

現代社会における消費者取引の在り方を踏まえた  
消費者契約法検討会

第 1 回 議事録

消費者庁消費者制度課

## 第1回 現代社会における消費者取引の在り方を踏まえた消費者契約法検討会

1. 日 時：令和7年11月25日（火） 9:30～11:27

2. 場 所：中央合同庁舎第4号館 共用第2特別会議室 併用 オンライン会議

### 3. 議 題

- ・ 検討会の進め方等について
- ・ 事務局からの説明
- ・ 意見交換

### 4. 出席者

（委員）

山本隆司座長、大屋雄裕委員、片山銘人委員、加毛明委員、カライスコス アン  
トニオス委員、北島周作委員、後藤元委員、佐藤沙織委員、坪田郁子委員、土井  
和雄委員、西内康人委員、二之宮義人委員、平井俊圭委員、山下純司座長代理  
（事務局）

黄川田大臣、堀井長官、日下部次長、飯田総括審議官、黒木審議官、古川消費者  
制度課長、遠藤取引対策課長、島袋企画官、伊吹政策企画専門官、梅澤政策企画  
専門官

○島袋企画官 それでは、定刻になりましたので始めさせていただきます。

皆様、本日はお忙しい中お集まりいただきましてどうもありがとうございます。

ただいまから、第1回「現代社会における消費者取引の在り方を踏まえた消費者契約法検討会」を開催いたします。

冒頭の進行は、私、消費者制度課の島袋が務めさせていただきます。どうぞよろしくお願いいたします。

本日は、当庁の担当大臣でございます黄川田大臣にお越しいただいておりますので、開会に当たりまして一言お言葉を頂戴したいと思います。

大臣、どうぞよろしくお願いいたします。

○黄川田大臣 消費者及び食品安全担当大臣の黄川田仁志です。

本検討会の第1回開催に当たり、一言御挨拶を申し上げます。

まず、本検討会の委員の皆様におかれましては、御多用中のところ御参集いただきまして、御礼を申し上げます。

皆様御承知のとおり、消費者取引については、超高齢化、デジタル化、コミュニティの希薄化などの時代変化とともに消費者が置かれた環境も大きく変化をしております。そして、本検討会は、そのような消費者取引の環境変化にも対応すべく、消費者契約法の抜本的改正も視野に入れ、消費者取引の新たな礎を築き、健全な市場を構築するために大変重要な場であると認識しております。論点は多岐にわたり、難しいものもあるかと思えます。しかし、本日お集まりの皆様の英知を結集して、充実した議論が行われ、結論が得られることを期待しております。

皆様、今後何回かにわたって大変難しい議論が続くと思います。どうぞよろしくお願いを申し上げまして、私の御挨拶とさせていただきます。

以上でございます。ありがとうございます。

○島袋企画官 黄川田大臣、どうもありがとうございました。

続きまして、本検討会の座長について御紹介させていただきます。

本検討会の座長でございますが、消費者庁長官の指名により、東京大学大学院法学政治学研究科の山本隆司教授をお願いをしております。それでは、山本座長に御挨拶をいたしたいと思います。

山本座長、どうぞよろしくお願いいたします。

○山本座長 ただいま御紹介をいただきました山本と申します。どうかよろしくお願いいたします。

また、本日は黄川田大臣におかれましては、大変お忙しい中、時間を割いていただきましてありがとうございます。

この検討会には、大きく言って3つほどの課題があると思っております。1つには、消費者契約は私たちが日常生活の中で日常生活のために行うものです。したがって、消費者契約法の在り方は、そういった私たちの日常生活の環境、あるいは私たちが日常生活

で実際に行う判断に即したものでなければなりません。そのようなものになっているかをこの検討会で検討していければと思っております。

2 番目ですけれども、消費者契約法は私たちの日常生活の一番基盤的な安心・安全を守る制度です。しかし、ともすれば、ここのところ消費者契約法の改正は個々の問題が起きるたびに個々の新しい規定を入れていくといった、いわば後追いの形になってしまっているところがあります。したがって、新しい問題、あるいは多様な問題に必ずしも十分対応できていないのではないかという課題があります。この課題についてこの検討会で検討できればと思っております。

3 つ目は、やや技術的な話になりますけれども、消費者契約法は主に契約の取消し、無効という担保手段を定めておりますけれども、いろいろな問題に対応するためには、いろいろな手法、担保手段を考えていかななくてはいけないということがあります。例えば、契約の解除とか、行政機関が一定の決定をするといった手法です。こういったこともこの検討会で検討できればと思っております。

皆さんそれぞれ各界、あるいは多様な専門の方々がここに集まっておりますので、ぜひ知恵を出し合って良い議論ができればと思っております。どうかよろしくお願いいたします。

○島袋企画官 山本座長、どうもありがとうございました。

撮影はこちらで終了となりますので、報道関係者の皆様は、どうぞ御退出ください。

(報道関係者退室)

○島袋企画官 続きまして、本検討会の委員及びオブザーバーの御紹介ですが、恐縮ですが、資料 1－2 の委員名簿をもって御紹介に代えさせていただきたいと思っておりますので、どうぞ御承知おきください。委員の皆様方には、後ほどの意見交換の際に自己紹介も兼ねた御挨拶をいただければと思っております。

なお、垣内委員は本日所用により御欠席と御連絡をいただいております。また、大屋委員におかれましては10時頃に御退席ということで御連絡をいただいております。

それでは、ここからの議事進行は山本座長にお願いをしたいと思います。どうぞよろしくお願いいたします。

○山本座長 ありがとうございます。

それでは、以降の進行は私が務めてまいります。よろしくお願いいたします。

まず、資料 2 の運営要領（案）についてお諮りします。この運営要領（案）を検討会として決定するというところでよろしいでしょうか。

(異議なしの意思表示あり)

○山本座長 ありがとうございます。

それでは、この案のとおり決定をさせていただきます。

続きまして、座長代理についてですが、本検討会の運営要領第 2 条によりますと、座長があらかじめ座長代理を指名することとしております。私といたしましては、学習院大学

法学部教授の山下純司委員にお願いしたいと思います。

山下委員におかれましてはよろしくお願いいたします。

○黄川田大臣　また何回かありますから、そのときにも議論に参加させていただきたいと思いますので、どうぞよろしくお願いいたします。

（黄川田大臣退室）

○山本座長　次に、本検討会ワーキンググループの設置・運営についてお諮りします。資料３－１、３－２、３－３を御覧ください。

本検討会における主な検討事項は資料１－１に記載しているとおりですが、これら多岐にわたる検討事項について、まずは法的な観点から論点を整理・検討すべく、検討会の下にワーキンググループを置き、議論していただいた上で、その議論の内容について検討会で随時報告を受けることが適当かと思います。

検討会として、資料３－１以下のとおりワーキンググループを設置するということがよろしいでしょうか。

（異議なしの意思表示あり）

○山本座長　ありがとうございます。

それでは、ワーキンググループを設置いたします。

この設置が決定されたことを受けまして、ワーキンググループの委員及び座長の指名に移りたいと思います。

ワーキンググループの委員及び座長は検討会座長が指名することとなっております。私といたしましては、ワーキンググループ委員は資料３－３の委員名簿に記載の法学者の皆様をお願いし、ワーキンググループ座長は山下先生をお願いしたいと思っております。山下先生は検討会の座長代理であります。この名簿に記載の皆様、山下座長代理、どうかよろしくお願いいたします。

次に、ワーキンググループの運営についてお諮りします。資料３－２が運営要領（案）です。基本的に内容は先ほどの検討会全体の要領とあまり変わらないかと思いますが、よろしいでしょうか。

（異議なしの意思表示あり）

○山本座長　ありがとうございます。

それでは、この案のとおり決定させていただきます。

以上で検討会の進め方等についての検討事項は一通り決議いただきました。特に御質問、御意見がなければ、次に進みたいと思います。

ここで、時間の都合上、途中退席される大屋委員に先に一言自己紹介と本検討会での検討事項に関して、御意見、御関心のある点について、３分程度でお言葉を頂戴できればと思います。それぞれの委員の方に同じように御意見等をお話しいただきますけれども、大屋先生は途中で退席されるということですので、このタイミングでお願いします。

それでは、よろしくお願いいたします。

○大屋委員 御紹介いただきました慶應義塾大学の古屋でございます。よろしくお願いいたしますします。

私は専門は法哲学でして、もともとは情報化社会論ですが、情報技術が法や政治システムにどのような影響を及ぼすかということを研究対象としてまいりました。その観点から、現代的環境の中で自由な自己決定が各人の幸福を最大化し、かつ社会の幸福を最大化するという近代法的な社会モデルがもはや維持できないだろうということは研究してまいっているものでございます。そのような観点から、この消費者法の問題にも関与してきておりまして、これの2つ前の研究会から御一緒させていただいております。

何分、実定法の研究者ではございませんので、法的に詰めた議論ができるようなものではございませんが、理論的観点から貢献ができるかと考えております。ぜひとも皆さん、よろしくお願いいたしますしたいと思います。

