

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8回 議事録

消費者庁消費者制度課

第8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8月31日（月）13時01分～15時58分

2. 場 所：中央合同庁舎第4号館 共用1208特別会議室 併用 オンライン会議

3. 議 題

・中間取りまとめ(案)について

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、北島周作委員、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）

堀井長官、日下部次長、飯田総括審議官、黒木審議官、落合消費者制度課長、加来取引対策課長、島袋企画官、伊吹政策企画専門官

○落合消費者制度課長 それでは、始めさせていただきます。

本日はお忙しいところをお集まりくださり、ありがとうございます。

ただいまから、第8回「現代社会における消費者取引の在り方を踏まえた消費者契約法検討会」を開催いたします。

本日は、山本座長、山下座長代理、大屋委員、片山委員、加毛委員、佐藤委員、坪田委員、土井委員、二之宮委員、平井委員におかれましては会議室で、垣内委員、カライスコス委員、後藤委員、北島委員、西内委員にはオンラインで御出席いただいております。

なお、西内委員におかれましては15時頃、大屋委員におかれましては15時半頃に御退席予定ということで御連絡をいただいております。

それでは、以降の議事進行を山本座長にお願いいたします。

では、座長、よろしくお願いいたします。

○山本座長 それでは、本日の議事に入りたいと思います。

本日は、これまでの検討会での議論状況を踏まえまして、事務局にて作成された中間取りまとめの案を議題にしたいと思います。まず、中間取りまとめ案全体について事務局から説明をいただいた後、各項目に対する意見交換、質疑応答を行いたいと思います。

○落合消費者制度課長 それでは、撮影はこちらで終了となります。報道関係の皆様におかれましては、御退室いただければと思います。しばしお待ちください。

(報道関係者退室)

○落合消費者制度課長 それでは、配付資料の御説明を申し上げます。

まず目次のところでございます。目次の「はじめに」と「おわりに」のほか、今回の中間取りまとめ案自体は第1、第2、第3、第4とそれぞれ4つのパーツでございます。文量が多いので、ポイントだけ絞って簡潔に申し上げたいと思います。

それでは、まず1ページの「はじめに」のところであります。過去の経緯やこれまでの検討の経緯を書いております。1ページの下から2行目、現実の消費者が様々な脆弱性を有するという認識を消費者政策や消費者法制度の基礎に置き、そのような多様な消費者が安心して安全に取引に参画することを可能にする環境の整備を図ることということであります。

2ページの3行目のポツのさらに4行目でございます。一定の脆弱性があることで、深刻な許容し難い結果に陥ることを回避可能とする環境の整備を図ること等の考え方を基本とする消費者政策のパラダイムシフトが目指されている。これは消費者基本計画にも記載されています。

これらの変化に対応し、消費者契約一般を規律する消費者契約法について見直しを行う必要があるということでございます。

2ページの下から2行目でございます。中間取りまとめ自体は、これまでの本検討会における審議状況を整理したものでございます。

それでは、第1のところでございます。3ページ、2段落目でございます。多様な脆弱

性を有する消費者が安心して安全に取引できる環境、優良な事業活動が選ばれる健全な市場を、様々な関係主体が共創協働して主体的に構築・発展させていくための理念を示し、そのための仕組みとして、事業者等の関係主体の共通認識を形成し行動を促す行動規範・行動原則を示し、果たすべき役割を法律上明らかにすることが重要ということでございます。

その下2行目ですが、これは消費者契約法に新機軸を導入するものだと言える。他方で、消費者契約法の本来の役割が健全な市場を実現する市場ルールであることを踏まえると、今回の法機能の拡充・転換は、昨今の消費者を取り巻く取引環境の大きな変化に対応し、それを十全に果たしていくための中核的仕組みとも評価できるということでございます。

その次の段落の3行目でございます。取引環境が多様に変化している中で、取消権や契約条項の無効を中心とした従来の消費者契約法の枠組みだけでは、契約の効力の全部ないし一部を否定するという効果の強度から相応の予見可能性や要件の明確化の要請が働くため、対象が個別限定的となり、適用場面が限られ、また、取引環境の変化に対応することが困難になっている。そこで、広範な事象を包摂する包括的な規範と、それゆえに強力な法的効果とは結びつけない仕組みを基礎としつつ、特に問題性の高い場面については、当該場面に適した民事上の効果、予防的措置と結びつけることが可能な手法を併せて講じ、両者を相互補完的に活用するとの考え方の下、対応を行うということです。

次の「まず」の段落ですけれども、前者の広範な事象を包摂する包括的な規範については、上記の多様性や変化に対応するための包括性及び柔軟性のある仕組みとして、プリンスプルとしての配慮を促進する仕組み、これを配慮規定と申しますけれども、設けるとともに、配慮規定について行政が指針を策定し、その策定・改定に関し協議する場として官民協議会を組織するというところでございます。

後者については、次の4ページでございます。4ページの2つ目の段落、「また」のところ。また、特に問題性の高い場面については、民事ルールとして、従来のように情報の質及び量並びに交渉力の構造的な格差、「情報・交渉力の格差」と申していますが、それを背景に消費者の意思形成が事業者により不当にゆがめられる場面に着目した取消権のみならず、消費者の脆弱性の影響により消費者に深刻な結果が生じる場面に着目した契約からの解放手段を講じるということでございます。

5ページでございます。

(1) のアの規律の内容の2つ目の段落です。ワーキンググループの論点整理ということで、その下、5行目ですかね。i) 消費者の消費者契約を締結するか否かについての適切な判断の確保に向けた配慮、その下、ii) ですけれども、消費者契約の締結によって消費者に生じる結果(契約内容)に向けた配慮に分けて整理されております。

それぞれを踏まえて検討するということで、まずは5ページの(ア)になります。消費者の適切な判断の確保についての配慮ということでございます。事業者は、物品、権利、役務その他の消費者契約の目的となるものの性質及び消費者契約の目的となるものの対価

その他の取引条件に応じて、消費者が安心・安全に取引できる環境（健全な市場）の実現のために最低限確保すべき取引環境として、消費者が適切な判断をすることが困難な状態に陥ることがないようにすることについての配慮、それから、②で既にそのような状態にある消費者が不適切な判断をすることがないようにすることについての配慮をしなければならないとすることが考えられると整理しております。

6 ページでございます。3 つ目の「また」の段落です。また、事業者は、物品、権利、役務その他の消費者契約の目的となるものの性質及び消費者契約の目的となるものの対価その他の取引条件に応じて、より理想的な取引環境の実現に向けた事業者に期待される役割を示し創意工夫するものとして、消費者の消費者契約についての適切な判断に資するように配慮する努力を促す方向が考えられるということでございます。

続いて（イ）のところでは、消費者契約の締結がもたらす結果についての配慮でございます。消費者契約の締結により消費者又はその配偶者もしくは扶養親族の生活の現状を著しく悪化させることがないように配慮する努力を促す方向が考えられるということでございます。

あわせて、この関係で7 ページでございます。最初の段落の「また」です。消費者契約の内容が消費者の消費者契約を締結する目的並びに生活及び財産の状況に適合するものとなることに資するように配慮する努力を促す方向が考えられるということでございます。

その下、このページの3 つ目の段落、「事業者の」からでございます。事業者の把握可能性（消費者の契約目的、生活状況・財産状況、依拠する者の状況）との関係については、積極的に調査することまで求めるものではなく事業者が知ることができた事情を基にすることを基本とすることが考えられるということでございます。

この段落の下から5 行目でございます。指針において具体例を示すこと等により明確化していくことが考えられる。例えば、官民協議会において相互理解を図りながら、そこで得られる知見を指針の策定等に生かすことが考えられるということでございます。

続いて8 ページでございます。2 つ目の段落で「上記の観点で見た場合」というところでございます。新たに契約を締結するか否かという契約締結場面については、消費者の脆弱性の影響によって自律的な意思決定が阻害されることで望まない契約をすることになり、また、締結した契約の内容次第では深刻な結果が生じるおそれがあるため、消費者の脆弱性に起因する問題の重要な契機となり得る場面であると整理しています。

「他方で」ということで、次の段落の4 行目でございます。継続的な消費者契約の履行・終了場面については、契約締結時以降に発生する問題の内容や状況にも様々な場合があり、消費者側の事情の変化もあることから、新たな消費者の脆弱性の影響が生じるところ、継続的な消費者契約に特有の問題として他の課題とともに別途対応することが適当である。

8 ページ、（エ）役割・効果でございます。最初の段落の下から4 行目でございます。事業者が配慮をしたと評価できる場合には、結果的に消費者が適切に判断できなかったり、消費者契約によって引き起こされるべきでない結果を回避できなかったといった帰結が生

じたとしても、それ自体を問題とするものではないということでございます。

それから、配慮規定に期待される効果というところを挙げておりますけれども、8ページの下から5行目でございます。消費者の脆弱性に起因した問題の発生の幅広い予防につながる。それから、9ページの1行目でございます。事業者によるより積極的な取組につながるという好循環につながるということでございます。

あわせて、このページの最初から2つ目のポツになります。「様々な消費者契約に」の段落でございます。この配慮規定については、相当程度包括的な内容で法律上の規範として規律すること自体に意味があること、それから、次のポツでございますけれども、対象が消費者契約一般と広範であり、かつ具体の行為を特定するものでない行動規範や行動原則を示すものであることから、法的効果をもって直接的に強制することになじまないため、直接的には民事上の効果に関する規律及び行政処分に関する規律を設けることには慎重な検討が必要であるということでございます。

その下の9ページ、イのその他配慮を求める事項の（ア）のところでございます。アテンション・エコノミーに関する問題としては様々な問題が想定され得るところ、消費者契約に該当する場合には、消費者が金銭を支払うときと同様、自己の情報、時間、アテンションを事業者に提供するときであっても、消費者が望まない契約を締結するという自律的な意思決定が阻害されるという問題が挙げられております。

そして、次の段落ですけれども、上記以外の問題、具体的な問題点は脚注11でお示ししております。こういった問題については、次の10ページの1行目です。法制度以外の施策の取組状況や情報法等の隣接法分野との関係等を踏まえる必要があるということでありま

す。

なお、冒頭申し上げた自律的な意思決定の阻害の問題については、契約締結についての消費者の適切な判断の確保を図る配慮規定に加えて、官民協議会、そして、そこで得られる知見を指針の策定等に生かすことにより、取引の実態や変化を踏まえて柔軟な対応によることが適当であるということでございます。

（イ）はいわゆるグレーリストの関係でございます。具体的には最初の段落です。有効・無効について評価の余地を伴う契約条項を対象として一定の要素を満たす場合に正当化される（すなわち有効とされる）仕組みについては、法律の委任によらない規範を正当化要素として消費者の権利義務に直結させることになることから、その当否には慎重な検討が必要ということであります。

「したがって」の段落では、配慮規定の下で定める指針を活用することにより、消費者の適切な判断の確保に資する行為や、契約の締結が消費者にもたらす結果を踏まえた妥当な契約内容についての取組を促進することも可能と考えられるという形で整理をしております。

10ページの（２）、取引当事者である事業者以外の関係主体の配慮を促進する仕組みです。具体のものについては11ページでございます。1行目のところですが、消費者

契約に不可欠な環境・サービスを提供する事業者については、消費者が安心して安全に消費者契約の当事者となることができる環境の形成に資するように配慮するよう努めることということになります。

そして、次のポツのところですが、消費者契約に関係し得る主体については、以下の事項に協力するよう努めることということで2つ挙げております。消費者の消費者契約についての適切な判断に資すること、それから、消費者契約の内容が消費者の消費者契約を締結する目的並びに生活及び財産の状況に適合するものとなることに資することということでございます。

11ページ、（3）指針や官民協議会に期待される機能・役割ということで、行政が指針を策定するものとし、指針の策定・見直し・運用に関し必要な事項を協議する場として官民協議会を組織する方向で検討することが適当という形で整理をしております。

続いて12ページでございます。2の契約の拘束力から消費者を解放する仕組みということで、このページの2の2つ目の「その上で」からの段落の2行目でございます。消費者の脆弱性による影響（リスク）のうち消費者に深刻な結果が生じる特に問題性の高い場面については、その重大性に鑑み、当該場面に適した民事上の効果と結び付けることが可能な手法を併せて講じるということでございます。

具体的なものとしては13ページでございます。これまでの経緯のところは省略させていただきますが、真ん中の段落で「ワーキンググループの論点整理では」というところがございます。ここでの論点整理で、以下の考え方ということで13ページ後半にお示ししているような考えが示されております。

それを踏まえてさらに検討したところが14ページでございます。「以上を踏まえると」という段落でございます。契約の拘束力からの解放手段としては、②の深刻な結果となる内容の契約を締結した場合という要素を中心に据えた上で、消費者の脆弱性を考慮しつつ、事業者の予見可能性を確保する観点から、どのような内容・種類の契約が対象となるかについて具体的な事例や裁判例を踏まえつつ要件の明確化を図ることが適当ということでございます。また、消費者契約全体を射程とする影響の大きさに鑑み、上記d)を踏まえ、事業者が知っていたことを要件として取り入れる（②を知っていたことを必要とする）ことが考えられるということでございます。

