

第1. 消費者の多様な脆弱性への対応として必要な規律

1. 事業者等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

消費者が多様な脆弱性を有しながらも安心・安全に取引できる環境（優良な事業活動が選ばれる健全な市場）の実現に向け、取引当事者である事業者及びそれ以外の消費者契約に関係する主体が果たすべき役割や期待される役割を明らかにするプリンシプル（具体の行為を特定するのではない行動規範や行動原則）を消費者契約法で規定することとしてはどうか。

その際、不適切なものと望ましいものとの違いを意識しつつ整理することが有効と考えられる。

具体的には以下の案が考えられる。

- 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、物品、権利、役務その他の消費者契約の目的となるものの性質及び消費者契約の目的となるものの対価その他の取引条件に応じて、以下の事項に配慮することを求める規定を設ける。

【不適切なもの（ミニマム・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
- ii) 消費者の契約目的、生活状況・財産状況を踏まえ、消費者契約の締結による消費者の財産状況の悪化により消費者又はその配偶者若しくは親族（当該消費者が扶養の義務を負う者に限る。）の生活の現状を著しく悪化させることがないようにすること

【望ましいもの（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
- 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（取引基盤提供者等）や関係し得る主体（地域のネットワーク等）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。
 - 上記の各規定は法律上の規範として規定する。なお、消費者契約一般を対象として、具体の行為を特定するのではない行動規範や行動原則を示

1 すものであることから、民事法上の効果に関する規定及び行政処分に関
2 する規定を設けない。

- 3 ○ 上記各規定について、行政が指針を策定することができることとし、指
4 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
5 会を設置することとする。

6 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 7 仕組み等

8 多様な脆弱性による影響の中でも消費者に深刻な結果が生じる場面につ
9 いては、消費者取引の予見可能性を確保し、市場からの排除といった弊害を
10 避けつつ、その重大性に鑑みた、より具体的な手法を検討することが重要と
11 なる。

12 そこで、事業者の不当行為や主観を要件とすることなく当該深刻な結果
13 から消費者を解放し、あるいは、そもそも深刻な結果に陥らないように効果
14 的に予防する観点から、以下の民事ルール（１）と行政的手法（２）の双方
15 又はいずれかにより対応することとしてはどうか。

16 （１）民事ルール（消費者契約法における新たな手法）

17 消費者にとって安心・安全に、事業者にとって円滑に取引できるように
18 事業者・消費者・第三者で支え合う仕組みを組み込みつつ、救済が必要と
19 なる場合に消費者の意思により契約の拘束力からの解放を可能とする手
20 段として、消費者の解除権を規定する（※）。

21 （※）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
22 に検討することを要する。

23 具体的には以下の案が考えられる。

- 24 ○ 消費者が、①適切な判断をすることが困難な状態（※１）で、②深刻
25 な結果となる内容の契約を締結した場合（※２）に解除できることと
26 し、③事業者の予見可能性を確保しつつ共創協働の観点から第三者に
27 よる見守りを促す仕組み（※３）を設ける。

28 （※１）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
29 断をすることが困難な状態にある場合を想定。

30 （※２）消費者の生活の基盤となる財産を失う内容の契約を締結する場合を想
31 定。

32 （※３）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
33 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を想
34 定。

35 規定の方法としては、消費者が一定の契約（所定の契約類型のうち自
36 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
37 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

1 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
2 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
3 することも考えられる。

4 連絡先となる第三者の免責の必要性・可能性についても検討が必要。

5 ○ 解除権の効力は遡及効が想定される。それに伴い、消費者側の原状回
6 復範囲の限定、一定の第三者への対抗可能、行使期間について規定を
7 整備する。

8 ○ ただし、事業者の不当行為や主観を要件とすることなく解除権を基
9 礎付ける場合に、取引相手方である事業者に契約の効力の事後的な
10 否定という不利益を課すという側面があることを踏まえて、どのよ
11 うに制度設計をし得るか検討が必要と考えられる。

12 (2) 行政的手法（消費者契約法以外の手法）

13 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、
14 共創協働により予防を図る行政的手法を活用する（※）。

15 (※) 例えば、対象場面に特化した一定の行政規制を活用するものとして、特定商
16 取引に関する法律（昭和 51 年法律第 57 号）における適合性原則等（同法第 7
17 条第 1 項第 5 号、同法施行規則第 18 条第 2 号、第 3 号）との関係整理を含め
18 て検討すること等が考えられる。

