

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（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） －

令和 8 年（2026年） 6 月 8 日
消費者庁

目次

○今回のテーマ

○検討の背景

○検討事項

第1．消費者契約の当事者である事業者の配慮規定

- 1．消費者契約法において配慮規定（プリンシプル）を創設する意義
- 2．配慮規定（プリンシプル）のイメージ
- 3．更なる検討事項
 - （1）配慮を求めるべき場面
 - （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消費者契約との関係
 - （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との関係
 - （4）事業者の把握可能性（消費者の契約目的、生活状況・財産状況、依拠する者）、不当な情報収集への悪用のおそれとの関係
 - （5）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との関係
 - （6）配慮規定の役割・効果

第2．取引当事者である事業者以外の関係主体の配慮規定

第3．指針や「官民協議会」に期待される機能・役割等

- 1．指針
- 2．「官民協議会」

今回のテーマ

論点整理における「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」（第1. の1. ）と、これに関連するものとして「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」（第1. の3. ）、「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」（第2. の2. ）、「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」（第4. の1. ）を併せて御検討いただくことを想定。

（参考）論点整理の項目のみ抜粋

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
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
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

第2. 消費者契約の各過程に関する必要な規律

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
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

第3. 「解約料」の実態を踏まえた実効的な仕組み

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
2. 「解約料」条項の説明に関する既存の制度の拡充

第4. 横断的な検討事項

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
2. 法目的の在り方
3. 「消費者」概念・定義規定の在り方

検討の背景（1/3）

- 「消費者委員会 消費者法制度のパラダイムシフトに関する専門調査会 報告書」（令和 7 年 7 月。以下「パラダイムシフト報告書」という。）では、消費者の脆弱性との関係で主に以下のような考え方が示された。
 - ・消費者と事業者との間の情報・交渉力格差に加え、消費者ならば誰しもが多様な脆弱性を有するという認識を消費者法制度の基礎に置くことで、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（健全な市場）を整備すべき。
 - ・消費者ならば誰しもが多様な脆弱性を有するという認識に基づく包括的な視野に立ち、消費者取引を規律する規範を確立する必要がある。
 - ・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（健全な市場）に向けた様々な関係主体の共創・協働を図る必要がある。
- 現代社会において、消費者法制度において消費者の脆弱性を正面から捉えることが必要となる背景としては、超高齢化やデジタル化の進展等の消費者を取り巻く取引環境の大きな変化があるところ、
 - ・本検討会においては、これらの消費者を取り巻く様々な取引環境の変化を踏まえつつ、消費者契約一般に適用すべきものとして、消費者契約法における消費者の多様な脆弱性に対応した必要な規律を検討することとなっている。
 - ・また、取引のデジタル化による取引環境の変化を踏まえた、デジタル取引に特有の課題への対応方針については、デジタル取引・特定商取引法等検討会において検討することとなっている。
- 健全な市場の実現のためには、消費者取引の当事者である消費者、事業者を始め、様々な関係主体が共創主体としての意識を高め、それぞれの役割を果たすことが重要と考えられる。
広く消費者契約一般を規律する消費者契約法において、上記のような様々な関係主体による共創協働を促進するための仕組みを設けることが重要になると考えられる。
今回は、「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」をテーマとし、消費者契約の当事者である事業者の配慮規定（後記第 1）、取引当事者である事業者以外の関係主体の配慮規定（後記第 2）、指針や「官民協議会」に期待される機能・役割等（第 3）について御検討いただきたい。

