

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6回 議事録

消費者庁消費者制度課

第6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7月2日（木）9時00分～11時15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

- ・「消費者契約の各過程に関する必要な規律(継続的な契約の普及・拡大に対応するための規律の導入)

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、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、柴村補佐

○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。

本日はお忙しいところお集まりいただきまして、また、足元のお悪い中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6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、大屋委員、片山委員、後藤委員、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、垣内委員、加毛委員、カライスコス委員、西内委員にはオンラインにて御出席いただいております。

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

あと、土井委員は別の会議があるということで、間もなく到着予定ということでして、西内委員につきましては、大雨の影響で、オンラインではあるのですが、あちらのほうで御対応があって少々出席を遅れるというふうにお伺いしております。

それでは、以降の議事進行は座長にお願いしたいと思います。

山本座長、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、「消費者契約の各過程に関する必要な規律（継続的な契約の普及・拡大に対応するための規律の導入）」です。

まずは資料について事務局から説明をしていただき、その後、質疑応答、意見交換を実施したいと思います。

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 ありがとうございます。事務局から御説明いたします。

お手元の資料もしくは投映されている画面の方を御覧ください。今回の議題ですが、もちろん、「消費者契約の各過程に関する必要な規律」のうち「継続的な契約の普及・拡大に対応するための規律の導入」についてでございます。

2ページをお願いいたします。論点整理の項目をお示ししておりますけれども、赤枠で囲んだ部分です。「第2．1．継続的な契約の普及・拡大に対応するための規律の導入」についてでございます。

3ページをお願いいたします。3ページから4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、絞って御説明をいたします。

まず3ページですが、一番下の○の部分です。昨今はサブスクリプションサービスをはじめとする継続的な契約が普及し、これに伴う課題に対応する必要性が生じているけれども、契約の締結過程及び契約条項の内容に関するものに限られる現行の消費者契約法には、これらの課題に対処できる適切な規律がないということを記載しております。

4ページでございますけれども、真ん中の2つ目の○です。第3回の検討会では、契約締結過程、契約条項以外の場面にも規律を及ぼすべきであるという趣旨については概ね賛

同が得られたものの、例えば記載の点のような御指摘がありました。4つありますけれども、規律すべき対象である継続的な契約とは具体的にどのような契約を指すかを明確にしておくべきではないか、解約妨害として禁止される行為の範囲を明確にすべきではないか、どのような内容の通知義務をどのような場面で課すべきか、一律の通知義務を課することが過大ではないかといったものでございます。

下の○ですけれども、以上を踏まえ、今回は契約締結過程にとどまらない規律をどのような契約に及ぼすべきか、その規律の内容及び効果はどのようなものが適切かについて御議論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 ページをお願いいたします。

以下が具体的な検討事項ですけれども、まず「第1. 各規律の対象場面について」でございます。全部で4つありますけれども、①（継続的な契約関係の離脱一般に関する規定）の規律につきましても、事業者から物品等が継続的に提供され続ける場合には、消費者がそれを止めるために一定の行動を取る必要があるため、妨害を受ける、離脱方法に負担が伴う、解約の条件・方法が分からないといった問題が生じやすいと考えられ、その規律の対象については、近時普及している継続的な消費者契約の典型としてサブスクリプションサービスを念頭に置くことが考えられるとしております。

そこで、下線の部分ですけれども、事業者が物品、権利、役務その他の消費者契約の目的となるものを継続的に提供し続ける消費者契約を対象とし、そこからの離脱の場面を想定することが考えられるのではないかと。その場合、期間の定めがない契約だけではなく、期間の定めがある契約も対象とすることが考えられるのではないかとしております。また、事業者による目的物の提供が継続せず、履行が一回で完了すると考えられる場合には規律の対象にしないことが考えられるのではないかとということで、1つ目、商品・役務が契約締結から時間的間隔をおいて事業者から一回的に提供される場合。2つ目、目的物の提供は一回的な場合で、消費者が相当期間にわたって対価を支払い続ける場合。3つ目、目的物の提供は一回的な引渡しをもって完了し、目的物を継続的に提供し続けるわけではない使用貸借契約や賃貸借契約等といった場合という形で整理をしております。

次に6 ページでございます。②（契約期間の更新時に関する規定）ですけれども、期間の定めがある契約が更新される場面における消費者の離脱機会の確保を目的とするものであることから、当該場面に着目した規律を設けることが適当と考えられるのではないかと。

また、③（契約の変更時に関する規定）については、既に締結されている契約が不利益に変更される場面において、消費者が契約内容を認識し把握することを目的とするものであるから、当該場面に着目した規律を設けることが適当と考えられるのではないかと。

また、④（継続的な契約の当事者である消費者の死亡時の対応手順に関する規定）については、契約の当事者である消費者が死亡した後も事業者が目的物を提供し続ける場合に特に対処の必要性が高いと考えられることを踏まえ、これは①と同様、事業者が物品、権利、役務その他の消費者契約の目的となるものを継続的に提供し続ける消費者契約を対象

とする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。

7 ページでございます。

まず「第2. 継続的な契約関係からの離脱一般に関する規定」についてでございます。

こちらは論点整理では、継続的な契約関係からの離脱一般に関する規定ということで、以下のとおり整理されておりました。i) 解約妨害の禁止、ii) 事業者が、契約からの合理的な離脱方法を消費者に提供するよう努めるものとする規定又は消費者が合理的に離脱できる状態を確保するよう配慮することとする規定、iii) 解約の方法・条件に関する事業者の情報提供の努力義務規定でございます。これらの規定は、実体法上消費者が有する解約権の行使を妨げることを抑止し、行使の実現を容易にするための規定として定めることが考えられるのではないかとしております。

なお、実体法上、消費者が解除権・解約権を有していない場合に、消費者契約法で消費者契約一般に新たな解約権を

することはしないことが考えられるのではないかとということで整理をしております。

8 ページでございます。「1. 解約妨害の禁止」、(1) 解約妨害として禁止すべき行為の範囲についてです。解約妨害として禁止すべき範囲につきましては、事業者及び消費者双方にとって予見可能性の高い規律とするため、禁止行為として規律する対象を一定の不当な行為に限定した上で、禁止する行為の具体的内容を明確にすべきと考えられます。

それを踏まえますと、禁止行為のイメージといたしまして、以下のようなものが考えられるのではないかと、資料のとおり記載をしております。i) 消費者の解約を妨げるために行う以下の行為として、不実告知ですとか断定的判断の提供、退去妨害、不退去、解約の申入れを受けることを拒否する行為・不当遅延ですとか、そのほか、健全な商慣習に照らし不当に消費者の解約を妨げる行為・環境設計でございます。ii) ですが、上記 i) のほか、解約に関して消費者を欺く行為・威迫して困惑させる行為でございます。iii) 解約によって実現されるべき状態を妨げる行為として、解約によって事業者に生じる債務の履行の不当な拒否・遅延といった形で分類をしております。

9 ページでございます。(2) 解約妨害の効果についてです。解約妨害の禁止規定は、消費者が解約権を有するにもかかわらず、事業者がその行使を妨げるという不当な行為を禁止することを目的として規定し、消費者が当該時点において契約から離脱する権利を有する場合に限定した規律であると考えられるのではないかと。その場合、事業者が解約妨害行為をした場合の効果として、更に消費者に解約権を発生させる民事的な規定を置く必要性はなく、解約妨害禁止の規律に違反した場合の法的効果として一律に民事的な効果を規定する必要はないと考えられるのではないかと。また、事業者による同様の解約妨害行為の未然防止又は拡大防止を図り、消費者の利益を擁護するべく、適格消費者団体の差止請求の対象とする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。

10 ページでございます。「2. 解除等の方法の提供に関する事業者の努力義務規定」でございます。

矢羽根の2つ目の部分ですけれども、事業者が物品、権利、役務その他の消費者契約の目的となるものを継続的に提供し続ける消費者契約においては、契約途中で契約についてのニーズに関する事情が変化するという特性があることを踏まえ、消費者が正当に離脱可能な場合には、その方法において容易に離脱できるようにすることが望ましいところ、事業者に対して、消費者に契約からの合理的な離脱方法を提供するよう求める規律を設ける必要があると考えられます。

規定といたしまして、合理的な離脱方法の「提供」か、合理的に離脱できる状態を確保する「配慮」のいずれによるかについては、より直截的に事業者に行方を求める観点から前者によることが考えられるということで整理をしております。また、消費者契約からの離脱方法の合理性は各契約により様々であるため、消費者契約一般として定める規律は義務ではなく努力義務として定めることが考えられます。

以上を踏まえまして、規律のイメージとして、記載のようなものが考えられるのではないかと、事業者は、事業者が物品、権利、役務その他の消費者契約の目的となるものを継続的に提供し続ける消費者契約の解約に関し、消費者契約の解約について適切な方法を定めるよう努めなければならないということで提案をさせていただいております。

11ページでございます。「3. 解除等の方法・条件に関する事業者の情報提供の努力義務規定」です。

こちら2つ目の矢羽根ですけれども、現行法上、事業者が、契約の締結について勧誘をするに際して、消費者の権利義務その他の契約の内容（解約の条件等）についての必要な情報を提供する努力義務を規定し、また、消費者の求めに応じて、契約により定められた当該消費者が有する解約権の行使に関して必要な情報（解約の手順等）を提供する努力義務を規定しております。

しかし、事業者が物品、権利、役務その他の消費者契約の目的となるものを継続的に提供し続ける消費者契約においては、契約途中で契約についてのニーズに関する事情が変化するという特性があることに鑑みれば、契約の解約に関する情報については、契約の締結について勧誘をする場面や消費者の求めがある場面以外においても、情報として提供されるべきだろうと考えられます。

現行の消費者契約法の3条1項2号、同4号に規定されている従前の努力義務を前提といたしまして、事業者が物品、権利、役務その他の消費者契約の目的となるものを継続的に提供し続ける消費者契約の特性に応じて規定を整備することから、3条の各号と同様に、こちら努力義務として規定することが適切と考えられます。

以上を踏まえまして、規律のイメージとして、記載のようなものを考えておまして、すなわち囲みの部分ですけれども、事業者は、事業者が物品、権利、役務その他の消費者契約の目的となるものを継続的に提供し続ける消費者契約に関し、解約に関する情報を提供するよう努めなければならないというものでございます。

13ページをお願いいたします。「第3. 契約期間の更新時に関する規定」でございし

て、「１．事前の通知の対象となる場面について」でございます。

契約の更新に際して、消費者は契約を更新しないことで、契約から離脱することができる。事業者及び消費者の合意に基づいて更新する場合には、消費者は合意をしないことで契約を更新しないことができると考えられますが、一方、自動更新の場合については、更新しない旨の申出をする機会を確保するため、事業者の消費者に対する事前の通知を求める必要があると考えられます。