その下、「なお」のところですが、事業者において消費者側の事情を積極的に調査することが求められるものではないことに加え、事業者が不当な情報収集を行わないようにすることは言うまでもないということでございます。今後、立案された段階においてはその旨を関係者に周知徹底し、逐条解説で明らかにするなどして規律の趣旨のさらなる明確化を図る必要があるということです。

効果等の在り方については、遡及効を基本とするなど消費者契約法の規定等を参考にし、考える方向で検討することが適当ということでございます。

続いて15ページでございます。第2の消費者契約の各過程に関する必要な規律というこ

とでございます。

最初の段落です。消費者トラブルが生じるのは契約締結過程及び契約条項の内容に関するものに限られない。特に昨今はサブスクリプションサービスが普及しているところ、これらの場面では契約の継続・終了過程において様々な課題が発生しているということでございます。

次の段落ですが、ここもワーキンググループの論点整理では、下から5行目、①継続的な契約関係の離脱一般に関する規定、続いて16ページでございます。②契約期間の更新時に関する規定、③契約の変更時に関する規定、④継続的な消費者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されており、それを踏まえて検討するというところでございます。

16ページ、継続的な契約関係からの離脱一般に関する記述の（1）規律の対象場面のところでございます。2段落目、「このため」の段落です。近時普及している継続的な消費者契約の典型であるサブスクリプションサービス等の事業者が物品、権利、役務その他の消費者契約の目的となるもの（目的物）を継続的に提供し続ける消費者契約を対象とし、そこから離脱する場面を規律の対象とする。また、期間の定めがない契約だけでなく、期間の定めがある契約も対象にすることが考えられるということでございます。

その下、他方で、事業者による目的物の提供が継続せず、事業者の履行が一回で完了する場合には規律の対象としないことが考えられるということでございます。

17ページ、（2）で規律の内容ということで解約妨害の禁止のことをまずお示ししております。2つ目の「したがって」の段落です。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を対象とし、そのような契約から離脱する場面において、不当な行為が行われることを禁止する規律を設ける方向が考えられるということです。

（ア）で解約妨害として禁止すべき行為の範囲です。禁止する行為の具体的な内容を明確にすることが適当であるということで、例えば以下の行為を含む形で規律することが考えられる。17ページの下から7行目、i）消費者の解約を妨げるために行う以下の行為ということでお示ししております。18ページ3行目、ii）のところでは、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ということでございます。次の行ですけれども、iii）のところで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が生じる債務の履行の不当な拒否・遅延ということでございます。

イの効果でございます。この効果のところの4つ目の段落です。このように直接的な民事上の効果は定めないものの、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る必要があることから、適格消費者団体による差止請求の対象とする方向が考えられるということであります。

（3）として、今度は別の観点です。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律ということでございます。18ページの一番下の行、「こ

のため」のところです。消費者が正当に契約から離脱可能な場合には、合理的に離脱できる方法があることが望ましいところ、事業者に対し、これを用意するよう求める規律を設ける必要があるということでございます。

他方で、19ページの2段落目の一番下から2行目のところです。消費者契約一般として定める規律は一律の義務とはせず、努力を促す方向が考えられるという形で整理をしています。

(4) としまして、解約の方法や条件に関する事業者の情報提供に関する規律というところでございます。

この(4)の2段落目、「事業者が」から始まる段落です。3行目です。よって、契約の解約に関する情報(例えば解約の方法・条件に関する情報)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提供されることが望ましいということでございます。

次の段落の下から4行目、消費者契約法第3条第1項第2号及び第4号の努力義務の内容を前提とした上で、消費者契約一般として定める規律は一律の義務とはせず、契約を継続する期間を通して契約の解約に関する情報を提供する努力を促す方向が考えられるという形で整理をしています。

19ページの下から3行目、2の契約期間の更新に関する規律です。具体のものについては20ページを御覧ください。(2)の規律の内容でございます。その下、3行下っていただくとポツがございます。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。必要な情報としては、当該申出の時期及び方法、更新後の契約期間などが想定されるということでございます。

続いて21ページでございます。3の契約の変更に関する記述ということでございます。民法の御説明をしておりますけれども、民法では2つの場合があり、特に相手方の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ついては、事前に周知しなければ変更の効力が生じないという形でございます。

「他方で」の段落ですけれども、今申し上げた後者の場合には周知はされるものの、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不利益に変更されている場合もあり得るということでございます。そこで、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に契約内容を認識し把握させるとともに、消費者が将来の解約や不更新等をするか否かの判断をするため、消費者に対する一層の情報提供が求められる。

したがって、定型約款の変更、今申し上げた後者の場合ですけれども、かつ、契約の重要事項の変更の場合について、事業者に対して消費者に対する個別の通知を求めることとする方向が考えられるということです。

具体的な規律の内容としては(2)でございます。ポツのところ。事業者は、今申

し上げた民法第548条の4第1項第2号、すなわち後者の場合において、その規定により定型約款の変更をする場合で、かつ、契約の重要事項を変更する場合には、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。次に掲げる事項はこのページの脚注18に記載しております。

22ページ2行目でございます。ここでの重要事項については、事業者的通知義務を課すものであることを踏まえると、より一層の明確化が求められる。例えば消費者が支払う対価が増えること、それから、解約条件が厳しくなることに限定するなどして、こういった事項を重要事項とすることが考えられるということでございます。

22ページ、その下、2回目の「上記の」で始まる段落の下から4行目、「したがって」のところでございます。実務においては多くの事業者が消費者に対する個別通知を行っているが、一部で個別通知がされないことにより消費者被害が発生していることから、個別通知による一層の情報提供の必要性が高く、努力義務としてではなく、義務とする方向が考えられるということでございます。

次の「民法上」の段落、これも下から4行目でございます。「このため、」のところでございます。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ことは、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いうことでございます。

23ページ、最後の4のところでございます。継続的な消費者契約の当事者である死亡時の連絡手続等に関する規律ということでございます。

最初の段落の下から3行目、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、どうすればよいのか分からない場合があるということでございます。

次の段落、もっとも、事業者において、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いうことでございます。

それを踏まえて考えられる規律の内容としては、（2）規律の内容の下から5行目でございます。ボツのところでございます。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。こういったイメージでございます。

25ページ、1の「解約料」条項に係る規定でございます。2段落目です。この点、現行の消費者契約法においては、「解約料」の有効性・合理性について、その判断する基準として「平均的な損害の額」を超えるか否かというメルクマールが規定されているということでございます。

それから、その下の2段落目に行きまして、「この点を前提として」でございます。ビジネスの実態を踏まえ、消費者側の立証困難に対処するという課題にどのようにアプロー

チするかについて、A案・B案を検討したということでございます。

A案のポイントとしては下から5行目です。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。それから、下から4行目、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おいて、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額を超えないときには、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基準とする規律を適用しない。この要件該当性については、事業者が立証責任を負うということでございます。

あわせてB案です。B案の1行目です。消費者契約法第9条第1項第1号の規律の下で、消費者側の立証困難の課題に対応するために、基本的に有効性・合理性に疑義がないと考えられる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。他方で、ビジネスにおける解約料の実態を踏まえ、それ以外にも有効性・合理性が認められ得る「解約料」が存在すると考えられることに対応する観点から、原状回復賠償に相当する部分等以外のものについては事業者が立証責任を負うということでございます。

このA案・B案については評価もあったのですが、御指摘もいろいろあったということでございます。その内容については26ページ後半に記載のとおりです。さらに、26ページの下から2行目、両案に共通する内容について、消費者及び事業者の双方にとって複雑で分かりにくい制度となるのではないかとということでございます。

それを踏まえて、27ページです。さらに2行目です。A案とB案を組み合わせる可能性について具体的な折衷案も提案されたところでございますが、必ずしも委員間で共通認識が形成されるには至っていないということでございます。

次の段落です。平均的な損害というメルクマールを基礎としつつ、取引実務において多種多様な解約料を精緻化して適切な解約料を導く一律の基準を設けることが困難であること等が次第に明らかになってきたということでございます。その下、あらゆる解約料について一律に事業者が平均的な損害の立証責任を負担することも困難であることが指摘されています。他方で、現行の消費者契約法第9条第1項第1号が不当な解約料設定の抑止に一定の役割を果たしていることも踏まえると、同法第9条第1項第1号の見直しは行わないことが考えられるが、事業者の説明責任を強化することとし、具体的には2の解約料条項の説明に係る既存の制度を拡充する方向が考えられるということでございます。

2の解約料条項の説明によるトラブル抑止のところの具体的なものとして、27ページの下から3行目です。消費者契約法第3条第1項を改正し、消費者契約の締結について勧誘をするに際しては、消費者契約の解除に伴う損害賠償の額の予定又は違約金の額・支払時期等が異なる複数の選択肢がある場合には、事業者は消費者に対し、当該複数の選択肢についての情報を適時・適切な方法で提供することを促す方向が考えられるということでございます。

また、解約料の算定根拠の説明に係る努力義務について、これは消費者契約法の9条2項や12条の4に規定がございますが、契約の締結及び履行のために通常要する費用以外の

ものが含まれる場合にはその旨を、参考とした業界等の考え方がある場合にはその旨を、それぞれ示して説明することを促す方向が考えられるということでございます。

それから、事業者・事業者団体が定める自主規制等の活用については、28ページの下から3行目のところです。事業者団体等において、必要に応じて官民協議会も活用し、業界ごとの特性に応じて解約料の考え方を明確化するといった取組をすることが期待されるところでございます。

29ページの第4の横断的な事項でございます。

1の法目的の在り方で、3段落目の「したがって」のところでございます。4行目ですが、理念を目的規定の中でも明らかにしていくことが必要であるということで、次の段落です。①消費者の脆弱性への対応という要素、②様々な関係主体がそれぞれの役割を果たし連携することで、消費者が安心して安全に取引に関わることができる環境を実現するという要素を加える観点から目的規定を見直す方向が考えられるということでございます。

30ページでございます。「おわりに」でございます。2段落目です。消費者庁においては、本中間取りまとめで示した考え方を踏まえ、消費者契約法の見直しなどを進める必要があるということでございます。

そして、最後の段落の4行目でございます。消費者契約法のこの見直しというのはパラダイムシフト報告書によって示された理念を実現し、それに基づいて消費者法制度のパラダイムシフトを図っていくに当たっての中核となるということでございますが、消費者庁においては、今後もその時々の方制度・政策を通じ、その理念の周知啓発及びさらなる具現化のための努力を続けていくことが必要という形で整理をしております。

御説明については以上でございます。

○山本座長 それでは、続きまして二之宮委員から資料の提出をいただいておりますので、御説明をお願いします。

○二之宮委員 二之宮です。

日弁連の意見書を参考資料として配付させていただきまして、ありがとうございます。

この検討会で私は日弁連の代表としてではなく一弁護士として参加していますが、日弁連では消費者問題対策委員会に所属しております。この意見書は論点整理についての意見書ですが、中間取りまとめ案の対象と大きく枠組みは変わっていないため、参照対象となるものだと思います。

参考資料として配付させていただきました趣旨は、この検討会の議論の中心的な部分、骨格についての日弁連のスタンスを御紹介させていただきたいと考えたからです。

これまでの消費者契約法の改正は、消費者契約法の役割のうち、被害救済の強化に軸足を置いた民事ルールの拡充でしたが、今回の検討はこれに加え、健全な市場を実現するための市場ルールとしての役割を高めるために目的規定を刷新し、消費者の多様な脆弱性への対応として消費者契約法にプリンシプルベースアプローチを導入しようとするものです。

これまでとは大きく異なる発想に立つものであるため、弁護士の中でも、あるいは相談

現場でも、プリンシプルの捉え方が分かりづらい、具体的に何がどう変わるのかという声が非常に多くあります。事業者側にも同様の声があるのではないかと思います。

日弁連の意見書も、個別テーマによっては中間取りまとめ案とは意見、考え方が異なる点もございます。例えば契約の拘束力からの解放手段の対象、ソフトローの活用の仕方、グレーリストの導入、9条1項1号の改正は必須としている点などです。

しかし、現代社会の在り方を考えたとき、消費者像を捉え直し、従来の発想からの転換を行うことが必要であり、プリンシプルを示し、一般的・包括的な配慮規定を設けることが必要であるという点について日弁連は賛成しています。

意見書の5ページにはこう記載されています。消費者の脆弱性はそれ自体多様であり、多様に変化する。要件・効果を定めた具体的な規定がない場合や不十分である場合には、法の目的規定だけから具体的規律の解釈指針、事業者の行動原理・行動指針等を導くことは困難である。法の目的に消費者の脆弱性への対応を明示した上で、これと具体的な規律との中間に位置づけられるものとして配慮義務規定を法律に明記し、事業者の自主的行動を促す規範となり得るプリンシプルを示すことが必要である。

