

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5回 議事録

消費者庁消費者制度課

第5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18日（木）9時00分～12時04分

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

3. 議 題

- ・「解約料」の実態を踏まえた実効的な仕組み
- ・消費者の多様な脆弱性への対応として必要な規律（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）

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、後藤元委員、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、梅澤政策企画専門官

○古川消費者制度課長 それでは、定刻を少々過ぎましたが始めさせていただきたいと思います。

皆様、お忙しいところ、本日は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5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、佐藤委員、坪田委員、土井委員、二之宮委員、平井委員、山下委員には会議室にて、加毛委員、カライスコス委員、垣内委員、後藤委員、西内委員にはオンラインにて御出席いただきます。あと片山委員も、ただいま電車遅延で遅れるという御連絡をいただいております。後藤委員におかれましては11時頃御退席予定と伺っております。

大屋委員、北島委員におかれましては、本日、御欠席ということで御連絡を頂戴しております。

それでは、以降の議事進行を山本座長にお願いしたいと思います。

よろしくお願いいたします。

○山本座長 それでは、本日の議事に入ります。

本日の議事は、「『解約料』の実態を踏まえた実効的な仕組み」と、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の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。この大きな2つのテーマについて御議論いただければと思います。前回若干積み残しがございましたが、これは次回以降に扱うことといたします。

それから、私、本日は大学の都合との調整がつかず、途中で30分～40分程度中座をさせていただきます。その間の進行につきましては山下座長代理にお願いをするということにしたいと思います。恐らく前半の議論の中の後半といいますか、その辺りは山下座長代理にお願いをするということになるかと思います。

それでは、まず第1のテーマであります「『解約料』の実態を踏まえた実効的な仕組み」について事務局から説明してもらい、その後、質疑応答、意見交換を行いたいと思います。

それでは、お願いします。

○島袋企画官 それでは、事務局から御説明いたします。お手元の資料1もしくは投影されている画面を御覧ください。

今回は「『解約料』の実態を踏まえた実効的な仕組み」についてからでございます。

2ページをお願いいたします。

論点整理の項目を抜粋しておりますけれども、今回は赤枠で囲んだ部分、「第3.『解約料』の実態を踏まえた実効的な仕組み」を御議論の対象としております。

次のページをお願いいたします。

続きまして、3ページ～7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、時間の関係もございますので、絞って御説明したいと思います。

まず、3ページですけれども、消費者契約法第9条第1項第1号の意義について、民法

の規定との関係を含めて整理をしております。

4 ページをお願いいたします。

4 ページでは、本検討会に至るまでの第9条についての検討経緯をまとめております。消費者契約法第9条第1項第1号については、長年にわたり検討がされてきたこと、その中で様々な課題が指摘されてきたこと、また、3つ目の○のとおり「解約料の実態に関する研究会」を開催しましたけれども、こちらで整理された視点も記載をしております。

5 ページを御覧ください。

論点整理では、「解約料」については、「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」と、2. 「「解約料」条項の説明に関する既存の制度の拡充」の双方又はいずれかにより対応することが提案されておりました。

6 ページをお願いいたします。

論点整理の御紹介ですけれども、「1. 「解約料」条項に係る規定の見直し」については、解約料をめぐるトラブルが生じることを可及的に防ぐことにあるということが確認をされ、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ということについて、A案とB案について整理をされました。

下に概要を書いていますけれども、A案は、第9条第1項第1号の規律について、事業者が立証責任を負うものとし、また、価格差別目的の「解約料」について、従来の「平均的な損害の額」を基準とした規律によらない形で、合理性を説明可能とするための新たな基準を設ける考え方でございます。

B案につきましては、第9条第1項第1号の規律の下で、原状回復賠償に相当する部分等については消費者が立証責任を負うものとし、それ以外の部分については事業者が立証責任を負うものとする考え方でございます。

2つ目の○のとおり、第3回の検討会では、それぞれの案に対して主に記載のような指摘がございました。

A案については、第9条第1項第1号の規律について、事業者に立証責任を課すことが可能か、また、価格差別目的の解約料について潜脱の危険性があるのではないかとということでもございました。

また、B案については、「原状回復賠償に相当する部分等」を適切に画し、「平均的な損害の額」の立証責任を消費者と事業者に分配することが可能であるか、また、特に訴訟の場面においてですけれども、現状からどのように変わるのかといったことでもございます。

そこで今回は、A案、B案の具体的な規律のイメージを踏まえ、更に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しております。

7 ページをお願いいたします。

また、論点整理で「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、「解約料」についての理解を促進しトラブルを抑止する観点から、「解約料」条項の説明に関する既存の制度を拡充することが提案されておりました。

第3回検討会では、「解約料」についての情報提供の重要性及び既存の制度を拡充するという方向性について概ね賛同されたと理解をしておりますけれども、その上で、事業者が情報提供すべき場面、事業者が提供すべき情報の内容について検討が必要との指摘がございました。

そこで、今回は、具体的なイメージを踏まえ、どのような内容で既存の制度を拡充することが考えられるかについて御検討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。

また、一番下の○ですけれども、トラブルの予防・解決等に役立つという観点から、「『解約料』条項の説明に関する既存の制度の拡充」に加えて、事業者・事業者団体が定める自主規制等の活用についても併せて御検討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。

8ページ以降が具体的な検討事項でございます。

「第1. 「解約料」条項に係る規定の見直し」のうち、1. がA案についてでございます。2つ目の矢羽根ですけれども、第9条第1項第1号の立証責任を事業者が負うこととなる形での規律の見直しと、価格差別目的の解約料についての新たな規律を組み合わせる形で、「解約料」条項に係る規定の見直しを検討することが考えられるのではないかとしております。

次のページ、9ページをお願いいたします。

(1) が第9条第1項第1号の立証責任を事業者が負うこととなる規律のイメージでございます。そのイメージといたしまして、消費者契約の解除に伴う損害賠償額の予定条項・違約金条項、すなわち「解約料」条項ですけれども、これらを合算した額が「平均的な損害の額」を超えない場合に有効とする。また、「平均的な損害の額」を超える場合には、当該超える部分について無効となるという内容が考えられるかというものでございます。

この場合の事業者・消費者双方の主張のイメージについて、事例を基にお示しをいたします。

事例といたしましては、消費者が事業者との間で物品Aの売買契約を締結したが、物品Aの引渡しの前に消費者が本件契約を解除したので、事業者が本件契約の「解約料」条項に基づいて、「解約料」として1万円の支払いを請求したという事例でございます。こちらは事業者が第9条第1項第1号の立証責任を負うということになりますため、まず事業者としては、水色のブロックのところですが、「平均的な損害の額」は1万円以上であるから、「解約料」1万円は「平均的な損害の額」を超えず、本件契約の「解約料」条項は有効であると主張すると考えられます。

これに対して、右側の緑色のブロックですが、消費者としては、「平均的な損害の額」は多くても3,000円程度であり、解約料1万円は過大であるといった主張をすると考えられます。

3つ目の矢羽根に課題という形で書いておりますけれども、この考え方においては、民

法第420条により損害賠償額の予定又は違約金を定めることが法的に許容されているにもかかわらず、消費者契約法ではこれらの条項が有効となる場合を「平均的な損害の額」を超えない場合に限定することになりますけれども、法的に妥当性があると考えられるかという形で記載をしております。

10ページをお願いいたします。

こちらの（１）と組み合わせる形で、（２）の価格差別目的の「解約料」に係る規律のイメージでございます。

規律のイメージですけれども、同種の商品又は役務について複数の合理的な選択肢がある場合には、当該選択肢のうち最も「解約料」が安いものについて、当該「解約料」が「平均的な損害の額」を超えない場合には、その他の選択肢における解約料については「平均的な損害の額」を超えないものと推定するといったものでございます。

２つ目の矢羽根ですけれども、論点整理で確認された「解約料」条項の役割を踏まえると、正当な価格差別目的の解約料が設定されている場合には、複数の合理的な選択肢から選択をする機会が消費者に保障されており、通常は消費者が安心・安全に契約でき、「解約料」をめぐるトラブルが生じにくいと考えられることから、価格差別目的の「解約料」に係る規律をこのような内容とし、要件を満たす場合の効果については、「平均的な損害の額」を超えないものと推定するということが考えられるかとしております。

11ページをお願いいたします。

こちらにも具体例をお示ししたいと思うのですが、要件として、まず複数の選択肢について、a) 消費者による選択の実績、また、括弧の中ですけれども、新たな選択肢を設ける場合には当該選択肢が将来選択され得ることの合理的な根拠、及びb) 適時・適切な情報提供を求め、c) 要件を満たす場合の効果については「平均的な損害の額」を超えないものと推定する規律とするということで、a 案に対して言われていました潜脱防止というものを図ることができるのではないかとという形で整理をしております。

イメージとして、まず事例を御覧いただきたいと思いますけれども、先ほどの事例とは異なりまして、消費者のYがX社の航空券を購入しようとしていたところ、航空券には表のとおり松竹梅の３つのプランがありますというところで、左側が松プランですけれども、運賃が２万5000円と最も高いわけですが、「解約料」は不要ですというものの、竹プランについては記載のような条件となっておりまして、右側の梅プランの方が運賃が１万円と最も安いわけけれども、「解約料」は運賃の300%の３万円であるというものでございます。消費者Yは梅プランを購入しましたが、キャンセルをしたのでX社がYに対して、「解約料」条項に基づいて「解約料」３万円の支払いを請求したという事例になります。

この場合、左下の水色のブロックですけれども、X社としては価格差別目的の「解約料」の規律を受けるため、同種の役務について松竹梅の複数の選択肢があり、いずれについても消費者の選択の実績があつて、適時・適切な情報提供をしたので、「複数の合理的な選択肢」があるということを主張いたします。

そして、松プランの「解約料」は0円であり、これは平均的な損害の額を超えないわけなので、梅プラン及び竹プランの「解約料」は「平均的な損害の額」を超えないものと推定され、これらのプランの「解約料」条項は有効であるということを主張すると考えられます。

これに対して、右側の緑色のブロックですけれども、消費者側は、梅プランの「解約料」3万円は運賃の1万円を超えていて、キャンセルしない場合の運賃額を超えており、これは「平均的な損害の額」を超えているので無効であると主張するということが考えられます。

こちらについては、場合によっては法律上の推定がかかるということですが、その推定が消費者側の主張によって覆る場面があるのではということを示したものでございます。

12ページをお願いいたします。

このような規律について、以下のi～iiiについて課題を書いております。

i が、同種の商品又は役務について適切に判断することが可能かどうか。

ii が、a の消費者による選択の実績について、適切な判断が可能であるか。

iii が、価格差別目的の「解約料」に係る規律の適用を受けるためには、複数の選択肢が存在することが前提となるけれども、そのような複数の選択肢を用意しない事業者がいることについてはどう考えるかということで、以前の検討会で御指摘があった部分を記載しております。

続きまして、13ページからがB案についてでございます。

B案のイメージをお示ししておりますけれども、今回こちらについては特定商取引法を参考に、このような内容とすることが考えられるかとしております。

まずは1つ目のポツのとおり、第9条第1項第1号と同様、「解約料」条項について「平均的な損害の額」を超える部分は無効としております。

これを前提といたしまして、2つ目のポツのとおり、次の区分に応じ、それぞれの損害については消費者が立証責任を負うものとする。例えば、次の区分に応じ、それぞれの損害については「平均的な損害の額」と推定するとしております。

この区分はi～ivに分かれておりまして、まずiが契約の解除後に物品等が返還をされる場合で、物品等の通常の使用料の額又は権利の行使により通常得られる利益に相当する額などとしております。

ii が契約の解除後に物品等が返還されない場合で、これは物品等の販売価格に相当する額ということで記載をしております。

iii が役務の提供を目的とする契約の解除が役務の提供の開始以降である場合で、提供された役務の対価に相当する額ということにしております。

最後、iv が契約の解除が物品等の引渡し等の前である場合で、契約の締結及び履行のために通常要する費用の額としております。

更に3つ目のポツのとおり、このページの下の方に書いてございますけれども、上記以外の損害については事業者が立証責任を負うものとするというものでございまして、i～ivが原状回復賠償に相当する部分等として消費者が立証責任を負い、それ以外については事業者が立証責任を負うというのがB案でございます。

15ページをお願いいたします。

こちらにも主張のイメージを記載しておりますけれども、事例は最初に御説明したものと同様で、1万円の「解約料」を請求する場合でございます。

まず、事業者としては、左の水色のブロックのとおり、「解約料」条項に基づき「解約料」1万円の支払いを請求すると主張いたします。

これに対して、真ん中の緑の部分ですけれども、消費者は物品Aの引渡し前に本件契約を解除したので、これは先ほど御説明したivのパターンに当たりますけれども、契約の解除が物品等の引渡しの前である場合に当たるということでございまして、この場合、契約の締結及び履行のために通常要する費用が原状回復に当たる部分になりますけれども、その費用は3,000円であり、3,000円が平均的な損害の額と推定されるので、「解約料」条項のうちこれを超える部分は無効であるということで主張をすることを考えられます。

右側が更なる事業者の反論ですけれども、それは幾つかのパターンがあり得ると思われまして、右側の3つのブロックで記載をしております。1つ目が、③-1のように契約の締結及び履行のために通常要する費用は3,000円ではなくて1万円以上であるという主張。2つ目、③-2が契約の締結及び履行のために通常要する費用は3,000円だけれども、このほかに損害7,000円以上が生じるという主張。③-3が契約の締結及び履行のために通常要する費用は5,000円だけれども、このほかに損害5,000円が生じるという主張、こういったものが考えられます。

16ページをお願いいたします。

この案についての課題ですけれども、i～ivの区分については、先ほど申し上げたとおり特定商取引法の第10条を参考にしておりますけれども、消費者契約は消費者契約一般を対象としており、消費者契約の目的となるものが多様で、業種や契約類型によって損害の項目や内容が様々であるところ、消費者が立証責任を負うこととなる対象について適切かつ明確に区分して規定することが可能かということで整理をしております。

