

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4回 議事録

消費者庁消費者制度課

第4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6月8日（金）16時00分～18時10分

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

3. 議 題

- ・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）

4. 出席者

（委員）

山本隆司座長、大屋雄裕委員、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、後藤元委員、佐藤沙織委員、坪田郁子委員、土井和雄委員、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4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、坪田委員、土井委員、二之宮委員、平井委員には会議室にて、垣内委員、片山委員、加毛委員、カライスコス委員、佐藤委員、山下委員はオンラインにて御出席いただいております。

なお、大屋委員、後藤委員におかれましては、この後、16時15分頃からオンラインにて御出席予定、山下委員におかれましては、17時半頃に御退席予定、北島委員、西内委員は、本日は所用により御欠席というふうに御連絡を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、本日の議事に入ります。

本日の議事は、「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）」です。

初めに事務局から資料について説明をしていただいて、その後、第1. から第3. の項目がございますので、これを分けて質疑応答、意見交換を行いたいと思います。

それでは、事務局から資料の説明をお願いします。

○島袋企画官 事務局でございます。

それでは、資料を説明いたします。お手元の資料もしくは投映されている画面を御覧いただければと思います。今回は、「消費者の多様な脆弱性への対応として必要な規律」のうち「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」についてでございます。

2ページをお願いします。

こちらに論点整理の項目を抜粋しておりますけれども、今回、この赤枠で囲んだ部分、「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、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」、「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」、これらを御議論の対象としております。

続きまして、3ページから5ページにかけては、検討の背景を記載しておりますけれども、時間の関係もありますので、絞って御説明をしたいと思います。

5ページを開いていただければと思います。

論点整理では、プリンシプルを消費者契約法で規定するということが提案されまして、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ましたが、更なる検討対象として、記載のと通りの指摘がありました。上から、配慮を求めるべき場面、事業者の把握可能性、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・役割等でございます。これらの点につきまして、今回、御議論を深めていただくことが考えられるのではないかとしております。

6 ページをお願いいたします。

ここから検討事項に入りたいと思います。まずこちらのページですけれども、消費者契約法において配慮規定（プリンシプル）を創設する意義についてでございます。

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・交渉力の格差に加え、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）を整備するべきとの基本的な考え方が示されました。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」とされております。

消費者法制度において多様な「消費者の脆弱性」に対応していくに当たり、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ます。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ます。

そのため、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、「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が、その影響の程度は各過程により異なり得ることを踏まえ、当該影響の程度に応じ、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ということで整理しております。

7 ページをお願いいたします。

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、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、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と整理しております。

8 ページをお願いいたします。

配慮規定は、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。

その上で、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（ミニマム・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をされているところでございます。

9 ページをお願いいたします。

以上を前提といたしまして、ミニマム・スタンダードについては、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とということで、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。また、i－2）といたしまして、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という形で整理しております。

また、ii）といたしまして、消費者の消費者契約を締結する目的、生活、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（当該消費者が民法上の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という形で整理しております。

10 ページをお願いいたします。

ベスト・プラクティスについては、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とということでございまして、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。また、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、生活、財産の状況に適合するものとなることに資することという形で整理をしております。

11 ページをお願いいたします。

更なる検討事項については、以下、個別に御説明いたしますけれども、全体像としては、記載のような形で整理をしております。

12 ページをお願いします。

まず（１）配慮を求めるべき場面です。こちらについては、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。

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。

上記の観点で見たときに、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としております。

契約の履行・終了場面については、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。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。

以上を踏まえまして、整理ですけれども、3つ目の矢羽根ですが、ミニマム・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。

また、4つ目の矢羽根ですが、ベスト・プラクティスについては、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という形で整理をしております。

13ページをお願いいたします。

(2)は自己の情報、時間、アテンションを提供する消費者契約との関係でございます。

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に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。

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と整理しております。

14ページをお願いします。

(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ございます。

こちらについては、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と整理しております。また、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と整理しております。ということで、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させ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が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と整理しております。

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、生活、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と整理しております。

また、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う形で、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と整理しております。

15ページをお願いします。

(4) 事業者の把握可能性との関係でございますけれども、それ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としつつ、米印の部分ですけれども、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、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として整理しております。

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、また、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ということで整理をしております。

16ページをお願いします。

(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、いわゆるグレーリストの問題についてです。

これについては、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おりました。

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・プラクティスとして位置付けることが考えられるのではないかと。

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と整理をしております。

17ページをお願いいたします。

(6) 配慮規定の役割・効果についてでございます。

配慮規定については、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かと。

米印の部分ですけれども、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るとも、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かと。

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かとしつつ、3つに整理をしております。1つ目のポツが、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。2つ目のポツが、消費者が安心・安全に取引できる環境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こと。3つ目のポツが、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、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という形で整理をしております。

また、18ページですけれども、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、法的な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、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としております。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と整理をしております。

ここまでが第1. の当事者の配慮規定に関わる部分でございました。

19ページですけれども、次に、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でございます。

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。」とされていましてところ、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整理しております。

まず、消費者契約に関係する主体（取引基盤提供者等）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。また、消費者契約に関係し得る主体（地域のネットワーク等）については、消費者の適切な判断や契約内容の適合に関する以下の事項に協力するように努めることとして、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、生活、財産の状況に適合するものとなることに資することとさせていただきます。

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、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という形で整理をしております。

最後のパートですが、20ページをお願いいたします。

第3. 指針や「官民協議会」に期待される機能・役割等でございます。

まず、1. 指針についてでございますけれども、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とということで、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事業者の方で行動するに当たって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。

また、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ということで、こちらは括弧の中にも少し書いていますけれども、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、指針の取組例のとおりでなくて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ということも記載をしております。

また、上記のような意義を踏まえ、指針の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ということで整理をしております。

最後のページですけれども、「官民協議会」についてでございます。

意義については、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と。

また、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と。

そして、上記を踏まえて、主な役割としては、指針の策定・見直し・運用に関して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とすとか、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としております。

主な構成員のイメージですけれども、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としております。

最後、上記役割との関係で自由闊達な議論を促すという観点で、秘密保持に関する規定等も併せて整備をすることが考えられるかということで記載をさせていただいております。

事務局からの説明は以上でございます。

○山本座長 それでは、質疑応答、意見交換に移ります。

第1.の項目が非常に多岐にわたっていて、大部になっておりますので、ここから進めることにいたします。資料で申しますと、6～18ページが第1.になっておりますので、ここから御意見、御質問のある方は挙手でお知らせいただければと思います。いかがでしょうか。

二之宮委員、お願いします。

○二之宮委員 すみません。6ページから。

○山本座長 18ページです。細部は項目がさらに分かれていますので、一つ一つ分けますとかなり大変かと思っておりますので、ここまでは一括してと思っております。

○二之宮委員 分かりました。

御説明ありがとうございました。第1. は本検討会で一番中心の大事なところだと思います。第1. の中でも1. と2. がありまして、次に、3. として11ページ以降、更なる検討事項がありますので、まず1. と2. について意見を述べさせていただきたいと思います。その後、また3. 以降については意見を述べたいと思います。

まず6ページ、3つ目の矢羽根の2段落目に「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」と記載されていることについては賛成です。消費者の脆弱性の多様性を踏まえた柔軟性のある規律を整備するとともに、消費者を取り巻く取引環境の変化に対応しつつ、規律の隙間を狙う悪質な行為や不当な行為にも対処するようにするためには、抽象的な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考えます。そのため、消費者契約法に規定する事業者の配慮義務については、可能な限り一般的かつ包括的な規律としつつ、具体的に禁止されるべき事業者の行為類型については、消費者契約法施行規則等の下位規範で整備した上で、消費者庁や事業者団体のガイドライン等、いわゆるソフトローで示すのが適当、適切だと思います。

そのほかの1. に記載されていることについては、基本的に賛成です。基本的にはというのは、消費者法制度全体における他の法律との関係において、消費者契約法の位置づけ、役割を考えた場合という前提において、賛成という趣旨でございます。7ページで「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」として、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と記載されていますように、消費者法制度全体の中において、消費者契約法は、消費者と事業者との全ての取引において適用される一般法であり、特定分野の取引については、特別法において、特化して脆弱性への対応を図ることが適切だと思います。

他方で、パラダイムシフト報告書では、消費者法制度の目的、価値規範を共有せず、もとより法規範に従うつもりもなく、あえてこれに反することで深刻な消費者被害を発生させる悪質事業者、悪質商法については、官民総力を挙げて消費者取引の市場から排除すべきであると記載されており、悪質事業者、悪質商法については、例えば、現在消費者庁において、多数の消費者に深刻な財産被害を及ぼす詐欺的な悪質商法対策プロジェクトチームが設置されています。この詐欺的な悪質事業者、悪質商法は、官民総力を挙げて市場から排除することを、悪質商法対策プロジェクトチームなどにおいて具体的に検討することと、特定分野の取引においては特別法において特化して脆弱性への対応を図ることを前提とすることにより、消費者契約法は、全ての消費者取引について、一般法として、優良な事業活動が選ばれる健全な市場の実現に向けて、プリンシプルとしての配慮規定が機能することになるのではないかと考えます。