その他を含め、詳細は意見書を御覧いただければと思います。ありがとうございました。
○山本座長 ありがとうございます。

それでは、初めに資料1から15ページに記載があります「はじめに」と「第1 消費者の多様な脆弱性への対応」の部分につきまして御意見、御質問をいただきたいと思います。

以下、このように大きくブロックに分けて、すなわち「はじめに」と第1、それから、第2の契約の各過程について、それから、第3の解約料、第4の横断的な事項、「おわりに」という部分、第3、第4、「おわりに」はまとめてという形で大きく分けて御質問、御意見を承るということにしたいと思います。

そこで、まず「はじめに」と第1の脆弱性への対応という部分、すなわち15ページまでですけれども、ここまでにつきまして御意見、御質問等いただければと思いますが、いかがでしょうか。

それでは、平井委員、お願いします。
○平井委員 ありがとうございました。

中間取りまとめ案については、大きな方向性に賛成をさせていただきます。特に消費者の脆弱性を消費者法制度の基礎に置いて、契約締結時だけではなくて契約の履行だとか継続、変更、終了までを視野に入れて規律を検討する方向というのは大きな前進だと考えますが、今後の検討に残していただきたい事項として意見を申し上げたいと思います。

まず1つ目、プリンシプルについてなのですが、配慮規定をプリンシプルとして位置づけ、直ちに強い法的効果と結びつけないという基本的な考え方は理解できます。一方で、配慮規定や指針の趣旨に著しく反する行為によって重大な消費者被害を反復・継続して生じさせている事業者についてまで、自主的な改善に委ねるだけでは健全な市場の実現には十分ではないのではないのでしょうか。配慮規定違反そのものを直ちに行政処分の要件とす

るのではなく、重大かつ反復的な消費者被害が認められる場合には、消費者庁から所管庁への情報提供だとか連携を行って、所管法令に基づく調査、指導、勧告、公表、必要に応じた業務停止や登録指定の取消しなどにつなげていく仕組みについても、今後の検討課題として残す必要があるのではないかと考えます。

もう一点、成年後見制度との接続についてです。今回の検討と成年後見制度の改正の関係についても整理しておく必要があるのではないかと考えます。令和8年の改正では、成年後見制度は本人の自己決定をより尊重し、必要な範囲で支援を利用する方向へと見直されております。これは判断能力が十分でない人だから取引から排除するのではなくて、必要な支援を受けながら、本人も社会や市場に参加できる環境を整える方向への転換とも言えます。その意味では、成年後見制度による事後的な保護だけに依存するのではなく、消費者が脆弱性を有していても安心して取引できる市場そのものを形成する今回の消費者契約法の見直しは、成年後見制度改革と相互に補完し合うものと考えます。

ただし、改正後は、補助開始の審判等について、保護の必要性がなくなった場合には家庭裁判所が取消しをする仕組みとなることから、制度利用の終了により支援関係が失われる場面も考えられます。悪質な事業者が本人に働きかけ、制度利用の終了を促すといった事態への対応についても検討する必要があると思います。この関係性についても中間取りまとめ、又は今後の検討の中でぜひとも位置づけていただきたいと思います。

契約の終了については、次の項目で申し上げます。以上です。

○山本座長 そうですね。それはまた次の項目かと思います。

それでは、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。

総論といたしまして、今回の取りまとめ案につきまして、消費者が安心して取引できる環境を整備して健全な市場を構築するということにつきましては重要でございますし、事業者としてもその趣旨には異論はございません。特に近年はデジタル取引の拡大や取引の複雑化が進む中で、消費者保護の実効性を高めていくという必要性も理解しております。

その上で、制度設計に当たりましては、悪質な事業者への対応を行いつつ、法令を遵守し適切な対応を行っている健全な事業者が過度な負担を負うことのないように、予見可能性や実務上の実現可能性にも十分配慮していただきたいと思いますと考えておりまして、その観点から意見を申し述べさせていただきます。

まず第1の配慮を促進する仕組みについてですけれども、ここでは事業者などによる消費者の多様な脆弱性への配慮を促進する仕組みを努力を促す規律として整理されていますが、こちらの方向性につきましては同意をいたします。

その上で、健全な事業者が安心して前向きに取り組めるようにする観点から、これらの規律に関しましては社会通念上期待される範囲での対応を促すものであることを明確にしたいと考えております。また、法令を遵守して適切な消費者対応に努めている

事業者に対して、新たな法的責任や過大なコンプライアンス上の負担を課す趣旨ではないということも併せて明記いただきたいと考えております。そのような整理がなされることで、健全な事業者側としても萎縮することなく、消費者の安心・安全に資する実効的な取組を進めやすくなるものと考えております。

ちょっと細かい内容になりますが、まず（１）のアの規律の内容になります。５ページの最終段落に「例えば」という形で例示が示されているかと思います。「焦らされることにより」という形で想定される代表例が記載されているかと思いますが、しかし、「焦らされる」という表現ですと、一般的なセールや正しいカウントダウンなどもございますので、それが含まれると解釈されるおそれもあります。代表例として記載されるのであれば、「焦らされる」ではなく、例えば「威迫・困惑行為により」などの表現にすることも御検討いただければと思います。

また、こちらの（ア）の②に関しまして、消費者が適切な判断をすることが困難な状態であるかを判断する要素につきましては多岐にわたると考えております。したがって、指針の策定に当たっては対象となる事案を慎重に検討していただきたいと考えております。

続きまして、６ページからの（イ）について意見を申し述べさせていただきます。７ページの中段におきまして、事業者の把握可能性などについての記載がございます。事業者がどの範囲で消費者の契約目的や生活状況、財産状況などを把握すべきかについては、実務上の判断が容易ではなく、プライバシーや個人情報保護、さらには取引の萎縮といった課題にもつながり得るということであったり、契約当事者である消費者本人に加えて、配偶者や扶養親族への影響まで配慮対象とすることについても、その必要性や事業者による把握可能性も含めて丁寧な整理をしていただきたいということは従前申し述べていたかと思っております。

その中で、７ページの中段頃に「上記のように積極的に調査をすることまで求めるのではなく」から「明確化していくことが考えられる」などと記載していただいておりますけれども、指針の策定に当たりましては、官民協議会において具体的な場面や事業者の実務負担を踏まえながら引き続き検討を深めていただきたいと考えております。

あわせて、この要件を努力義務とした場合であっても、この規定に基づいて事業者による過度な情報収集が行われることがないように、情報収集を行う事案などを明確化する方向で検討していただきたいと考えております。繰り返しにはなりますが、消費者保護と個人情報保護との適切なバランスを確保しつつ、事業者にとっても現実的で分かりやすい制度設計としていただきたいと考えております。

また、同じ箇所に「判断力の不足がうかがわれる消費者」であったり「社会生活上の経験の不足がうかがわれる消費者」といった表現があるかと思いますが、この対象が必要以上に広がったり、現場で判断に迷いが生じたりしないように、具体例であったり考え方を丁寧に示していただくことが望ましいと考えております。

続きまして、８ページの役割・効果についてでございます。配慮規定をプリンシプルと

位置づけて、強い法的効果とは結びつけないという方向性には賛同しております。4ページでも「厳格な法的効果をもって直接的に強制することには馴染まない」という記載がございますけれども、この厳格な法的効果の意味や範囲については明らかではないというところで、法的効果の有無に関する記述としては少し不明確な部分があるのではと考えております。民事上の効果であつたり行政処分などについて慎重な検討が必要とされていることも踏まえまして、配慮規定が行動規範や行動原則であることを明確にする観点から、「厳格な」という表現を削除することも御検討いただければと思います。

あわせて、8ページの「事業者が配慮をしたと評価できる場合」の記載につきましても、評価主体や評価基準が明確でない場合には実務上の予見可能性を損なうおそれがあるのではと考えております。そのため、「評価できる」という表現につきましては、事業者に新たな責任判断の基準を導入する趣旨と受け止められないように、表現については整理いただければと思います。

さらに、9ページについてですけれども、配慮規定・指針が紛争時の解決指針として機能することが期待されるという記載がございます。こちらの記載につきましては、裁判であつたりADRなどにおいて配慮規定や指針の不適合をもって信義則上の義務違反や損害賠償責任の根拠とするという方向で理解されてしまうと、結果として配慮規定が事業者の実質的な義務として機能するという懸念がございます。したがって、配慮規定や指針につきましては、事業者の業種や業態、契約類型、取引の実態等に応じた柔軟な対応を可能とするものとして、繰り返しになりますが、事業者に新たな法的責任や過大なコンプライアンス上の負担を生じさせるものではないように整理をしていただければと思います。

続きまして、10ページの(2)の取引当事者である事業者以外の関係主体の配慮を促進する仕組みについて申し上げます。消費者が安全・安心に取引できる環境を形成する上で、取引当事者以外の関係主体が一定の役割を果たし得るという考え方自体につきましては理解しております。もっとも、消費者契約法の枠組みの中で直接の契約当事者ではない取引基盤提供者などにまで配慮規定を及ぼすことにつきましては、その必要性であつたり対象範囲を慎重に整理していただければと思います。特に取引基盤提供者や消費者契約に必要不可欠な環境・サービスを提供する事業者の範囲が過度に広がることのないように明確化をしていただければと考えております。

特に11ページの冒頭に、消費者契約に不可欠な環境・サービスを提供する事業者については、環境の形成に資することに配慮するよう努めることという記載がございますが、これも期待される配慮の具体的内容につきましては指針において具体化いただければと考えております。

また、こちらにつきましても、消費者契約につきましては業種・業態、取引類型において大きく異なりますので、求められる配慮の内容も一律には定めにくいというところがございますので、こちらでも各業種・業態の実情であつたり、関連法令、既存の制度や取組を十分に踏まえる必要がある旨を明記していただきたいと考えております。

次に、11ページの（３）指針や官民協議会に期待される機能・役割等についてですが、この官民協議会につきまして、規制業種につきましては、業法などの法令に基づきまして、消費者側、事業者側、その他の関係主体の相互コミュニケーションなどの機会が既に整備されている場合がございます。例えば生命保険業界におきましては、裁定審査会などのADR機関が設けられております。そのため、官民協議会の設置・運営に当たりましては、こうした既存の体制や取組を十分に活用しつつ、相互コミュニケーションの機会の整備が求められる業種・業態を中心に検討いただければと思います。

また、官民協議会の構成につきましては、取引当事者である事業者以外の関係主体の配慮を促進する仕組みに記載されている取引基盤提供者を含む事業者及び事業者団体の意見が適切に反映される体制としていただくことが重要であると考えております。

続きまして、２の契約の拘束力から消費者を解放する仕組みについてですが、契約の拘束力から消費者を解放する仕組みが提案されておりますが、こちらについて配慮規定という入口規制に代えて、出口のところで消費者の取引からの解放を容易にするというバランス論につきましては反対するものではございません。その上で幾つか意見を申し述べさせていただきます。

成年後見人が関与して契約が締結された場合には、本人保護のための制度的な関与が既に存在する一方で、事業者や第三者にとっては当該契約の有効性に対する信頼も生じ得ます。そのため、新たな解除権との関係で成年後見人の同意であったり、代理取消権などの役割分担や解除を認めるべき場面の範囲については、今後の検討課題として整理いただく必要があるのではないかと考えております。

また、14ページの下の方に「なお、事業者において消費者側の事情を積極的に調査することまでが求められるものではないことに加え、事業者が不当な情報収集を行わないようにすることは言うまでもないことである」という記載がございますけれども、不当でなければ不要な情報収集は認めるという価値観になることにつきましては懸念しております、「不当な」という文言を「不要な」というような形に修正いただければと考えております。

続きまして、14ページの（１）民事ルールの後半ですかね。「以上を踏まえると、契約の拘束力からの解放手段としては」というような記載があると思いますが、深刻な結果となる内容の契約を締結した場合という要素を中心に据えた上で、消費者の脆弱性を考慮しつつ、事業者の予見可能性を確保する観点から、どのような内容・種類の契約が対象となるかについて具体的な事例や裁判例を踏まえつつ要件の明確化を図ることが適当であるという部分につきまして、要件の明確化を図る方向性につきましては賛成いたします。

その上で、深刻な結果は消費者の個別事情によって結論が変動し得る概念でありまして、解釈に委ねられる範囲が広い場合には、法的安定性であったり事業者の予見可能性を損なうおそれがございます。そのため、対象となる契約の種類や判断基準については、規則やガイドラインなどにおいて限定的・具体的に示していただくとともに、契約の客観的内容

などから事業者が契約締結時点で該当性を判断できるものとしていただくことが重要であると考えております。

また、解除に遡及的な効力を認める場合には、事業者のみならず、取引が有効であることを信頼した第三者にも重大な影響が及び得るものと考えております。例えば不動産取引において転売がされた場合などは、後続の物件購入者の法的地位にも影響が生じ得るため、深刻な結果となる内容の範囲を具体的に特定する必要があると考えております。

さらに、深刻な結果となる内容の契約であるというだけでは解除を認めることとなりますと、ローンを組んで自宅を購入するような通常の合理的な取引まで対象に含まれ得るという懸念もございます。このような取引まで広く対象になるものではないということも含めて明確にしていいただければと考えております。