19 また、消費者やその周囲の者への注意喚起、地域における見守りの促進等が考
20 えられる。

21 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 22 回避する仕組み

23 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
24 重との関係を踏まえ、1. の配慮を促進する仕組みにより対応することとし
25 てはどうか。具体的な内容は行政が指針を策定することができることとし、
26 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
27 を設置することとしてはどうか。

28 第 2. 消費者契約の各過程に関する必要な規律

29 1. 継続的な契約の普及・拡大に対応するための規律の導入

30 サブスクリプションサービスを始めとする継続的な消費者契約の普及に
31 より、契約締結過程や契約条項以外の場面におけるトラブルが生じている
32 ことを踏まえて、継続的な消費者契約（※）に関して必要な一般的規律を整
33 備することとしてはどうか。

34 (※) 同等の商品・役務が相当期間にわたって提供され続ける場合を想定。その場合、
35 更新により継続する場合を含むことが考えられる。

36 具体的には以下の案が考えられる。

1 ○ 以下の各規定を設ける。

2 ①継続的な契約関係からの離脱一般に関する規定

- 3 i) 事業者が、契約からの合理的な離脱方法を消費者に提供するよう
4 努めるものとする規定又は消費者が合理的に離脱できる状態を
5 確保するよう配慮することとする規定 (※)

6 (※) 例えば、離脱方法が契約締結方法と同じ方法である場合あるいは同
7 じ方法を含む複数の方法が用意されている場合には多くの場合に合
8 理的と考えられる。

- 9 ii) 解約の方法・条件に関する事業者の情報提供の努力義務規定を継
10 続的な契約の特性に応じて整備

11 iii) 解約妨害 (※) の禁止

12 (※) 健全な商慣習に照らし不当に消費者の解約を妨げる行為・環境設計
13 を想定。

14 ②契約期間の更新時に関する規定

15 契約期間が更新される場合に、消費者が（合理的な条件の下で）契約
16 から離脱する機会を確保するための、事業者の消費者に対する事前通知
17 の努力義務規定 (※)

18 (※) 通知事項としては、例えば、更新の方法・条件、解約料・追加の負担・不利
19 益なく解約を申し出ることができる期間があればその期間、上記の期間外
20 で解約を申し出ることによる解約料・追加の負担・不利益の内容、更新後の
21 契約期間が考えられる。

22 ③契約の変更時に関する規定

23 契約の重要事項の変更であり、かつ当該契約の当事者であるおよそす
24 べての消費者の利益に適合する場合以外の場合に、消費者が（合理的な
25 条件の下で）契約から離脱する機会を確保するため、事業者の消費者に
26 対する事前の通知を義務付ける規定 (※)

27 (※) 通知事項としては、例えば、変更後の契約内容、変更の効力発生時期、契約
28 が変更される前に当該契約を解約することができる期間・方法・条件が考え
29 られる。

30 ④継続的な契約の当事者である消費者の死亡時の対応手順に関する規
31 定

32 事業者が、契約当事者である消費者が死亡した場合や一定期間利用が
33 ない場合等の対応手順についてあらかじめ定めておき、消費者に事前に
34 説明する努力義務規定

- 35 ○ 上記のうち解約妨害の禁止 (①の iii))、契約の変更時の通知義務 (③)
36 については、差止請求制度を発展・活用し、適格消費者団体が禁止行為
37 の差止めや義務行為の実施を請求することを可能とする。

2. 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

「消費者契約」（消費者契約法第2条第3項）とは消費者と事業者との間で締結される契約であるところ、消費者が金銭を支払う場合に限られず、自己の情報、時間、アテンションを事業者に提供する場合も契約に該当する場合においては「消費者契約」に含まれていると整理（確認）することとしてはどうか。

その上で消費者契約法が対応し得る問題として消費者が望まない契約を締結するという自律的な意思決定の阻害が考えられるところ、上記第1の1の配慮に係る規定（※）により契約締結についての消費者の適切な判断の確保を図ることが可能となるため、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特化した規定を設ける必要はないと考えられるのではないか。

（※）具体的には下記部分が関係。

- ・ 不適切なもの（ミニマム・スタンダード）の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
- ・ 望ましいもの（ベスト・プラクティス）の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

上記以外の問題については、社会的な議論の成熟度に応じ、消費者法制度や消費者契約法による対応が必要かつ適切な場面は何かといった観点から、消費者教育の取組など法制度以外の施策や隣接法分野との関係等を踏まえながら、必要に応じて検討することとしてはどうか。