優良な事業活動が選ばれる健全な市場というのは、言い換えれば、優良な事業活動を行っている事業者が報われる、損をしない市場であり、悪質事業者が市場ではびこっているままでは、プリンシプルは機能しないと思います。そのため、7ページの「さらに」の2

ポツ部分は、デジタル取引・特定商取引検討会において検討することのみならず、詐欺的な悪質事業者、悪質商法を市場から排除することについて、悪質商法対策プロジェクトチームなどにおいて具体的に検討すること、とすることが必要だと思います。

続きまして、２．配慮規定のイメージについての部分ですが、９ページに「配慮しないことが不適切なもの」であるミニмум・スタンダードとして記載されているものは、健全な消費者取引市場を実現するために必要不可欠な消費者の脆弱性への配慮であり、消費者取引市場に参画する事業者において、当然に求められるべき義務だと思います。

そのため、10ページで「配慮することが望ましいもの」であるベスト・プラクティスについて、配慮するよう努めることとすることとの対比で、９ページで「配慮しないことが不適切なもの」であるミニмум・スタンダードの i)、ii) について、配慮しなければならない旨を規定することとすることに賛成いたします。

もう一つ、９ページの下段、ミニмум・スタンダードの ii) に対応するものとして、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と記載されています。この点につきましては、６ページで、配慮規定は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一方で、法的効果をもって直接的に強制することにはなじまないとされていることとの関係でも、事業者を求めるべき配慮としては不十分ではないかと思います。直接的に法的効果と結びつくものではないとするのであれば、例えば、現在の生活の維持を困難にすることがないようにするという程度の配慮は求めてもよいのではないかと思います。

とりあえず以上です。

○山本座長　ありがとうございます。

今、第１．の中の１．と２．について御意見をいただき、３．の更なる検討事項については後ほどということでしたので、そのような形でとりあえず進められればと思いますが、すなわち６～10ページ、つまり、第１．の中の１．と２．の部分です。いわば一番一般的、総論的な部分で、後で一つ一つの検討事項についてと思っておりますが、６～10ページのところで、まずございますか。

どうぞ、平井委員、お願いします。

○平井委員　ちょっと具体的な事例を御紹介しながら話を進めさせていただきたいと思います。私自身は、三重県社会福祉協議会の生活福祉資金の貸付審査に関わっております。その審査の現場の中で、先ほど悪質なという例がありましたが、太陽光発電、それから蓄電システム、エコキュートなどの高額な住宅設備契約が既存債務や住宅ローンに上乗せされて、長期にわたって家計を拘束して、生活再建を困難にしているという事案を見ています。太陽光発電関係事案を見ると、住宅設備系の高額長期分割契約が既存債務に上乗せされて、生活再建を困難にしているというのが共通しています。

まず１つ目の事例についてですが、外国人世帯が住宅購入の既存債務に加えて、１年後、太陽光発電システムやエコキュートの契約が重なって、さらに販売会社、信販会社から240回払いの合計530万円の明細が送付されています。２つ目の事例では、同じく外国人世帯が

住宅購入の1年後に、太陽光、エコキュート、蓄電システム契約で合計900万円、150回払いの追加債務が生じております。3つ目の事例では、住宅購入後、やはり1年で太陽光設備の費用330万円、180回払いの住宅設備契約が確認できます。

さらに重要なのは、形式的には違法とまでは見えにくい場面があることです。特に事例2では、外国人の相談支援側は、ローン金利は法定金利と説明して、消費生活センター側も、太陽光発電契約について、訪問時の契約に問題ない、連帯借受人が納得して契約しているため違法性は見当たらないとの趣旨を述べています。他方で、同じ事例の資料には、消費者庁、公正取引委員会による太陽光発電システム機器等の販売施工業者2社への景品表示法に基づく措置命令のニュースリリースも添付されており、この分野での優良誤認等の行政問題が実際に生じていることも示されています。つまり、現場では、明白な違法とまでは捉えにくいですが、生活基盤を損なう不適切な取引が積み重なるという構造が見えます。

この点は、今回説明資料が言います、消費者の適切な判断を困難にしないこと、それから、生活・財産状況を踏まえ、財産状況の悪化により本人や扶養家族の生活を著しく悪化させないことというミニマム・スタンダードにまさに直結します。これらは説明書面や法定金利など、形式的な面が一応整っているため、個別契約ごとには、直ちに違法と評価しにくい場合があります。しかし、現場から見ると、問題の本質は、消費者本人や家族の生活基盤が崩されていることにあります。

また、問題は住宅設備契約に限りません。過去には、常備薬の交換を口実に家の中に入り、世帯情報を把握した上で、健康食品だけでなく、リフォーム、布団、宝石などまで横断的に販売する訪問販売の実態も見てきました。さらに、先ほどもお話にあったマルチ商法や催眠商法も、派手ではないものの、静かに、しかし確実に残り続けていると感じています。これらに共通するのは、単に商品の説明の問題ではなくて、消費者の不安、孤立、信頼関係、場の空気、生活空間、人的ネットワーク、アテンションを利用して適切な判断をゆがめるという構造です。

今回の配慮規定は、こうした違法性の有無だけでは救えない生活破綻型、脆弱性利用型事案に対応できるものであるべきではないかと考えます。今回の説明資料でも、配慮規定は、消費者が契約締結について適切な判断をすることを困難にしないこと、また、生活・財産状況を踏まえて生活を著しく悪化させないことを中核にしています。その観点からすると、配慮規定の対象となる勧誘や締結過程を、狭く契約締結直前に限って捉えるのでは足りません。入室の口実、会話、観察、情報収集、目的外利用、関係形成、同調圧力、異種商品の横断的勧誘まで含めて捉える必要があるのではないのでしょうか。

この点は、訪問販売型だけでなく、マルチ商法では、人的ネットワークや将来不安、収入期待の利用、催眠商法では閉鎖的空間や景品・賞品の供与、盛り上げ、同調圧力、冷静な判断を困難にする場の演出という形で表れます。したがって、配慮規定では、契約書面の説明や署名の場面だけでなく、判断形成がゆがめられる全段階、全体を視野に入れるべきではないのでしょうか。

説明資料は、配慮規定の具体化を指針や官民協議会に委ねる方向を示しています。指針上、少なくとも次の類型は重点類型として示すべきではないでしょうか。まず、太陽光発電、蓄電池、エコキュートなどの住宅設備系の高額長期分割契約です。理由は、金額が大きく、期間が長く、売電、省エネ、光熱費削減など将来利益の説明が伴いやすく、形式上契約が成立しやすい一方で、生活基盤への打撃が大きいからです。加えて、入室口実型の訪問販売、異種商品横断販売、マルチ商法、催眠商法も重点類型とすべきではないかと考えます。これらは消費者の時間、注意、信頼関係、心理状態を利用しやすく、今回の検討対象である情報、時間、アテンション提供型契約や脆弱性配慮の議論とも強く接続します。

さらに、説明資料では、本人だけでなく、配偶者や扶養親族の生活悪化も配慮対象に含めています。したがって、高額契約や生活基盤に関わる契約では、既存債務の有無、世帯全体の返済余力、連帯債務構造、家族の理解状況、相談支援の利用履歴などを知ることができた事情として具体化すべきではないでしょうか。さらに、マルチ商法や催眠商法のような類型では、金銭状況だけではなく、孤立、断りにくさ、人的依存、同調圧力のかかりやすさ、閉鎖的な場での心理的拘束といった関係的・状況的脆弱性も配慮されるべきと考えます。そうでないと、事業者は、本人が署名した、家族もいた、知人の紹介だったという形式だけで免責されやすくなってしまいます。

とりあえず以上まで。

○山本座長 ありがとうございます。

3. の更なる検討事項のところについても、若干の項目について承りましたので、ありがとうございます。

ほかに、10ページまでの1. と2. の部分について何かございます。

土井委員、お願いします。

○土井委員 ありがとうございます。それでは、1. と2. の部分に限って発言をさせていただきます。

前回の検討会でも申し上げたのですが、プリンシプルの創設ということに関しては、賛成をいたしております。今までの消費者契約法による行為の禁止ということでは、最早、様々な消費者問題への対応ができなくなっているということを前提に、これを議論しなくてはいけないなと思っております。

