

説明資料

－ 消費者の多様な脆弱性への対応として
必要な規律等 －

令和8年（2026年）3月19日
消費者庁

目次

- 1. 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**
 - 検討の方向性
 - 検討事項
- 2. 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**
 - 検討の方向性
 - 検討事項
- 3. 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**
 - 検討の方向性
 - 検討事項

1. 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

検討の方向性

- 具体的な検討の前提として、ここでいう「配慮」の概念を確認することが考えられるのではないか。
- 事業者による配慮を促進すべき場面（消費者契約の各過程及び契約内容のいずれか）について、更に検討することが考えられるのではないか。
- 配慮の相手方について、取引当事者である消費者に加え、当該消費者に依拠する者を含めてどの範囲とするかを更に検討することが考えられるのではないか。
- 配慮の内容について、要請される程度の違いを踏まえ複線化することを更に検討することが考えられるのではないか。
- 配慮を促進するための規定方法について更に検討することが考えられるのではないか。
- 健全な市場の実現に向けた共創協働の観点から、取引当事者である事業者以外の消費者契約に関係する主体による配慮の促進についても検討することが考えられるのではないか。
- 取引の実態に合わせて規範を具体化するために、ソフトローを活用する仕組みについて更に検討することが考えられるのではないか。
- 実効性確保について、上記までで検討する規律の内容・性質等を踏まえて、更に検討することが考えられるのではないか。

検討事項 (1/8)

① 配慮の概念について、どのように考えるか。

- いかなる行為によるかを問わず、相手方（消費者側）に、一定の取引環境（状態）を提供することが期待されること、又は、一定の結果（状態）をもたらしてはならないことであると考えられるか。

（関係する主な御意見）

- 他者の状態を客観的に改善するための行為というものを、通常、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わけであるけれども、あえて課さなければならない場合があるのではないかという問題提起なのだと考える。

② 事業者による配慮を促すべき場面について、どのように考えるか。

- 契約の全過程のうち消費者契約の締結についての勧誘をする場面とすることが考えられるか。
- 契約の更新・変更・終了過程における配慮等については、継続的な契約との関係で検討することが考えられるか。

（関係する主な御意見）

- 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と。

③配慮の相手方について、どのように考えるか。

- 選択の実質性の確保の観点からは、取引当事者となる消費者を対象とすること
- 結果としての幸福の確保の観点からは、当該消費者に加え、当該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を対象とすること

が考えられるか。

後者について、当該依拠する者の範囲は、配偶者及び親族（取引当事者である消費者が扶養義務を負う者に限る）とすることが考えられるか。これに対して、取引当事者である消費者が困窮等することにより扶養義務を負うことになる者については、扶養請求権と同等の権利が想定しがたいことから対象としないことが考えられるか。

（関係する主な御意見）

- 「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」に関する規律を設けるのであれば、消費者に依拠する者の範囲について一定程度の限定をかけて、取引相手方が認識できるような人を対象とした配慮義務を設けるという辺りが限界ではないか。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。
- 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
- 扶養請求権は請求権であるから、例えば本人が解除できるような立場にあるのであれば、解除権を代理行使するというような考え方も取ることができると思うので、事業者にとって困るという話とは別に、それを広げていくということが考えられる。これに対して、あなたを扶養しなくてはいけなくなるからやめてくれというのは、今の民法上は権利ではないはずであり、この話になって初めてそういう利益を考慮するかどうかを検討しなければいけなくなるように思うので、2段階に分けて捉えていくことが適切。

検討事項 (3/8)

④配慮の内容について、どのように考えるか。

- 要請される程度の違いに応じてミニмум・スタンダードとベスト・プラクティスに複線化し、それぞれ i) 選択の実質性の確保と ii) 結果としての幸福の確保の観点から整理すると、以下のような内容が考えられるか。

事業者が、消費者契約の締結についての勧誘をするに際して、「消費者の脆弱性」を踏まえ、消費者契約の目的となるものの性質（物品、権利、役務等）及び取引条件（目的となるものの対価等）に応じて、