検討の背景（2/3）

- 従来の消費者契約法は、
 - ・ 消費者契約一般からするとイレギュラーな事態（不当勧誘、不当条項）における民事ルールによる事後救済策に特化していたが、消費者の力を弱めたり危害にさらされやすくする状態が急速に拡大し、誰もが単独で十全な意思決定をすることが一層困難になる中で、消費者の安心・安全な取引環境が十分に確保できなくなっていること
 - ・ 取消権や契約条項の無効を中心とした枠組みであるところ、契約の効力の全部ないし一部を否定するという効果の強度から、相応の予見可能性や要件の明確化の要請が働くため、対象が個別限定的となり、適用場面が限られ、また、取引実態等の変化に対応することが困難となっていることといった点が課題となっていると考えられる。
- そこで、
 - ・ 多様な脆弱性を有する消費者と事業者との間の消費者契約一般を支える法的インフラとしての役割を高め、消費者が安心・安全に取引できる環境（健全な市場）に向けた規範を整備すること
 - ・ 消費者の脆弱性による影響の多様性や取引の変化に対応できる包括性・柔軟性のある規定を整備することが必要となると考えられる。
- 上記を踏まえ、多様な脆弱性を有する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の整備を図る上で、事業者や関係主体による消費者の多様な脆弱性に対する配慮を促進することが重要になると考えられるのではないかと。

検討の背景（3/3）

- 論点整理では、「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」として、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（以下「配慮規定」という。）が提案された（同第1. の1.）。
- 前回の検討会では、消費者の脆弱性への配慮という考え方については概ね賛同された上で、更なる検討対象として下記事項について指摘があった。
 - ・ 配慮を求めるべき場面
 - ・ 事業者の把握可能性（消費者の契約目的、生活状況・財産状況、依拠する者）
 - ・ 不当な情報収集への悪用のおそれ
 - ・ 配慮規定の役割・効果
 - ・ 指針や「官民協議会」に期待される機能・役割等
- そこで、今回は、配慮規定のイメージについて検討いただくとともに、上記の更なる検討事項について検討を深めていただくことが考えられるのではないかと。
- また、論点整理では下記項目との関係で配慮規定による対応あるいは配慮規定の活用について言及されているところ、これらの事項についても前回の検討会での御議論を踏まえ、併せて検討いただくことが考えられるのではないかと。
 - ・ 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
 - ・ 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
 - ・ 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

第1．消費者契約の当事者である事業者の配慮規定

1．消費者契約法において配慮規定（プリンシプル）を創設する意義

- パラダイムシフト報告書では、消費者と事業者との間の情報・交渉力格差に加え、消費者ならば誰もが多様な脆弱性を有するという認識を消費者法制度の基礎に置くことで、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（健全な市場）を整備すべきとの基本的な考え方が示された。また、ここでの「消費者の脆弱性」について、同報告書では、「消費者の力を弱めたり危害にさらされやすくする状態であり、他者や環境との関係性により多様に変化するものである」とされている（同報告書10頁）。
- 消費者法制度において多様な「消費者の脆弱性」に対応していくにあたり、上記の考え方を消費者契約の観点から見ると、商品・役務等の種類、リアル・デジタル等の取引方法のいずれにおいても様々なものがあり得る中で、それに応じて消費者の脆弱性の顕在化の仕方も多様となると考えられる。また、取引環境の変化によっても状況は多様に変化し得るものと考えられる。

広く消費者契約一般を規律する消費者契約法の役割としては、様々な消費者契約に共通する考え方を示し、社会的な共通認識を形成することが重要となると考えられるのではないかと。

- このような観点から、消費者契約法において、消費者契約の当事者となる事業者一般に求められる対応の在り方を示し、行動を促すものとして、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）としての配慮規定を設けることに意義があると考えられるのではないかと。

上記のような配慮規定の意義からすれば、これを理念を明らかにするものとして相当程度包括的な内容で法律に規定することに意味があると考えられる一方で、法的効果をもって直接的に強制することには馴染まないと考えられるのではないかと。

また、消費者契約の当事者である事業者に配慮を求めるに当たっては、「消費者の脆弱性」による影響自体は契約の各過程（締結、履行、継続、終了）のいずれにおいても生じ得るが、その影響の程度は各過程によって異なり得ることを踏まえ、当該影響の程度に応じて消費者契約一般において求めることが相応しい場面・内容とすることが適当と考えられるのではないかと。

検討事項（2/16）

- さらに、より具体的な場面に特化した消費者の脆弱性への対応については、
- 本検討会においては「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」として検討すること
 - 取引のデジタル化による取引環境の変化を踏まえた対応については、デジタル取引・特定商取引法等検討会において検討すること
- 等が想定される。