17ページをお願いいたします。

次が、第2.「解約料」条項に係る規定の見直し以外の対応のうち、「解約料」条項の説明に関する既存の制度の拡充についてです。

1つ目の矢羽根は先ほど御説明したとおりですので割愛いたします。

2つ目の矢羽根で、「解約料」条項の説明に関する既存の制度について、こちらで整理をしております。

18ページをお願いいたします。

(1)が消費者契約法第3条の拡充(複数の選択肢を設ける場合の情報提供)について

です。第9条第1項第1号の見直しにおけるA案の考え方というのは、事業者が価格差別目的で「解約料」を設定する場合に、消費者が自らの選好に応じた価格プランを選択できるように、事業者に適時・適切な情報提供を求めるという考え方ですので、「解約料」条項の説明に関する既存の制度の拡充についても、それは共通するものではないかということにしております。

そこで、消費者契約法第3条において、価格差別目的の「解約料」を設定する場合を念頭に、契約締結に際し、同種の商品又は役務について複数の選択肢が存在する場合には、事業者は、消費者に対し、複数の選択肢についての情報を適時・適切に提供するように努めるといった内容の努力義務を定めることが考えられるかということでございます。

また、(2)ですけれども、消費者契約法第9条第1項第1号の見直しに合わせた第9条第2項及び第12条の4の見直しについてでございます。

第9条第2項は、事業者が消費者に対し、「解約料」条項に基づき「解約料」の支払いを請求する場合に、消費者から説明を求められたときは、「解約料」の算定根拠の概要を説明する努力義務を規定しております。

また、第12条の4は、適格消費者団体は、「解約料」の算定根拠を説明するよう要請することができ、事業者は、算定根拠に営業秘密が含まれる場合その他正当な理由がある場合を除いて、この要請に応じる努力義務が規定されておりますので、こういった規定を何らかに見直せないかということで提案をしております。

19ページをお願いいたします。

これらの規定は第9条第1項第1号の内容と関連をしているところ、仮に消費者契約法第9条第1項第1号の見直しについてA案又はB案が実現した場合、その内容に合わせてこういったところの努力義務を見直すことが考えられるかということで記載をしております。

20ページでございます。

2. 事業者・事業者団体が定める自主規制等の活用でございます。論点整理では、事業者・事業者団体が定める自主規制等については、トラブルの予防・解決等に役立つものであり、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されることがより望ましいものであると整理をされておりました。

他方で、第9条第1項第1号が「解約料」条項の有効性を規律する民事ルールであることから、こういった自主規制等を消費者の権利義務に直結させるということについては慎重な検討を要するという指摘もされておりました。

以前開催した解約料研究会においては、業界における「平均的な損害」の内容を詳細に分析することで、業界団体の消費者の信頼を確保しようとする事業者団体の取組、業界の実態を踏まえて情報提供の在り方等を明確化しようとする事業者団体の取組が確認をされ、また、業界における標準的な「解約料」の考え方を明確化し、消費者が信頼できる指針を明示することは、「解約料」の支払いに対する消費者の不満を減らす方法として有益であ

るといった指摘がございました。

上記を踏まえて、事業者団体が業界ごとの特性に応じて「解約料」の考え方を明確化する等の取組を進めることが期待をされるのではないかとしております。

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。

今回は、特にいわゆるB案について、かなり具体的にどのような事項を立証する必要があるかという点を示していただきましたので、更に議論が深められるのではないかと思いますけれども、御意見、御質問等ある方はお願いしたいと思います。いかがでしょうか。

二之宮委員、お願いします。

○二之宮委員 二之宮です。御説明ありがとうございました。

まず、よく分からなかったのが、9ページの3つ目の矢羽根のところに、A案は第420条により損害賠償の予定又は違約金の定めは法的に許容されているのに消費者契約法でこれらの条項が有効となる場合を「平均的な損害の額」を超えない場合に限定することになるが、法的に妥当性があると考えられるかと記載されています。ここは立証されない限り実体法的に有効ではない、すなわち無効である、あるいは無効となるのではないかということ想定しているのだろーと思います。

これはワーキンググループの中でも検討されたのかどうかよく分からない、されていたら教えていただきたいのですが、私の認識では突然出てきた感じがあります。なぜこういう疑問が起こったのだろーと考えていたのですが、立証責任を転換するということになると、第9条の規定をどう変えるのかというのをちょっと考えてみました。そうすると、第9条第1項第1号は現在、平均的損害を超える場合は無効だと書いているのですが、この第1号を契約の解除に伴う損害賠償の額を予定し又は違約金を定める条項が前段としてあって、後段は、当該条項に定める額は無効という書き方になるのかと思います。その上で、例えば第2項だとか項を替えて、合算した額がと、今の第1号に入っている部分をそのまま移した上で、「平均的な損害の額」を超えないものについては、前項の規定は適用しないという形で転換するのかと思います。そうすると、解約金を定めたものは無効ということになるのではないかというところから起こってきた疑問だろーかと思いました。その理解というか前提が違ってればまた教えてください。

それを前提に考えたときに、立証責任は、立証できなければ主張が認められないというだけであり、実体法上の有効・無効と立証責任の問題は別だと思います。その上で、本来「解約料」や違約金を含む損害賠償請求は、請求するほうである事業者、請求するほうが損害の発生を含めた各要件を立証する必要があります。民法第420条は、その原則を修正して、損害額について違約金の定めを有効とした、言わば例外規定に過ぎないと思います。現行の消費者契約法第9条第1項第1号は、消費者と事業者との格差を理由に、政策的に第420条の適用範囲を「平均的な損害の額」に限定しているものだと思います。A案は、適用範囲の限定の射程はそのまま、立証責任を民法の原則に戻すという再修正をかけてい

ることになるのではないかと思います。そうすると、法的に妥当性が失われるという問題は生じないのではないかと私は思います。これが今の疑問点のところですよ。

それから、11ページ、1つ目の矢羽根で、「平均的な損害の額」を超えないものと推定すると記載されています。価格差別目的であっても、「解約料」で不当に利益を得てはならないという第9条第1項の立法趣旨は潜脱されるべきではないと考えますので、推定規定としても超える、超えないという基準を設けることは適切だと思います。

その上で、推定を覆す場合には反証が必要になりますが、11ページの緑のブロック内の記載を見ると、これは推定に対する反証ではなく、当該契約者が契約したプランの解約料について、「平均的な損害の額」を超えることを立証すれば、価格差別の全プランについて「平均的な損害の額」を超えないという推定が覆滅されるということになるのかと思います。

ここは事務局に確認したいのですが、11ページの1つ目の矢羽根の※印に「消費者が『平均的な損害の額』を超えることを立証した場合には、推定が覆されると考えられる」と記載されていますが、推定と反証という意味で記載しているのではなく、私の先ほど言った理解でいいのか、合っているのか、いやそういうことではないです、また別のことを想定していますというのか、ここはまた確認をさせてください。

それから、12ページ、iiの価格差別目的の「解約料」の課題は、消費者による選択の実績の確保で、どういうルールで潜脱防止を図るのかということとはもう明確になっておりますが、これは評価の問題でもあり、選択率だとか件数だとかの集積により指針や業界ルール等で精緻化していくことになるのではないかと思います。

同じく12ページのiiiですが、複数の選択肢が用意できない事業者がいることをどう考えるかという点、ここも一つ大きな課題だと思います。ここは第3回検討会の冒頭で座長から、前に進めるための議論をという御発言がありましたので、そのため消費者契約法への導入の可否だとか是非だとかいうところは別として、課題に対して知恵を出し合うという趣旨で意見を述べさせていただきますと、消費者法制度のパラダイムシフトに関する専門調査会の第16回で保険分野からの視座をいただきました。そこからなるほどなと思って私も聞いておったのですが、複数の選択肢を用意できない事業者は、例えばですけれども、「解約料」をオプション化してつけるという方法も考えられるのではないかと思います。例えば、宿泊契約が1万円で、契約後は解約不可だが契約時しか購入できない形で、直前まで解約できる権利というものをオプションとして数千円で販売する。そうすると、価格差別と類似の状態になるのではないかと思います。ここまではA案についてです。

B案についてですけれども、具体的な事例で申し上げますと、福岡の適格消費者団体が提訴した冠婚葬祭互助協会の「解約料」について、平成27年の福岡高裁は判決でこう言っています。消費者契約法第9条第1項第1号の「平均的な損害の額」と特商法第10条第1項第4号の通常要する費用の額とは結果的に一致すると。そうした上で、まさにその金額が主な争点になりました。この福岡高裁の判断では、特商法第10条第1項第4号の通常要

する費用と消費者契約法第9条第1項第1号の「平均的な損害の額」は同じであるとして、通常要する費用には、原状回復賠償に相当する部分とそれ以外の部分が含まれているということになりました。そのため、13ページの枠内の右側は特商法第10条第1項の規定が記載されていますが、特商法を参考にする場合、原状回復賠償に相当する部分として更にもう一段切り出す必要があると思います。

もう一つの事例ですが、これは「解約料」自体の問題ではないのですが、三菱自動車の燃費偽装事件で消費者への消費者契約法の不実告知に基づく売買契約の取消しによる不当利得の返還を求めた事案です。返還される不当利得の中から控除される使用利益、すなわち通常の使用料の額の有無と幾らなのかという金額が争点になりました。令和3年の大阪地裁の判決では、双方の主張とは異なり、あまり説得力のある理由は私は見当たらないと思ったのですが、使用利益をカーリース代の7割という判断をしました。レンタルやリースが普及している自動車の使用利益についても、このように簡単に使用利益を切り出さないものですから、レンタルなどが普及していない取引、多くの場合はそうだと思いますが、消費者が立証責任を負担する合理的範囲で算出される額、平均的利益を明確にするのは、もう少し具体的な基準を設ける必要がある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。

もう少しいただいてから、今、事務局に対する御質問もありましたので、事務局からお答えしたいと思います。何かほかにございますでしょうか。

土井委員、お願いします。

○土井委員 ありがとうございます。

「解約料」についての基本的な考え方については、第3回で既に申し上げておりますが、「解約料」に関する案はともかく、このルールの見直しについて強く反対をいたします。

第1に、現行制度の根幹である「平均的な損害の額」の概念がいまだ十分に明確化されていないという根本的な問題があります。資料においても、どのような場合に「平均的な損害の額」を超えるのか明らかではないという課題も書いていただいております。

前回の消費者契約法の改正の前の検討会では、どのような損害が認められるのかというところまで突っ込んで議論はしたのですが、それでも整理をし切れなかったという事実があります。ただ、この概念が整理されていない中で、立証責任の転換や新たな規律の導入を検討するという点については、事業者サイドからは極めて問題があると申し上げざるを得ないと思っております。

そもそも「平均的な損害の額」にどのような損害が含まれるのか、何を基準として平均をするのが明確ではないと。また、業種特性や契約類型によって損害内容が大きく異なる中で、事業者にとって合理的な算出をしていくことは非常に困難です。しかも契約条項の無効ですので、そもそも役務を提供していない、条項を作成する段階で平均的な損害額を決めなければいけないということになりますので、どのようにして実際にこれを運用し

ていいのかというところの概念の整理こそが優先されるべきだと思っています。

続いて個別の項目でございますけれども、立証責任の在り方ということでありますが、解約について、多くの場合、消費者側の都合で行われるものであり、その結果として、本来、事業者サイドは契約を全うしていただきたいということでいろいろな努力をしているわけですが、残念ながら解約をされてしまったということで解約料が発生しているという前提がある中で、「解約料」が「平均的な損害の額」を超えると主張されるのであれば、その立証は消費者が行うというのが原則であろうと思います。

実際に最高裁判決でも、基本的に消費者は立証責任を負うという判決が出ているということでありますので、これを転換するというのは基本構造を大きく変更するものであり、到底容認できるものではないということです。

ただ、前向きな意見も申し上げなければいけないと思いますので、個別論点の問題点についても御指摘をさせていただきたいと思います。

A案について、前回も申し上げましたけれども、複数の選択肢を設けることを前提とした規律というのは、特に中小企業・小規模事業者に過度の負担を課すものであります。複数プランの設計や運用、適切な情報提供、更には合理性の説明・立証まで求めるということは、人的経営資源の制約の大きい中小企業にとっては現実的ではないと思っております。

その結果として、複数のプランを用意するという制度への対応が困難な事業者ほど不利益を受け、実質的に立証責任転換の負担を中小企業に集中させるおそれがあるということ懸念しております。

次に、B案についても申し上げます。原状回復賠償とそれ以外に区分するという考え方についても、問題があるかと思っております。縷々申し上げております「平均的な損害の額」自体が明確でない中で、損害の種類を分けて整理することは、理論的にも実務的にも困難だと思っております。

また、消費者契約法が対象とする契約類型は極めて多様であり、損害の内容も業種ごとに異なることから、一律の区分を設けること自体に無理があると思っております。

更に、前々回、オブザーバーである最高裁判所からも、このような区分を前提とした場合、訴訟指揮がなかなか難しいという御指摘もあったということでございますので、実務上の重大な懸念も示されている中で、本案を前提に検討を進めるということはなかなか難しいかなと思っております。

最後ですけれども、そもそも立証責任の転換等の「解約料」に関する見直しをする必要があるのかということも申し上げたいと思います。

資料の中では、「解約料」に関する相談件数が一定水準で推移されていると。このことをもって恐らく立法事実ということにしたいということだと思っておりますが、内容を見ると、今現在の消費者トラブルで多く見られるようなタイプのトラブルの中の「解約料」ということであって、それはそもそも「解約料」の問題なのか、不適切な勧誘とか契約締結の問題に起因しているのではないかという疑問があります。例えば不適切な勧誘であるとか、誤

認を招く契約締結、解約を困難にする行為によって、結果的に「解約料」の部分で問題が生じていると思いますので、まさに今優先するのは、私も参画しておりますけれども、デジタル取引・特定商取引法等検討会で議論されているような継続的な販売などの規制によって解決されるべきであると考えます。そもそも解約段階まで行ってしまったトラブルについて平均的損害額の見直しで解決していくというのはなかなか難しいと思います。特に悪徳事業者に関しては、そこでどのようなルールがあらうと消費者被害の回復というのは困難だと思いますので、消費者の方が契約をする前にいかに努力をするかといったところの検討が求められるのかなと思っております。

このようなことで、この案のとおり見直すと、要は善良な事業者に不必要な負担を強いるという結果なり、今まで問題なく運用されている「解約料」ということまで一律の見直しの対象になってしまうということなので、解約をしない大多数の消費者への利益というところも損なってしまう懸念も持っております。ということですので、この案については基本的に反対をさせていただくと。

