

検討事項に関する ワーキンググループ委員からの主な意見

令和8年（2026年）1月26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

➤ 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

- ◆「消費者の脆弱性」について
- ◆脆弱性への配慮義務の内容について
- ◆脆弱性への配慮義務の効果について
- ◆配慮義務を果たすための仕組みについて
- ◆その他

➤ 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

(1)消費者の多様な脆弱性による影響のうち特に問題性が強い場合

- ◆保護の対象について
- ◆規律の対象となる行為について
- ◆規律手段について

(2)取消権によって契約の効力を否定するに至らないがなお問題性が存在する場合

➤ 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

- ◆対象の範囲について
- ◆仕組みについて

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な規律

(1)消費者契約法において一般的な規律を設けるべき場面と規律の在り方

- ア 消費者側のニーズの変化により新たな消費者のニーズにかなわなくなる場合、自動更新の場合、商品・役務の内容、取引条件の変化により消費者のニーズにかなわなくなる場合

- ◆全般について
- ◆規律方法について

イ 消費者による解約が困難ないし妨げられている場合

ウ 消費者の死亡で相続人等による解約が困難となる場合

エ 消費者が知らない・気付かないうちに事業者により解約等をされる場合

オ 上記以外の場合

(2)履行が一回であるが契約締結から履行までに時間的間隔がある消費者契約についての一般的な規律の要否

(3)規律の対象となる「継続的な契約」等を捉える際の考慮要素

➤ 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

(1)消費者取引として視野に入れるに当たって射程に入れることが考えられる具体的問題と課題

(2)消費者問題として捉えられる場合に考えられる対応

(3)上記(2)の対応のうち消費者契約法での対応が考えられるものと規律の在り方

3.「解約料」の実態を踏まえた実効的な仕組み

- ◆「解約料」の目的の捉え方について
- ◆立証の負担の問題について
- ◆情報提供の在り方について
- ◆規律の方法について

4.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

➤ 消費者契約法におけるハードローの補完のためのソフトローの活用可能性

➤ 「ソフトロー」による具体化の対象とする消費者契約法上の規範

➤ 消費者契約法上の規範を具体化する下位規範となる「ソフトロー」

➤ 消費者契約法上の規範を上記「ソフトロー」により具体化する仕組み

目次

5.横断的な検討事項

- **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**
 - ◆「正当化」に関して
 - ◆仕組みについて
 - ◆法的な効果について
- **消費者団体訴訟制度（差止請求）の発展可能性**
- **「消費者」概念・定義規定の在り方**
 - ◆「消費者の脆弱性」を踏まえることとの関係
 - ◆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との関係
- **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**
- **法目的の在り方**

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

◆ 「消費者の脆弱性」について

- 脆弱性について、限定合理性や状況的な脆弱性にある程度のグラデーションが存在するとしても、それを前提として配慮義務を考えるということで問題がないのではないか。
- 「自らの価値観に基づく自分自身の選択であると納得できるような選択・判断」については、事業者を求める配慮の内容にも関わってくるものであり、明確にするべきではないか。
- 類型的・属性的脆弱性の中でも、教育水準や経済的状况等、事業者が一見して分からないものも想定される。事業者において、積極的に消費者の状況を調査した上で配慮しなければいけないのか、といった点が問題となるのではないか。
- パラダイムシフト専門調査会の報告書は、消費者契約法のみを検討対象とするものではなく、様々な手法を用いて消費者法制度の目的を実現するという発想に基づいて検討を行うものである。専門調査会の報告書の内容と本WGの検討事項との間に違いがあることを確認しておくべきように思われる。

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

◆ 脆弱性への配慮義務の内容について

- 「配慮」とは何かについて、何を意図して配慮義務を置くのかを明らかにしておくことが検討事項として重要なのではないか。
- 何をしたら配慮義務違反になるのかが不明確な中で、消費者の利益をはなから配慮する気のない事業者が配慮義務を定めただけで配慮するようになるとは思えない。もし、配慮義務について判断しやすくするような特則を置くことを検討するのであれば、まずは配慮義務の中身を詰めることが重要ではないか。
- 最初から悪徳商法をやって逃げるつもり of 極悪層は刑事法の世界で裁くしかない。消費者のことを考えて事業を行う優良な事業者層や、そこまでは行かないが法規制をかけられたくないからある程度真面目にする善良な層をターゲットに、ちゃんと取り組むような仕組みづくりというのをまず考え、そこから抜け落ちる層を別のターゲットとして定めて別の手法で迫っていくということが対策としては考えられる。
- 実効的な救済やエンフォースメントを図る上で、現実を使う人の能力等を考慮した上で、要件の明確化を図る必要があるのではないか。
- 事業者において、単に情報を提供したかどうかではなく、どのような形で提供しているのかということが重要ではないか。

1. 消費者の多様な脆弱性への対応として必要な規律

- 生活の維持を困難にするかどうかについて、扱う契約の規模やレベル感によって、対応にもグラデーションがあるのではないかな。
- 消費者の内心ではなく、客観的に大半の人が焦る・戸惑うような状況の発生を回避することで、通常の人であれば十分に自分自身の選択と思えるような判断ができるような環境を形成することを目標とすべきではないかな。
- 民法の世界では、各自は自己の利益を意図する行為をすればよいとされているが、他者の善を実現する義務をあえて課す必要があるのではないかな。

