

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3回 議事録

消費者庁消費者制度課

### 第3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8年5月22日（金）13時30分～16時10分

2. 場 所：中央合同庁舎第4号館 共用第3特別会議室 併用 オンライン会議

3. 議 題

- ・ワーキンググループの論点整理について

4. 出席者

（委員）

山本隆司座長、垣内秀介委員、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、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）

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

○古川消費者制度課長 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す。

ただいまから、第3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。

本日は、山本座長、山下座長代理、片山委員、佐藤委員、坪田委員、土井委員、西内委員、二之宮委員、平井委員には会場にて、そして、垣内委員、加毛委員、カライスコス委員におかれましてはオンラインにて御出席いただいております。

大屋委員、北島委員、後藤委員におかれましては、本日は所用により御欠席ということで御連絡いただいております。

それでは、以降の議事進行は山本座長にお願いいたします。

○山本座長 それでは、本日の議事に入りたいと思います。

本日の議事は、「ワーキンググループの論点整理について」です。

昨年11月の第1回検討会にて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・検討していただくべく本検討会の下にワーキンググループを設置して以降、8回にわたり御議論をいただきました。まずは検討会座長として、ワーキンググループの構成員の委員の方々に非常に集中的に、また、熱心に御議論いただいたことに感謝を申し上げたいと思います。

熱心な御議論の結果、多岐にわたる論点に対し、消費者契約法を中心にしてどのような対応が考えられるかを法的な観点から整理した論点整理を作成いただきました。今後、様々なステークホルダーを交えた本検討会において、この論点整理に対して御意見をいただき、また、それぞれの論点に厚みを持たせ、あるいは絞り込んでいくといった過程を経て、実効的な中間取りまとめに向けて進めてまいりたいと思います。

○古川消費者制度課長 それでは、記者の皆様はこれで退席をお願いいたします。

(報道関係者退室)

○山本座長 今回は、これまでのワーキンググループでの議論状況を踏まえて作成された先ほど申し上げました論点整理について報告をいただきまして、その後、論点整理に対する意見交換、質疑応答を行いたいと思います。

まず、山下ワーキンググループ座長から論点整理の報告をお願いいたします。

○山下座長代理 山下でございます。

令和7年11月25日に開催されました「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」の第1回会合におきまして、検討会における多岐にわたる検討事項について、その論点整理及びその具体的な検討を深めるため、検討会の下にワーキンググループが設置されました。ワーキンググループでは、計8回の会合を開催し、様々な議論を重ねてきましたが、今般その議論の成果を論点整理として取りまとめましたことから、ワーキンググループの座長として検討会に報告をいたします。お手元の配付資料、「論点整理の概要」及び「論点整理」を御覧いただければと思います。

まず、概要を御覧いただければと思いますが、本論点整理は、全体が4つのパートから構成されており、第1が「消費者の多様な脆弱性への対応として必要な規律」、第2が「消費者契約の各過程に関する必要な規律」、第3が「『解約料』の実態を踏まえた実効的な仕組み」、第4が「横断的な検討事項」となっております。第1回検討会の際には、大きく5つの検討事項とされておりましたが、ワーキンググループでの議論を踏まえ、4つのパートに再構成しております。

それでは、以下、第1から順に御説明いたします。

まず、第1の「消費者の多様な脆弱性への対応として必要な規律」についてです。

こちらはさらに3つの内容に分かれますところ、最初に「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」についてです。

矢羽根の部分ですが、消費者が多様な脆弱性を有しながらも安心・安全に取引ができる環境（健全な市場）の実現に向け、事業者及び関係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（行動規範・行動原則）を規定してはどうかということで整理しております。プリンシプルとは、括弧書きの中にも記載しておりますが、具体的な行為を特定するのではない行動規範や行動原則としております。ここで「行為を特定するのではない」とは、行為者の行為の内容を問わず、行為の相手方が一定の状態になる、あるいはならないということに着目する。例えば取引環境を整備したり、消費者が深刻な結果にならないよう配慮したりすることです。具体的には、事業者が勧誘をするに際して、「消費者の脆弱性」を踏まえた配慮を求める規定を導入するということですが、より詳細は、論点整理の1ページの最初の○を御覧いただければと思います。

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配慮することを求める規定を設けるとしております。

配慮しないことが不適切なものと、配慮することが望ましいものの2つに分けて整理しております。まず、配慮しないことが不適切なもの（ミニマム・スタンダード）については、i) が契約締結するか否かについて適切な判断を困難にすることがないようにすること、ii) が消費者の契約目的、生活状況・財産状況を踏まえ、消費者の財産状況の悪化により消費者又は親族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です。

また、配慮することが望ましいもの（ベスト・プラクティス）については、i) で契約締結するか否かについて適切な判断に資すること、ii) で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です。

論点整理の概要に戻っていただきまして、1. の2つ目のチェックですが、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、共創協働の観点から配慮することを促す規定を導入すること。

また、3つ目のチェックですが、上記各規定について、行政が指針を策定し、その策定・

見直し・運用に関する協議の場として官民協議会を設置することとしてはどうかと整理しております。

消費者の多様な脆弱性への対応のうち、次が「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等」です。

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いては、その重大性に鑑み、事業者の不当行為や主観を要件とすることなく、深刻な結果から、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的に予防する規定を設けられないかということで、消費者の解除権と消費者契約法以外の手法の活用として整理しております。

このうち消費者の解除権については、事業者・消費者・第三者で支え合う仕組みを組み込みつつ、契約の効力の事後的な否定という不利益を事業者に課す側面も踏まえ、どのように制度設計するか検討が必要との留意事項を付しております。ここは、ワーキンググループにおいてもいろいろな意見があり、まとめる形で論点整理を書くことにはならなかったため、双方又はいずれかにより対応として、1つに絞った形では提示しておりません。

解除権については、論点整理のほうの2ページ、2. (1)の部分ですが、消費者にとって安心・安全に、事業者にとって円滑に取引ができるように事業者・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段として、消費者契約法に民事ルールとして消費者の解除権を規定することが検討されました。

その具体的内容は、消費者が、①適切な判断をすることが困難な状態で、②深刻な結果となる内容の契約を締結した場合に解除できることとし、③として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」による見守りを促す仕組みを設けると整理しております。

また、3ページの(2)ですが、双方又はいずれかにより対応のもう一方について、ここでは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と整理しております。

また概要に戻っていただきまして、消費者の多様な脆弱性への対応のうち、次は「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」です。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、先ほどの1. の配慮を促進する仕組みにより対応することとしてはどうかと整理しております。

続いて、第2ですが「消費者契約の各過程に関する必要な規律」です。

まず「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」について、矢羽根の部分ですが、サブスクリプションサービス等継続的な消費者契約の普及により、契約締結過程や契約条項以外の場面でのトラブルが生じていることを踏まえ、以下の規律を整備してはどうかと整理しております。具体的には、記載の①から④までの4つの局面に分け

て整理しております。

①継続的な契約関係からの離脱一般に関する規定として3つに整理しております。効果が最も重いものとして解約妨害の禁止、次に合理的な離脱方法提供の努力又は配慮、そして解約の方法・条件に関する事業者の情報提供の努力義務規定です。

②契約期間の更新時に関する規定についてですが、契約期間が更新される場合に、消費者が契約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の努力義務規定です。

③契約の変更時に関する規定についてですが、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、およそ全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、事業者の消費者に対する事前の通知を義務づける規定です。

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定についてですが、事業者が契約当事者である消費者が死亡した場合の対応手順についてあらかじめ定めておき、消費者に事前に説明する努力義務規定です。

このうち解約妨害の禁止と契約の変更時の通知義務については、差止請求制度を発展・活用し、適格消費者団体が禁止行為の差止請求等を可能とすると整理しております。

次に、「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」です。消費者が金銭を支払う場合だけでなく、自己の情報、時間、アテンションを提供する取引も、契約に該当する場合には「消費者契約」に含まれると確認してはどうかと整理しております。

続いて、第3の「『解約料』の実態を踏まえた実効的な仕組み」です。

「解約料」については、ワーキンググループでも多様な意見が出され、1つにまとめた形で整理することにはならず、「解約料」の実態と消費者側の立証困難の課題を踏まえ、1・2の双方又はいずれかにより対応してはどうかとしております。

まず1ですが、「解約料」条項に関する規定（消費者契約法9条1項1号）の見直しについてです。ビジネスの実態を踏まえ、消費者側の立証困難に対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、A案、B案を検討いたしました。A案ですが、そもそも「解約料」を含めた値付けは、必ずしもコスト積み上げで行っているわけではないというビジネスの実態がある中で、事前の観点、すなわちどのような目的で「解約料」を設定しているのかを見て、幾つか挙げられる目的の中で考慮すべきなのは、価格差別目的のみではないかと考えられる点を踏まえ、この場合であれば、従来の「平均的な損害の額」が具体的に幾らで、その額を超えているかどうかを基準とした規律によらない形で合理性を説明できるのではないかと考えています。具体的には、「平均的な損害の額」を超えるかについて、事業者が立証責任を負うものとした上で、複数の合理的な価格プランを提供している場合、最も「解約料」が安い選択肢が「平均的な損害の額」を超えないのであれば、「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するというもの

です。なお、この要件該当性については、事業者が立証するものとしています。

なお、※の部分ですが、留意事項として、事業者の潜脱防止等について検討が必要としています。

次にB案ですが、トラブル解決は、最終的に損害論に基づいてなされてきたところであり、これに基づき、消費者契約法9条1項1号の規律の下で、消費者の立証困難の課題に対応することを考えたのがB案です。消費者において、原状回復の範囲の違約金を支払うということであれば、基本的に異を唱えることはないだろう。すなわち有効性・合理性に疑義がないと考えられるため、この原状回復賠償に相当する部分については、消費者が立証責任を負うものとする。他方、事業者にとっては、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る解約料が存在すると考えられることに対応するため、原状回復賠償に相当する部分等以外のものについては、事業者が立証責任を負うとするものです。

なお、※の部分ですが、これについても留意事項が示されており、消費者が立証責任を負う部分の画定等の検討が必要としております。

次に、以下の1・2の双方又はいずれかにより対応の「2. 『解約料』条項の説明に関する既存の制度の拡充」については、「解約料」についての理解を促進し、トラブルを抑制する観点から、「解約料」条項の説明に関する既存の消費者契約法の制度、例えば消費者契約法3条、9条2項、12条の4の規定を拡充するという整理しております。

最後に、第4「横断的な検討事項」です。

まず「1. 法目的の在り方」について、「消費者の脆弱性」への対応という要素、様々な関係主体がそれぞれ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という要素を加える観点から、目的規定を見直すこととしてはどうかと整理しております。

なお、「消費者の脆弱性」について、資料の右下の囲みのグレーの部分ですが、論点整理では、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い状況、消費者が自律的な意思決定（あるいは合理的な意思決定）をすることができない事情を踏まえることとしてはどうかと整理しております。

「2. 『消費者』概念・定義規定の在り方」については、「消費者」及び「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ないかと整理しております。

目的規定が改められれば、「消費者」「消費者契約」はその目的規定を踏まえた趣旨でおのずと解釈されていくことになるという考え方に基づいております。

ワーキンググループからの報告は以上となります。

○山本座長 ありがとうございます。

それでは、これ以降は意見交換、質疑応答に入ります。御感想などでも結構ですので、まずはワーキンググループの構成員ではない検討会委員の皆様から御発言をいただき、そ

の後、ワーキンググループの構成員の委員から追加でもしありましたら御発言をいただきたいと思えます。本日は、全体について自由に御議論、御発言をいただきたいと思っておりますけれども、第1から第4に分ける形で進めさせていただきます。

私から申し上げたいのですけれども、パラダイムシフトに関する専門調査会の議論があり、ワーキンググループでの議論があり、いよいよこの場で議論する段階になっております。この案には、いろいろな問題があるからやめるべきであるとか、あるいはこれでは不十分であるといったお考えがあると思えますし、そのようなお考えに基づいて御発言いただくことは、もちろん結構ですが、では、どのようにすれば現代社会に合った消費者保護のための消費者契約法の改革等ができるか、具体的にどのようにすれば我々として、この委員会として議論がまとめられるかをお考えいただきたいというのが座長である私からの思いでございます。ぜひそのような形で、前に進めるための議論をしていければと思えます。

それでは、先ほど申しましたように、第1から第4の順にやっていきますけれども、初めに、資料の1から3ページに記載があります「消費者の多様な脆弱性への対応として必要な規律」という項目です。1ページから3ページの下から6行目辺りまでにつきまして、御意見、御質問をいただきたいと思えます。まずはワーキンググループの構成員ではない検討会委員の皆様から御発言をいただきたいと思えます。御意見、御発言のある方は、挙手でお知らせをしてください。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。