ただ、前回も申し上げたとおり、事業者サイドとして、「解約料」が発生するところまで行かない部分で、あるいは解約まで行ったところでも消費者の方に御納得いただけるといった努力というのは引き続きしなければいけないと思いますし、その中で、資料にもありますように業界団体の中でそのような努力をされているところもそれなりにあると思いますので、そういった取組については引き続き継続をしていくということが求められるのかなと思っております。

私からは以上でございます。

○山本座長　ありがとうございました。

内容について御質問が含まれていたかと思いますが、その点は事務局のほうから、二之宮委員の御質問についてお答えをいただいて、それから、特にこれに関しましては、今、御指摘がございましたけれども、訴訟手続上どうなるかという問題が含まれておりますので、この点は垣内先生が御専門だと思いますので、垣内委員はいらっしゃいますよね。

それでは、事務局にお答えをいただいた後で、更に垣内委員からコメントいただくということでしょうか。

それでは、まず事務局からお願いできますか。

○伊吹専門官　事務局でございます。

二之宮委員から2点御質問をいただいていたかと存じます。

1点目が資料1の9ページの3つ目の矢羽根を記載した趣旨についてであったかと存じます。こちらにつきましては、もともと9ページの(1)自体が消費者契約法第9条第1項第1号の立証責任を事業者が負うこととなる規律のイメージということで、1つ目の矢羽根でイメージをお示ししております。このイメージとしまして、「平均的な損害の額」を超えない場合に有効とする、括弧でこれを超える場合には、当該超える部分について無効となると記載しておりまして、ここの関係で、要は超えない場合に有効とする、そう

でない場合は無効になるというイメージとの関係で、民法第420条で、基本的には損害賠償額の予定又は違約金を定めることが法的に許容されているということとの関係での法的な妥当性について、検討事項としてお示ししているというものでございます。

続きまして、11ページのところにつきましては、1つ目の矢羽根の※印の記載の趣旨についてお尋ねだったかと存じます。こちらにつきましては、前の10ページで、こちらも価格差別目的の「解約料」に係る規律のイメージということで、1つ目の矢羽根の四角囲みの中にイメージを記載しております。この中で、一定の要件を満たす場合には、その他の選択肢における「解約料」については「平均的な損害の額」を超えないものと推定するというイメージをお示ししております。ここで要件を満たす場合には、その他の選択肢、11ページで申し上げますと竹プラン、梅プランになるのですけれども、こちらについて「平均的な損害の額」を超えないものと推定するというのがイメージになります。

それに対して、消費者側のほうで、この事案であれば梅プランについて「平均的な損害の額」を超えると考えるということで、これを立証した場合には、その推定が覆されるということが考えられるのではないかとということをお示しするものでございます。

事務局からは以上でございます。

○山下座長代理 それでは、今、山本座長が中座されておりますので、私が代わりに座長を務めさせていただきますが、垣内委員、お願いいたします。

○垣内委員 垣内です。ありがとうございます。

今回のA案とB案について発言の機会をいただきましたので、私のほうで感じたところについて何点か申し上げたいと思います。

全体について申しますと、A案あるいはB案のいずれにつきましても、今回、規律の内容について更に検討を事務局においてしていただきまして、A案については特に後段部分、価格差別の場合の取扱いについて、推定を組み合わせる形の規律を御提案されて、また、11ページあるいは一般的な場合については9ページに具体的な事例についても示していただきましたので、何が問題となるのかという点について、整理がかなり進んだのではないかと印象を持っております。

A案、B案、それぞれについていろいろと考えるところがありますけれども、全体として申しますと、A案のほうがいろいろ課題が多いのではないかとこの感じを現時点ではもっております。

まず1点目ですけれども、これは二之宮委員の最初の御発言にも関わるところかと思いますが、「解約料」について事業者と消費者の間に合意をしているということで、その合意の中で金額を定めているということになっているわけですが、規律を仮にA案に従って改正する場合にどういう条文上の文言になるのかということは幾つか選択肢はあるかと思いますが、いずれにしても実質的には金額に関する合意というのは、ある種無効が推定されるということで、事業者としては、金額について合意していたにもかかわらず、「平均的な損害の額」について立証しなければ1円も「解約料」は請求でき

ないという規律がベースになるということですのでけれども、そのことが一般的な形で正当化できるのかどうか、金額についての合意が存在するというこの意味をどう考えるのかということが理論的には検討課題ということになるろうかと思います。

もちろん事業者と消費者との間の交渉力の格差等々という問題があるということなわけですけれども、金額についての合意が一律に、言わば無効が推定されるという形になるということまでが一般的に正当化できるのか、ここは慎重に考える必要があるのかなという印象を現時点では持っております。

それから、A案については、前段と後段というか、価格差別目的での「解約料」の設定との関係での規律が加わっているということなわけですけれども、A案の前段部分がそういった一般的な規律、立証責任そのものを転換するという規律であるということを前提としますと、それによる不利益というか、「解約料」請求の際の障害を回避しようということになれば、価格差別目的の「解約料」を設定する。その設定の仕方について、「解約料」のオプションを設けるといったようなこともあるのかもしれませんが、いずれにもそういった方向での対応が事業者には求められるというか、事業者側で「解約料」を請求できるようにしようとすれば、そういった対応が可能になる。それは、こういう規律を設けることによって、価格差別、それに応じた「解約料」の設定といったような取引形態を消費者契約法が言わば推奨するというか、そういう形態を促進するという効果・機能を伴うということになるかと思われますけれども、それはそれでいいという判断もあり得るかもしれませんが、私はその点については定見がないのですけれども、そういうことで特に問題がないということなのか、事業者側で選択肢の用意がどの程度困難なのかというようなこともありますし、仮に用意できるとすれば、みんながそれをするということが全体にとっていいことなのかどうかという点についても考える必要があるのかなという気がしております。

それから、A案の価格差別の場合の取扱いにつきまして、具体例として11ページで示していただいているわけなのですが、結局ここでは消費者側が、当該「解約料」が「平均的な損害の額」を超えているということについて立証する必要があるということになりますので、この局面では従来と立証困難な問題は特に変わりがないということになります。

そうすると、仮に多くの事業者がこういった対応をした場合に、「平均的な損害の額」の立証困難という問題が解消されるのかということについて、懸念があるということがあらうかと思います。

11ページの例ですと、梅プランの「解約料」が3万円ということになっておりまして、これが「平均的な損害の額」を超えるのではないかということは、それほど困難なく、あるいは認定できるということなのかもしれません。

ただ、11ページの消費者側の主張の根拠として、キャンセルしない場合の運賃額を超えているということが言われているのですけれども、キャンセルしない場合の運賃額を超える場合でも、例えば1万5000円の「解約料」とか2万円とかいったことも考えられるわけ

でして、どの程度超えれば「平均的な損害の額」との関係で無効と言えるのかということについては、やはり「平均的な損害の額」をこの場合どう考えるのかという問題との兼ね合いですので、立証が困難な場合もあるのではないかと思います。その辺りがA案の課題としては挙げられるのではないかと感じました。

他方、B案ですけれども、具体的にどのような形で推定される部分を具体化するのかということは、今回、例として特商法第10条の規律を参考にした形で示していただいているわけですけれども、これでいいかといえ、いろいろ問題があるということは既に御指摘があったところですので、それについて検討していく必要があるのかと思います。

ただ、先ほど土井委員から御指摘がありました、そもそも「平均的な損害の額」の概念そのものが不明確ではないかという御指摘があり、それは私自身も同様に感じる部分がありますけれども、そういった点を踏まえて更にこの規律の合理性を検討していくという際には、A案で一律に立証責任を転換するというよりは、B案のような形でどの部分についてどういった形で立証責任を分配するのが適切なのかという形で検討を進めていったほうが、まさに「平均的な損害の額」の概念の明確化につながっていくのではないかと思いますので、そういう意味で、検討のアプローチとしてB案のほうが魅力的であるように現時点では感じております。

ただ、B案について、まさに16ページで御指摘いただいていますように、業種あるいは契約類型によって損害の項目等が多様であり得るので、それを十分に反映することができるのかという点が課題であろうかと思います。これについては、この方向で検討していくということであれば、更に具体的な検討を進めていくということなのだろうと思っております。

それから、仮にB案に立ったときに、これも推定の内容がどうなるかということによりますけれども、例えば15ページの設例で申しますと、事業者の対応として③－1から③－3まで3通りの対応を想定していただいているということになりますが、このうち例えば③－2のような形で、事業者側が消費者が主張する通常要する費用の金額については争わないという対応をされる場合には、少なくとも3,000円がそうであると、それを超えるものではないということになるので、消費者側の立証負担がその分軽減されるということになるかと思いますが、端的には③－1のような形で、通常要する費用の金額、ですから、一定の根拠となる金額そのものについて争われるという場合については、結局消費者のほうで通常要する費用は3,000円にとどまるということを立証しなければならないということになりますけれども、それがどの程度容易なのか。これは「平均的な損害の額」一般と比べればより特定・具体化されているということは言えようかと思いますので、相対的には容易になるということはあるかもしれませんが、それでもなお困難な場合もあるかもしれない。その辺り、何を推定するのかということを検討する際には更に吟味していく必要があるのではないかと思います。という感じがしております。

それから、B案のほうはA案と違いまして価格差別目的での「解約料」設定に対する対

応という観点は、正面からは反映されていないということですが、その点についてどう考えるのかという点がB案との関係では検討課題となり得るところかと思えます。これはいろいろな組合せがあり得るところかと思えますが、例えばA案の前段部分に代えてB案の内容を組み込んだ上で、A案の後段に相当する価格差別目的での「解約料」への対応を取り扱う規律、それが今のA案のままでよいかどうかということが問題ですが、そういったものを組み合わせるといようなことも、あるいは検討に値するかもしれないというように感じたところです。

大変雑駁ですが、私からの発言は以上とさせていただきます。

○山下座長代理 ありがとうございます。

そのほかはいかがでしょうか。

佐藤委員、お願いします。

○佐藤委員 ありがとうございます。

いろいろな御説明ありがとうございます。

私のほうからも事業者側からの意見を述べさせていただきたいと思えます。

まず、A案についてですが、9ページに記載の先ほど垣内委員からも御説明をいただいたところですが、同じような懸念を抱いておりまして、やはり民法第420条のところで損害賠償額の予定や違約金を定めることが法的に許容されているという合意の中で、消費者契約法においてこれらの条項が有効になる場合が限定されるというところにつきましては、法的な安定性のところからでも疑問があるということは考えている次第でございます。

また、資料の12ページでございますけれども、複数の選択肢を用意しない事業者がいることについてどう考えるかという指摘があるかと思えます。こちらにつきまして、業種や業態によっては複数のプランを設定すること自体が不合理である場合も考えられますし、実務上困難というところもあるということがございます。そのような複数の選択肢を用意できないような事業者や事業類型が存在する中で、全ての消費者契約について立証責任を事業者に転換するというところにつきましては、なかなか難しいのではないかと考えてございます。

あわせて、単一のプランのみを提供することによって、商品やサービスをより低価格で提供できるような場合もございます。提案されている枠組みにつきまして、結果的には事業者が複数プランの設定を事実上求めることにもつながりかねないというところで、慎重な検討をいただきたいと考えている次第でございます。

次に、価格差別目的のところでございますけれども、特に予約型ビジネスにおけるキャンセル料についてなのですが、物品の販売とは異なる事業の特性を踏まえた検討が必要になると考えております。予約型ビジネスにつきましては、解約による損害額が予約の時期や需要の動向などの要素によって変動いたしますので、平均的な損害の額を事後的かつ個別具体的に算定や立証することが実務上困難な場合もございます。例えば宿泊業におきま

しては、客室の販売機会が時間の経過とともに失われるため、解約、すなわちキャンセルによる損害や再販売可能性の評価が特に複雑になっているというところがございます。

その上で、10ページに記載のあります複数の合理的な選択肢がある場合に、最も「解約料」が安いものを基準として、その他の「選択肢」における解約料についても「平均的な損害の額」を超えないものと推定することにつきましては慎重に御検討いただきたいところでございます。

平均的な損害額に関する立証責任を高めるところ、この案につきましては一見すると事業者側の立証責任を軽減するようにも見えなくもないというところがあると思うのですが、皆さんがおっしゃるように、高い価格で低い「解約料」というような選択肢を一つでも設けておけば、その他のプランについてはどのような価格、「解約料」の設定であっても許容され得るという抜け道を生じさせる懸念もございます。そのような制度設計が、この消費者政策が目指すべき公正で健全な市場形成に資するものかというところについて、十分な検討をいただく必要があるのではないかと考えてございます。

続きまして、B案についてですけれども、こちらは16ページにも記載がございましたとおり多様な契約類型が存在する中で、全ての消費者契約を明確に分類することが極めて困難ではないかと考えているところでございます。

13ページに記載されている分類につきましても、いずれに該当するのかが不明確な契約類型も多く存在することも想定されますので、事業者に対して負担が生じる可能性もあるのではというところを懸念しているところではございます。

ですので、A案、B案に関しまして、「解約料」の基礎について、A案にあるようにプランを考慮するという観点であったりとか、B案のように取引の段階ごとの損害という観点を取り入れるというところもあるとは思いますが、他方で、消費者契約法につきましてはあらゆる消費者取引を対象としているというところですので、画一的な規制が合理的ではない面もあるのではないかと考えております。

仮に、あらゆる取引を考慮して詳細に規定した場合、かえって消費者や事業者の双方にとって分かりにくい制度となってしまうということも懸念しているところでございます。したがって、「解約料」に関しましては、例えば現行法で整理できないものについて、法令の一定の解釈指針のような形で整理するということなども考えられるのではないかと考えております。

あわせて、前回でもいろいろお話があったところかと思いますが、具体的な運用のところにつきましては、事業者や事業者団体による自主的な取組や調整ができるようにしていくというところが前向きな形なのではないかと考えているところでございます。

その他のところにつきましてはですけれども、17ページになります。「解約料」条項の説明に関する既存の制度の拡充についてですけれども、事業者が提供すべき情報の内容の検討につきましては、営業秘密の観点に加えて、消費者が当該情報を適切に理解し得るかという理解可能性の観点からも十分な検討が必要なのではないかと考えております。