◆ 脆弱性への配慮義務の効果について

- 配慮義務に実効性を持たせるための仕組みについて、情報法の領域では共同規制という手法がよく取られている。非常に厳しいルールをまず定めた上で、業界団体等が誠実に取り組むのであれば、適用を差し控えるというセーフハーバーを用意するというものである。このような事業者が誠実に行動するためのインセンティブを与えることを目的とするような行政規制も考えられるのではないかな。
- 「優良な事業者であれば、このようなことを行うことが期待される」という規範が形成されることにより、当該規範からの逸脱の度合いを基準として事業者の行為の悪質性を評価できるようになるのではないかな。そのようにして明らかになった悪質な事業者に対して、いかなる対応をとるべきかということを考えていくのがよいのではないかな。

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

◆ 配慮義務を果たすための仕組みについて

- 扱う契約の規模や難易度、金額等によって、どのぐらいの配慮が必要かは変わってくると思われる。能力確認というものを配慮義務の前段階として想定しておく必要があるのではないかな。
- 事業者が消費者の脆弱性に配慮したかを示す方法として、配慮義務を果たしたことを示すための一定の手続、例えば能力を確認した旨の文書を作成、交付することを求めることも考えられる。
- 配慮義務の具体的な内容というのは、恐らく取引類型とか業種によっても異なるので、ソフトローを活用するということが大事。ただし、完全に自主規制的なソフトローとして開放しておくのではなくて、行政が何かしらそこに絡むようなものというほうが望ましい。そのほうが消費者としても安心感があると思うし、業界としても信頼性が高まるというようなメリットも指摘することができる。
- 自主規制の世界で、いわゆる善良な事業者も時間・資金等を割くことができず自主規制を行う団体から離れていくような動きもあると聞いている。健全な事業者であるということを認識可能にするためにも、自主規制的な取組に対して、行政から何らかの関与があると望ましいのではないかな。

1. 消費者の多様な脆弱性への対応として必要な規律

- 消費者契約法 4 条 3 項 4 号の「内閣府令で定める方法」という下位規範への委任の仕組みと同様に、消費者契約法に（配慮義務に関する）条文を置いたうえで、その詳細については下位規範やソフトローに委ねることが現実的な立法の手法として考えられるのではないか。
- 不法行為責任はこれまでも柔軟な判断が可能ということでもかなり重視されてきているが、それとは別に損害賠償責任に関する特則があったほうが、実効性が確保できるのではないか。
- 法人等による寄附の不当な勧誘の防止等に関する法律に関連する最高裁判決が示唆するように、一定の事案類型について、損害の推定に限らず、不法行為法に関する特別の規律を設けることを検討する余地はあるのではないか。
- 協働という考え方、つまり私法だけのルールというわけでもなく、民間の自主規制だけでもない、というような形で、行政と協働しながら、少しずつ行為規範をつくっていくという方向性があり得る。

◆ その他

- 契約の更新や変更についても、契約締結と同じように重視していく必要があるのではないか。

1. 消費者の多様な脆弱性への対応として必要な規律

➤ 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

(1) 消費者の多様な脆弱性による影響のうち特に問題性が強い場合

◆ 保護の対象について

- 消費者契約法が規定する取消権や契約条項の無効が、事業者側が悪質性のある行為を行ったことに着目するものであるのに対して、今回検討されている規律は、消費者の脆弱性等の消費者側の事情のみに着目するものであり、従来の消費者契約法の規律から大きく一步を踏み出すものといえるのではないか。
- 一定の類型的脆弱性を有する消費者に保護を与える場合、その類型的脆弱性が、一種のレッテルとして社会的なスティグマを与えてしまうおそれがあることへの配慮も必要ではないか。
- そもそも類型的脆弱性を有する消費者があらかじめ誰かを指定しておくということがどれくらい現実的なのか。また、この指定というのはどういう形で、どこかに登録したりするものなのか、具体的に議論をするべきではないか。

1. 消費者の多様な脆弱性への対応として必要な規律

➤ 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

(1) 消費者の多様な脆弱性による影響のうち特に問題性が強い場合

◆ 規律の対象となる行為について

- 消費者の脆弱性に着目して契約の効力を否定する規律が提案されているが、事業者にとっては、取引相手方である消費者がいかなる脆弱性を有するのかがわからない場合もあると考えられるところ、事業者であるという事情だけで、契約の拘束力の否定という大きな不利益を課すことを正当化するのは難しいのではないか。
- 修復不能で深刻な結果をもたらすような悪質な事例は、配慮義務違反だけではなく、悪質な手法とセットになっているケースが多いと思われる。配慮義務違反に加えて客観的に無価値と評価できるのであれば、公序良俗違反に相当するような無効を導く余地があるのではないか。
- 消費者にとって修復不能で深刻な結果をもたらすような内容で、かつ消費者側に危険性を上回るような利益が合理的に期待できないような契約を締結すること自体に、悪質性が推定できるのではないか。
- 価値のないものを売りつけていること自体を悪質と推定するというのは、その限界を定めるのが難しく、どこまで踏み込んでいくのかが問題となる。あまり込み入ったものをつくり上げるよりも、シンプルなところに着目するというのも一つではないか。

1. 消費者の多様な脆弱性への対応として必要な規律

➤ 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

(1) 消費者の多様な脆弱性による影響のうち特に問題性が強い場合

◆ 規律手段について

- あらかじめ指定した者への連絡や同人を同席させるという規律について、優良または通常の事業者であれば、このような規律があれば、非常に大きい取引をいきなり申し込んで来た場合など、家族との相談等を案内する形で対応すると思われる。このような規律を入れておくことによって配慮義務の実質化ができるのではないか。
- 最終的に契約の効力の全部ないし一部を否定するという結果をもたらすのであれば、基準の要件の明確化が課題となる。配慮義務との関係でも、どういう場面でこういった配慮が具体的に求められるのか、解除・無効がどの場合に適用されるのか、を検討していく必要があるのではないか。
- 解除権なので消費者側は別にそれでもいいのだ、行使しないのだということであれば問題ないということになる。消費者が解除をしたいと思うということは、納得していないのだろうということなのだろう。
- 一定額以上の契約であれば誰か一緒に、というのはあり得る話。手続的な側面の正当性が担保されて、内容的には一定額を超えているというだけなので直ちに問題があるとは限らない。