（参考）

消費者委員会 第13回消費者法制度のパラダイムシフトに関する専門調査会では、「プリンシプル」や「プリンシプル・ベース・アプローチ」について、金融行政を例に下記のような説明があった。

- 「プリンシプル」について、固まった定義があるわけではないが、社会や各々の業務分野において共通に抱かれている抽象的、潜在的な規範意識に、明示的ないし具体的な内容、表現が付与され、それが関係者の間で広く共有されることを通じ、各主体の業務遂行の指針となることが期待される行動規範や行動原則ということができる（議事録24頁）。
- 「プリンシプル・ベース・アプローチ」は、プリンシプルで提示される行動原則等を明示的に意識し、それに沿って行動することが、自己の利益にもつながるという動機付けを通じて、各主体の自己規律に直接訴えることによって、全体としての規律付けメカニズムが有効に働き、実効性が高まる、ということを狙った手法である（同25頁）。
- プリンシプルは直接の法的強制力を持つものではないが、これをめぐり、時間の経過とともに資本市場全体の規範意識が高まり、それが市場慣行等に反映されるようになれば、実効性のある分権的規律として、持続的な効果が期待できるのではないか（同上）。

2. 配慮規定（プリンシプル）のイメージ

- 配慮規定（プリンシプル）は、具体の行為を特定するのではなく、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）の実現に向けた対応の在り方（行動規範や行動原則）を規定するものである。
- 論点整理では、配慮規定の在り方として、
 - ・ 配慮しないことが不適切なもの（ミニмум・スタンダード）と配慮することが望ましいもの（ベスト・プラクティス）との違いを意識しつつ整理することが有効であるとの考え方が示されるとともに、
 - ・ 配慮の対象を、「消費者の脆弱性」の影響が生じ得る場面として消費者の行為と結果に分け、消費者契約の締結過程における 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の確保に向けた配慮と、ii）消費者契約の締結によって消費者に生じる結果（契約内容）に向けた配慮に分けて整理されている。

（論点整理の抜粋）

- 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。

【配慮しないことが不適切なもの（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
- 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

【配慮することが望ましいもの（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

検討事項（4/16）

- 上記のような配慮規定のイメージとして、事業者は、消費者契約の締結についての勧誘を行うに当たっては、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、以下の事項に配慮しなければならない旨を規定することが考えられるのではないか。

【「配慮しないことが不適切なもの（ミニмум・スタンダード）」の i ）に対応するもの】

- i - 1) 勧誘を受ける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。
- i - 2) 勧誘を受ける消費者がその年齢、心身の状態、知識、経験その他の事情により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ある場合に、当該事情を考慮した上で、当該消費者が消費者契約を締結するか否かについての不適切な判断をすることがないようにすること。

【「配慮しないことが不適切なもの（ミニмум・スタンダード）」の ii ）に対応するもの】

- ii) 消費者の消費者契約を締結する目的並びに生活及び財産の状況を踏まえ、消費者契約の締結による当該消費者の財産の状況の悪化により、当該消費者又はその配偶者若しくは親族（当該消費者が民法第877条から第880条までの規定により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。

検討事項（5/16）

- ベスト・プラクティスのイメージとしては、事業者は、消費者契約の締結についての勧誘を行うに当たっては、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よう努めることが考えられるのではないか。

【配慮することが望ましいもの（ベスト・プラクティス）の i ）に対応するもの】

- i ') 勧誘を受ける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。

【配慮することが望ましいもの（ベスト・プラクティス）の ii ）に対応するもの】

- ii ') 消費者契約の内容が消費者の消費者契約を締結する目的並びに生活及び財産の状況に適合するものとなることに資すること。

検討事項（6/16）

3. 更なる検討事項

下記全体像のような形で、上記 2. の配慮規定の各要素に対応する検討事項が想定される。

＜全体像＞

配慮規定の各要素	更なる検討事項
勧誘を行うに当たって	• 配慮を求めるべき場面（後記（1））
消費者の契約締結の判断に係る配慮（i、i'）	• 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消費者契約との関係（後記（2））
契約内容（消費者の契約目的、生活・財産の状況）に係る配慮（ii、ii'）	• 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との関係（後記（3）） • 事業者の把握可能性（消費者の契約目的、生活状況・財産状況、配偶者・扶養親族）（後記（4）） • 不当な情報収集への悪用のおそれ（後記（4）） • 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との関係（後記（5））
配慮しなければならない／配慮するよう努めなければならない	• 配慮規定の役割・効果（後記（6））