【ミニмум・スタンダード】

- i) 消費者の消費者契約を締結するか否かについての適切な判断を困難にすることがないようにすること（※）

（※）具体的には下記のような内容を想定。

- a) 健全な商慣習に照らし不当な勧誘により、消費者が消費者契約を締結するか否かについて適切な判断をすることが困難な状態に陥ることがないようにすること
- b) 消費者が年齢、心身の状態、経験、心理状態等の事情により適切な判断をすることが困難な状態にあることに乗じることがないようにすること
- ii) 消費者の契約目的、生活状況・財産状況を踏まえ、消費者及び依拠する者（配偶者、扶養親族）の生活の現状を悪化させることがないようにすること

【ベスト・プラクティス】

- i) 消費者の消費者契約を締結するか否かについての適切な判断に資すること
- ii) 契約内容が消費者にとっての契約目的、生活状況・財産状況に適合するものとなることに資すること

検討事項 (4/8)

(関係する主な御意見)

- 方向性としては、配慮義務の内容をある程度抽象的なものにして具体的規定の言わば発生根拠とする方向（この場合は、法的効果の結びつけはどうしても弱くなるというところは否めない）と、ある程度具体的な規定にした上で不法行為の違法性の評価根拠あるいは個別規定の中での受皿規定というような位置づけとする方向が考えられるのではないかと。
- 類型的脆弱性や属性的な脆弱性と同じように、ある程度人によってばらつきがあるのだということ限定合理性や状況的な部分についても前提にせざるを得ない部分はあるのではないかと。ただし他方で、人ごとに違うということ前提にせざるを得ない場面でも、一律の規制を課しても悪影響がない場合もあるだろうと思う。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、一律の配慮義務を考えるということの問題がないのではないかと。
- 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と。
- 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と。生活の維持を困難にするというのは字面だけ見ると極端な場合が想定されているような気がするが、消費者が脆弱性を利用して困った状況になるというのは、そこまで極端な場合でなくてもあり得るのではないかと。

検討事項 (5/8)

⑤規定方法について、どのように考えるか。

- 規範内容が具体の行為を特定することなく一定の状態の実現・回避を求めるものであること
- 対象があらゆる事業者と消費者との間の消費者契約一般と広範であること
- 規定の目的が、消費者が安全・安心に取引に関わることができる環境（健全な市場）の実現に向けて果たすべき役割、あるいは期待される役割に係る一般的な規範を明らかにすることにあること

を踏まえ、法律上規範として規定しつつ、それ自体民事的な効力を定める規定とはしないことが考えられるか。

（関係する主な御意見）

- 方向性としては、配慮義務の内容をある程度抽象的なものにして具体的規定の言わば発生根拠とする方向（この場合は、法的効果の結びつけはどうしても弱くなるというところは否めない）と、ある程度具体的な規定にした上で不法行為の違法性の評価根拠あるいは個別規定の中での受皿規定というような位置づけとする方向が考えられるのではないかと。【再掲】
- これまでの改正では、現実のトラブルの解決のためには、要件が限定されていて消費者契約法が活用できない場面が多くあった。これを何とかすることが大きな課題である。
- 効果の強度というものと予見可能性や要件の明確化の要請という問題について、効果が強いほど要件の明確化に際して働く。明確でない要件とするという場合には、効果が薄くなっていくということを逆に意味するかもしれない。
- 消費者契約法は何を担うのか、中心的に議論するのはどこなのか、特別法との線引き、役割分担はどの辺りで考えるのかを検討する必要があるのではないかと。全ての消費者契約に適用される消費者契約法が担うのは、基本的な消費者契約を通じて適用される一般的な取引ルール、それと健全な市場を整備するためのルール、これらのベースラインを引くということが基本的な役割なのだろう。
- 最初から悪徳商法をやって逃げつむりの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るということが考えられるのではないかと。