1. 消費者の多様な脆弱性への対応として必要な規律

- 大半の財産が失われるなど生活が危殆化するような契約は、後から解除や無効としても保護としては不十分であって、同席させていたから有効という話にはならないはずである。そういった契約自体の禁止や無効、営業停止まで踏み込むことも検討すべきではないか。
- 脆弱性の問題とは別に誤認を生じさせるような勧誘、困惑を生じさせるような勧誘は全て取消し可能にするという方向性も考えられるのではないか。
- 公序良俗違反に関しては、暴利行為論などが典型的に示すように、取引の相手方の悪性のある行為によって法律行為が締結された場面が念頭に置かれてきた。消費者に深刻な結果をもたらすことのみを理由として、事業者の行為の悪性を考慮せずに法律行為を無効とすることは、従来の公序良俗論から踏み出すものなのではないか。

1. 消費者の多様な脆弱性への対応として必要な規律

➤ 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

(2) 取消権によって契約の効力を否定するに至らないがなお問題性が存在する場合

- そこまで悪質でない場合について、契約の効力を否定するまでではないが、不法行為法の損害額の推定規定を設けることで少し弱めの救済手段を与えるという手法も考えられるが、損害額の推定規定を代金相当額とすると、結局、代金を返せと言っていることにほかならないので、契約の効力を否定するのにかなり接近すると思う。
- 算定のやり方次第では、取消しのような規律よりも明確性に欠けるおそれがある。特に受け取ったものの価値について何かしら調整せざるを得ない等、個別具体的な考慮をかなり入れざるを得ないような条項としてしまうと、使いにくい・使えないものとなることが懸念される。
- 消費者側が仮に物を返さなくてよいとなったとすると、消費者側が一定の物を手に入れるために損害賠償請求権を濫用するおそれが想定される。濫用のおそれがあり得るような制度設計にしたとすると、事業者側、特に善良な事業者側の納得が得られにくいのではないか。

1. 消費者の多様な脆弱性への対応として必要な規律

➤ 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

◆ 対象の範囲について

- 「消費者に依拠する者」について、扶養義務に基づいて、扶養されている未成年者の生活に影響が出るというパターンの他、現在は自立している高齢者が生活が破綻するレベルの契約をしてしまった結果として現役世代の扶養に依存せざるを得なくなるというパターンも考えた方がよいのではないか。また、配偶者も対象に含まれるような書き方がよいのではないか。
- 扶養されている未成年者等が扶養請求権に基づく解除権の代位行使を認めるべきかという議論と、現役世代が高齢者を扶養しなくてはならないという不利益を考慮するべきか、という議論は分けて検討するのがよいのではないか。
- 扶養義務からだけではなく、より一般的な社会的コストや近親者の金銭的負担といった観点から考慮する余地はあるのではないか。
- 高齢者が生活が破綻するレベルの契約をしてしまった結果として現役世代の扶養に依存せざるを得なくなるという類型は、高齢者の類型的・属性的な面での脆弱性への配慮義務とも重畳して問題になってくることから、その辺りの関係も意識しながら議論を進めていく必要があるのではないか。

1. 消費者の多様な脆弱性への対応として必要な規律

- 本人がおかしな買い物をしたとしても、それ自体は自己決定なので、それに新たな財産が減るからやめてくれということをどこまで言えるのかというのは非常に難しい問題。それがまさにその人の面倒を見なくてはいけなくなるからという理由でというのも、どこまでそれが正当化できるかというのはかなり難しい問題。

◆ 仕組みについて

- 取消権の発生原因を考慮する際には、取引当事者以外の人利益も考慮する方法と主張権者を拡大する手法が考えられる。取消権や解除権の主張権者の拡大を考える場合、取消権者の解除権の代理行使という構成と、独立した解除の資格を特定の者に与えるという構成が考えられる。いずれの構成においても、それによって影響を受ける本人を含めた関係者の利害をいかに調整するのが重要ではないか。
- 配慮義務を規定したうえで、その違反が不法行為責任の成立につながり得るものと考えることによって、法目的の実現を図ることになるのではないか。
- 事業者が取引相手方である消費者に生計を依存している者の利益まで配慮することには困難が伴う場合が多いように思われる。現実にとどこまでの必要性があるのかに加えて、取引相手方の負担や取引への悪影響についても考慮する必要があるのではないか。
- （利害関係者が）契約の締結に関して事前に関与する仕組みを設けることも考えられるのではないか。

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

(1)消費者契約法において一般的な規律を設けるべき場面と規律の在り方

ア 消費者側のニーズの変化により新たな消費者のニーズにかなわなくなる場合、自動更新の場合、商品・役務の内容、取引条件の変化により消費者のニーズにかなわなくなる場合

◆ 全般について

- 「ニーズが変化」といっても、単に消費者のニーズの見積もりが甘かったにすぎないケースについては、当然に問題視されるべきものではないのではないか。
- 消費者のニーズが変わっただけで最初に合意した条件を変更することには慎重であるべきだが、ニーズが変わった場合にどのような対応が可能かを消費者が認識できるように、解約の方法や時期についての情報提供は積極的に行われるべき。
- 解約に際しての必要な情報が十分に提供されていない、離脱・変更方法が非常に困難なものに限られてしまっている等の事態があったときに義務違反とすることが考えられるが、その義務違反の効果が重要になるのではないか。
- 消費者のニーズに合うように契約を変更するという中には、解約だけではなく、適切に契約内容を変更する、変更方法を提供するといったものも含まれると思われる。契約の変更時における配慮方法も含めて、議論を進めるべきではないか。