消費者が更新しない旨の申出をする機会を確保するための規律のイメージといたしまして、真ん中の囲みの部分ですけれども、例えば以下のような記載が考えられるのではないかと、ということで、事業者は、消費者契約の自動更新に際し、消費者が更新しない旨の申出をする機会を確保するため、あらかじめ、消費者に対し、更新をしない旨の申出に関して必要な情報を通知するよう努めなければならないといったものでございます。

契約の更新時の通知を求めることによって、消費者が契約関係にあること自体を忘却してしまう可能性があるような場合に、消費者が契約の存在を再認識することにもつながることが期待できるのではないかとしております。

また、「２．効果について」でございますけれども、契約期間の長さや契約の内容によって、契約期間の更新時に求められる通知の在り方は様々であり、更新頻度も様々であることから、一律に通知を義務付けることには馴染みにくく、消費者の通知疲れにつながるという御指摘もされております。また、契約内容が不利益に変更される場合と異なり、従前の契約と同一の契約が継続することに過ぎないので、一律に義務を課すのではなく、個々の契約に応じた努力義務とすることが適当であると考えられるのではないかと整理をしております。

15ページです。次が「第４．契約の変更時に関する規定」でございます。て、「１．事前の通知義務の対象となる場面について」です。

消費者契約の重要事項について変更が生じる場面は、当事者の合意による場合か、定型約款の変更による場合が考えられます。このうち、当事者の合意による場合は、合意の対象が消費者に示されていなければ合意ができないため、事前の通知義務の対象場面としては定型約款の変更による場合とすることが考えられるのではないかと、ということで整理をしております。て、「２．定型約款の変更に関する民法の規定との関係について」ですけれども、民法上、相手方の一般の利益に適合する場合と、それ以外の場合で一定の要件を満たす場合のいずれについても周知が求められ、後者の場合には事前に周知しなければ変更の効力が生じないこととされております。

他方、この場合には周知がされるものの、個々の消費者においては変更の事実を知らない間に契約が変更されている場合もあり得ます。特に消費者の支払う対価や、給付・サービスの内容のような一定の重要事項の変更であって、相手方の一般の利益に適合する場合以外の場合については、現に契約関係にある消費者が契約内容を認識し把握するため、消費者に対する一層の情報提供が求められると考えられるのではないかと。

そこで、定型約款の変更で、かつ、契約の重要事項、例えば、商品・基本的なサービス内容の変更や料金の値上げ等を想定しておりますけれども、そういったものの変更の場合については、個別の通知義務を規定することが考えられるのではないかとしております。

16ページの「3. 個別通知を行うことが困難な場合の対応について」ですけれども、契約の種類・内容によっては、事業者の方で消費者の連絡先を把握していない場合もあります。このような消費者に対して個別通知を行うことが困難な場合については、通知に代わる措置を取ることで足りると考えられるのではないかと整理をしております。

次の17ページの「4. 規律の内容について」ですけれども、上記1. から3. までの説明を踏まえ、契約の変更時の個別通知義務に関する規律のイメージとしては、以下のようなものが考えられるのではないかとということで、囲みの部分です。事業者は、民法の規定により定型約款を変更する場合で、かつ、契約の重要事項の変更をする場合には、当該変更をする前に、現に契約関係にある消費者に対して、次に掲げる事項を通知しなければならない。ただし、当該消費者への通知が困難な場合であって、当該消費者の権利利益を保護するため必要なこれに代わるべき措置をとるときは、この限りでないというものでございます。

なお、「重要事項」が何かということについては、現行消費者契約法の4条5項を参考に、記載のようなものを想定しているところでございます。

18ページをお願いいたします。「5. 通知義務違反の効果について」でございます。

契約の内容の変更の個別通知については、同一の内容の契約が更新される場合と異なり、契約内容が変更され、当該変更内容が消費者の一般の利益に適合する場合以外であることを踏まえれば、努力義務としてではなく、義務として規定することが考えられるのではないかと。

また、民法上、定型約款の変更については、契約内容が変更され、当該変更内容が消費者の一般の利益に適合する場合以外の変更であっても一定の要件を満たす変更については、事前の周知で足りるとされております。定型約款は、典型的には不特定多数を相手方とする取引を画一的に行うことを目的として用いられるものであり、定型約款の変更に関する規定は、このような定型約款の性質から、一定の場合には、相手方の個別の同意を得ることなくその変更を可能とする点に意義がある。そのため、事前の個別通知をしなければ変更の効力が生じないこととするとは、民法の定型約款の変更に関する規定の趣旨に反することとなり、適当ではないと考えられるのではないかと整理をしております。

なお、矢羽根の3つ目の部分ですけれども、通知義務について、差止請求制度を発展・活用して、適格消費者団体が事業者に対して義務行為の実施を請求することを可能とするというような提案が論点整理ではされておりましたけれども、以下の点でさらなる検討を要すると考えられるのではないかとございまして、2つ挙げていますけれども、1つ目が、既に行われた変更について事業者に通通知義務の実施を請求することに、どのような意味があるのか。2つ目として、将来行われ得る変更について事業者に通通知義務の実

施を請求することは、紛争の成熟性及び請求の特定性があると言えるのかといったことでございます。

最後ですけれども、20ページ、「第5．継続的な契約の当事者である消費者の死亡時の対応手順に関する規定」についてでございます。

事業者が物品、権利、役務その他の消費者契約の目的となるものを継続的に提供し続ける消費者契約においては、契約の当事者である消費者が死亡した場合であっても、事業者が引き続き目的物・役務を提供し続けることがあります。この場合、相続人から事業者に対して、契約内容の確認や解約に関する問合せをすることが想定されますけれども、相続人にとっては、被相続人が締結していた契約の存在・内容や必要な手続が必ずしも明らかでないことも多く、どうすればよいか分からない場合があると考えられるのではないかとしておりまして、もっとも、事業者においても、消費者が死亡した事実を当然に把握・確認することは困難であると考えられます。そのため、消費者の死亡を端緒として事業者一律に積極的な対応を求めるということではなく、相続人から問合せ等があった場合に円滑に対応できるよう、あらかじめ対応手順を整備しておくことが重要と考えられるのではないかとということで整理をしております。

一方で、消費者契約は様々でありますので、こういった対応手順について事業者一律の義務を課すことは困難であることから、この規定については努力義務とすることが考えられるのではないかとということで整理をしております。

以上を踏まえまして、規定のイメージとしては、囲みに記載のようなものが考えられるのではないかとということで、事業者は、事業者が物品、権利、役務その他の消費者契約の目的となるものを継続的に提供し続ける消費者契約について、相続人から問合せがあった場合の当該契約に関する情報提供及び解約の手続、当該者が相続人であることの確認の方法等についてあらかじめ定めるとともに、周知するよう努めなければならないという形で整理をしております。

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、質疑応答、意見交換に移ります。

検討事項のうち「第1．各規律の対象場面について」につきましては、独立にお時間を取ることはいたしません。第2．から第5．のお時間の中で必要に応じて御議論をいただければと考えております。

本日は、第2．から第5．にそれぞれ分けて御意見をいただきたいと思います。かなり時間が限られておりますので、御意見は端的に、特に意見として挙げておくべきことを御発言いただければと思います。できれば今日は全般的に一通り御意見を伺いたいと思っておりますので、御協力をいただければと思います。

それではまず、第2．ですけれども、資料の7ページから12ページまでの部分につきまして、御質問、御意見をいただければと思います。いかがでしょうか。

平井委員、お願いします。

○平井委員 今日は2つの事例を御紹介したいと思います。今おっしゃっていただいた内容としては、1つ目の事例として御紹介したいのですが、最近受けた相談事案として、21歳の若者が、高校時代の同級生から「金がもうかる、いい車に乗れる」と誘われて、FXに関する事業者の説明をZoomで聞いて、58万6000円の契約をしたというのがあります。本人は、家族に言わないように言われ、同級生宅でZoomで説明を受けて、口頭で契約が成立したと言われました。その後、消費者金融から借入れを行うよう勧められ、アイフルから50万円、プロミスから10万円を借りたという事例です。

本人は、断ると脅されるのではないかと不安を抱いて、会員継続や追加勧誘も心配しております。返済が滞ったことから、消費者金融会社から通知が届いて、家族が知ることになります。母親は弁護士から消費生活センターを紹介されて、相談を入れています。本人は勤務のため、消費生活センターの相談受付時間である午後4時半までに相談することが難しく、家族がやむを得ず代理で相談しました。ところが、消費生活センターでは、本人でなければ本格的な相談対応は難しいとされ、結果として相談につながらず、諦めかけていたところ、私のところに相談が入ったという事案です。

今回の事例を通して、契約締結後も心理的、それから関係的に契約から離脱しにくい状況に置かれている。人的ネットワーク型の契約では、同級生や先輩、知人、紹介者との関係が契約継続を事実上強い圧力になるということがありますから、制度的な余地がなければ、被害は継続、拡大していく危険性があります。こういったことが実際に起こっているということで、こういったことを防ぐ手だてを取らないといけないのではないかと思います。

以上です。

○山本座長 ありがとうございます。

ほかにいかがでしょうか。

佐藤委員、お願いします。

○佐藤委員 ありがとうございます。

第2.の「1. 解約妨害の禁止」につきましては、一般的な規定を消費者契約法に設けることにつきまして、悪質な妨害行為を排除するという観点から、趣旨には同意いたします。現在検討されている、デジタル取引・特定商取引法等検討会で検討されている規律と整合性を確保していただければと思っております。

一方で、8ページにおきまして、禁止行為のイメージとして提示されました消費者の解約を妨げるために行う以下の行為に包含されます、消費者から解約の申入れを受けることを拒否する行為・不当遅延につきましては、事業者が取り扱う契約の類型などによっては契約の再締結が難しいため、契約内容の見直しであったり、料金を下げる方法の提案といった、顧客保護を目的とした解約以外の選択肢が提示される場合がございます。このような状況において合理性が認められ得る対応が、消費者から解約の申入れを受けることを拒

否する行為・不当遅延に該当しないように禁止行為のさらなる明確化を図り、事業者と消費者の双方にとって一層の予見可能性が高い制度を設計していただきたいと考えております。