検討事項（6/8）

⑥取引当事者である事業者以外の消費者契約に係る主体による配慮の促進について、どのように考えるか。

- 上記の事業者による配慮に加え、取引当事者である事業者以外の消費者契約に係る主体が、消費者が安心・安全に取引できる環境（健全な市場）の実現のための共創協働の観点から、配慮することを促す規定を設けることが考えられるか。その際、上記④におけるベスト・プラクティスのような内容と同様のものが考えられるか、あるいはそれ以外のものが考えられるか。

（関係する主な御意見）

- 本人以外に第三者がその契約に何らかの形で関与することは有効。特におひとり暮らしの高齢者が孤立していて、その被害が目立つことから、契約現場に何らかの形で介入できるような制度化が必要。
- 悪徳事業者の地域ネットワークでの限定共有により、悪意を早期に検知して、被害の連鎖を断ち切るということを地域レベルでやっていく必要がある。消費生活相談員が把握するPIO-NETのような情報を一方的に開示するだけでなく、現場の支援員による不審な業者の検知報告を即座に行政執行等に繋げる地域双方向ネットワークを構築することが有効ではないか。

⑦規範内容をソフトローにより具体化する仕組みについて、どのように考えるか。

- 行政が指針を策定できることとすること (※)

(※) 当該指針は運用における事実上の参酌基準として機能することを想定。

- 指針の策定・見直し・運用に関し必要な事項を協議する場として官民協議会を設置することが考えられるか。

(関係する主な御意見)

- 配慮すべき対象や内容が明確にされなければ、事業活動に大きな支障が生じる懸念があるのではないか。
- 現場の労働者が混乱しないように、どういう脆弱性に対してどこまで配慮が必要なのかというのは明確にしておく必要があるのではないか。
- 今まで要件の明確化というところが非常にハードルになっていて、そこで今、その打開策的にソフトローとハードローという組合せが出てきたと思っている。大きなルールはつくった上で、あとは業界団体がどうするかというところもあるが、それにも漏れてしまうところが当然あって然るべきだと思う。そういった場合に、最終的なよりどころとなる規範をハードローの消費者契約法の中で示してもらうのが良い。
- 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。
- 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。
- 配慮義務に関しては、何を遵守すべきかについて、事業者や事業者団体を含む民間主体が十分に関与、議論した上で、何らかのガイドラインであったり、具体的に実効性のある形で一定の線引きをする必要がある。
- 民主性という意味でもそこには適格消費者団体のチェックをかけることにより事業者の自主的に促していくことが必要と考えられる。
- 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。

検討事項 (8/8)

⑧実効性の確保について、どのように考えるか。

- ソフトローの活用により、規範に沿った具体的行動が事業者等によって主体的・積極的に取り組まれることにより消費者の脆弱性に起因した問題の発生の幅広い予防に繋がるとともに、紛争時の解決指針となることで、当事者間の話し合いやADR・各種の相談窓口での解決など当事者の負担の少ない簡便な解決の促進が期待されること
- 消費者が安心・安全に取引できる環境（健全な市場）のさらなる発展・充実に資するとともに、そのような市場形成に、より積極的に取り組む事業者が可視化されることで消費者に支持・選択されること、それらの事業者等の取組が評価されることが期待されること
- 事実上、民法上の不法行為の認定やそれに基づく損害賠償請求の場面で、一定の範囲で当該規定がない場合と比較して認定・請求が容易になること

が考えられるか。

また、行政の関与の在り方としては、各規定が消費者契約一般について、具体の行為を特定することなく、相手方との関係で果たすべき役割、あるいは期待される役割を明らかにするものであるという性質を踏まえ、違反に対する行政措置を規定するのではなく、ソフトローの策定・見直し、規定に関する助言・相談に対応することが考えられるか。

(関係する主な御意見)

- 話合いのテーブルにつかない極悪層については、刑事法なり行政法規により対処することとし、極悪とはいえないが紛争となる取引における解決のための道具としての機能が十分に発揮できるようになればよい。
- 消費者契約法の役割を包括的・一般的な取引ルール、健全な市場の基盤ルールというふうにと考えると、遵法意識の高い健全層による健全な市場の整備の役割は非常に大きい。健全層の創意工夫を尊重して、積極性を生かすことによって、ハードローの対象となる圧倒的多数になると考えられるいわゆる中間層にはハードローとしての消費者契約法が直接適用されるとしつつ自主的に健全層への移行を促していく仕組みというものをつくる必要がある。
- 「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。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。
- 消費者契約法、その他の消費者関連法令についても、事業者が相談できるような窓口を設けるといっても有効ではないか。