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

(1)消費者契約法において一般的な規律を設けるべき場面と規律の在り方

ア 消費者側のニーズの変化により新たな消費者のニーズにかなわなくなる場合、自動更新の場合、商品・役務の内容、取引条件の変化により消費者のニーズにかなわなくなる場合

◆ 規律方法について

- デジタルサービスを対象とする契約では、契約したこと自体あるいはサービスを享受し対価を払っていること自体を失念するケースが出てくるため、事業者には通知義務を課していくということは考えられるのではないかな。すでにグッドプラクティスとして実施している事業者もあり、消費者のニーズの変動を事業者が探知する端緒として利用されていることも踏まえ、検討をするべきではないかな。
- 消費者の解約の意思を適切に確認する方法を用意することは、消費者だけでなく事業者にもメリットがあるものではないかな。そうすると、「離脱方法」の「簡便さ」よりも「合理性」を検討すべきなのではないかな。
- ニーズに合わない契約に消費者が拘束されることについては何かしらの対策をとる必要があると考えており、様々な方策が考えられるのではないかな。

2. 消費者契約の各過程に関する必要な規律

- 行政上の措置と言っても様々な性格があり、どれを導入するかを考える際には、そうした措置が何を目的としていて、何を達成するかを考えた上で、導入する措置を考えていくべきではないか。また、行政措置が、個別的案件を解決するものであるのか、広くその事業者の行為を改善させることで公益を実現することを目的とするのかという視点も重要ではないか。
- 明確に不当な行為が行われている場合には、行政処分、改善命令等の対象にしてもよいのではないか。不当性が明確でない場合であっても、勧告、公表、指導、助言等を実施するのが望ましいのではないのか。

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

(1)消費者契約法において一般的な規律を設けるべき場面と規律の在り方

イ 消費者による解約が困難ないし妨げられている場合

- 解約をしにくくする、あるいは事実上不可能にするようなアーキテクチャーを事業者が利用してくるケースを念頭に置いて対策を練る必要があるのではないか。
- 解除権行使に関する情報提供の努力義務に関する消費者契約法 3 条 1 項 4 号は約定解除権に関する規定であるが、そのような限定が適切であるのかについて検討の余地があるのではないか。
- 消費者が契約を締結した方法と同様の方法で契約を解除することを認めるべきことを事業者に義務づけることが考えられるのではないか。
- オンラインで解約の意思表示をしたものの、本当に解約できたのか分からないという事態に対しては何らかの手当が必要ではないか。
- 解除の意思表示をどのように行うのか、解除の意思表示をしたことをどのように証明するのも問題となるのではないか。
- 消費者側の事情によって解約が困難になっている場合と、事業者側が解約を妨げている場合に分けられる。

2. 消費者契約の各過程に関する必要な規律

- 意図的に解約を妨害している場合は端的に禁止すべきであるが、解約自体をあからさまに妨害しているわけではないが、解約ボタンがどこにあるのか分かりにくいといった類型については、解約・解除手続の説明義務を強化するという方向で検討するべきではないか。
- 解除の意思を伝えた際に、行政制裁を加えるか、解約をしたことにするのか、損害賠償の特則として扱うのか等、どのような民事上または行政上の効果を認めるべきかについて検討するべきではないか。
- 消費者が事業者に対して、解約を申し入れたにもかかわらず事業者が受け入れないという状況に関して、行政指導に関する行政手続法 33 条を参考に、解約の意思が示されたのならば、事業者は「権利の行使を妨げるようなことをしてはならない」といった規定を置くことも考えられるのではないか。
- 事業者において、何ら合理性のない形で解約を困難にするようなことは認めないということを一般的に明らかにするという観点から、一般的な禁止規範を設けることは考えられるのではないか。

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

(1)消費者契約法において一般的な規律を設けるべき場面と規律の在り方

ウ 消費者の死亡で相続人等による解約が困難となる場合

- 日本の相続制度には公的な介入の度合いが小さいという特徴があるところ、消費者契約において、消費者が死亡した場合における権利義務の承継や解消について、事業者が一定の取り決めや仕組みを用意することが、相続の適切な実現にとって重要な意義を有するのではないか。
- 事業者が商品・サービスの提供に際して、自発的に、消費者の死亡による相続に関する規律を設けることは考え難いので、この点に関する努力義務等を消費者契約法に設けることには重要な意義があると考えられる。
- 特に継続性があったり、契約時から実際の履行までに非常に長い期間が想定されるような契約類型については、相続が生ずることを考慮しつつ、保険会社等の例も参考にしながら事前に何らかの合理性のある手段を用意するのがよいのではないか。
- 例えばサービスを利用したり享受したりすることができるという状態を付与するにとどまる契約の場合と、何らかの積極的な価値（ポイントサービス等）が事業者の下に存在して、それが契約切れによって失効してしまうような場合が考えられる。後者については、失われる法益が大きく、回復不能になる可能性があるので、より厳しく見ていかなければいけないということになるだろう。