その上で、このプリンシプルというのは、今まではこういうことをやってはいけないですよと言ってきたものについて、むしろ事業者の創意工夫で、こういう観点に気がつけた上で、配慮して事業を進めてくださいということだと思っております。詳しい内容の2. については若干意見がありますけれども、基本的にそういうことであれば、我々としては、少なくとも賛同はできるなと思っております。

それは理由があって、隣に遠藤課長がいらっしゃるので非常に言いにくいのですけれども、今、デジタル取引・特定商取引法等検討会の議論では、最終確認画面を義務化しても、いまだに継続的な販売であるとか、そういうところで悪質な事業者に引っかかる消費者が

後を絶たないということで、画面の表示だけではなく、消費者に必要な情報をメールで送ろうとか、そのようなことを議論しているわけです。このような議論は、我々事業者サイドからすると、ある意味、非常にむなしいわけです。多くの事業者は、既にそういうことはもう対応しているわけです。むしろ対応していないある意味悪質な事業者が消費者が困惑されていることによって、我々はさらに負荷が重くなるという、ある意味、非常にやりがいのないような状況に置かれています。それは、こういうことをやってはいけないという考えの下で規制を検討するから、そういうことになるのだらうと思っております。

今回は、事業者のほうでちゃんと配慮をしていればいいですよというような規制のあり方となれば、我々は、ある意味ポジティブに、できる限り配慮していないと言われないうように努力しようというような考え方で前向きに進んでいけるのかなと思っております。その配慮義務に関して、資料にも書かれているように、法的効果をもって直接的に強制することはなじまないと思いますが、実際に、裁判になった場合に、いかなる配慮をしていたのかといったことが問われるのだと思いますので、御提案の内容について、詳細を詰めていくことが大事なのではないかなと思っております。

その上で、2. の配慮規定のイメージについて申し上げます。基本的に前回申し上げたことと一緒にありますが、9 ページのミニマム・スタンダード、あと、ベスト・プラクティスが10 ページに書いてあります。なかなか厳しいなというのが、ミニマム・スタンダードの i - 2) のところです。i - 1) のほうは、ある程度、通常の勧誘行為や契約行為の中で我々が配慮していることだと思いますが、i - 2) に関しては、今の世の中、消費者の年齢、心身の状態、知識、経験とかの状況について、できるだけ我々から積極的に取らないようにしているといった状況もある中で、さらにその事情を考慮して、不適切な判断、それがどのようなものなのか下を書いてありますけれども、財産上の状況ということまで配慮をしていくという内容であり、しかも、プリンシプルということで、全ての契約が対象となると、例えば、店舗のレジにおける物品の販売のときにそんなことを考えるのは難しいと思いますので、どのように具体化していくのかという点が大事になってくるだらうと思っております。

その点、今の消費者契約法であると全ての契約が一本の法律なので、我々がよく申し上げます、物品の販売と契約書を締結するような契約では配慮できることが違うといった点も、指針であれば、ある程度柔軟に規定できる。例えば物品の販売であれば、こんなことまでは配慮しなくていいというようなことになるのであれば、我々も多くの事業の中でこのような配慮に対応していけるであろうし、先ほど来話題になっています非常に高額な契約に関しては、この文面以上の配慮をしてくださいというようなことを書くこともできるのかなと思っております。

この文面を読んだだけ、あるいは今までの規制方法であれば、我々はこれに反対ですと言って終わりなのですが、今回はそういう議論ではないと理解しておりますので、これをどのように中小企業・小規模事業者まで理解を広めて、規範として動いてもらえる

かといったことを、もう少し詳細に検討していく必要があるのかなと思いました。

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重要な点が含まれていると思います。これは二之宮委員も言われたのですけれども、今までこのような一般条項的なものを入れると、標準的な普通に気をつけて取引している事業者が過剰な規制を受けるのではないかという議論により、それが結局なかなか実現してこなかった。しかし、こういう一般条項的な規定がないことによって、むしろ悪質な事業者がいろいろなことをして、それによって、普通に注意をしている事業者の側が不利益を受けるとか、むなしい思いをする状況になっている。したがって、こういった配慮規定のような一般的な規定を入れる意味がある。こうした御指摘は、非常に重要であると思います。

その上で、特に9ページのi-2)について御指摘がございました。これは恐らく後のほうの3. (4)とかなり関わってくると思いますので、そちらでまたさらに議論ができればと思っております。ありがとうございます。

オンラインの佐藤委員がお手を挙げていたので、佐藤委員で、次に坪田委員というふうに行きます。それでは、佐藤委員、お願いします。

○佐藤委員 御説明ありがとうございました。佐藤です。

御説明いただいた内容の中で、消費者の脆弱性に応じた配慮規定を創設する意義自体につきましては同意をいたします。しかしながら、消費者契約法につきましては、先ほど先生方からも御意見がございましたけれども、一般法というところがございまして、事業者を求める配慮義務を法定する場合につきましては、対象となる取引類型であったり、事業者が把握可能な事情であったり、既存業法との関係、個人情報保護法上のリスク、現場での遵守可能性を慎重に検討する必要があると考えております。

この点につきまして、9ページの「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ii)に対応するものとして記載がございすけれども、こちらにつきましては反対をいたします。配偶者、扶養親族の生活保護ということ自体を規定するものでももちろんございませんけれども、契約当事者ではない第三者の生活・財産状況まで、一般の消費契約において事業者が把握・評価すべきという形で位置づけることにつきましては、消費者契約法の一般規律としては広範だと思いますし、その制度の実効性、相当性につきましても疑問がございます。

この規律は、形式的には配慮義務でありまして、調査義務を課すものではないとしても、リスクを回避しようとする事業者におきましては、その配偶者、扶養親族、生活状況や財産状況、家族関係などを記録しようとするインセンティブは生じ得る可能性もございます。結果として、その規律が事実上の情報収集圧力として機能するおそれもあるのではないかと懸念しております。

前回の検討会でも指摘いたしましたように、不当な情報収集や、収集した情報が悪用さ

れて問題につながる懸念が大きいのではないかと考えております。したがって、明確な対応方針もないまま、情報収集規定のように思われるようなものを設けるべきではないのではないかと考えております。

仮に配慮すべきとする価値判断が成り立ち得るとしましても、このミニマム・スタンダードを充足するためには、事業者が消費者及びその扶養義務を負う家族の生活、資産、家庭状況などの事情を把握・評価することが必要になると考えられます。しかしながら、先ほど申し上げたように、事業者にとって、消費者の生活状況・財産状況、消費者の家族関係やその生活状況を取引の場面で正確に把握・評価することは困難であると考えております。また、事業者がそのような情報を取得・保有・評価することは、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を高めることにもなりかねないと思っておりますし、消費者としても、そのような情報を入力しないと取引できなくなってしまうと、躊躇があるのではないかとこのふうにも考えております。

したがって、消費者とかその配偶者若しくは親族の生活の状況を著しく悪化させることがないようにするような配慮を要する場合につきましては、一部の契約場面に限られるのではと考えておまして、プリンシプルの「配慮しないことが不適切なもの」として規定するのは、適切ではないのではないかと考えております。

その中で、生活の状況を著しく悪化させることがないようにするという記載もございすけれども、こちらは結果責任的に解釈する懸念もあるのではないかと考えております。加えて、このような内容を配慮の1つの内容としますと、事業者はリスクを回避するために、生活状況などに懸念のある消費者との取引を控えるなど、取引機会の縮減という逆効果を招く可能性も否定できませんので、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懸念しております。

10ページの「配慮することが望ましいもの」のii)に対応するものとして記載がされておりますけれども、この点もミニマム・スタンダードと同様に、事業者にとって、消費者の生活状況・財産状況を取引の場面で正確に把握・評価することは困難と考えますので、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の問題もあるのではないかと懸念をしております。

あわせて、規制業種におきましては、既に各業法、監督指針などにおいて、いろいろな説明や勧誘、実効性に関する規律が整備されているものと考えております。消費者契約法上、これらを上回るような配慮規定を横断的に導入すると、既存規制との重複など、現場対応の混乱を招くおそれもあるのではないかと懸念をしております。例えば、保険分野では、リスク性金融商品である特定保険契約については、金融商品取引法が準用されるという形で適合性原則が求められておまして、顧客の知識、経験や財産の状況、契約締結の目的を確認の上、募集をしております。一方で、適合性原則では、配偶者や扶養親族の情報までは求められていないというところがございますので、このような中で配偶者や扶養親族への配慮義務を消費者契約法で導入されますと、金融商品取引法の適合性原則と

の関係も不明確となるということも懸念がされます。

以上のところから、プリンシプルを法律に規定するというのであれば、今申し上げたような内容も配慮の上で規定すべきではないかという意見と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。

それでは、坪田委員、お願いします。

○坪田委員 全相協の坪田です。

御説明いただきましてありがとうございます。配慮、これは抽象的文言ですが、キーワードの1つでもあり、これに対してプリンシプルという考え方で促進することについては賛成いたします。