簡単ですが、私からは以上です。よろしくお願いいたしますします。

○山本座長 よろしくよろしくお願いいたします。

それでは、議事を進めまして、事務局からの説明に移ります。

事務局から説明をお願いいたします。

○島袋企画官 それでは、事務局から資料に基づき御説明させていただきます。

お配りしている資料4でございます。全部で3つでございます。スクリーンもしくはお手元の資料を御覧ください。

資料4－1は「消費者取引を巡る最近の環境変化と検討の方向性」、資料4－2は資料4－1を補足するための説明資料、資料4－3が本検討会において御議論いただきたい検討事項の案でございます。順次御説明させていただきます。

まず、資料4－1を御覧いただければと思います。「消費者取引を巡る最近の環境変化と検討の方向性」についてです。

次のページをお願いいたします。

消費者取引につきましては、超高齢化、デジタル化、コミュニティーの希薄化など、時代の変化とともに消費者が置かれた環境も変化してきており、消費者の力を弱めたり、被害にさらされやすくする状態が急速に拡大し、誰もが単独で十全な意思決定をすることが一層困難となっています。

このことは、本年7月に公表されました内閣府消費者委員会のパラダイムシフト専門調査会の報告書でも指摘をされておりまして、同報告書では、消費者ならば誰しもが多様な脆弱性を有するという認識を消費者法制度の基礎に置き、消費者の多様な脆弱性を踏まえた消費者取引を規律する規範の確立、現代社会に適応する規律対象・射程・手法の変革、消費者取引に関わる様々な関係主体の共創協働という3つのアプローチにより、消費者が安心・安全に取引できる環境（健全な市場）を整備すべきことが指摘をされておりました。

消費者庁といたしましては、このような考え方を踏まえ、「消費者取引を巡る最近の環境変化と検討の方向性」として、資料に記載のとおりですけれども、「消費者取引全般」、

「デジタル取引」、「近年の消費者取引を巡る主な課題」の3つの枠組みに整理をした上で、一体的に検討を進めるための体制を整理いたしました。赤枠の部分が本検討会で議論の対象となります消費者契約法に関連する部分でございます。

次のページをお願いいたします。

具体的には、消費者庁長官が設置する検討会といたしまして、それぞれ専門性があることから、2つの会議体を設置することにいたしました。1つ目は本検討会ですけれども、左側の「現代社会における消費者取引の在り方を踏まえた消費者契約法検討会」でございます。消費者法制度のパラダイムシフトのアプローチに基づき、消費者契約法における具体的な規律や対応等を検討する観点から、本日から議論を開始することといたしました。

2つ目は、右側の「デジタル取引・特定商取引法等検討会」でございます。こちらでは、デジタル取引の普及に伴う取引環境の変化への対応や特定商取引に関連し、近年増加傾向にある消費者被害への対応等について議論を行っていく予定でございます。来年の年明け頃から議論を開始できるよう、現在、立ち上げに向けた準備を進めております。

両検討会につきましては、今のところ、来年夏を目途にそれぞれの検討会としての中間取りまとめを行う予定ですが、共通する考えを基軸にしていることから、その後は合同検討会の開催も視野に入れて検討することとしております。

資料4-1は以上でございます。

続けて、資料4-2を御覧いただければと思います。

2ページは、我が国の人口推移や世帯数等の推移です。資料を御覧いただきますと、2030年には65歳以上人口の割合が30%超となる見込みであり、生産年齢人口も減少傾向にあります。また、平均世帯数は減少している一方で、単独世帯、夫婦のみの世帯が増加傾向にあります。

3ページは、消費生活相談件数の推移です。近年、年間90万件前後で推移している状況でございます。

4ページをお願いします。

続きまして、消費者を取り巻く状況です。消費者取引に関する消費者意識について、肯定的に捉えている消費者の割合が低いまま状況の改善が見られておらず、消費者の市場に対する信頼感が低下をしている可能性があります。

5ページをお願いいたします。

超高齢化により、認知機能が不十分な消費者の割合が増加しております。年齢層が高くなるほど認知機能の低下に不安を感じており、認知症等の高齢者は本人から消費生活相談をする割合が低くなっております。

6ページをお願いいたします。

認知症及びMCI（軽度認知障害）の高齢者数と有病率の推計です。令和7年で見ますと合計で1000万人を超えており、有病率もそれぞれ認知症の方で12.9%、MCIの方で15.4%と高い数値となっており、さらに今後の増加も見込まれております。

7 ページをお願いいたします。

デジタル化の進展の一方、若年者については、例えば、デジタルネイティブ世代であるからといってデジタル取引における消費者問題に適切に対応できているとは限らず、むしろデジタル取引による消費者問題により広くさらされている状況が発生しております。

資料を御覧いただきますと、インターネット上で商品の購入やサービスの提供に伴う契約をする際に、若年者はほかの年齢層と比べてインターネットの表示の影響を受けたと感じる人が多いというような結果も出ております。

8 ページをお願いいたします。

デジタル化の進展により、消費者が24時間取引にさらされる状況が拡大しています。モバイル端末を保有している世帯は97%、個人単位でも87%に達しております。

9 ページをお願いいたします。

インターネット利用率はいずれの年齢層でも増加しており、ソーシャルメディアの平均利用時間も増加傾向にあります。

10ページをお願いいたします。

BtoCのeコマース市場は、物販、サービス、デジタルのいずれの分野でも増加傾向にあります。

11ページをお願いいたします。

技術の進展により事業者による消費者の誘引手法が高度化し、様々な認知バイアスを巧みに利用する手法や、消費者本人も意識していない欲求に働きかける手法により、消費者の誰もが気づかないまま誘導される状況も発生しております。こちらの資料にありますように、人間には様々な行動バイアスがある中で、これらが悪用されますと消費者が有する脆弱性を助長するおそれもあります。

12ページをお願いいたします。

商品等の契約をする際に、約8割の消費者が合理的に考えることが難しいと感じているというような結果もございます。

13ページをお願いいたします。

近年、ダークパターンが問題となっておりますけれども、消費者の意図しない行動に誘導する可能性がある仕組みを目にしたり、経験した割合が9割もいるというデータもございます。

14ページをお願いいたします。

消費者が周囲のサポートを受けにくくなる要因が増加しております。被害・トラブルを誰にも相談していない消費者の割合が4割を超えております。他方、消費者の相談相手としては、家族、知人等が一番多いという結果になっておりますけれども、それに次いで、商品やサービスを提供する事業者が選択されているという現状もございます。

15ページをお願いいたします。

消費者が孤立化、孤独化していく中で、事業者の側でも消費者をサポートしたり、消費



者が相談しやすい環境を創出するような一定の取組がなされている例もあります。

16ページをお願いいたします。

こちらについてもデジタル化の進展による影響の一つですけれども、昨今、いわゆるサブスクリプションサービスや定期購入をはじめとする継続的な消費者契約が普及・拡大をし、今年中にサブスクの市場規模は1兆円を超えると見込まれております。昨今、サブスクに関する消費生活相談件数が年々増加しており、その特徴を踏まえた対応が必要となっております。

17ページをお願いいたします。

話が少し変わりますけれども、いわゆる「解約料」に関する消費生活相談件数でございますが、年間3万件を超える高い水準で高止まりをしております。

18ページでございます。

こういった「解約料」に関しましては、継続的な契約を結ぶ商品・サービスや高額な商品・サービスで、高額な解約料を請求されたことなどによる相談が数多く見られております。

続きまして、「消費者契約法改正の経緯」でございます。

19ページを御覧いただきますと、消費者契約法は平成12年に立法されまして、以後、累次の改正を重ねてきております。

20ページから21ページに関しましては、国会の附帯決議を掲載しております。直近の消費者契約法の改正は令和4年ですけれども、その際に衆議院・参議院の両方から附帯決議が出されておまして、その中では、既存の枠組みにとられない抜本的かつ網羅的なルール設定の在り方について検討を開始することなどが求められております。

次をお願いいたします。

こちらも詳細は説明いたしませんけれども、22ページから24ページにかけましては、消費者契約法の改正に関しまして、これまで様々な課題や展望に関して有識者、学識者の方々からの見解が示されており、その御紹介になります。

25ページについては、(3)「今般の検討経緯」ということで、若干繰り返しになりますが、以上のような事情を踏まえまして、令和4年改正以降、まず、左側の「既存の枠組みに捉われない抜本的かつ網羅的なルール設定の在り方」に関しましては、これまで消費者庁による有識者懇談会、消費者委員会によるパラダイムシフト専門調査会、この両会において議論が重ねられてきました。また、右側、解約料の問題に関しては、別途消費者庁の解約料の実態に関する研究会で議論が重ねられてきたところでございます。

26ページ以下については、過去に開催をいたしました各検討会の概要の御紹介となりますので、ここでの説明は割愛をさせていただきます。

最後に、資料4-3「検討事項案」を御覧ください。

各検討会におけるこれまでの議論の成果を踏まえまして、本検討会における検討事項といたしまして事務局において整理をいたしております。

ちなみに、資料の中の各項目の点線囲みの部分は、パラダイムシフト専門調査会の報告書及び解約料研究会の議論の整理からの関係箇所の抜粋となりますが、以下の説明では単に「報告書」と呼ばさせていただきます。