また、9ページの解約妨害の効果についてですけれども、適格消費者団体の差止請求が検討されているところかと思えます。適格消費者団体の差止請求の場合、個別消費者との紛争リスクは限定的ではありますが、ひとたび差止請求がなされると、事業者側に大きな負担やコストが生じるというところもございますので、消費者が解約をするかどうかについての判断に通常影響を及ぼす事項など、8ページに列挙されている項目に該当するかの判断が困難であるというところもあるかと思えます。特に非対面取引におきましては、その判断が困難となることが懸念されます。当該事項に関する不実告知を一律に解約妨害の禁止対象といたしますと、事業者はその後から重要事項に該当すると判断されて解約妨害に当たると指摘されるリスクを常に負うこととなり、本規定が重視する予見可能性を、非対面取引において確保できないおそれがあるのではないかと懸念しております。

また、健全な商慣習を超えて消費者の解約を妨げる行為・環境設計という文言につきましても、予見可能性を確保するために、ブラックリストやホワイトリストの整備の検討をお願いしたいと考えております。

加えて、禁止する行為の具体的内容を明確にすべきと考えられるという記載もございすけれども、こちらにつきましては、真に悪質な解約妨害行為のみが対象になるように、対象となる消費者契約法の解約妨害について、要件を厳格かつ明確に規定していただければと考えております。

続きまして、10ページの2. とその後の3. につきましては、努力義務規定ということであれば、事業者としては異論はございません。様々な事業形態があることも御配慮いただいた前向きな案であると考えております。前向きに取り組みつつ、よりよい取組につきましては、ベスト・プラクティスという形で紹介いただくなどして、健全な市場構築が進むようにしていただきたいと考えております。

ただ、10ページの最後、規律のイメージの一番下の※の部分に、消費者契約の締結の方法と同等の方法を含む複数の方法を提供することなどを想定という記載がございますが、こちらについて、やや疑問のあるところがございます。例えば、金銭の支払いなどが発生する場合につきましては、契約時よりも、より慎重な確認が必要になることもございすし、複数の方法を提供することが事業者にとって大きな負担になる場合もございす。

もちろん現在の記載につきましては、1つの取組の例というところかとは思いますが、事業者がこの記載をしゃくし定規に解釈するおそれもありますので、例示の一つにすぎず、適切な方法には幅があるというところが明確に読み取れるように表現を工夫していただきたいと考えてございす。

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。

では、後藤委員、お願いします。

○後藤委員 どうもありがとうございます。

9 ページの解約妨害の効果のところについて1つだけ申し上げたいと思います。現状書かれていますのは、解約妨害が問題になるということは、解約権は既にあるので、更に解約権を発生させる必要はない。これを、民事的な効果を規定する必要はないというふうに表現されているわけです。既に解約権はあって、その行使がうまくできなかったという状態ですので、そのときに重ねて新たな解約権を発生させることに意味がないのはそのとおりかと思っておりますが、ここでの消費者側の希望は、解約妨害されて解約できなかったので、解約させてほしいということだとすると、恐らく一番ストレートな救済は、解約を擬制することではないかと考えております。もちろんこう言いますと、解約妨害が何か明確にならないと、そんなことが急に起きては困るというお話はあるかと思うのですが、8 ページで具体化をしてあり、事業者としては、これよりも更に具体化してほしいという御指摘が今、佐藤委員からあったわけですが、そこまで絞り込むのであれば、やはり効果としては、妨害についての主観的要件を要求するのかという問題はあるかもしれませんが、解約妨害があったと証明さえできるのであれば、解約をしようとしたということがあり、それが妨害されたということをもって、その時点で解約を擬制すべきではないかと思っております。

その帰結としては、その後、例えば利用料とかがあるのであれば払わなくてよくなるわけですし、また返金とかが生ずるのであれば、その効果が生ずる。民事効を規定しなくても、恐らく民法上の不法行為は排除されないということかと思っておりますので、それに当たるという整理はあるのかもしれませんが、一々不法行為で訴えたりするよりは、自動的に解約擬制があったほうがいいのではないかと考えているところでございます。今になって言う話かという問題はあるのかもしれませんが、御検討いただければ幸いです。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。

順番に、第1. の5 ページ、下段のところの3 ポツで、目的物の提供が一回的な引渡しをもって完了する場合として、使用貸借や賃貸借契約も対象外ということが記載されております。確かに不動産に関しては一定程度の法整備もされているので、それでもいいのかなと思いますが、動産類に関しては、ウォーターサーバーや浄水器のレンタルとか、いろいろトラブルも発生していますので、動産に関して一律に除外というところは、それでいいのかということは検討してもよいのではないかと思います。

続きまして、第2. に入りまして、中途解約の離脱一般に関してというところですが、

第3回のときにも意見を述べさせてもらったのですが、一般法としての消費者契約法でどういうベースラインを引いて、デジタル分野、特定分野においては、更に特化したルールをどう設けるのかと、そこのすみ分けといいますか、役割分担を意識する必要があるのではないかと思います。現在併走しているデジタル・特商法の分野では、中途解約に関してどういう検討がされているのかというところも、一度御紹介いただけないですかと述べました。今回、参考資料として最後にその辺りの資料がついているのですが、これを拝見しますと、解約場面での規律の在り方、解約妨害への対応というところは検討されているようですが、解約できない場合、解約権そのものが規定されていない場合の検討はされていないのではないか、資料からはそう読めるのですが、だとしたら、やはり一般法の消費者契約法でどういうベースラインを引くのかというところは検討しておく必要があるのではないかと思います。

例えば、資料の10ページでは、離脱方法の提供について努力義務規定、あるいは配慮規定というものが検討されています。そうであれば、同じように解約、離脱することができるよう努めるとか、配慮するとかいうところは、消契法でも検討していいのではないかと思います。更にデジタル分野、特定分野においては、その上積みとなるような検討をしてもよいのではないかと思います。

続きまして、8ページの解約妨害として禁止する行為の範囲について、禁止規定とすること自体は賛成です。問題は、解約妨害の効果についてです。民事的な効果を規定する必要はないというところに関しては、先ほど後藤委員からも御意見がありましたが、私もやはりサンクションとして弱いのではないかと思います。例えば、解約権を行使したときから解約できるまでに支払った対価を損害賠償できると規定することも一つの方法だと思いますし、特商法のクーリング・オフ妨害と同様に、妨害が解消されるまでは解約期間が進行しない、あるいは解約妨害解消後に解約権が行使された場合、その効果は妨害前に解約権が行使されたときに遡って発生させるとか、民事的效果はいろいろ検討できると思います。ただ、先ほどの後藤委員の意見を聞きまして、擬制するというのが一番シンプルで分かりやすいと思いました。

それから、解約妨害禁止規定違反について、適格消費者団体の差止請求の対象とすることが検討されています。それ自体には異論はありません。現在の差止請求の対象というのは、消契法で言いますと、不当勧誘行為で取消しの対象ですし、無効となる不当条項となっています。特商法でも、民事効の対象であるとともに、行政処分、行政措置の対象となっておりますし、同じく対象となっている景表法、食品表示法も行政処分の対象となっています。そう考えると、現在、適格消費者団体の差止請求の対象となっているのは、先ほど言った入口部分、勧誘段階、あるいは契約書にどう書いてあるのか、契約したときにどういう表示がされていたのかというところであり、入口部分について適格消費者団体のチェックが入っている。これを入口、勧誘段階だけではなくて、契約後も適格消費者団体の差止め請求の対象とするように射程を広げる、契約の入口部分以外にも、適格消費者

団体のチェックが入るということ自体には意味があると思います。

問題はここから先でして、適格消費者団体からすると、負担が増えるというところです。行政もリソース不足というのは、それはそうなのでしょうけれども、適格消費者団体のリソース不足はその比ではありません。パラダイムシフトの報告書では、担い手もベストミックスすると記載されています。そうしたときに、解約妨害は禁止規定とするわけですから、行政は何もしないで適格消費者団体だけに役割を負わせるというのでは、実際に機能するのかというところが心配になります。行政処分というところまで求めると、行政のリソースからすると、証拠を集めて、判断するというところは大変かも知れませんが、行政措置の対象とするなりして、行政と適格消費者団体がリソース不足をそれぞれ補って回していけないと、契約の全過程に対象を広げるわけですから、適格消費者団体だけでは担い切れないのではないかと思います。

それから、11ページ、継続的契約に関しての情報提供の努力義務規定も同じように整備するということが記載されています。そのこと自体は賛成ですが、継続的契約のうち特にインターネット上の取引の解約に関しては、解約方法が分からないことに伴うトラブルが非常に多いです。そうすると、一般法としての消契法では、努力義務規定でベースラインを引いていいのかも分かりませんが、デジタル分野、特商法分野では、更に上積みした規定を検討すべきではないかと思います。

あともう一点、第3回でも意見を述べたのですが、契約締結から履行まで期間がある一回的契約については対象外ということが書かれていますが、先ほどの資料10ページでも述べましたが、離脱方法の提供に関して配慮する、あるいは努めるようにするという努力義務規定を置くことが検討されているのと同じように、一回的な契約であっても、消費者に帰責性がないような場合に離脱することができるよう努めるとか、配慮するとかという規定は検討してもよいのではないかと思います。

以上です。

○山本座長　ありがとうございます。

ほかにいかがでしょうか。

土井委員、お願いします。

○土井委員　基本的には、先ほど佐藤委員が言われたことに同意をいたします。それに加えて2点ほど申し上げたいと思います。

まず、1. から3. までのことについて、基本的にはデジタル分野のものと対面で行うものでは、やはり条件が大分違うだろうと思われれます。それを踏まえた上で、今私も委員を務めております、デジタル・特商法検討会でデジタル分野のダークパターンを中心に検討が進められている状況です。そちらの議論との整合性と、ある意味の事業者と消費者の関連性のところに着目した規定の濃淡はつけるべきであろうかと思っております。

そういう意味では、3. のところで情報提供ということになりますけれども、デジタル・特商法の分野であれば、契約内容だけでなく、解約方法なども電子的な手法である程度行

えるということで、例えば、月額契約となっているようなサブスクリプションなどで、毎月の解約日、締め日が決まっているのであれば、締め日の前に更新や解約の意思の確認のメールが来るといったことは、容易にできるように見えるが、実際に行うと結構負担は大きいとプラットフォームの事業者さんは言われると思いますけれども、全く不可能ではないのではないかと思います。

一方で、前回もお話したように、対面で契約や更新・解約などの行為を行っているものに関して、どこまでその情報を提供すればいいのかという点は、もう少し整理が必要かなと思います。場合によると、対面の場合だと、例えば月額の利用料設定になっているものについては、日割り計算でその月の利用分のうち、解約があった日までの支払いになるとか、そういった形態もありますので、そのような契約に関して、どの場面で情報提供すればいいのかということは更に検討が必要であると考えます。例えば、対面サービスであれば、解約のルールを受付に張り出すなどの対応が考えられますが、それも何か変だなとも思います。聞けば分かると思いますので、あえて努力義務とはいえ規定するのがいいのかどうかといったことについても検討する必要があると思います。3.の規定は、恐らく勧誘時、契約時ではないということを想定されていますので、そうすると、どの場面ですら対応をする必要があるのかという点については、もうちょっと詰める必要があるのかなと思っております。