なお、深刻な結果と評価される場合は、契約の内容や金額、消費者の生活への影響と密接に関連するものですので、実際には不動産取引や金融取引など一定の業界取引類型に限られるのではないかという意見もさせていただいたかと思っておりますので、脚注などで紹介することも御検討いただければと思います。

第1につきましては以上です。

○山本座長 ありがとうございます。

私もちゃんとついていけなかったところがあるのですがけれども、報告書の内容に関する御意見と、これから報告書を受けてもし制度化がされた場合の指針等に盛り込んでほしいという内容に関する御意見が両方入っていたかと思っております。報告書自体の記述に関する御意見を少しまとめたいただきたいと思いますと思うのですが、今できますか。

○佐藤委員 この報告書の内容自体についての御意見ということですか。

○山本座長 内容についてと、細かく言うと表現について、それから、報告書そのものというよりは今後の指針等に関する御意見がいろいろ含まれていたと思うのですが、分かりました。後でまた整理をしたいと思っております。

○佐藤委員 大変失礼いたしました。かしこまりました。

○山本座長 ほかにございますでしょうか。

坪田委員、お願いします。

○坪田委員 ありがとうございます。

人は全て消費者であって、消費者は日々様々な取引をしておりますので、事業者の方も様々ないらっしゃる。これは当然一律に規定をすることは難しい中、取りまとめいただきましてありがとうございました。なかなか難しい問題だと認識しております。

まず、中間取りまとめであるということですので、これまでの議論がどうだったか、そして、これまで交わしてきた議論を踏まえて、どのような方向で今後進めていけば改正の目的にかなうのかという観点から意見を述べさせていただきたいと思っております。

今回の改正の全体として、消費者の多様な脆弱性を考慮に入れるということを強調している点は重要でありまして、パラダイムシフトと言ってもよいのではないかと思います。

一方、1 ページ、「はじめに」で紛争解決の規範としてだけでなく、健全な市場を実現するための市場ルールとしての役割が期待されているとあります。そのとおりであると考えていますが、これは紛争解決の規範であることと健全な市場を実現するための市場ルールの2つが車の両輪とも言えるものだと考えております。したがって、パラダイムシフトと言っても、これまでの改正で紛争解決の規範について手当てしてきたのであるから、これからは健全な市場の実現を図れば目的が達成されるということではなく、社会情勢の変化に応じた紛争解決の規範たるべくルールは今後も必要であると考えています。

消費生活相談の現場では、まだまだ消費者契約法が紛争解決の規範としては十分には發揮できていないところもあると感じております。紛争解決の規範として活用できるために、今回は細分化した要件とはせず、「配慮」というキーワードを設定し、プリンシプルが挙げられています。3 ページから消費者の脆弱性に焦点を当て、随所に「配慮」という文言が記載されていますが、配慮規定となっています。「配慮」という抽象的な文言であるからこそ包括的にカバーできるのだと理解していますが、配慮規定を機能させるには、つまり、これにより消費生活相談の現場での活用が進むのか。この点は、今のところは甚だ疑問を感じているところがございます。配慮義務という文言がありません。5 ページのみ「最低限確保すべき取引の環境として」とあり、①、②が挙げられ、このことについて配慮をしなければならないと記載があります。この点が気になっていたところですが、第4回検討会においても、座長から配慮しなければならないのは配慮義務であって、義務ではないほどの弱いものを考えているわけではないと思いますとの御発言をいただきました。これについては、もちろん立場が変われば御異論はあると思いますが、重要な点です。今回の改正については全体が配慮を基軸に考えられており、多様な取引形態があるから一律にルールを定めることは実態にそぐわないため、努力規定となっています。また、すぐさま民事効果に結びつくものでもありません。具体的には指針、官民協議会、自主ルール等、下位規範によって対応することが挙げられています。配慮規定が義務規定でなくなると、上位規範と下位規範という関係にはならないのではないかと考えております。規則でより具体的なプリンシプルを定めることができるとされていても、あくまでもプリンシプルだと、このような場合ですと拘束力はないのではないかと心配しております。消費者政策の対応が法的効果を伴わないプリンシプルを示す配慮規定と官民協議会の議論を経てつくられる指針にとどまっており、これでは消費者契約法のできる前の状態とどの程度変わってきているのか。少なくとも現状からどの程度の変化があるのか、少し分からないところがございます。

消費者契約法は裁判で使われる場合だけではなく、我が国の消費者行政という点を考えれば、司法手続ではなく、消費生活相談の現場での消費者契約法の活用も重要な論点です。このような内容の改正が相談現場で使えるのかと考えると、現実には使えないと思われます。消費者契約法は全ての消費者取引に関わりますので、遵法意識のある事業者もいますが、ない事業者もいます。プリンシプルとしての配慮規定がありますからという

ことで、事業者が納得して解決に応じてくれるのか。そのような事業者であれば、消費生活センターが介入するまでもなく、最初からトラブルにはならないのではないかと考えられます。最近では問題がある事業者側も弁護士が対応することもあります。法律に違反していない、どこが悪いのですかと言われていきます。つまり、最低限の法律を守らなければ何らかの不利益が発生するかもしれないが、そうでなければ何が問題であるか、ほかの事業者もやっているではないかという理論です。遵法意識の高い事業者と問題事業者の間にいる層は、守らなくても済むなら守らないという方向に流れていくことも考えられます。

詐欺業者は警察案件であるとか、特商法適用の取引は特商法の執行を強化すべきということは言うまでもありませんが、一般の消費者にとっては裁判をするということは非常にハードルが高いですから、そのために簡易・迅速なトラブルの解決窓口として、住民の安全・安心のインフラ機能として全国に消費生活センターがあり、対応しております。

また、特商法はトラブルになりやすい取引類型に着目した規律ですから、特商法により解決できない案件もありますし、業法である特商法での規律と消費者契約法における規律の併存も問題ではなく、むしろ紛争解決手段は複数あるべきだと考えております。

以上から、配慮規定については相談現場で使えるもの、つまり、消費者にとって消費者取引のルールとして機能を発揮するためには、最低限のミニマムスタンダードとしての配慮義務にすべきであることを申し上げておきたいと思っております。こういった意見につきましてもこれまでの検討会でも出ておりましたので、記述をお願いいたします。

また、7ページにより高い目標に向けた積極的な対応を促すものとありますが、どうやってどのように実行するのかが不明です。官民協議会等での議論になるかと思いますが、理念を掲げるだけで終わらないためにも、その覚悟が必要と考えております。

8ページですが、「事業者が配慮をしたと評価できる場合」とあります。消費者に対する配慮について、要件の明確性について議論されているところ、事業者が配慮したと評価されるという場合は、どうやって誰が評価するのか、これが疑問です。消費者にとっては配慮不足であると言えるが、事業者は十分に配慮していると述べており、話が平行線になる。これが消費生活相談の現場の状況でございます。

9ページになりますが、「配慮規定が」とありまして、「簡便な解決の促進が期待される」とあり、これにつきましては誠に期待したいところですが、簡単にはいかないと思われます。消費者契約法を熟知した裁判官が民法ではなく消費者契約法を使って法廷で判示すれば別ですが、強制力を伴わない場面では、さきに述べましたように違法ではない、法律違反とでも言うのかという反論も想定されます。

契約からの拘束力の解放ということで、配慮を促す仕組みにより事業者に行動を促す仕組みには賛成です。しかし、このようなルール、今挙げられているルールですが、これですと、結果が深刻なものでなければ脆弱性につけ込んでよいという誤ったメッセージを与えることにもなりかねません。以前も述べましたが、生活の基盤となる財産を失う、お金がなくて生活できないであるとか、住む家をなくすといった極限まで追い込まれなければ

ならないのか、これが問題だと思います。深刻な結果となることを事業者が知っていた場合に限定すると、知りませんでした、ほかに財産があると思っていましたと言えば解除を妨げることができるので、機能しなくなる可能性が大きいです。

もちろん身近調査のような調査は不要だと考えております。通常取引としての知っている、知らないというレベルでありまして、むしろ非常に法に抵触するぎりぎりのことを取引で考えていればこそ、非常に細かな要件のところで、これは法に抵触するか、配慮義務に抵触するかということを考えることが必要となってきますが、通常の善良な事業者であれば、そういったこともなくビジネスをされていると考えております。

明らかに不均等な対価とか従前の生活の状況、環境を大きく変化させざるを得ない状況などもこれは含むべきだと考えております。そうでないと、ある程度の資産がある高齢者に対しては、不本意で問題ある高額契約をしても、まだ生活できますね、生活保護は受けなくても暮らせますねという理屈も立ってしまうと思われれます。

ということで、この配慮規定ということ自体は非常に新しい、この改正によって取り上げられた文言であり、大切に考えていきたいと思っておりますが、この効果を発揮して、ここに書かれているような消費生活相談の現場でも紛争解決、裁判にも行かずに安心して暮らせるようなことを考えていくには、今後さらなる詰めた検討が必要であると考えております。

以上です。

○山本座長 ありがとうございます。

片山委員、お願いします。

○片山委員 中間取りまとめ案を作成いただいて、事務局の皆様には大変敬意を表したいと思っております。私としてもこういったプリンシプルで保護を図っていくことは賛同したいと思っておりますが、幾つか意見を述べさせていただきたいと思っております。

まず1点目ですが、8ページの（エ）の役割・効果について、「消費者の適切な判断の確保についての配慮」は義務としてとらえられていると認識しております。記載のとおり、消費者が安心・安全に取引できる環境の実現のために、最低限確保すべき取引環境の確保のため、義務違反、また、その疑いのある事業者への対応として、立入検査、指導・勧告・公表といった行政措置を行うべきと考えております。その際、やはり全国消費生活情報ネットワークシステムの活用ですとか、消費生活相談センターへ消費者から問題が指摘された業者を対象とするということで、効果的・効率的な対応を図っていくことが重要ではないかと考えております。

また、14ページの「契約の拘束力から消費者を解放する仕組み」について、「②深刻な結果となる内容の契約を締結した場合」の要件として事業者が知っていたことが必要とされておりますが、それぞれの契約の内容や類型に応じて、事業者が知っておくべき消費者側の事情を明確化することも必要だ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。

私からは以上です。

○山本座長　ありがとうございます。

今、配慮規定の効果に関して若干御質問というか御意見がございましたけれども、この点について事務局のほうから少し補足点があったらお願いします。

○落合消費者制度課長　配慮規定の効果のところで御指摘をいただいたと思います。9ページでございます。「また」のところで書いております。先ほど書き方についても御指摘がありましたけれども、ポイントとして、配慮規定自体が包括的な内容で法律上の規範として規律することに意味がある。他方で、消費者契約一般として広範であって、具体の行為を特定する行動規範や行動原則を示すものではないということからすると、法的効果をもって直接的に強制することになじまないため、違反に関する民事上の効果に関する規律は設けない。ただし、一般的には不法行為等の判断では斟酌される可能性があるということです。

行政処分に関する規律は設けませんが、次のページの「なお」の段落にあるとおり、今後様々な措置等もあり得るので、引き続きいろいろな可能性を含めて慎重に検討してまいりたいということでございます。

○山本座長　ありがとうございます。

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。

まずは、ここまでの中間取りまとめを作っていただきました事務局をはじめ、皆さんに感謝を申し上げたいと思っております。

私からは、感想めいたことになってしまいますが、「はじめに」の部分と第1の消費者の多様な脆弱性の対応について一言述べさせていただきたいと思っております。

今回、今まで行為を規制する、あるいは、契約条項を規制するといった形で消費者保護を図ってきた消費者契約法について、まさにパラダイムシフトということで、事業者の配慮をもって消費者保護を進めていくという新たな考え方を導入するという方向性が示されました。それにより「はじめに」のところに書いてある多様な消費者が安心して安心・安全に取引に参画することを可能とする環境の整備を図ることについて賛同いたします。

我々事業者側としては、過去から消費者保護制度の検討の中で繰り返し、通常の事業者と悪質な事業者を分けて考えてほしいといった主張をしてきたわけです。ただ、残念なことに、規制の議論をしてしまうと、どうしても悪質な事業者のところに焦点が当たってしまって、健全な事業者からするとなぜこの規制に対応しなければいけないのかといった点も多くあったわけです。

一方、今回示された規範、プリンシプルというものは、通常の事業者の努力によって、より消費者のためになる行動ができるということだと考えております。法律上の効果がどの程度かといった点についてはさらに検討が必要なかもしれませんが、法律として何らかの義務が課された以上は、我々事業者は通常の事業者であればそれを意識して事業活動

に取り組んでいきますので、それは十分な意義のあることだと考えております。その結果として、むしろ配慮をしていない事業者が選ばれなくなる社会というものが実現していくことを切に望むものでございます。

また、今回示された配慮義務というのは、実際のところ全く新しい話でもなくて、我が国には「お客様」という言葉があるように、多くの事業者が自分のできる範囲でいろいろな配慮を積み重ねて商いをやってきているというところがあります。その精神をより強くして事業活動に臨んでいただくといったことでも、この規範的な考え方というのは誠に意義があると考えております。