先ほどA案のところで二之宮委員が解約率などの話もされていたかと思いますが、解約率につきましては、従前の検討会でも申し上げましたが、商品の特性などに応じて変動し得る指標として、特定の数値を開示した場合でも、将来の解約行動を適切に示すものとは限らないというところもございますし、営業秘密というところもございますので、慎重な検討をいただきたいと考えている次第です。

あわせて、18ページ、消費者契約法第3条の拡充のところですが、こちらにつきまして複数の選択肢の適用範囲について、「解約料」の価格差別が行われている場合を対象とするというところを明確にさせていただきたいと考えております。例えば決済事業やプラットフォーム事業におけるポイント還元やキャンペーンにおける消費者への利益の還元まで、「解約料」による価格差別に含まれるという形で対象範囲が広がることを懸念しているところでございます。

また、選択肢を全て契約時に比較・表示をするということが、スマートフォンのUIなどの制約を踏まえると現実的ではないという事情もございまして、努力義務ではございますけれども、事業者による機動的なマーケティング活動や営業活動を著しく阻害するおそれが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。したがって、第3条の適用対象につきましては、価格差別を目的とした「解約料」が設けられている場合に限定されるということを制度上明確にさせていただきたいというところでございます。

あわせて、(2)の消費者契約法第9条の見直しのところですが、こちらにつきましては既に営業秘密の規定がございまして、やはり営業秘密のところを懸念しておりますので、営業秘密との関係で慎重に検討いただきたいと考えてございます。

以上になります。

○山下座長代理　ありがとうございました。

そのほかはいかがでしょうか。

それでは、坪田委員、まずお願いいたします。

○坪田委員　ありがとうございます。

まず、A案、B案それぞれ問題はある、課題はまだあると思っておりますが、いずれにしても、4ページに直近10年間で3万件を超える水準ということで、これは直近10年間ではなく、消費者契約法ができる前からこのような問題は非常にありまして、そこから消費者契約法で規律が入ったわけですが、まだこのようになっている。これは多くの生活をしている人、消費者がこういったトラブルに遭っているということの現実を踏まえて、どうしたらいいかということをもまず考えるべきだと思っております。

当然今のA案、B案のままですと、事業者にも消費者にもそれなりの課題はあるわけですが、だからといってこれに手をつけないでいるというのは、これまでも長きにわたって検討を重ねてきておりますので、ここでやはりそれなりのある方向性は示すべきだと考えております。

その上で、お示しいただきましたA案ですが、これにつきまして、まず最初に案を拝見

しましたときに、立証責任の転換、これは消費者から見れば本当に待ち望んでいたことですから、うれしい言葉なわけなのですけれども、さはさりなん、課題がたくさんあると感じております。

なぜ立証責任の転換を期待していたかという、これは解約のときのトラブルの解決に消費者が立証できないことで非常に困難を極めている。簡単に言えば、これだけの「解約料」がかかりますと事業者さんから言われて、それは違うでしょうと言いたいところですが、違うでしょうという理由を述べることができないところから始まりました。

最近は価格差別というような商品もたくさん増えてはいるのですけれども、価格差別がないような単一、一つの選択だけの契約というのでもたくさんあります。消費者にとっては、いろいろな形で価格差別があって、自分に合ったリーズナブルな契約ができるというのもメリットですけれども、いっぱい選択肢があるとむしろ迷ってしまい、逆にシンプルなほうがいい、シンプルな契約の形態のほうがトラブルになりにくいケースも中にはあります。ということは、これが適用されるには、基本的には価格差別帯をつくり、複数の選択を設けないとこれが当てはまらないとなりますと、少し問題があると思っております。

また、何でもいいので価格差別をつくるということだと、消費者が選択をすることが可能であるとか、たくさんの条件はつけておりますけれども、本当にそのような形で幾つかでき上がった選択肢であるかどうか。世の中にはたくさんの契約がありますから、それを全部見ていることはできないので、結果としては、ちょっと疑問を感じるような価格差別帯の表のようなものを作り、最も安いこれが「解約料」であるから、これが平均的な損害であるとしつつ、とんでもない価格帯を作ってくることもあり得るのではないかと思います。

それから、9ページの緑色の枠のところを見ますと、結局、消費者のほうで3,000円程度、1万円は過大だと考えてしまうと、また同じことの繰り返しであって、やはりここで平均的な損害とは何ぞやということが一つ浮かび上がってくると思います。

しかし、消費者契約法の立法時におきましては、個別具体的な契約に対する「解約料」が幾らが妥当かということは、やはり事業者のほうでも、一つ一つの契約ではなく、たくさんの契約をした中で利益を生み出し、ビジネス活動をしているので、そこで平均的という言葉がついたと私は理解をしております。そうすると、やはり平均的ということが、立法時はそれなりの意味を持っていたわけですが、今の段階では非常に厳しい状況にはなっていることは確かであると感じております。そしてまた、同じくA案の松竹梅のあるほうの11ページの緑色の枠ですが、ここも結局は同じではないかということを感じております。

12ページに i、ii、iii とありますけれども、ここのところもやはり先ほど申し上げましたように消費者による選択の実績が適切にできているかどうかというのは疑問に感じています。ということで、A案の価格差別というのが実際にはあり、それが「解約料」の考え方にも関連しているところから見れば、一つ新たな提案ではあると思うのですけれども、

実際にやるとすると、かなり消費者にとっても混乱することはないかと思っております。

そして、B案のほうなのですが、特商法の第10条を参考にということで、一律にこれをスライドできるかどうかというのは当然問題がありますが、既存の法律で定められていることを参考にするということは、ある種非常に現実的な考え方であると思っております。

13ページの表に示されているところですが、特商法の場合はあまり第10条は使わずに、実際の勧誘行為であるとか契約を締結する過程に問題があるということで解決することが多いわけですが、一応こういったものが第10条にありまして、考え方としては一つの参考になる方法だとは理解をいたしました。

ただし、ivのところの契約の締結及び履行のために通常要する費用の額、ここの枠の中に関しましては、消費者としては立証することが難しいと感じております。

そして、15ページになりますけれども、ここで消費者のほうが主張したことに対して、今度は右のほうの水色の枠にはなりますけれども、3,000円ではなく1万円以上であるとなった場合、どのような形で今度は立証していくかというのは困難であると思ひまして、最終的にはあまり変わらないような状況にはなっていると思ひました。

ただし、さきに申し上げましたように、3万件を超えるこの問題を解決するためには、A案の考え方では、価格差別化というところは一つの新しい切り口だと思いますし、B案のほうでは、やはり損害賠償という形で、既存の特商法の中の条文を活用するということも比較的理屈が得やすいのではないかと感じてはおります。

最後ですけれども、特商法でも解決できることがあり、特商法に委ねる問題もあるかと思ひます。特に勧誘行為、契約締結に瑕疵がある場合は多くあるわけですが、特商法でカバーできない取引がございます。また、特商法適用除外で、当然金融関連であるとか、賃貸借不動産関係なり、それぞれの業法があるところでは、その適用によりまして解決がある程度できる部分もあるわけですが、具体的な業法を活用できない場合こそ、特商法の適用除外である案件につきましては、本当にこれが消費者契約法、言わば出番になると考えております。

消費者契約法は、特商法のように取引形態なり業種を絞ったものではないので、非常に一律の規定は難しいとおっしゃることはよく理解はできますが、しかし、それぞれの業法があればいいのですが、ない取引はたくさんありますし、これからも生まれてくるわけです。そういったことに対して広く消費者保護をするということ、消費者利益、市場の健全化ということも含めて、消費者契約法ではやはり「解約料」の考え方については、規律の方向性を示していくことは大変意義があると感じております。

以上です。

○山下座長代理　ありがとうございます。

それでは、平井委員、お願いします。

○平井委員　失礼します。

今回の資料では、「解約料」の実態を踏まえた実効的な仕組みというのが課題となっております。私自身は、この論点について、「解約料」の金額の妥当性だけでなく、そもそも消費者が解約できるかどうかということも検討すべきではないかと。

最近、ネット契約で、健康食品の解約をしようとしたところ、何度電話をかけても合成音声で、案内が流れるだけで実際に解約手続にたどり着けなくて、結果的には解約を諦めてしまう人も多くいるのではないかとといったことを事例として聞きました。これは、表面上は「解約料」が発生していない場合であったとしても、実質的に解約を妨げる仕組みとして機能していると。消費者に時間や労力や心理的な負担を過度に負わせて解約を断念させるような仕組みは、金銭的な「解約料」とは別の形の解約コストと捉えるべきではないかと思います。

今回の「解約料」の議論の中では、単に違約金やキャンセル料の額が「平均的な損害の額」を超えるかどうかということだけではなくて、解約手続の困難さ、連絡のつながりにくさ、電話に限定している、更には合成音声によるたらい回しだとか、ウェブ上の解約動線の分かりにくさ、こういった手続面についても、正当性の判断に含める必要があるのではないかと思います。

「解約料」について、消費者が平均的な損害の額を立証することは事実上極めて困難です。特に高齢者、障害者、外国人、それから生活困窮の状況にある人、デジタル手続に不慣れな人にとっては、事業者の損害構造や解約料の算定根拠を調べて立証・主張することというのは、現実的ではありません。この点から、第9条第1項第1号については、原則として事業者側が「解約料」の合理性、それから平均損害の額、又はその解約料が正当化される事情を立証すべきだと考えます。

一方、B案のように、原状回復賠償相当部分について消費者側に立証責任を残す考え方もあり得ますけれども、どこまでが原状回復賠償相当部分なのかという線引き自体が非常に難しい。消費者側の負担も大きく残る可能性がありますから、実効性という観点では、A案を基本として、事業者の説明責任・立証責任を負っていただく方向が望ましいのではないかと考えます。

また、資料では、価格差別の目的の「解約料」について、複数の合理的な選択肢があって適時・適切な情報提供がなされている場合には、一定の合理性を認める考え方が示されています。この方向性自体は理解できます。例えば、「解約料」なしの高額プランと「解約料」ありの定額プランの両方を消費者が十分理解した上で、自由に選択できる場合には一定の合理性があると言える。ただ、この規律は潜脱に利用される危険性がある、形式上は、複数プランが用意されていても、実際には消費者が理解できない、選択実績が乏しい、安いプランだけが強調されているとか、あるいは「解約料」の発生条件が見えにくい、解約方法が困難だといった場合には、真に合理的な選択肢とは言えません。

したがって、価格差別目的の「解約料」を正当化するには、少なくとも次の要件を設けることが必要ではないかとして、「解約料」なし又は低額解約料の選択肢が実質的に存在

すること、それから消費者が選択肢の価格、解約料、解約時期、解約方法を容易に比較できること、それから価格プランに伴う解約料リスクが契約前に明確に説明されていること、更に解約手続が契約手続と同程度に容易であるかと、そして電話がつながりにくいとかウェブで解約できないとか手続に過度に複雑といった解約妨害がないこと、それから事業者が実際に消費者が複数選択肢を理解して選択していることを説明できること、特に解約手続が困難である場合には、価格差別の目的の解約料の合理性を認めるべきではないと考えます。

解約料の議論は、解約時に支払う金額だけではなくて、解約に至るまでの手続全体と結びつけて検討すべきではないでしょうか。例えば契約はネットで簡単にできるのに解約は電話でしかできないとか、電話してもつながらないといったことなどです。これは消費者の時間やアテンションを奪って諦めを誘発するので、特に脆弱性のある消費者にとっては深刻です。この点をぜひ御検討いただきたいと思います。

更に資料では、「解約料」条項の説明に関する既存制度の拡充が検討されております。この点には賛成をいたします。ただ、説明すべき内容として、「解約料」の内容や算定根拠だけではなくて、消費者にとって重要なのは、実際に解約したいと思ったときに、いつどの方法で、どれぐらいの負担で解約できるのかといったことが重要です。その意味で、「解約料」の金額又は算定方法、それから「解約料」が発生する時期、それから無料又は低額で解約できる期間、更には解約方法、そして電話やウェブや書面等の受付方法、受付時間、解約完了までに必要な手続、引き止めや確認手続のあるかないか、定期購入の場合については、次の発送とか次回課金を止めるための期限、解約手続が完了したことを確認する方法、とりわけネット契約では解約手続と同じ方法又はそれと同程度に容易な方法で解約できることを原則とすべきではないかと考えます。契約はワンクリックに近い形でできるのに、解約はいろいろ手続をしなければならないということはぜひやめていただきたいと思います。

以上です。

○山下座長代理　ありがとうございました。

それでは、片山委員、お願いいたします。

○片山委員　片山です。よろしくお願いします。

私も、解約料につきましては、消費者側に立証が困難ということですので、立証責任を事業者側に転換するべきだと考えております。

その上で、今回いろいろな案がお示しされておりますが、やはり今回消費者の脆弱性に注目した改正、見直しということを踏まえたと、消費者にとって分かりやすいものがないのではないかと感じておりまして、そうした点で10ページの推定規定を設けることや、B案のような原状回復だけ切り分けることなど、かえって混乱が起きるのではないかと感じておりますので、なるべくシンプルにしていだけないかと思っているところであります。

あわせて、「解約料」条項の説明に関する既存制度の拡充ですが、18ページにありますように、消費者契約法第9条の第1項や第2項、及び第12条の4につきまして、全て努力義務規定になっておりますが、これも努力義務ではなく、義務化することも含めて検討が必要ではないかと思っておりますので、よろしくお願ひしたいと思ひます。

○山下座長代理　ありがとうございます。

それでは、オンラインのほうでカライスコス委員が手を挙げておられるようですので、カライスコス委員、お願ひいたします。

○カライスコス委員　ありがとうございます。

まず、資料の8ページのところからですが、大前提としまして、「解約料」については、事業者と消費者との間で合意がされるということが形式的にはございますが、実態を見ても、交渉力の格差などがありまして、消費者側には交渉の余地がないというのが一般的かと思ひます。そうしますと、交渉の余地がないまま「解約料」について合意をするということが通常の形態なのではないかと思ひます。