山下ワーキンググループ座長をはじめ、ワーキンググループ委員の皆様には、論点整理を取りまとめいただき、ありがとうございました。今後何を検討するのか、どういった課題があるのかというのが非常に分かりやすく整理されていると思えます。

パラダイムシフトで土台をつくって、これから実際に柱を立てて、どういう新しい消費者契約法をつくっていくのかということ考えた場合に、やはり目的規定を刷新した上で、第1に書いてある消費者の多様な脆弱性への対応をどう組み立てるのかというのが、今後の新しい消費者契約法の大きな柱になると思えます。そのため、第1については、しっかり議論して前へ進めていく。先ほど座長からもお話がありましたといいますが、くぎを刺されたような感じがしないでもないのですけれども、そういった形で思うところを意見として述べさせていただきますと思えます。

パラダイムシフトの専門調査会に私も参加しておりましたが、その中の第13回で金融分野におけるプリンシプル・ベース・アプローチについてのヒアリング、検討を行いました。そこでプリンシプル・ベース・アプローチの手法というのは、社会で共通に抱かれている抽象的、潜在的な規範意識について、具体的な表現が付与され、明示されることにより関係者間で共通認識となり、行動規範・行動原則として実効性が高まるものだと私は理解しました。

これまで取引当事者は、取引に付随する義務として相手方への配慮をしなければならないという抽象的な規範は既にあったと思います。論点整理で示されましたミニマム・スタンダードとベスト・プラクティスは、格差に加えて多様な脆弱性を有する消費者と事業者との取引において、具体的表現を付与し、明示するものであり、まさにプリンシプル・ベース・アプローチの消費者契約法への導入であるといえると評価いたします。

「消費者の脆弱性」はそれ自体多様である上、他者や環境との関係性によって多様に変化するものであり、要件、効果を定めた具体的な規定がない場合や不十分である場合には、法の目的規定だけから一定の解釈指針や事業者の行動原理、行動指針等を導くことは難しいと思います。そのため、法の目的に「消費者の脆弱性」への対策を定めた上で、これと具体的な規定との中間に位置づけられる配慮義務規定を、これに対応するものとして明記し、事業者の自主的な行動を促す規範としてプリンシプルを示すものというのは必要であり、この意味で論点整理の提示は適切だと評価いたします。

プリンシプルの具体的な在り方については、事業者の自主的な行動を促す規範であることから、抽象的な努力義務にとどめるという考え方もあり得るとは思います。しかし、「消費者の脆弱性」への配慮は、健全な消費者取引市場を実現するためには必要不可欠なものであり、実効性を高めるという観点からすれば、消費者取引市場に参画する事業者において、当然求められる義務が明示されたというべきであり、単に努力すれば足りるというのでは不十分ではないかと思えます。

また、現在の消費者契約法における事業者の様々な努力義務規定が、必ずしも裁判規範あるいは消費者相談現場における紛争解決や被害救済のために十分に機能しているかと考えると、まだそこにはやはり足りていないのではないかと認識しております。

金融分野のプリンシプルについては、日本証券業協会や日本取引所グループが自主規制、上場基準などを定め、金融庁が証券会社や上場会社に対する規制、監督権限を持っていることを背景に機能している側面があると思います。そうすると、消費者契約法において求められるプリンシプルについて、事業者の法的義務として明示するとともに、特にミニマム・スタンダードについては、実効性を確保するために、事業者の義務違反に対して行政措置や不法行為による損害賠償請求等の道を確保する。それを明記することまで必要かどうかは検討の余地があると思いますが、その道を残しておくことによって、事業者の自主的な行動をより促すものになると考えます。

もう一つ、脆弱性の対応への対象、射程ですけれども、プリンシプルの規定の対象として論点整理では、勧誘をするに際してと記載されていますが、パラダイムシフト報告書が指摘するとおり、消費者と事業者との間の情報力格差、交渉力格差、それに脆弱性が問題となるのは、勧誘段階あるいは契約内容だけにとどまらず、勧誘から締結、履行、継続、終了という消費者取引の全過程において問題になると思います。そのため、脆弱性への配慮義務は勧誘段階のみならず、消費者取引の全過程を対象にすべきではないかと思えます。

また、パラダイムシフト報告書が提案するように、「消費者の脆弱性」の多様性という

ものを踏まえ、柔軟性のある規律を整備するとともに、消費者を取り巻く環境の変化、その対応、隙間を狙う悪質な行為に対処するためには、抽象的規範と具体的規範をベストミックスすることが適切だと思います。そのような観点からすると、消費者契約法に規定する脆弱性配慮義務については、可能な限り一般的、包括的な規定とする一方、具体的に禁止されるべき事業者の行為類型については、法の下位規範で整備した上で、行政の指針であるとか事業者団体のガイドライン、ソフトローで示すべきだと考えられます。

もう一点、2つ目の契約の拘束力から消費者を解放する仕組み等についてですが、これまで日弁連は、いわゆるつけ込み型不当勧誘による被害に対しては、つけ込み型不当勧誘取消権の創設を求めてきました。つけ込み型不当勧誘取消権は、消費者契約法の平成30年改正時の国会の附帯決議でも検討が求められ、令和4年改正前に行われた消費者庁の検討会でも検討が行われてきました。しかし、事業者が「消費者の脆弱性」を不当に利用したという事業者側の主観的要件、消費者の意思表示の瑕疵の程度、これらを意思表示理論に基づく取消権としてどう考えるのかという点に課題があるということが第1回ワーキンググループの説明資料にも記載されています。このつけ込み型不当勧誘取消権の検討が長年続けられてきたのは、その対象となる消費者被害が後を絶たないからであり、超高齢社会、社会の急速なデジタル化というまさに現代社会を取り巻く環境では、さらに同種被害の増加が容易に想定される場所です。この消費者被害が放置されている状況を克服するためには、論点整理の第4で記載されている法目的に、消費者と事業者との情報・交渉力の格差に加え、「消費者の脆弱性」への対応、消費者が安心・安全に取引に関わることができる環境を加えた上で、法目的の具体化の一つとして、消費者契約法に取消し、無効に加えた新たな仕組みとして、法政策として解除権を導入すべきであり、論点整理の方向性は適切だと考えます。

その上で、論点整理の2ページに「事業者の不当行為や主観を要件とすることなく」と記載されていることとの関係で、要素として判断困難状況、深刻な結果、ただし「第三者」の関与という記載がされている点については、この検討会でさらに十分検討する必要があると考えています。

「消費者の脆弱性」は、それ自体多様である上に、他者や環境との関係性によりさらに多様に変化するものであることを考えると、判断困難状況の程度、内容、結果だけではなく結果の軽重と事業者の行為対応、両者の関係、それに事業者の主観面、これらの組合せも検討してはどうかと考えます。

以上です。

○山本座長 ありがとうございます。

別にくぎを刺したわけではございません。二之宮委員にくぎを刺せる人はあまりいないと思いますので、御安心いただければと思います。

ほかにいかがでしょうか。

どうぞ、お願いします。

○佐藤委員 佐藤です。

論点整理の取りまとめをありがとうございました。私のほうからは、事業者としてのところから、第1. の1. から3. について意見を述べさせていただければと思います。

まず1. について、消費者の多様な脆弱性への配慮を促進する仕組みですけれども、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を整備し、健全な市場を実現するという問題意識につきましては、賛同いたしております。特に悪質事業者による不当な勧誘であったりとか、消費者の適切な判断を困難にするような行為を抑止するということは重要だと考えております。

もっとも今回の論点整理におけるミニマム・スタンダード、とりわけ消費者の契約目的、生活状況、財産状況を踏まえること、また、消費者又は配偶者、扶養親族の生活の現状を著しく悪化させないようにすることにつきましては、実務上、事業者が通常知り得ない情報を前提にしているという点に大きな懸念を有しております。特にオンラインなどの非対面取引では、事業者が消費者の生活状況や財産状況を外形から正確に把握することは極めて困難です。こうした事項を一般的な配慮規範という形で設けますと、善良な事業者に対して過大な確認コストを課すだけでなく、悪質な事業者が配慮義務を口実として機微な個人情報収集するリスクを高めることにもなり得るのではないかと思います。

また、消費者側にとっても、生活、資産、家族関係などの情報を入力しなければ取引できない運用となってしまうと、プライバシー保護であったり、データ最小化、プライバシー・バイ・デザインの観点に反しまして、消費者のプライバシーの侵害や個人情報保護のリスクを高め、結果として消費者の利便性や市場アクセスを損なうおそれがあるのではないかと思います。

したがって、配慮規定を設ける場合であっても、あくまで民事法上の効果や行政処分を直接伴わないプリンシプルであることを明確にし、事業者の結果責任を負わせるような解釈を排除し、萎縮の効果を生じさせないようにしていただきたいと考えております。対象、内容につきましても、取引の性質、金額、対面性、事業者が通常把握可能な情報の範囲に応じて明確化、限定化をしていただきたいと考えております。

また、取引基盤提供者につきましては、生活状況、財産状況を把握し得る立場にない主体も多くて、消費者契約法上の配慮規定を広く及ぼすことにつきましては、慎重になるべきかと思っております。既に取引デジタルプラットフォーム消費者保護法等の枠組みが存在する分野につきましては、関係者の混乱を避けるためにも、「第三者」である取引基盤提供者等に配慮義務を課すことの法的根拠であったり立法事実を明らかにするとともに、既存制度との役割分担を明確にしていきたいと思っております。

行政指針や官民協議会を活用する場合につきましては、参加者の多様性の確保が必要と考えておりますので、技術の進展に応じて実務が急速に変化していくことも勘案した上で、業種、取引形態ごとの実態を踏まえることが不可欠だと思います。事業者・事業者団体を含む民間主体が実質的に関与して、実務上対応可能で、かつ予見可能性のある内容にして

いただきたいと考えております。

続きまして、2. の契約の拘束力から消費者を解放する仕組みについてです。こちらにも判断が難しい状態にある消費者について深刻な被害を予防、救済するという目的には賛同いたします。他方で、事業者の不当行為や主観、すなわち事業者側の帰責性を問わずに契約締結後に解除権を発生させる制度として民事ルールの（1）というのを設定されているかと思えますけれども、こちらにつきましては、契約の安定性と取引安全を大きく損なうおそれがあるのではと懸念しております。まず、適切な判断をすることが困難な状態や深刻な結果となる内容の契約、生活の基盤となる財産といった要件が抽象的でありまして、取引時点で事業者が、当該本人にとってその契約が深刻な結果をもたらすかどうかを客観的に評価することが難しいのではないかと考えております。とりわけ深刻さというのは、本人の資産や収入、生活状況などにより左右されるため、事業者個別事情の調査や推知を前提とするのは、取引の安全の観点からも過大な負担となるのではと考えております。

また、消費者契約法上の一般的な解除権として広く導入されますと、善良な事業者は解除リスクを避けるために、相手方の判断能力や収入、財産状況を確認せざるを得なくなり、リスクがあると見える消費者の取引を控えたりする可能性があります。また、先ほど1. で述べたように、消費者のプライバシーの侵害や個人情報保護法上のリスクも高まるのではと思えます。これは脆弱な立場にある消費者の市場アクセスをかえって損なう結果となりかねないのではないかと思えます。

したがって、制度を検討する場合には、少なくとも対象契約を生活基盤に直結する高額、重大な契約類型に限定し、要件を客観的かつ外形的に確認可能なものに明確化していただきたいと考えております。例えば、食品など再販売できず原状回復が成立しにくい取引であったり、宿泊・イベント予約型サービス、不動産、金融商品など既存の業法で既に説明義務などが整備されている取引、またその他様々な取引形態がある中で、個別の業種や業態の特性と既存法制の役割分担を丁寧に整理していただきたいと考えております。

また、「第三者」による見守りを組み込む場合につきましても、「第三者」の範囲、役割、消費者が指定した「第三者」の連絡先が不正確、虚偽であった場合も含め、指定された連絡先につながらなかった場合の対応を明確にする必要があるかと思えます。

「第三者」の役割につきましても、本人の意思確認を行うのか、契約内容の妥当性を助言するものなのか、脆弱性の有無を判断するのか、単に連絡、注意喚起を受けるのみなのかも含めて議論、検討をしていただきたいと思えます。