一方、先ほど多くの委員から御指摘のあった点ではありますが、悪質な事業者の被害をいかに防止していくのかといったところに対しての直接的な効果というのは、この点だけでは欠ける部分もあろうかと思えます。引き続き悪質な事業者の行為による消費者被害を防止するという点については、この場で更に検討していくのか、その他の法律でも取り締まりができる部分もあると思えますし、さらに強化をしていく必要があろうかと思えます。

また、今回は大きな方向性を示すという中間取りまとめになっておりますので、多くの部分が今後の法律の条文の策定、その後の指針の策定、さらに官民協議会での議論に委ねられております。いろいろな意見が出ているように新しい概念ではありますので、その認識に関してはまだまだ理解を積み重ねていく必要があると思えますので、その点にも今後御配慮いただければと思います。

以上でございます。

○山本座長　ありがとうございます。

それでは、まず二之宮委員からお願いします。

○二之宮委員　二之宮です。

第1に関しまして4点ほど意見を述べさせていただきます。

まず8ページ、(エ)役割・効果についてですが、第2段落で以下のような効果が期待できるとして、8ページの2つ目のポツに消費者が安心・安全に取引できる環境、健全な市場の形成による積極的な取組が可視化されることで、消費者に支持・選択され、好循環につながると記載されています。

9ページの最初のポツに、配慮規定・指針が紛争解決時の解決指針となることで、当事者間の話し合いやADR・各種の相談窓口での解決など簡便な解決の促進が期待されると記載されています。

この両者は相互に関連し合うものですが、配慮規定・指針を設ければおのずとそうになっていくだろうという期待はさすがに甘過ぎると思えます。両者を接合させるもの、重要な結節点となるのは、配慮規定・指針が紛争解決時の解決指針となるかどうかだと思います。安心・安全に取引できる環境は、配慮規定・指針が消費者トラブルの未然防止のみならず、トラブルが生じた際に、100点の解決とまではいかなくても及第点のレベルで実際に解決

が図れるかどうかだと思います。この点は先ほど坪田委員も言われたところと同じ考え方です。

確かに遵法意識の高い事業者団体の自主規制の中には、紛争解決指針として機能しているものもありますが、消費者センターの相談現場の状況を考えると、自主規制、ソフトローが紛争解決指針として十分に機能しているという状況にあるとは考えられません。事業者団体の自主規制、ソフトローについて、10ページの（イ）では自主規制はあくまでも民間主体の自律的な規律という記載となっています。

現段階の整理では、直接法律に結びつけることまでは難しいと思いますが、官民協議会を通じて事業者団体の自主規制を指針に事実上一定程度取り入れることは可能であり、その指針を遵守していない場合、配慮規定に反しているという評価に結びつけることは可能だと思います。それにより、事業者団体に属さず好き勝手やっている事業者ときちんと自主規制を守っている事業者の選別が可能となり、事業者団体の自主規制をきちんと守ることの一環として自主規制、ソフトローレベルでの紛争解決指針として機能することが可能になるのではないかと思います。

そのため、9ページの最初のボツの書きぶりですが、例えば「配慮規定や官民協議会を通じて事業者団体が定める自主性を一定程度指針に取り入れるなどして、指針が紛争解決時の解決指針となることで」と修正してはどうかと思います。

2点目です。9ページのイ その他配慮を求める事項について、情報、時間、アテンションを提供する規律は、ワーキンググループの論点整理では各過程に関する必要な規律の中で独立した検討項目とされていました。情報、時間、アテンションの提供は、9ページにあるとおり、自律的な意思決定が阻害されるという問題があり、また、「社会的な議論の成熟度に応じ」と記載されていますが、国内外の未成年者のSNSに関する規制、規律の動きが急速に進んでいることを考えると、11ページの記載のとおり柔軟な対応を取れるよう、現時点で配慮を求める事項に含めておくことは意味のあることで適切だと思います。

その上でですが、論点整理では、消費者契約法の対象はもともと有償契約に限定していないのであるから、情報、時間、アテンションも対象となり得るということを記載していました。このことは記載しておいたほうが分かりやすいと思いますので、9ページの（ア）の冒頭に、論点整理と同じように、消費者契約とは消費者と事業者との間で締結される契約であるところ、消費者が金銭を支払う場合に限られず、自己の情報、時間、アテンションを事業者に提供する場合も契約に該当する場合があるということを記載しておいてはどうかと思います。

3点目、10ページでいわゆるグレーリストについて、法律の委任によらない規範を正當化要素として消費者の権利義務に直結させることになることから、その当否には慎重な検討が必要であると記載されています。日弁連はこれまでも消費者契約法10条の不当条項についてグレーリストの導入を求めています。今回は10条の改正は議論の対象ではないため、グレーリストの導入を含めた不当条項規定の拡充の検討に先んじて不当条項の射程よ

りもより広い包括規定である配慮規定について、グレーリストの導入について慎重な検討が必要であるという点は理解できます。

しかし、法律の委任によるグレーリストの仕組み自体は有用であることには異論はないと思います。正当化要素として事業者団体の自主性を活用し、各業界に応じたルールを遵守していれば正当化されるという仕組みの有用性は否定されるものではないと思います。10条の不当条項や配慮規定について、法律の委任によるグレーリストの仕組みはもとより、さらに進んで法律の委任によらないグレーリストの仕組みは今後検討されるべきだと思います。

その意味で、細かい点ですが、10ページの書きぶりが気になります。法律の委任によらない規範を正当化要素として消費者の権利義務に直結させることになることから、その当否には慎重な検討が必要であるという点ですが、「その当否」と記載されると有用性そのものにも疑義があるような印象を受けるため、「その当否には」は削除すべきであり、他の書きぶりと同じように慎重な検討が必要であるというだけでよいと思います。

4点目、14ページで、契約の拘束力からの解放手段としては、②深刻な結果となる内容の契約を締結した場合という要素を中心に据えた上で、消費者の脆弱性を考慮しつつ、事業者の予見可能性を確保する観点からどのような内容・種類の契約が対象となるかについて、具体的な事例や裁判例を踏まえつつ、要件の明確化を図ることが適当であると記載されています。これはこれまでの深刻な結果となる内容という書きぶりを、要件明確化のためではありますが、②を中心とはいえ、要素とした上で消費者の脆弱性を考慮するということから、硬直的な要件からは緩和しているものであり、適切な記載だと思います。

その上で、要件明確化のための材料ですが、救済されるべき消費者が救済されなければならないということを考えると、裁判例だと典型的には公序良俗違反で無効と判断された事案や既存の法律で救済されたような裁判例の中から消費者の脆弱性が現れている事案は対象となると思いますが、そのみならず、既存の法律では消費者の脆弱性が十分考慮されずに敗訴した裁判例、あるいは勝訴したとしても消費者の脆弱性に対する不当な評価により大幅に過失相殺された裁判例なども検討の材料とすべきだと思います。

また、裁判例以外の事例として、近親に高齢者がいるからという家族から寄せられた相談、消費者センターに寄せられた相談事例はなかなか裁判ベースに上がってこないものですから、こういったものも材料とすべきだと思います。

この点は文章の修正ではなく、要件明確化作業の際に留意していただければと思います。
以上です。

○山本座長　ありがとうございます。

それでは、平井委員、お願いします。

○平井委員　先ほど申し上げ忘れました。官民協議会についてです。今回の見直しの核心が消費者の多様な脆弱性への対応である以上、消費生活の分野だけでその脆弱性を把握することには限界があるのではないのでしょうか。認知機能の低下や障害、それから、生活困

窮、孤立などによる消費者トラブルは、消費生活相談につながる前に福祉や医療、地域包括支援センター、成年後見、権利擁護などの現場で把握されることが少なくありません。したがって、官民協議会については、福祉、医療、権利擁護など消費生活以外の場面で消費者の脆弱性に接する専門職・機関についても、構成員又は継続的な協力主体として位置づけることが今回の制度理念に整合すると考えますので、よろしくお願いします。

以上です。

○山本座長 ありがとうございます。

それでは、オンラインで御参加いただいているカライスコス委員、お願いします。

○カライスコス委員 ありがとうございます。

事務局の皆様には、これまでの多種多様な議論をこのような形でまとめていただき、感謝しております。誠にありがとうございます。

まず「はじめに」の2ページのところですが、「これらの変化に対応し」という記述がある箇所がございます。本取りまとめは消費者の多様な脆弱性や自律的意思決定の実質的な保障を重視する方向性を示しているものですが、その基本的な考え方が消費者基本法に位置づけられているという点が重要なのではないのかと思います。そのため、消費者基本法への言及、より具体的には同法の2条1項又は2項への言及があったほうがよいのではないのかと思っております。

次に「第1 消費者の多様な脆弱性への対応」、4ページと9ページでそれぞれ「直接的に強制することには馴染まない」という、「馴染まない」という記述がございます。この記述についてですが、将来、この検討会において配慮規定と法的効果との結びつきを否定したという反論の根拠として今後参照されていく可能性がございますが、そうしますと、今後のこの検討会より後の検討の可能性を狭める結果となる可能性がございますので、注意が必要かと思っております。

その理由ですが、障害者差別解消法における合理的配慮、さらには不当寄附勧誘防止法における配慮義務という既存の立法例がございます。それらを踏まえ、配慮規定であることから直ちに法的効果や行政的措置による実効性確保になじまないと結論づけることが必ずしも自明ではないと考えております。繰り返しになりますが、将来的な義務規定化の可能性を不必要に狭める可能性がございますので、注意が必要だと考えております。

次に、2の契約の拘束力から消費者を解放する仕組み等のところの12ページですが、先ほど平井委員からも御発言がありましたように、民法改正が行われていて、それとの整合性を確保するという観点からも、何かしらそれに関する言及があったほうがよいのではないのかと思っておりますし、また、民法改正の附帯決議において高齢者などの判断力の低下につけ込む勧誘への対応という方向性が示されていますので、それへの言及あるいはそういったものの整合性の確保も必要なのではないのかと思います。

次に10ページですが、先ほど二之宮委員からも御指摘がありました自主規制の位置づけについてです。事業者・事業者団体の自主規制への適合については、先ほど二之宮委員か

らも御指摘がありましたように、あくまでも民間主体の自主的な規律として位置づけることが適当であるという記述がございます。書いてあること自体はそのとおりではありますが、他方で本検討会でも今後自主規制が指針の策定の際に（接続不良）ということ、さらには、自主規制を策定しているような団体や事業者（接続不良）明確化に資すること、あるいは消費者による判断材料としていくという視点からも、このように書いてしまうと、自主規制の位置づけの重要性が明確にならないのではないのかと思っておりますので、指針の策定の際（接続不良）。

○落合消費者制度課長 委員、恐れ入ります。途中ですみません。お声がハウリングしております。もう一度民間団体の自主的な規律として位置づけることが適当のところからお話いただけるとありがたく存じます。

○カライスコス委員 失礼いたしました。ありがとうございます。通信環境がもしかしたらよくないのではないのかと思いますので、また途切れた場合には御指摘をいただければ幸いです。申し訳ありません。

そうしましたら、繰り返しになってしまいますが、10ページにつきましても、二之宮委員からも御指摘がありましたように、あくまでも民間主体の自主的な規律として位置づけるということを、このとおりの記述としてしまいますと、自主規制の重要性が明確にならないのではないかと考えております。特に二之宮委員からも指摘がありましたように、今後の指針の策定における重要な材料になるという点については明記することが望ましいのではないかと考えております。そうすることで、自主規制団体への健全な事業者の加入・参加の促進も見込まれるのではないのかと思っております。

以上です。通信環境が悪くて御迷惑をおかけして申し訳ありません。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。よろしいでしょうか。

それでは、加毛委員、お願いします。

○加毛委員 中間取りまとめの表現についての発言にとどめたいと思いますが、先ほど二之宮先生から御指摘がありました9ページのアテンション・エコノミーに関する記述に関して発言したいと思います。「いわゆる」から始まる第1段落は、もう少し表現を工夫すべきではないかと思います。先ほど二之宮先生から、無償契約も消費者契約に該当し得ることを明記すべきであるという御発言がありましたが、私もそれがよいのではないかと考えます。

その上で、現在書かれている内容ですが、「『消費者契約』に該当する場合には……という問題が挙げられる」とあるところ、従属節の主語がないので、何が「消費者契約」に該当するか否かが問題となっているのかがよく分からない書き方になっています。また、消費者が金銭の支払いを伴わない契約が「消費者契約」に該当するとした場合の法的帰結は、消費者契約法の規定が適用されることであると思われます。ここで挙げられている「自

律的な意思決定が阻害される」という問題以外にも、例えば不当な契約条項の規制なども問題となるわけですし、現在の記述では、消費者契約法の一部の規律しか適用がないと読まれてしまう可能性があるのではないかと懸念します。この点は少し表現の工夫が必要な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。

今日御意見をいただくのは、中間取りまとめという形でまとめるに当たって、表現の問題もありますし、それから、内容に関わる部分もあるかと思っています。取りまとめに当たっての御意見、あるいはさらに明確化をするための御質問等をいただければという趣旨でございます。