まず2ページですけれども、(1)「消費者の多様な脆弱性への対応として必要な規律」として3つ挙げております。

1つ目が、「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」でございます。報告書の中では、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、努力義務規定とか配慮責任規定を活用することが提言をされております。そして、それらがプリンシプルとしての活用、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づける付随義務、不法行為責任の基礎付け等につながることも期待をされるとされておりました。

2つ目が、「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」でございます。報告書の中では、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ということで提言をされておりました。

3つ目が、「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」です。報告書では、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」や利益の実現を考慮する余地があり、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とされておりました。

3ページでございます。

(2)「消費者契約の各過程に関する必要な規律」でございます。2つ挙げております。

1つ目が、「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」です。報告書では、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と提言をされております。

2つ目が、「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」です。報告書では、「消費」するためのものを購入するといういわば二義的な「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り、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・考え方を示すことなどが指摘をされております。

続きまして、4ページをお願いいたします。

(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」として2つ挙げております。

1つ目が、「ハードロー（法律）をソフトローにより具体化する仕組み」です。報告書では、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べきこと、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こと、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提言されております。

2つ目が、「ソフトローの正当性を担保する仕組み」です。報告書では、ソフトローの正当性を担保するために、様々な主体が参画・関与することが有効であり、例えば、事業者団体等が主体的にあるいは対話により参画をすること、また、消費者団体等が評価・関与すること、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などが提言されております。

続きまして、5ページでございます。

「解約料」の関係ですけれども、（４）「「解約料」の実態を踏まえた実効的な仕組み」として具体的に3つ挙げております。

1つ目が、「「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」です。報告書では、損失補填以外の目的で「解約料」を設定する場合など、「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提言されております。

2つ目が、「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」です。報告書では、「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・有効な場合もあり、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提言されております。

3つ目が、「「解約料」に関する情報提供を促進する仕組み」です。報告書では、「解約料」に関する消費者の不満を減らす方法として、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することが、基本的取組として重要であるというふうに指摘をされております。

以上が「解約料」の関係でございます。

6ページから7ページにかけましては、（５）「横断的な検討事項」として全部で5つ挙げております。

まず6ページですけれども、1つ目が「法目的の在り方」です。報告書では、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ということ で指摘をされておりました。

2つ目が、「「消費者」概念・定義規定の在り方」でございます。報告書では、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」が生じること、「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こと、「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取りしている者として考えていくべきであることが指摘をされております。

7ページでございます。

横断的事項の3つ目ですけれども、「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」です。報告書では、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ことなどが指摘をされております。

4つ目が、「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」でございます。報告書では、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指摘をされております。

最後、5つ目ですけれども、「消費者団体訴訟制度（差止請求）の発展可能性」です。報告書では、適格消費者団体による差止請求制度の発展可能性として、ソフトローの策定・改廃・運用の評価・関与とか、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とされております。

以上、御説明いたしましたこういった論点につきまして、本検討会で今後御議論いただいております。

以上、事務局からの説明を終わります。

○山本座長 ありがとうございました。

それでは、ここから委員の皆様からの御挨拶も兼ねた意見交換の時間とさせていただきます。初回ですので、私から順次指名をいたします。委員の皆様におかれましては、お一人3分程度で冒頭に軽く自己紹介もいただいた上で御意見や御質問等について御発言いただければと思います。ただいまの事務局の説明についてでも結構ですし、ほかに消費者契約に関して委員の皆様がお考えでいらっしゃることや今後議論すべきと考えている事柄についてでも結構ですので、よろしくお願いします。初めに、会場で御参加の方に座席順で御発言いただき、その後、オンラインで御参加の方に御発言をいただくことにいたします。

それでは、向かって左側の平井委員からよろしくお願いします。

○平井委員 こんにちは。はじめまして。三重県伊賀市からやってまいりました平井といいます。

現在は、伊賀市社会福祉協議会の会長と、三重県社会福祉士会といたしまして、社会福祉士という国家資格があるのですが、その資格を持った人たちの団体の会長と、それから、小さなお寺の住職を3つ兼ねております。よろしくお願いします。

私自身は相談支援をずっと長くやってまいりました。社会福祉協議会は、御存じの方もいらっしゃるかも知れませんが、地域福祉といいまして、住民の方が福祉に参加をして、生活上の課題を抱えていらっしゃる方の問題の解決をしていく、住みやすい地域にしていくなというのが私たちの役割でございます。

そうした中で、消費者問題についての相談を受けることが多々ございました。とりわけ、知的障害や精神障害あるいは認知症といった方が標的にされてしまって、とても大きな被害を受けていらっしゃる。具体的に2000万円もの借金をつくってしまった独り暮らしのおじいさんとか、そういった方がいらっしゃいました。当然、司法の協力もいただいて解決に結びつけていきましたが、モグラたたきのようにそういった方々がまさに標的にされてしまって、とてもつらい状態である。

それを放置できないということで、市民参加で解決をしていくということを考えまして、現在も活動されていますが、「いが悪徳バスターズ」というボランティアグループができて、市民の皆さんに寸劇でこういう具体例がありますよという紹介をしております。そのことによって、私も同じような被害を受けたという相談につながったという実例がございますので、見えづらくなってきてはおりますけれども、市民の目を通して気づいていくということがとても有効ではないかと考えております。また、気づくとともに必要なところにつなぐ、地域の中に気づいてつなぐという仕組みをつくっていくことがなお効果的ではないかと思えます。

幸い、消費生活相談員とか、私も社会福祉士でありますし、窓口も徐々に充実をしております。そこにきちっとつなぐという役割は大きな役割として、市民や関係の方々が可能になるのではないかと考えております。

こうした委員会で充実した議論がなされることを御期待申し上げますとともに、恐らく立場的には認知症や知的障害あるいは精神障害といった方々の立場を代弁させていただくような役割もあるのかなと思っておりますので、どうぞよろしくお願いを申し上げます。ありがとうございました。

○山本座長　ありがとうございました。

それでは、西内委員、お願いします。

○西内委員　京都大学の西内と申します。

専門は、民法並びに法の経済分析という形で、消費者法を含めた法律を経済学、とりわけ心理学の観点を組み入れた行動経済学の観点から分析するということを主たる問題関心として研究をしております。

そのような関係から、資料4-2の40ページ以下や、資料4-3の5ページに掲載されているような解約料の実態に関する研究会という形で、この報告書をまとめるに当たっての前提になるような議論をさせていただいたところになっております。その関係で1点だけコメントというか、意見を述べさせていただこうと考えております。

これまでの御説明でも前提になっていたと考えられると思うのですが、消費者契

約法の改正という、これまでは一定の条項や、あるいは条文に関して少し概念を付け加えるという形の付け加え方が中心であったと考えております。ただ、この検討会で恐らく議論すべき内容の一つと考えられるのが、条文の内容や概念について、一定の組替えとか抜本的な内容の変更も議論するべきではないかと考えておるところでございます。

といいますのは、資料４－２の40ページにございます研究会で議論された概要に示されておりますように、消費者契約法の９条に関しては、基本的に条文の立てつけとしては損失を補填する「平均的な損害」というものを超えるものについては取れないという形で書いてあるわけですが、解約料の特徴としては、損失補填以外にも様々な機能が存在するわけでありまして、そのような機能を持つような様々な金銭のやり取りに関して、一定の正当だと考えられるものをこの規制の対象外とするために、解約料の概念をいじったり、「平均的な損害」の概念をいじったりという形で解決をしているのだらうと思うのですが、それは多少無理を来しているのではないかとというのが解約料の実態に関する研究会の背景意識であったように思われますので、そのような研究会の成果を一定程度取り入れるためにも、この検討会では、消費者契約法の概念の入替えとか、条文それ自体についての抜本的な改正とか、そのようなことについても議論できればいいなと考えているところでございます。

私からは以上でございます。ありがとうございました。

○山本座長　ありがとうございました。

それでは、坪田委員、お願いします。

○坪田委員　公益社団法人全国消費生活相談員協会の坪田郁子と申します。どうぞよろしくお願いいたします。

全国の消費生活センター等に勤務している相談員を主な構成員としている団体でございます。消費生活相談の現場の立場として発言できればよいと思っております。

ただいま御説明いただきました内容、それから、これまでの消費者契約法を振り返って感じていることを少し申し上げたいと思います。

まず、消費者契約法改正が何度かありましたが、立法事実ということについてです。私は令和４年通常国会改正のときに検討委員として参加させていただきました。消費者被害を踏まえた取消権の設定に対して立法事実があるのかという意見がありました。立法事実は大変重要なことであることは十分理解をしております。しかし、今や取引の仕組み、方法は、非常に変化が速いことは周知のとおりでございます。そうであれば、過去の立法事実のみに縛られるのではなく、今後起こり得ることに対して汎用的に手当が可能な規律が必要ではないかと考えているところでございます。

２つ目としましては、取消事由について。これは立法事実と重なる部分もあるかと思えます。改正を経て取消権が増えました。適切な例えではないかもしれませんが、改正のたびに取消事由の柱が立ちましたが、その柱と柱の間に隙間が生じているように感じています。柱と柱の間に、これも適切な表現であるか分かりませんが、セメントを流すような