加えて、「第三者」による見守りが悪用されることも念頭に置く必要があるのではないかと思えます。例えば、当該「第三者」と契約者が共謀するような場合も含めて、その対策を事業者が講じることは極めて困難ではないかと思えます。仮に消費者が解除権を濫用した場合に、民法の権利濫用の法理で対処するのかなどについても検討が必要ではないかと考えております。

電子商取引につきましては、申込み、受注、出荷、受領という工程が分かれておりまし

て、契約締結に先立つ連絡がどの時点までを指すのかということも重要ではないかと思っております。実務上は出荷前までが現実的な場合もありますし、所定回数の連絡と記録で事業者を免責するなど、予見可能で運用可能な仕組みを構築していただきたいと考えております。あわせて、一般の事業者が民事ルールの（１）をもし導入した場合には、これに対応するために開発コストなどを強いられる一方で、悪質な事業者は、今まで述べたような形式的な本人拒絶に誘導することも想定され、一般的なユーザーや事業者に過度で不要なコストと負担を負わせる一方で、深刻な結果をもたらす悪質事業者の取引の解決に寄与する可能性が高いのかということも検討していく必要があるかと思っております。

ですので、２．につきましては、一般的な解除権を創設するよりは、既存法制や行政的手法、注意喚起、見守り、業種などの自主的な仕組みを活用しながら、それでも救済困難な類型に限定した上で制度設計を慎重に検討していただきたいと考えておりますし、少なくとも事業者側の帰責性を要件としていただきたいと考えております。

最後に、３．の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ですけれども、こちらを取引当事者である消費者に依拠する者、例えば扶養親族などの生活維持に重大な影響を及ぼすことを防ぐという問題意識は理解いたしております。しかしながら、契約当事者でない者の生活状況まで事業者が把握して、評価して、配慮するということが一般的に求めることには慎重であるべきではないかと考えております。先ほどから申し上げておりますとおり、事業者は通常、契約締結時に消費者の家族構成や扶養関係や家計状況、同居・別居の実態は把握しておりません。これを前提とした規律は実務上の履行困難だけではなくて、個人情報、プライバシー保護の関係でも大きな問題を生じさせるおそれがあると思っております。

また、その事業者が依拠者の生活維持に関するリスクまで考慮しなければならないとなりますと、先ほどから申し上げておりますとおりですけれども、生活状況に懸念があると見える消費者との取引を差し控えるなど、取引機会を縮減させるという逆効果が生じると思っております。したがって、これによって脆弱な消費者の市場アクセスを損なうおそれがあると思っております。

ですので、本論点につきましては、独立した義務として拡張するのではなくて、第１．の１．の配慮義務で配慮の促進規定において、事業者が通常把握可能な範囲に限定して、契約当事者である消費者本人を中心に整理したほうがよいのではないかと考えております。依拠者の生活維持を考慮する場合は、生活基盤に直接関わる高額で重大な取引など、必要性が高く、かつ、事業者の予見可能性が確保される場合に限っていただきたいと思っております。行政指針や官民協議会で具体化する場合にも、法的に保護されるべき利益の範囲や消費者本人の意思の尊重、事業者の確認可能性や負担の限界を明確にいただきたいと考えております。

以上です。

○山本座長 ありがとうございます。

ほかにかがででしょうか。

土井委員からお願いします。

○土井委員 ありがとうございます。

まずはワーキング委員と事務局の皆様には、短期間でここまでのおまとめをいただき、ありがとうございます。これをもって、いろいろな御意見はあろうかと思えますけれども、議論が促進されると思います。事業者側の意見でございますので、佐藤委員とあまり変わりはないのですが、意見を申し上げたいと思います。

まず、1. の配慮を促進する仕組みでプリンシプル規定ということでございます。現行消費者法による規制を設ける場合、どうしても事業者の勧誘行為に着目をするため、ある業種によっては、勧誘行為を非常に悪質なやり方で使う一方、ほかの業種であると、その勧誘行為は非常に一般的であり、被害防止の観点で一つの勧誘行為を規制すると、他の業者の通常の事業活動に多大な影響を与えてしまうことになってしまい、現行法の下での被害防止・回復はかなり限界に来ている中で、新たに「消費者の脆弱性」に配慮したプリンシプル規定を設けるという方向性については賛同いたします。

ただ、佐藤委員からもあったように、ミニマム・スタンダードとして2つ整理されている中で、適切な判断を困難にしないといった部分は、何となくプリンシプルを事業者側としても考えられるかと思えますけれども、生活状況、財産状況への配慮は、現行の消費者契約法が、あらゆる取引を対象範囲としている中で、例えば対面による物販、あるいはネット通販など対面すらしめないといったものの中で、これをどのように我々事業者側として、配慮しながら契約を進めていくのかという点は、なかなか難しいなと感じております。

これは3. にも関係するのですが、今現在の取引の中で、例えば御家族の状況まで聞くことは正直なかなかないと考えております。例えば最近の金融機関の口座開設とかですと、かなり財産などに踏み込んで聞かれますけれども、それでも家族はいるかぐらいまでしか聞かれないということを考えると、生活依拠者に関してまで事業者が配慮するのは、相当な理由がないと、我々事業者の通常の事業の中で生活依拠者の存在までお聞きするというのは、なかなか難しいかなと思っております。

こういうところで、これは今後具体的にどのようなプリンシプルにしていくのか、それから、それに対してどのような義務や努力義務、あるいは規制、罰則であるかが入っていくのかというところは、内容によっても我々の感じ方は変わってくると思えますので、その点はどのような内容で、どのようにそれに基づいて消費者保護を図っていくのかという具体策を議論しながら進めていければと思っております。

また、行政指針によって具体化される仕組みについてお願いしたいのは、義務規定と努力義務の峻別と、規模・業種に応じた柔軟な適用と運用です。従来の消費者契約法の枠組みでは、全て法律で定められておりますので、どのような事業者も業種も全て同じという規制でありました。しかし、行政指針で官民が協議してということであれば、例えば私は中小企業・小規模事業者の代表でありますので、規模によるものであるとか、あるいは業

種特性に応じた内容とか、そういった一律対応ではない柔軟な運用と適用も、このやり方であれば可能になることもあると思いますので、法律ではなく指針という手法を活用しながら、うまく消費者被害の防止、あるいは被害回復を図っていくというような考え方が必要だと思っております。

続いて、2番目の契約拘束からの解放ですが、これも佐藤委員の御懸念と同じで、やはり事業者側の行為が特段問われず、契約者側の要件によって契約を解除されてしまうリスクを持つことは、事業者としてはかなり厳しいかなと思っており、どのようにして対策をすればいいのかと考えるところでございます。

また、「第三者」を介在させることにより、それを逃れられるということですが、正直、契約者が適切な判断をされることが困難な状況である中で、我々は「第三者」がいることをどこで知ればいいのかということも懸念が残っております。加えて、その「第三者」はどのような方で、どのような権利・義務を持っているのかということによっても、我々事業者としても対応できるかというのは変わってくるころだと思っておりますので、なかなか難しいと正直に思っております。

更に、懸念事項として、仮に適切な判断をすることが困難な状態であるということについて、契約者の方が表明せざるを得ないような枠組みになると、深刻な結果とならない内容の契約に関して、悪質な事業者がかえってつけ込むリスクもあると思っております。他にも、事業者のほうで、契約取消のリスクがあるから契約はお断りするかということで取引から排除してしまう懸念もあるのかなと思っております。考え方自体は全く理解できないということではないですが、どのようにして、実際に有効な枠組みにしていくのかということは、まだまだ検討が必要だと思っております。

3. については、先ほどのところで申し上げたとおり、契約当事者、それから御家族についても、情報を取って配慮していくことは、現在のプライバシーが非常に厳しい世界の中では、我々としてもなかなか、できますとは現段階では言えないような状況だと思っております。

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。

坪田委員、お願いします。

○坪田委員 おまとめいただきまして、ありがとうございました。

まず、第1. の1. ですけれども、行動規範・行動原則を盛り込むことで、消費者契約法が消費者契約に係る包括的なルールとして機能することを期待しております。一方、規範として機能するためにはどうすればいいか、これが要になると考えております。今後ますますAIの活用により、ターゲットを絞った表示や勧誘、それから意思決定プロセスへの介入というように複雑化する環境にあります。誰しもが脆弱性を有するという点から、これを踏まえた配慮は非常に重要であると考えております。

さらに、成年後見制度の改正の方向性が示されております。国連の条約の締約国として指摘を受けた改正と承知してありまして、使い勝手の点でも検討がなされているとは聞いております。しかし、後見制度を利用していない場合は救済されません。もちろん利用促進は第一ですが、完璧を目指すということは困難だと考えております。判断力が不十分という時点と制度の利用、このタイムラグを短くすることはできても、なくすことはできないと思います。

また、成年後見制度における契約の場面というのは、相続であるとか、そのほか案件の範囲は広がります。片や、消費者取引は次々新しい取引が生まれて、消費者問題の専門家であっても想像できなかったような新たな被害が発生しております。そうなりますと、やはり消費者取引の場面における消費者契約法における手当てが必要だと考えております。

配慮を求める規定を導入とありますが、配慮しなければならない、配慮するように努めるといったように、何に対して、どのレベルでの規律にするか、どうすれば配慮について実効性を担保できるのか、これは議論を詰めていく必要があると思っております。少なくとも消費生活相談の現場では、努力義務ということでは相談解決に至らないことが多い状況があります。

配慮という抽象的な概念に対する具体的な規律に対しては、行政による指針であるとかも必要ですし、また、官民協議会の設置も有効であると考えますが、これが理想論で終わってしまわないよう、現実の消費者の被害の実態を踏まえた機動的な協議会であることが不可欠であると考えております。この点は消費者庁に期待したいと考えております。

また、見守りについても触れられております。見守りは非常に重要な役割を果たし、脆弱な消費者を守るために気づき、消費生活センター等、しかるべき担当部署につなげることが求められています。これは大変重要なのですが、消費者契約法という消費者と事業者の取引、契約に係る規律本体にどのような形で盛り込むかということも、これから検討が具体的に必要ではないかと考えております。

また、配慮義務に関しましては、金融庁のように所管の取引が限定されているような話と違いまして、消費者庁でのこの消費者契約法は、あらゆる取引の分野が入っておりますので、この点、やはり実効性を高めるためにはどのようにしたらよいかという工夫が必要であると考えております。

それから、2. でございますが、事業者の不当行為や主観を要することなく、深刻な結果から消費者を契約から解放する仕組みとして、解除権を新設することには賛成いたします。主観を要することなくという点ですが、被害を防止するためには、結果として消費者がどのような状況であるかを出発点として考えなければ救済にはつながらないと考えております。不当行為や主観を要することなくという点に関しては、※として契約の効力の事後的な否定という不利益を事業者に課す側面を踏まえた制度設計とありますが、これは当然必須であると考えております。

これまで主観を要件とするということで、結果として深刻な結果から消費者を解放する

ことが困難でした。契約は本来は守らなければならないものですが、消費者問題は、いかに契約から解放されるかという逆の発想が出发点にあります。解除権の新設により、契約からの解放の道を開く、これは深刻な結果に対する事業者の不利益は何かということを考える必要は当然あるのですけれども、事業者の不利益を課すことがないようにするための仕組みも併せて検討しながら、これはぜひとも盛り込んでいただく内容であると思っております。

ここで「第三者」が出てきまして、不明確であるなど、これにつきましてはまだ検討の余地がありますが、解除権の新設は、これまでの取消権では解決できなかった点が克服できると考えています。なお、深刻な結果とはどのような結果かということですが、事例としては、不動産を手放し、住む家がなくなってしまうというかなり極端な例が出ておりましたが、例えば一つ一つの契約はそれほど多額ではなくても、多数の契約が積み重なり、結果として深刻になる例もあり、これについても議論を詰める必要があると考えております。

消費者契約法が制定された際、民法による詐欺取消しは簡単ではない。消費者契約法はその要件を緩和し、消費生活相談の現場でも使えるようにしたと言われていました。①にある適切な判断をすることが困難な状況で、②深刻な結果についてはとありますが、こういったことは公序良俗違反と言える被害にもなっています。公序良俗違反につきましては裁判例もありますが、しかし、消費生活相談の現場では、そこまでは言えません。公序良俗違反と言われた事業者の方は、消費者に深刻な被害を与えたということではなく、もっと一般的な殺人であるとか、売春であるとか、こういった契約をイメージされていることもまだまだあるようです。したがって、公序良俗違反の要件のハードルを消費者問題に少し近づける形にして、民法とは別に、消費者契約法で消費者取引に関する深刻な被害という結果に対する契約からの解放の手段をぜひ盛り込んでいただきたいと考えております。