第3. 「解約料」の実態を踏まえた実効的な仕組み

ビジネスにおける「解約料」の実態や消費者側の立証困難の課題を踏まえて検討した。以下の1・2の双方又はいずれかにより対応することとしてはどうか。

1. 「解約料」条項に係る規定（消費者契約法第9条第1項第1号）の見直し

「解約料」条項に係る規定が果たすべき役割は、それによって消費者が安心・安全に契約をすることができるようにし、解約料を巡るトラブルが生じることを可及的に防ぐことにある。

この点、現行法においては、「解約料」の有効性・合理性について、その判断する基準として「平均的な損害の額」を超えるか否かというメルクマーが規定されている。

他方、実際の「解約料」をみると、原状回復賠償の範囲にとどまる「解約料」は基本的に有効性・合理性に疑義がないと考えられるが、ビジネスにおける「解約料」の実態を踏まえ、それ以外にも有効性・合理性が認められ得

1 「解約料」が存在すると考えられる。しかしながら、それらの「解約料」
2 の有効性・合理性については、「平均的な損害の額」との関係で理解・説明
3 することが容易でない場合があると考えられる。

4 この点を前提として、ビジネスの実態を踏まえ、消費者側の立証困難に対
5 処するという課題にどのようにアプローチするかについて、下記A案・B案
6 を検討した。

7 ○ 【A案】

8 消費者側の立証困難の課題に対応するため、消費者契約法第9条第1
9 項第1号の規律について事業者が立証責任を負うものとする。

10 もっとも、目的・手段において合理性が認められ得るものの「平均的な
11 損害の額」との関係で理解・説明することが必ずしも容易でない類型の典
12 型である価格差別目的の「解約料」については、従来の「平均的な損害の
13 額」を基準とした規律によらない形で合理性を説明可能とするための新
14 たな基準を設けるものとする。

15 具体的には、以下の案が考えられる。

- 16 ・ 消費者契約法第9条第1項第1号の規律について、事業者が立証責
17 任を負うものとする。
- 18 ・ 同種の商品又は役務について複数の合理的な選択肢（※）がある場
19 合には、当該選択肢のうち最も「解約料」が安いもの（「解約料」を
20 取らない場合も含む）について当該「解約料」が「平均的な損害」
21 の額を超えない場合には、その他の選択肢における「解約料」につ
22 いては「平均的な損害」の額を基準とする規律を適用しないことと
23 する。要件該当性については、事業者が立証するものとする。

24 （※）下記の全てを満たすものを想定。

- 25 ・ 複数の選択肢のいずれについても、消費者による選択の実績（新た
26 な選択肢を設ける場合には当該選択肢が将来選択され得ることの
27 合理的な根拠）があること
- 28 ・ 消費者が複数の選択肢から選択できるようにするため、適時・適切
29 な情報提供がなされていること

30 ただし、A案については、①合理的な価格差別目的の「解約料」を適切
31 に切り出して潜脱を防止することができるか、②消費者による選択を確
32 保できるかについて検討が必要と考えられる。

33 ○ 【B案】

34 消費者契約法第9条第1項第1号の規律の下で、消費者側の立証困難
35 の課題に対応するために、基本的に有効性・合理性に疑義がないと考えら
36 れる原状回復賠償に相当する部分等については消費者が立証責任を負う
37 ものとし、ビジネスにおける「解約料」の実態を踏まえ、それ以外にも有
38 効性・合理性が認められ得る「解約料」が存在すると考えられることに対

1 応するために、原状回復賠償に相当する部分等以外のものについては事
2 業者が立証責任を負うものとする。

3 ただし、B案については、①消費者が立証責任を負う原状回復賠償に相
4 当する部分等について適切に画することができるか、②契約条項の一部無
5 効を想定した規定に事業者にとっての立証負担の軽重の要素が盛り込ま
6 れる結果、現状以上に適切な「解約料」条項を設定するインセンティブが
7 失われないかについて検討が必要と考えられる。

- 8 ○ 上記A案・B案の規定を設けるに当たって、法律による委任を受けた政
9 令・内閣府令を必要に応じて活用する。
- 10 ○ 事業者・事業者団体が定める自主規制等については、紛争の予防・解決
11 等に役立つものと考えられるが、これを消費者の権利義務に直結させる
12 ことについては慎重な検討を要することを踏まえ、当面は「解約料」条
13 項の有効性という民事的な効力と結び付ける形とはしない（なお、当該
14 自主規制等について、とりわけ消費者団体等の外部の意見を考慮するな
15 ど正当性を高めるための工夫がなされることがより望ましいものと考え
16 えられる。）。
- 17 ○ 「平均的な損害の額」概念の内容を整理する必要性・実現可能性につい
18 て検討が必要と考えられる。