感じで、包括的なルールとなることが必要ではないかと考えております。軽度な認知症や付け込み型の勧誘による被害への対応が必要であると思っております。

3つ目として、解約料でございます。消費生活センターには契約をやめたいという相談が多く寄せられておりますが、そのときに問題になるのがキャンセル料です。現場では、「平均的な損害」で立ち往生し、解決が難しくなっていることが多くあります。解約料の実態に関する研究会での御議論も踏まえまして改正されることを期待しております。

4つ目として、ハードローとソフトローでございます。ソフトローが機能を発揮すること、それにはやはり法律が後ろ楯にあることが必要ではないかと考えております。また、遵法意識のある事業者と悪質事業者の線引きは容易ではないと思っております。ベストミックスは理想ですが、とても難しいと思っております。冒頭でもございましたが、今ここにお集まりの先生方の英知を結集して考えていかななくてはならないと感じたところでございます。

また、適格消費者団体にも触れていただいております。私ども全相協も適格消費者団体の一つでございます。ベストミックスに向けた多様な主体の意識、認識の共有、それから、こういった問題に立ち向かう機運の醸成がさらに必要ではないかと感じております。

現場では、消契法の改正が何度かありましたけれども、消費者契約法はあまり活用できないという声は実はございます。実際の消費者被害の解決のためには適していないのではないかという現場の声を受け止めて、真剣に考えていかなければならないと思っております。附帯決議の内容をしっかりと踏まえて臨みたいと思っておりますので、どうぞよろしくお願いいたします。

以上です。

○山本座長 ありがとうございます。

それでは、後藤委員、お願いします。

○後藤委員 東京大学の後藤でございます。

私の専門分野は商法でございまして、これまで会社法や金融規制などを主に研究してまいりました。消費者法自体についてこれまでしっかりと研究したことがないのですけれども、保険法なども扱っている関係で今回お声がけいただいたものと考えております。

資料4-2や4-3に記載されているこれまでの検討会とか今回の検討事項を拝見しまして、いずれも総論としてはもっともなことであると感じたのですが、それではこれを具体的にどうやって制度に落とし込めるのかというと、その姿はまだ見えていないように、素人考えですけれども感じているところでございます。

また、特に商法を研究している立場から申し上げますと、これを具体化する際に、悪質な事案とか消費者被害にきっちりと対応できるようにしておく、今、坪田委員からも御発言がありましたけれども、それは非常に重要である反面、健全な企業活動が過度に阻害されることがあってはならないとも感じているところでございます。

唯一具体的な話として挙がっている解約料のところを見ますと、解約料の捉え方として、

「平均的な損害」の背景にある損失の補填というものだけではなく、例えば価格差別に用いるためとか、事業者が先行投資をできるようにするための解約料というものもある。このように、企業が解約料をどのように活用しているかを踏み込んで捉えていくことによって、必要なものはしっかりとできるようにしながら、他方で問題になるものを抑えていくことの第一歩になるのではないかなと感じた次第であります。

ほかの点についても、こういった観点にも配慮しながら検討が進むことを期待しております。どうぞよろしくお願いいたします。

○山本座長 ありがとうございました。

それでは、片山委員、お願いします。

○片山委員 700万人の労働者の組合員で構成される日本労働組合総連合会の片山と申します。

本検討会におきましては、労働者、生活者の立場から意見を申し上げたいと思いますので、よろしくお願いいたします。

現在、超高齢化やデジタル化の普及、成年年齢の引上げなどによって、消費者を取り巻く環境は大きく変化していると思います。こうした変化を踏まえて取りまとめられた「消費者法制度のパラダイムシフトに関する専門調査会」報告書では、消費者ならば誰しも多様な脆弱性を有しており、消費者保護のさらなる強化による消費者被害の発生・拡大の防止が不可欠であるとされておりますが、私もこうした内容に賛同したいと思います。

今回、検討事項案として5つの検討項目が示されておりますが、消費者保護のさらなる強化に向けては、「消費者法制度のパラダイムシフトに関する専門調査会」報告書に記載されている検討事項につきましては、余すことなく本検討会でも検討すべきだと思っております。

また、前回法改正から積み残された課題となっております「平均的な損害」の額に関する立証責任の転換を含めた対応の在り方についても検討が必要かと思えます。

他方で、本法が対象としている消費者契約に関する規制につきましては、影響を受ける労働者も少なくないことから、悪意ある事業者による不当行為の排除は言うまでもありませんが、健全な経済活動が過度に規制を受けないようにバランスを保つことも必要だと思います。

その観点からは、2023年の「消費者法の現状を検証し将来の在り方を考える有識者懇談会」における議論の整理で示されました、事業者の性質に応じてグラデーションのある規律を検討することも重要と考えておりますので、ぜひよろしくお願いいたします。

私からは以上です。

○山本座長 ありがとうございました。

それでは、加毛委員、お願いします。

○加毛委員 東京大学の加毛と申します。

民法を専攻しております。



今回の検討会に臨むに当たっての私の問題関心は、2つに大別されます。1つは、先ほどこから話題になっている「消費者法制度のパラダイムシフトに関する専門調査会」への参加を通じて得た問題関心です。もう一つは、現在、法務省・法制審議会の民法（成年後見等関係）部会において成年後見制度の改正審議が進められていますが、成年後見制度と消費者法制度をどのように連携させていくのかという問題関心です。

まず、前者のパラダイムシフト専門調査会との関係では、いかなる消費者法制度のパラダイムシフトが必要とされるのかという問題について、専門調査会報告書は、3つの点でのパラダイムシフトが必要であるということを指摘しています。

第1が、消費者像についてのパラダイムシフトです。消費者契約法が制定された当時は「保護から自立へ」という考え方が採用されていたのに対して、消費者の脆弱性を前面から認めた上で、関係的自律の考え方や消費者の選択の実質化を実現する法制度が必要であると考えられるようになったという意味で、消費者像のパラダイムシフトが求められるものと思います。

第2は、消費者法制度の立法の在り方のパラダイムシフトです。従前、消費者契約法の改正作業においては、ともすると消費者対事業者という対立構造がみられたところ、消費者法制度にとって重要なのは健全な市場の確立であり、優良な事業者については、その事業活動を推奨・促進していくことも含めて消費者法制度を考えなければならないという意味で、消費者法制度に関する考え方のパラダイムシフトが必要であると考えられます。

第3は、消費者が事業者に提供するものについてのパラダイムシフトです。従前、消費者は事業者に対して金銭を支払う者であると理解される傾向があったわけですが、消費者が提供するものは、金銭のみならず、情報、時間、関心・アテンションも含まれると考えられます。この点でも、従来の理解のパラダイムシフトが必要なのだろうと思います。

これら3つのパラダイムシフトを前提として、消費者契約法の改正について申しますと、まず、第1の消費者像のパラダイムシフトのもとで既存の規律の内容を見直す必要があることになります。

また、規律対象を拡張する必要もあります。消費者契約法は、立法当時の事情に基づいて、契約締結過程の規制や契約条項の規制を主たる規律内容とするわけですが、規律の対象を契約の履行や終了にまで広げていくことが必要になるだろうと思います。この点は、既に令和4年の消費者契約法改正において先鞭がつけられているところでもあり、そのことを踏まえて、さらなる検討が要請されるものと思います。

第3に、消費者契約法の定める法的効果や法的手段の多様化も検討課題であると思います。この点では、民事法上の効果のみならず、行政手法あるいはソフトローを含む規制手法のベストミックスが求められるものと思います。パラダイムシフトの第2点として申し上げた健全な市場の確立や優良な事業活動の促進という観点からも重要なポイントではないかと思います。

第4に、これは必ずしも消費者契約法というより、特定商取引法に関することかもしれ

ませんが、パラダイムシフトの第3点として挙げた、消費者が事業者に対して情報、時間、関心・アテンションを提供していることに関連して、従前、契約の有償性に着目して規制対象を把握していた消費者法制度の発想の見直しが必要とされるのではないかと考えています。

次に、2つ目の問題関心ある成年後見制度改正と消費者法制度の連携につきましては、先ほど平井委員からもお話がありましたが、高齢者や認知症患者の数が増えているという社会の現状を踏まえつつも、現在の成年後見に対しては、包括的な行為能力制限や包括的な代理権という法的効果に非常に強い批判が向けられています。恐らく法制審議会の部会審議では、現在の成年後見制度を大きく変容する立法提案がなされ、それが近い将来、立法として実現することが予想されます。そのことを前提として、消費者契約法を中心とする消費者法制度が消費者の保護を十全ならしめるために、どのような規律を設けるべきであるかを考えなければならないという問題関心を有しています。

以上となります。ありがとうございました。

○山本座長 ありがとうございました。

それでは、佐藤委員、お願いします。

○佐藤委員 佐藤でございます。

味の素株式会社で法務・コンプライアンス部のマネージャーを務めておりまして、経団連では消費者政策委員会の消費者法部会消費者契約法改正検討ワーキンググループの委員を務めております。本検討会に参加できることに感謝を申し上げます。

幾つかコメントをさせていただきます。資料4-2になりますけれども、消費者の行動の変化についてです。3ページに記載の2024年の消費生活相談の件数及び17ページ記載の解約料に関する消費生活相談件数に関しましては、2014年や2019年に比べて減少していると思います。しかしながら、4ページを拝見したところ、消費者を取り巻く状況の改善は見られず、むしろ悪化をしていると評価できるのではないかと思います。