過去の改正において、いわば隘路に陥ったという御説明を先日伺いまして、これを打破する方法としては、非常に有効であると考えております。しかし、本日のテーマのみならず、全体に関することでもありますけれども、「隘路に陥った」の裏を返せば、これまでの消費者契約法の改正では、実際の消費者問題の解決を考えたがゆえに、不当勧誘の取消し要件を増やしていき、また、要件の明確化を図るために細分化され、結果として隙間ができてしまったと理解をしております。

今回は、例えば、適切な表現であるかどうかは分かりませんが、取消し事由として立てた柱と柱の隙間を埋めるように、全体にプリンシプルとしての配慮を、セメントを流し込むような感じに受け取りました。しかし、このプリンシプルだけの配慮義務では、善良な事業者には意味があるかもしれませんが、実際の消費者問題の解決にどれほど役立つのか。これは、主に問題のある事業者と向き合ってきた消費生活相談の現場としての率直な疑問でございます。

ここで、またもや隘路に陥ることを望んでいるのではなく、プリンシプルの担保のためには、民事上の効果、行政法上の効果と連動したものがあることが必須であると考えております。これにつきましては、下位規範、さらにはソフトロー、官民協議会へ委ねるということですが、そうなりますと、これは否定をしているわけではないのですが、今回、消費者契約法が改正されても、例えば官民協議会の状況いかんによって、先のことが分からない、法改正をしたことによるメリットを本当にいつ実感できるのだろうかという懸念があります。

プリンシプル自体は、考え方としては賛成ですが、プリンシプルを実際の消費者被害の解決に役立たせるための現状を踏まえた確かなルールをつくらなければならないと考えております。これがないと、むしろ悪質な事業者に対しては、法的効果を伴わない配慮義務に違反してもよいという、いわばお墨つきのようなものを与えかねないところもあるのではないかと心配をしております。大変むなしく悲しいことですが、消費生活相談の現場では、それは義務ではないですよと反論をされてきております。原則規定が存在しないプリンシプルだけでは、隙間を埋めることはできないと考えております。

金融庁におけるプリンシプル・ベース・アプローチは、金融関連の法規制があり、参入規制があるという金融取引におけるプリンシプルです。消費者契約法は、消費者契約を網羅的にカバーしていますので、強制力のある基本原則が存在していません。特商法の適用のない取引は多数あります。特商法の適用ができれば、それなりの被害救済にもつながる場所がありますが、特商法はその名のとおり、特定の取引に関して規制をしている法律ですので、一般の様々な消費者契約は、やはり消費者契約法が非常に頼りになる法律になっております。

パラダイムシフト専門調査会の報告書の46ページ辺りですが、「（２）法規範の尊重が期待できない場合」として、もとより法規範に従うつもりがなく、これに反し、潜脱することで深刻な消費者被害を発生させる悪質事業者、悪質商法については、法規制の尊重が期待できず、官民総力を挙げて市場から排除することが求められると記載されています。見守りが非常に重要であることは十分認識しておりますし、第三者の見守りという考え方を否定しているのでは決していないのですが、やはりケアの論理、第三者の見守りという点が強調され過ぎると、脆弱な消費者の周辺の者に責任を転嫁しているようにも受け止められてしまいます。消費者の生活に必要な住宅を安価で売却させるような場合でも、第三者に連絡をすれば解除権は発生しないとなると、事業者の免責規定にもなりかねません。当然こういったことは避けるような規定になると考えておりますが、やはり理解を間違ってしまうと、このように取られかねないこともあるかと思っております。

一方で、事業者の方が懸念する第三者が何者かという問題もあると思っております。見守りは重要ですが、下位規定に関する議論が必要であり、消費者契約法についてさらに議論を詰める必要があると思います。

プリンシプルとして、事業者、事業者団体のあるべき姿、基本理念を示すという点は既に消費者基本法にありまして、昨今の状況から、事業者、事業者団体、そして見守りについても補強が必要であると考えていますが、これを消費者基本法ではなく、消費者契約法に盛り込んだ場合、運用としてどのような場面が想定されるのか、その実効性についても議論が必要であると考えております。

このように、ハードロー的な手法とソフトロー的な手法を組み合わせることが非常に重要であって、言うまでもありませんが、組合せのポイントを、これから大きく考えていかなくてはならないことだと考えております。具体的にどうすればいいかということを、私自身は今、考えがなかなか浮かばないところでありますが、ここが重要であると感じております。

具体的な点で申し上げますと、9ページですが、後ほどまた議論をする部分に係ってきますので、情報収集の部分を除いて申し上げますと、生活の現状を著しく悪化させることがないようにとありますが、著しくのレベル感が分かりません。もともと生活がかなり困難な状況の消費者もいれば、いわゆる普通の生活を送っている消費者、どちらかといえど富裕層である消費者、また、被害額、生活に要する費用も様々です。もう生活ができな

い状況まで追い詰められていないといけないのかと思われます。もしそうであれば公序良俗違反です。しかし、公序良俗違反による契約の無効を主張するには高いハードルがあります。これに対して、配慮義務規定がどこまで消費者被害の救済に役立つか心配であり、だからこそ、役立つ配慮義務規定の在り方を示す必要が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。

平井委員、お願いします。

○平井委員 プリンシプルの有効性のことに関してですが、先ほどの続きで御紹介をさせていただきます。今回の資料については、プリンシプルを優良な事業活動が選ばれる健全な市場の実現に向けた行動規範と位置づけられています。プリンシプルは単なる理念だけでは足りず、優良企業が自らの業界のモラルを引き上げて、悪質事業者を市場から退出させる自己規律の仕組みにつながる必要があると思います。これは先ほど申し上げた住宅設備業界だけではなくて、訪問販売や健康関連販売、マルチ商法類似販売、閉鎖的会場販売にも共通します。業界団体には、研修や周知だけでなく、情報収集の集約、基準違反事業者への是正要求、資格停止、除名、認証表示の取消しなど、そういったことの公表も含めて、排除機能を伴う倫理インフラとしての役割を期待したいと思います。

以上です。

○山本座長 ありがとうございます。

基本的なこととして、今回議論するのは消費者契約法という一般法です。ただ、消費者の保護が消費者契約法だけによって行われるかということ、もちろんそうではないですね。特商法もありますし、先ほど例がありました保険業法等々の法律があって、そこでは特定の業態について高いレベルの規制が入っている場合もあります。そういう強い規制がある場合には、そちらがかかることになります。また、消費者契約法が何かそれと矛盾するような形で定められることがないようにここで検討することになります。

それから、悪質事業者への対策は、先ほど二之宮委員が言われましたように、これも消費者契約法を改めれば、それだけで解決するかということ、そうではありません。もっと特定の対策を講じていかななくてはなりません。

それから、義務ではないという話もありましたが、これは後で議論したいと思います。3. の（6）ですね。私の理解では、配慮しなければならないというのは配慮義務であって、義務ではないというほど弱いものを考えているわけではないと思います。

話の前提として、いろいろな議論がありましたので、この点は申し上げました。さらに、後の3. で、特にプライバシー等々との関係が出ております。これは先ほど土井委員からも御指摘がございましたが、3. の（3）あるいは（4）に関わってまいりますので、そこでさらに議論ができればと思います。

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。

まず、検討事項の１．及び２．の６ページからのところについて申し上げたいと思います。先ほど坪田委員、そして座長から御指摘があった点にも関連しています。プリンシプルベースの規定を明示するということは非常に大事だと思っております。他方で、今座長から御指摘があった点に関連するのですが、これが法律的な配慮義務、事項によっては配慮努力義務であれば、それで問題ないかと思いますが、曖昧な配慮規定となって、指導すら明記しないというようなルールでは足りないと考えております。

この点については、ほかの委員からも御指摘がありましたが、金融行政の分野においては許認可権が存在していて、プリンシプルベースの策定の実効性を背後から支えているという点がございまして、前提が異なるということを念頭に置くべきだと考えております。

また、プリンシプルベースの規定を創設したからといって、ルールベースの規範が充実してはならないということにはならないと考えておりまして、パラダイムシフト専門調査会の報告書にも、グラデーションを設けるという考え方が示されています。その考え方に従えば、これも先ほど御指摘があった悪質な事業者に対してどのように対応するのかという点にも関連してきますが、例えば、消費者の脆弱性に積極的につけ込むような行為、不当勧誘などについては、様々な消費者契約に共通してそれを禁止すべきだと考えております。この点については、前回の検討会で二之宮委員からも御指摘があったところかと思えます。

なお、これらの点に関連する資料としまして、令和４年の第二次消費者契約法改正、さらには不当寄附勧誘防止法制定の際の衆議院と参議院の附帯決議の指摘が参考になるのではないかと考えておりますし、さらには不当寄附勧誘防止法の３条に配慮義務規定があって、４条、５条に禁止行為が定められていますので、このような仕組みも参考になるのではないかと思います。ワーキンググループなどでも、これまでも指摘があったところです。