（１）配慮を求めるべき場面

- 多様な「消費者の脆弱性」への対応について、理念的には、「消費者の脆弱性」による影響自体は契約の各過程のいずれにおいても生じ得ることを踏まえ、契約の各過程（締結、履行、継続、終了）及び契約内容のいずれの関係においても消費者が安心・安全に取引できる環境を実現することが重要であると考えられるのではないかな。
- その上で、配慮規定としてどの場面における配慮を求めるかについては、「消費者の脆弱性」の影響の程度が各過程によって異なり得ることを踏まえ、当該影響の程度に応じて求めることが相応しい場面とすることが適当と考えられるのではないかな。
 - ・ 上記の観点でみたときに、新たに契約をするか否かという締結場面では、「消費者の脆弱性」の影響によって自律的な意思決定が阻害されることで望まない契約をすることになり、また締結した契約の内容次第で深刻な結果が生じるおそれがあるため、影響として大きいと考えられるのではないかな。
 - ・ 契約の履行・終了場面について、
一般的な消費者契約では、締結場面での「消費者の脆弱性」の影響が考慮された上で成立した契約の履行・終了場面においては、上記の締結場面に比べて「消費者の脆弱性」の影響が小さいと考えられるのではないかな。
他方、継続的な契約における履行・終了場面については、新たな「消費者の脆弱性」の影響が生じ得るところ、継続的な消費者契約に特有の問題として他の課題とともに別途対応することが考えられるのではないかな。
- 配慮規定（ミニмум・スタンダード）については、上記の影響が大きい契約締結場面を想定することが考えられるのではないかな。
- 配慮規定（ベスト・プラクティス）は、契約締結場面に限らずそれ以外の場面においても役割を果たす可能性があると考えられるかな。

(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消費者契約との関係

- いわゆるアテンション・エコノミーに関する問題としては様々なものが想定され得るところ(※)、消費者契約法で対応し得る問題としては、「消費者契約」に該当する場合に、消費者が金銭を支払う場合と同様に、自己の情報、時間、アテンションを事業者を提供する場合であっても、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が阻害されるという問題が考えられるのではないか。
(※) パラダイムシフト報告書では、例えば、自律性の侵害、情報・時間・アテンションの収奪、信頼の毀損、偽・誤情報の拡散の助長、依存性(嗜癖)、選好の偏り強化等が指摘された。
- 上記の自律的な意思決定の阻害の問題については、契約締結についての消費者の適切な判断の確保を図る配慮規定と、官民協議会において関係主体の相互のコミュニケーションや相互理解を図り、そこで得られる知見を指針の策定等に活かすことで、取引の実態や変化を踏まえ柔軟に対応することが考えられるのではないか。
- 上記以外の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問題については、当該取引の新規性や業種・業態による多様性を踏まえ、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情報法等の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が考えられるのではないか。

(論点整理の抜粋)

「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。

- ・ 配慮しないことが不適切なもの(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
- ・ 配慮することが望ましいもの(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情報法等の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。

（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との関係

- 契約当事者である消費者に依拠する者について、法的に保護されるべき利益を画する観点から、取引当事者である消費者に対して民法上の扶養請求権を有する者を想定することが考えられるのではないかな。

上記の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、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、当該消費者の意思にかかわらずその契約関係に直接介入することには慎重であるべきと考えられるのではないかな。

そこで、上記 2. の配慮規定における ii（ミニマム・スタンダード）のように、配偶者・扶養親族の生活の現状を著しく悪化するおそれがある場合に限り、そのような状況が生じないようにすることについて事業者には配慮を求めるという形で対応することが考えられるのではないかな。