それでは、平井委員、お願いします。

○平井委員　先ほどカライスコス委員からお話のあった合理的配慮との関係ですが、今回の配慮規定が、障害者差別解消法上の合理的配慮を消費者取引の場面でもこれを補完して重層的に保障するものであるということを明確にする必要があるのではないかと思います。両制度に基づく指針についても整合性を図る必要があると思いますので、よろしくお願いします。

○山本座長　大屋委員と西内委員が途中で御退席されるということですので、この第1の項目に限らず、全体について御意見、御質問があれば今承っておきたいと思っておりますけれども、いかがですか。特によろしいですか。

○大屋委員　はい。

○山本座長　西内委員はオンラインでしたか。

○西内委員　私も特に大きな点ではないのですが、1点だけ確認として申し上げようと思います。今議論されているところではないのですが、21ページにある通知についての規律のイメージの部分になります。そこにある規律のイメージの通知なのですが、一方で、本文中の記述がずっと個別の通知あるいは個別通知になっているわけですが、他方、この規律のイメージの記述の内容は単に通知となっています。恐らくは法令に落とし込んだ場合などに通知とだけ書けば個別通知を指すものなので、規律のイメージの内容としては通知とだけ書かれているのだらうとは理解はしているのですが、個別のというところに重きを置くのであれば、規律の内容についてもより個別具体的なというか、個別的な何かを意味しているのだということなどを強調するような形のほうがもしかしたらいいのかもしれないなと思いました。

以上です。

○山本座長　ありがとうございます。

それでは、加毛委員、よろしいですか。

○加毛委員　中間取りまとめの具体的な表現には関わらないかもしれませんが、そのような発言でもよいとのことなので、1点申し上げたいと思います。官民協議会の役割として、指針の策定や見直しを行うことが、中間取りまとめの中でも述べられているのですが、そ

の際に、事業者サイドに求めたいのは、望ましい規範づくりに積極的に参画していくという態度です。指針は、誰かが策定するものであって、指針を策定する主体に適切な対応をお願いしたいというような態度ではなく、このような規律が健全な市場の形成にとって重要であるといったことを、事業者の側が積極的に発信し、指針の形成に参画するという態度が求められるように思います。健全な事業者がそのような形で指針の策定に関与するようになれば、事業者が自主的にその指針に従うことになると思いますし、その指針からの逸脱が、事業者の不当性を基礎づけることにもなるのではないかと思います。

その意味で、指針の策定ないし見直しにおける事業者の役割がもう少し強調されるとよいのではないかと思います。このことは、消費者サイドは、当然、指針の策定に積極的に参画することを前提としていますので、消費者をないがしろにして、事業者主導で指針を策定するという話ではありません。そうではなく、ソフトローを活用して規範を形成していこうという試みが適切にワークしていくためには、やはり事業者サイドの積極的な参画が重要なのではないかと思う次第です。この点を強調しておきたいと思います。

○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。よろしいですか。

それでは、いろいろ御意見をいただいたところで、表現のレベルの問題についてはこれから具体的に検討いたしますが、事務局のほうで特に確認しておきたいことは何かございますか。今の御発言に関してよろしいですか。

○落合消費者制度課長 ありがとうございます。大丈夫でございます。

○山本座長 ありがとうございます。

非常に多岐にわたって御意見をいただきました。まず配慮規定に関しては、5 ページ以下で規律の内容が記述されていますが、個々の表現について御指摘があった部分につきましては検討したいと思います。

先ほど御指摘がありましたように、5 ページ、(ア)の適切な判断の確保についての配慮、5 ページから6 ページにかけてに関しては、5 ページの後ろから4 行目、5 行目ですかね。「配慮をしなければならないこととする方向が考えられる」としていまして、加えて、6 ページの6 行目以下で「また、」として、配慮する努力を促す方向というふうに2 段階が書かれています。

(イ)は結果についての配慮で、これについてはいろいろ御意見がございまして、それを求めると事業者のほうから不必要な情報まで取りにいく可能性があるとか、あるいは契約締結をすること自体が妨げられる、事業者の側が躊躇することにもなりかねないということがあって、努力を促す規律という表現が使われています。これまでのいろいろな議論を反映させて、このように書き分けられています。

それから、効果については先ほど来の議論がございましたけれども、8 ページから9 ページにかけて、9 ページにつきまして、先ほど事務局から御説明がございましたように、直接の効果を結びつけるものではないけれども、不法行為等の一般条項に結びつけた形で、

配慮義務違反、配慮規定に違反したことが一つの考慮要素になることが考えられるという意味で、直接的に強制することにはなじまない、直接的に民事上の効果に結びつけることはしないと書かれているかと思います。

それから、行政処分になると、具体の法律上の根拠を明確に設けないとできません。さらに、9ページの公表、行政機関が言ったことに従わないので公表するといった措置に関しては、基本的に法律の根拠がないとできないと理解するのが一般的な見解ですので、そこまではできないことになります。

ただ、消費者契約法に関する指針は、消費者庁長官が設けることになるかと思いますがけれども、そうなりますと、消費者契約法の解釈、適用に関して消費者庁のほうが見解を示すことになりますので、それとのつながりで一定の勧告、行政指導を行うことはあり得るかだと思います。ただ、個別の案件について判断を示すところまでやるかという点、それは難しいという意味で書かれているかと理解したのですけれども、それでよろしいですか。

それから、アテンション・エコノミーですね。9ページの今申し上げたところのちょっと下に関しては、今の御意見がございました。ここは記述を補足する必要があるかと思いますが、検討させていただきますが、よろしいですか。

それから、10ページの中ほどの自主規制等の位置づけにつきまして、「その可否には」というのが後ろ向き過ぎるのではないかという御意見だったかと思いますが、表現を工夫したいと思います。本当に制度を入れることになると、どういう条件で、つまり、団体がどのような要件を満たしたときに、どの範囲で自主規制が法的な効果を与えられるかをかなり考えなくてはいけなくなりますので、その意味で慎重な検討が必要ということかと思いますが、一般的にそれを抑えるという意味で書かれているわけではないかと思いますが、表現を工夫したいと思います。

11ページから12ページにかけて指針と官民協議会について書かれていて、指針を策定する、あるいは見直し等をする場面で官民協議会の役割が極めて重要であり、事業者の側が積極的にここに加わって規範づくりに積極的な役割を果たしていくことが期待されるということはそのとおりで、それがパラダイムシフトから消費者契約法の見直しの議論の中でも非常に重要な意味を持っていると思いますので、そこは強調する形で記述を補足したいと思います。

あと、12ページからの契約の拘束力から消費者を解放する仕組みについて、14ページの不当な情報収集について、「不当な」と「不必要な」という御意見が出ていたかと思いますが、佐藤委員ですかね。どういう趣旨でしたか。申し訳ありませんが、もう一回言っただけですか。

○佐藤委員　ありがとうございます。

こちらの14ページの下「なお」以下の部分につきましてですが、不当でなければ不要な情報収集が許容されるとのメッセージにならないよう、「不要な情報収集を行わない」という趣旨が明確になるよう、「不当な」を「不要な」という形に修正いただきたいとい

う趣旨でございました。

○山本座長 ありがとうございます。

ただ、「不当な」というのは「不要な」も含まれており、「不要」というとむしろ狭くになってしまうので、「不当」というように「不要」より少し広げているということかと思えますので、正当でも不要ということは想定されないような気がするのですけれども、その点を確認すればよろしいですか。

○佐藤委員 御確認いただければと思います。

○山本座長 分かりました。

それでは、よろしいでしょうか。何かここまででさらによろしいですか。

それでは、その次の「第2 消費者契約の各過程に関する必要な規律」に入りたいと思います。15ページから23ページまでですけれども、ここにつきまして御意見、御質問をいただければと思いますが、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。

こちらの部分につきましても、非常に検討した内容につきましてまとめていただきまして、消費者契約法が少し前に進んでいくように感じておりますが、その中で少し細かいことなのですけれども、まず15ページです。継続的な契約ですけれども、昨今非常に多い契約形態でありまして、トラブルが多いこと、一方、明確な法的ルールの当てはめができないケースもあることから、改正の方向に賛成でございます。

20ページに通知疲れとあります。これにつきましては、山のような通知メールが来れば辟易しますし、大事なメールを見落とす可能性もあります。しかし、通知に疲れた、やめてくださいというのは、本来こういったことを言うのは消費者の声ですが、事業者側のほうから疲れるでしょうとおもんばかっていただきまして通知をしないというのは果たしてどうかと考えております。これ自体は、事業者の方からやはり消費者にとっても通知疲れがあるという声を聞いているという御意見を承っておりまして、これは確かにあるわけですが、消費者は疲れるからやめてくださいというよりは、むしろ重要な通知は欲しいわけです。通知につきましても、当検討会で申し上げましたが、消費者は通知がないほうがいいわけではなく、重要な通知は欲しいわけです。しかし、広告を含めたくさんの通知が届く現状から、事業者からの通知に疲れるという声になってきたとも言えると思います。通知をたくさんすればよいではありません。これであれば疲れることもあると思います。消費者が知りたい通知をするにはどうしたらいいか、これを出発点に考えていただきたいと思えますので、消費者の通知疲れという声もあるというのは、これは消費者のほうから発言した意見なのか分かりにくいところもございますので、この辺りのところは少し文言の検討をお願いしたいと思います。

以上です。

○山本座長 今の通知疲れのところは表現を工夫するようにいたします。ありがとうございます。

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。

まず、17ページの解約妨害の禁止について、今後の御検討に当たって意見を申し述べたいと思います。一般的に離脱方法の提供につきまして、簡便であることが適当な場合もあれば、離脱によるメリット・デメリットを慎重に検討する機会を設けることが適当な場面もあるのではないかと考えております。

例えば生命保険ですと、一度解約すると再加入が困難な場合がございますので、顧客の解約申出があった場合に、保険会社が契約内容の見直しや料金を下げる場合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の提示を行う場合もございます。こうした顧客保護を目的とした説明や代替案の提示につきましても、不当に消費者の解約を妨げる行為や環境設計に該当しないことを今後検討の中で下位法令や指針などにおいても明確化していただきたいと考えております。

あわせて、禁止行為の具体的な範囲であったり、顧客保護を目的とした対応と解約妨害の境界についても具体例を示すなど、事業者と消費者の双方にとって一層の予見可能性を確保できる制度設計をしていただきたいと考えております。

続きまして、18ページ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の規律について、こちらは取りまとめ案の内容につきまして意見を申し上げさせていただきます。消費者が正当に契約から離脱できる場合に合理的な離脱方法が確保されることは、消費者保護の観点からも重要であると考えてございます。

18ページの下の方に特に事業者が物品、権利、役務その他の消費者契約のという形で規律を設ける必要があるという記載がございますけれども、継続的な消費者契約におきまして、事業者も一定期間にわたり取引が継続することを前提として価格設定、初期費用の回収や整備、人員体制の整備などを行っている場合もございます。そのため、消費者が合理的に契約から離脱できる方法を確保するに当たっては、消費者保護の必要性に加えまして、事業者側の合理的なコスト負担であったり、事業上の予見可能性にも配慮をいただきまして、契約類型や取引の実態も踏まえたものにするというところをお願いしたいと考えております。あわせて、このような規律を設けることによって、スピーディーで簡易的な契約という消費者にとっての利便性を損ねることもあるというところも明記いただくよう御検討いただければと思います。

あわせまして18ページ、こちら適格消費者団体の差止請求の検討について記載があるかと思いますが、適格消費者団体の差止請求の対象となる解約妨害の具体的な内容については、引き続き慎重に検討する必要がある旨を明記していただきたいと思います。

続きまして、契約期間の更新に関する規律について、19ページでございます。こちらは先ほど消費者契約法が無償、有償というお話があったかと思いますが、19ページ以

下、2の契約期間の更新に関する規律と契約変更に関する規律につきましては、これまで議論はされていなかったかもしれないのですが、有償契約を対象としたものなのではとも考えておまして、無償契約については対象外なのではとも考えておりますので、その点を御検討いただき、明記していただければと考えております。

次に、3の契約の変更に関する規律になります。21ページになります。こちらですけれども、まず今後の検討でお願いしたいところになりますが、変更時の事前通知につきまして、消費者に通知する内容として、変更後の契約の内容、変更の効力発生時期、変更がされる前に解約することができる期間や条件、方法が列举されておりますけれども、特定の契約に関しまして消費者にどのような形でどのような情報が提供されることが適切かというところは、契約類型やサービスの性質によって異なるところがあるかと思います。例えばソフトウェアライセンス契約の場合、解約条件を記載するのではなく、変更後の契約内容に同意しない場合の効果についても説明することも考えられますので、通知の方法、通知の内容につきましては一定の柔軟性を持った仕組みとしていただきたいと考えております。