なお、特商法についても言及がありましたが、私も、特商法の性質を考えますと、特にトラブルが生じやすい取引形態に着目していますので、必ずしも悪質な事業者一般を規律する法理ではないということも確認する必要があるのではないかと考えております。

さらに、プリンシプルベースの規定を明示する際には、消費者基本法２条の基本理念、さらには５条の事業者の責務などとの関係についても整理が必要ではないかと考えております。

次が、検討事項の３から５、８ページからのところですが、二之宮委員から御指摘があった点にも関連しますが、９ページの記述を見ていますと、やや細かいところではありますが、重要といえば重要なのであろうと思っております。９ページの３行目に「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」ということで、ただ、ミニマム・スタンダードとベスト・プラクティスの表現ぶりが、「配慮しないことが不適切なもの」「配慮することが望ましいもの」となっておりまして、少し個人的には違和感を持っているところです。もしかしたら、率直に、配慮しなければならないものがミニマム・ス

タナードであって、配慮することが望ましいものがベスト・プラクティスと書いたほうが明確になるのではないかと考えているところです。

10ページまでは以上でして、差し支えなければ、3. の更なる検討事項については、後ほど発言ができればと考えております。ありがとうございました。

○山本座長 ありがとうございます。

ほかにございますか。よろしいですか。

これから3. のほうに入っていきますので、もし1. と2. のほうに返っていくことがあれば、そちらについても言及いただければと思います。

1. と2. の部分では、特に9ページのミニマム・スタンダードについて、1つは、これから検討する3. の項目とも関わることで、情報を収集することがどこまで求められるのか、それが悪用されないかという前回も出た論点がございます。これはさらに3. で議論できればと思います。

もう一つは、9ページの一番下の部分で「生活の現状を著しく悪化させる」という要件について、これでは不十分ではないかという御意見があったと承りました。この点についてはさらに検討ができればと思いますが、先ほど平井委員が言われたような具体的な場面を想定して、どういう形の規定になるかをさらに検討することになるかと思っています。

それでは、次に、3. に入りたいと思います。11～18ページです。先ほど既に伺った御意見もありますけれども、さらにこの部分について、御意見がございましたらお願いできればと思いますが、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。

3. の部分からは、具体的な項目になってきますので、個々に意見を述べたいと思います。そのため、若干長くなることを御容赦ください。

まず(1)ですが、消費者の脆弱性への対応の対象は、契約の全過程であるべきという意見を第3回の検討会で私は述べました。しかし、12ページの2つ目の矢羽根にも記載されているとおり、消費者の脆弱性の影響の程度が各過程によって異なるというのはそのとおりであり、最も配慮が必要な場面は、契約締結場面であることに異論はありません。現代社会における消費者契約法の在り方の検討としては、現行消費者契約法とは別物とは言いませんけれども、これまでの改正の延長ではなく、目的規定を刷新して、プリンシプル・ベース・アプローチを導入し、抜本的に見直すことが必要だと思います。そのためには、ミニマム・スタンダードについて、まずは勧誘段階における消費者の脆弱性への対応として配慮義務を導入し、継続的契約については別途対応することとし、その他の各過程については引き続き検討するというのであれば、まずはそれでもよいと考えております。

今、若干これまでの議論の中で出ておりましたが、私はパラダイムシフトの専門調査会のおかげから周りといろいろ話をしているときに、なかなか伝わりにくい、分かりにくいということをよく言われました。その専門調査会を踏まえて、今回の検討会で議論してい

ることについても、なかなかやっていることが伝わりにくいということを実際に感じております。恐らく先ほどの議論は、その辺のところの伝わり方がもう一つまだ不十分なのではないかと思っておりますが、そのときに私がお話しさせていただいたのは、今まさに言ったところで、これまでの消費者契約法の単なる改正の延長ではなくて、消費者契約法を抜本的につくり変えるということを今やっている。そのために何が必要なのか、何を検討すべきなのかというところ、多分ここがもう一つ伝わっていないのかなと、また、私自身もうまく伝えにくいなと思っているところです。今の点は、先ほどのところの感想になります。

(2) 情報、時間、アテンションについては、13ページに記載されている内容、方向性に特に異論ありません。

(3) 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きましても、14ページに記載されている内容、方向性に特に異論はありません。

(4) 事業者の把握可能性についてですが、15ページの(4)のタイトルとして記載されている事業者の把握可能性の要素、契約目的、生活状況・財産状況、依拠する者は、主として契約内容について配慮する要素であると考えられますが、勧誘段階での配慮は行為規範として求められるものであり、消費者の適切な判断を困難な状態に陥れてはいけない、適切な判断に資する行為規範として求められる配慮には、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だけでは不十分だと思います。

事業者と消費者との間には情報・交渉力の格差があること、消費者は多様な脆弱性を有すること、事業者は健全な市場環境の中心的な担い手であることからしますと、行為規範として求められる配慮には、事業者が知ることができただけではなく、知るべき事情、知っておくべき事情を基にすることを基本とすべきではないかと考えます。この行為規範としての配慮の要素は、契約内容としての配慮の要素に影響、関係するものであり、15ページの米印には、消費者の属性的脆弱性がうかがわれる場合には、その属性に応じた対応が求められると記載されていますが、これは行為規範の配慮の要素が、契約内容の配慮の要素に影響、関係する典型例にすぎず、属性的脆弱性の場合に限られるものではないと思います。事業者側からすると、では、どうしたらいいのかと不安になることは理解できますので、2つ目の矢羽根に記載されているように、官民協議会で知見を持ち寄り、指針の作成、運用状況の確認、見直し、要は指針のPDCAを行っていくことは1つの方法だと考えます。

(5) 行為規範・契約内容規範に正当化要素を組み合わせる仕組みについてですが、第3回検討会で、有効・無効について評価の余地を伴う契約は、契約条項のみではなく、行為についてもあり、法の隙間をなくすために、双方についてグレーリストとして充実させることが必要だという意見を述べました。

16ページの3つ目の矢羽根で、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はミニマム・スタンダードとベスト・プラクティスの*i*、*i'*で、契約内容に係る

ものはii、ii'で取り入れることが可能と考えられるのではないかと記載されています。

資料記載のとおり、ミニマム・スタンダードとベスト・プラクティスは、行為規範と契約内容の双方について配慮の対象としており、行為規範としてのi、i'と契約内容に係るものはii、ii'を活用した上で、正当化要素との組合せにより、優良な事業者の創意工夫と、法の隙間をなくすこととの調整が可能だと考えます。

なお、16ページの1つ目の矢羽根では、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記載されている点については、公正競争規約のように法あるいは下位規範において、事業者団体に自主規制とを接合させる方法も考えられますし、次の(6)配慮規定の役割・効果とも関係しますが、配慮義務違反について、直接民事法上の効果に関する規定や行政処分に関する規定を設けないとするならば、ソフトロー等の活用が消費者の権利義務に直結することにはならないとも考えられます。ただし、この場合においても、ソフトローの正当性担保のためには、やはり法と接合されたものがより適切だと考えます。

(6) 配慮規定の役割・効果について、17ページの2つ目の矢羽根の2ポツの部分で、配慮規定による期待できる効果として、健全な市場の形成に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、そのような事業者の取組が評価されることも期待され、好循環につながると記載されています。ここに記載されていることは、そうとも言えるだろうと思いますし、好循環につながるという点も、理屈ではつながるだろうと思いますが、実際に好循環するように動くか、可視化されることで好循環の推進力になるかと考えると、その間にもう一工夫というか、仕組みが必要ではないかと思います。

まず、健全な市場の形成に積極的に取り組む事業者が可視化されると、実際に消費者に支持・選択されることに単純につながるかということについて、よく分かりません。最初の1.のところでも述べましたが、優良な事業活動が選ばれる健全な市場というのは、優良な事業活動を行っている事業者が報われる、損をしないという市場であり、健全な市場の形成に積極的に取り組む事業者が支持・選択されるのを待つだけではなく、健全な事業者と悪質事業者の違いが可視化され、悪質事業者が積極的に排除されることと相まって、健全な事業者が支持・選択されること、そして、中間層の事業者が健全層に移行していきうとする推進力が働くのではないかと思います。

健全な事業者と悪質事業者の違いの可視化に関しては、自主規制等のソフトローの機能として、パラダイムシフト報告書では、健全な事業者の予見可能性を確保し、業界の知見や実態を反映しながら新たな手口に機動的に対応するルール設定を図る手法や、健全な事業活動を行う事業者を見える化する仕組みを活用することで、悪質事業者、悪質商法をあぶり出すことも考えられると記載されています。法と接合し、正当性が担保された事業者団体のソフトローの活用により、悪質事業者をあぶり出し、すなわち可視化して、それに対処していくことで、健全な事業者の取組が評価されることも期待され、好循環につながるのではないかと考えます。