努力義務とはいえ、事業者とすれば、こういう規定ができれば、何らかそういうルールを社内的には作らざるを得ないので、どういうことが理想であるのか。条文に書けなくても、条文以下のところでこういうことを規定する必要があるかなと思いました。

以上でございます。

○山本座長　ありがとうございます。

ほかにいかがでしょうか。

片山委員、お願いします。

○片山委員　片山です。

まず、解除等の方法の提供に関する事業者の努力義務規定ですが、継続的な契約において消費者が解除できず、支払いがいつまでも生じてしまうようなトラブルが頻繁に起きているということは、様々なところから私も耳にすることもありますので、そうしたことが生じないように、消費者にとって、事業者から合理的な解除の方法が提供されるというのを今回は努力義務とされていますが、義務化したほうが私はいいいのではないかと考えているところであります。

あわせて、解除の方法、条件に関する事業者の情報提供の努力義務規定についても、同じく義務化したほうが、そういったトラブルが未然に防止できるのではないかと考えておりますので、御検討をお願いしたいと思います。

以上です。

○山本座長　ありがとうございます。

それでは、垣内委員、お願いします。

○垣内委員 垣内です。ありがとうございます。

先ほど資料9ページで後藤委員から御指摘があつて、二之宮委員からも御指摘があつた解約妨害禁止の違反の法的効果については、私も資料記載のとおり、解約権が新たに発生するというのは意味がないだろうと思いますけれども、解約を一定の時点で擬制するということは、あり得る選択肢ではないかと思われます。その場合、具体的にどの時点で解約したことになるのかということについては、なお詰めた検討が必要ではないかと思われますけれども、検討に値するのではないかと感じましたので、その点が1点です。

それから、同じページの差止請求につきまして、これは二之宮委員から御指摘があつたところですが、私も行政処分等、行政の対応の必要がないのかという点については、なお検討が必要ではないかという印象を持っております。

それから、3点目ですが、11ページの努力義務の規定につきまして、ここで解約に関する情報を提供するように努めるということですが、情報を提供するといったときに、どういったものを想定するのかということについて、イメージを共有しておく必要があるのかなと思われまして、先ほど対面の場合にどうなのかといったようなお話もあつたところですが、例えば関連するウェブサイト上で分かりやすい表示をしておくというようなことで、ここで言う提供をしたことになるのかどうかといった、提供をどういうふうにすることが求められているのかということの内容によって違ってくる場所もあるかと思しますので、その点を整理する必要があるのではないかと感じました。

以上です。

○山本座長 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。

まず、5ページ以下のところですが、規律の対象場面としてサブスクリプション契約を念頭に置くのは非常に望ましいと感じました。他方で、先ほど二之宮委員からも指摘がありましたが、目的物の提供は一回的な引渡しをもって完了し、目的物を継続的に提供し続けるわけではない使用貸借契約や賃貸借契約等というところですが、使用貸借については問題がなさそうなのですが、賃貸借契約のうちの特に動産賃貸借については、検討の余地があるのではないかと感じております。

次が7ページのところですが、妨害を抑止して解除を容易にするという規定を設けるこのやり方に賛成をしております。今回、検討会では特に新たな解約権を規定することはないという方向性でもよいのではないかと考えておりますが、今後、これはまた別の機会、別の検討会でということになるのかもしれませんが、強度の解約の制約があつた場合に、そのような強度の解約の制限が消費者契約法10条の適用対象となるのか、ならないのかという視点からの分析は、更に検討が必要なのではないかと考えております。

次は8ページですが、非常に適切に整理をさせていただいていると感じておりまして、既

に既存の同じような定め方をしている規定として、消費者安全法施行令の3条2号、そして3号、更には5号が存在していますので、それと同じようなアプローチにするということで賛成をしております。

追加で申し上げますと、特定商取引法と特商法の施行規則では、更に迷惑を覚えさせる仕方によるものも指示対象行為にしていますので、それについても検討の余地があるのではないかと考えております。また、民事的な効果については、先ほど後藤委員と二之宮委員からも御指摘がありましたし、行政措置とか勧告、公表の対象にしてもよいのではないかと考えております。

9ページのところですが、これも先ほど二之宮委員から既に指摘がございましたが、解除期間に制限を設ける場合には、妨害があった場合には延長を認めるということがよいのではないかと考えておまして、特商法の9条1項のただし書の括弧書きなどが参考になるのではないかと考えております。

最後ですが、11ページにつきまして、内容については御提案の内容でよいのではないかと考えております。細かい事項ですが、事業者が連絡先などを変更した場合、例えば電話番号を変更したとか、会社名を変更したというような場合に、消費者側でそのことを容易に確認できるような措置、例えばウェブなどで公表する、あるいは消費者への連絡を必要とするというようなことも検討に値するのではないかと考えております。

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。

坪田委員、お願いします。

○坪田委員 ありがとうございます。

まず5ページですが、典型がサブスクリプションと書いてありますが、事業者から物品等が継続的に提供され続ける場合というのは、サブスク以外にも実際はあります。ただ、サブスクは非常に特徴的なところもありますので、これを消費者契約法、一般的に全てに対してやるのか、また、サブスクに関しては、特商法のほうでも何か手当てをしていく考えがあるかというところが気になりました。

いわゆるネットでサブスクの契約をすること以外に、例えば賃貸借とレンタル、これは法的には違うわけですが、実際に消費者にとっては、これをやめるときに一定の行動を取る必要があり、サブスク同様の問題も発生していることがありますので、一般的な対面での契約の場合にどうかということも考える必要があるかと思えます。

また、例えば契約をやめたいときには、実際に対面の、例えばスポーツ関係のジム等や身体的なサービスの場合ですが、契約をするときは簡単であるけれども、やめるときには診断書が要とか、様々に解約に対するハードルが高くなっていることがございます。こういったこともありますので、これは10条の問題でもあるかと思うのですが、こういったことも含めて、契約から問題なく離脱することができるような方向にしていくべき

だと考えております。

7ページにつきましては、離脱一般に関する規定ですが、これについては賛成をしております。

8ページから9ページで、解約妨害の禁止について、禁止行為のイメージについては賛成です。

本日の資料の最後につけていただいておりますが、消費生活センターには、契約をやめたい、しかし、やめられないという相談が多数寄せられています。解約権を有しているにもかかわらず、行使を妨げるという不当な行為ですから、結果として、消費者が適切に解除できることが担保されなければならないと思っております。確かに解約妨害禁止の効果として解約権を発生させるのは、あえてする必要があるのかなと思いますが、解約妨害をされたことで契約が継続し、その代金が発生しているとなれば、消費者としては、それを手当てしてもらわないと納得できません。契約をやめさせてくれないで、どんどん費用が発生していく状態になります。

民事効果を規定しないとありますが、解約妨害の禁止が機能することが必要であると考えております。これにつきましては、適格消費者団体の差止請求の活用とあります。適格消費者団体の活動のみに委ねることでは、現状としては無理があると考えております。もちろん適格消費者団体の活動にも期待しますが、差止請求をされた事業者が改善することはあっても、そもそもの解約妨害の抑止という点では、何らかの民事効果なり行政的な規制に類するものが必要であると考えております。

10ページの解除等の方法の提供に関する事業者の努力義務規定について、より直截的な合理的な離脱方法の提供に賛成です。

解約の方法については、契約の締結と同等の方法を含む複数の方法の提供に賛成です。基本的には契約時のハードルといいますか、それと同じレベルのハードルであると考えています。消費者からの相談は、契約は簡単にできたのに、解約できないという苦情です。行きはよいよい帰りは怖い状態です。

11ページですが、解除等の方法・条件に関する事業者の情報提供の努力義務規定。解除の条件、連絡先、方法等については、情報提供することは必要であり、努力義務ではなく、義務規定であるべきと考えています。解除の場面では、解除の条件、連絡先、方法は、消費者と事業者の双方が共通して知っていることが必要であるからです。例えば連絡先がなければ、解除を申し入れることもできません。これは解除妨害にも近いのではないかと考えております。

この情報提供の仕方ですけれども、これは様々な方法があります。今はデジタル時代でございますので、この辺りはこれから細かく詰めていく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。

ウェブのほうで2人お手が挙がっていますので、その後で会場のほうを御指名いたしま

す。

それでは、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、今まで出てきたことがない点として1点だけ申し上げようと思います。10ページに関してなのですが、11ページとも関係するのですけれども、2つ目の矢羽根のところで、規定の趣旨として、契約途中で契約についてのニーズが消費者に関して変化し得るという特性があることを踏まえと書かれています。正当な離脱の根拠はこれだけなのかなということについて少し気になりました。何かしら目的というものを書く際には、その目的が規定の解釈の参考となり得ることも考慮すると、目的に関してもう少し広げるというのはあってもよいのではないかと思った次第です。

具体的には、例えばスポーツジムなどを例として出すと、ニーズに関する事情が変化する場面に関しては、一定の場所でのスポーツジムに通うという契約をしていたのに、引越ashiによって通えなくなったので解約したい、だから正当な理由があるということは考えられるわけです。しかし、スポーツジムなどの継続的な契約だと、そもそも契約前に思っていた自分のニーズと、やってみた結果として自分には合わないという、自分のニーズに関しての予測と現実とのずれというものも考えられるところであります。そういった場面についても、継続的契約については、あまりに長期にわたって自分にとって必要のない契約に縛り付けることについては、やはり正当性がないと判断される可能性もあるのではないかと思われるところです。そのような意味で、契約途中で契約についてのニーズに関する事情が変化するという特性等があることを踏まえとか、そういうふうにややぼやかした表現にしてもいいのではないかと思った次第です。

私からは以上です。

○山本座長 ありがとうございます。

加毛委員、お願いします。

○加毛委員 ありがとうございます。

5ページにつきまして、二之宮先生やカライスコス先生の御指摘にもかかわるのですが、サブスクリプション・サービスが明確に定義できているのかという疑問があります。もし定義できていないのであれば、サブスクリプション・サービスによって規定の対象範囲を画することはやめるべきであると思います。

6ページにあるとおり、論点整理の段階では、サブスクリプション・サービスは、あくまで継続的な消費者契約の一例と位置づけられていたように思います。それに対して、ここでは、サブスクリプション・サービスに焦点をあてて規律を設けるものとされており、その位置づけが変わっているといえます。