続きまして、内容についてですけれども、定型約款についてですが、こちらの中間取りまとめにもございますが、事前の通知がなくても周知により変更の効力が生じるという記載が民法548条の4にあったかと思います。こちらにつきましては、民法の改正の際に、国会審議などにおいても、定型約款の変更における周知方法につきましては、変更内容の性質や顧客層などを踏まえて個別事案に応じて適切な方法を選択するという整理が前提とされているものと理解しております。そのため、消費者契約法においても事前の個別通知を課す場合には、民法上の定型約款変更制度との整合性において慎重に整理をする必要があると考えております。ですので、実質的に事前の個別通知がなければ契約変更がしにくくなるおそれがあるというところも踏まえまして、通知のタイミングについても柔軟な対応ができるようにしていただければと考えております。

加えて、変更の効力の発生が個別利用者ごとの規約同意時になるケースについてまで事前通知を要求する実益がないというところも考慮に入れていただきたいと考えております。

ほかにも個人情報収集せずに利用できるサービスであったり、会員登録後に住所、連絡先の変更を届け出していない場合など、個別通知が困難又は不可能な場面もあるかと思えます。このような場合に、周知以外のこれに代わるべき措置として何を求められるかというところについても明確にしていだきたいと考えております。

先ほどから通知疲れの話も出ていますけれども、取りまとめ案の22ページに「消費者が支払う対価が増えること、解約条件が厳しくなることに限定するなどして」という記載がございますが、「限定するなどして」という表現にとどめるのではなく、事前通知義務の対象となる重要事項を明確かつ限定的に列举する方向で、消費者の通知疲れを招くおそれのないよう整理をしていただきたいと考えております。

以上を踏まえまして、個別通知の導入に関しましては、これを当然の前提とするのでは

なく、民法上の定型約款変更制度との整合性であったり、契約類型やサービスの性質であったり、事業者の対応可能性であったり、消費者が得られる利益なども踏まえて、こちらは慎重に検討いただきたいと考えております。仮に制度化するという場合であっても、通知の方法や内容やタイミングにつきましては一定の柔軟性を確保するとともに、規律の効果が不明確である現段階では努力義務にとどめること、又は事前通知義務の対象となる契約類型、重要事項を明確かつ厳密に限定することが適当であると考えております。

最後に4の継続的な消費者契約の当事者である死亡時の連絡手続に関する規律についてですけれども、こちらは今後の検討についての意見になります。こちらでも手順を整備すること自体には同意をいたしております。ただ、実務上事業者が相続人であることを確認するには事業者としては一定の限界がございまして、事後的に真の相続人ではないことが判明する場合も想定されます。そのため、事業者が合理的な確認手続を尽くした上で契約内容の説明や解約手続を行った場合には、過度な責任が生じないように免責の考え方につきましても明確にするよう検討いただければと思います。

以上です。

○山本座長　ありがとうございます。

18ページの適格消費者団体による差止請求の対象を明確化する、限定するという話がございましたが、これは解約妨害として禁止する行為の範囲自体を明確化するという話と理解してよろしいですか。それとも、それよりも何かさらに絞るということですか。そういうことではないですね。

○佐藤委員　解約妨害の中で差止請求の対象となる具体的な行為の範囲についても、引き続き慎重な検討と明確化をお願いしたいという趣旨です。

○山本座長　解約妨害に当たる行為の範囲を明確化するということですね。分かりました。

それは17ページから18ページの記述かと思います。それから、有償契約に限った話というのはどの部分でしたか。19ページで言われたのでしょうか。

○佐藤委員　そうですね。2、3のところになっております。もしこちらは無償契約、有償契約のところで何か御見解があるのであれば、教えていただければと思います。

○山本座長　それは事務局のほうで何かありますか。

○落合消費者制度課長　消費者契約法自体は先ほどの議論から出ている無償契約も含めて適用されるものでございます。この場面のところでは有償契約が主になることが多いとは思いますが、具体的にどうなるかは引き続き検討したいと思います。

○山本座長　ということで、あとのところは今後さらに明確化するという話だったかと思えます。

重要事項についても、もともと重要事項に限定して規律するということですので、「限定するなどして」と書いてありますけれども、どういうふうに重要事項の範囲を画するかということかと思えます。よろしいですか。

ほかにいかがでしょうか。

平井委員、お願いします。

○平井委員 ありがとうございます。

3点お話をしたいと思います。

一つ目は、生活基盤となる契約における事業者側からの契約終了についてです。今回の案では、消費者が契約から離脱する場面についてはかなり具体的な検討がなされております。一方、住まい、介護などのように、消費者は契約の継続を希望しているにもかかわらず、事業者側から契約を解除・終了されることによって生活基盤を失う場面については、なお検討の余地があると考えます。こうした生活基盤に係る契約については、消費者の離脱権とは別に、事業者側からの解除・終了について、理由の説明、事前の協議、合理的な調整、一定の予告期間、代替サービスや転居先への移行支援などを含む手続保障を検討課題として残す必要があるのではないのでしょうか。

2つ目です。解除か継続かの間にある、暫定的な契約の中断、保全についてです。消費者トラブルの現場では、契約を最終的に解除・取消すべきかは直ちに判断できないものの、そのまま契約を履行し続ければ被害が拡大する場合があります。したがって、契約からの解放と契約の継続という二者択一だけではなく、重大な疑義が生じた場合に本人、支援者、消費生活センターなどが事情を確認する間、追加請求、追加発送、自動更新、追加勧誘あるいは生活基盤契約における退去手続などを暫定的に停止・保全する仕組みについても今後の検討課題としていただいてはどうでしょうか。

3つ目です。重大な契約内容変更に対する通知後の保証についてです。重要な契約内容の変更について、個別通知を求める方向については賛成です。ただ、通知を受けても消費者が直ちに契約から離脱できない場合があります。特に生活基盤に係る契約など容易に代替先を確保できない場合には、通知だけでは十分ではありません。重大な不利益変更については、個別通知に加え、合理的な異議申出期間・検討期間を確保して、必要に応じて一定期間は従前の条件を維持するなどの措置についても検討する必要があると考えます。

以上です。

○山本座長 ありがとうございました。

先ほど平井委員から御指摘があったように、第1のところでは消費者契約法に限らず、見守りのためのネットワークの強化が必要ということであり、今の御指摘の点に関しては、特に消費者の側がサービスを受ける必要性を考えなければならないという観点からの御意見だったかと思います。これも消費者契約法を超えて、生活に必需の財やサービスの供給をどのように継続させるかという観点かだと思います。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 第2のところですが、まず19ページの「解約の方法・条件に関する事業者の情報提供に関する規律」ですが、やはりここはトラブルも多いですし、消費者の関心も高いところですので、せめて勧誘をする場面ですとか消費者から求めがあった場合には解約

の方法、条件に関して情報を提供することを義務づけるということを検討していただければと思いますので、よろしくお願いします。

あと、「契約期間の更新に関する規律」についても、契約更新時を逃すと消費者の利益が損なわれるということもありますので、やはり更新時の事前通知を義務として規定を検討していただければと思いますので、よろしくお願いします。

あわせて、最後、22ページのところですが、「継続的な消費者契約の当事者である死亡時の連絡手段等に関する規律」について、こちらも義務として検討をお願いしたいと思いますので、よろしくお願いします。

以上です。

○山本座長 ありがとうございます。

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。

この第2のところにつきまして、1の継続的な契約関係からの離脱一般に関する規律、それから、2の契約期間の更新に関する規律、4の継続的な消費者契約の当事者である死亡時の連絡手続に関する規律というのは、既に取り組みられている事業者もいる分野にもかかわらず、ルールがはっきりしていなかったというところもあり、事業者側としてどこまで対応すればいいのかが曖昧だったところに、努力義務ではありますけれどもルールを設けることにより多くの事業者がこれを踏まえた上で、通知疲れの生じないような形で適切な御案内であったり、ユーザーインターフェースの改定をしたりする、あるいは対応する電話サービスあるいは窓口サービスのルールをいろいろ検討することによって、適切な契約の更新又は解約に対応していくという流れが進むのではないかと考えております。細かいところを詰めていく必要はあろうかと思いますが、この3点については基本的には賛成をいたします。

一方、3の部分の契約の変更に関する規律については前回意見を申し上げ、そして今回どのような場合に個別通知を必要とするのかといった点については、大分明確化していただき感謝を申し上げます。

しかしながら、やはりこの場合についてもさらなる明確化は必要だと思っております。通知の例として消費者が支払う対価が増えることと書いていただいているのですが、例えば今後消費税が上がった場合です。一般的に契約書というのは消費税が上がった場合に税抜きで金額を明示していた場合は変更契約をしなくてもそのままの契約を継続できることになりますので、そういった公定のものが何か変わったことにより消費者が支払う対価が増えた場合などが出てくると思いますので、さらに検討過程の中で本当に消費者保護に必要なのは何かということを明確にさせていただいて、示していただければと思います。

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。

二之宮委員、お願いします。

○二之宮委員 二之宮です。

17、18ページ、解約妨害の禁止のところですが、ここに書かれている禁止の対象というのは不実告知だとか断定的判断、退去妨害、不退去等と比較的明らかなものだと思います。ネット、デジタルの世界で解約妨害は本当に横行している上に、リアルな世界でも契約はネットでできるのだけれども解約は店舗に来ないとできないだとか、実際にひどい状況です。一般ルールとしての消費者契約法にも解約妨害禁止のルールを規定する必要があるという状況まで来ているというのが現状ですから、およそ健全層と言われている事業者がここに書いてあるような解約妨害を行うことを想定しているだとか、行いうるかも分からないということはまずないだろうと思います。

その上で、適格消費者団体の差止の対象とするということについて、検討会の中で私はこれは本来行政がやってしかるべきだという意見を述べましたが、リソースの問題でなかなか難しいということで、適格消費者団体の差止の対象とするということですが、何も効果がないというよりも適格消費者団体の対象にしたほうがいいと思いますので、ここに反対はしません。ただ、先ほど意見が出ましたけれども、実体法としての禁止の対象と差止の対象に齟齬があると、適格消費者団体としては非常に動きづらくなります。実体法としてこれは禁止されているのだけれども、適格消費者団体ができるのはそのうちのこれだけだとなると、当てはめの段階で該当するのかどうか評価の問題、対象になるのかどうかということを検討しなくてはいけなくなる。ここは一致させてもらうことが適格消費者団体が動けるようにするためには必要だと思います。

解約妨害の禁止違反行為に対して実際に適格消費者団体による訴訟まで発展するとは思えません。事前の差止めの段階の申入れ段階で、リアル取引、要は店舗を構えている事業者であれば自主的な交渉によって改善されていくだろうと思います。ネット上の悪質業者、中間層以下というところは、さっさとシステム上の表示等を変えてしまったり名前を変えてしまうことで、やはり訴訟まではいかないと思います。実際に交渉して改善されて市場で事業を続けていくというところにつなげていく、健全層へ移行していったらというためには実体法としての禁止の対象と差止の対象というのは一致させて適格消費者団体の交渉対象となるようにしておくことが必要だろうと思います。

あと、これは形式的な問題ですが、16ページの規律の対象場面と18ページの効果のところには、継続的な契約関係からの離脱に関しては、更新により継続する場合も含むという記載が2か所出てきます。17ページの行為の範囲のところにはこれが書かれていない。重複することなので、あちらにもこちらにも書いてということはないと考えられたのかも分かりませんが、そうであれば、効果のところを書くよりも、17ページのアの2段落目のところに、例えば、以下の行為を含む形で記述することが考えられる。この後に更新拒絶が可能である場合も含むと。行為のほうへ移したほうが分かりやすいのではないかと。おのずとそれに対する効果というのは含むことになると思いますので、御検討いた

だければと思います。

以上です。

○山本座長 ありがとうございます。今の更新拒絶の点は、御指摘を踏まえて表現を少し工夫したいと思います。

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 中間取りまとめの表現に関わる指摘を3点したいと思います。

第1に、17ページの一番上の「なお」から始まる段落ですけれども、従前の議論の経緯との関係で、賃貸借などが継続的な消費者契約から除外されるという指摘があったのに対して、そうではないということが確認されているものと思われ、その点は結構なことであると思います。

他方、1行目から2行目にかけて「引渡し後に、消費者に当該対象物を利用させるための付随的な役務を提供する義務が事業者が生じる場合」と書かれており、その例として、賃貸借契約や使用貸借契約が挙げられているのですが、賃貸借契約や使用貸借契約における貸主が目的物を借主に利用させることは、「付随的な」義務ではなく、主たる義務であるというのが、契約法の一般的な理解です。そのため、この表現は望ましくないように思います。

まず、そのことを申し上げた上で、そもそもこの段落が必要なのかどうかについても、検討の余地があるのではないのでしょうか。というのも、16ページにおけるサブスクリプション契約と賃貸借契約や使用貸借契約などの典型契約の関係がよく分からないからです。社会においてサブスクリプション契約と呼ばれているものが、いかなる契約として性質決定されるのかという議論をすることなしに、サブスクリプション契約と賃貸借契約などの関係について一定の考え方を示すような記述はやめたほうがよいのではないかと思います。サブスクリプション契約の法的性質決定という難しい問題に踏み込まないで、中間取りまとめを行うという考え方もあるのではないかと思います。