そして3. ですが、配慮を促す仕組み、これは行政指針の策定がよいと考えております。また、配慮をする場合のプライバシーの問題ということもありまして、これを文字どおり読みますと、プライバシーに対する御懸念も当然あると思いますが、消費生活相談の現場で非常に問題のある消費者取引を見ておきますと、詳しく家族調査なり状況を聞き取るまでもなく、訪問販売であったら訪問したときのその方の状況、店舗にいらしたときであれば店舗にいらしたときの状況から、当然にして分かるのではないだろうか。それにもかかわらず、消費者に対する問題のある取引をしていたという状況がありますので、この辺りのことは、やはり事業者の方のそれぞれの取引内容・状況によりまして、イメージされる場所も違ってくると思いますので、行政指針であるのか、ガイドラインであるのか、また官民協議会であるのかということはあるけれども、この辺りで具体的に詰めていくことが必要で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。

ほかにいかがでしょうか。

どうぞ、お願いします。

○平井委員 ワーキンググループの皆さんには、大変細かく整理をしていただきまして、ありがとうございました。私からは、主に「第三者」についてのことを中心に話をしたいと思います。

背景となりますのは、先ほどからも話に出ておりますように、高齢や障害、認知機能の低下、さらには孤立、生活困窮、依存関係、家族関係のゆがみ、デジタル取引への不慣れ、こういったことが重なりますと、消費者が形式的には契約意思を示していても、実質的に適切な判断が著しく難しいという状況に置かれることがあります。具体例を挙げますと、大量の健康食品を買わされて、段ボールがうずたかく積み上がっている、全く不要なものであるといった例とか、床下に調湿剤を1トン入れられてしまって、結果的には生活ができなくなったとか、私自身、そういった事例の相談を受けてまいりました。そんな例が起ってくるというのは、この委員会でもかなり議論がなされてきた「消費者の脆弱性」によるものだと思います。

決してそれらの方々に認知症があるとか、知的障害があるということではないのです。その結果、不要又は過剰な高額契約とか、生活実態に適合しない継続的な契約とか、端末の大量契約とか、その結果として生活保護に陥ってしまったり、年金が流出してしまったり、ひどい場合にはそういったことにもなります。搾取的な契約に巻き込まれて、生活基盤そのものを失うといった事例もあります。

こうした被害は単なる金銭的な損失だけではなくて、憲法が保障しております健康で文化的な最低限度の生活を脅かして、本人の尊厳、自立、地域生活の継続性すら損なうような深刻な事態だと考えています。しかも、従来の誤認や困惑中心の枠組みだけでは、判断能力の不十分さや支配的關係の下で進むような契約、複数主体が関与するような累積被害、生活費や公的給付に食い込む被害などを十分に捉え切れないと考えます。取消しや解除に至る前に被害が固定化することも少なくありません。こうしたことから、「第三者」が関与する大きな意味合いがあるだろうと思います。

ただし、その「第三者」については一定の要件が必要になると思います。先ほどからも議論にありますように、成年後見人などはもちろんそうですし、地域包括支援センターだとか在宅介護支援センター、あるいは社会福祉協議会など、法人なども「第三者」には入るのだろうという一定の要件を満たした「第三者」が関与することを期待したいと思います。

私ども伊賀市社協も、実は居住支援法人といたしまして、家を失った方々を支援する法人でもあります。居住支援法人は国交省の枠組みではあるのですが、登録制なのです。事前に一定の要件をクリアした法人が国交省に登録することによって居住支援法人として認められる。そのような仕組みが考えられるのではないかと考えております。

ひとまずここまでで、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。

お願いします。

○片山委員 連合の片山です。

私からも、短期間で論点整理をまとめていただいて、ワーキンググループのメンバーの方と事務局の方に感謝したいと思います。どうもありがとうございます。

感想めいたこととなりますけれども、プリンシプル、あくまで行動原則とか行動規範になりますので、行動規範や行動原則がどう有効に機能していくのかということ、引き続き検討が必要かと思っているところでもあります。

あわせて、先ほど平井委員からも話がありましたように、「第三者」につきましても、本当にどういう立場の人、どういう責任を持たせるのかということも含めて、ここは引き続き検討が必要かと思っているところでもありますので、よろしくお願ひしたいと思ひます。

以上です。

○山本座長 ありがとうございます。

それでは、ワーキングの委員の方からあればと思ひますけれども、山下先生からは何かございますか。よろしいですか。

それでは、ほかのワーキンググループの委員の方、何かただいまの発言を受けてでも、あるいはワーキンググループでの議論を受けての意見でも結構ですけれども、いかがでしょうか。

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。既にワーキンググループで発言をたくさんしてきておりますが、特に重要と思われる点のみについて幾つか発言したいと思います。

論点整理の2ページの2.の(1)民事ルールのところについて3点ほど申し上げたいと思ひます。1点目ですが、「具体的には以下の案が考えられる」と書いてありまして、①から③まで要件が並べられています。その上の※のところ「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」と書かれていて、この※のところ非常に重要であるということについて、まずは発言したいと思います。なぜかといいますと、①の適切な判断をすることが困難な状態、つまり脆弱性がある状態で、②深刻な結果となる内容の契約を締結するということは、かなりの場合においては公序良俗に反するのではないかとと思われるところです。解除の規定が仮にこのとおりに入ることになりました場合には、従来であれば公序良俗違反となるような契約であっても、消費者が解除権を行使しなければ、それが有効なものとして認められるというような見方も場合によっては可能となってくると思います。※の確認がありますので、そうはならないと思ひますが、この点についても重要かと思ひますので、確認をしたく存じます。

2つ目が②の要件のところですが、先ほど坪田委員からまさに御発言がありましたよう

に、深刻な結果となる内容の契約というのが、個別に見た場合には深刻な結果ではないのだけれども、それが累積して深刻な結果となる場合など、様々な場合が考えられますので、仮にこの要件を維持することになった場合には、今後、そのような場合についても非常に慎重に検討することが必要なのではないかと思っているという点です。

あと、①、②、③について、主観を問わないということが大前提になっています。他方で、例えば①の脆弱性があるという状態につけ込んで悪用するような勧誘をして、②の結果をもたらした場合であっても、仮に解除権の要件がそのまま維持されることになった場合には、事業者側につけ込みをしようという意図がある場合と、そういう意図がない場合も同様に取り扱われるという結果となります。果たしてそれでよいのかということについても検討が必要かと思いますので、二之宮委員が発言されましたように、やはりつけ込み型の勧誘がある場合については、別途取消権を創設するなり、何か追加的な手当てが必要なのではないかと思っております。

以上です。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、お願いします。

○平井委員 第三者の要件のことについて少し提案をさせていただきたいと思えます。事前登録制というふうに申し上げましたが、当然、登録される主体は、単なる知人とか同伴者ということだけではなくて、一定の継続性や説明責任、記録性や公益性を備えた人又は機関ということにならうかと思えます。ですから、後見人なども含むわけですね。それから、居住支援法人の話はしました。それから、自治体の相談窓口や消費生活センターと連携する法人や団体を中心に考えられるのではないかと。

家族を一律に排除する必要はないのですけれども、単独登録だけではなくて、原則として公的又は専門的機関の併存登録、又は複数者の登録を基本として、利益相反や支配的関係の有無を点検するという構造にしてはどうかと思えます。少なくとも本人の金銭管理を事実上握っている人、それから契約の利益を受ける人、転売ヤーとか紹介料・手数料などで契約成立から利益を得る人、過去に不適切な関与が疑われた人については登録制限だとか厳格審査を設けるというふうにしてはどうかと思えます。

「第三者」に関して、なぜこのように申し上げるかということ、実際に生活保護を受けていらっしゃる方が、「第三者」が関与していて、その生活保護費をピンハネしているという例がありました。ですので、一定の要件が必要だろうという意味です。

事前登録制については、全ての消費者に一律に課するのではなくて、生活基盤を揺るがしやすい高リスク契約類型に重点化して導入するというのが現実的ではないかと思えます。例えば、生活保護費や年金など公的給付を原資とする高額な契約、継続的な契約、住居の維持に影響するような契約、多数又は短期・反復の通信端末の契約、リース契約、生活状況に応じて著しく過大な健康食品だとか住宅関連修理、役務契約、判断困難が疑われる状

態で締結されるような高額契約が対象となり得るのではないかと思います。これらの場面では、事業者に対して登録の有無の確認、登録先への連絡、確認結果の記録、本人への再確認、一定の場合は即日契約回避とか熟慮期間の付与といった確認義務を課すことも考えられるのではないかと思います。

そして、その確認義務を履行しないまま締結された契約については、取消しや解除、抗弁の主張をしやすくする。立証責任の配分についても、消費者側に過度な負担が生じないように見直していただければと思います。

制度を実効的かつ運用可能なものにするために、登録第三者又は登録支援機関が用いる標準的なチェックリストを整備する必要があると思います。チェックの項目としては、契約目的の理解や商品・役務の必要性、既にある契約との重複、支払い原資、生活費への影響、同伴者の関与状況、契約締結を急がされていないか、本人の拒否や迷いの有無、代替手段の有無、こういったことが考えられます。

登録主体がこの標準的な手順に従って必要な記録を残した場合には、後に結果として被害が生じた場合であったとしても、直ちに責任を問われないような一定の免責みたいなものも設ける必要があるかも分かりません。これは支援者を萎縮させずに、事業者にも誰にどう確認すれば足りるのかという明確な予見性を与える観点で必要なことかと思います。特に悪意のある「第三者」の抑止についてですが、具体的には「第三者」の事前登録、複数登録、利益相反の審査、変更履歴の保存、一定契約での登録外の同伴者のみを根拠としたような契約締結の抑制、確認記録の保存などを通じて、なりすましや支配的な誘導を可視化して、介入しにくい仕組みにすることも必要かと思えます。

さらに、本人が登録した「第三者」への連絡を事業者が嫌がる、あるいは同伴者が登録先への連絡を拒む、本人に登録変更を急がせるといった行為があったとした場合は、危険信号として機能するような赤信号みたいなものを可視化することが必要かと思えます。

悪質事業者については、透明な「第三者」確認を嫌がる傾向にありますから、登録制を置くこと自体が不適切勧誘や過量販売、生活費の搾取契約の入口規制として作用するのではないかと思います。

最後に、ワーキンググループが示された「第三者」による見守りの方向性はとても大事で、それを真に実行するものにするためには、信頼できる「第三者」を制度的に担保するという事前登録制が有効ではないかと提案をさせていただきます。

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。よろしいですかね。

それでは、第1についてはここまでといたします。1.の配慮規定の話でございますが、「消費者の脆弱性」を踏まえた配慮、脆弱性への配慮という考え方については、今、御意見を伺った感じでは、大体御賛同いただいたと思います。ただ、脆弱性があるかどうかを事業者がどれだけ確認できるかとか、あるいは、さらに悪質事業者がこれを利用して「消

費者の脆弱性」に関する情報を得るといって行動するのをどのように防ぐかとか、そういった課題があるという御指摘がありました。第1の1.に限らず、2.とか3.も共通しているかと思えますけれども、さらに検討を深めていければと思います。

第1の2.の解除の規定に関しましては、3ページの(1)の最後の○の「ただし」という箇所、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礎づけることになる場合という指摘がございます。その意味では、政策的な要素を含めた規定になるかと思えます。従来の公序良俗違反による無効等はもちろんあり、プラスアルファの規律になるかと思えます。そうなりますと、2ページの①から③に出ている要件を具体的にどのようにしていくのかということについて、さらに深めていければと思います。

今、平井委員から、とりわけ③の「第三者」、それから①の契約の類型について具体的な御提案等をいただきました。こういった点について、さらに深めていければ、あるいは①から③以外に何か考えられる要素があるかも検討をしていければと思います。

第1の3.については、第1の1.と共通するところがありますので、さらに議論ができればと思います。

それでは、次は第2です。資料の3ページの下第2と書かれているところから、5ページの第3の直前のところまでにつきまして、御意見をいただければと思います。「消費者契約の各過程に関する必要な規律」でございますけれども、こちらにつきまして、まずはワーキンググループの構成員以外の委員の方から御意見をいただければと思いますが、いかがでしょうか。

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。

まず1. 継続的な消費者契約に関する規律に関してですが、検討の前提として、単に継続的な消費者契約といいますと、立場によって様々な捉え方があると思えますので、検討対象である継続的な消費者契約とは何かというものを明確にしておく必要があると思えます。論点整理では、4ページの冒頭の※で「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」と記載されていますが、まさにこの事業者から消費者に対し、同等の商品・役務が相当期間にわたって提供され続ける消費者契約、これを継続的消費者契約と明確にしておくことで議論の対象を共通認識にする、皆さんが同じものを考えているということにしていく必要があると思えます。

