアイデアをいただければと思っていますところ。

事務局としては、31ページから33ページまでの事例の中で、何をすれば消費者にとっていいのかということを見ると、中核的なものは分かりやすく情報を提供するという点だとは考えているのですが、電話がつながりにくいとか、そういったものは必ずしも情報を分かりやすく提供するというだけで拾えるのかというところが悩ましい部分もあるかなと思っています。ここは情報提供以外の要素として何か考えられるものがあるかという視点で御意見をいただければありがたいなと思っています。以上です。

○山本座長

ありがとうございます。沖野委員の意見も今の点に関わる部分があったかと思えます。

ほかの委員の方々からも、とりわけ今の点につきましてどう規定するのが望ましいかということでもありますので、追加的に御意見あるいは御質問等をお出しいただければ大変ありがたく思います。いかがでしょうか。

坪田委員、お願いいたします。

○坪田委員

ありがとうございます。非常に具体的な話になってしまいますので、一例としてお聞きいただきたいと思えます。例えば運用の面で、回線が混んでしまっていると。あえて、ほとんどないような回線、電話に出る人がいないような状況にも

かかわらず電話でお知らせというのは論外ですから、そうではないはずだったのだけれども、何らかの事情で解約をしたい方が殺到する状況が起こるとか、何か状況が変わったとき。そういう場合であれば、例えば回線がこういった事情で混み合っているのだからこうしてくださいとか、そういった案内をするなどして、結果的に解除の場面において、消費者に、契約をするときには簡単であったにもかかわらず解除できなくさせているのではないかという、あらぬ誤解を招くことがないような形にすることまで、この場面というものは含まれても良いのかと。

では、これを実際にどのような形で記述していくかというのは私は分からないのですが、現実の場面としては、その運用について何らかの状況の変更があれば、それをその場面で伝える、情報提供するというのも消費者にとってはありがたいことだと感じております。以上です。

○山本座長

ありがとうございました。ほかにいかがでしょうか。もちろん一般的には本来はあまり問題にならないはずのことが、悪質な事業者においては問題になる、だから規定が必要であるという考え方があり得るところです。例えば消費者の正当な権利の行使を妨げてはならないというのは、もう書くまでもなく当たり前のことであって、これはむしろ努力義務でも何でもなく、してはいけないことだろうと思うのですが、そういったものを目に見える形で示すことによって、とりわけ悪質な事業者に関しては是正を促す根拠になる。こういう考え方はあり得るところですけれども、これを消費者契約法において本当に書くのかとなると、また考えないといけないことが出てくるように思います。

情報提供に関しては、一般的には民法の基本的な立場からすると、自らの権利を守るのは自分であって、自分で情報収集するというのが基本であるとする、相手方である事業者のほうから情報を提供する義務は直ちには出てこない、努力義務という形で、現在でも消費者契約法第3条に規定がありますが、それをさらに拡充するという考え方はあり得るように思います。

小浦委員、お願いいたします。

○小浦委員

ありがとうございます。今、皆さんの意見を聞いておまして、私も②の規定が入ることは消費者にとっては大変重要なことかなと思っております。

遠山委員がおっしゃったように、もう既に契約のときから解約に関する説明をしているとか、書面に記載してあるとか、そういう事業者が多いと思いますし、私もそういうことを経験したことがございます。ですので、この規定が入ったとしても、きちんとやっている真っ当な事業者にとってはさらなる負担になるとい

うことではなく、解約に際して消費者とのトラブルも避けられるということですので、この規定を入れていただきたいと思います。

やはり契約をするときよりも解約に使うエネルギーというのは大変大きいもので、負担が大きくなります。そこを少し配慮していただけるような規定になるといいなと思っています。

ほかの委員の方も書いていらっしゃると思うのですが、解約に関する説明は努力義務というよりは、もう少しきつめの義務にさせていただけると、悪質な事業者の不正行為も防げるのではないかなと期待をすることもありますので、消費者契約法第3条に合わせて努力義務ではなく、こちらはもう少し強めの規定にならないかなと思っています。以上です。

○山本座長

ありがとうございました。平尾委員、お願いいたします。

○平尾委員

今出ていたような、義務の中身をどう考えるかという話です。二通りあるかと思ひまして、もともとある権利を阻害するような、情報を操作するとか、情報を隠すとか、そういったものは本来の権利を制限するものであり、これは努力義務ではなくて法的義務の射程だと思ひます。そんなことをしては駄目でしょうという義務だと思ひます。

さらに進んで、例えば今回「等の配慮」となっていて、私の理解では、さらにサポートするような配慮ということであれば、それは努力義務の範疇ということになるかと思ひます。大枠的にはそういった整理で、義務のほうもできれば詰めたいほうがいいかなと思ひました。以上です。