そのような中で、事業者側が一方的に「解約料」の設定をするということになるわけですが、法律の中で消費者契約法の中に第9条という規定があつて、その中で、「解約料」が平均的な損害を超えてはいけないということが要請されています。そうしますと、健全な事業者と悪質な事業者のすみ分けにも関連する議論にはなりますが、健全な事業者であれば、法令遵守、コンプライアンスの一環として「解約料」を設定する際にしっかりと検討・分析をして「解約料」を設定するということが一般的なのではないかと思ひます。

そうしますと、立証責任を転換した場合には、事前に行つた分析とか検討を訴訟の中で主張・立証していくということですので、立証責任の転換については、私は賛成をいたします。

二之宮委員がおっしゃつたことにも関連しますが、私も契約条項が有効か無効かということではなくて、「解約料」について立証ができない場合には、その主張が認められないものとして理解することも可能なのではないかと思ひます。

価格差別目的のところですが、これについて例外を認めるべきかどうか、何が根拠になっているのかということについては、以前にも申し上げましたが、やや懸念を抱くところでございます。

次が10ページになりますが、消費者の選択については、価格差別との関係においてもそうですし、あるいはB案についてもそうですが、いろいろなナッジとかダークパターンが影響を与えているところです。

もう一つのデジタル取引・特定商取引法等検討会では、その視点からの検討もされておりますが、「解約料」の関係では、その視点からの検討があまり十分に行われていないという印象も持っております。

また、説明の拡充というところにつきましては、説明をしてもらう際には、今日の取引形態を念頭に置きますと、価格差別を設けている事業者というのが、ネット通販事業者の

ほうが多いように思われますので、説明というよりも、もしかしたら表示の問題が重要になるのではないのかと思っております。価格差別を設けた場合の表示をいかに適正なものとしていくのか、そのことについての要請を課すということのほうが、実効性が高まるのではないのかと思っております。

次は、13ページ以下のところですが、特商法第10条を根拠にするということは妥当だと思っております。既存の法制度を更に拡充していくということについては、法制上の支障もないように思われるところです。より明確化をするために、下位規範、通達や注釈、逐条解説などが考えられますが、そのような形で具体化をすることも不可能ではないと思っております。

これももしかしたら二之宮委員と同じ趣旨になるのかもしれませんが、大まかな方向性としましては、平均的な損害の内容が原状回復的な損害の範囲にとどまるということを確認にしていく方向性が望ましいのではないのかと思っております。

次は、18ページ以下のところですが、どのような説明を求めるのかというところですが、抽象的な説明ではなくて、請求される額とかがイメージできるような具体的な説明を義務化するべきだと思っております。これにつきましても下位規範とか注釈で具体化することが可能なのではないのかと思っております。

更にペナルティー・デフォルト・ルールとしまして、この説明義務を怠った場合には、実損の限度、先ほど出てきました特商法第10条の程度の請求しか認めないというような形もあり得るのではないかと思います。

先ほど申し上げましたので繰り返しのになってしまいますが、表示の仕方についても適正さを確保していくようなことが必要であると考えております。

最後、20ページですが、自主規制などの活用ということで認証制度などを採用することも可能なのではないのかと思っております。

以上です。

○山下座長代理　ありがとうございます。

そのほかいかがでしょうか。

二之宮委員、お願いします。

○二之宮委員　二之宮です。ありがとうございます。

先ほど佐藤委員のほうから、私の発言の中で解約率ということと言及されましたけれども、そこはちょっと誤解でして、私は価格差別の潜脱防止のためには、選択肢に本当に実績がないと、ダミーで見てくれのいい選択を作っても駄目だからということで、選択率だとか件数をきちんと見ていく必要があると申したままで、解約ではないのですけれども、逆に佐藤委員にお聞きしたいのが、選択率だとか件数ということであれば、それを基にする、それを出していくということにはそれほど抵抗はないのか、その辺についてお考えをお聞かせいただければと思います。

○山下座長代理　佐藤委員、お願いします。

○佐藤委員 ありがとうございます。

解約のところにつきましては業種も様々でして、一律に現時点でどこだったらというところを言うことはできないのですけれども、難しいところもあるのではないかと思っております。

以上です。

○山下座長代理 ありがとうございます。

そのほか。

坪田委員、お願いします。

○坪田委員 先ほど申し忘れたところですが、最後の説明の拡充というところでございますけれども、これは当然しっかりと説明を消費者にはしていただきたいということでございます。18ページ辺りのところは、この解約料についてどのような規律にするかによってということが書かれております。努力義務ということもありますが、これはできればしっかりとした義務にしていきたいと考えております。

と申しますのは、やはり契約をする判断をするには、契約の条件、一旦契約した場合に契約から離れる場合はどうするかということも意思決定に必要な事項ではないかと思えます。単に物品の売買の場合では、そのときに既に履行は終わるわけですが、特に予約的な旅行であるとか、ブライダルであるとか、そういったものはやはり契約をやめる場合はどうであるかということも非常に契約をする場合に重要な要素となりますので、その辺りのところもしっかりと消費者に明示をしていただければと思います。この消費者への説明と、その説明された内容の「解約料」がどうであるかということ、これがセットになって、消費者が納得いくか、いかないかということにも結びつくのではないかと考えております。

また、現状でも、ブライダル等、検討が業界団体でされていて、お示しいただいているものもありますが、これがいろいろなところでより活発に適正な形で、また時代に応じて適宜見直しをしていくような形で機能していかなければならないとも考えております。やはりこれまでも言われていましたが、消費者団体の意見もしっかりと聞いていただく。最終的には、「解約料」というのは事業者が損をしないということもありますけれども、消費者が納得をするかしないか。消費者の納得の額というのが、事業のビジネス上と若干離れているところがありまして、消費者は自分の財布の感覚から、世の中の暮らしから、これはちょっと高過ぎるであろうと。これはいわゆる「解約料」ビジネスと言われていた、消費者契約法成立時に非常に問題のあったビジネスであって、これに対して違和感を覚えるわけです。それ以外につきましては、ある程度根拠を立てた説明をしていただければ、消費者は全て納得しないわけではないですから、やはりその辺りの納得感のレベルということを考えていただくことも必要かと思いました。

以上です。

○山下座長代理 ありがとうございます。

オンラインで加毛委員、お願いいたします。

○加毛委員　ありがとうございます。

B案につきましては、前回は裁判所から御指摘がありましたが、具体的にいかなるものが平均的な損害に該当するのかがポイントになるものと思います。その際、平均的な損害の内容を法律において詳細に規定することには限界があると思われるところ、この点については、事業者、消費者、消費者庁が参画する会議体のような場において、契約の種類ごとに平均的な損害の内容を検討することが考えられるのではないのでしょうか。B案では価格差別が取り上げられていないという御発言もありましたけれども、その点についても、現実に行われている価格差別が合理的であるか否かを、そのような会議体で検討することが考えられるように思われます。

資料20ページにおいて、事業者団体の自主的な取組に期待するという記述がありますがけれども、事業者団体だけで取り組めばよいのか、消費者の視点を入れる必要がないのか、消費者庁の関与は必要ないのか、という疑問を抱きます。望ましい規範づくりを、事業者、消費者、官公庁が一体となって検討するという仕組みが必要とされるのではないのでしょうか。

この点に関して、佐藤委員にお尋ねしたいのですが、事業者団体による自主的な取組みを超えて、消費者・消費者団体も関与し、消費者庁がモニターするというような仕組みをどのように評価されるのでしょうか。やはり事業者団体に任せておくべきとお考えでしょうか。それとも、事業者としても、消費者の視点を取り込んでいくべきとお考えでしょうか。ここで問題となる事業者団体の中核をなす事業者は、優良な事業者であると思いますので、優良な事業者の視点から望ましいルールを提示して、望ましくない「解約料」の定めなどを行っている事業者に対する矯正を行うことが考えられますが、その際に、事業者・消費者・官公庁が一体となった会議体で、望ましい規範の内容を検討することについて、どのようにお考えであるかをお聞かせいただければと思います。

○山下座長代理　佐藤委員、お願いします。

○佐藤委員　ありがとうございます。

先ほども申し述べたように、いろいろな業態の事業者がおりますので、ここでこういうことは難しいところもございますけれども、やはりこの検討会の目的は健全な事業活動というところでした、そちらについては賛同するところでございますので、今おっしゃったような形で、消費者団体と事業者が一緒になっていろいろなよい取組を確認していく、もしくはいろいろな指標を検討していくというところはある方向性ではないかと考えております。

以上です。

○加毛委員　ありがとうございました。

今おっしゃっていただいた点が、ルールの明確性を担保する観点からも重要であるように思います。

本日は、A案も含めて、訴訟手続においていかなる問題が生じるのかが議論されたのですが、訴訟手続に至らずに望ましい消費者契約の在り方を実現するという視点が大切なのではないかと思います。そのような視点から、事業者、消費者、消費者庁などが関与して、合理的な損害額の定め方について議論する場があることが重要なのではないかと思います。そして、そのような場における議論に基づいて、一定の規範が提示されることが、訴訟手続において、裁判所にとっての判断の指針にもなるのではないのでしょうか。

本日の資料に関しては、法律の外側での規範形成に関する叙述が少ない印象を受けましたので、その点を御指摘しておきたいと思います。

ありがとうございました。

○山下座長代理　ありがとうございます。

そのほかはいかがでしょうか。

平井委員、お願いします。

○平井委員　先ほどの加毛委員の御提案に大賛成でございます。「解約料」の問題というのは、個別訴訟だけで解決するには多分限界があるのだろーと思います。行政的な手法とか業界団体の自主規制を含めて、官民協議会の役割というのは非常に大きいと考えます。特に解約困難事例の苦情を集めること、それから解約についての類型化を可視化していくこと、それから業界団体が標準的な解約ルールを定めること、こういったことについてをぜひ官民協議会のほうで御議論をいただくといいのではないかと思います。

以上です。

○山下座長代理　ありがとうございます。

そのほかはよろしいでしょうか。

それでは、ありがとうございました。まとめまでは私のほうでやらさせていただきますが、様々な御意見をいただきまして、ありがとうございました。かなり議論が進んだかと思っています。

幾つか委員の皆様からの意見についてのコメントですが、まず土井委員から、このルールの改定について立法事実がないのではないかとおっしゃったのですが、それはちょっと言い過ぎかなと私自身は考えております。坪田委員がおっしゃるように、事業者・消費者間での「解約料」をめぐるトラブル自体はやはりあるわけで、それをどういうルール改正で解決できるかということがこの場での議論ではないかと思いますので、立法する必要性についての社会的な事実自体が全くないとは言えない気がいたしました。ただ、土井委員もおっしゃったように、平均的損害という概念が非常に曖昧であるということは全く同感ですし、皆様のお知恵を拝借しながら考えていくということになるのかなと思います。

平均的損害という概念につきましては、今、非常に曖昧であると言いましたが、民法の理論上は、ある意味かなり明確なのです。つまり、二之宮委員がおっしゃってくださったように、損害賠償については第415条で債務不履行損害賠償を取るというときに、損害の立証自体は、本来は請求する側が行うというのが原則でございます。ただ、その点についま

して、佐藤委員からも御指摘があったように、第420条というルールがあって、その損害の額は合意によってあらかじめ決めておくことができることも民法で定められておりますので、そちらがある意味、損害賠償の原則を民法の中でひっくり返しているということになります。

ただ、第420条も合意で定めれば何でも決められるのかというと、民法上そうは考えられておらず過大な損害賠償額を取ってはいけないということは解釈上明らかになっている部分です。

そうしますと、どこからが過大な賠償額なのかという問題が出ますので、消費者契約はそれを平均的な損害という概念で画そうとしているわけです。そうしますと、平均的な損害というのは、場合によっては実際に出た損害よりも超えた分を取ってもいいし、場合によっては実損害より下回ってしまうかもしれないけれども、大体実損害と同じぐらいの賠償額だったら取ってもいいよということを決めようということで導入された概念ということになり、そのこと自体はあまり異論はないのではないかと私は思っております。

ただ、それを具体的にどういう額になるのかということを考えていきますと大変難しい問題があって、まさにそこで平均的損害についての立証責任の話とかそういうことで今、いろいろお知恵を拝借している段階なのだろうと思っております。

その上で、今日、A案、B案についての御指摘を賜りましたけれども、A案もB案も、事業者側と消費者側両方に、ある意味ここまでは認めてくださいという部分を提案しているのだろうと思うのです。

まず、B案のほうからいきますと、B案については、13ページに、特商法の場合を参考にした表が出ていますが、これらは例えば、物品を渡して、物品が返還が見込めない状態でキャンセルしたのだったら、物品の価額はキャンセル料として取れていいはずですよとか、物品が返ってくるのだとしても使用料は取れていいはずですよ、ということを前提にしています。つまり事業者がキャンセル料として取れて当たり前という項目を明確にすることで、その項目に該当するキャンセル料は、事業者の側が特段の立証なく取れるルールを作ろうとしているわけです。そのため、物品の価値よりも明らかに上回っているものを物品の価額だと言って取ろうとしている事業者に対しては、消費者の側でその価額は過大であることを主張していくルールとなっており、そのため消費者側に立証責任が課されているのだと思います。そういう意味で言うと、「解約料」の中の、事業者も消費者も納得できそうな項目については、その価額の点に絞って議論できるように、問題を切り分けようというのがこのルールの意図であり、そういう意味では、これは一つの有効な工夫ではあると思って伺っておりました。

他方、A案は、ここまで述べたB案の考え方では捉えにくい価格差別目的のキャンセル料についての提案です。この提案は、複数プランを用意できるような事業者に限って問題となるわけですが、事業者が、全てのプランについて全部一つ一つキャンセル料の妥当性を立証しないといけないとすると負担が重過ぎるので、そこについては明らかに消

費者契約法に違反していないプランとそれ以外のプランを比較するという形で立証に代えることができるようにしたらどうかというお話で、それ自体もそんなにおかしな発想ではないかなと思っております。

そういう意味で、A案もB案もそういう工夫をすることで、消費者と事業者の両方にとって明確な部分あるいは納得できそうな部分をお示しした上で、そちらについて話し合っていたかどうかというお話なのかなと思って伺っておりました。