その上で、5ページでは「事業者が物品、権利、役務その他の消費者契約の目的となるものを継続的に提供し続ける消費者契約」をサブスクリプション・サービスと定義しているのですが、この定義では、5ページの一番下に書かれている使用貸借契約や賃貸借契約

は排除されないように思います。例えば、賃貸借契約では、賃貸人は、賃貸目的物を賃借人に引渡した後も、契約期間中、目的物を使用収益させる義務を負い続けます。それが、賃貸借契約の本質的内容であると考えられています。目的物を引渡したことによって、賃貸人の債務が消滅するわけではありません。そうすると、賃貸借契約は、5ページの定義に該当することになるのであり、この定義によって賃貸借契約を対象から除外することはできないものと思います。

このような定義の規定の仕方の問題に加えて、そもそも、なぜ賃貸借契約や使用貸借が対象から除外されるのか、その理由について、事務局に御説明をいただきたいと思います。実質的に考えても、二之宮先生やカライスコス先生がおっしゃったように、動産賃貸借を除外する理由は明確でないように思われます。更に、デジタル・コンテンツのライセンス契約についても、賃貸借契約に類似するものが存在するように思われ、そのような契約も除外することになるのかが気にかかるところです。

次に、9ページの解約妨害の効果については、解除擬制という効果が考えられるのではないかという御指摘がありましたが、立法の可能性としては当然考えられるだろうと思います。ただ、解除擬制は相当に強い効果なので、それが認められる場合をどのように切り出すのが重要な問題になるように思います。8ページにおいて解約妨害の例が挙げられていますが、例えば、消費者が解約しようとしている場所からの退去妨害や不退去については、事業者の行為の悪性が強い場合であると考えられるのに対して、将来の変動が不確実な事項についての断定的判断の提供に関しては、断定的判断の評価にも関わるかもしれませんが、優良な事業者が消費者に対して一定のアドバイスをする場面との線引きが難しいことも想定されます。そうだとすると、解除擬制という効果に値するような妨害行為を適切に切り出すことが必要になるように思われます。そして、そこから外れるものについては、9ページに書かれているような効果を認めることとし、解約妨害に関する効果についてグラデーションを設けることもあり得るのではないかと思います。

○山本座長 ありがとうございます。

会場の佐藤委員、お願いします。

○佐藤委員 ありがとうございます。

今まで議論のありました5ページの対象場面について申し上げたいと思います。今、加毛委員もおっしゃったように、継続的契約につきましては多様な類型があると思っておりまして、事業者も必ずしも一律の種類の契約のみをしているわけではないというところがございしますので、5ページにも記載がございすけれども、事業者が混乱を来さないように、継続的契約の中でも対象となる区分につきましては明確に整理をしていただきたいと思います。

また、一回的な引渡しのところですが、今、除外の例示で使用貸借契約や賃貸借契約が記載されておりますが、これに当てはまるか分からないような、例えばリース型のサービス、機器のレンタルと保守、役務が一体となっているようなものであったり、それ

が対象に含まれるのかが不明確であったり、そのほかにも様々な類型がございますので、こちらについて混乱を来さないように、対象類型の具体的な整理が必要ではないかと思えます。

あわせて、6ページの③ですけれども、消費者との契約が不利益に変更される場合において、個別同意により変更されるケースがありますが、こちらは消費者も同意している状態ですので、個別同意なく変更されるケースは定型約款の変更の方法により、変更の必要性や変更内容の相当性も含めて、変更が合理的なものであるときという民法548条の4の第1項2号とされていますので、消費者契約法で重ねて規制する必要はないと考えているところでございます。

以上です。

○山本座長 平井委員、お願いします。

○平井委員 ありがとうございます。

ごく最近、知人の弁護士から聞いた話ですが、認知症のある高齢者の有料老人ホームの入所に関する事例です。入所に際して、あらかじめ認知症の状況を説明してあったにもかかわらず、終身利用をうたう有料老人ホームに1000万円の一時金を支払って入所したところ、3か月ほど経過した後、施設側から、手間がかかって対応できないので出てほしいと言われたということです。入居者側は一時金の返還を求めましたが、返還されたのは半額にとどまったという事案です。

これまで消費者委員会でも問題にされてきたようですが、有料老人ホームの入所契約というのは、単なる住宅賃貸や一回限りのサービス契約ではありません。先ほど加毛委員もおっしゃったとおりです。高齢者、とりわけ認知症のある方にとっては、生活の本拠、介護の継続性、家族の安心、終末期までの生活設計と密接に結びつく契約ですので、消費者にとって住まいを失うという重大な結果をもたらします。この事案で問題なのは、入居者側が解約したのではなくて、施設側が対応できないとして退去を求めたという点です。終身利用をうたって高額な一時金を受領しておきながら、入居を短期間で、認知症に伴うケアの手間を理由に継続を拒むのであれば、それは契約締結時の説明、受入れ判断、サービス提供体制、一時金の算定根拠、返還ルール of 全てに係る問題だと思います。

厚生労働省の有料老人ホームの設置運営標準指導指針では、前払い方式について、終身契約の場合の前払金は、1か月分の家賃又はサービス費用掛ける想定居住期間プラス想定居住期間を超えて契約が継続する場合に備えて受領する額を基本としています。サービス費用の前払金には、想定居住期間、要介護発生率、介護必要期間、職員配置などを勘案した合理的な算定方法によるとされています。また、介護保険の利用負担分を前払金として受け取ることは、利用者負担分が不明確となるため不当とされています。更に、指針では、前払金の返還額は、入居契約書等に示して、入居時に入居者に十分説明し、返還を確実にを行うこと、契約解除の要件や前払金の返還金の有無、算定方式、支払い時期を契約書に明示することが求められています。介護サービスを提供する場合は、サービスの場所、内容、

頻度、費用負担を契約書、又は、管理規程で明確にする必要があります。

更に、設置者側の解除条件については、信頼関係を著しく害する場合に限るなど、入居者の権利を不当に狭めるものとしてはならないとされています。要介護状態を理由に居室変更や契約解除をする場合には、医師の意見、本人又は身元引受人の同意、一定の観察期間を含む手続を明らかにしておくことも求められています。

認知症ケアについては、例えばユマニチュードのように、本人の目を見て安心感を与えながら行動・心理症状の軽減を図る方法もあります。老人福祉法の施行規則上も、有料老人ホームの一時金については、入居後3か月が経過するまでの間に契約が解除され、又は入居者の死亡により終了した場合には、実際の利用日数に応じた家賃相当額を控除する方法が定められております。また、想定居住期間内に契約解除又は死亡、終了した場合には、契約終了日以降の期間について日割り計算した家賃などを一時金から控除する方法が定められています。高額な一時金というのは、提供されるサービスの内容を前提に算定されるはずなのですね。ところが、3か月程度で施設側が対応困難として退去を求め、一時金の半額しか返還しないとすれば、返還されない部分が一体何の対価なのか、合理的な説明が必要となります。

したがって、契約は、消費者が契約を解除するという場面だけではなくて、事業者側が契約を解除するといったこともあり得るわけです。事業者側からの契約継続の中断、終了が消費者の生活基盤を損なう場合についても、指針上の重要な点として位置づけることを検討していただきたいと思います。

以上です。

○山本座長 ありがとうございます。

ほかにいかがでしょうか。

二之宮委員、お願いします。

○二之宮委員 二之宮です。

5ページの継続的契約の対象に関しまして、私は第3回で、何を念頭に置いているのかというのは共通認識にしたほうがいいという意見を述べました。それは、契約類型はどんどん新しいサービスが出てきていますので、継続的契約とはという定義づけをするところまでを念頭に置いて発言したのではなくて、むしろ逆で、いろいろなサービスが新規に出てくるわけですから、今ある契約を念頭に限定したようなことにしないほうがいいという発想で述べて、要は広く対象にしたほうがいいと。その意味では、第3回の資料に出ていた、物品だとか権利だとか役務を事業者が継続的に提供すると、それを広く念頭に置いて規律を設けて検討すべきではないかというふうに発言したものでありますし、今でもそう思っています。

そうであるならば、この5ページは広く対象にした上で、これについてはこういう特別法で手当てがされているから除外するとか、明確に例外を切り出す方向で検討すべきであり、継続的契約とは何かという射程を限定した上で検討すべきではないと思います。

以上です。

○山本座長 ありがとうございます。

どうぞ。

○山下座長代理 今の点に関連して、私のほうからも発言したいのですが、5ページについて、私も、事務局案のように継続的契約の定義によって賃貸借や使用貸借を規律対象から除外しようとするアプローチは、規律の切り分けがなかなか難しいかなと思います。他方で、期間の定めのある賃貸借は解約権がなく、中途解約ができないのが原則になっていて、解約を認める場合は、むしろ事業者側が自主的にやっているのだろうと思われるわけです。そうしますと、継続的な契約の定義を広く捉えるのであれば、離脱方法については、あくまでも努力義務であって、解約権はないけれども、離脱したい人のために離脱方法を定めることにできるだけ努めてくださいという規定の仕方をするのが考えられます。他方で、解約妨害については、7ページの一番下にも書かれているように、解約権を有していない契約に関してはこの規律は問題とならないことを明確にした上で、解約権がある契約について解約権行使を妨害する行為に限定してより強い民事的効果を定める形にするなど、解約権の有無によって規律の切り分けをする可能性があると思っております。そのような切り分け方の可能性についても今後御検討いただき、より議論を深めていけるといいかなと個人的には思いました。

以上でございます。

○山本座長 ありがとうございます。

全体的には、ほかのテーマに関してもそうですけれども、規律の内容について、更に明確化を求めるという意見がありました。

個別には、今お話のありました5ページの対象、とりわけ一番下のポツの部分について御議論があり、これも含めるべきだという御意見、それから、今、山下座長代理から指摘されたように、更に検討を要するのではないかという御意見がありました。

もう一点、9ページの効果に関しまして、適格消費者団体の差止請求との関係で行政措置もという御意見がありました。これは恐らくこの場面に限らず、適格消費者団体の差止請求の対象をどうするか、行政措置の対象をどうするかという話と関連していると思います。また、ここのテーマに特別の問題として、民事効につきまして、解約擬制、あるいは解約期間の延長といったことが考えられるのではないかと。ただ、それについてはもう少しきめ細かく考える必要があるのではないかとといった御意見がございました。特に先ほどの5ページの部分と、それから、9ページの今申し上げた1つ目の矢羽根の部分については、少し整理をする必要があるかと思いました。