○山本座長

ありがとうございます。ほかにいかがでしょうか。よろしいでしょうか。

渡辺委員、お願いいたします。

○渡辺委員

私の意見は意見書に書かせていただいたとおりですけれども、この問題、つまり解約権の行使を制約する条項は、①も②も、各委員の方々のお話を伺っていても、まだ具体的な提案というのは絞り込める形で議論が練られていないのではないかなと、感想で申し訳ないのですけれども、そういう印象を持っております。

お話を伺っていても、運用の問題なのか、条文としても問題なのかというのが定かではありませんし、事務局から御提案されている内容も必ずしも不当な条項

ということで御提案されているわけでもありませんし、事業者側の実務としても、本人確認だけではなく、様々な理由で事情があって消費者の方に一定の手続をお願いしている場合もありますので、その辺の整理がきちんとされていないのと、この検討会に集まっていらっしゃる皆様方の認識もかなり差があるように思いますので、報告書の中で一定の方向性を書くというのは難しいのではないかと思います。感想で申し訳ないのですけれども。

○山本座長

ありがとうございました。ほかにいかがでしょうか。よろしいでしょうか。

○山本龍彦委員

大学で若干インシデントがありまして、出たり入ったりしておりまして、すみません。先生方の御意見を全て伺っていたわけではなくて、重複になっていたり、的外れなものになっているかもしれません。私は②の御提案については賛成をしております。やはりデジタル社会、プラットフォーム社会と云っていいのか分かりませんが、そうなりますと、サブスクリプション契約が増えていくという実態があると思います。

そのとき、ある特定のプラットフォームなりにロックインせずに、自由にプラットフォーム間を移動していくというような、これはデータポータビリティとか、いろいろな権利とのシナジーということなのかもしれませんが、恐らくそういう契約形態になっていくことを想定すると、やはり解約のやりやすさということは、消費者保護という観点だけではなくて、経済を発展させる上でも重要なのかなと思っています。

例えばNetflixは、むしろユーザーのデータを取って、しばらく使っていない人には一時的に解約を勧めるといったこともやっている。そこまでやっているところもあるわけですので、恐らく今後は、単に権利を妨げないということだけではなくて、努力義務として解約の方法を分かりやすくしていくということは求められるのではないかと思います。

あとは、この努力義務をどれぐらい果たしているのかという「通信簿」が必要だと思っています。そういったモニタリングを、これは消費者団体なのかは分かりませんが、そういったことをやっていって、努力義務をちゃんと果たするようなインセンティブ設計というものも同時に構築していく必要があるのかなと思っています。以上です。

○山本座長

ありがとうございました。ほかに御意見があればと思います。

高橋委員、お願いします。

○高橋委員

私はこの解約の問題は基本的に運用の話だと思っていまして、本来的には行為規制になじむのではないかと思っております。したがって、消費者契約法がどこまでのことができるのかということについて非常に悲観的になっているところがあって、不当条項のところで作るとしても、解除の在り方は、各委員がおっしゃったとおり、いろいろな対応があり得るところに、一律にこの条項が不当であるということまで言えるかどうかは非常に難しいのではないかと思っております。

では、行為規制ができるのかと言われると、それもまた難しい。少なくとも情報提供の部分に関しては、解約はこんなふうにはできるのですということを知りやすくお示しするのは必要なことだと思いますので、この努力義務は入れたほうがいいのではないかと思っておりますが、本質的には、解約の際に不誠実な対応をしてほしくないということなのではないかと思っていて、それは消費者契約法に書ける、書く必要があるような内容かという点を迷っているところです。通常、それは全ての事業者がやるべきことなので、あえて書くとする、メッセージ性はあると思うのですけれども、どのような形で規定して、それがどのような効力を持ち得るかというのは、もう少し詰めたほうがいいのかなと思っております。以上です。

○山本座長

ありがとうございます。行為規制の問題という側面があるというのは御指摘のとおりだと思います。消費者契約一般について行為規制を定める法律が存在しないというところとも関わっているのかもしれませんが、消費者契約法の役割をどう見るか、そこともつながる問題ではないかと思っております。ありがとうございました。

後藤委員、お願いいたします。

○後藤委員

ありがとうございます。私も意見を出したとおりですが、消費者庁の提案①については、方向性は理解できなくもないものの、これを規定することとなると、事業者としては具体的にどのような行為が規制の対象となるのか明確でなく、このまま導入すれば相当な混乱が予想されるため、例示として示すことはなかなか難しいと思料いたします。