2. 消費者契約の各過程に関する必要な規律

- 相続に関する規律の内容は、提供される商品・サービス提供の内容によって異なる。契約の解消のみが問題となる場合もあれば、相続人への財産の承継が問題となる場合もある。
- 何を解約すればよいのか分からないパターンと、解約に応じてもらえないというパターンが想定される。それぞれ問題状況が異なっており、各々検討する必要があるのではないか。
- 相続人が何を解約すればよいのか分からないケースについては、事業者側から何かしらの情報が提供されることが重要ではないか。
- その他にも、事業者側に死亡という事実が伝わっていないケースと、死亡の事実は伝わっているがそれでも解約ができないというケースが想定される。こちらについても、各々検討する必要があるのではないか。
- 事業者側が本人確認を行っているケースと行っていないケースを分けて考える必要がある。後者の場合、事業者としては遺族から通知をされても、それが本当かどうか確認する手段がなく、かつ、これを排除して必ず本人確認を行えとすることには別の側面からの問題性が出てくる場合がある。

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

(1)消費者契約法において一般的な規律を設けるべき場面と規律の在り方

エ 消費者が知らない・気付かないうちに事業者により解約等をされる場合

- 本類型で消費者が失う利益として何が想定されているのかが分からない。こういった不利益が生じるのかということを整理し、具体的に例示した方が議論が明確かつスムーズになるのではないか。
- 生じる不利益の大きさにもよるが、生じる不利益が非常に大きい場合は、通知等の一定の手続きを事業者には義務づけることも考えられるのではないか。

オ 上記以外の場合

特段意見なし。

(2)履行が一回であるが契約締結から履行までに時間的間隔がある消費者契約についての一般的な規律の要否

- 一度契約して途中で要らなくなったというのは、契約時に焦らされたり、つけ込まれたりといった類型であれば保護すべきとは思いますが、単に時間的間隔があるというだけで保護の必要性を認める必要はないのではないか。

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

(3) 規律の対象となる「継続的な契約」等を捉える際の考慮要素

- 例で挙げられている「同等の商品・役務が相当期間にわたって提供され続ける」、「商品・役務が契約締結から時間的間隔をおいて提供される」、「相当期間にわたって対価を支払い続ける」といった要素については、全て満たさなければいけないというものではなく、どれかに当たるものを継続的な契約と捉え得るものと考えられ、その点ではこの整理のとおりと感じる。
- 継続的契約の分類の中でも、事実上個別の契約の締結等が繰り返されて、それが長期間続くという類型については、消費者契約で問題となる典型的な類型とは異なり、（BtoB取引における）対価を得てサービスを提供する事業者側の保護の問題等で顕在化する場面かと思う。そのため、他の類型とは区別して考えたほうがよいのではないか。
- 継続的な契約の中には、一つの契約の中で繰り返される場合と、期間は決まっているものの自動的に更新され新たな契約が成立していくパターンがあると思うが、後者は継続的な契約に含まれるのではないか。

2. 消費者契約の各過程に関する必要な規律

➤ 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

(1)消費者取引として視野に入れるに当たって射程に入れることが考えられる具体的問題と課題

- 消費者が情報、時間、アテンションを提供したことによって事業者から受けるサービスについても検討の必要があるのではないか。そのようなサービスは、無償で提供されるものであるため、法的保護の必要性が低いと考えられてきたのではないか。
- 消費者がアテンションを提供するような取引においては、消費者の自律的な意思決定・選択が阻害・侵害されていることが問題となる。
- 消費者が事業者に対して情報や時間、アテンションを提供する契約について、事業者がアテンション等を提供されることによって何かしら利益を得ているという点を捉えて、有償性のある契約とするべきではないか。
- アテンションの提供を契約として捉えた上で、動画サイト等における先行する契約に基づいた継続的關係と、ポップアップ広告のような即座に現れる臨時的・一時的な關係については区別して議論をした方がよいのではないか。
- アテンションの提供をあまりに広く「契約」として捉えてしまうと、議論の射程が拡散しすぎてしまうのではないか。どういった取引を念頭に置いて、規律をどこまで及ぼすのかということを明確化しながら議論する必要があるのではないか。

2. 消費者契約の各過程に関する必要な規律

➤ 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

(2)消費者問題として捉えられる場合に考えられる対応

- 消費者がアテンションを提供するような取引における消費者の自律的な意思決定・選択の確保については、場合によっては支援などを受けることも想定されるのではないかな。
- アテンション・エコノミーの特徴等について消費者の認識・理解を促進することは、消費者教育の一環として必要になるのではないかな。
- 事業者が必要以上にアテンション等を取得することについて、消費者側から拒絶できるようにするのがよいのではないかな。また、みだりに消費者がアテンションを提供したりしないようにすることは事業者の配慮義務の一環として必要ではないかな。
- 取引条件の開示を原則としつつ、事業者において、消費者から得たアテンション等をどのように利用しているのかということを説明する必要があるのではないかな。

2. 消費者契約の各過程に関する必要な規律

➤ 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

(3)上記(2)の対応のうち消費者契約法での対応が考えられるものと規律の在り方

- これまでの消費者契約法の議論で、金銭を対価として暗黙の前提としてきた部分は改める必要はあるが、対価としてアテンション等も含むということを前提とするならば、消費者が必ずしも望まない取引をさせられるところが消費者契約法上の問題点だと考えられ、主にその点に集中して扱えばよいのではないか。
- アテンション等の取得・利用への同意は得ているものの、ターゲティング広告等、それに基づいて行っていることが過度であったりして消費者の意に反するといった場合、消費者契約法で手当てが可能なのではないか。
- 消費者がアテンションを収奪された結果について改善を図るという方向性はあるが、事業者が行うサービスの内容や提供されるもの等の改善も消費者契約法に関する議論の対象とすべきかについては、よく検討する必要があるのではないか。
- アテンションの取得に際して、事業者にいかなる情報の提供義務を課すかについては、消費者契約法で検討すべきではないか。他方、消費者から提供されたアテンションを事業者がどう利活用するかということについては、個人情報保護法や各種業法上の問題であり、消費者契約法上の検討からは切り離されるべきではないか。