そのためにも、第3回検討会の場合でも述べましたが、消費者契約法における配慮義務について、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認していくことが必要だと考えますし、悪質事業者への対処については、まさに行政と健全な事業者と消費者団体とが共創協働できる場面ではないかと思います。

この点に関して、18ページの最後の段落で「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のではないか」と記載されています。広範な対象に対する実効性というのは、消費者庁のリソースの問題だろうと思いますが、適格消費者団体のリソースは、人的にも資金的にも限られているのは、消費者庁の比ではありません。論点整理でも適格消費者団体による差止請求の活用が記載されていますが、安易なアウトソーシングとならないように、官も民も限られたリソースを活用して、双方ができることをやる仕組みを構築すべきだと思います。行政には、消費者契約法の抜本的改正に併せて、官民双方のリソースの増強に向けた取組を行っていただきたいとお願いしたいところでございます。

1点、よく分からなかったもので、ここは事務局に教えていただきたいのですが、18ページに行政措置を行うことについての課題として記載されている、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とは、こういったことを言っているのかというところを教えてください。

以上です。

○山本座長 ありがとうございました。

最後のところで御質問があったのですが、この点は。

○古川消費者制度課長 御質問ありがとうございます。

いろいろと、ここは本当に消費者庁所管だけではなくて、消費者法制全体の中で行政措置をしているいろいろな法律がほかにありますので、その関係性を端的に述べているだけでありまして、例えば特商法なら、そういうふうにより処分権のある強い法律は消費者庁が所管しておりますので、そういったところの関係性というだけのことであります。全体の消費者法制のマッピングということです。

○山本座長 今の点ですか。お願いします。

○二之宮委員 分かりました。そうすると、それは、これから行政措置を構築しようというところに、こういった課題があるというよりも、構築する前に整理が必要だという捉え方でよろしいのでしょうか。

○古川消費者制度課長 整理というか、消費者法制度はいろいろな法律がありますので、その全体のマッピングの中で、まさに座長からもいろいろと御指摘いただいているところでありますけれども、それぞれの法律で、どの法律を使うのが一番望ましいのか。特に処分権限をつけるときに、消費者契約法という法律につけるのが本当に適切なのだろうかというのは、どちらかというところと慎重にというか、ほかの法律を優先してやるという場面があるのではないかなと思っていますところでございます。

○山本座長 ありがとうございます。

ここはかなり多岐にわたっていますけれども、ほかにございますでしょうか。

佐藤委員、お願いします。

○佐藤委員 ありがとうございます。

配慮規定の設定に関しまして、健全な事業活動が阻害されることのないようにする必要があるというのは、従前申し上げているとおりでございます。そのような観点から、更なる検討事項に関しまして、健全な事業活動が阻害されるおそれがあるのではないかという懸念がある点につきまして、述べさせていただきたいと考えております。

まず1つ目、配慮を求めるべき場面につきましては、契約の履行や終了場面にまで一般的に拡張するのではなく、勧誘の場面に限定して整理すべきであると考えております。事業者の実務では、予約注文であったり受注生産、定期配送、サービス利用開始前の申込みなど、契約締結後から履行までに一定期間が空くような取引も広く存在いたします。これらの通常の取引にまで配慮義務が及びますと、どの時点で、どのような説明や確認、対応が必要となるのかというところが不明確になりまして、事業者に過度な確認負担や運用の負担を生じさせるおそれがあるのではないかと懸念しております。

また、契約終了の場面につきましても、解約料や解除に関する情報提供や説明の規律につきましても別整理されているところかと思えますし、継続的契約についても、別途議論する予定であると思っておりますので、今回の論点整理のところでは終了場面まで含めて配慮義務を広げる必要性は乏しいのではないかと考えております。

また、配慮義務を求めるべき場面につきましては、契約締結時か履行段階かなどの時点だけではなく、配慮を求めるべき契約に該当するか否かの配慮も必要ではないかと考えております。例えば、定型的な低額な取引については、消費者の脆弱性が問題とならない場面も想定されると思えますけれども、そのような場面についてまで配慮を求めることになると、事業者に対して過度な負担になるとも考えられるだけではありませんで、消費者にとっても、日常的な取引であるにもかかわらず、手間が増えて、円滑な取引が阻害されるおそれがあるのではないかと考えております。

2点目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消費者契約との関係についてですけれども、実務上、アテンションを提供する取引につきましてもは多様であるということで、一律に切り出して規律をすると、対象範囲が不明確となってしまうおそれがあると思っております。問題がある場面につきましては、現在の不当勧誘であったり、重要事項の説明であったり、消費者契約一般の枠組みで対応が可能であると考えておりますので、アテンション・エコノミーにつきましては、既存の規律で対応することを基本として、今後も社会的な議論などを踏まえながら慎重に検討すべきではないかと考えております。

3つ目の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きましては、先ほども若干申し上げましたが、第三者への確認の仕組みを検

討すること自体は理解できますけれども、確認先を一律に扶養義務を負う者とするについては、慎重にすべきではないかと考えております。扶養義務者には、親や子、兄弟、姉妹などが含まれ得るかと思えますけれども、実際に誰が生活を支えているか、本人と連絡関係があるか、本人が契約内容を知らせることを望むかというところは事案によって異なると考えております。

事業者が契約締結時に扶養関係を調査・判断することは実務上困難ですし、先ほども申し上げましたとおり、個人情報やプライバシー保護の観点からも負担が大きいと考えております。また、第三者確認を行う相手も、その者が真に第三者と言えるか、本人の意思に反して契約締結を知らせることにならないかを担保する仕組みが必要となると思っております。この点を明確にしないまま義務化すると、事業者の運用の負担が過度に大きくなるのではないかと考えております。

したがって、確認先を扶養義務者に限定、義務づけるのではなくて、本人の同意を前提に、本人が希望する信頼できる第三者に相談・確認する機会を確保するという点にとどめるべきではないかと考えております。また、当該利益の保護について、当該第三者の存在を認識していない事業者が責任を負うべきかという点につきましては、強い疑問もございまして、この点につきましても、現在の民法をはじめとする契約法の関係で、その正当性が維持され得るのかにつきましては、慎重に検討していただきたいと考えております。

4点目ですけれども、事業者の把握可能性のところになります。こちらは第三者による悪用のおそれにつきましては、事業者が積極的に家族関係や生活状況を調査すべきという趣旨ではなくて、事業者が契約締結時に知り得た、又は通常の対話の中で知り得ることができた事情を前提に必要な配慮を行うものとして整理していただきたいと考えております。

また、取引の必要性の名の下に、消費者のプライバシーに過度に踏み込む情報取得が行われますと、場合によっては悪質な事業者が悪用されるおそれもあるというのは、以前からあります。

特に高額契約についてですけれども、消費者の生活に与える影響が大きくなり得るため、高齢者、障害者の特性に応じた説明や確認を求めること自体には、合理性がないとは言えないのだと思います。また、事業者があえて聞かなければ、配慮義務を免れ得るような制度設計にしますと、実効性を欠いて、潜脱を招くおそれもあると思いますし、他方で、生活状況や財産状況、依拠する者といった私的領域に属する情報まで一律に把握することを前提とすると、必要性を超えた情報収集を正当化しかねないと思います。したがって、これらの事項につきましては、一般的・包括的な確認事項から外していただいて、事業者が契約締結過程で現に認識した事情又は通常の応対の中で明らかとなった事情に基づいて、個別具体的に対応するものと整理していただきたいと考えております。

したがって、事業者側といたしましては、過度な調査義務であったり、一律の第三者確認義務には反対いたしますけれども、契約金額とか取引内容、勧誘時のやり取りなど

から具体的な懸念を認識し得る場合には、追加説明であったり、意思確認であったり、相談機会の確保などの合理的な配慮を行うという範囲に限定して整理することはあり得るのではないかと考えます。

特に、デジタル取引につきましては、消費者が明示的に提供するアカウント情報のほかに、取引履歴であったり、ウェブサイトの行動ログなども大量に保有している中で、事業者がデータベースの中のあらゆる情報を横断的に把握しながら処理をするというのは現実的ではありません。積極的に調査することまでを求めるものではなく、事業者が知ることのできた事情を基にすることの定義につきましても、データの保有を根拠に、このような範囲が暗に拡張されるようなことがないようにしていただきたいというところ、事業者が知ることができる場合も限界がありますし、対応できる範囲にも限界があるということを念頭に置いて検討いただきたいと考えております。