14ページ記載の消費者被害やトラブルを経験した人のうち、誰にも相談または申出をしなかった人の割合が最も高いことを併せて考えますと、相談件数は減少する一方で、相談をしない消費者が増えて、全体として消費者の印象も悪化しているという傾向があると解釈できるのではないかと思います。事業者からも、クレーマーになりたくないことから何があっても声を上げない傾向があるといった声や、周囲に頼らずスマホなどで自己解決志向が強まっているといった声も寄せられておりまして、消費者の声を積極的に集める活動が必要であると考えております。

27ページの有識者懇談会における議論の整理の中でメルクマールの刷新の記載がございましたし、資料4-3でも目的について記載がございましたけれども、今後の取組を評価する上では、消費者を取り巻く状況の改善に向けた明確な目標や指標を定めて、定期的にモニタリングをすることが重要であると考えます。

この中で、目標値を示すことにつきましては、法改正におけるPDCAサイクルを回すため

の最初のステップ、つまり、計画の基盤となる重要なプロセスと考えております。法改正により目標値がどの程度まで達成できたのか、または今後達成し得るかについて着目しながら、継続的にPDCAサイクルを回しながら改善につなげる議論ができればと考えております。

次に、資料4－3について4点申し上げます。

1点目ですけれども、2ページの「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」についてですが、事業者の課題といたしましては、予見可能性の確保と柔軟な対応力が特に重要であると考えております。例えば、契約締結の前後における事業者の説明義務や努力義務が強化される場合には、消費者にとって契約から解約までのプロセスを透明化する必要があります。加えて、オンライン取引が増加している中で、ユーザーインターフェースの設計やユーザー体験の公正性を確保する必要もございます。

2点目に、4ページの消費者法制度におけるソフトローの策定及び健全な事業活動に対するインセンティブについてですけれども、具体的な制度と運用案を検討した上で、産業界の意見を丁寧に聴取いただければと思います。その結果、善良な事業者にはインセンティブが働き、悪質な事業者へのディスインセンティブとなるように、実効性のある制度にしていきたいと考えております。

また、一部の悪質事業者に厳格に対応するために、全ての事業者に一律の規制や規律を設けることで、大多数の善良な事業者を萎縮させることのないようにしていただくことが重要と考えております。善良な事業者には、レピュテーションリスクへの対応や消費者との良好な関係の構築のために、規律で求められるよりも、自主的に消費者保護に取り組んでいる例も多く、事業者に過度な負担がかからない配慮を求めます。

3点目ですけれども、資料5ページの解約料についてです。こちらは、「平均的な損害」の解釈の明確化に加えまして、事業者の経済、実態に合わせた解約料の設定が多様かつ柔軟に認められるように検討いただきたいと考えております。

また、情報提供の在り方についてですが、既存の制度の効果を検証した上での検討が求められると思います。例えば、令和3年の特商法の改正で導入されました最終確認画面の表示の規制によってどの程度まで消費者被害が減少したかなどの効果についても検証いただきたいと思います。加えて、消費者契約法と特商法の情報提供の規制の重なる部分を共通化するなどで、事業者にとっての二重規制にならないことを求めます。

4点目は、資料7ページの実効性を確保するための仕組みについてです。実際の消費者被害における事業者の規模に加えまして、ガバナンス体制などの実態を把握した上での実効的な制度を検討することが重要と考えております。悪質事業者が規律、規制を遵守しない一方で、善良な事業者が法令遵守のために追加負担を重ねることとならないような制度を設計していただくことを検討できればと思っております。

以上です。どうぞよろしくお願いいたします。

○山本座長　ありがとうございました。

それでは、土井委員、お願いします。

○土井委員 全国商工会連合会の土井と申します。

商工会という中小企業・小規模事業者の団体で消費者問題を担当しております。

今回の検討会では、私や私の属する組織だけではなくて、他の中小企業団体とも連携して多様な事業者の声を申し上げていきたいと思っておりますので、よろしくお願いいたします。

この検討会に向けてということでございますが、前の消費者契約法の改正の検討会の際に、委員の事務方を2年近くやっております、それで特に感じたことでございますが、消費者契約法は、冒頭座長も触れられたように、消費者にとっては日常の安心・安全の基盤ということでございますが、我々事業者側の者にとってみますと、消費者の方に物を売ったり、サービスをしたりという時の行動規範のようなものだなと思っております。言ってみれば、事業者は消費者と対峙するに当たってこういうことに気をつけなければいけない、あるいはこういうことをしてはいけない、そういうことを規定している法律かなと思っておりますし、我々の立場からすると、実際に消費者の方に対峙する従業員の方にきっちりとそのことを理解していただく必要があると思っております。

そういった観点から、また健全な市場を築いていく観点からも、消費者契約法はあまりにも複雑で我々事業者が、特にその中の従業員の方が理解できないものでは、よりよい市場はできていかないと思っております。

今までの消費者契約法の検討では、悪質な消費者被害の事例を挙げて、それを取り締まっていくためにどのような規制を設ければいいかといった議論が中心でしたが、前回の検討の中で、新たに1つの行為を取り締まろうとすると、どうしても通常の事業者の活動に支障が出るといったところまで来ている、逆に言うと規制の網が広がっていると思っております。

消費者契約法については、例えば、お茶を買うという取引から、何百万、何千万の契約をするといった取引まで全てのBtoCの取引を規定するということですので、当然、それに向けての事業者の行為を規制しようとする、どこかに影響が出てしまって、事業者のほうで困るということでございます。そういったこともあるので、専門調査会の報告では、段階をつけるとか、グラデーションをつける、考慮するものを広げるといったいろいろな御提案をいただいたと思っております。

私は法律の専門家ではありませんので、どのようにそれを条文等で規定していくのかといった知見はございませんが、事業活動に影響がなく、お客様にも負担をかけないといった規律、そして、何より重要なのが事業者とは言えないような悪徳な事業者をきっちりと市場から排除できる、そういった規定がつかれるように事業者の意見を申し上げていきたいと思っておりますので、よろしくお願いいたします。

○山本座長 ありがとうございます。

それでは、二之宮委員、お願いします。

○二之宮委員 二之宮です。よろしくお願いいたします。

私は、ふだんは京都で弁護士をしております。弁護士登録をして今年で26年目になります。それなりに経験、場数は踏んできたと思いますが、弁護士登録をした頃、1年生の頃に比べて事案の処理がうまくなってきたか、それなりにスピードアップが図れるようになってきたかという、そういう実感がありません。

私が登録した頃は、ちょうどみんなが携帯電話を持ち始めた頃、インターネットが出回り始めた頃で、相談を受けて、一生懸命事案と法律を読み解いて、交渉して、駄目なら裁判へ持ち込んでという形でやっておりましたけれども、25年目、26年目になって、まさにこの検討会のテーマである、何が変わってきたのかというと高齢化の問題とデジタル化が弁護士になった頃と全く違ってきている。

高齢化が進むと、相談を受けて、相談者が一体何に困っているのか、悩んでいるのか、まずここにアプローチすること、事案を読み解くこと、問題の本質、核心を見抜くことがものすごく難しくなっている。周りの人の話を聞くと、いろいろ話が出てくるけれども、全体としてどうなっているのかということが見えにくくなっている。デジタルでも同じようなことが起こっていて、全体としてどうなっているのか見えにくく、また、瞬時に状況が変わってしまうというところに頭を悩ませております。

そうしたときに、冒頭平井委員から出ましたけれども、一次相談を受けたところからの紹介があつてというように、いろいろなところから最終的に我々のところに相談がもたらされます。1次相談から2次相談、3次相談となってくると、これは一体何の問題なのだとわかりにくい事案、相談が多いと感じています。私が1次相談で直接聞くよりも、世の中でもっといろいろなことが起こっているということがわかり、既存の枠組みで解決するのが非常に難しくなっていると感じております。

その原因の一つは、ルールと対応が硬直化しているということだと思います。それを背景とした現代社会の問題があると思います。ルールの硬直化というのが我々の現場から最終的には裁判所にもたらされると、司法判断の硬直化というところにも直結します。ルールを適用する以上、裁判所ではそういうことになってくる。

しかし、ルールをきちんとつくって、司法の場でその物差しが使えるのかというのはまた別の問題だということも感じるところであります。要は、抽象的にルールを整備しても、本当に紛争解決現場で使えるルールになっているのか、使う人がその物差しをきちんと当てはめてジャッジができるのか、これはまた別の問題だと感じております。それにも対応したルールづくりが必要だろうと思っております。その意味でいうと、やはり柔軟性を持ったルールづくりと対応が必要になってくると思います。

その意味で、パラダイムシフトの専門調査会に私は参加しておりましたがけれども、その報告書で今までとちょっと違うなと思っているところが何点かあります。先ほど加毛委員も言われましたけれども、消費者法制度あるいは消費者法そのものが何を目的にしているのかと考えたときに、やはり消費者が安心して安全に取引できる環境を整備すること、健全な市場を整備することが目的なのだという点を打ち出しています。