19 2. 「解約料」条項の説明に関する既存の制度の拡充

20 「解約料」についての理解を促進しトラブルを抑止する観点から、「解約
21 料」条項の説明に関する既存の制度（消費者契約法第3条、第9条第2項、
22 第12条の4）を拡充する（※）。

23 （※）例えば、以下のような方向性が考えられる。

- 24 ・ 消費者の選択に資する情報を説明内容とする観点から、解約料の目的・機
25 能、解約率等を説明内容とすること、あるいは説明内容に含まれることを
26 確認すること。その場合、特に解約率については、営業秘密との関係整理
27 が必要と考えられる。
- 28 ・ 全面的に努力義務ではなく義務とすることができるか。それが困難である
29 としても損害の捉え方を整理する観点から説明に関する制度の実効性を高
30 めること

31 第4. 横断的な検討事項

32 1. 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

33 有効・無効について評価の余地を伴う契約条項を対象として、一定の要素
34 （※）を満たす場合に正当化される（有効とする）仕組みを中心に検討した。

35 このような仕組みによることで規律の隙間が生じることを防ぎつつ予見
36 可能性を確保することが期待できる一方、法律の委任によらない規範を正当

1 化要素として消費者の権利義務に直結させることについては、慎重な検討を
2 要するのではないか。

3 なお、配慮に係る規定（上記第1の1）における法律上の規範を指針によ
4 り具体化する仕組みが、行為規範や契約内容について予見可能性を確保しつ
5 つ柔軟な対応を可能とする局面で活用されることが期待できるのではない
6 か。

7 (※) 例えば、一定のソフトロー（例えば事業者・事業者団体が定める協定・規約であ
8 って、行政が認定し、あるいは適格消費者団体等が策定等に関与するもの）への
9 適合や適格消費者団体による評価等。

10 2. 法目的の在り方

11 従来の消費者契約法は、消費者と事業者との間の構造的な情報・交渉力の
12 格差を捉え、消費者が正しい情報を基に干渉を受けず自由に意思決定できる
13 ようにするアプローチを基盤としてきた。

14 これに対し、超高齢化やデジタル化の進展等により消費者を取り巻く取引
15 環境が大きく変化している現代社会では、消費者の力を弱めたり危害にさら
16 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
17 とが一層困難になっている。

18 そこで、今後は、情報・交渉力の格差の是正に加え、消費者ならば誰しも
19 が多様な脆弱性を有するという認識を基礎に、様々な関係主体が期待される
20 役割を果たし連携することで、消費者が安心・安全に取引できる環境（健全
21 な市場）を整備することを目指していくことが重要となる。

22 以上を踏まえ、①「消費者の脆弱性」への対応という要素（※1）、②様々
23 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
24 全に取引に関わることができる環境を実現するという要素（※2）を加える
25 観点から目的規定を見直すこととしてはどうか。

26 (※1) 例えば、下記のような点を踏まえることが考えられる。

27 i) 消費者の誰しもが脆弱性を有すること（脆弱性が発現し得ること）

28 ii) 「消費者の脆弱性」について下記のような要素により捉えること

29 ・ 現在の取引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
30 己の利益を十分に実現し得るような十全な判断を行うことができな
31 い状況

32 ・ 消費者が自律的な意思決定（あるいは合理的な意思決定）をすること
33 ができない事情

34 iii) 全ての人について対等な関係性でルールを定める民法に対して、消費者契
35 約法は情報・交渉力の格差に加え消費者が脆弱性を有することを捉え、異
36 なる主体観を前提に契約に関するルールを定めるものであること

37 (※2) 例えば、健全な市場の実現に向けて、事業者その他の消費者契約に関係する者

1 が役割を果たし連携・協働することや関係から生じる信頼が保護されるべきこ
2 とといった点を踏まえることが考えられる。

3 **3. 「消費者」概念・定義規定の在り方**

4 「消費者」「消費者契約」の定義規定の変更は要しないと考えられるのでは
5 ないか（※）。

6 （※）「消費者の脆弱性」を目的規定に加える以上その旨を定める場合には、「消費者」
7 の概念上も前提となる。他方、事業者にとって人としての脆弱性が発現すること
8 があり得るとしてもそれは事業者同士が相対する場面においてであり、消費者契
9 約（消費者と事業者とが相対する場面）との関係で考慮すべきは「消費者の脆弱
10 性」であるから、消費者と並べて「脆弱な事業者」を新たに消費者契約法の対象
11 に加える必要はないと考えられる。

12

以上