その上で、現在、様々な商品・役務について継続的消費者契約が幅広く利用されています。そうした中で、継続的契約は契約期間が長期にわたり、かつ、それに伴って対価が高額になることも多いことから、契約からの離脱、解約金等に関するトラブルが少なくありません。また、契約締結時には想定していなかった病気や転勤といった消費者の帰責性によらない状況の変化によって、消費者が継続的契約を継続すること、維持することが困難な場合も生じます。しかし、継続的契約に関する法規範は、民法にも消費者契約法にも一般的な法規範というものが存在していません。わずかに特定継続的役務提供契約に該当す

る一定の契約類型についてのみ、特定商取引法にクーリング・オフ、中途解約権、違約金の制限等の規定が定められているだけです。そのため、トラブルが多く発生しているという状況になっているのだと思います。

論点整理の3ページの最終行には「継続的な消費者契約に関して必要な一般的規律を整備することとしてはどうか」と記載されており、4ページで具体的には以下の各規定を設けると記載されています。しかし、この論点整理の前提として、消費者契約法で継続的契約についての中途解約権を規定するのか、そのことについてどう考えるのかということがよく分かりません。そこには明確に書いていないからです。仮に中途解約権を想定していないのであれば、その先の検討をそのまま行うことには問題があるのではないかと考えています。契約書や約款で中途解約権がうたわれている場合についてのみ、解約妨害や離脱の促進に関する規定を設けるのだとすると、そもそも契約書や約款等でうたわれていなければ、解約妨害も離脱の促進も促せないのではないかと思います。むしろ遵法意識の乏しい事業者に向けて、約款等で中途解約権をうたわないほうがよいと、逆向きの促進をすることにもなるのではないかとということが危惧されます。そのため、継続的契約についての規定整備については、その出発点として、まず消費者契約法において、消費者には継続的契約について中途解約権があるということを規定することが必要であり、その上で論点整理に記載されている各規定を検討することが必要ではないかと考えます。

この中途解約権については、提供されるのが役務である場合は、準委任契約の解除権を確認的に定めることとなりますが、提供されるのが商品の場合に、取扱いを区別する合理性はありませんし、また、役務なのか、商品なのか、法性決定が困難な場合や、商品や役務が混在する場合も考えられますから、継続的消費者契約の中途解約権を規定することが必要だと思います。

もう一点は、継続的契約とは、厳密には異なる契約類型になるのだと思いますが、契約から履行まで時間的間隔がある契約に関する規律についても、状況の変化、病気や転勤だとか消費者の帰責性によらない状況によってそれが難しくなるという点は同じですから、継続的契約に関する諸規定に準じた規定も検討すべきではないかと考えます。

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。

それでは、お願いします。

○佐藤委員 ありがとうございます。

では、意見を述べさせていただきますが、第2の1.の「継続的な契約の普及・拡大に対応するための規律の導入」です。継続的な消費者契約におきまして、健全な商慣習に照らして不当に消費者の解約を妨げる行為、環境設計を防ぐこと、又はその合理的な離脱方法を確保することというところにつきまして、賛同いたします。一方で、消費者が解約方法を容易に理解して、必要な場合に契約から離脱できる環境を整備するということがも重要

だと思っております。

継続的契約につきましては、月額サブスクリプションであったり、年間契約であったり、複数年契約であったり、不動産や賃貸、多様な類型があると思っております。その中で、②の更新時の通知や契約変更時の通知を一律に義務化するとなりますと、通知疲れであったり、フィッシング詐欺への悪用であったり、重要情報の埋没、また事業者の過大なシステムやカスタマーサポートの負担を招きまして、かえって消費者保護の目的を達成できないおそれもあるのではないかとこのところを懸念しております。

契約期間の更新時の事前通知につきましては、忘却リスクがありまして、かつ経済的影響が大きい場合に限定したとおりの努力義務を基本とすべきと考えております。例えば複数年契約や年間契約で解約できる期間が限定される場合につきましては、通知の必要性は高いと思いますけれども、月額プランや短期の無料期間では、毎月の請求やアプリのストアなどで契約状況を確認できまして、基本的に解約も容易というところもありますので、一律の通知義務は過剰だと思っております。

実務上もその事業者は、申込時やクーポンの付与時、無料期間の終了前など、取引の性質に応じて適切なタイミングで通知やリマインドを行い、忘却リスクの低減に努めているところもあるので、こうした取組をベスト・プラクティスとして整理や例示しつつ、各事業者がその契約類型に応じて柔軟に運用できる枠組みとすることで、過度な規制の負担を避けながら、消費者保護の目的を達成できるのではと考えております。

また、③にあります重要事項の変更時の通知義務につきましては、対象をできる限り明確かつ限定的にすべきではないかと考えております。少なくとも価格が相当程度上昇する場合や解約条件が厳しくなる場合、又はサービスの中核が不利益に変更される場合など、消費者にとって不利益が明確かつ重大で通知の必要性が特に高い場合に限るべきではないかと思っております。

通知方法につきましても、今はメールに限りませんで、アプリの中での表示やウェブ上のマイページの表示、請求画面の表示など、事業者がサービス特性に応じて適切な方法を選択できるようにしている中で、そういうふうにする必要があると思っております。何百万人、何千万人の顧客を抱える事業者に一律の個別通知を求めるとなりますと、通知対象者の抽出や文面の確認、配信の管理、誤送信、未達の対応、問合せ対応、フィッシング対策など、法務やシステム、セキュリティーの設計全体に影響を及ぼして、法令対応であったり機能改善、不正対策、その他のプロダクトの改善のスピードを低下させるおそれがあるなど、全体に大きな影響が生じることを懸念しております。

遡りまして、①の解約妨害の禁止につきましては、禁止行為のブラックリストやホワイトリストを整備するなど、事業者と消費者双方にとって予見可能性の高い仕組みとしていただきたいと考えております。また、特商法など既存の法制で既に対応している類型との重複も避けることが重要だと思っております。適格消費者団体による差止請求の対象とするという場合につきましては、請求の対象となる禁止行為や義務行為の範囲を客観的に明

確化していただきたいと考えております。規律が抽象的なまま差止請求に接続されますと、事業者としましては、予見可能性を損ないまして、正当なサービスや改善、約款の変更まで萎縮させるおそれがあるのではないかと懸念しております。

続きまして、2. のアテンションを提供する取引に関する規律についてですけれども、情報や時間やアテンションをめぐる取引環境の変化につきまして、消費者法制として問題意識を持つことが重要だということは認識しております。しかしながら、これらを直ちに消費者契約法上の消費者契約に広く含めると整理することは慎重である必要があるのではないかと考えております。デジタル空間の広告視聴であったり、無料アプリの利用、レコメンドの表示、オフラインの看板、無料テレビの番組など、消費者が時間や注意を向ける場面は極めて広範であると考えておりました、どこまでが対象の契約に該当するのか、金銭の支払いを伴わない場合でどのような法的効果や救済が想定されるのかが不明確なままですと、既存の経済活動であったり、無料サービスに予期せぬ影響を及ぼすおそれがあることを懸念しております。

また、広告配信やレコメンドにつきましては、消費者のニーズや関心に応じた情報提供として利便性の向上や市場の活性化に資する側面もありますので、抽象的、広範な規律を設けると、正当なマーケティング活動やサービス改善まで萎縮させる懸念があるのではないかと懸念しております。

ダークパターンや不適切な広告表示につきましては、特商法や景表法、個人情報保護法、消費者安全法、取引デジタルプラットフォーム法など既存法制で対応可能な類型もあるのではないかと懸念しております。まずは既存の枠組みでは対応できず、かつ消費者契約法で対応する必要性が高い具体的な類型があるのかについて整理をいただきたいと考えております。したがって、今回の論点整理においては、自己の情報、時間、アテンションを提供する取引について問題意識を共有するにとどめて、特化した独自規定を設ける必要はないという整理をすることも考えられるのではないかと思います。さらに、これを消費者契約に含めるべきか否かにつきましても、社会的な議論の成熟度であったり、隣接法分野の役割分担であったり、法的効果の明確性も踏まえて慎重に検討いただけるとありがたいと考えております。

以上です。

○山本座長 ありがとうございます。

ほかにいかがでしょうか。

それでは、土井委員、坪田委員の順にお願いします。

○土井委員 ありがとうございます。

まず、サブスクリプションの規律でございますが、特に解約妨害につきましては、今日は大屋先生がいらっしゃらないですが、並行して走っているデジタル取引・特商法検討会でもキャンセルしにくい仕組みの防止ということで議論をしております。私も参画しているのですが、そちらとの整合性を取る必要があるだろうなということが一つです。

もう一つ、デジタル取引のところでありまして、解約妨害とかにつきましても、ある程度インターフェースの問題で、どのように見やすくするかといったことで解決できるところがあり、議論しやすい部分があるのですが、今回、消費者契約法の議論になりますと、ネット上ではないものというより、リアルな契約での解約妨害とかも考えなければいけませんし、ネット取引でいうと、電子メール等で消費者の方に通知することは比較的容易になっています。もちろん通知のし過ぎというのはどうなのだというのを特に私も申し上げてはいるものの、基本的には何らかネット上で契約者に通知できる仕組みを事業者が持っているということです。その仕組みを活用して新たに何らかの通知をすることは、もちろんシステム改修などは生じますし、必ずしも分かりやすいような通知にならない場合もあるかと思いますが、取りあえず通知をするということはできるのかなと思っております。一方、リアルな契約となるとそう簡単にはいかないかなと思っております。分かりやすい例を挙げますと、例えばフィットネスジムのような月額の会費を払ってリアルでサービスを利用するような場合です。毎月どこかで、契約している人がジムに行くわけです。その時に、事業者側は、今月、あの人には解約できますと言ったかどうかを確認する対応が必要となる可能性もありますし、そういう契約ですと、連絡先を電話でしか把握していないといったこともあると思っております。

昨今、過度に連絡先を登録するのは、様々な契約で消費者のほうから否定をされるというところなんです。よくあるのは、居酒屋で電子でメニューを見るときに、独自でウェブにつながるのとはともかく、LINEの登録までさせるのはどうなんだみたいな批判もあるところですので、事業者としては、通知をする手段についても慎重にならざるを得ないような状況があります。

趣旨として、解約防止、禁止、離脱方法の提供、通知義務等の趣旨というのは十分理解しますし、我々事業者としても努めていかなければいけないと思っておりますが、ネットだけではないというところですので、具体的な方法は更に詰めていかなければいけないと思っております。また、どういった行為が妨害に当たるのか、あるいは離脱方法であれば、どのような提供であれば適切だとみなされるのかといったことの周知やモデル化も必要だなと思っております。

特に、ネット契約ですと大手の事業者が多いと思うのですが、リアルですと我々中小企業・小規模事業者も数多くこのような契約を持っていると思っておりますので、事務負担の増大も懸念をしております。

解約妨害、契約更新通知義務に差止請求と導入することについては、どのような行為がそれに当たるのかを明確にしないまま導入することについては、非常に大きな懸念を持っておりますので、定義の明確化というのが導入のためには必要であろうと思っております。

続いて、情報、時間、アテンション提供型の取引ということですが、現状のところでは、金銭対価を伴わない取引まで広く対象とすることは、我々としてもどうやればい

いのか、消費者としてもどのように気にしているのかというところがまだ不明確かなと思っておりますし、新たなサービスであるとか、そういったところの新規参入の萎縮効果も懸念しております。

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、坪田委員、お願いします。

○坪田委員 ありがとうございます。

まず、継続的な契約ですけれども、概要のほうにはサブスクが書いてありまして、今はネット取引でのサブスクがかなり多くて問題になっておりますが、実は以前から継続的な契約の問題は消費生活の現場でございまして、その結果、特商法で特定継続的役務提供というのが規制されて、その後もまだ被害があるということで、また類型が追加となったといういきさつがあります。しかし、それでも今の特商法の特役の類型に当てはまらないもので継続的な契約のトラブルが起きていまして、これは現場では非常に問題になっております。一方、継続的なネットのサブスクも問題になっておりますので、継続的な契約の普及・拡大に対するため、規律の導入には賛成をしております。

概要のペーパーのほうですけれども、①から④と書いてありまして、ここのところが努力又は配慮、努力義務とある中で、③だけ義務と書いてあります。③は重要な事項の変更時の事前通知ということで、これは非常に重要だと考えております。契約をする、解約をする、やめるということも、これは法律行為、意思がしっかりとしないといけないので、やはりやめる意思の確認ということをする必要があると思っておりますので、ここは大変重要だと考えております。