健全な市場を整備するとなってくると、市場のプレーヤーが使いやすいルールでなければいけない。そうとなってくると、グラデーションを設けるということを報告書はうたっていますけれども、まさにそのとおりだと思います。健全な事業者に対しては事業がしやすいように、悪質な事業者に対しては官民総力を挙げて市場から排除するということまでうたっています。このグラデーションをどう設けるのか、柔軟な法制度、ルールをどうつくるのかというところが必要となってくる。それを具体化していく検討会の場だと思います。

その意味で言うと、今回の検討項目そのものについては全く異論はありません。賛成です。そのまま進めていただくことに何の反対意見もございませんけれども、1点、ここはどうなるのかなという点があります。ルールを最初から守る意識がない事業者、市場で荒稼ぎして、だまくらかしてさっさと市場から撤退する、名前を変えてまた同じことをやる、そういう事業者を市場から排除しないと健全層が安心して事業できない。ハードローに裏打ちされたソフトローを使っても、ハードローだけが適用されて厳しくなってしまうと、今までと同じような議論に戻ってしまう。そのグラデーションを、この検討会とはまた別の場なのかも分からないですけれども、ある程度全体像が見える形にしないと、この検討会でやることもまた先祖返りしてしまうのではないかとこのところを少し懸念しております。

私は弁護士の立場で参加しておりますけれども、所属としましては日弁連の消費者問題対策委員会の消費者契約法部会に所属しております。そこでは解約料の研究会の報告の整理について意見書を準備しているところでございますので、また近いところで公表できると思います。

以上です。よろしくお願いいたします。

○山本座長 ありがとうございます。

それでは、次にオンラインで御参加の委員の皆様にお言葉をいただきます。

こちらは五十音順でお願いをいたします。まず、カライスコス委員、お願いいたします。

○カライスコス委員 ただいま御紹介にあずかりました龍谷大学法学部で教授をしておりますカライスコスと申します。

本日は、午後に講演を担当しています関係で、対面での参加がかなわず申し訳なく思っております。おわび申し上げます。

私のほうからは、関心事項は多々ございますが、幾つか主なものについて申し上げたいと思います。

まず1点目ですが、既にお話がありましたように、消費者法全般の問題として、中でも特に消費者契約法の問題として後追い型の立法ということが今まで指摘されてきました。立法のいたちごっことも言われている現象ですが、今回のパラダイムシフトの本質としてそのような後追い型の立法はもうしないということになるのではないかと理解しております。そのためには、今後、包括的・分野横断的な規制を行うことは欠かせないと考えてお

りまして、この検討会ではそのような方向性を目指していくことになるものと理解しております。

2つ目の点ですが、先ほど申し上げた包括的な規制というときに、現状だと、例えば消費者契約法を見ても、いわゆるブラックリスト、つまり、いかなる場合にも不当となる勧誘行為が並べられているような仕組みになっていますが、誤認類型あるいは困惑類型に関するような一般条項も置かれていないのが現状ですし、さらにはより広く不当な勧誘行為全般、勧誘行為というのか、取引行為というのか、今後考えていく必要があるかと思いますが、それらについて一般的に、不当なものを禁止するような一般条項もないということになっています。個人的には、そのような一般条項による規制を実現していくことも望ましいのではないかと考えております。

次に、先ほどから度々出てきています実効性確保のためには、これまでもよく言われてきているような民事、行政、さらには刑事的な措置のベストミックスを採用する必要があるのではないかと考えております。

さらに、消費者の脆弱性についてもこれまでいろいろと言及がありましたが、これも対応が当然ながら欠かせない項目ですが、個人的にはそこにもこれまでのような分断された、断片化された規律ではなくて、やはり一般的・包括的な規律を目指していく必要性があると考えております。

最後ですが、事務局からの説明資料、説明内容でも明らかになりましたように、消費者の信用・信頼を強化する必要があります。そして、このような消費者の信用・信頼の強化は、健全な市場の実現を導くものにもなりますし、さらに経済活性化にもつながり、業界の発展にもつながっていくものであることを忘れてはならないと思っております。そして、健全な市場の実現のためには、悪質商法を用いる事業者が様々な形で再度出現して、またさらに悪質な行為を繰り返す、これを可能としないような仕組みも欠かせないと考えております。

私のほうからは以上です。今後とも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、北島委員、お願いします。

○北島委員 御紹介いただきました東京大学の北島と申します。

専攻は行政法でございます。

新聞等を見ておりましても消費者法関係の問題が報じられない日はないぐらいで、ちょうど昨日もまさに本日御紹介のありました高齢者等がサブスクリプションを契約したものの解約できないで困っているというニュースを目にしたところでございます。また、私自身もそうしたサービスに登録したものの、なかなか解約できないで困ったという経験もございます。そうした中、このような重要な検討をする検討会に参加できることを大変光栄に思っております。

申し上げますように私の専門は行政法ですので、常日頃、消費者契約法それ自体を詳

しく検討しているわけではございません。しかしながら、消費者法との関わりという点で申し上げますと、現行法では必ずしも捉え切れない悪質事案に対して、裁判手続等の利用を含む実効的な手法を検討する研究会というものが昨年ございまして、そうした研究会に参加した経験がございます。

また、本職の行政法の研究との関係で申しますと、私は長らく一般的規律と個別的規律の内容、それから、その役割分担を含む行政上の主体の多様化に関わる規律の在り方に関する問題を研究してまいりました。その関係で、行政上の主体の反対側にある私人の側の多様性についてもかねてより研究したいと思っておりました。特にその中でも消費者という属性について非常に興味を持っておりました。今回、まさに脆弱性を持った消費者という属性に合わせた法的規律の在り方を検討するということで、私自身も研究を進める貴重な機会と考えております。

専門調査会の報告にございましたように、消費者の脆弱性について、消費者一般に当てはまる脆弱性がある一方で、認知度の低下のような一部の消費者にのみ当てはまる、あるいはそれに対して判定を要するような場合もあるものもございます。そうした脆弱性の種類に応じた規律の在り方を、先ほど後藤委員のコメントにもございましたが、具体的なものとするように検討していくことが非常に重要なのかなと現時点では考えているところでございます。

その際、これまで検討してきました行政法分野における規律の在り方に関する研究の蓄積を生かすことができればと思っております。どうぞよろしくお願いいたします。

○山本座長 ありがとうございます。

それでは、山下座長代理、お願いいたします。

○山下座長代理 先ほど御紹介いただきました学習院大学の山下と申します。

専門は民法でございます。ワーキンググループの座長も御指名いただきましたので、先生方には御協力をお願いしたいと思います。

先ほど加毛委員が御発言された法制審の成年後見制度の改正について、民法の改正議論が今進んでいるということですが、私も幹事として参加をさせていただいております。また、厚生労働省が中心に行っております成年後見制度の利用促進会議にも参加をさせていただいております。いずれの会議につきましても、認知症の高齢者や精神上的の障害のある方なども社会参加ができるような仕組みづくりを真剣に議論しているさなかでございます。

そういう意味で申しますと、消費者であれば誰でも多様な脆弱性を持っているというこの検討会の前提、出発点は大変重要な視点でございまして、高齢者や障害者の方だけを特別扱いをするのではなく、消費者一般について脆弱性を把握しながら、よりよい市場づくりを目指していくという方向性に少しでも貢献できたらと思っております。

このような仕組みづくりは、恐らく司法ルールだけでは全く無理でありまして、行政の仕組みを前提としながら官民協働あるいは事業者・消費者協働で行っていくことが重要だ



と思っておりますので、委員の先生方におかれましてはぜひ様々な御知見をいただき、ワーキンググループのほうでも十分な成果を出せるように努力したいと思います。

私からは以上でございます。

○山本座長 ありがとうございます。

それでは、ここからは自由討論とできればと思います。

先ほど御発言いただいた内容からさらに御意見、御発言等がある場合には、会場参加の方は挙手にて、オンライン参加の方はシステム上の挙手ボタンにてお知らせください。

なお、資料の特定のページについて御意見がある場合には、既に先ほどもそのように御発言をいただいておりますけれども、意見の冒頭にそのページをおっしゃっていただければと思いますので、よろしくお願いいたします。

先ほど一通り御発言をいただいておりますが、ほかの委員の御発言に触発されてさらにということもあるかと思いますし、言い忘れたこともあるかと思いますけれども、いかがでしょうか。

加毛委員、お願いします。

○加毛委員 ありがとうございます。

事務局へのお尋ねなのですが、資料４－１の１ページと２ページにおいて、本検討会の検討対象と、年明けに設置される予定の「デジタル取引・特定商取引法等検討会」に関する御説明があります。これらの点に関して、消費者契約法と特定商取引法を連携する形で検討を行うことが重要であると思います。合同検討会を開催する可能性について言及がございましたけれども、その前提として、各検討会の審議過程での議論のすり合わせやメンバーの重複などについても、その可能性があるのかについて伺えればと思います。