2. 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

検討の方向性 (1/2)

- 1 巡目では、一般的・包括的に配慮を促進する仕組みと併せて、消費者の脆弱性の影響のうちより具体的な場面に対応するための手法として、民事ルール（契約の拘束力から消費者を解放する仕組み）に焦点を当て、解除権、契約の無効、損害賠償の特則といった規律手法を広く視野に入れて検討いただいた。
 - その中で、民法上の公序良俗等の一般規定がある中で消費者契約法に新たな規定を設ける意義や救済方法をシンプルにすることの重要性についての指摘があったことを踏まえ、対象場面や手法について更に具体的に検討することが考えられるのではないか。
 - 対象場面について
 - 消費者にとってのリスクがより大きい場合として、脆弱性の影響により消費者に深刻な結果が生じる場面を優先的に検討することが考えられるのではないか。
 - 当該場面を具体的に捉えるに当たっては、i) 脆弱性により消費者の自律的な意思決定が阻害され、ii) 深刻な結果に陥る内容の契約を締結することという要素により捉えることが考えられるのではないか。
 - 上記の要素で捉える際に、
 - ・理念的に、多様な脆弱性の影響により深刻な結果が生じる場合を広く捉える観点
 - ・実態的に、対処の必要性について共通認識が形成されている典型的な場面 (※) を具体的に捉える観点
- (※) 従来国会審議や過去の検討会では、例えば、認知症の疑いのある高齢者が住まいを失う契約をした場合への対処の必要性が指摘されている。
- を踏まえることが考えられるのではないか。

検討の方向性（2/2）

○手法について

- ・ 上記対象場面に対処するための実効性・実現可能性（フィージビリティ）の高い手法を検討する観点から、事後救済のみならず、消費者被害の予防（発生防止・拡大防止）の観点も重要と考えられるのではないか。

その際、実効性を図る上では、消費者が脆弱性を有しながらも安心・安全に取引できる環境の実現に向けて、共創協働の促進を図るという観点を踏まえることが考えられるのではないか。

- ・ 事後救済に関しては、民事ルールにおける契約の拘束力からの解放手段について、各手法の特徴を踏まえて、共創協働の仕組みを組み込んだフィージビリティの高い手法を検討することが考えられるのではないか。
- ・ 予防の観点に重点を置く場合には、消費者契約法以外の手法も検討することが考えられるのではないか。

（1）民事ルールによる規律手法について

ア 総論

- 解除権、契約の無効、損害賠償の特則の各特徴を踏まえて、消費者契約法における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としていずれの手法を用いることが考えられるか。
 - ・ 解除権については、契約類型ごとに特有の事情や政策上の必要性を踏まえて活用し得る手法と考えられ、また、契約の効力の否定を消費者の意思（権利行使）にかからしめることが可能であることから、消費者契約法における契約の拘束力からの解放手段として用いることが考えられるか。
 - ・ 契約の無効については、消費者契約一般について一律に無効となる範囲を慎重に検討することを要することから、当面は民法第90条によることが考えられるか。
 - ・ 損害賠償の特則については、損害額の推定について仮に代金相当額の推定とすると契約の効力の否定に接近することになる等の指摘があったことを踏まえ、それ以外の形を含めた特則の可能性が考えられるか、あるいは、当面は既存の不法行為に基づく損害賠償制度の運用上の活用によることが考えられるか。

検討事項 (2/10)

(関係する主な御意見)