もう一つ、これは解約料のところにも関連してくることもかもしれませんけれども、継続的なものであっても、ここでは商品・サービスを問わずということにもなるわけですが、実際は商品の場合と役務の場合は状況も変わってきていますし、特にこれは期間の定めがある継続的な契約と、期間の定めがない継続的な契約をどう考えるかということも一つあると思っております。この辺りはもう少し詰めていくことが必要かと思うのですが、とにかくこの継続的な契約に対して、一定の規律が入ることには賛成をしております。

また、離脱の方法ですけれども、i)の※のところ「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」と書いてありますが、やはり行きと帰りが同じような負担感というのが、一般の消費者には非常に納得がいくところだと考えております。

それから、継続的な契約の部分で、先ほどちょっと申し上げましたが、解約料とも関連しますが、継続的な契約というか、役務の履行がかなり将来にわたるもの、これは結婚式場であるとか、あとは葬儀サービス、葬儀の契約、それから死後事務の契約などもあると思っております。この辺りも、実際のところは途中で何らかの情報提供のようなサービスが附帯するものもありますし、全くなく、その時点において履行されるものもあって、一律同じようではないと思っておりますが、継続的に契約をしているときには、やはり契約の締結だけで

はなく、契約中の過程及び履行過程にもしっかりと説明がなくてはならないですから、ここをどのように考えていくかということも、これから詰める必要があると考えております。

それから、ちょっと前後しますが、役務契約の場合は、基本的には準委任契約ということも考えられるわけですが、準委任契約であれば信頼関係というのがあると思いますが、単に非常に簡易な形でネットで何かサービスを受けるだけのことであれば、これはかなり商品の契約に近い状況もあると思いますので、やはりここは消費者契約法の中で、一般的な継続的な契約について規律を設けることがよろしいかと考えております。

それから、2. の情報、時間、アテンションに関しましては、こちらの取りまとめに記載のとおり、消費者契約に含まれていることを整理、確認することは重要だと思っております。現時点では、具体的に何が あるかということが一つ議論になっていたと思いますが、将来的には、これは必ずや考えていかななくてはいけない課題になっていると思います。しかし、真ん中より下のほうに社会的な議論の成熟度に応じてと書いてありますが、これはその時期がもう少し来た時点で具体化することのほうがよいかと思っておりますので、ここに書かれていますことに賛成でございます。

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。

ワーキンググループの委員の方も含めて、いかがでしょうか。

先ほど、ここで言う継続的な契約とは何かという話がありました。中途解約が法的に、あるいは契約上認められているもの、それから、契約が更新により継続する場合を含めることが考えられると書かれていますので、こういったものが想定されていることは分かりますけれども、ワーキンググループでは、ここで継続的な契約という場合に、こういったものを想定して議論していたか、山下先生に確認したいと思います。

○山下座長代理 ありがとうございます。

4 ページの※のところにもございますように、典型的なケースとしては、サブスクリプションで同等の商品・役務が相当期間提供され続ける場合を念頭に議論をしておりました。これに関連して、二之宮委員からは、継続的契約の定義をどうするかということや、中途解約権をどう位置づけるかということについて御質問いただいたので、少し意見を述べさせていただきます。

中途解約権については、位置づけが非常に難しい部分がございます。簡単に整理いたしますと、まず、中途解約権が消費者には本来ない契約について、事業者のほうでサービスとして中途解約権の条項を入れているケースがございます。それについてはむしろ望ましいプラクティスであり、こういったものについてのインセンティブをそぐことは望ましくないと考えます。

他方で、中途解約権が消費者に民法上あるケースについても、中途解約権を特約で排除

できる場合とできない場合とがありますし、排除できる場合についても、そうした特約を設けることに合理性があるケースと合理性がないケースが考えられます。これらに加えて、まさに解約妨害の典型的なケースだと思いますが、中途解約権が消費者にあって、契約上も中途解約権を排除する特約などが無いのだけれども、解約に応じないというような非常に悪質なケースも考えられます。そうしますと、中途解約の問題については、様々な契約の類型と、それに対して事業者がどのような契約条項を用意しているかという問題と、さらに具体的な場面で解約を申し出られたときに事業者がどのような対応をしているかという問題を細かく組み合わせて考える必要がございます、この辺については、ワーキンググループだけで議論するのではなく、この検討会で議論をしていただくことが望ましいのではないかとというのがワーキンググループの座長として思った次第でございます。

○山本座長 ありがとうございます。

二之宮委員、お願いします。

○二之宮委員 ありがとうございます。

法律上、中途解約権を規定するかどうかというところに難しい問題があるのは理解しております。例えば先ほどの③の重要事項の変更時の通知義務、これは通知することによって離脱の機会、解約の機会をとというところに結びつくのでしょけれども、解約権がなければ、通知してもということになりかねないことを一つどう考えるのかという点があります。

法律上、中途解約権を規定しないとするならば、他方で、ここに同じように業種・業態だとかいろいろな形態があると思いますから、中途解約権の規定義務とか、そういった形で盛り込めないのか、配慮を促せないのか、ここはどういう形で仕組むのかというところは検討できるのではないかと思います。

先ほどの③に関して、重要事項の変更時の通知義務は離脱を前提にということだと思いますが、民法の大原則からいったら、重要事項を一方的に変更しても、本来はそれに拘束されないということからすると、離脱をできないのであれば、もとのままで契約を維持する、あるいはそれが変更されて、元の契約形態が残らないという中途半端な状況のときには離脱できるのだと、解約できるのだということが選択肢としてあって初めていろいろこのバリエーションが検討できると思いますので、その辺りも検討会のほうでの検討対象かと思えます。

以上です。

○山本座長 ありがとうございます。

今、御指摘がありましたように、どのような契約を具体的に想定して、ここで言われている規律を導入することを考えるかを、ワーキンググループでの議論を受けて、この場でさらに議論できればと思います。

先ほど山下座長代理が指摘されたように、いろいろな契約があります。法的性質としてもいろいろなものがありますし、実務上もいろいろな商品・役務を対象にした契約がある

と思います。それを細かく全て潰していくのは難しいかと思いますが、問題が起きそうなどいいますか、問題が起きる可能性がある契約は、ある程度ここで具体的に示していけるとと思いますので、そういったものについてどのような規律をするかという検討ができればと思います。

それから、4ページに挙げられている規律に関して、これはもう少し実務的な検討になるかもしれませんが、どのような措置を事業者が取っていれば解約妨害に当たらないかとか、先ほど御指摘がありましたように、デジタルの場合とリアルの場合とでは大きく違うところがあるとか、ほかにもさらにいろいろな場合があると思いますので、こういった規律の内容についても、具体的な契約の内容を想定した上で、議論が深められればと思います。

よろしいでしょうか。

どうぞ、お願いします。

○二之宮委員 二之宮です。

今の座長の御発言、それから、土井委員からも御指摘があったところで、やはりデジタル分野の検討が併走しているということで、消費者契約法で継続的契約の中途解約に関するルール、要はベースラインをどう考えるのか、その上でデジタル分野ではどう考えるのかというところは相互に関連していると思いますし、デジタル分野のほうが実際にトラブルは多いのではないかと思います。そうすると、デジタル分野でどういう検討がされているのか、それを一般化してこちらにフィードバックするという検討もあるのではないかと思います。

そうした中で、当初お示しいただいたのは、夏頃に合同でという話もあったのですが、それとは別に、デジタル特商法の検討会のほうでは、この点についてどういう検討がされているのかというのも、この委員会で一度御紹介というか、御説明いただく機会があってもいいのではないかと思います。

以上です。

○山本座長 ありがとうございます。

5ページの上から3行目に、デジタルのほうの検討会との連携に留意すると書かれていて、今、二之宮委員から御指摘がありましたように、このところは特にデジタルのほうの検討会の状況と密接に関係しますので、そことのすり合わせ、考え方のすり合わせを十分できるように、会議を運営していきたいと思います。ありがとうございます。

ほかはいかがでしょう。

どうぞ。

○平井委員 継続的な役務契約などのところで、トラブルとして私自身が経験しているのは、判断能力の低下した人であったりとか、生活困窮の状況に陥っていらっしゃる方がそういうことになると、生活に物すごく大きなダメージを受けるわけですね。ですから、そういう場合については、「解約料」を大きく負わずに中途解約できるような特則みたい

なものが考えられないでしょうかということですので提案をさせていただきます。

○山本座長 ありがとうございます。

今のお話は、第1の論点との掛け合わせの話になるかと思imasので、そういったことについてもさらに議論を深めていければと思います。ありがとうございます。

ほかにかがでしょうか。

それでは、加毛委員、お願いします。

○加毛委員 ありがとうございます。

③の契約の変更時に関する規定につきまして、二之宮先生が御指摘になったのと同じようなことを、私もワーキンググループで申し上げました。契約の変更時に通知をすることによって、消費者が契約から離脱する機会を確保することに、この規定の主眼があると考えられるのですが、そもそも契約の変更が、いかなる要件の下で行われるのかという前提条件の議論をしないと、この規定が持つ法的な意味が明確にならないという問題があると思います。

二之宮先生がおっしゃるように、民法の原則からすれば、契約の変更は当事者の合意に基づいてなされるので、事業者が一方的に契約を変更しようとしても、消費者が合意をしなければ、契約は変更されないこととなります。そのことを前提として、消費者契約との関係で問題が生じそうなのは、定型約款を用いた契約なのではないかと思います。一定の要件をみたすとき、定型約款準備者は定型約款の変更を適切な方法によって周知をすることで、合意があったものとみなされることとなります（民法548条の4）。この場面において、③のような規定を設けることは、事業者が周知するだけでは定型約款の変更に関する合意が擬制されないという実体法的な含意を有するのかもしれませんが、③を検討する際には、前提となる契約の変更に関するルールがいかなるものであるのかを明らかにして議論することが必要であるように思われます。

○山本座長 ありがとうございます。

ただいま御意見をいただきましたように、まさに、どのような契約、どのような法的性質の契約を想定するかということから検討できればと思っております。

いかがでしょうか。ほかにございますでしょうか。

ありがとうございます。それでは、続きまして、第3の「『解約料』の実態を踏まえた実効的な仕組み」というところに入りたいと思います。5ページの下から8ページの冒頭までの「解約料」の関係でございますが、こちらにつきまして、まずワーキンググループの構成員以外の方からお願いしたいと思いますが、いかがでしょうか。

二之宮委員、お願いします。

○二之宮委員 二之宮です。

第3. 「解約料」について、9条1項1号については、消費者側では「解約料」の算定根拠、内訳等が不明であるにもかかわらず、立証の負担が裁判実務では消費者に負わされているため、裁判の場ではもとより交渉段階でも使えない条文となっていました。そのた

め、事業者が立証責任を負う、立証責任を転換するというA案について賛成いたします。ただし、A案で併せて提案されている価格差別については、選択肢のうち解約料がゼロ円の場合も含め、最も解約料が安いものが平均的損害の額を超えない場合、その他の選択肢の解約料について平均的損害を基準とする物差しは適用しないという考え方については、さらに詰めた検討が必要だと思います。この考え方は、要するに「解約料」ゼロの選択肢をつくっておけば、あとの選択肢は不問とするということですが、高額な「解約料」無料プランを設定しておけば、ほとんどの消費者はそれ以外のプランを選択することが容易に想定できますが、どの程度高額であれば実質的な選択肢ではないと言えるかの判断は非常に難しくなると思います。この点の判断可能な別の基準、ルールを整備しておくことが必要になってくると思います。

それと、それとは別ですが、現行の9条2項を含む情報提供というものに関して、違約金等が実際に発生した場合に、算定根拠の概要について、事業者は説明する努力義務があるということは規定していますが、実際に違約金、「解約料」に関するトラブルは非常に多いです。9条1項1号について、A案により立証負担を事業者に負担させたとしても、裁判をしなければ解決しないというのであれば、多くのトラブルは解消されないままという状態に変わりはないと思います。特に解約料はそれほど高額になるケースは少ないので、裁判までしなければという消費者は、もうその段階で諦めてしまう。この状態をいかに解消するかということが非常に重要になってくると思いますが、立証負担を事業者が負担するとした上で、消費者がそれなりに納得できる状況を目指した環境を整備すると、消費者の納得感のみならず、裁判したら事業者としてはどうするのか、消費者側から見ても裁判はどのような流れになって、どのような結果になるのかという双方の予測可能性を高め、裁判までしなくても協議、交渉による解決が促進される仕組みにつながるのではないかと思います。