佐藤委員からは情報提供に関する規制の重複に関する御指摘がありましたけれども、パラダイムシフト専門調査会の報告書の関係では、いわゆるアテンション・エコノミーの問題にどのように対処すべきかが重要な問題として意識されています。そしてこの点については、役務提供契約を有償契約として把握している特定商取引法について、どのように考えていくのが重要な課題となるように思います。資料４－３の３ページでは、本検討会の検討事項として、情報、時間、アテンションを提供する取引に関する規律が挙げられていますが、この点は特定商取引法のほうでこそ重要な課題になるとも考えられるところだと思います。これらの点についても、さらに御説明いただけることがあれば、お願いできればと思います。

○黒木審議官 加毛委員、御指摘ありがとうございます。

御指摘のとおり、両検討会の連携は大変重要だと思っております。後から立ち上がる予定になっております検討会のメンバーにつきましてはまだ調整中でございますけれども、御指摘も踏まえまして適切なメンバーの方をお願いをできるようにと考えていきたいと思っております。

また、両方で重なる分野などもあろうかと思いますので、その際、そごが生じないこと

は当然ですけれども、双方での議論が有効に活用できるようにそれぞれ連携をとということで考えております。

現に、本日もあちらの端のほうに後発の検討会を担当することになります取引対策課の課長等も出席させていただいておりまして、両方の検討会の事務方としては両方に目配りをしながら進めていけるようにということも考えております。

以上でございます。

○山本座長 そのほかにいかがでしょうか。

平井委員、お願いします。

○平井委員 脆弱性を一般消費者が持っているということについての観点は全く問題ないというか、同意するところですが、資料4-3の5ページに手続面のことが書かれております。心理的バイアスなどで解約料が考慮できないといったことがある場合に、解約料を正当と認めないという方向性が出されております。

認知機能が低下した高齢者や障害を持つ方にとって、契約時に解約料の説明を聞いただけでは将来のリスクを理解したことにはなりません。資料4-3にある手続面の考慮を具体化する際に、単なる情報提供、説明したということだけではなくて、消費者が実質的に理解できたかを確認するプロセスを重視すべきだと思います。

例えば、特定の脆弱性が疑われるような場合、認知症にしても、知的障害にしても、グラデーションなのですね。その場合には、可能な範囲で家族や福祉関係者などの第三者が同席できる機会を確保するよう事業者に求めたり、あるいは、そうしたサポートが得にくい場合でも保護が図れるよう、ソフトローにおいてクーリング・オフ期間の延長や解約料の減免について柔軟な運用指針を設けるなど、本人の脆弱性に寄り添った具体的な配慮義務の検討をお願いします。

以上です。

○山本座長 ありがとうございます。

今の御指摘の点は、解約料に関して今後議論していく論点になるかと思います。これからワーキンググループのほうでもいろいろ議論がされますので、その際に十分考慮させていただければと思います。

ほかにいかがでしょうか。

後藤委員、お願いします。

○後藤委員 後藤でございます。

今の平井委員の御指摘を受けての思いつきですが、消費者はいろいろな脆弱性にさらされているため、状況によっては、例えば将来のことまで十分に考えられない可能性があるというのは、もっともなご指摘かと思います。

同じような問題は特に投資サービスについてよく指摘されるわけでありまして、将来自分がどういうリスクを負うのか、リターンだけに目が行ってしまい考えられないことがあるとすると、高いリスクを取ることが難しい状況にある人には、そういうリスクを取らせ

てはいけないという適合性の原則という考え方があります。これは非常にパターナリスティックな性格の強い規制である反面、保護としても強いというところがあるかと思います。

これを導入すると、適合性の原則に反するような商品が売られた人を救済できる反面、事業者としては、そういう商品をそういう人には売らないという行動を取ることもなまってまいります。そのためには、適合性があるかを確認するための手続が必要になってくるわけですが、そこまでやるのか。消費者取引一般についてこれを導入すると、なかなか重い規制だということになってしまいますが、解約料の設計次第ではそういったことも必要になってくる場所もあるのかもしれませんが、解約料に限らず、多様な手段でアプローチをしていくということの中にはそういったものもあり得るのかなと思いました。その際には、恐らく民事的な効果だけではなくて、それを確保するための行政規制も併せて必要になってくるかなということと合わせて、本当に今の思いつきで恐縮ですが、申し上げます。ありがとうございます。

○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。

どうぞ、二之宮委員、お願いします。

○二之宮委員 二之宮です。

資料4-3「検討事項」のここがこうということではないのですが、イメージがつかみづらくて、これから検討というところになるのかも分かりませんが、例えば3ページの(2)の「継続的な契約における締結から終了までの各過程での必要な一般的規律」について、どう考えるかと記載されています。これはパラダイムシフトの中でも検討されておりましたが、契約の全過程を対象にして漏れなく検討するということの表れだと思います。民事ルールに関しては、契約の締結から終了、履行過程まで、一般的にそれを対象とするということはイメージできます。

もう一つ、他方で、5ページあるいは7ページで、様々な規律手法を視野に入れた上で最適な組合せということが書かれています。これもパラダイムシフトではベストミックスというところの一つだと思います。民事ルール、行政ルール、刑事ルールを最適な形で目的に応じて組み合わせていく。

民事ルールに関しては、契約の全過程を対象に検討する。それとベストミックスで最適な組合せと考えると、例えば行政ルールについても全過程を対象にして検討するというのも一つ考えられると思いますが、そうすると、ますます特商法との関係がどうなるのか、それが両検討会でそれぞれを横目で見ながらといいますか、連携しながらというところになっていくのか、あるいはそれは合同検討会でやるというところで改めてそこを検討することになるのか、ここの位置づけといいますか、どう進んでいくのかが分かりにくいので、現時点で分かる範囲で、あるいはこういうことを想定している、念頭に置いている、考えられるとか、その辺の話で、御説明いただける範囲で結構ですので教えていただ

ければと思います。

○黒木審議官 現時点で具体的にここはこちらでということが決まっているわけではないと思いますが、特商法には特商法の特徴がございますし、行政手法の在り方というものも比較的厳しい行政処分まで含めてあるような特徴があるかと思います。

それとの関係で、先ほどどなたかからも御指摘がありましたけれども、同じようなものが二重にあちこちにあるというのは合理的ではないと考えられますし、その辺りも含めて、どちらでどのような規定を盛り込むのか、あるいは、両方が合理的にかみ合うような制度にしていくということについては、まさに両検討会での先生方の御議論、御知見をいただきながら、そごがないように進めていければと考えております。

お答えにはなっていないかもしれませんが、今後、議論の状況も踏まえて、それぞれ連携を取りながら考えていくということにさせていただければと思っております。

○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。

本日は初回ですので、今後の議論のための問題提起でも構いませんし、何でも結構ですが、いかがでしょうか。

特商法との関係、あるいはもう一つ今後立ち上がる検討会との関係で申し上げれば、今回、消費者契約法について、アテンション・エコノミーとか昨今の取引環境の変化を踏まえて、かなり対象を広げて考えることになります。他方で、特商法はもともとこれだけネットで取引が行われる状況を想定してつくられたものではなく、しかし、その後いろいろ付け加え、あるいは運用上の工夫をして、そういった状況に対応しているということがありますので、両方をそれぞれ検討していきますと、両者の関係をどうするかという問題が必然的に出てくるかと思います。

そのために、メンバーの構成もこれから消費者庁のほうで検討いただくということですし、会の進め方に関しても適宜連携を取って、役割分担とか両者の関係の整理をしながら進めていくことになろうかと思います。

ほかにいかがでしょうか。

どうぞ、坪田委員、お願いします。

○坪田委員 坪田でございます。

皆様の御意見を伺っていただきまして感想ということになると思いますが、消費生活センターでは高齢者の相談が非常に多くなっておりまして、平井委員からのお話にあったような事例がたくさん入っております。高齢者の世代も親子の世代、65歳以上としてもその親の世代も高齢者であるという状況がありまして、ますます今後そういった社会状況になっていくと思います。

こういった中で、成年後見制度が改正されるという動きがありまして、ちょうど私どもの団体では21日の金曜日に、「変わる成年後見制度、消費者保護のこれから」と題しましてシンポジウムをしたところでございます。

そこでも、高齢者であっても、障害者であっても、意思決定の自由の尊重ということの反面、それを下支えするような形で消費者保護制度をしっかりと充実させていく必要があるということ。また、事業者の方、一般の高齢者や障害者、また、こういった方でも脆弱性があるということにもなりますので、全ての方々が見守り的な意識も必要である、多くの方々の連携が必要であるということもシンポジウムでは話が出たところでございます。

まさに消費者契約法というのはいわゆる業法ではございませんので、ルールを示すことによって、健全な市場のためにこういったルール、規範があるので、それを守って取引をしましょう、それを心得た上で消費者も行動しましょうというものではないかと思っております。そうすると、御意見にも出ましたが、分かりやすさというのが非常に重要であると思っております。

消費者契約法は、たくさんの法律から見ればそんなに古い法律ではございませんので、実は、事業者の方で知らない方もまだまだいらっしゃる状況があります。

私どもは消費生活センターで何とか活用しようと思ひまして、消費者契約法を使った裁判例とかADRの報告を見て、こういった形の考え方がありますということでお話をしております。消費者契約法をルールとして多くの方々が健全な市場のために役立てるということであれば、今、どんどん増築を重ねたような法律の体系になっておりますので、これを分かりやすくしていくことが必要かと思ひました。