- 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。
- 配慮義務違反に加えて、公序良俗違反に相当するような無効を導くことができればと考える。大半の財産が失われるなど生活が危殆化という例は、かなり極端な例であり、消費者契約法がここまで深刻でないと思えないということに懸念を感じている。
- 例えば消費者契約を無効とするというのは、今でも民法90条を使えばできる。そうすると、修復不能で深刻な結果をもたらすようなものは公序良俗違反だということで、これは結局公序良俗の中身を詰めていると捉えればよいのか。そうすると、何か新しいことをしているわけではなくて、分かりやすい判断基準をここで提示したいということなのか。
- ここで提案されているのが、深刻な結果を消費者にもたらすことのみを理由として、法律行為の無効を導くものであるとすると、相手方の行為の悪性を考慮しないことになるので、従来の公序良俗論からは踏み出した立法提案であるように思う。そのような立法を実現するのは相当に難しいのではないかと思うので、消費者契約の無効に関する規律を検討するのであれば、なぜ消費者に修復不能で深刻な結果をもたらすような契約が締結されたのかについて、事業者側にいかなる関与があったのかということが重要なポイントになるのではないか。
- 修復不能で深刻な結果をもたらすし、客観的・合理的には危険性を上回るような消費者の利益が期待できないような場合であっても、本人がすごく熟慮して、しかも、認知能力ある人が熟慮してどうしてもやりたいのだと言ったときに、それまで無効にしてよいのかという話はやはりある。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。

検討事項 (3/10)

(関係する主な御意見)

- 例えば既払金の返還に関しては損害賠償で代替できるが、未払金の拒否や物を取り返すということに関しては損害賠償で代替できないという問題があるから、必ずしも損害賠償一辺倒ではなくて、離脱の方法をどう充実させていくのかということを検討していく必要がある。
- 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は思う。
- 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。

イ 消費者の解除権について

- ①脆弱性の影響により消費者に深刻な結果が生じる場面に民事ルールをもって対応するために、対象場面を i) 消費者の意思決定に係る状態（消費者が適切な判断をすることが困難な状態）と ii) 結果（深刻な結果となる契約内容）の観点で捉えた上で、iii) 共創協働の観点を活かしてフィージビリティを確保する観点を取り入れた枠組みを検討することで、実効性を持たせつつ、取引の安定への影響の観点からも可能な規定を解除権として設けることが考えられるか。

②上記①の方向で検討する場合、具体的にどのような枠組みが考えられるか。

○上記 i (消費者が適切な判断をすることが困難な状態である場合) を、どのように捉えるか。

- 「消費者の脆弱性」による影響をより広く捉える観点からは、実質的に、消費者が年齢、心身の状態、経験、心理状態等の事情により適切な判断をすることが困難な状態にあること (事業者の不当勧誘により当該状態に陥った場合を含む) を基準とすることが考えられるか。
- 他方、要件の明確性の要請をより重視し、契約の拘束力からの解放という効果の強度との関係で特に対応すべきと考えられる場面をより具体的に捉える観点からは、特定の典型場面から捉えることが考えられるか。

その場合、従来からの指摘 (※) を踏まえ、例えば、加齢による判断力の低下により適切な判断が困難となっている場合を捉えることが考えられるか。

(その際、実質的に加齢により判断力が低下していることやその程度を基準とすること、あるいは、外形的に一定の年齢を基準とすることが考えられるか) 。

(※) 従来 of 国会審議や過去の検討会では、例えば、認知症の疑いのある高齢者が住まいを失う契約をした場合への対処の必要性が指摘されている。(再掲)

○上記のように考える場合に、以下の点についてどのように考えるか。

- 対象範囲を明確に画することが可能か
- 事業者にとって適切な判断をすることが可能か
- 脆弱性に関する情報を収集する口実として利用されるおそれはないか
- 社会的なスティグマを与えるおそれはないか

検討事項（6/10）

- 上記 ii（深刻な結果となる契約内容）については、消費者の生活の基盤となる財産を失う内容の契約を捉えることが考えられるか（この場合に、一定の契約（※）について当該内容の契約と推定すること、あるいは一定の契約に対象を限ることが考えられるか）。

（※）例えば、住まいを失うことになる内容の契約

- 上記のように考える場合に、以下の点についてどのように考えるか。
 - ・ 対象範囲を明確に画することが可能か
 - ・ 財産状況等に関する必要以上の情報を収集する口実として利用されるおそれはないか
 - ・ 一定の契約に対象を限る考え方については、消費者契約の一般法としての消費者契約法における規律の在り方として適切か