3. 「解約料」の実態を踏まえた実効的な仕組み

◆ 「解約料」の目的の捉え方について

- とりあえず最初のアプローチとしては、ある程度外形的に判断することが可能と思われる「価格差別目的」を切り出すことを考えればよいのではないか。
- 「損失補填」の「損失」に、契約締結の費用等の信頼利益だけでなく、履行利益も含まれるのであれば、価格差別の問題も、損失補填の問題となり、「損失補填以外の目的」として議論する必要はない。「損失補填」の「損失」が何を意味するのかを明らかにして議論をする必要があるように思われる。
- 解約料は究極的には損失補填が目的であり、目的の分類は法律上正面から扱うことが難しいため、解約料の金額の合理性について判断する際に、何の目的で設定したものなのか考慮するのがよいのではないか。
- 解約料検討会において、経済学や経営学では、当事者にとってどういうインセンティブを与えるのかという事前の観点が重要であると考えて議論をしていた。また、事業者において、「解約料」は、原状回復的損害賠償と履行利益賠償の中間的なところを意識して設定されていた、という前提となっていた。
- 従来の「平均的な損害」という概念があまりにもいろいろなものを捉えられることによって議論が進まないでいたとすると、そこを法的な形で切り分けていくときに、実態として事業者が「解約料」をどう考えているかということも参考にしつつ、法的な形で切り分け、議論を深めていくのがよいのではないか。

3. 「解約料」の実態を踏まえた実効的な仕組み

◆ 立証の負担の問題について

- 解約料を含むビジネスモデルをどう設定するのかについては、事業者側に裁量があり、解約料の目的の正当性等をあまりに重視し過ぎると、消費者に事業者のビジネスモデルの立証を課すことになり、今以上に消費者に立証の負担を課すことになりかねないのではないかな。
- 解約料について、一定の外形的、あるいは定型化した要件を定める必要はあると考えているが、これを消費者側の立証事項に含めるのかということについては慎重に考える必要があるのではないかな。

◆ 情報提供の在り方について

- 損失補填目的であれ、価格差別目的であれ、消費者がそれをちゃんと認識した上で選択することが大前提であり、目的によって情報提供の必要性やタイミングは異なることはないように思う。情報提供という観点からは、あえて区別して議論する必要はないのではないかな。
- 消費者の納得感を得るという意味でも、事業者の説明ないし証明責任を課したり、契約時にどのような目的で解約料が設定されているのかについて、ある程度開示を促したりする仕組みがあってもよいのではないかな。
- 説明義務の妥当性と金額の妥当性は別に存在していて、説明義務を果たせばどんな金額でもよいということではないことは確認しておくべきではないかな。

3.「解約料」の実態を踏まえた実効的な仕組み

◆ 規律の方法について

- 解約料については分野ごとに多様で、一律に決めることが難しいとしても、事前の情報提供や説明の中核的部分等については一律に規定できるのではないか。今後、どの程度一律に決めておくことができるのか、どの部分は個別に委ねたほうがいいのかといったことを整理・議論していくことが考えられる。
- 事業者の損害賠償請求を原則として原状回復賠償にとどめ、それを超えるような解約料を請求する場合には、その根拠を事業者が説明しなければならないものとするのが考えられるのではないか。そのうえで、事業者の説明の具体的な在り方についてソフトローを活用することも考えられるのではないか。
- 解約料の正当性・相当性を判断するに当たっては、目的手段審査や比例原則を用いることが考えられるのではないか。
- 業界団体や公益法人等の第三者機関が適切な解約料だということを認証・認定することも考えられ、ソフトロー的なものを用いるとした場合には、そこに消費者団体などが参加するような仕組みにすることが望ましいのではないか。

4. 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

➤ 消費者契約法におけるハードローの補完のためのソフトローの活用可能性

- 本検討会においては、ハードローを維持した上でその拡大・補完にソフトローを用いる方法について、中心的に検討するべきではないか。
- ソフトローの策定主体が民間の自主規制団体の場合、法律の内容を事業者が解釈したものであり、法律に対して下位に存在するわけではなく、「下位規範」という呼び方は適切ではないのではないか。また、ソフトローで具体的な細則を定めていくという場合、ソフトローのどういう特徴に着目しているのかを明らかにする必要があるのではないか。
- ソフトローとして活用を検討している規範にそもそもどういうものがあって、それはどういう法的性質を持つのか、民主的正当性の点も含めて、整理をしておいたほうがよいのではないか。
- 第一義的には補完が中心になると思われるが、中長期的にみた場合には、ソフトローに委ねていた部分をハードローにしていく必要性も場面によっては出てくると考えられる。そのため、補完というのは準備にもなり得るのではないか。

4. 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

- 可能な限りまずハードローの中で補完や拡充をした上で、技術的なところや業界でなければ分からないところの補完などをソフトローで行うのが望ましいのではないか。
- ソフトローも使い方によっては、事業者のほうから健全な市場をつくることに参画するようなインセンティブになるようなものもつくれるかもしれない、他方で、そういったものには全く興味のない事業者はもう少しハードなもので規制することも必要になるかもしれない、その辺も含めて様々なものを組み合わせながら議論していく必要がある。

