

検討事項案

令和 7 年（2025年）11月25日
消費者庁

目次

- (1) 消費者の多様な脆弱性への対応として必要な規律
- (2) 消費者契約の各過程に関する必要な規律
- (3) ハードローの下でソフトローを活用することにより民間主体の専門性・現場力をいかし、予見可能性を確保しつつ柔軟な内容や適用・紛争の解決を可能とする仕組み
- (4) 「解約料」の実態を踏まえた実効的な仕組み
- (5) 横断的な検討事項

(1) 消費者の多様な脆弱性への対応として必要な規律

・事業者による消費者の多様な脆弱性への配慮を促進する仕組み

「直接の民事的な法律効果につなげる規律手法だけでなく、事業者 zu 一定の行為をするよう努力することを義務付ける努力義務規定や、消費者が一定の結果・状態となるよう（あるいはならないよう）事業者が配慮する責任があることを規定する配慮責任規定を活用することが考えられる。…技術の発展速度が非常に速く通常の義務規定を設けることが困難な場合やビジネスの態様が多様で画一的なルールを設けることが難しい場合等に…有効である…。また、…事業者の行動原理を示した上で具体的な対応について事業者の創意工夫の幅を持たせるといふ規律の仕方を可能にするという意味でプリンスプルとして活用することが考えられる。…行為や取引内容の不当性の解釈準則、損害賠償義務や解除を基礎付ける付随義務、不法行為責任の基礎付け等につながることも期待される。」（「消費者法制度のパラダイムシフトに関する専門調査会 報告書」（以下「専門調査会報告書」）P. 38～39）

・多様な脆弱性による影響を踏まえた契約の拘束力から消費者を解放する仕組み

「事業者の行為の帰責性や契約内容の不当性、締結に至る過程で適切な配慮やサポートが担保されていたか等の事情を考慮して、契約自体の無効や契約の撤回・解除、原状回復またはこれを上限とする損害賠償など柔軟で多様な解放手段を用意することが考えられる。これらの規律を活用することで、取消しのみの場合よりも行為規範の幅を広げることや行為規範以外の事情を含めて考慮対象を広げることが可能になることが期待される。」（専門調査会報告書P. 37）

・取引当事者である消費者に依拠する者の生活の維持を困難にすることを回避する仕組み

「消費者法制度において、生活者としての消費者の『幸福』の実現を図り、社会への負の外部性にも基づく介入を検討していく必要があることを踏まえれば、単に取引当事者である個々の消費者のみに着目するのみならず、社会全体が『幸福』の実現に向けて機能するために必要な役割を果たしていくことが求められる。その中で、取引当事者である消費者と生活を共にし、自身の生活を当該消費者に依拠している者の『幸福』や利益の実現も考慮する余地がある。もっとも、具体的な制度設計に当たっては、その範囲や必要性を慎重に見極めながら検討することが必要である。」（専門調査会報告書P. 15）

（２）消費者契約の各過程に関する必要な規律

・継続的な契約における締結から終了までの各過程で必要な一般的規律

「規律の対象・射程を拡充する観点から、消費者契約の締結過程及び契約内容に限らず、履行・継続・終了の各過程についても、格差の是正及び『消費者の脆弱性』への対策を図るために必要な規律を設けることを検討すべきである。例えば、サブスクリプションを始めとする継続的な消費者契約において、契約締結後に消費者側のニーズが変化することがあり得る中で、契約状態（継続するか否か）・契約関係（継続するとしてどのような内容とするか）がニーズにかなうものとなるようにするための規律を設けることが考えられる。」（専門調査会報告書P. 39）