検討事項 (7/10)

○上記 iii (フィージビリティの確保) については、消費者被害の特徴 (※) を踏まえた、消費者が安心・安全に取引できる環境 (健全な市場) の実現に向けて共創協働する観点や第三者の見守りとそれを背景とする事業者の自制を促す観点とともに、規範の明確性・予見可能性の観点を踏まえることが考えられるか。その場合に具体的にどのような仕組みとすることが考えられるか。

(※) 被害に遭っていることに自ら気づきにくい、自ら相談しづらい (恥ずかしく思ったり、家族に迷惑をかけたくない、自分自身を責める等)、一人暮らしで相談する相手がいない等の場合があること等が想定される。

- 事業者が契約締結に先立ち所定の第三者に連絡した場合 (消費者が連絡を拒否した場合を含む) に解除権が発生しないこととすることが考えられるか。
- 消費者が一定の契約 (所定の契約類型のうち自身の生活の基盤となる財産を失う可能性のあると考えるもの) について、締結に先立つ連絡先となる第三者を予め指定することができる仕組みを設けることを前提に、事業者が指定の有無の確認、指定がある場合は当該第三者への連絡をした場合には解除権が発生しないこととすることが考えられるか。
- (上記 i で実質的な基準を採用する場合に) 事業者が消費者が適切な判断が困難な状態にあること等を疑うことができなかつたことにつきやむを得ない事情がある場合に、解除権が発生しないこととすることが考えられるか。

○上記のように考える場合に、以下の点についてどのように考えるか。

- 連絡先となる第三者の責任が問題とならないか
- 消費者による第三者の指定について、実施がどの程度期待されるか
- 「事業者が消費者が適切な判断が困難な状態にあること等を疑うことができなかつたことにつきやむを得ない事情」を基準とすることについて、実効性がどの程度あるか

検討事項 (8/10)

(関係する主な御意見)

- 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。
- 脆弱性に配慮しつつ、取消権など強力な消費者の救済策を設けるといった方向で検討するのであれば、当然ながら対象となる契約あるいは事業者側の行為をある程度限定していかないと、経済活動が相当停滞するのかなと思っている。
- 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。
- 本人以外に第三者がその契約に何らかの形で関与することは有効。特におひとり暮らしの高齢者が孤立していて、その被害が目立つことから、契約現場に何らかの形で介入できるような制度化が必要。【再掲】
- 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。
- 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。
- 善意の支援者を守る免責ルールをつくる必要がある。同席すると、当然トラブルに巻き込まれてしまうおそれもあるから、萎縮することなく積極的に現場で助言できるような環境にしていく必要がある。そのためには、責任範囲の明確化が必要。
- 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。

③解除権の効力は遡及効が想定されるどころ、それに伴い下記の事項について、どのように考えるか。

- 消費者側の原状回復範囲を限定する規定を設けることが考えられるか。その場合、限定範囲をどのように考えるか（現存利益に限ることが考えられるか）。
- 一定の第三者に対抗可能とする規定等を設けることが考えられるか。その場合、上記 i ~ iii の解除権の対象等の設定との関係で第三者の範囲をどのように考えるか。
- 行使期間についてどのように考えるか。

(関係する主な御意見)

- 消費者契約法に解除規定を設けるのであれば、その清算をどうするのかということが当然絡んで問題になってくる。
- 要件とかその後の効果をどう考えるのかというところにもかかわるが、クーリングオフ的な解除と一般的な法定解除とをどう検討していくのかというところが必要ではないか。

(2) 消費者契約法以外による対応可能性について

- 共創協働により予防を図る観点から、消費者契約法以外の手法により対処することが考えられるか。
 - 民事ルールでは所定の民事効との関係での要件化を前提として、その枠内で共創協働を促進する機能を持たせることになるが、民事ルール以外の手法によることで、直接的に共創協働による予防を図ることが考えられるか。
 - 例えば、(消費者契約法以外の対応を視野に) 一定の深刻な結果が生じる場面の拡大を防止するための行政措置や、共創協働により予防を図る行政的手法を活用することが考えられるか。