ただ、そうはいっても、細かいところを見ていくとかなり難しいお話もありますし、片山委員から分かりにくいのではないかという御指摘もいただいて、おっしゃるとおりの部分があるのですが、基本的な発想としては、どちらの案も事業者・消費者の歩み寄りのための案という部分がございます。前回、私はA案とB案を組み合わせる可能性もあると申し上げましたが、今回垣内委員からA案の後半の部分とB案を組み合わせるというのはいり得るのではないかという御示唆もいただきました。事務局には引き続き、そのような方向でより具体化した案を練っていただくとともに、委員の皆様におかれましても、そういった形で、事業者の方々にも、消費者の側にも、できるだけ分かりやすい、また互いに歩み寄りやすい案というものはどういうものがあるかということを考えていただきたいと思います。

ということでございますが、ここで山本座長がお戻りになったので、私のお役は御免ということで、山本座長にお返しいたします。

○山本座長 中座いたしまして失礼いたしました。

それでは、第2のテーマであります消費者の脆弱性への対応として必要な規律のうちの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について事務局から説明をしていただいて、その後、質疑応答、意見交換をしたいと思います。

それでは、お願いします。

○島袋企画官 事務局でございます。

引き続きまして、もう一つの議題を御説明したいと思います。お手元の資料2もしくは投影されている画面を御覧いただければと思います。

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、多様な脆弱性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についてでございます。論点整理の項目を抜粋しておりますけれども、赤枠で囲んだ部分が対象でございます。

3ページをお願いいたします。

3ページから6ページにかけては検討の背景ということで記載しておりますけれども、時間の関係もございますので、絞って御説明したいと思います。

まず3ページですけれども、若干読ませていただきますと、前回の検討会でも脆弱性への対応は議論をされましたが、その対応といたしまして、多様な消費者の脆弱性による影響一般に対して包括的に対応するものとしたしまして、プリンシプルとしての配慮規定により事業者の行動を促すことが考えられるということが基本としてあるのかなと思ってお

りますけれども、その上で、例えば認知症の疑いのある高齢者が生活のために蓄えた財産の多くを失う契約をする場合ですとか、住まいを失う契約をする場合等の消費者の脆弱性による影響のうち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、配慮規定に加えまして、予防・救済のためのより具体的な手法により対処することが考えられるということを記載しております。

また、このページの下の○の部分ですけれども、論点整理で整理されましたとおり、今回は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、以下、民事ルール（消費者契約法における新たな手法）（第1）の部分と、行政的手法（消費者契約法以外の手法）（第2）について御検討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。

5 ページに飛んでいただきまして、こちらの資料の真ん中辺りですけれども、論点整理では、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、あるいは深刻な結果を予防する観点から、消費者にとって安心・安全に、事業者にとって円滑に取引できるように、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いたしまして、消費者の解除権について検討がされました。

具体的な方向として、こちらにお示ししておりますように3つの要件が示されておまして、すなわち消費者が、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いった考え方が整理されました。

6 ページでございます。

①～③の方向性に基づく解除権につきましては、これまでの検討会、ワーキンググループで、さらなる検討対象として課題が幾つか指摘をされました。

a)といたしまして、事業者の予見可能性を確保することができるか。

b)といたしまして、一定の消費者が市場から排除されるという弊害を避けることができるか。

c)といたしまして、これは第三者に関わるものですが、第三者の範囲・役割の在り方、第三者の適切性、実務上の予見可能性・運用可能性のある仕組みとすることができるか、第三者を指定する仕組みの実効性・コストをどう考えるか、既存の第三者が関与する制度との関係整理が必要ではないか等々の課題でございます。

また、検討会では、①～③の方向性に基づく解除権以外の方向性として、下記の課題も指摘をされました。

d)ですけれども、事業者の行為態様や主観面を含めた要件の組合せを検討すべきではないかといったものでございます。

8 ページでございます。

第1、民事ルール（消費者契約法における新たな手法）についてでございます。

まずは要件の①消費者が適切な判断をすることが困難な状態にあることについてです。論点整理では、消費者が年齢、心身の状態、経験、心理状態等の事情により適切な判断をすることが困難な状態にある場合が想定されております。

これを要件として捉えるに当たって、これは実質的なものとして、消費者が年齢、心身の状態、経験、心理状態等の事情によって適正な判断をすることが困難な状態にある場合を基準とすることが考えられるとしております。

もっとも、事業者にとって消費者が適切な判断をすることが困難な状態にあるか否かが必ずしも明らかではない場合があり得るところ、予見可能性の確保との関係が問題となるということを記載しております。

他方、実質的な基準ではなくて、基準としてより明確性を重視する観点からは、外形的な基準、例えば一定の年齢がございますけれども、そういったものによることも考えられるということを記載しておりますが、典型的・外形的に捉えるほど、その範疇に属する消費者が市場から排除されるおそれが強まるとも考え得ることから、課題b)（市場からの排除の弊害）との関係が問題になるということを記載しております。

以上を踏まえまして、課題a)と課題b)との関係がある中で、①に対する適切な要件をどのように設定できるか、また、消費者の脆弱性に関する情報収集の口実として悪用されるおそれとの関係をどう考えるかといった形で、課題も含めて整理をさせていただいております。

9ページでございます。

もう一つ、こちらに関連しまして、後記②というのが深刻な結果となる内容の契約を締結した場合、この要素については後述しますけれども、この要素に着目をしますと、通常であればそのような契約を締結する必要はなく、それにもかかわらず消費者がそのような契約を締結してしまうのは、契約を締結するか否かについて適切な判断をすることは困難な事情があったからであると捉える。すなわち、①を独立の要件とせずに、②の要件の中で①の要素を捉えるということが考えられるかということを書いております。

これは、※印に記載しておりますけれども、現行の消費者契約法上の過量契約についての取消権が第4条第4項にございまして、消費者が通常であれば締結する必要がない過量な契約、例えば高齢者の独り暮らしなのに布団を10組契約させたみたいな例ですけれども、こういった契約を締結してしまうのは、この契約を締結するか否かについて合理的な判断をすることができない事情がある場合であるという考え方によるものとされておまして、この規定のある種のアナロジーとして、ここについても同様に捉えられないかということでございます。

続きまして、要件②ですけれども、10ページをお願いいたします。

深刻な結果となる内容の契約を締結したことという②の要件についてでございます。論点整理では、消費者の生活の基盤となる財産を失う内容の契約を締結する場合が想定をさ

れておりました。

これを要件として捉えるに当たって、実質的に、消費者の生活の維持が困難となる場合に該当することを基準とするということが考えられるとしております。

もっとも、消費者の生活の維持が困難となるか否かについては、消費者側の事情、財産状況ですとか代替の住まいの有無等が関わりまして、事業者にとって必ずしも明らかでない場合がありますところ、これを契約からの解放という法的効果の要件とすることについて、課題 a)（予見可能性の確保）といった問題があるということを記載しております。

他方、こちらについてもより明確性のある基準を重視するという観点から、形式的に一定の契約類型を捉えるといった基準にすることが考えられるかというふうにしておりまして、具体的には、こちらに記載していますけれども、一般的に生活の基盤となり得る財産を処分する場合として、消費者が一定額以上の高額な対価を支払う契約、また、消費者が住まいの所有権や賃借権を処分する契約といったものを想定することが考えられるかということを記載しております。

もっとも、形式的に捉えるに当たって、この記載の点が課題になるということございまして、上記の契約類型に該当しても必ずしも消費者が生活の基盤となる財産を失うとは限らないことをどのように考えるかということで、例えば単に資産家が金融資産を購入しても基盤となる財産を失うとは限らないみたいな話ですとか、ただの住み替えみたいな話をどういうふうに考えるかというところでも、それについてもそういったところをどういうふうに除外をしていくのかというところもありますし、そのために、先ほど御紹介いたしました消費者の生活の維持が困難となる場合、こういったような実質的な基準を組み合わせることによって対応が可能かどうかというところも記載をしております。

そのほかの課題といたしまして、基準となる金額を法令上規定することが可能かどうか、住まいの所有権とか賃借権を処分する契約といたしますと、主に不動産の関連の契約になりますので、消費者契約一般を規律する消費者契約法において規定することが適切かどうかといったことがございます。

以上を踏まえまして、実質的基準・形式的基準のそれぞれに課題がある中で、②についても適切な要件をどう設定できるかといった課題があるということを書いております。

また、あわせて、こちらについても①と同様ですけれども、情報収集の口実として悪用されるおそれとの関係をどう考えるかという課題がございますということで整理をさせていただきます。

11ページでございます。

③の要件でございまして、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についてでございます。論点整理では、事業者が契約締結に先立ち所定の第三者に連絡した場合（消費者が連絡を拒否した場合を含む）に解除権が発生しないこととすることが想定をされております。

検討会では、深刻な結果を予防・救済する上で第三者が関与することが重要であるとの

意見や、信頼できる第三者を制度的に担保する事前登録制を設けるといった仕組みの提案がございました。

他方、第三者の指定・連絡を契約からの解放を認めない要件とすることについては、先ほど御紹介いたしました課題 c) の記載のように多岐にわたる課題が指摘をされております。また、信頼できる第三者を担保することが重要と考えられますところ、現時点でその担い手を全国的に確保することができるのかといった課題もございます。

こういった現状を踏まえまして、今般の検討においては、第三者の指定・連絡を契約からの解放を認めないことに対する直接の要件とするのではなく、契約からの解放手段の仕組みのその他の要件の中で可能な範囲で共創協働の観点を捉えることとしてはどうかということを書いてございます。

12ページでございます。

①～③の要件以外の要素について少し記載をさせていただいております。

以上、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する手段を設けることが可能かどうかを検討していきますと、申し上げたように①～③の各要素についていろいろな課題があるということでございますけれども、こういった課題について、課題 d) (事業者の行為態様や主観面を含めた要件の組み合わせの在り方) を踏まえ、例えば以下のような形で事業者の主観的な要素を取り込むこと等により対応することが考えられるかということで提案をしております。

1つ目が、①消費者が適切な判断をすることが困難な状態にあることとの関係で、先ほど御紹介した実質的な要件を用いつつ、課題 a) (予見可能性の確保) に対応するために、事業者の主観的な要素を取り込むことが考えられるかということでございます。

また、①の要件やそれに対する事業者の主観的な要素において、例えば、消費者が勧誘あるいは契約を締結する場に自ら一定の者を同席させていたことや、事業者において消費者があらかじめ一定の者に相談したことを確認したといった事情を評価することで、③の共創協働の視点を取り込むことが考えられるのではないかとということも記載をしております。

また、2つ目といたしまして、②の契約内容に関する要件、深刻な結果となる内容の契約を締結したこととの関係ですけれども、こちらについても、先ほど御紹介したような実質的な要件を用いつつ、課題 a) (予見可能性の確保) に対応するために、事業者の主観的な要素を取り込むことが考えられるかということでございます。

13ページです。

3つ目が行使期間の関係でございまして、取引関係を早期に安定させるために、解放手段の行使期間をより短い期間に制限することが考えられるかということでございまして、行使期間の設定において、数週間から1か月程度の範囲で、周囲の見守りの目が届くことが期待できる期間とすることで、見守りの機会を確保することが考えられるかという形で、こちらについても提案をさせていただいております。

続きまして、14ページでございます。

2. 効果等の在り方でございます。論点整理では、解除権の効力は遡及効が想定されるとし、それに伴い、消費者側の原状回復範囲、第三者への対抗関係、行使期間について規定を整備するという考え方が整理をされておりました。

そこで、契約からの解放手段の効果としては、遡及効（契約は初めからなかったことになる）とすることが考えられるのではないかと。

消費者契約法の取消権も遡及効であることを踏まえ、以下の規定、すなわち消費者側の原状回復範囲、第三者への対抗関係、行使期間の在り方について、消費者契約法の規定等を参考にして考えることとしてはどうかということで記載をしております。

最後になりますけれども、16ページの第2. 行政的手法等（消費者契約法以外の手法）についてでございます。論点整理では、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されておりましたけれども、例えば以下の対応を生かすことが考えられるとしておりまして、1つ目のポツが特定商取引法に基づき、特定の場面において、消費者の利益が害されるおそれがある場合に、消費者の利益の保護を図るための措置を取るべきことの指示等の行政的手法を適切に運用すること。

2つ目のポツが、訪問販売分野において、レスキューサービスや点検商法といったトラブルが集中している分野への必要な措置を検討すること。

3つ目のポツが、配慮を要する消費者を見守ることができるよう、自治体の関係部局のみならず、日常業務で消費者に接する多様な主体が連携して、見守りネットワークを構築する取組の促進。その際、消費生活相談員が地域に積極的に出向き被害の未然防止や救済を図る活動を促進することも重要といったことを記載しております。

事務局からの説明は以上でございます。

○山本座長 ありがとうございます。

それでは、御意見、御質問があればお願いしたいと思います。時間が若干押しておりますので、できるだけ端的・簡潔に御意見をいただければと思いますが、いかがでしょうか。

二之宮委員、お願いします。

○二之宮委員 まず第1、民事ルールのところについてですが①要件、②要件あるいは実質的・形式的というところはかなり重なっておりますので、まとめて意見を述べたいと思います。

特に②要件については、まず改めて確認しておく必要があると思いますが、公序良俗違反で無効となるような、本当に深刻な結果に至るようなものまでが解除するまでは有効であるかのような誤った捉え方がされないようにする必要があると思います。

その上で、①要件と②要件を独立して、両方が「かつ」で結びつけられる要件として必要だと考えると、消費者の多様な脆弱性に対する対応としての解除権を創設するにもかかわらず、やはり硬直的なものになると考えます。

他方で、資料記載のように予見可能性との関係では、要件は客観的に判断できるもので

ある必要があるということは否めないため、ある程度深刻、重大な結果が生じた場合を一つの類型として捉える必要があるとは考えます。その類型は残しつつ、結果の重大性の緩和と基準の明確性・予見可能性、あるいは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でも記載されている消費者の脆弱性は消費者の様々な内的な要因と外的要因の組合せと相互作用であるということを考えると、解除権についても一類型考えてもよいのではないかと思います。

これは12ページの④にもまたがることでありますが、例えば、①要件、適切な判断をすることが困難な状態と、②要件として、明らかに対価的均衡を欠くような内容の契約、その他の明らかに不当な結果を幾つか例示列挙した上でバスケット条項を設け、それに事業者が認識し得たという主観的要件を組み合わせた類型の解除権を考えてもよいのではないかと思います。