➤「ソフトロー」による具体化の対象とする消費者契約法上の規範

- 現在、努力義務となっている部分について、その具体的な努力の内容として期待されるものの明確化や、配慮義務等の形で議論されているような場面について配慮義務といった形にした上で、より具体的なところをソフトロー的な形で明らかにしていく、といったところが検討事項として重要ではないか。
- 「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」では、「配慮努力義務」が「配慮義務」となっており、本検討会における消費者の脆弱性にも親和性があるのではないか。

4. 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

➤ 消費者契約法上の規範を具体化する下位規範となる「ソフトロー」

- 行政が何かしら関与するような形でのソフトローでなければなかなか機能しにくく、実効性の確保がしにくいのではないか。
- 消費者団体も事業者団体も、民主的な正当性が占める役割はそこまで大きくなく、ソフトローに関しては、民主的な正当性よりも、様々な主体が関与していることの方が重要ではないか。
- 官民協議会にソフトロー的なものの策定を委ねるということもあり得ると思うが、何らかの法的な委任がないのに、官民協議会の枠組み等で決めたことが直接の法的効力を持つというのは難しいのではないか。

4. 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

➤ 消費者契約法上の規範を上記「ソフトロー」により具体化する仕組み

- 事業者と行政等の規律主体の間での情報の非対称性が存在している中、様々な主体が様々な立場から意見を出し合い、意見の多様性や対立を牽制し合うことによって正しい意見を練り上げていくことが重要である。
- 消費者団体の関与が重要な役割を果たすと考えられるが、中立的なアンパイアとして、行政の関与も重要な役割を果たすのではないのか。
- ソフトローを補完的あるいは拡充的に用いる場合、事業者側としては合理的な範囲での法令遵守を行うのだという姿勢の確認だけでなく、何かトラブルが生じた場合には応諾をする、ということも内容として盛り込むべきではないか。
- 自主規制的なものについて、どのような形で事業者・消費者に納得してもらって健全な市場を作っていくかという観点は重要ではないか。

5. 横断的な検討事項

➤ 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

◆ 「正当化」に関して

- 「正当化」の意義について、消費者の権利義務に直結してくるような形での正当化ということであれば、その正当性はかなり慎重に議論する必要があるのではないか。
- ソフトローの機能としてどの辺りのことを効果として考え、それを正当化する要件としてどの程度のことが必要なのか、場面・場合を分けて検討していく必要があるのではないか。特に、消費者団体レベルと個々の消費者レベルの話は区別して議論するべきではないか。
- 業界団体が作成した基準の活用について、自主規制のための基準にお墨付きを与えるものか、より積極的に行政上の基準として採用するものかにより、基準の性格が異なってくるため、注意すべきではないか。
- 適格消費者団体の評価を正当化の要素とする場合、事後的な対応になってしまう懸念があるのではないか。また、消費者団体のマンパワーや資金の限界から、どこまで評価を積極的にしていくのか、どういう制度にするのかということも問題になるのではないか。

5. 横断的な検討事項

➤ 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

◆ 仕組みについて

- 「グレーリスト」を導入することが望ましいと考えている。裁判所、そして消費者、事業者に対して、このようなものが不当になる可能性があるというリストを示すことは、予見可能性という意味でも重要ではないか。
- 「グレーリスト」の導入により、消費者契約法10条に対する解釈上の負荷を軽減することが、裁判実務の現状を踏まえて、検討に値するのではないか。
- 「グレーリスト」については、基準が明確であることが事業者にとっても消費者にとっても、安全・安心な勧誘・契約締結につながるものと考えられる。正当化の仕組みとセットで議論していくのがよいのではないか。

◆ 法的な効果について

- ソフトローに適合しない場合には不当と推定し、事業者側が推定を覆すというようにすれば、消費者側に不利益な効果が課されることもなく、法的効果の中でソフトローも考慮することが可能になるのではないか。
- 消費者団体が関与することによってどの範囲で個々の消費者との関係で正当化が図れるのかという点が問題となり得るのではないか。

5. 横断的な検討事項

➤ 消費者団体訴訟制度（差止請求）の発展可能性

- 一定の契約類型における適格消費者団体の評価を正当化の要素とする仕組みの法的な効果に関しては、消費者団体レベルと個々の消費者レベルの効果を分けて議論する必要があるのではないか。
- 差止請求権の拡充に関しては、①不公正・不当な取引行為全般に差止訴訟を認めることや、②官民協議会に消費者団体等の参加をデフォルトにすること、③適格消費者団体の関与に関して、事業者団体側とあらかじめ協定のようなものを国の主導の下で締結し、その協定の下で約款などの策定に当たって意見を述べてそれを考慮した上で策定をするという方法等が考えられるのではないか。また、④行政手続に限定されている景表法の不実証広告規制のようなものを、差止請求手続においても適用することも検討に値するのではないか。
- 適格消費者団体の業務を発展させるということであれば、団体の認定基準についても拡大する業務内容に対応するものとする必要があるのではないか。
- 消費者団体訴訟制度は、消費者保護において重要な役割を果たしており、その拡充に向けた検討は重要であるが、個別の消費者が持っている利益の尊重も重要であり、慎重に議論を進める必要があるのではないか。