消費者の納得の環境整備という点においては、この検討会の前に消費者庁で行われていた「解約料の実態に関する研究会」の議論の整理に記載されている情報提供の在り方というのは非常に参考になると考えます。また、消費者契約の締結時に解約することを通常考えないというのもバイアス、脆弱性の表れですから、格差に加えて脆弱性への配慮の各論の一つとして、情報提供の拡充、具体的には「解約料」請求時のみならず、契約締結時においても解約条項の存在、計算式、算定根拠といった内容、解約の可能性、要は裁判になったとしたらどういった点をどう立証していく必要があるのかという基準等について整備、拡充しておくことが必要だと思います。そして、立証責任を事業者側が負担することになれば、その前段階でいろいろ解決が促進されることになるのではないかと思います。その意味からも、A案に賛成いたします。

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。

それでは、佐藤委員、お願いします。

○佐藤委員 ありがとうございます。

第3の1. についてですけれども、「解約料」をめぐるトラブルを未然に防いで消費者が安心して契約できる環境を整えるということは重要であるというところは同意いたします。一方で、「解約料」につきましても、単なる違約罰ではなく、商品やサービスの性質であったり、予約在庫の再販可能性や需要の変動、顧客の対応コスト、価格プランの設計など、業態ごとの事業の実態と密接に結びついているものだと思います。現行法の「平均的な損害の額」につきましても、実務上、その内容や算定方法が必ずしも明確ではないと思っておりますし、例えば宿泊業を含む予約型ビジネスでは、予約の時期や曜日、季節や地域イベントや稼働率、販売チャンネル等によって損害が大きく変動して、提供日を過ぎると販売機会が消失するというような特性もあつたりします。ですので、このような業態であると、平均的損害を事後的、個別具体的に厳密に立証することは困難であるということもあろうかと思えます。

そのような中で、A案について、合理的に複数の選択肢を用意する事業者の価格設計を一定程度尊重するという点は理解できますけれども、要件が不明確ですと、今、早割であったり、返金不可プランであったり、長期契約割引であったり、消費者にとって有益な多様な価格プランが萎縮して、かえって選択肢を狭めるおそれもあるのではないかと懸念しております。また、事業者が立証に失敗した場合に、その条項の全体が無効になるのか、一部無効にとどまるのかといった効果についても明確化する必要があるのではと思っております。

B案につきましても、原状回復の賠償相当部分とそれ以外を分けるという考え方になるかと思っておりますので、実務上検討し得るのではないかと思っております。ただ、切り分けが曖昧ですと、事業者に過大な立証負担が生じるというところもありますので、原状回復や実費、先ほど申し上げました再販不能リスク、事業運営上の価格設計の合理性など、その業界の特性に即して整理をする必要があるのではと思っております。

制度設計に当たりましては、法律で一律に細かな基準を定めるのではなくて、業界ごとのソフトローや自主基準を活用して、事業者や事業者団体を含む民間主体が取引実態に即した基準を策定することが望ましいのではとも思っております。事業者に対して平均的な損害の厳密な立証を広く求める制度となった場合につきましても、実務上の対応が困難になるというおそれもあるほか、過度に保守的な価格設定や販売条件の硬直化を招いて、結果として消費者の利便性などに影響を及ぼす可能性もあるのではということも懸念しておりますので、消費者保護と多様な価格、サービスの選択肢の維持のバランスを踏まえた検討をできればと考えております。

2. につきましても、すけれども、「解約料」の有無や発生時期、金額又は算定方法、解約可能期間といったところの消費者の選択に直接資する情報を分かりやすく説明することにつきましても賛同いたします。

トラブルの予防という観点からも、契約前に消費者が重要な条件を理解できるようにすることは重要だと思っております。ただ、説明すべき情報が多ければよいというわけでもないと思っております。情報提供すべき内容が広範になればなるほど、事業者にとっても負担やコストが増大しますし、消費者にとっても契約手続が複雑になるところもありますので、提供すべき情報が何かというところを精査する必要があるのではと思っております。

また、ワーキンググループの中で解約率の開示について、開発が容易で実現が可能というものがあつたのではと思っておりますけれども、解約率の情報につきましては重要な営業秘密ということもありまして、容易に開示することができないという状況がございます。また、仮に開示したといたしましても、事業者が複数のプランを用意している場合に、解約率の大小を見て消費者がプランを決めるということは考えづらいのではとも考えております。こちらにつきましては、なかなか難しいのではと懸念しているところでございます。

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。

それでは、土井委員、お願いします。

○土井委員 ありがとうございます。

第2回でも申し上げましたけれども、そもそも「平均的な損害の額」というのが、事業者にとってみれば定義や算定方法が明確ではなく、実務上これを意識して事業をすることはなかなか難しいという実態がございます。もともと既に「解約料」自体はかなり昔からあつたわけで、後でこの「平均的な損害の額」という事業者にとって通常意識しない規制ができたということもあり、事業者が「平均的な損害の額」を意識して「解約料」を決めるということは実務上難しいと思います。また、実際にキャンセルが発生してみなければ、平均的とはいうものの、平均を取れないということで、現行の「平均的」という規定自体をそのままにしていくことが、私は問題だと思っております。

それによって、まずA案で立証責任を転換するという御提案がありましたけれども、これについては明確に反対をいたします。そもそも「解約料」が発生するのは、消費者の側の事情で契約不履行が生じて、事業者に損害が発生しているということです。事業者としてみれば、それまでの営業努力など様々な工夫を重ねて、消費者のためにサービスなり商品を提供するといったことが一番の目的であり、それを解約されてしまえば、それまでの努力やその間の様々な経費、逸失利益等も補っていくことは必要なのかなと思っておりますし、そのため必要な解約料が平均的な損害を超えるということを御主張されたいのであれば、消費者の側から立証すべきだと思っております。

平均的な損害額を算出するためには、事業者のコスト構造であるとか、価格設定の分析といった営業機密の資料をお示しする必要があると思っておりますし、事業者も通常の業務の中で、一つ一つの損害額を計算しているわけではないので、裁判等になれば新たにそれを準

備して対応しなければいけないということもございます。事業者にそのような負担を強いて立証責任を転換することが、言い換えれば一般的にほとんどの消費者の方が履行していただいている内容に関して、あえてそういうことを導入するのは、消費者全体にとってもあまりいい影響をもたらさないと考えております。以上の理由から、立証責任の転換には反対をいたします。

また、A案でいただいている立証責任の転換をもとに複数プランの提供前提というのは、正直そういった様々な料金体系の設定ができる大手企業の一部が該当するようなことであり、中小企業・小規模事業者にとっては、あまり関係のないところなのかなと考えておりますので、あえて立証責任を転換してまでこのようなルールを設定する必要があるのかなと考えております。

続いて、「解約料」の説明制度の拡充ということでございます。契約いただくときにこれだけの「解約料」が必要だと、求められれば、「解約料」はこのような名目で頂くことになっております、といったことを説明することは、消費者に納得して契約をしていただくことに関して欠かせない要素であると考えております。しかし、取りまとめで書いていただいております解約率を示すことについては、佐藤委員からも御発言があったように、事業者にとって重要な機密でありますし、取りまとめ内容を見て私もネット上でいろいろ検索してみたのですが、解約率を公表されている企業は極めて少ない状況でした。主に公開されているのはBtoBの世界で、クラウドサービスであるとか、類するサービスを提供される方が、我が社のサービスはこんなに満足いただいているのですよということで公開されているものがありましたけれども、例えば皆さんが「解約料」と聞いて一番思い浮かべていただくような宿泊施設であるとか、鉄道・航空などの輸送機関についても、重要な営業機密ということで、そういったものを公開されておられません。新たにこのために「解約料」の公開を求めることについては反対をいたします。

平均的な損害というのは、冒頭申し上げたように、事業者にとっては非常に分かりづらく、これを正直どう取り扱っていいかというところは、私もずっとこの議論を見ていながら、どう事業者が対応していくか、いまだに自分の中でも解決しないところでございます。これに関しては、実際の裁判例でも、どこまでの利益が認められるのかというのは裁判によっても異なる結果になっていきますし、平均的な取り方を取るのではなくて、その場、1回限りの契約であれば、その費用の積み上げで判断している事例とか、いろいろな裁判例もございますので、現行の規定を、平均的な損害というのを直せないのであれば、現行のままの規定で、裁判での規律に委ね、我々事業者としては、トラブルを避けられるようにできるだけ説明を尽くすといった規制が考えられるのではないかと考えております。

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。

坪田委員、お願いします。

○坪田委員 「解約料」の1. ですが、消費者トラブルの解決は、最後は契約からの解放であり、名目は何であっても、そのときに発生する消費者が負担する金額の問題となります。消費生活センターでは、クーリング・オフや取消しとなり、消費者の負担なしという場合を除いて、ほとんどは「解約料」の問題であり、消費者契約法の中では大変重たい部分となっています。さきの改正時でもそうでしたが、大変議論をしていますが、出口が見えなかったところ、今回は具体的に案をお示ししていただきまして、これについては前進したと思いますが、両案とも記載されているような課題があり、さらなる検討が必要と考えております。

A案ですが、立証責任の転換、これは書いてありますように、消費者側の立証困難の課題に対応するという点では非常によいと考えております。しかし、怖いとも感じました。複数の選択肢と実績を適正だどどのように判断するのか。最も「解約料」が安いものについて平均的損害の額を超えていなければ、そのほかは自由になってしまうという点が懸念されます。B案につきましても、A案にあるような懸念はないですが、どこまでが原状回復費用なのか、この点が課題です。結果としては、今の状況からどの程度変化があるのかがよく分かりません。

2. ですが、確かに既存の制度はありますが、やはり最終的には、この「解約料」の問題といいますか、「解約料」のトラブルは、消費者が納得できるかというところになってくると思います。そうしますと、2. に書いてあります解約条項の説明に関する、これが非常に重要になってくると思っております。契約締結の際に「解約料」の話をするのは、双方にとって、これは違った意味ですが、契約へ向かった気持ちに水を差すことになりませんが、多くのトラブルが、これほど「解約料」がかかるとは思わなかったという点から発生しています。勧誘行為等、事業者側にそれなりの問題がある場合以外、消費者としても何らかの解約料が発生することは理解できることが多いと思います。これは消費者のほうが一方的にやめようということになりますので、そこは理解できたとしても、問題はその額になるので、それについても合意しているという点が必要になってくると思います。そこで、「解約料」についても明示していただくのが納得感につながるのではないかと考えております。

ただし、高額な「解約料」を示されて、しっかり説明されても、契約してしまったという場合もあると思います。こういった場合は、やはりこの「解約料」の問題だけではなく、そういった「解約料」であっても契約せざるを得なかったという何らかの状況にも問題があると思いますので、そこでの検討事項になると思います。

ということで、まずはここで「解約料」を明示することが重要であって、その「解約料」が問題であれば、次なるステップでそれが不当条項であるとかになると考えておりますが、まずは双方の納得ということであれば、「解約料」についてしっかりと明示することが重要であると考えております。

最終的に裁判等の場合は、やはり立証責任というのが問題になりますので、ここは長年

言われていまして、本当に何が一番よいのかということは大変難しいと認識しておりますが、やはり立証責任の困難性というところは、一つ改善をしなくてはならないと思っております。ただし、立証責任がないように思われるA案であっても、最終的に裁判の場では、ここは立証が必要になってくるころでもあると思います。私は、対案を述べることはできない状況ですが、やはり考え方が、平均的な損害では膠着しているということから一歩進んだことは非常にうれしいことなので、その先、さらなる検討が必要だと考えております。

以上です。

○山本座長 ありがとうございます。

ほかにいかがでしょうか。

どうぞ、片山委員、お願いします。

○片山委員 B案で示された原状回復賠償に相当する部分については消費者が立証責任を負うものということですが、原状回復についても程度があると思いますので、どういったものが原状回復になるかというのは、どこかで示す必要があるのではないかと思います。そこはこの場で検討するのか、それとも事務方が指針等で示すのか、検討が必要かと思っていますので、よろしくをお願いします。

○山本座長 ありがとうございます。

ほかに、ワーキンググループ以外の方はよろしいでしょうか。

オブザーバーの最高裁の方が挙手されていますか。お願いします。

○最高裁判所 最高裁民事局第一課長の不破と申します。オブザーバーの立場ですけれども、発言させていただいてもよろしいでしょうか。

○山本座長 どうぞ。

○最高裁判所 発言の機会をいただいて、どうもありがとうございます。

この「解約料」に関する論点整理で記載されているB案について、少し訴訟の場面を想定しまして、仮に訴訟で「平均的な損害の額」が争いになった場合を想定した実務的な観点ということで1点コメントをさせていただければと思っております。