何か今の段階で事務局のほうからありますか。

○島袋企画官 解約の効果の擬制をすべきではないかという御指摘があったと思います。検討したいと思いますが、事務局としては、消費者契約の全体の規律も総合的に見た上で、そういった規律が必要なのかどうかということを考えている中で、例えば解約の

申入れを消費者がして妨げられたという段階で、強い効果を即座に生じさせる、こういった擬制の規定とかみなしの規定を設けることについては、やはりほかの消費者契約法の規定との関係でも、ちょっと均衡を失するというか、ちょっと強過ぎるのかなと思っておりましたけれども、今いろいろと御意見をいただいたところもございますので、その是非については、また我々の方でも考えてみたいと思っております。

行政措置についても御意見がありましたけれども、事務局の考えといたしましては、全ての消費者契約が対象になるということも踏まえて、行政コストがあまりに大き過ぎる点と、消費者法制度の他法令における行政措置との関係性ですとか、やはり消費者契約法というのは一般的に非常に広いということも考えますと、実効性というのは、なかなか課題があるのではないかと考えておりました。

以上でございます。

○山本座長 ありがとうございます。

二之宮委員は、適格団体のほうもコストが大きいので大変だということを言われたのかと、みんなそういう状態になっているという構造的な問題かと思えます。

今お話がありました2つの点、5ページと9ページの前半のところは少し整理をして、提示したいと思えます。

それでは次に、13ページ、14ページ、「第3. 契約期間の更新時に関する規定」というところです。これはそれほど長くはございませんが、ここにつきまして、何か御意見、御質問等ございましたら、お願いします。

大屋委員、お願いします。

○大屋委員 ありがとうございます。

ワーキンググループのときにもここで意見をさせていただいたのですが、物が定期的に届くタイプの契約と、情報を対象とするものの中でプッシュ型の契約とプル型の契約を区別して考えるべきだと考えております。物が定期的に送られてくるというのは、それ自体が契約の存在をリマインドする効果を持っていると思います。情報の場合でも、例えば有料のメーリングリストサービスのようにメールが定期的に送られてくる場合には、そこで契約の存在に意識が再び行くわけです。ところが、サービスの利用券を自動更新で定期的に入手しているようなケースにおいては、その契約の存在を失念してしまい、課金状態が延々と継続するという状態に陥る危険性が非常に高いわけで、このタイプの契約は、前2者とは性質を大きく異にすると考えるべきだと思います。

したがって、一般的に努力義務でこの定めを置くということに反対するものではないのですけれども、利用券を提供する型の情報サービスについては、より強く義務化するような方向で取り組む必要があると考えております。ただし、それを消費者契約法でやるべきなのか、特定商取引法等で処理すべきかについては、いろいろな御意見があるかと思えますので、それについてはまた別の議論だということにしたいと思えます。

以上です。

○山本座長 ありがとうございます。

佐藤委員、お願いします。

○佐藤委員 ありがとうございます。

今、大屋委員からもお話がございましたし、資料の13ページにも契約期間の長さや契約の内容によって様々だという記載がございますけれども、そういうことからしますと、そもそもこれが前提ですと努力義務で規定する必要があるのかというところも疑問があるのではないかと考えております。努力義務であっても、事業者としては、社内コンプライアンス体制の整備であったり、通知システムの構築・改修や大きな実務上の負担が生じるところがございます。そのコストは何になるかというところ、商品や役務の価格に影響を及ぼすというところがございます。結果としては、消費者の不利益にもつながりかねないところもございますので、努力義務であったとしても、その規定の要否について慎重に検討すべきではないかと考えますし、仮に規定を設けるとしても、様々な契約がございますので、一律に努力義務を課すのではなくて、対象となる契約を整理する必要があるのではないかと考えております。

以上です。

○山本座長 ほかにいかがでしょうか。

土井委員、お願いします。

○土井委員 これについて、先ほど申し上げた部分と関連するかなと思っております。要は、解約できますよという予告をするのと、更新しますかという予告をするのは、月額利用のネット上のサブスクリプションなどを念頭に置くと、恐らく通知するのはほぼ同じタイミングだと考えます。これを努力義務にすると、事業者として2つ似たようなことをほぼ同時にやらなければいけないことになるのではないのでしょうか。真面目に考えれば考えるほどそういうことになるので、整理が必要であると考えます。加えて、先ほど大屋委員、佐藤委員から言われた点で、どのような契約を対象にしていくのかという問題について、この2つに関しては、先ほど申し上げたように、整理と通知等の方法について、もう少し具体的に要件などを定める必要があるのかなと考えております。

以上でございます。

○山本座長 ありがとうございます。

ほかにいかがでしょうか。

後藤委員、お願いします。

○後藤委員 ありがとうございます。

まず、今の土井委員からの御指摘なのですけれども、この資料で解約という言葉と更新の話がどれだけ整理されているのかということは、ちょっと分からないところがありまして、普通、民法や商法で議論するとき、解約というのは、契約が存在しているものを途中で解約するという話であり、それをやり得るのがどういう場合かを通知しましょうという話があります。これに対して、契約期間が終わりました、その次のサイクルに行きますか

というのが更新の話であって、これは別物であります。送る情報の中身は似ているかもしれませんが、別物ですので、これが二重に課されるということではないものと理解しています。ただ、それがこの資料でそこまではっきり書かれているかというのは、また別の問題かなと思いました。

その上で、契約期間の長さとか更新頻度、また通知の在り方も、書面で行くのか、メールで行くのか、いろいろあり得ると。なので、一律に義務付けるのは、努力義務だったとしてもいろいろ困るということは、なるほどなと思いつつも、そうであるとする、必要性が特に高いものについて、努力義務ではなくて正面から義務付けるということを否定するロジックにはならないのだろうと思いました。

大屋委員は、送られてくるものというか、受けられる商品又はサービスの内容からアプローチをされたわけですが、ここで資料に書かれているものからいいますと、更新頻度が例えば月に1回来るものであれば、1回逃したとしても次の月に更新を止めればいい。それは恐らく金額としても1か月分になるわけですが、年に1回の更新だとすると、そこで止められずに、次のサイクルが始まってしまうと、1年分の金額を支払うことになります。中途解約というのは、普通は更新をしないことよりも難しいはずですから、その更新のタイミングは非常に重要になってくるわけです。では、3か月だったらどうかとか、半年だったらどうかとかの答えはないわけですが、例えば1か月ぐらいであれば、次の月にやろうというのは覚えていられるかもしれませんが、1年になると難しいというものがあるとすると、例えば、1年もしくはそれ以上の期間のものについては通知を義務付けるということは考えられるかと思います。逆に、1か月以下であれば別にやらなくても構わない、次のときに自分で気をつければいいだけだけれども、1か月超のものについては義務付けるというような切り方もあるでしょう。また、通知を義務付けるということは、もちろん何であれ事業者のコストにはね返るのでしょうけれども、例えば郵便で送るとなると確かにコストはかかるだろうなと思うのですが、いろいろな情報がメールで送られてくることを考えますと、それに1つ入れるのがそんなに大きなコスト増になるのかなと。これは事業の実態を知らない人間の空論かもしれませんが、そこまで大きな負担につながるのだろうかというのはあったりします。

努力義務でも、一律にやると、結局、真面目な業者ほど対応しなければいけなくなって苦勞するというのは、もっともな御指摘かと思うのですが、そうであれば、必要性が高いものについて正面から義務付けるほうが、より実効性があり、かつ事業者にとっても対応がしやすい、明確性があるということになるのかなと思いました。それは消費者契約法という法律が馴染むのか、ほかの法律のほうがそういう技術的なことに馴染むのかという問題はあろうかと思いますが、その点も御検討いただければいいのではないかなと思いました。

以上でございます。

○山本座長　ありがとうございます。

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 ありがとうございます。

様々な契約があるので、一律に通知義務ということが難しいということは、今のお話からも理解しておりますが、消費者としては、契約をやめたかったけれども、やめる時期を逸してしまった、それによって契約を継続しなくてはならず、それによって費用が発生したというところが一番の問題になるわけですから、そういう意味からいえば、やはり更新の時期というのもあると思います。今おっしゃったように、1か月待ってまた契約をやめることができれば、金額にもよると思いますが、それほど時期を失ってしまったことに対するトラブルを感じることもないですけれども、これが2年間とか3年間ということであれば、またそれを我慢して支払い続けなければならないのか。これで中途解約をしようと思えば、当然これまでも議論になっていたような問題が起こりますので、やはりこのところは、事業者の方の負担というのも大きいとは思いますが、消費者契約法ということから考えれば、消費者が不本意なトラブルに巻き込まれないためにはどのような規律が必要かということも一つ考えていかななくてはならないと感じました。

以上です。

○山本座長 ありがとうございます。

二之宮委員、お願いします。

○二之宮委員 二之宮です。

13ページの効果のところ、**「契約内容が不利益に変更される場合と異なり、従前の契約と同一の契約が継続することに過ぎないことから、一律に義務を課すのではなく」**と記載されています。更新時にトラブルが多い一つの例は、一定期間経過後に無料期間から有料期間へ変わるタイミングのトラブルです。解約期間、あるいは更新しないというのを逃すと長期間解約できない、あるいは高額な解約料が発生するというトラブルが多発しています。有料期間へ移行すること自体は、多くの場合、あらかじめ約款等で決められていますので、形式的には、契約の変更ではなく、更新に当たるのではないかと考えられますが、実質的には変更されている。ここのどちらで捉えるのかということによって、第3.の規律になるのか、あるいは次の第4.の変更の場合の規律を受けるのかということの当てはめが難しい場合も出てくると思います。

ですので、従前の契約と同一の契約が継続するのではない場合は、次の第4. 変更に関するところの規律に服せしめるのがよろしいのではないかと思います。

以上です。

○山本座長 ありがとうございます。

ほかにいかがでしょうか。

片山委員、お願いします。

○片山委員 片山です。

私も坪田委員、後藤委員と同様ですが、やはり消費者は、それぞれ契約しているサブスクの更新時期を必ずしもきちんと把握してはおりませんので、契約更新期間を逃すと、多額の解約料を払うということや、支払いが継続されるということがあってトラブルが発生していますので、そうしたトラブルを消費者、事業者双方ともに防止する観点からも、義務付けるというのがいいのではないかと考えていますので、よろしくお願いします。

○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。よろしいでしょうか。

ありがとうございます。13ページ、14ページの第3.の部分に関しましては、とりわけ一定の場合には義務を課すことが考えられるのではないかと御議論があり、ただ、ここでも議論されましたけれども、それは一定の契約の類型とか一定の場面に限られるので、消費者契約法で一般的に規律するのが適切かは議論の余地があるということまで含めて御意見をいただいたと思います。