- 他方、ii'（ベスト・プラクティス）においては、契約当事者である消費者の消費者契約を締結する目的並びに生活及び財産の状況に適合するものとなることに資することについての配慮がなされることで、契約当事者である消費者の状況の一環として当該消費者に依拠する者の利益にも資することが期待できるのではないかな。
- 上記と併せ、官民協議会において消費者側、事業者側、その他の関係主体の相互のコミュニケーションや相互理解を図りながら、そこで得られる知見を指針の策定等に活かし、ひいては配慮規定・指針に沿った行動につながるといった形で、消費者が多様な脆弱性を有しながらも安心・安全に取り組める環境（優良な事業活動が選ばれる健全な市場）の実現に向けた共創協働を促進することが考えられるのではないかな。

（論点整理の抜粋）

- 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、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。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、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としてはどうか。

（４）事業者の把握可能性（消費者の契約目的、生活状況・財産状況、依拠する者）、不当な情報収集への悪用のおそれとの関係

- 事業者の把握可能性との関係については、積極的に調査することまで求めるものではなく事業者が知ることができた事情を基にすることを基本とすることが考えられるか。
 - （※）ただし、例えば生活の基盤となるような重要な財産に係る契約や高額な契約の場合には、必要な範囲で、消費者の契約目的、生活状況・財産状況の把握に努め、契約締結による財産状況の悪化により配偶者・扶養親族を含めた生活の現状を著しく悪化させることがないように慎重な対応をすることが求められる場合があると考えられるか。
とりわけ、判断力の不足がうかがわれる高齢者・障害者との関係や社会生活上の経験の不足がうかがわれる消費者を相手にする際には、それぞれの属性に応じた対応が求められると考えられるか。
- 上記のように積極的に調査することまで求めるものではなく事業者が知ることができた事情を基にすることを基本とするという考え方や、具体的に消費者の契約目的、生活状況・財産状況の把握に努めることが必要となる場面等については、官民協議会において消費者側、事業者側、その他の関係主体の相互のコミュニケーションや相互理解を図りながら、そこで得られる知見を指針の策定等に活かすことが考えられるか。

（５）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との関係

- 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（※）を満たす場合に正当化される（有効とする）仕組みについては、論点整理において法律の委任によらない規範を正当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慎重な検討を要するとされている。
（※）例えば、事業者・事業者団体が定める協定・規約であ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適合や、適格消費者団体による評価等。
- これを踏まえると、事業者・事業者団体が定める自主規制等については、消費者の権利義務に直結させるものとして法律上の枠組みに取り込むのではなく、民間主体におけるベスト・プラクティス（とりわけ消費者団体等の外部の意見を考慮するな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られる。）として位置付けることが考えられるのではないかな。
- また、配慮規定やその下で定める指針において、行為規範に係るものについては上記 i、i' で、契約内容に係るものについては上記 ii、ii' で、一定程度取り入れることが可能と考えられるのではないかな。

（論点整理の抜粋）

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（※）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。

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、慎重な検討を要するのではないかな。

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かな。

（※）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）への適合や適格消費者団体による評価等。

（６）配慮規定の役割・効果

- 配慮規定は、消費者契約の当事者となる事業者一般の行動規範・行動原則として、望ましい（あるいは望ましくない）取引環境や結果を示し、行為を特定せず手段の柔軟性を保障する形でそれらに向けた配慮（上記のような取引環境・結果に向けて意を用いて行動すること）を求めるものであり（※）、事業者の創意工夫による行動を促進するものと考えられるのではない。

（※）事業者が配慮をしたと評価できる場合には、結果として望ましい取引環境や結果の実現（あるいは望ましくない取引環境や結果の回避）につながらなくともそれ自体を問題とするものではないと考えられるのではない。

- その上で、配慮規定には以下のような効果が期待できると考えられるのではない。
 - ・ 配慮規定を設けることで、規範に沿った具体的行動が事業者によって主体的・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こと。
 - ・ 消費者が安心・安全に取引できる環境（健全な市場）の形成により積極的に取り組む事業者等が可視化されることで消費者に支持・選択され、そのような事業者の取組が評価されることも期待され、そのことが事業者によるより積極的な取組につながるという好循環につながる。
 - ・ 配慮規定・指針が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。