なお、消費者の脆弱性の発生原因となる外的要因には、事業者の行為も含むものであることを考えると、結果の不当性のみならず、悪質勧誘による結果についての解除権というのも検討してもよいのではないかと思います。

続きまして、第三者の点に関しましては、第三者へ連絡した場合を解除権が発生しない要件とすることは、資料の11ページにも記載されているように課題が多く、特に実際にワークするのかという点の課題が大きいと思います。そのため、直接の要件とするのではなく、その他の仕組みの中で検討すべきではないかと思います。

次に、第2、行政手法のところですが、資料の16ページです。これは資料を拝見しまして、正直申し上げましてちょっと困惑しております。いろいろ困惑する理由はあるのですが、まず、行政手法としてここに挙げられている特商法に基づいた指示を運用する、あるいは訪問販売分野においてレスキューサービスや点検商法といったトラブルが集中している分野に必要な措置を検討すると記載されています。それはそうだと思います。ここに書いてあるのはもうそのままそのとおりで、これから更に何を検討するのだろうかと思います。

もう一つは、消費者契約法検討会の隣で特商法検討会が走っていますので、その分野のことを消契法との関係を言及せずに、そちらの運用ということはこの検討会の委員が勝手にではないのでしょうか、話を進めるといえるか、消契法との関係、連携として、民事ルールとの関係でではなくて行政手法としてというのであれば、まだ検討する必要があると思います。

では、その観点で見たときに、一定の深刻な結果が生じる場合という対象は民事ルールの検討場面と一緒にはずだと思っています。にもかかわらず、民事ルールのところでは、深刻な結果というものについては、消費者が生活の維持が困難となる場合、例えば生活基盤となる財産を失う場合とかいうところを念頭に置いて解除権というものを検討しているにもかかわらず、行政手法の検討場面で挙がってきているレスキューサービスや点検商法というのは随分スケールダウンしているなと思います。この違いをどう捉えて、どう検討した

らいいのかというところが、ちょっとよく理解できない。

最後の部分は感想ということになります、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、佐藤委員、土井委員の順にお願いします。

○佐藤委員 ありがとうございます。

まず、要件①についてですけれども、民事ルールの策定につきましては、事業者にとっては予見可能性が確保されることが重要であると考えております。ですので、事業者の不当行為や主観的要素を要件としないで、消費者の主観的要件のみに基づいて契約の効力が事後的に左右される仕組みとした場合には、事業者における予見可能性が低下してしましまして、取引の安定性を損なうおそれがあると認識しております。ですので、資料において、事業者の主観的要素を取り入れる方向性が検討事項として示されている点は重要であると考えておりますし、その場合においても善良な事業者に過度な負担が課されることのない制度を設計する必要があるとも考えております。

その上で要件①ですけれども、実質的基準、すなわち消費者の年齢や心身の状態、経験、心理状態等の事情により適切な判断をすることが困難な状態を基準とする場合につきましては、事業者は通常取引過程において、消費者の判断能力を評価することが困難であるというところがございます。特に対面取引ではなくてオンライン取引が増大している現状におきましては、消費者の内面的な状態まで外部から認識することが本質的に不可能ということがございまして、事業者が予見可能性を確保することはできないというところで、過度な萎縮的効果をもたらす懸念があると考えております。

他方、一定の年齢などの外形的基準を採用したとしても、事業者が当該要件を満たす消費者との取引をちゅうちょする結果、当該要件を満たす消費者が非常にアクセスできないことにもなりかねないというところで、消費者保護の趣旨にも反してしまう結果になるおそれがあるのではないかと考えております。

また、①の要件を独立要件とせず、②の要件と一体化する考え方につきましては、過量契約取消権、すなわち消費者契約法の第4条第4項を参考にすることが考えられているかと思えます。しかしながら、過量契約につきましては通常の分量を著しく超えるという客観的に検証可能な基準を有するのに対しまして、②の要件につきましては不明確というところがございますので、①と②を一体化することによって要件全体の不明確性が更に増すことを懸念しているというところがございます。更に、②の要件のみにしてしまうと、一定額以上の高額の商品や住宅などにつきまして、いつでも誰でも解約できるということにもなりかねないため、妥当ではないのではないかと考えております。

消費者の脆弱性に関する情報収集は、口実として悪用されるリスクにつきましては善良な事業者にとっても深刻なジレンマを生じさせているところがございます。すなわち、解除リスクを回避するために消費者の判断能力を確認しようとすると、従前の検討会でも申

し上げておりますけれども、プライバシー侵害や個人情報保護法上の問題が生じる可能性がございます。

一方で、確認しなければ事後的な解除リスクを負う可能性があるというところで、事業者はこのような状態に置かれることになりまして、その結果、個人向け事業から撤退であったり縮小することにもなりかねないというところがございますので、要件①につきましては特に慎重に検討すべきであると考えております。

②の要件につきまして、先ほど少し申し述べましたが、もう少し詳細に述べますと、消費者の生活の維持が困難となるという実質的な基準につきましては、消費者の総資産額や収入状況、ほかの住居の有無などの個別事情によって判断されることになると思っております。しかしながら、事業者がこれらの事情を契約時に把握することが通常困難でして、こちらも含めて予見可能性の観点から大きな課題があるかと考えております。

他方で、先ほど申し述べましたが、一定額以上の高額な対価を支払う契約といった形式的基準を設けることにつきましても、消費者の経済状況は千差万別ですので、一律の基準額を設定することは困難ではないかと考えております。

また、資料の中で、住まいの所有権や賃借権を処分する契約を対象に含めることとありましたが、こちらにつきましては不動産取引には既に宅地建物取引業法や借地借家法などの規律があるかと思います。そのような中で消費者契約法による規律を新たに設ける必要があるのかについては、関係法令との関係を整理していただきたいと考えております。

更に本年4月には、成年後見制度の見直しを含む民法などの改正案が閣議決定されていると認識しております。消費者の生活の維持が困難となるような場合につきましては、見直し後の成年後見制度の活用も想定されるところかと思えます。もちろん成年後見制度のみで全ての消費者被害をカバーできるわけではないとも思いますけれども、少なくとも高齢者であったり認知症、生活基盤財産の処分といった領域については、成年後見制度との重複が生じ得ることもあるのではないかとこのところも考えております。したがって、消費者契約法において新たな規律を導入するのであれば、既存の法制度で十分に対応できない分野を整理する必要があるのではないかと考えております。

更に、法令間のバランスという観点から申し上げますと、成年後見制度においては取消権、同意権、代理権などの強い法的効果がありますので、本人の自己決定権や、保護や、更には取引相手方の取引安全に重大な影響を与えるというところもあるので、家庭裁判所が関与する仕組みもあるというところかと思えますので、消費者契約法において事業者の主観面を問わない新たな解除権を設けるとしたとしても、本人の保護や自己決定権、取引の安定性のバランスを十分に踏まえた制度設計にする必要があるというところを考えております。

次に、③の事業者の予見可能性を確保しつつ、第三者による見守りを促す仕組みのところですが、先ほども申し述べたところではありますが、解除権が発生しない要件について、特に非対面取引において第三者の存在や情報の取得と本人性や資格の真正性の確

認に多大なコストを要するものと考えられますので、対応するハードルが高く、予見可能性・予測可能性を担保する仕組みとして機能するのか疑問というところがございます。

資料の中で、契約からの解放手段の仕組みのその他の要件の中で、可能な範囲で共創協働の観点を捉えるという記載がございましたが、こちらにつきましては具体的にどのような内容を想定されているのかは確認させていただきたいと思います。

最後に、①～③以外の要素のところですが、事業者の認識可能性を要件とする場合につきましては、消費者が事業者の認識可能性を主張・立証するのか、それとも事業者による認識が不可能であったことを主張・立証するのかによって制度の内容は大きく異なるものと考えております。特に後者の場合には事業者に対して消極的事実の証明という過度な負担を課すこととなりますので、適切ではないのではないかと思いますし、先ほど申し述べたとおり、共創協働の観点については成年後見制度との関係を明確に整理する必要があるのではないかと考えております。そこも踏まえて慎重な御議論をいただきたいというところがございます。

最後に、資料13ページに記載されております一定期間内に一定の要件を満たした場合に解除権を認めるという考え方につきましては、ある意味ではクーリング・オフ制度とも重なる部分もあるのではないかと考えておまして、特商法上のクーリング・オフ制度との関係をどのように整理するのかについても検討が必要ではないかと考えております。

以上です。

○山本座長 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。

前回、難しい点について御説明をしましたので、今回、多少これを実現するのであればという観点で申し上げたいと思います。

要件①、②が大事なわけですが、要件①については正直、消費者の方の状況の違い、あるいは状況が安定するのか安定しないのかという問題もありますし、事業者の予見可能性を入れるとしても、前回の法改正のときにはいろいろ議論があって、どこまでなのだという話で結局まとまらなかった経緯がありますので、①の要件について、なかなか突き詰めたところで、結果的に合意はなかなか得られないだろうなというところがあります。

ただ、②の深刻な結果となる内容の契約ということで、消費者契約法でどこまで絞っていいのかというところではありますが、前回のプリンシプルのところである程度対象を絞ることもというような事務局提案もございましたので、ここをある程度まず突き詰めていて、本当に救済しなければいけないような契約というのはまさにどこなのだというところを踏まえた上で、①の要件で何が必要なのかということを考えていかないと、なかなか①の要件は双方で話していても終わりはないなと思っております。

その中で、10ページの真ん中のほうで提案している一般的に生活の基盤となり得る財産の中で、一定額以上の高額な対価を支払う契約というのがありますが、これに関して額で規定するというのはなかなか難しいなと思っております。考え方は分かるのですが、仮に

それを500万としたときに、実は450万の契約を何本も結ばされていたとか、そういうような、先ほど別の件で過量販売の話がありましたけれども、そのような潜脱行為ができてしまうということ。消費者の方の持っている財産の額の問題もありますし、契約形態も異なる商品やサービスの部分でも、金額で区切っていくというのはなかなか難しいところがあるなと思っています。

住まいの所有権や賃借権というのは、不動産取引の法規制とまたバッティングするところはあると思いますが、考え方としては非常に分からなくもないし、当然、前回の議論でも、リバースモーゲージのように売却・処分して住み続けるような契約もあるので、そのような契約も除きながら設定することは可能かなと思いますので、今申し上げたような観点で、ここに何がまず対象になるのかと。そうすると、ある程度事業者側の予見可能性もこのような契約に限るというような見方をしていくと、例えば物品の単なる販売であるとか、インターネット上でやる取引であるとか、そういったところの一般的に我々事業者からこの取引形態でいきなり解除権まで付されると厳しいみたいなどの契約をある程度除いていただければ、この点について検討ができていくのかなと思っています。そういった形で、何かを絞っていかないとこの検討は進まないなと思っています。

最後に、14ページの効果等の在り方というところで、これも実際問題、解除権ということがなった場合に、特に想定されるのが例えば高額の金融商品であるとか不動産とかであると、いつまで解除権の申請が認められるのかであるとか、金融商品なんかも価格が変わっているということも十分考えられますし、不動産については第三者に売却をしているという可能性もありますので、その辺で原状回復の費用はどちらが見るのだとか、更に仮に解除権を認める要件ができたとしても、それを実際に移すというところまで、ここに問題点を挙げていただいていますけれども、その辺についてもより我々にとっては関心事項ですので、こちらに関しても引き続き御検討いただいて、御提案をいただければと思っています。

私からは以上でございます。

○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　坪田です。

配慮規定に加えて解除権を設けるということ自体には非常に賛成をしております、実際のところ、過量契約の消費者契約法上の取消権、これは非常に消費生活相談の現場では有効なものと考えておりました。こういったものがまた解除権として創設されることには賛成です。要件の①は確かに御意見のあるように、予見可能性という点、それから市場からの排除ということも大きな問題ではあると思いますが、それがなければうまくこの機能が発揮できるかということになりますと、やはりなかなか難しいところがあると考えております。

実際のところ、事業者が予見をする、この方は問題であると気づくことは難しい場合もあると思いますけれども、気がつかなかったということで、これまで終わりになっていたということもあります。また、消費者自体が高齢であったり、非常に判断力が衰えてきますと、やはり自分自身がどうであるかということも分からないという状況はあります。

深刻な結果となる内容、こういったことでないとなかなか難しいとは思いますが、実際、過量契約につきましては取消権となっております。また、ほかにも既に消費者契約法では取消権があるわけですが、前回の改正の時点で、やはり取消しというような強力なことは非常に難しいということで話が進まなかったわけですが、今回これを解除権としていると。ただし、最終的には14ページの効果になりますが、取消しとは大して変わらないといえますか、実際に取消しと解除は法的な意味合いは違うわけですが、一見するとどこが違うのか。今回これをあえて解除権とすることによって、どれだけ深刻な被害の救済が現実的に結びつくかということは、私は分からないところがありまして、これについては事務局のほうに御説明いただきたいと考えております。

また、②の要件の生活の基盤になり得る財産を処分するであるとか、住まいの所有権等を失う話でございますが、これは本当に大きな問題であって、速やかに解除されるべき問題ではあるわけですが、深刻な結果という深刻なレベルをどこに置くかということは一つまた難しいかとは思っております。

といいますのは、もともとの資産状況・経済状況が人によっては違いますし、特に高齢者の場合は勤労収入がなくなりますので、結果的にある一定の高齢期に被害に遭ってしまった場合は、ある程度まだそのときには住む家はあったとしても、その後の生活基盤をあまり期待ができない年金の中で暮らしていくとなると、一体どこまでを深刻レベルでこの対象にするかということも一つ考えていかなければならないと思っております、これは難しいと思いました。

ということから、やはり個人差がありますので、一律の金額で基準を設けるということも非常に難しいと思っておりますし、また、年齢ということも一つの基準にはなるかと思いますが、非常に差が大きくなっております。未成年者の場合ですと、18歳ということで、いろいろな生育環境での違いがあったとしても、やはり18年の人生経験というものは共通なわけですが、高齢者の場合はそこが大きく違ってまいりますので、やはりこのところをそういった数字によって決めることは難しいと。