確かに消費者契約法の中で規定することになりますと、一般的に規律することになるので、難しいかという感じはいたしました、事務局のほうから何か今の段階でございすか。特にないですか。無料期間から有料期間になる場合についてということがございましたけれども。

○伊吹専門官 事務方でございます。ありがとうございます。

二之宮委員から、無料から有料になる場合の問題についての御指摘をいただいています、その理解の整理といいますか、例えば、おっしゃっていただいたように無料から有料になるということが当初の契約内容に含まれているとしますと、その後、それに沿って無料から有料になるというのは、契約内容自体が変更されたわけではないということになるのではないかとこの点がございす。また、ここで言う更新というのは、例えば期間が定められている契約で、一定期間が終わった後、また同一の契約が更に更新されるという場合を考えておりまして、そこにも当たらない可能性はあるのではないかと。

そうなりますと、むしろ当初の契約内容の問題としまして、契約締結時に無料から有料という条件を消費者の方がどれだけ理解されていたかという観点で見ていくこともあり得るのかなと思ひながら伺っておったのですけれども、その辺り、二之宮委員として特に問題意識をお持ちの場面があれば伺えればと存じます。あるいはほかの委員の皆様としても、御意見等あれば、このパートでなくても結構なのですけれども、引き続き御議論いただけるとありがたいと思ひております。

○山本座長 ありがとうございます。

それでは、時間のこともありますので、今の点について、もし御意見があれば、また次のパートでも結構ですので、御意見をいただければと思ひます。先ほどの一定の契約類型については義務化を検討すべきではないかということに関しましては、消費者契約法の中では難しいとしても、この検討会として、そういった問題意識、問題提起があったことは

十分反映させて、最終的に取りまとめたいと思います。

それでは、次のパートですけれども、15ページから19ページ、「第4．契約の変更時に関する規定」について、いかがでしょうか。

後藤委員、お願いします。

○後藤委員 どうもありがとうございます。

通知義務を入れたらどうかという御提案なのですけれども、ここでの通知を何のために要求しているのかということ、少し分りかねているところがあります。ここでは民法548条の4の定型約款の変更の1項1号又は2号の要件は満たしているという前提なので、相手方の一般の利益に適合しているのか、もしくは契約をした目的には反せず、変更の必要性とか相当性も認められる状態であり、それを2項によって、こう変わったよということをインターネットの利用その他で周知しなければいけないということが民法で要求されているわけですが、それに重ねて通知をするということにどういう意味があるのか。変更自体は民法で成立しているというときに、ただ変わりましたよということを確実に伝えることによって、例えば、やはりどうしても変更後の内容が嫌な人もいないから、離脱の機会を与えますというのであれば、その通知には効果があるかと思うのですけれども、そうではなくて、単にこう変わりましたということを伝えるだけというのであれば、私は、これこそ努力義務でいいのではないかなという気がしています。民法の定型約款の規定が不十分だということまで踏み込むのであれば、それはまた意味があるかと思いますが、そこが変わらないのだとすると、変更はするけれども、大した変更でないからこそ民法で認められているのであって、こちらを通知義務としながら、先ほどの更新のほうを努力義務とするのは、私はむしろ逆のバランスではないかなと思っていたところでございました。

更に、周知では足りないので通知を求めているのだけれども、個別通知が困難だとすると、通知に代わる措置でよいとされていますが、通知に代わる措置というのは、結局周知なのではないかという気もしますので、結局何がしたいのかがよく見えにくくなっているのではないかなと感じました。

以上でございます。

○山本座長 ありがとうございます。

ほかにいかがでしょうか。

佐藤委員、お願いします。

○佐藤委員 ありがとうございます。

後藤委員からもお話がありましたけれども、契約の重要事項の変更について、消費者の認識の確保が重要という指摘はもちろん理解できるわけですが、その手段ということで、定型約款の変更に一律の個別通知義務を課すところにつきましては、強い懸念を覚えております。先ほどから申し上げているところですが、個別通知を義務化すると通知量が大幅に増加するということであつたり、資料にも記載いただいた通知疲れによ

って消費者の注意が分散して、結局重要な変更がかえって認識されないという事態も想定されるのではと思っておりますし、情報提供の量を増やすことが、消費者の認識の確保につながるとは必ずしも言えないのではないかと思っております。

また、実務上、契約条件や利用状況が異なる中で、変更内容に応じた個別通知を行うことが、システムの改修やデータの抽出、個別配信の運用負担が極めて大きくて、特に大規模や継続的な取引ですと、現実的な対応が困難であるというところがございます。また、その結果として、先ほども申し述べたように、サービスの設計の萎縮やコスト転嫁を招くおそれもございます。重要事項の範囲が明確でないまま一律の義務を課すと、過度な規制でありまして、法的安定性に問題があるという懸念もあるのではと思います。

先ほどお話のあった民法548条の4ですけれども、こちらは定型取引の画一性、効率性に鑑みて一定の要件の下で個別同意を要することなく約款変更を可能として、その手続としてインターネットの利用や、その他適切な方法による周知で足りると定めているところ、定型約款の変更が、相手方の一般の利益に適合する場合か、変更が合理的な場合にのみ認められて、かつ、変更内容や変更の効力発生時期について周知が完了しなければ変更できないということになって、全ての場合に個別通知義務を課すことは過剰な規制ではないかと考えております。

あわせて、消費者契約法において個別通知を法的義務としますと、多数の相手方の取引を画一的に処理することを可能とする定型約款制度の趣旨も損なうのではという懸念もございまして、仮にその通知義務違反の効果として、事前の個別通知をしなければ変更の効力が生じないという規律を設けない場合でも、義務として規定する場合には、債務不履行の構成で事業者が契約上の義務を果たさなかったものとして、事業者が責任を問われるということも懸念されるかと思っておりますし、そうすると民法の定型約款制度と整合しないのではないかとこのところも懸念しております。

以上から、個別通知の義務の一律導入につきましては、実効性であったり実務対応、規制の相当性のいずれの観点からも、適当ではないのではと考えておりまして、仮に検討する場合でも、変更の性質であったり影響の時期、影響に応じた限定的な措置にとどめていただきたいと思います。また、このような変更時の通知をすることで被害が防止できると言えるのかどうかについては、もし何か理由があるのであれば、事務局の皆様に教えていただきたいなと思います。

以上です。

○山本座長　ありがとうございます。

御意見を更にいただいてから、事務局のほうから回答があればと思いますけれども、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。

先ほど後藤委員からも御指摘がありましたけれども、一体何のために通知するのかとい

うところに関してですが、この資料に記載されているとおり、通知の適用場面というのは一定の重要事項の変更であって、相手方の一般の利益に適合する場合以外の場合ですから、契約内容が変更された場合に、契約からの離脱の機会を確保することが重要であり、そのために通知するというのが趣旨だと思います。

重要事項の変更ですから、個別通知について、努力義務ではなく義務としていることには意味があると思いますし、賛成です。ただ、やはりここでも問題はサンクションの点です。通知義務違反の効果として何もなく、適格消費者団体の差止めの対象とすることにも、コスト以外の課題があると書かれています。消費者取引には様々な類型があり、一律に解約権を設けることには課題があるとしても、一定の重要事項の変更であって、相手方の一般の利益に適合する場合以外の場合という限定された場合においては、個別通知義務違反の効果として、解約権というものを検討してもよいのではないかと思います。

これは、周知によって定型約款の変更の効力が有効に発生したとしても、個別通知義務違反の場合に解約権を発生させるというものですから、民法の定型約款の変更に関する規定の趣旨には反しないのではないかと思います。

以上です。

○山本座長 ありがとうございます。

ほかにいかがでしょうか。

坪田委員、お願いします。

○坪田委員 ありがとうございました。

民法の定型約款の規定は、それなりの利便性があるわけですがけれども、一般の消費者は約款ということに対する意識が非常に少ない状況です。特に大きな変更ではなく、重要事項ではなかったりとか、消費者にとってマイナスにならないような変更であれば、それはそれで済んでしまうのですけれども、ここに記載しているような重要事項の変更で、消費者のほうに不利益になるような状況であれば、これは大きな問題であって、契約を継続するかしないかの意思形成に関係する内容になってきます。

多くは、どうもおかしいということで相談が入って、約款にこう書いてありますよということになりますと、いや、以前はこんなじゃなかったと思うということになって、今度は約款が変更されていた。ちゃんとホームページにも掲載されていますというようなこともございます。ということでありますので、全てに通知ということは難しいのかと思いますけれども、一定の重要事項ということであれば、消費者に通知をする意味があり、そこで消費者は契約をするかしないかということの意思決定ができるわけですから、ここはやはり個別の通知義務を規定することが考えられるのではないかと、ということには賛成でございます。

以上です。

○山本座長 ありがとうございます。

ほかにいかがでしょうか。

オンラインで加毛委員、お願いします。

○加毛委員 まず、18ページの2つ目の矢尻なのですが、民法548条の4には「定型約款の性質から、一定の場合には、相手方の個別の同意を得ることなくその変更を可能とする点に意義がある」とした上で、「そのため」という接続詞を用いて、「事前の個別通知をしなければ変更の効力が生じないこととする」とは、民法の定型約款の変更に関する規定の趣旨に反することになる」と説明されているのですが、「そのため」という接続詞を用いたロジックは成り立たないと思います。

民法548条の4第1項は、相手方の個別の同意を得ることなく契約を変更できるという規律であるわけで、そのことと、個別の通知が要るか否かは別の次元の話です。事業者が個別の通知をすれば、通知を受けた消費者が望まなくとも、契約を一方的に変更されてしまうという説明は可能であり、そのような説明が、民法548条の4の趣旨に反するようには思われません。

そのことを前提として、18ページの一番下の矢尻の二つ目の中黒で指摘されているように、適格消費者団体の差止請求制度で対応するのが難しいのだとすると、民法548条の4第2項の定める適切な方法による「周知」に関して、消費者契約の重要事項の変更に関しては、個別の通知を「周知」の方法として要求するという規律を消費者契約法に設けることが考えられるように思います。先ほど二之宮先生は、個別の通知義務の懈怠が解約権の発生を基礎づけるという効果を提案されましたが、そうではなく、個別の通知がなければ、そもそも契約の変更が生じないという形で通知義務違反の効果を定めるわけです。