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。

どうぞ、平井委員、お願いします。

○平井委員 度々失礼します。

先ほど坪田委員がおっしゃっていただいたように、高齢化が進んでいることとともに孤立化が進んでいるのです。とりわけ高齢者の孤立は著しいのですけれども、若い人たちも含めて孤立化が進んでいる。そうすると、消費者トラブルに巻き込まれていること自体の把握がとても難しい。助けてくださいと言えないのですね。そのことを考えると、いかに網羅的にしっかり把握できるような仕組みをつくっていくかということが大切ではないかと思っております。

後見などの仕組みはそれを発見する手だてにはなり得ますけれども、そういった関わりのない方にとっては全く把握できないことになりかねません。そこら辺の仕掛けなり、取組が大切ではないでしょうか。

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。オンラインの方も特にございませんか。

北島委員、お願いします。

○北島委員 事務手続的なところでお伺いしたいのですけれども、来週から早速ワーキン

グループが始まって検討を開始するわけですが、ワーキンググループでこういった手順で検討するのか、どこまで具体的な内容を検討するのか、まだ決まっていないところもあるかと思いますが、現時点でどんな感じなのかというところだけでも教えていただけるとありがたいと思います。

○島袋企画官 御質問ありがとうございます。事務局でございます。

後ほどご説明しようと思っておりましたが、12月はワーキングを開催する予定でございます。御指摘のように、来週12月2日がワーキングの第1回となっております。

資料や進め方につきましては、ただ今準備中でございますので、後ほどワーキングのメンバーの方々に事務局から詳細もしくは今後の予定等々を御説明させていただきますので、もう少々お待ちいただければと思います。

○山本座長 よろしいでしょうか。

○北島委員 ありがとうございます。

○山本座長 カライスコス委員、お願いします。

○カライスコス委員 ありがとうございます。

委員の皆様からの御発言は非常に勉強になっております。

中でも特に高齢者に関連する御発言が多くて、確かに御指摘のとおり、今後、成年後見制度との連携なども含めていろいろと検討事項があるかと思っています。

今回の検討会の枠組みで言えば、恐らく消費者の脆弱性をどのように捉えるのかということに直結する側面かと思いますが、個人的には高齢化と同じく問題として大きく挙がってくるのが少子化だと思っております。そうすると、少子化と高齢化が進むと、どうしても悪質な事業者は年齢が上のほうの層と下のほうの層を狙っていくという傾向が見られるのではないかと思います。

そうしますと、未成年者取消権を有しないような若年消費者の層などをどのように保護していくのかということも問題になるわけで、消費者の脆弱性に関する議論の中でそのことについても十分に検討していく必要があると考えております。脆弱性というものは年齢だけが基準になるわけではないかと思いますが、特に年齢との関係で考慮する場合には若年消費者の保護という視点も漏れないようにする必要があると考えております。

以上です。

○山本座長 ありがとうございます。

山下座長代理、お願いします。

○山下座長代理 ありがとうございます。

先ほど坪田委員と平井委員でしょうか、高齢者の相談が非常に多いというお話や、今の消費者が孤立しているというお話、あるいはカライスコス委員からも若年者も視野に入れるべきだというお話もありましたが、相談をとにかく適切に受けられるようなアクセスを確保することは非常に重要な視点ではないかと思っております。特に若年の消費者については消費者教育等をしっかりすることももちろん重要ですが、特に若年者の場合はAIに相

談してしまって、それで完結してしまう可能性などもありますし、高齢者の方は高齢者の方でどうしていいか分からない、事業者の方をただ信用してしまう可能性もあるかと思います。

ですので、それぞれの消費者の属性にも合わせて、より広く相談の窓口について適切な情報提供を考えていく必要はあるかと思いました。これは検討会でどこまでできるかということは分かりませんが、消費者庁のほうでもお考えいただければと思っています。

以上でございます。

○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。

どうぞ、二之宮委員、お願いします。

○二之宮委員 二之宮です。度々すみません。

先ほどカライスコス委員からもお話がありました高齢者の問題は、いろいろな方も言われておりましたけれども、パラダイムシフトの報告書の中でも触れられておるのですが、現代型の問題というところで、高齢者の問題、デジタルの問題はトラブルも相談も多いことから、逆に言うと、類型を拾いやすい、事案を拾いやすい、何が問題となっているのかを判断する枠組みとしては捉えやすいところがあると思いますが、他方で、脆弱性の中身については、属性的なものだけではなくて、限定合理性だとか、状況的な脆弱性とか、消費者は誰もが多様な脆弱性を持っているということからすると、高齢者特有の問題、デジタル特有の問題として切り分けてしまうのではなくて、その背景にあるのは消費者の脆弱性というところですから、そこから見えてくるものに関しては、必ずしも高齢者あるいはデジタルと限定するのではなく、そこから抽象化して類型化できるものは消費者の脆弱性としてルール化していくという視点も必要だと思いますので、その辺りもワーキンググループで考慮して検討していただければと思います。

以上です。

○山本座長 ありがとうございます。

どうぞ、土井委員、お願いします。

○土井委員 ありがとうございます。

消費者の年齢による脆弱性に関する御意見が多数出ていましたので、一言申し上げようかと思います。

脆弱性を判断するうえで、現行の消費者契約法でも、事業者としては年齢とその他の要素を考慮して対応することになっているので、そういったことについて議論することは当然だと思いますが、事業者の立場から言いますと、脆弱性というのは外形的に分かるものだけではないといった悩みがございます。必ずしも年齢が高ければ脆弱性があるということではないです。

また、最近では、特に年齢等に関しては、消費者の方にお伺いするというものはばかれるような時代にもなってきているところがございますので、配慮しなければいけないと

言われれば、我々は当然配慮すべきだとお答えしますが、現場現場でそういったところをしっかりと分かって対応することは実際にはかなり難しいことだといったことも御認識をいただいた上で、あまりにも画一的に年齢がこうだからこのような規律といったようなことは避けていただきたいと思います。また、例が出ていました認知の問題については、前回の法改正のときも、我々事業者の側から認知がちょっとおかしい状況にあるといったことをどのように認識するのかというのはかなり議論になりましたが、なかなか結論を出せなかったところもございますので、そういった点もお含みおきいただいて、脆弱性を議論するのであれば、我々事業者の側がそれをどのように認識して対応するのかといった点も併せて御検討いただければと思います。

以上でございます。

○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。

私自身のことをあまり申し上げていなかったのですが、私は専門が行政法という分野でございまして、消費者契約法の枠組みに今まではあまり入っていなかった法分野です。なぜ私がそれでも座長になったかと申しますと、座長としてふさわしい方がほかにおられるのですが、最高裁判事になってしまわれたため、年長なのでというぐらいの理由で座長に指名されたものと思っています。ということですので、山下座長代理をはじめとして、それぞれ御知見をお持ちの方に本当にお頼りをして議論を進めていくことになるかと思っています。どうかよろしくお願いいたします。

本日も非常に多くの意見をいただきました。資料４－３に検討事項案がまとめられていますけれども、１つには、非常に広い範囲、あるいは多様な範囲の対象を視野に入れていくことになります。資料４－３の２ページに多様な脆弱性が挙げられています。最後の「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」の中には、直接の消費者契約を結んだ当事者だけでなく、周りの関係する主体のことも書かれています。さらに次のページの（２）では、消費者契約の各過程、プロセスのことが書かれています。ここにはサブスクの話と、時間、情報、アテンションを提供するといった局面が書かれています。（４）のところでは、解約料の多様な在り方と現状を踏まえた検討が必要とされています。

そういった多様な対象、広い範囲の対象を捉えるために、手法を多様にしていく、多様な手法を組み合わせる必要があるということで、（５）にはそれが直接書かれていますし、先ほど申し上げた（１）、（２）、（４）の中にもそういった視点が入り込んでいます。（３）もハードローとソフトローといった手法を挙げています。

課題ははっきりと出ているのですが、これをどのような形にしていくかが難しいところで、具体的にもう少し一般的な規定を設けるという場合にも、それではどのようにどれぐらい一般的かつ具体的に書けるかという問題がありますし、それから、ここにはそれぞれ手法が書かれているのですが、どのようにそれらを組み合わせていくかということ



については、多様な選択肢がありますし、その中でどのようにしていくのが整合的で分かりやすく使いやすいかという問題もあります。

そういったところをこれからワーキンググループでさらに詰めていただいた上で、全体で議論ができればと思っておりますので、どうかよろしくお願いいたします。

それでは、事務局から連絡をお願いいたします。

○島袋企画官 ありがとうございます。

本日は皆様、長時間にわたりありがとうございました。

事務局より以降の開催について御連絡をいたします。先ほど申し上げましたが、12月はワーキンググループを開催し、ワーキングの委員の方々と御議論をいただく予定です。日程につきましては、来週12月2日が第1回ということで予定しておりますが、以降の日程につきましては別途御連絡をさせていただきたいと思っております。

本検討会の次の開催につきましては、年明けの1月頃を考えております。詳細につきましては、後日、委員の皆様へ事務局から御連絡をさせていただきたいと思っております。

以上でございます。

○山本座長 それでは、本日はこれで閉会とさせていただきます。

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。