検討事項（13/16）

➤ 配慮規定については、

- 様々な消費者契約に共通する考え方を示し、社会的な共通認識を形成するという配慮規定の意義からすれば、これを理念を明らかにするものとして相当程度包括的な内容で法律上の規範として規定することに意味があると考えられること
- 対象が消費者契約一般と広範であり、かつ、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すものであること

から、法的効果をもって直接的に強制することには馴染まないため、民事法上の効果に関する規定及び行政処分に関する規定を設けないことが適当と考えられるのではないか。

また、（行政処分に至らない）指導・勧告・公表といった行政措置を行うことについても、消費者法制度の中での他法令における行政措置との関係性、消費者契約一般という広範な対象に対する実効性に課題があると考えられるのではないか。

（論点整理の抜粋）

- 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する規定を設けない。

第2．取引当事者である事業者以外の関係主体の配慮規定

- 論点整理では「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。」とされているところ、イメージとしては以下のように規定することが考えられるのではないかと。
 - ・ 消費者契約に関係する主体については、消費者が安心して安全に消費者契約の当事者となることができる環境の形成に資することに配慮するよう努めること。
 - ・ 消費者契約に関係し得る主体については、以下の事項に協力するよう努めること。
 - ①勧誘を受ける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。
 - ②消費者契約の内容が消費者の消費者契約を締結する目的並びに生活及び財産の状況に適合するものとなることに資すること。
- これらの規定については、共創協働の観点から取引当事者でないものの消費者契約に関係する・関係し得る主体に期待される役割を示すものであり、具体的な対応の在り方としては各主体の立場や実情に応じて様々なものがあり得ることから、努力義務的規定（努めること）とすることが望ましいと考えられるか。
- これらの規定について、民事法上の効果に関する規定及び行政処分・行政措置に関する規定を設けないことが考えられるのではないかと。

（論点整理の抜粋）

- 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。

第3．指針や「官民協議会」に期待される機能・役割等

1．指針

- 指針の意義については以下のように考えられるのではないか。
 - ・ 禁止する行為やなすべき行為を特定しない形の配慮規定とするのは、包括性のある規範とするとともに、創意工夫の余地を高めるためであるところ、他方で、実際上は配慮規定に基づいて行動するに当たり一定の参考となるものを要する場合があると考えられるため、内閣総理大臣が指針を策定できることとする。
 - ・ 配慮の主体においては、指針を参考にしながら、各取引の特性等に応じて創意工夫することが期待される（指針で取組例を示すとしても、実際の対応が創意工夫の一環として合理的な理由をもってなされたものであれば当該取組例のとおりでなくとも配慮規定に沿うといえる場合があるものと考えられる。）。
- 上記のような意義を踏まえ、内容のイメージとしては、例えば、基本的な考え方や、配慮に当たり具体的な参考となる望ましい例・不適切な例等を示すことが考えられるか。

2. 「官民協議会」

- 意義について、消費者側、事業者側、その他の関係主体の相互のコミュニケーションや相互理解を図りながら、そこで得られる知見を指針の策定等に活かし、ひいては配慮規定・指針に沿った行動につながるといった形で、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）の実現に向けた共創協働を促進することが考えられるのではないか。
- 行政の関与を必須とすることが考えられるのではないか。
- 上記を踏まえ、主な役割としては、指針の策定・見直し・運用に関し必要な事項を協議することのほか、例えば、事業者の配慮規定の実施状況について、各業界から意見聴取を行うことや優良事例の収集・検討、課題についての意見交換等を想定することが考えられるか。
- 主な構成員のイメージとしては、例えば、行政のほか、事業者団体、消費者団体、学識経験者等が考えられるか。また、必要に応じて多様な主体が参画することを可能にすることが考えられるか。
- 上記役割との関係で秘密保持に関する規定等を整備することが考えられるか。

（論点整理の抜粋）

- 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とする。