次に、消費者庁の提案②について、努力義務をどうしても規定しなければならないということであれば、ある一定の形を作って規定することには反対しません。

その場合も、努力義務としてはどの程度のことをやらなければいけないのか。

逐条解説などで具体的に示されないと混乱のもとになると思います。理念的なものとして努力義務を設けていくということについては反対するものではありません。以上です。

○山本座長

ありがとうございました。坪田委員、お願いいたします。

○坪田委員

ありがとうございます。実際、運用の面であるとか難しいところがあるとは思っておりますし、行為規制の部分でもあると思っております。しかし、条項として最初から、解約の場合は「〇〇のみです」みたいな形に書いてありますと、それだけで制限されてしまって、実際、解約ができない状況にあつて、それに対してどうにかならないかと言っても、最初から条項として書いてありますから、うちはそのとおりにやっていますとなってしまう可能性が非常に高いわけです。やはり運用とどう切り分けるかというのは一つ検討課題だと思っておりますが、不当条項として規律を設けていただきたいと考えております。

また、ほかの委員の方もおっしゃっていますが、消費者契約法第3条との関係で義務をどこまで課すかというのはなかなか難しいところだと思います。しかし、今まででいきますと、努力義務だけであれば、努力をしているという一言で終わってしまう可能性を非常に懸念しています。

消費者契約法というのは、これまで契約締結において、勧誘において、どうであるかということを経律していたことから考えますと、事業者の側から見れば契約締結が一番大きなエネルギーの部分だと思いますけれども、消費者は契約をするときには期待を持って契約していますから、あまり大きな負担にはならないことがあります。契約解除の場面は大きな負担になっていますので、消費者契約法がカバーできる部分ができるというのは大きな意義があると思っております。以上です。

○山本座長

ありがとうございました。よろしいでしょうか。御意見をいただきまして、どうもありがとうございました。まとめるのがなかなか難しいのですが、①に関しましては、現行法でも、解約権の行使を制約する条項は、消費者契約法第10条第1項の前段要件に当たると言えば当たりますので、消費者契約法第10条の第2要件によって、それが不当条項として無効になるか、それとも有効なのかが決まる。現状でもそうであるということはそのとおりのだろうと思っております。沖野委員が御指摘されていたところ。その上で、第1要件の例示として書き出すことが

必要か、適当か、適当だとしてどのように定めるか。ここについては様々な御意見があって、まだ一致を見ていないように思います。

必要性があるという御意見もかなりありますが、それを現在の提案のような形、とりわけ消費者に過重な負担を課すという形ではなかなか難しいかもしれない。必要があるのではないにもかかわらずなど、その他の定め方についても御提案いただいたところですが、なお検討の余地がありそうです。

さらに、それとともに、ないしはそれ以前に、そもそも真の問題は悪質な事業者ができる限り解約をできないように、妨げるような行為をしているという問題ではないか。その意味では行為規制の問題、ないしは運用の問題の面が大きいのではないか。それはそれとして、不当条項という形ではない規制を設けるほうが実効的ではないか。ただ、それにしても、それをどう規定していくかという問題はある。このような御議論をしていただいたのではないかと思います。

②につきましては、方向性としては、少なくとも情報提供について努力義務を定めることには意味があるのではないか。ただ、情報提供だけの問題にとどめるべきかどうかについては、表現はともかくとして、解約をできる場合においてそれを支援するような形での事業者側の努力も求めても良いのではないかという御意見もあったところです。

それらについてどのように規定できるか、この点についてはまだ明確ではないという御意見もありましたので、それをさらに検討して、明確にできるのであれば改めて御提案して御検討いただくということではないかと思います。

①及び②それぞれにつきまして、なお課題が残っているところかと思います。本日の御議論を踏まえまして、どのような形で提案ができるかということを中心に事務局のほうで詰めた上で、取りまとめに向けて作業を進めていただければと思います。事務局から何かございますでしょうか。

○上野課長補佐

ありがとうございます。ただいま座長にまとめていただきました内容を踏まえて作業を進めさせていただきます。よろしく申し上げます。

○山本座長

ありがとうございます。それでは、本日は検討すべき課題は以上のとおりということになります。

【6. 閉会】

○山本座長

最後に、事務局から事務連絡をお願いいたします。

○上野課長補佐

本日も貴重な御意見をいただきありがとうございました。次回は7月2日金曜日午前中で、議題は「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」を予定しております。詳細につきましては、改めて御連絡させていただきます。

○山本座長

ありがとうございました。なお、本日の議論につきましては、運用要領に基づき、事務局と私で議事録を作成し、委員の皆様方に御確認いただいた上で公表したいと考えております。

それでは、本日はこれにて閉会とさせていただきます。今もありましたように、次回はまた来週ということになります。委員の皆様方の御準備は大変だと思いますけれども、どうかその点は御容赦いただければと思います。とりわけ次回はかなり検討すべき課題が多くなりそうですので大変と思いますが、どうかよろしく御協力のほどお願い申し上げます。

それでは、これで第19回検討会を終了いたします。本日は、お忙しいところお集まりいただきまして、どうもありがとうございました。引き続き、どうかよろしくをお願いいたします。