(関係する主な御意見)

- パラダイムシフト専門調査会は消費者契約法に特化して検討を行ったわけではなく、消費者法制度というものを広く捉えて、様々な手法を用いて望ましい消費者法制度の在り方を考えていこうというスタンスに立つものである。例えば消費者の選択の実質性の確保についても、それは消費者契約法によるのみ実現されるものではなく、消費者契約法の外における手立て、あるいはそもそも法制度の外における手立てを含めて、選択の実質性を確保していくという発想に立って報告書がまとめられていた。
- 全ての消費者契約に適用される消費者契約法が担うのは、基本的な消費者契約を通じて適用される一般的な取引ルール、それと健全な市場を整備するためのルール、これらのベースラインを引いた上で、特別分野については特別法によって手当てしていくというところが基本的な役割なのだろう。
- もし本当に修復不能なのであれば、後から解除したり無効にしても保護としては不十分であるようにも思われる。修復不能なのであればそういうことは最初からやめさせなければいけないはずである。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。
- 悪徳事業者の地域ネットワークでの限定共有により、悪意を早期に検知して、被害の連鎖を断ち切るということを地域レベルでやっていく必要がある。消費生活相談員が把握するPIO-NETのような情報を一方的に開示するだけでなく、現場の支援員による不審な業者の検知報告を即座に行政執行等に繋げる地域双方向ネットワークを構築することが有効ではないか。これによって、現場での不審な事業者の検知と行政執行の迅速化が期待できるのではないか。【再掲】

3. 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

検討の方向性

- 1. では、ミニマム・スタンダードとして、消費者及び当該消費者に依拠する者（配偶者及び親族（取引当事者である消費者が扶養義務を負う者に限る））の生活の現状を悪化させることがないようにすることを含むことを検討事項としている。
- また、ベスト・プラクティスの内容において、契約内容が消費者にとっての契約目的、生活状況・財産状況に適合するものとなることに資することを含むことを検討事項としているところ、このような規定を通じて依拠する者の利益の確保にもつながることが期待されると考えられる。
- 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について、当該者の対象範囲や仕組みの在り方について、1. についての検討内容を踏まえ、検討することが考えられるのではないか。

依拠する者の対象範囲や仕組みの在り方について、法的に保護されるべき利益の範囲や取引当事者である消費者の意思の尊重との関係を踏まえれば、1. の配慮に係る規定によることが考えられるか。

(関係する主な御意見)

- 「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。
- 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。【再掲】
- 扶養請求権は請求権であるから、例えば本人が解除できるような立場にあるのであれば、解除権を代理行使するというような考え方も取ることができると思うので、事業者にとって困るという話とは別に、それを広げていくということが考えられる。これに対して、あなたを扶養しなくてはいけなくなるからやめてくれというのは、今の民法上は権利ではないはずであり、この話になって初めてそういう利益を考慮するかどうかを検討しなければいけなくなるように思うので、2段階に分けて捉えていくことが適切。【再掲】

検討事項 (2/2)

(関係する主な御意見)

- 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。
- 現役世代の家族等に高齢者や障害者等の契約取消権を付与する仕組み等が考えられるのかもしれないが、それには、法的安定性と自己決定の原則の観点、実務上の確認の困難性と手段の不存在という観点、既存の法制度の整合性の観点、悪用のリスクや社会的な副作用（取引回避や萎縮的効果等）、エージズムの配慮といった点から懸念がある。
- 契約に関して意見を言える権利を持っているということまでは、なかなか法律上難しいのではないと思うが、事業者のサービスを活用して自主的に消費者にも動いていただくとか、そういったことも含めて議論する必要がある。
- 「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」に関する規律を設けるのであれば、消費者に依拠する者の範囲について一定程度の限定をかけて、取引相手方が認識できるような人を対象とした配慮義務を設けるといふ辺りが限界ではないか。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。【再掲】
- (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。