5点目になりますけれども、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の関係です。ソフトローとして指針を設けるような場合につきまして、民事法上の効果や行政処分を直接伴わないグレーリストであることを明確にしていきたいと考えております。事業者の結果責任を負わせるような解釈を排除した判断基準を明確に定めるとともに、萎縮的效果を生じさせないようにしていただきたいというところでございます。

あわせて、法律上明確に定められているわけではない指針であったり、業界団体の規約、適格消費者団体などの評価につきまして、契約の有効性にそれを直結させますと、契約の安定性に関して疑念を抱く事業者もいるというところもございますので、それらが適合しないことをもって契約は有効ではないと評価するような仕組みとはならないように、取引の安定性にも留意いただきたいところでございます。

最後に、配慮規定の役割・効果でございます。配慮規定の効果につきましては、民事法上の取消し無効などの効果であったり、行政処分に関する規定を設けるべきではないのではないかと考えております。指導や助言、相談・監督といった行政措置についても、消費者契約法に位置づける必要性が乏しいのではないかと考えております。

消費者契約法につきましては、基本的に消費者契約に関する民事ルールを定めた法律であるというところですので、事業者の自主的取組を促す努力義務に留めていただきたいというところでございます。

配慮の内容につきましても、消費者の属性や取引内容、契約金額によりまして、個別性が高いところがございますので、一律に判断することも困難だと思います。これに民事効や行政対応を結びつけますと、事業者に過度な確認、厳格化を強いることになりまして、通常の取引実務にも大きな負担を生じさせるのではないかと考えております。特に取引当事者である事業者にとって、消費者の家族関係やその生活状況を取引の場面で正確に把握して、評価することは困難であるというところもございます。まして契約当事者ではない者にとって、これらの事情を把握・評価することも一層難しいと考えております。

あわせまして、仮に取引基盤提供者を配慮規定の対象に含める場合につきましては、その配慮義務の内容についても慎重に検討するべきであると考えております。取引基盤提供者につきましては、通常、個々の契約締結過程や消費者との具体的なやり取りを直接把握しているわけではないと考えておりますし、取引当事者である事業者と同一の配慮義務を負わせることもないのではないかとこのところもございます。取引事業者である事業者と取引基盤提供者につきましても、配慮義務の内容を分けて考えることもあり得るのではないかと考えております。

上記を踏まえまして、配慮規定につきましては、民事法上の効果、行政処分、行政的な指導や助言、勧告などを伴わない努力義務として整理をしていただきたいと考えております。

以上になります。

○山本座長 ありがとうございます。

先ほどの二之宮委員のお話と、それから、1. と2. のところでいただいた御意見からいたしますと、(1) と(2) については、結果的に今のところあまり御異論がなかったかと思えます。(3) 以下については種々の御意見がありました。(3) と(4) はかなり関わっているのですが、特に(4) については、現在の案におきましては、事業者が知ることができた事情を基にするのが原則で、ただし、契約類型によっては、例えば、生活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ついては、状況の把握に事業者が必要な範囲で努めるようにという形で、指針のレベルで決めていくことになるかと思えます。

これがここに書かれている案で、二之宮委員が言われていたのは、一般論として、むしろ知るべき事情を把握するようにすべきだという御趣旨ですか。

○二之宮委員 おっしゃるとおりで、個別具体的なというよりも、現代取引社会において多様な脆弱性を踏まえたときに、その脆弱性の種類には類型としてこういったものがあるのかというところは、パラダイムシフトの報告書でも一定程度整理されています。そこをぎりぎり詰める必要まではないですけれども、現代社会においてこういったところは配慮すべき、そのためにはこういったところは認識しておくべきという一般論としては言えるのではないかとこのところは、ある程度線引きができて、その具体的な中身は指針等で定めるということも可能だろうと思えます。それを知ることができたところで枠をはめてしまうと、これぐらいのことまでは知っておいて、配慮していただきたいということができなくなるのではないかとこの意味で述べた意見です。

○山本座長 むしろ一定のことは、一般的に事業者側が積極的に調べるべきということですね。

○二之宮委員 調べるということも、個別具体的なことに応じて調べるということまでは求めておりませんけれど、取引社会において、こういったものを売るときに、こういった年齢層の人たちにこういうサービス・商品を売るということであれば、こういったこ

とぐらいまでは知っておいていただきたい。業界ルール、業界水準としてというところは線が引けるのではないかということを述べました。

○山本座長 原案では、一定の契約類型について、こういうことを事業者はある程度把握するべきだという方向で書かれているけれども、むしろそれを一般的にという御趣旨かと承りました。

それから、佐藤委員が言われたのは、事業者が知った場合で、実は配慮すべき消費者であるのではないかということが分かった場合には、もう少し確認するというところまでは、するべきではないかという御趣旨で言われたのでしょうか。それ以外の場合は、事業者側から積極的に情報を調べる必要はないという御趣旨で言われたのですね。

○佐藤委員 積極的に調べることは難しいのではないかという趣旨で申し上げております。また、事業者の善意で行うということはあるかと思えますけれども、そこを義務的な内容とするところまでは難しいと思っておりますし、そういったものにつきましては、ベスト・プラクティスのようなものとすることはあるのではと思いますが、それ以上のところはなかなか難しいのではと考えております。

○山本座長 分かりました。ベスト・プラクティスとしてはあり得ると。ただ、ミニマム・スタンダードとしては求めることができないという御趣旨ですか。

○佐藤委員 そのとおりです。

○山本座長 分かりました。

それから、16ページの(5)は、議論がいろいろな方向に行っていたので、むしろ(6)のほうからがいいですかね。17ページの(6)について、優良な、積極的に取り組む事業者等が可視化され、好循環につながるということの部分について、一般的に消費者契約法において配慮規定を設けるだけではそうならないのではないかというのは、そのとおりかと思えます。つまり、先ほど申しましたように悪質事業者をあぶり出す仕組みが必要であるということと、それから、官民協議会等と関連づけることもあるし、消費者庁が主導することもあるかと思えますけれども、積極的に取り組む事業者の模範的な例等を示すとか、さらに突っ込んで言えば、表彰制度を設けるとか、そういったことかと思えます。消費者契約法をただ単に変えるだけでなく、もう一工夫必要というのはおっしゃるとおりかと思えますし、そういうことで事務局の理解としてもよろしいですか。

○古川消費者制度課長 そこは、もちろんいろいろな方法論があらうかと思えますので、今の御指摘も踏まえながら、まさに検討会の御意見を踏まえて、どういうふうにするかという実務に落とし込むということかと思えます。

○山本座長 ありがとうございます。

それから、効果のところ、現在の案は18ページにありますように、民事上の効果に関する規定、それから行政処分に関する規定を設けないということが原案になっております。ただ、公表等の措置は、法定しないとできないのですが、後から出てきますように、指針は消費者庁が定めることを想定しているのですね。そうすると、一般的にこういう場合は

指針で認められるのかどうかという照会等があつて、それについて消費者庁が一定の一般的な見解を述べるというところまでは、指針の策定権限が消費者庁に認められれば、行われるのだろつと思ひます。行政指導についても、現在の普通の考え方によると、特別な法律上の根拠がなくてもできるのですが、そこからさらに突っ込んで、例えば違反した場合に公表するとか、あるいは処分することになると、法律上の根拠が必要になり、現在の案は、そこまでは設けないということかと思ひます。

それから、民事上の効果を直接認めないということですが、他の民事上の規定、不法行為とか契約に関する規定の解釈適用上、配慮義務に違反することが考慮されることはあり得ると思ひます。ただ、直接契約を無効にする等のことは、配慮規定については規定しないということかと思ひますが、それはそれでよろしいですか。事務局のほうで何か。

○古川消費者制度課長 御指摘いただき、まとめていただきありがとうございます。特段異存ございません。

○山本座長 その上で、現在の案は、ミニマム・スタンダードについては配慮しなければならない。ただ、今申し上げたような直接的な効果までは持たない。ベスト・プラクティスの方は、まさにベスト・プラクティスですので、そういうふう to 努力してください。けれども、努力してもできないこともあることが前提になっています。現在の案は、ベスト・プラクティスは努力義務、ミニマム・スタンダードは配慮義務。ただ、配慮義務があるからといって、直接契約が無効になるとか、行政処分の仕組みを設けるとか、そこまでは現在の案では定めないことになっています。佐藤委員がまず言われたのは、努力義務にとどめるべきだと。つまりミニマム・スタンダードを想定しないで、ベスト・プラクティスだけを定める形にすべきということでしょうか。現在の案でも、契約の効果を否定するとか、あるいは行政処分の対象になるという意味での義務を定めることにはなっていないのですが、そうではなく、さらに努力義務に全部とどめるべきだという御趣旨で言われたのでしょうか。