5. 横断的な検討事項

➤ 「消費者」概念・定義規定の在り方

◆ 「消費者の脆弱性」を踏まえることとの関係

- 目的規定において「消費者の脆弱性」ということを入れれば、定義規定に明記するかどうかにかかわらず、「消費者」は脆弱性を持つものと定義されるのではないか。
- 現行の定義規定でも格差のことは入っておらず、急に「脆弱性」が入ることには違和感があるので、定義規定は目的規定との関係でも考えるべきではないか。
- 消費者契約法で規律すべき対象について、これまでは「事業者」という概念を定義した上で、それに当てはまらない人が「消費者」という形で消極的に定義されてきた。消費者でありさえすれば、相手方はある程度問わない形で消費者契約を定義するのであれば、「消費者」の定義を含めて改めて考える必要があるのではないか。
- 中小事業者など、ある程度消費者的な脆弱性を捉えるべき事業者については、消費者的な保護を要求し得るという整理もあり得るのではないか。もっとも、そのような事業者であっても、消費者との関係では通常の事業者として扱うという整理も考えられるのではないか。
- 脆弱性を有する中小事業者の保護については、事業者間の問題だとすれば、競争法上でも不公正な取引方法として捉えられていることから、消費者契約法で救済する必要性がどこまであるかといった点も含めて検討する必要があるのではないか。

5. 横断的な検討事項

➤ 「消費者」概念・定義規定の在り方

◆ 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との関係

- 消費者契約の定義に関して、アテンション等の提供であっても、対価性を持った何かが交換されていると捉えることができることから、金銭を対価にする契約でなくとも、ある種の「有償契約」と捉えるべきではないか。
- 消費者契約法において、「消費者契約」とは消費者と事業者との間で締結された契約であり、有償性は正面からは要件とされていない。
- 仮に消費者契約にアテンション等を加える場合、「時間」、「情報」、「アテンション」といったように明記してしまうと、それで捉えられないようなものを消費者が提供してしまった場合に対応できないおそれがあり、注意が必要ではないか。
- 契約の締結がなくても、EU・アメリカと同じように取引行為があれば（規律される）ということが望ましい。
- 消費者側が消費者契約法で求めることができる救済として、主に念頭に置かれていたのが金銭による救済であったことから、消費者契約法の対象となるのは金銭を対価とするような契約、とされてきたものと考えられる。消費者契約の定義の中に金銭以外のものも含めるとしても、損害賠償として何を請求すればよいのか等、どのように救済するかといった実効性の問題があり、救済手段も含めた定義の在り方について議論をすべきではないか。

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

- 遵法意識の高い事業者が過失によって一定の問題を生じさせてしまったといった場合のために、独禁法の確約手続のような、事業者が自主的に改善・修復を実施することによって行政による規制を免れるといった手段を用意しておくのがよいのではないか。
- EUの不公平取引指令では、事業者は消費者に不公平な取引方法を一切してはならないという一般条項を置き、その例として、日本の誤認と困惑に該当するものについてより小さな一般条項で定めて禁止し、さらに、いかなる場合でも不公平になるブラックリストを設けている。他方、日本の消費者契約法は、ブラックリスト的なものとどまっており、ブラックリストのみの状態を脱して、より小さな一般条項あるいは大きな一般条項を目指すことが必要ではないか。
- 不当寄附勧誘防止法のように、行為規範と効果規範（行政規定、民事効果）を分離するといった手法も参考になるのではないか。
- 金銭評価をすると極めて小さい額であるが、それが広く薄く大量に生じることによって事業者側の利益がもたらされているような事案において、民事的な救済ルートは実効性が高くないことから、過料等の行政介入を予告することによって事業者にそのような行動をさせないという手段がよいのではないか。

5. 横断的な検討事項

- 行政上の義務履行確保手段は一般に実施コストが非常に高く、伝家の宝刀的な使い方しかできないと捉えられている。行政上の措置、刑事上の措置というのは定めても、威嚇効果以上に実際に使いにくい手法であることは念頭に置いた上で規制のミックスを考えていったほうがよいのではないかな。
- 何らかの規制を行政機関のみで実施する場合、非常にコストがかかり、全ての事業者を監督していくということは不可能であると思われることから、消費者問題については非常に大きな役割を果たしている消費者団体等との協力・協働ということも含めて具体的な制度を考えていく必要性があるのではないかな。

5. 横断的な検討事項

➤ 法目的の在り方

- 例えば、現在の情報環境において、単に消費者の自己決定に任せるのみでは自己の利益を十分に実現し得るような十全な判断が行えないという状況を踏まえることが必要、ということを書いてもよいのではないか。
- 「消費者の脆弱性」を「情報・交渉力の格差」と並列的に加えるというよりは、情報・交渉力の格差をもたらす一番大きな事情として、「消費者の脆弱性」を考慮する、という書き方もあり得るのではないか。
- 「脆弱性のある消費者を保護する」とするよりも、いついかなる時も脆弱性が発現しない個人はおらず、人間は誰しも脆弱性を抱えているということを前提とすることが考えられるのではないか。状況によっては脆弱性が発現しない場合には、消費者契約法の問題として想定されているようなトラブルも発現しにくいと思われる。
- 全ての人が対等な形でのルールをつくっている民法とは異なり、消費者契約法は、（消費者は）いろいろな状況があり得るし、弱い立場に立たされることもあるという人間観、主体観を前提としたルールであることを法目的に落とし込むことになるだろうか。

5. 横断的な検討事項

➤ 法目的の在り方

- 自律的な意思決定を確保することで、現行の目的規定の中にも国民経済の健全な発展ということがあるが、より明確に健全な市場というものを入れてもよいのではないか。
- 「脆弱性」という言葉が一般的にあまり知られていないことからすれば、目的規定に「脆弱性」という言葉を加える際、行政手続法の目的規定の「透明性」のように、「脆弱性」と書いた上で、脆弱性の内容について括弧書きで加えるという方法も考えられるのではないか。
- 目的規定に「脆弱性」及び「様々な関係主体がそれぞれの役割を果たし連携することで、消費者が安心して安全に取引に関わることができる環境を実現すること」を加えることはワーキンググループの提案として考えられるのではないか。