見た目でも分からない、判断をすることも難しいとなれば、事業者のほうビジネスができない、萎縮するというリスクもあるわけですが、その反面として、消費者が被害に遭ってしまうというリスクもあるわけで、最後はどちらを取るかという問題になってしまっています。市場の活性化も重要ですが、その中で犠牲になる高齢者等がいること自体も改善をしなければいけないと思っておりますので、ここはさらなる検討が必要かと思っております。

そして、③のところで見守りということが出てきています。これにつきましては第三者

です。ここでは、実際のところまだ非常に難しいと考えております。いろいろな策はあると思います。成年後見制度の改正に伴って、そこの保護がなくなるというか、積極的・自主的な意思が尊重されるという反面、やはり消費者関連の法で規律していかなければならないところはあると思います。自己申告的であれば分かるわけですが、実際の消費者被害というのは、現状ですが、本人が判断力が低下していることを気がつかないままにしていますから、そうすると成年後見制度であっても、こういったことであっても、事前に登録をすとかそういったことができればいいのですけれども、難しいところもあるであろうと考えております。

その上で、効果のところでございますけれども、14ページです。行使期間の設定ということは必要だと思いますが、数週間から1か月程度ということで、周囲の見守りの目が届くことが期待できる期間ということです。このような社会の仕組みができていれば非常にいいわけですが、現状、見守りに関しましては、消費者安全法等でも積極的に推進することが今行われつつあるわけですが、やはり現状としては、まだ道半ばであるということがあります。

それから重要なのは、多くは孤独・孤立の方が被害に遭っている。どうしても見守りの目から漏れてしまう方がいると。これは積極的に見守りのネットワークを進めることでカバーしていくことが重要なわけですが、なかなかそこまではすぐには徹底ができない状況であって、そういった現状における消費者契約法の改正となりますと、やはりここに大きな期待をすることは難し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。

どうぞ。

○平井委員　ありがとうございます。

資料2に関して、配慮規定だけではなくて、深刻な結果が生じた契約から消費者を解放する民事ルールや行政手法を検討するというのは賛成でございます。現場では、形式的には違法と評価しにくいものの、高額・長期契約が既存債務に重なって生活再建を困難にしている事例も、前に申し上げたとおりでございます。こうした事案については、配慮規定だけでは届かずに、解除権などの具体的な解放手段が必要です。レスキューサービスや点検商法というのは、暴利だとか次々販売などで深刻な被害に陥るという典型例なのではないかと考えます。

それから、要件設計については注意が必要です。適切な判断が困難な状態というのは、高齢者や障害者といった属性だけではなくて、前にも申し上げた生活困窮や外国人世帯、それから社会的な経験不足、更には先ほどおっしゃった孤立、そして悪意を持った同伴者の主導、それからマルチ商法や催眠商法に見られるような同調圧力など、状況的・関係性的な脆弱性も含めて考えるべきではないかと思えます。

また、深刻な結果については、住まいや財産を直ちに失うという場合だけではなくて、高額・分割支払いによる生活再建が著しく困難になることも含めるべきではないかと思います。

次に、第三者による見守りはとても重要です。ただ、これに連絡しただけで解除権を否定するという取組には慎重であるべきではないかと思います。前にも申し上げた本人に近い第三者が必ずしも本人を守る側とは限らない。むしろ悪意ある第三者や利益相反の関係のある同伴者が関与する場合もあり得ます。第三者については、今おっしゃった成年後見制度は補助人に統一されますが、改正後の補助人など、平時に本人が信頼できる支援者や支援機関を事前登録するということが可能となるのではないかと思います。そのためには、標準チェックリストや記録、それからセーフハーバーといったものを組み合わせることが必要ではないでしょうか。更に、言及していただいている消費生活相談員の皆さんが地域に出かけていただく、それによって見守りや現状を地域に伝えていただく、この取組はとても大事だと思います。

更に、行使期間についてですが、数週間から1か月程度に限定することには懸念があります。脆弱な消費者ほど被害に気づくのが遅れます。本人又は支援者が問題を合理的に把握した時点を起算点にするなど、福祉や相談現場の実態に合った制度設計をぜひお願いしたいと思います。

最後に、行政手法については、注意喚起だけではなくて、悪徳商法の排除や苦情情報や行政処分の情報の共有、業界団体による是正や公表、官民協議会での危険類型の可視化まで踏み込んでいただけるとありがたいと思います。

官民協議会には、脆弱性の内容を学習する機会となることも期待できます。優良企業が報われて、悪質な事業者が市場から退出する仕組みをつくらなければ、プリンシプルも「解約料」の規制も実効性を持たないのではないのでしょうか。

以上です。

○山本座長　ありがとうございました。

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。

3ページ以下のところですが、全体像につきまして、まずは今回、解除権につきましては、行為態様とか主観面を問わずに深刻な結果に限ってそれを行使可能にするということが出発点だったのではないのかと思います。これがまさに結果の幸福を保護するアプローチに基づくものではないかと思いますが、更に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の選択の実質化を保護するアプローチに乗じるような行為とかについては禁止行為として、別途取消権などの対象あるいは二之宮委員がおっしゃったような別途解除権の対象にするということも考えられるかと思います。

このように、一方では配慮義務を課しておいて、他方では別途それに違反するような行為については取消権ないし解除権を設けるということをしなすと、配慮義務を履行するこ

とがセーフハーバーになって、配慮義務の遵守を促進するということが可能になるのではないのかと思います。

次が8ページ以下のところですが、課題b（市場からの排除の弊害）という観点からは、特定のカテゴリーに限定せずに適切な判断をすることが困難な状態を基礎としているところは適切かと思います。

課題a（予見可能性の確保）についてですが、既に民法でも公序良俗あるいは意思能力、過失、信義則といった抽象的な概念が利用されています。判断力不足に乗ずる行為につきましても、刑法の第248条準詐欺罪に基づいて刑罰を科すことが可能になっていますし、特商法の施行規則第18条第2号判断力不足に乗じた契約の禁止で行政処分も実定法として存在していますので、条文で例示をしたり、通達あるいは逐条解説などで規範内容を明確化する工夫を設けることが大事なのではないかと思います。

なお、過量契約についての取消権を参考にすることは非常に重要だと思っていまして、過量契約取消権は客観的な事情、過量契約であるということをもって合理的な判断をすることができない事情があったと擬制しているものかと思いますが、非常によい方向性だと思います。

次が10ページですが、深刻な結果という設定が狭いということについては以前も申し上げたとおりでして、これだと深刻な結果を生じさせなければ判断力などの不足につけ込んでも、そのつけ込まれた側は救済されないということになってしまいます。より具体化をしていくというところですが、例えば過量契約解除権に関する訪問販売協会のガイドラインみたいな形で補充とか具体化が考えられるのではないかと思います。

また、先ほど佐藤委員からも言及のありました成年後見制度の見直しをする民法改正法案ですが、衆参両院の附帯決議で、消費者が合理的な判断をすることができない事情を不当に利用して締結される場合についての措置を講ずることが求められていますので、これも念頭に置く必要があると思います。

次は11ページですが、第三者による見守りを促す仕組み自体につきましては賛成ですが、実際に相談したりとか立ち会ったりしていない場合に、安易に例外が認められてしまうのは、解除権を設ける意義が損なわれてしまうのではないかと思います。

次が12ページ以下のところですが、行使期間につきましては、これを短期に設定しつつも、短過ぎますと見守りをしている者が気づく前に権利を失ってしまう結果となりますので、特商法の過量販売解除権あるいは消費者契約法の過量契約取消権の際の議論を念頭に置くとういのではないかと思います。

最後、15ページですが、特商法は御承知のとおり特定の取引にしか適用されませんので、消費者取引一般を規律するものではありません。店舗販売には適用がありませんし、通信販売にも行政ルールは限られています。より具体的には、脆弱性につけ込むような行為は特商法の適用のない店舗販売あるいは特商法では判断力の不足に乗じた契約の禁止の規定のない通信販売の場合にもあり得る話ですので、また更に特商法による適用除外の取引も

ありますし、消費者取引の一般法によって対応しなくてもよいということにはならないのではないかと思います。

更に、見守りネットワークは非常に評価されるべき取組ではありますが、あくまでも予防や早期救済のためのものでして、限界があります。見守り活動が消費者取引に関する行政ルールを補足する、補うものではあったとしても、それに代わるものではないということとして、以前も申し上げましたが、プリンシプルベース・アプローチを採用したからといって、ルールベースのアプローチを実現できないということではないと考えております。ベストミックスを探すべきだと思っております。

更に、不当寄附勧誘防止法制定時の国会の附帯決議を見ていまして、これも衆議院、参議院双方になりますが、新法の意義や配慮義務、その他の規定に関わるような新法の成立過程における国会での議論を踏まえて、既存の枠組みにとらわれない抜本的かつ網羅的なルール設定の在り方についての検討を進めるべきだということが記されています。したがって、先ほど申し上げましたような配慮義務プラス取消権、解除権といったような2層構造あるいは3層構造を基に配慮義務の促進をしていくという方向性が望まし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。

西内委員、お願いします。

○西内委員 ありがとうございます。

私からは端的に課題 a と課題 b の関係について意見を申し上げたいと思います。

これまでの議論だと、課題 a はどちらかというと事業者側の事情、そして課題 b はどちらかというと消費者側の事情という形で捉えられて議論されてきたように思われるところです。ただ、予見可能性の確保というものがない状態で契約が解除される場合には、解除される可能性が高いのだけれども、解除されるかどうか分からないというような場合についてまで取引に入らないという意味で、実際には取引の適格があるような消費者であっても市場から排除される可能性があり得るのではないかと考えられるところです。予見可能性の確保というのは結局のところ究極的には課題 b であるような市場からの排除の弊害というもの、つまり消費者の利益にもかなうのだということを念頭に議論するべきではないのかなと思っているところであります。

つまり、一方で、課題 b について述べていただいているように、典型的に捉えた場合については、実際には取引の適格があるのだけれども、例えば90歳以上とか高齢の方であったとしても、取引の適格がある人について排除される、そのようなことは問題になり得るわけです。しかし、他方、予見可能性の確保というものがなされないような状態であったとすると、何かしら判断能力を欠く可能性というものが高いと市場で考えられているような状態、例えば80歳以上とか90歳以上の人に関して、確実に契約が解除されないということが分からない状態で契約しないといけないとなるので、そのような人については契約を

することを手控えてしまうようにもなるように思えます。途中で佐藤委員が予見可能性がない場合の悪影響としてビジネスの萎縮効果ということをおっしゃっていただいたかなと思うのですが、それと関連する形で、結局は市場からの排除というものが生じてしまう可能性があるのではないかと。

そのような観点からすると、課題cに限られないのですけれども、第三者の見守りなども様々な手段で、契約はこの場合であれば解除されないというセーフハーバーについてはある程度明確化する必要性はあるのではないかと考えられると思うのです。

このような意味で、課題aと課題bは対立するものとして考える必要はないような気はしますし、また、課題cも含めて、予見可能性の確保ということについて十分に実現されるような手法というものについて、しかしながら濫用の危険については警戒しつつという形で制度設計していく必要があるのではないかと考えた次第です。

私からは以上です。

○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 片山です。

第三者のところですが、事業者が契約締結に先立ち所定の第三者に連絡した場合、解除権が発生しないこととすることを想定するということですが、ここは悪徳な事業者により、第三者が悪用、濫用される可能性もありますので、慎重な検討が必要かと思っていますところ。

また、最後の16ページの見守りのところですが、消費者安全法の地域協議会というものもありますので、そちらもぜひ活用していただければと思っていますので、よろしくお願いいたします。

以上です。

○山本座長 ありがとうございます。

ほかにいかがでしょうか。

よろしいでしょうか。

ありがとうございます。この問題に関しましては、先ほど来、多くの委員から指摘があるとおりで、前回議論した配慮義務とかなり論点が重なるところがありますので、配慮義務との関係でどのようにこの制度について考えていくか検討できればと思います。

それから、配慮義務の場合と違うのは、効果がはっきりしていて、解除権という効果になりますし、それから、手続としても、配慮義務の場合には、かなり消費者庁の指針で具体化するということが考えられるわけですが、恐らく解除権ということになると、法令のレベルでかなり書かなくてはならないだろうということになりますので、そうするとほかの法制度との関係、これも先ほど来いろいろ議論が出ましたが、特商法であるとか、あるいはほかの個別法とかとの関係が出てまいりますので、そういったこととの

関係も考えながら詰めるということになろうかと思います。

それでは、これで検討会は終了と。

どうぞ。

○島袋企画官 委員の方々から、先ほど御質問が幾つかあったと思いますので、事務局から回答したいと思います。

まず、佐藤委員から、11ページについて御質問があったと思いますけれども、その他の要件の中で可能な範囲で共創協働の観点を捉えることとしてはどうかということが具体的に何を意味しているのかという御質問でしたが、そちらについては12ページの方で書いておりますように、先ほど申し上げましたが、①の主観的要素を考慮する際に、例えば、消費者が勧誘あるいは契約を締結する場に自ら一定の者を同席させていたことですか、事業者において消費者が予め一定の者に相談したことを確認したといった事情を評価することで、③の共創協働の観点を取り込むことが考えられるのではないか、といったことを意図して先ほどの11ページの方では書かせていただいているところでした。

あと、坪田委員からの御質問で、解除と取消しについての効果というところでお尋ねがあって、消費者被害の防止についてどれほどの違いがあるのかというところでしたけれども、それぞれ法的な性質が解除と取消しは違うということは前提といたしまして、効果については遡及効としてはどうかということで提案をしておりますけれども、遡及効とするのであれば大体同じような効果にもなるということで、その意図としては、消費者が住まいを失うような契約をした場合には、失った住まいを取り戻せるようにしないと意味がないということをもって、遡及効にすべきではないかということを意図して、そういったところを記載しております。

以上です。

○山本座長 失礼いたしました。

それでは、本日の検討会はこの辺りで終了とさせていただきます。

事務局から連絡をお願いします。

○古川消費者制度課長 本日は、長時間にわたり、誠にありがとうございました。

次回の開催については、追って御連絡をさしあげたいと思います。

以上です。

○山本座長 それでは、本日はこれにて閉会とさせていただきます。

最後のところ、私がどたばたいたしまして大変失礼いたしました。

お忙しいところお集まりいただきまして、また、熱心に御議論いただきまして、本日はどうもありがとうございました。

これで終了いたします。