最初の後藤先生のご発言に関わりますが、民法548条の4が非常に優れた規定であるという評価を前提とするのであれば、その規律に変更を加えないという考え方もあるように思います。同条に対しては学説上の批判も有力であるといえます。本来、契約の変更は契約当事者の合意が必要であるのが原則であり、民法548条の4は、定型約款について、一方的に定型約款準備者が契約内容を変更できるという重大な例外を認めた規定と位置付けることができます。そのような例外が簡単に認められて良いのかについては慎重な検討を要します。それゆえ、消費者契約の重要事項に関わる変更について、民法548条の4による契約の変更を制限する規定を消費者契約法に設けることには合理性が認められるのではないかと思います。

○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、二之宮先生がおっしゃったことと関係するのですけれども、戻って10ページですと関係することを申し上げようと思います。前提として、先ほど私が申し上げたことも関係するのですが、解約を行う上での正当に離脱可能な場合に関して消費者側のニーズに関して一定の誤解があった場合という先ほど例を取り上げたのですけれども、事業者が提供するサービスや料金が変更される場合については、消費者側から見れば、商品とか

役務とかサービスについてのニーズそのものは変化していないのだろうと思われるので、10ページで書かれている正当に離脱可能な場合の例としてのニーズが変化するという特性があることに当てはまらないのだろうと思うのです。定型約款の変更あるいは重要事項の変化という場合についても、正当に離脱可能な場合があり得るということを念頭に目的というのは考えるべきであるように思います。このことを念頭に、解約方法努力義務に関する規定についての整備を考えるべきで、努力義務については整備を進めた上で、その上で解約権が存在するということがあり得ることを念頭に、個別の通知義務の解約権行使に対しての手段性というものについて考えるべきではないのかなと思った次第です。

私からは以上です。

○山本座長　ありがとうございます。

この問題に関しましては、民法の定型約款に関する規律との関係で議論をせざるを得ないところがあるかと思います。この規律の趣旨からいうと、義務として定めるのはどうかという御意見がある一方で、むしろ逆に、解約のもっと強い効力を持たせるべきではないかという議論があったかと思います。今回の事務局案は、その辺を非常に悩んで、義務を定めるけれども、強い効果までは持たせないというものかと思っています。

1点確認したかったのは、18ページの一番下の差止請求を適格消費者団体ができるという制度について検討を要する課題があるとして、若干、訴訟法上の理由が書かれていますけれども、垣内先生にこの点についてお伺いできればと思います。18ページの3番目の矢羽根の部分について、いかがですか。

○垣内委員　ありがとうございます。

ここに書かれていることが問題となり得るということは、私は指摘のとおりかなと思って拝見していたところです。前提として、先ほど加毛委員が言われた、その効果がどうなるのかというところがあるかと思いますが、この資料の18ページの2つ目の矢羽根で書かれているような、特段個別通知をしなければ変更の効力は生じないということであるのだとしますと、3つ目の矢羽根で指摘されている2つのポツのような問題は確かにあり得るかなと。

2つ目のポツ、将来行われ得る変更ということについては、何か例外的に変更が具体的に一定期間内に予測されるようなことがあるのであれば、その差止めということはある得るのかなという感じもいたしますけれども、一般的、抽象的な形で将来行われ得る変更ということだと、難しいところがあるのだろうという感じがしております。

とりあえずは以上です。

○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。

何か事務局のほうからございますか。

○島袋企画官　先ほど佐藤委員からも個別の通知の効果としてどういったことを期待しているのか、何を狙ったものであるのかという御質問があったと思うのですが、資料

の15ページにも書いているとおりですが、民法上は、一般の利益に適合する場合以外の場合で一定の要件を満たす場合には、周知によって効力が生ずるということにされておりまして、その周知の方法についても、民法上、インターネットの利用その他の適切な方法により周知しなければならないということを書いている中で、適切な方法が何かということについてはいろいろなやり方があって、それぞれの事業者さんにおいて対応されていることだと思いますけれども、やはり消費者側としては、周知ということだけでは、変更がされたという事実を知らないこともあるだろうと思ってしまして、重要事項の変更については個別の通知をするということで、そういった事実を知らしめることによって消費者被害を予防するということを狙ったものであると考えております。

以上です。

○山本座長　ありがとうございます。

土井委員、お願いします。

○土井委員　ここまでの議論で、事業者側から申し上げたいことがあります。今日の議論において、対象となる契約であるとか必要な通知とかの事項がはっきりしないと感じております。皆さんが念頭に置いている契約などが、どのようなものをイメージされているのかがつかみづらいところがありまして、具体的にこのような規制を入れた場合にこういう問題があるという意見を我々からすることが難しいと思っております。いろいろな方から、実際の通知等のやり方を含めて、あるいは規制することによって得られる効果、やらないことによってもたらされる影響も含めていろいろな御意見をいただいておりますけれども、それを全部実現すると、様々な契約に相当大きな影響があると思っておりますので、これは次回の議論までに、ある程度どういうものを射程に置くのかというのをちょっと整理いただかないと、良いも悪いも、実行可能かそうでないかもなかなか申し上げられない状況だと思っておりますので、その点をお願いしたいと思います。

○山本座長　ありがとうございます。

その点は事務局のほうで何か用意できますか。先ほどの第1.の一番下のところを含めるべき、あるいは含めるのは難しいといった議論もありましたので、具体的に、こういう場面が問題になり、こういう場面は適用される、こういう場面は適用されないということを出していただくことはできますかね。

○島袋企画官　ちょっと検討させていただきます。

○山本座長　どのようにお示しするか、検討したいと思います。

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。先ほどのように、ここは民法の定型約款の規律との関係をどのように考えるかがなかなか難しいところで、先ほど事務局からお話がありましたように、現在の案は、義務として予防的な効果等を狙うと。ただ、義務違反があった場合の効果として、何か明確に定めるのは難しいのではないかとということでしたけれども、両方の側からの意見がありましたので、最終的にどう取りまとめるか検討したいと思います。

それでは、最後に「第5．継続的な契約の当事者である消費者の死亡時の対応手順に関する規定」ということで、20ページについてですが、いかがでしょうか。何か御質問、御意見等ございますでしょうか。

二之宮委員、お願いします。

○二之宮委員 二之宮です。

20ページの記載内容、あるいはイメージについては異論ありません。ただ、消費者契約法に規定する、しない、あるいはできる、できないというのは別にして、契約者が死亡した場合に、実際に相続人が困るのは、スマートフォンのキャリア契約自体は解約できるのですが、スマートフォンのパスワードが分からないと、どのような契約がひもづいているか分からないという問題です。ひもづいている契約があることが判明するきっかけは、多くの場合は引き落とし等の決済時であるため、通信会社、各種契約相手となっている事業者、サービスの提供者、それと各種の決済手段先との連携と周知等、一体となった取組が必要だと思います。それをどういう形で取り組んでいくのかというところは、法律の中でどうのこうのという話ではないとは思いますが、検討すべきだと思います。

以上です。

○山本座長 ありがとうございます。

ほかにいかがでしょうか。

片山委員、お願いします。

○片山委員 片山です。

死亡時の規定も重要だと思いますが、同様に、消費者が死亡には至っていないですけれども、心身の状態の変化により、自分で解約できないとか、そのまま何も分からずに料金の自動引き落としが続けられているという状態も想定して、そうした場合に親族が解約できるようなことも重要かと思っています。そういった場面も含めて御検討いただければと思いますので、よろしくお願いします。

○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 死亡時のみならず、やはり今、高齢になった方が、御自分の意思もなかなか分からない状況であり、身体も動かせないというような状況で、例えば委任状を書くこともできないような状況もあります。死亡時と同様に、こういった方が契約を継続していることは不必要な契約となりますから、解約ができるように、ここにありますような対応手順について、何らかの対応が必要と考えております。

この場合、例えば金融サービスのよう形で本人確認をしっかりとしているような契約と、本人の確認はなくて、本人の名前とか、メールアドレスであるとか、パスワードとかいうのはあるかもしれませんが、絶対的にどの人であるかということが特定できないような契約もありまして、この辺りもどのような形で整理していくかということをもう少し考

えたほうがいいのではないかと思います。

以上です。

○山本座長 ありがとうございます。

ほかにいかがでしょうか。

加毛委員、お願いします。

○加毛委員 「第1」との関係で申し上げたことにも関わりますが、「第5」でもサブスクリプション・サービスが念頭に置かれているように思われます。しかし、消費者の死亡時に一定の対応が必要になることは、サブスクリプション・サービスに限らず、様々な消費者契約に当てはまるように思います。それゆえ、ここで対象となる契約を限定する必要があるとは思われません。その上で、それぞれの消費者契約ごとに、必要とされる対処も変わってくるところ、その内容を消費者契約法で詳細に規定することはできないだろうと思います。それゆえ、消費者契約法には、消費者が死亡した場合に事業者が適切に対応するよう努めなければならないという一般的な努力義務規定を設けた上で、それぞれの事業者において自社が提供している商品・サービスとの関係でいかなる対応が必要であるのかを考えてもらうことにするのが良いのではないかと思います。

○山本座長 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。

20ページの3つ目の矢羽根のところですが、消費者契約は様々であるから、一律の義務を課すことは困難であるというところについては、ほかの委員からも同様の発言がございましたが、個人的には契約の性質に応じて適切な措置を取らなければならないというような定め方自体は可能ではないかと思います。そうしますと、努力義務でもよいのではないかとと思いますが、義務という形で定めることも可能ではないのかと考えております。

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。よろしいでしょうか。

死亡時、相続時の対応は非常に大きな問題で、消費者契約法にこのような努力義務を入れることには大きな意味があると思います。ただ、契約法だけではなかなか対応できない大きな問題でもありますので、義務というよりは、もう少し広がりを持たせた努力義務として提示しています。もう少し強く義務にすべきという意見もございましたけれども、おおむね賛成が得られたかと思います。

何か追加して、どの項目でも結構ですので、更に御意見があれば伺いたいと思いますけれども、いかがでしょうか。よろしいでしょうか。

それでは、若干予定した時間よりは早いのですが、今回のテーマにつきましては、このとおりといたしたいと思います。

何かもし追加してあればと思いますが、よろしいですか。

それでは、最後に、事務局から連絡をお願いいたします。

○古川消費者制度課長 本日も長時間にわたる御議論をいただきまして、どうもありがとうございました。本当に細々とたくさんの論点を提示して、いろいろと御意見をいただきましたので、これを踏まえて整理させていただきたいと思います。

次回につきましては、日程等は追って御連絡をさせていただきます。まだ積み残した案件がまだ少々残っておりますので、そういったこともやらせていただければと思っております。

以上です。

○山本座長 ありがとうございました。

今日は予定した時間より若干早いのですが、しかし、非常に中身の濃い議論をしていたと思っております。御議論に御協力いただきまして大変ありがとうございました。

それでは、本日は、これにて閉会とさせていただきます。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した。