・消費者が事業者に対して自己の情報、時間、アテンションを提供する取引に関する規律

「…生活空間における主体である生活者としての消費者にとっての消費者取引の安心・安全を実現するためには、『消える』『費やす』という原義としての『消費』の場면을規律対象から除外するべきではない。すなわち、『消費』するためのものを購入すると言わば二義的な『消費』の場面に加えて、消費者が自らの情報、時間、アテンションを費やす場면을消費者法制度の対象として自覚的に捉えていくことが必要である。例えば、消費者が金銭以外の情報、時間、アテンションを提供する取引を規律する規範・考え方を示すことや、また、消費者が無意識のうちに情報を提供し、あるいは時間、アテンションを消費させられるという自律性の侵害や、それらの過剰な提供・消費に誘導されるという収奪の問題の改善を図ることを検討する必要がある。」（専門調査会報告書P. 30）

（３）ハードローの下でソフトローを活用することにより民間主体の専門性・現場力をいかし、予見可能性を確保しつつ柔軟な内容や適用・紛争の解決を可能とする仕組み

・ハードロー（法律）をソフトローにより具体化する仕組み

「抽象度の高い規範を、法的な効果（拘束力・強制力）を伴う規範として用いる場合には、実効性を確保するため、抽象的規範の下位規範として具体的規範を設け、あるいは抽象的規範と具体的規範を併用するべきと考えられる。その際の手法としては、例えば、法律上の行為規範・要件を抽象的に規定した上で、下位規範により具体的な基準・細則等を定めることを可能とする手法が考えられる。これにより、環境の変化に対しても機動的に対応することを可能としつつ、予見可能性を確保することも可能になるものと考えられる。」（専門調査会報告書P. 33）

「消費者法制度において、健全な事業活動に対するインセンティブを付与する手法を取り入れることも検討されるべきである。そのような手法としては、例えば…ハードローを補完するソフトローの策定に参画することで、取引・業界の信頼性向上や規範に対する予見可能性の確保、事業・業界の実態の反映といったメリットを享受しながら、アウトサイダーや悪質事業者に対しそれぞれに応じた対処を図る方法…等が考えられる。」（専門調査会報告書P. 34～35）

「抽象的な規範の下位規範として行政立法や行政が策定するガイドライン・指針、自主規制等のソフトローを活用することが考えられる。」（専門調査会報告書P. 46）

・ソフトローの正当性を担保する仕組み

「ソフトローを活用する上で民主的正統性の弱さを補い恣意性を削減することによってその正当性を担保するため、内容・手続・運用面の適正性と透明性を確保することが重要であり、そのためには策定・改廃・運用に当たって様々な主体が参画・関与することが有効である。例えば、策定・改廃・運用に当たって、規制対象者の実態や意見を把握し反映する観点から事業者団体等が主体的にあるいは対話により参画すること、また消費者団体等の消費者の意見の集約・消費者利益の観点からの活動（提言）を担う組織が評価・関与することが重要である。また、民間が策定等の主体である場合に行政による認定等を経ることや、官民協議会等で策定・改廃・運用監視を行うことも考えられる。」（専門調査会報告書P. 43）

（４）「解約料」の実態を踏まえた実効的な仕組み

・「平均的な損害」では捉えられない損失補填以外の目的で設定される「解約料」の存在への対応

「…事業者が損失補填以外の目的で『解約料』を設定する場合があるところ、『解約料』に関するルールが損失補填の目的を念頭に置いたものだけであると、損失補填以外の目的で『解約料』を設定する場合に対して適切な行為規範や紛争解決規範を提示することが困難になる可能性があると考えられる。そのため、『解約料』の様々な目的に応じた適切な行為規範や紛争解決規範として機能するルールの在り方を検討することが考えられる。」（「解約料の実態に関する研究会 議論の整理」（以下「解約料研究会議論の整理」）P. 5）

・手続面の問題を「解約料」の正当性の判断において考慮する仕組み

「現行の『解約料』に関するルールは、契約内容に着目して一定の不合理的な契約内容を規律する内容規制が中心となっている。他方、『解約料』について消費者に典型的に表れる心理的バイアスの影響によって社会的に望ましくない契約が締結されてしまう場合など、主に手続面に問題があつて『解約料』が正当とはいえない場合があると考えられる。また、上記アの『解約料』の目的と手段の対応関係を考えた場合、その目的を達成するための手段として一定の手続的対応がなされることが必要・有効な場合も考えられる。…一定の手続的対応の有無といった手続面の問題を『解約料』の正当性の判断において考慮できるルールの在り方を検討することが考えられる。」（解約料研究会議論の整理P. 6～7）