B案は「平均的な損害の額」の立証責任について、原状回復賠償に相当する部分等については消費者、それから、それ以外のものについては事業者がそれぞれ負うという提案でございまして、「平均的な損害の額」の立証責任の分配を原状回復賠償に相当する部分等とそれ以外等で区分することを前提とする考え方と理解いたしておりますけれども、裁判実務でこの区分というものを画定することは、必ずしも容易ではないとも思われたところでございます。消費者契約法は、消費者契約一般を広く対象とするものでありますけれども、業種、契約類型ごとに費用の項目や内容は様々でありまして、原状回復賠償に相当する部分等について、これを適切に画することができるかということについては、検討を要する部分かと思われたところでは、論点整理にもただし書きの①というところで指摘がされている部分かなと理解しているところであります。

原状回復賠償に相当する部分等というものが、法令等におきましてあらかじめ画されない場合には、当事者間で原状回復賠償に相当する部分等の範囲について争いになると、これが訴訟上の争点となるようにも考えられますので、その場合には各当事者が主張・立証責任を負うべき対象が不明確になるおそれもあるように思います。そのような状態のまま審理が進んだ場合には、当事者にとっては主張・立証が十分に尽くせず、裁判所の判断が不意打ちとなるような事態が生じるおそれも否定できないかと思いました。

以上を踏まえますと、B案が民事訴訟で実効的に機能するためには、原状回復賠償に相当する部分等の範囲について、法令上明確な基準が設けられるということが必要になってくるように考えられるところであります。

以上となります。ありがとうございます。

○山本座長 ありがとうございます。

今、様々な御意見をいただいたところですが、何か山下座長代理からごさいますでしょうか。

○山下座長代理 ありがとうございます。

ワーキンググループでも様々な意見が出たところをごさいますして、両論併記という形にさせていただいております。現在の平均的な損害という概念に問題があることについては、事業者側の方々も、消費者側の方々も認識は共通しているということは確認させていただきました。

なおワーキンググループでは、A案、B案というのは必ずしも両者が矛盾するものではないので、A案とB案を組み合わせたような解決策も考えられるのではないかというような意見もあったことを御紹介させていただきます。

また二之宮委員からは、A案については基本的には賛成だが、潜脱の危険性があるとの御指摘があったと思いますが、この点について、6ページの下※のところ、複数の選択肢について、いずれについても選択の実績がなければいけないとするところは、御指摘の潜脱を防止する方法として提案しています。つまり、事業者が証明をする選択肢と、証明をしなくてよい選択肢は、消費者から見た場合に同等と評価できるようなものでなければならず、絶対にセーフだが、消費者が全く選ばないような選択肢を1つつくっておけば、あとの選択肢がどんな内容でも全てセーフになるというわけではありません。この※のところは、まさに御指摘のあったところについて、ワーキンググループの段階で、事業者に立証責任を課しながらも、その負担が重くならないように何とか工夫できないかと、ある意味絞り出した一つの提案としてあるわけです。今後、さらにお知恵を拝借して、別のアイデアなども含めて御議論いただければと思います。

今、最高裁のほうからも御発言があったところをごさいますますが、原状回復という部分と立証責任を分けることが本当に可能なのかという問題は、検討会のほうでもこれに関する御指摘はあったかと思えます。この点につきましても、より具体的に考えていくことが必要ということは、最高裁からコメントをいただいたとおりだと認識しております。

取りあえずは以上のようなところでございます。

○山本座長 ほかにワーキンググループの構成員であった方から何かございますでしょうか。よろしいでしょうか。

どうぞ、お願いします。

○平井委員 先ほどから「第三者」のことをずっと続けて発言させていただいているのですが、「第三者」が関与した場合についての「解約料」という考え方もできるのではないかと思います。例えば本人の理解不足だとか、支配的第三者の関与だとか、生活基盤が侵害されるような危険があるような契約が確認された場合については、一定期間内の離脱については、例えば無償解約だとか、低い額での解約を認めるというようなことがあってもいいのではないかと思います。

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。

ありがとうございます。第3のテーマについては、まず、紛争を予防するための情報提供の重要性という方向については、御賛同いただいたかと思います。さらにここをつくり込んでいく必要があります。それから、「解約料」の規律の部分は、ずっと問題が指摘され続けていて、議論もずっとしているのだけれども、なかなか難しいということで、今日もいろいろな意見が出るのはある意味当然ですけれども、今回はA案、B案という具体的な案を御提示いただいたので、それぞれさらにつくり込んでいって、あるいはA案とB案の組み合わせのようなものも、先ほど山下座長代理から御指摘がございましたけれども、あるかもしれないということですので、A案、B案それぞれさらにつくり込んでみてはどうかと思えます。

A案に関しては、先ほど御指摘がありましたように、潜脱の危険性があるのではないかとということがあり、今、山下座長代理からお話のあったように、現状※のところに対応するとされていますけれども、ここについてさらに検討していくことが考えられるかと思えます。

B案につきましては、具体的に原状回復賠償に相当する部分をどう考えるのか。それから、実際に訴訟になった場合の主張・立証のプロセスにおいて、どちらの当事者が何を主張・立証するかということも、具体的に想定した上で、B案を取る場合にどうなるのか。それから、B案ですと現状と何が変わるのかという御指摘もあったかと思えますけれども、具体的に、訴訟の場面などを想定して、何を主張・立証するのか、どちらがどういうふうに主張・立証するのかを議論していくと、現状と何が変わるか、あるいは変わらないかも具体的に明らかになると思えます。さらにこういったところを検討できればと思えます。

よろしいでしょうか。ありがとうございます。

それでは、最後、第4の「横断的な検討事項」というところですが、8ページと9ページです。まずはワーキンググループ以外の委員の方から御意見があればいただき

と思いますが、いかがでしょうか。

二之宮委員、お願いします。

○二之宮委員 二之宮です。

まず最初に、「2. 法目的の在り方」と「3. 『消費者』概念・定義規定の在り方」については、論点整理でお示しいただいた内容に異論ありません。賛成いたします。

1. の点に関してですが、不当勧誘行為につきましては、平成30年改正及び令和4年改正において、困惑類型に複数の行為が追加され、救済の範囲が一定程度広がりました。しかし、これら追加された規定は過度な要件明確化の要請から適用場面が極めて限定されたものになっており、同程度の不当性を有する消費者を困惑させる行為であっても、厳格な要件に該当しない限り、取消権を行使できず、法の隙間、間隙を縫った脱法的な行為を容認する状態となってしまっています。

不当条項についても、数次の改正において無効とされる条項の種類の追加が行われ、平成28年改正においては、一般条項である10条の第1要件に一定の不当性が認められる条項の例示が追加されました。しかし、追加された例示は一つだけでありまして、一定の不当性を有する条項のリストは、いまだ十分に整備されたとは言えない状態だと思えます。現状、不当条項の受け皿規定となっている10条に過度の負担がかかっている状態ではないかと思えます。

これらの課題を克服するためには、現在のような後追い規制ではなく、社会や取引態様の変化にも迅速に対応できるように、そして、消費者が多様な脆弱性を有していることも踏まえ、一定の不当性を有する行為、条項をグレーリストとして定めておくことが法規制の間隙をなくすために有用であり、必要だと思えます。許されない行為や条項がリストとして法律に明記されることで、社会全体の共通認識となり、健全な市場の実現を促進することが可能になると思えます。グレーリスト違反の行為については、実効性を確保するためには取消し、解除、無効といった民事効を付与すべきだと思えますし、グレーリストは一定の不当性を有するものの、評価の余地が残るものであるということから推定規定とした上で、健全な事業活動が萎縮しないよう、正常な商慣習として許容されるものを除くなどの推定が覆される規定を併せて設けるべきだと思えます。

なお、推定が覆される場合の事由や考慮要素等については、行政が指針で定めるなどして具体化を図ることで、予見可能性を確保することが可能だと思えます。加えて、健全な市場の実現という観点からは、事業者には是正を促すべく、民事効のみならず、勧告や公表等の行政措置の導入も検討すべきだと思えます。

今後、引き続き検討ということだと思えますが、不当条項とみなされる、いわゆるブラックリストの充実というのも、まだまだ課題があると思えます。

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。何かございますか。

坪田委員、お願いします。

○坪田委員 感想めいたことにもなりますが、こちらに書いてあります配慮に係る規定、これを今回横断的な検討事項として挙げていただいておりますが、非常に重要だと考えております。今までの消費者契約法の場合は、かなり細かく取消要件などが決められていて、やはりその明確性がないと、事業活動等でも大変困るということもよく分かるわけですが、実際のところ、取引、消費者をめぐる環境は非常に速い速度で変わっておりますので、法律が出来上がった頃には想定されていなかったようないろいろな取引形態が起ってきています。そうしますと、問題のある取引に対して行政規制をするという業法ではなく、消費者契約法という立てつけであった場合は、やはりこの配慮というのが漠然として分からないという意見も聞いておりますけれども、この漠然としたものをどのような形で規範として、消費生活に関わる者、皆がそれを意識することが必要かということを感じております。

そうしますと、やはり法律上の規範を指針により具体化する仕組みが非常に重要となってきますので、ここをいかに作り込むかによって、消費者契約法の改正への検討が実を結ぶことにつながるのではないかと感じた次第です。

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。

ワーキンググループ以外の方を主に今想定していたのですが、ワーキンググループの委員の方で何かございますでしょうか。よろしいですかね。

ありがとうございます。かなり多岐にわたりますして、ワーキンググループのほうで具体的な方向等をお示しいただきましたので、それに基づいて様々な意見を本日いただくことができました。そこで、今いただいた議論も踏まえ、私がそれぞれのところで若干のコメントをいたしましたけれども、それ以外にも御意見を今日いただきましたので、そういったものを踏まえて、今後、議論をさらに進めていくことができればと思います。

全体を通して言い忘れたことであるとか、補足すべきことであるとか、何かあればお願いしたいと思いますが、いかがでしょうか。

どうぞ、お願いします。

○土井委員 すみません。メインの論点ではないところですが、第1の1.に戻るのですが、論点整理で言うと1ページの下から2つ目の○印の2行目の「関係し得る主体（地域のネットワーク等）」について、これは何を指しているのでしょうか。例えば地域の見守りネットワークを指しているのであれば、今現在、1,500以上ある自治体の中で500程度の整備状況となります。今回の連携であるとかの機能を生かしていくためには、こういったところの機能強化も当然ありますし、正直、私ども商工会の地域、特に離島とか中山間とか人口減少が著しい地域では、地域住民との関係性は近いものの、地域の機能として、連携といった機能を今後果たしていけるのかという懸念も同時に持っております。考え方と

してはいいと思いますけれども、実現に当たってはそういった要素も必要かと思いで、一言だけ申し上げます。

以上でございます。

○山本座長 ありがとうございます。

今の御指摘は非常に大きな話で、消費者契約法の問題でもありますけれども、それを越える今の日本の重要な政策課題の一つであるかと思えます。

どうぞ、お願いします。

○平井委員 今の御指摘は、本当にとっても大事だと思います。日本全体がそういうふうになっていくことが想定されていて、三重県の鳥羽市はたくさんの離島があります。そういったところに暮らしていらっしゃる主に高齢者を見守るために、今、ITを使っているのですね。ロボットをお一人暮らしの方のおうちに置いて、ロボットでコミュニケーションを取りながら、異変があったらそれを察知するという仕組みが動いております。今後、そういったことの実現も併せてやっていかないといけないのではないのでしょうかね。

○山本座長 ありがとうございます。

消費者契約法だけでは解決できないところもありますけれども、ここで消費者契約法について議論するときにも、そういった課題があり、現状がどのようになっているかということをも踏まえて議論していく必要があるかと思えます。

ほかに何かございますでしょうか。よろしいでしょうか。

それでは、何か事務局のほうからございますでしょうか。

○古川消費者制度課長 本日は本当に長時間にわたり御議論いただきまして、どうもありがとうございました。今、座長から御指摘がありましたことを踏まえまして、次回以降、どのような議題設定にするか整理させていただければと思います。そういうことも踏まえまして、次回開催日程などにつきましては、追って御連絡、公表させていただくということで対応させていただければと思います。

以上です。

○山本座長 それでは、本日はこれにて閉会をさせていただきます。

お忙しいところ、長時間にわたって大変熱心に御議論をいただきまして、どうもありがとうございました。