○佐藤委員 ありがとうございます。ミニマム・スタンダードにつきましては、先ほども述べましたとおり、いろいろな影響が大きいと考えております。したがひまして、基本的には努力義務ということになるのではないかと考えているというところで意見を申し述べさせていただきます次第でございます。

○山本座長 契約の効果を直接否定する規定ではないとしても、義務を定めることはできないとお考えですか。

○佐藤委員 そうですね。もしくは先ほど第1.の2.のところでおし上げさせていただきましたけれども、ミニマム・スタンダードの規定の仕方というところがあったかと思ひます。ですので、ミニマム・スタンダードの規定の仕方によりまして、配慮義務というところも重要ではないかと思ひますけれども、そこはどちらかなのかなというふう to 考えているところになります。

○山本座長 分かりました。ありがとうございます。

それでは、さらにございますので、片山委員、その次に坪田委員でお願いします。

○片山委員 片山です。今日はオンラインでの参加となりますので、どうぞよろしくお願いいたします。

私からは簡単に2点です。1つ目は12ページの配慮を求めるべき場面というところですが、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り、特に契約の過程を限定する必要がないのではないかと考えておりますので、よろしくお願いいたします。

あと、先ほどの配慮規定について、やはり私も行政が関与して、きちんと守らせるということが重要であり、そうした仕組みをぜひ御検討いただければと思いますので、よろしくお願いいたします。

以上です。

○山本座長 すみません。私の不手際で時間がだんだんなくなっておりますけれども、坪田委員、お願いします。

○坪田委員 プリンシプルとしての配慮義務ということには賛成です、ということを前提で意見を述べさせていただきます。

15ページですけれども、事業者の方々の御懸念は十分に理解できますが、これは目的に照らしたやり方とか考え方の問題ではないかと考えております。事業者が知ることができた事情であると、知ることができませんでした、でošimaiになってしまう可能性があると考えております。個人情報の問題は非常に重要ですが、しかし、事業者であれば、プロとして一定の、この取引におけるリスク、また実際に発生しているトラブルについては、消費者からの問合せや苦情により把握できているはずと考えております。また、そういった取引をなりわいとしてやるからには、知っておくべき事項というのは一定程度あると考えております。そうしないと、事業者にとっても円滑な商売の妨げになるのではないかと思います。したがって、事業者として知っておくべき事情、注意を払えば知ることができたはずの事情とするべきと考えています。

それから、17ページですが、「消費者が安心・安全に取引できる環境の形成により」とあり、「消費者に支持・選択され」とあります。これは理想的な内容ではありますが、これは自律した消費者、自律には二通りの漢字がありますが、いずれにしても自律した消費者が支持・選択をすればかなう好循環です。

しかし、消費者は時として脆弱であり、合理的な行動ができない、バイアスがかかるということが前提となっています。そうすると、好循環のサークル、輪のほかに悪循環のサークルができており、そこに巻き込まれる消費者もいると考えられます。これをできるだけ防ぐには、さきにも述べましたが、悪質な事業者を排除することが一方で必須であると考えております。優良な事業者が報われることと、悪質事業者の排除というのは車

の両輪であり、優良な事業者のビジネスの推進のみで、優良な事業者による好循環を待つだけではなく、同時に悪質事業者を排除していくこと、これは消費者法制度の中で、他法令との関連ということも先ほど出ましたが、いずれにしても、必須と考えております。

以上です。

○山本座長　ありがとうございます。

時間がもう若干過ぎてしまっているのですが、切りのいいところまでは御意見をいただきたいと思います。第2．と第3．のところはもう時間がございませんので、次回にいたしますけれども、そこまでであればお願いします。

土井委員、お願いします。

○土井委員　ありがとうございます。時間もないので、論点を絞って申し上げます。

先ほど佐藤委員から努力義務というお話があったのですが、多分、観点が違うだけで、私も、ミニマム・スタンダードのi-2)に関しては努力義務にとどめたほうが良いと感じています。ここに書かれている種類の契約をすることがある事業者、該当するような取引をする事業者は、全体の中でも極めて少ないであろうと思っております。その内容に関して、消費者取引全体を統括する消費者契約法の中で、ミニマム・スタンダードとするということは、かなり難しいかなと思っております。その観点から、今の案のままで、これをプリンシプルとするのであれば、努力義務ぐらいにとどめたほうがいいのだろうなと思います。

ただ、一方で、事務局も工夫されて、多くのこれにあまり関係ない取引が影響を受けないようにする観点で、検討事項の(4)の事業者の把握可能性というところで、要は、例えば通常の物品のやり取りだけでは、こういうところは関係ないわけですので、そういった取引は関係ないですよということで、把握できるところまでのことで、こういうことが理解できるような契約に関して配慮義務を設けたいといったことなのだろうと思います。それですら、いろいろ御意見はあろうかと思っておりますけれども、正直、今のミニマム・スタンダードの内容をもうちょっと一般的にするのか、あるいはそこから出る対象の契約、いわゆる知ることができるようなタイプの契約のみを対象にするということをはっきりさせないと、今の段階では、我々の事業者の負荷がどこまでなのかというのが読めないで、努力義務にとどめた方が良いとかそういう意見になってしまうのかと思っています。具体的に対象とする契約を絞り込んでみれば、これは一部の事業者のみが該当するけれども、今の世の中の的に重要なことであるので、配慮義務ということにすることもできるのではないかと考えております。この点だけ申し上げます。

以上です。

○山本座長　ありがとうございます。

今、土井委員にまとめていただいたので、私から申し上げることもないのですが、特に(4)の情報収集について、いろいろな御意見がありました。伺っておりますと、配慮規定一般の効果というよりも、とりわけこの部分について、法規定になるか、あるいは指針

レベルの話になるかもしれませんが、どれぐらいのレベルの情報収集、あるいは情報の取得可能性を考えるか、どれぐらいの業種、契約の類型を想定するかというところが、事業者側からの懸念点であり、他方においては、ここをもっと広げるべきでないかという議論がありました。次回以降、さらに議論できればと思っております。

どうぞ。

○二之宮委員 二之宮です。

先ほどの（４）のところ、今の情報のところで、私は、知ることができただけではなく、知るべき事情、知っておくべき事情も基にすべきだという意見を述べましたが、これは何も優良な事業者に負荷をかけるという趣旨ではなくて、中間層、規範意識が乏しい事業者をいかに優良層、健全層へ促していくのかと考えたときに、事業者団体に属さないで好き勝手やっている事業者を念頭に置くと、知ることができただけではなくて、きちんと業界団体をつくって、自分たちで一生懸命自主ルールをつくって、そこに入っているところはそれを守っていく、よりよくしていこうと、そこでは知るべき事情、知っておくべき事情を得られることとなります。事業者団体に入っていない事業者、単に知ることができた、できないという個々の事業者毎に個々の事情だけを見ていくこととなると、知ることができない事情に事業者団体に属さない事業者は配慮しなくてもよいかのようになり、健全層へ移行していくのを促していく動きがつかれないのではないかと考えて、先ほどの意見を述べました。それを促しつつ、さらに極悪層は排除するというところがセットで要るのだろうと考えて述べた意見です。

○山本座長 ありがとうございます。今おっしゃっていただいたように、私は意見が対立するような形で申し上げましたけれども、実はそうではなく、具体的にこういう場合を規律の対象にするというように議論していくと、実はあまり違うことを考えていないという可能性もあるかと思います。さらに少し具体的な場面を想定して議論すると、方向性が見えてくるという気もいたしました。ありがとうございます。

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。

時間が超過していますので、３．について申し上げたいことがあります、もしよろしければ、次回の冒頭ということでも構いませんが、いかがいたしましょうか。

○山本座長 そうですね。３．というのはどこですか。

○カライスコス委員 更なる検討事項というところについて、先ほどちょっと留保いたしました、もし時間との関係で難しいようでしたら、次回の冒頭部分でも構いません。

○山本座長 それでは、次回でもよろしいですか。今までに何か出ていた意見についてですか。ほかの点ですか。

○カライスコス委員 そうですね。少し時間がかかりそうですので、次回で。

○山本座長 そうですか。では、次回に。すみません。大変申し訳ございません。

○カライスコス委員 いえ、ありがとうございます。

○山本座長 それでは、これで本日の検討会は終了させていただきます。

それでは、事務局からお願いします。

○古川消費者制度課長 本日はどうもありがとうございました。すみません。時間配分をこちらがうまく設定できていなかったせいで、尻切れトンボの形になってしまいまして、誠に申し訳ありません。次回はこの論点の続きもお願いしつつ、対応していただければと思っています。

次回の開催につきまして、日程等につきましては、また追って御連絡を差し上げたいと思います。

以上です。

○山本座長 それでは、これで本日は閉会とさせていただきます。

お忙しいところをお集まりいただき、大変熱心に御議論いただきまして、どうもありがとうございました。これで終了いたします。