・「解約料」に関する情報提供を促進する仕組み

「…『解約料』についての情報提供の在り方が『解約料』の支払に対する消費者の不満度に大きく影響することなどを踏まえると、そうした消費者の不満を減らす方法としては、消費者に対して『解約料』条項の存在及びその内容や解約可能性を意識させるように分かりやすく情報提供をすることが、基本的取組として重要である。」（解約料研究会議論の整理P. 7）

(5) 横断的な検討事項

・法目的の在り方

「法目的を具体的に規定することは、各規定の背景にある思想を示し、法解釈の指針になるほか、規律対象者・実行主体にとっての行動指針となることや、裁判所の解釈・判断の指針になることにつながることを期待され、関係主体が適切に役割を果たし、連携を図る上で重要であり、今後の消費者法制度に求められる役割を踏まえて法目的の刷新を図ることが必要である。」（専門調査会報告書P. 29～30）

「…消費者契約法の法目的を刷新し、『消費者の脆弱性』への対策を加えることが必要と考えられる。」（専門調査会報告書P. 37）

・「消費者」概念・定義規定の在り方

「『消費者』が、『生活領域における非事業的な活動を行う生身の人間（生活者たる自然人）である』ことから、『消費者』には様々な『脆弱さ』が生じる。」（専門調査会報告書P. 9）

「従来、消費者法制度において『消費者』は、事業者との対比において、事業として活動するのではない自然人として捉えられてきたが、個人が生活空間全般で取引にさらされる状況となっていることを踏まえると、『非事業者』性にとどまらず生活空間における主体である『生活者』として『消費者』を考えていくことが必要である。…具体的には、『消費者』を消費の側面で定義付けるのではなく、生活領域における非事業的な活動として、事業者との間であるいは事業者を介して金銭や物・サービス、情報、時間、アテンションをやりとりしている者として考えていくべきである。」（専門調査会報告書P. 17）

(5) 横断的な検討事項

・各規律を導入した場合の実効性を確保するための仕組み

「実効性の高い規律の設計を検討する上では、様々な規律手法を視野に入れた上で、目的に応じ、それぞれの特徴を踏まえながら、有効に活用し、最適な形で組み合わせるという観点が重要である。その際、悪質・不当な行為を排し、健全な事業活動を普及・促進するという観点から、規律対象となる事業者に法規範の尊重が期待できるかどうか（意識・行動が改められる可能性を含む）のグラデーションを踏まえることで、より有効かつ適切な制度設計が可能になると考えられる。」（専門調査会報告書P. 45）

・行為規範・契約内容規範に正当化のための要素を組み合わせる仕組み

「適法・違法の判断の明確化を図る手法として、直ちに違法となるわけではない一定の行為・契約内容について、正当化要素を満たせば適法となり、それを満たさない場合には違法になるという形で規定することが考えられる。」（専門調査会報告書P. 39）

・消費者団体訴訟制度（差止請求）の発展可能性

「適格消費者団体が不特定多数の消費者の利益を擁護するために事業者の不当な行為の差止めを求めることができる差止請求制度は、同種被害の未然防止・拡大防止を図る点で行政処分と重なる部分もあるが、民間の独立した主体により、消費者の目線で、かつ専門性を活かしながら事業者の行為を評価し、機動的に是正を図ることに最大の特徴があるほか、民事ルールの実効性確保を担うことも特徴である。このような差止請求制度の発展可能性としては、ソフトローの策定・改廃・運用の評価・関与や、差止請求という形に限られない事業者の行為・契約内容の適法性の評価、インターネット上の取引環境の設計の評価、事業者・事業者団体との対話等が期待される。」（専門調査会報告書P. 49）