第2に、17ページから18ページにかけての解約妨害の禁止についてです。18ページの「イ効果」において、民事上の効果を定める必要がないことの理由として、まず、解約妨害の禁止が問題となる場面では、消費者は既に解約権を有しているので、解約権を発生させる必要はないことが述べられます。その上で、「また」から始まる段落では、「解約妨害行為がなされた事実のみで消費者の権利行使を介在させずに解約という効果を生じさせること（解約擬制）は、消費者の権利行使を介在させることなく契約上の効果の発生を擬制することは、他の規律と比較して均衡を欠く」と述べられています。しかし、このロジックだけでは、結論を正当化するのに十分といえるのか疑問に思います。

17ページの一番下のところで、解約妨害の行為の例示として、「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」が挙げられています。このような妨害行為というのは、消費者が解約権を行使しようとしているのに対して、事業者が意思表示を受領

しないようにするなどして、解約権行使を妨害することを想定するものであると考えられます。この場合は、解約権を行使しようという「消費者の権利行使」が介在する場面といえるのではないのでしょうか。仮にそのように考えられるとすれば、条件成就によって不利益を受ける者が故意に条件成就を妨害した場合に、条件成就が擬制されるのと同様の発想に基づき、解約擬制という法的効果を導くこともできるように思います。

そのような意味での解約擬制を民事法の効果として認めないということだとすれば、それを正当化する論拠が示されていないと、論理の飛躍があるという印象を与えるのではないかと思います。その点について、もう少し検討していただければと思います。

第3に、22ページの契約の変更に関する規律ですけれども、「民法上、定型約款の変更には」から始まる段落において、「このため、事前の個別通知をしなければ契約の効力が生じないとするのは、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」と書かれているのですが、この表現は強過ぎるように思われます。先ほど佐藤委員から御指摘があったところでもあるのですが、ここで問題となっているのは、民法と特別法としての消費者契約法との関係であり、民法の規定の内容を、特別法である消費者契約法において、重要事項による限定など適切な要件立てをした上で変更することは、妨げられないものだと思います。それにもかかわらず、この記述によると、およそいかなる場合にも、事業者が事前の個別通知義務を課すことが、民法の規定の趣旨に反するので許されないということになってしまいそうです。そのような強い解釈を消費者庁の検討会として示すことには、私は違和感を覚えます。ここについても、表現をもう少し慎重に検討されてはどうかと思います。

以上です。

○山本座長　ありがとうございます。

17ページの冒頭の「なお」につきましては、主たる、それから、付随的な役務という部分については改めたいと思いますし、16ページのサブスクとの関係については、どういうふうを書くか、御指摘を踏まえて検討したいと思います。

それから、解約擬制ですかね。18ページの効果に関しましては、このロジック فقطで少し弱いのではないかと。とりわけ解約妨害として禁止すべき行為の中には、明確に解約の申入れを行っているのにそれを拒否するという類型まで入っているので、それについて一律にこう書いてしまってよいのかということかと思いますが。18ページの「このため」以下ですかね。ここは御指摘も踏まえて検討したいと思います。確かに少し書き方が強過ぎる感じはありますので、そこは工夫したいと思います。

それから、22ページの民法の定型約款の変更に関する規定という22ページの後ろから7、8行目とか9行目の辺りですかね。ここは確かに御指摘のとおり、規定の趣旨に反することになるというのは、学者でもここまで書くのはかなり強い感じがするので、表現を工夫したいと思います。ありがとうございます。

そこはよろしいですかね。

ほかにございますでしょうか。

それでは、このところにつきましては、ただいまの御指摘を踏まえて表現等の工夫をしたいと思います。

それでは、最後に「第3 『解約料』の実態を踏まえた実効的な仕組み」と「第4 横断的な事項」、資料で申しますと24～30ページでございすけれども、ここにつきまして御意見、御質問等ございましたらお願いしたいと思いますが、いかがでしょうか。

二之宮委員、お願いします。

○二之宮委員 二之宮です。

27ページの第2段落で「現行の消費者契約法第9条1項1号の見直しは行わないことが考えられる」と記載されています。私は第7回検討会で山下座長代理案についてさらに検討すべきと意見を述べました。他の委員からも同様の意見があったと思います。解約料条項に係る規定が果たすべき役割は、27ページの2ポツの冒頭に記載されているとおり、消費者が安心・安全に契約することができるようにし、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であり、この規定を改正する主たる目的は解約料をめぐるトラブルの防止です。この9条1項1号は、28ページに記載されているとおり民事ルールですから、解約料をめぐるトラブルの防止には未然防止だけではなく発生したトラブルの速やかな解決も当然含まれています。24ページ中段に記載されているとおり、解約料に関する消費生活相談の件数は直近10年間で3万件を超える水準で推移しています。これは個々の解約料のトラブルとなる金額が比較的低額であるため、裁判ベースに乗らないという点もあるでしょうが、現在の9条1項1号の規定の下では消費者は裁判しても立証責任が壁となり、裁判を諦めていることの表れでもあると考えられます。

また、これまで9条2項を含む情報提供に関する取組が何度も拡充されてきましたが、消費生活相談の件数が高止まりしている状況からすると、ただ情報提供を拡充しただけでは相談件数が減少傾向に転ずるとは考えられません。26ページでA案・B案に共通する課題として、「平均的な損害の額」の概念を明確化することが困難な中で、新たな記述の導入を検討するのは問題があるとしつつ、消費者及び事業者の双方にとって複雑で分かりにくい制度となると記載されています。しかし、消費生活相談の件数が高止まりしている状況において、解約料条項に係る規定が果たすべき役割を考えるならば、消費者と事業者の双方がどうしたらよいか分からないという現行規定の平均的な損害の額を今よりも明確化し、消費者及び事業者の双方にとって今よりも分かりやすい新たな基準を打ち出すことが必要であり、そこに紛争解決規範、裁判規範としての民事ルールをつくる意味、立法の意味があると思います。

解約料の立証対象が不明確であるならば、それを消費者か事業者のどちらか一方のみに立証責任を負担させることには課題が大きいと思いますが、第7回で提案された山下座長代理案は、立証責任を転換しつつ推定規定を設けることにより、実質的に立証責任を公平に分配していると思います。また、山下座長代理案で推定規定の対象として挙げられた項

目は合理的であり、消費者及び事業者の双方にとって複雑で分かりにくいのではなく、むしろ分かりやすいものだと思います。少なくとも現行規定よりは十分に分かりやすいものであることは間違いのないと思います。相当な部分についてどう考えるかをさらに検討する必要があると思いますし、まさに検討に値すると思います。

27ページに、折衷案についても指摘された課題の全てを解決するものとして妥当な案たり得るか、必ずしも委員間で共通認識が形成されるには至っていないと記載されています。しかし、9条1項1号には問題が多いということは、この検討会における議論状況からして委員間の共通認識として形成されていると思います。現時点ではA案、B案、山下座長代理案の折衷案とさまざまなアプローチを変えながら解決策を検討している段階であり、特に山下座長代理案については十分議論が尽くされたものとは言えず、委員間で現行9条1項1号は今のままでも仕方がない、見直しは行わないという共通認識が形成されるには至っていないと思います。

そのため、中間取りまとめにおいては、A案・B案のみならず、山下座長代理案の折衷案の内容についてもきちんと記載した上で、27ページの9条1項1号の見直しは行わないことが考えられるという点は、この折衷案を含め、引き続き検討を行うと修正すべきだと考えます。今検討しているのは最終取りまとめではなく、あくまでも中間取りまとめですから、この段階で検討対象から落とす必要は全くないと思います。

以上です。

○山本座長 ありがとうございます。

今の点は非常に重要な点でして、特別に検討の場を設けた上でこの会を開いているわけですが、一番難しい問題であったと思います。

ほかにさらに御意見を伺えればと思います。

坪田委員、お願いします。

○坪田委員 ありがとうございます。

今回の検討会において解約料について議論が少し進んだということで、これについては非常に評価したいと思っております。

A案・B案に加えて座長代理からお示しいただいた案については、必ずしも委員間で共通認識が共有されるに至ってはいないとのみ触れられています。しかし、この折衷案につきましては、これで完璧というわけではないのかもしれませんが、A案・B案の問題点を踏まえたものであって、これを使い勝手よくするための方策はあるか、事業者、消費者にとって分かりやすく説明していくにはどのような方法があるかなど、今後の議論が必要な状況の段階であると考えております。

前回の法改正、それから、解約料につきましての検討会等、多くの時間を費やした課題です。それはとりもなおさずトラブルが多いことであり、これは消費者、事業者にとっても悪しきことだと思います。解約に関する説明は非常に重要ですが、中間取りまとめの最後に「今後も続けていくことが必要である」と締めておりますが、この取りまとめはこれ

までの議論の中間の取りまとめであれば、解約料に関する考え方については今後の検討を含む記述にさせていただきたいと思います。消費者が理解できる解約料の説明を考えていく場合、今回説明という言葉が入っておりますが、この説明を考えていく上でも解約料そのものの検討は関連してくることであろうと思いますし、重なる内容でもあると考えております。審議状況の整理ということでこの中間取りまとめを位置づけているのであれば、第3の案につきましても補足して記述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。

ほかに。

平井委員、お願いします。

○平井委員 ありがとうございます。

解約料と既払金の不返還を名称ではなく実質で捉えるということについてです。契約終了に伴って既に支払った金銭の全部又は一部が返還されない場合については、解約料、違約金、前払金、初期償却などの名称や算定方法だけで規律の対象を区分するのではなくて、契約終了に伴って消費者が実質的に負担する経済的不利益かどうかによって判断する必要があると考えます。

以前、私のほうで紹介した有料老人ホームの事例では、契約終了時に返還されなかった多額の金銭は、違約金ではなく「終身にわたる家賃の前払金」と構成されていました。このような事例が第9条の規律の対象から形式的に外されてしまうことがないように、既払金の不返還を含めて実質によって判断する方向を検討していただければと考えます。

2点目として、先ほどから議論のございました第9条第1項第1号について特に申し上げたいと思います。中間取りまとめ案では、A案、B案だけではなくて、その組合せとして山下座長代理から具体的な案が示されて検討がなされてまいりました。一方で、委員間で共通認識が形成されるには至っていないと整理をされております一方、その後に「現行の消費者契約法第9条第1項第1号の見直しは行わないことが考えられる」とされています。しかし、山下座長代理案について共通認識に至っていないことと、第9条第1項第1号を見直さないことについての共通認識が形成されていることとは別の問題です。山下座長代理案には相当な部分をどのように考えるかなど、なお検討を要する点があると思います。一方で、立証責任の在り方と推定規定を組み合わせることによって、消費者側の立証困難と事業者側の予見可能性の双方に対応しようとする具体的な提案であり、少なくとも引き続き検討するに値する案だと考えます。

何より今回は最終取りまとめではなくて、中間取りまとめです。したがって、山下座長代理案についてもその内容を中間取りまとめに記載した上で、「第9条第1項第1号の見直しは行わない」と現段階で結論づけるのではなく、同案を含め、第9条第1項第1号の見直しについて引き続き検討すると整理することが妥当ではないかと考えます。

また、この論点は以前に申し上げました既払金不返還の問題とも関係します。中間取り

まとめ自身が名称のいかんによらず、契約解除に関連して消費者が実質的に負う経済的負担を解約料と捉えている以上、その考え方を第9条の射程にも十分反映し、前払金などの形式を取る場合を含め、実質的な消費者負担をどこまで規律するのかについても併せて検討を続け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。

それでは、片山委員、お願いします。

○片山委員 片山です。

私も解約料につきましては、前回の議論で山下座長代理案が示されましたが、「共通認識が形成されるには至っていない」とされておりますが、まだ議論は十分尽くされていないかと思っていますので、解約料に係る規定について見直しは行わないと結論づけるのはまだ早いのではないかと考えております。消費者の立証責任については、今後引き続きの検討が重要だと考えておりますので、引き続きの議論をお願いしたいと思います。

私からは以上です。

○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。

解約料につきましては難しい問題だなと考えておりますけれども、1点追加で検討いただきたいことといたしまして、27ページに解約料条項の説明によるトラブルの抑止というところで提案がされておりますけれども、こちらの消費者契約法上の努力義務、9条2項、12条の4の解約料の説明に関する努力義務につきましては、令和3年時の消費者契約に関する検討会の報告書における議論を受けて、令和5年の消費者契約法改正で設けられたものであると認識しております。中間取りまとめ案におきましても、前回改正での議論を踏まえて解約料条項の説明を拡充すべきと言えるかについても記載いただきたいと思いますと考えてございます。

あわせて、第4の法目的についても意見を申し上げます。こちらもありまとめ案に追記いただきたい内容になりますけれども、29ページの第2段落に「現代社会では、消費者の力を弱めたり危害にさらされやすくする状態」というような記載がございます。現代社会におけるデジタル化などの進展につきましては、消費者に新たな利便性や選択肢をもたらしている面もある一方で、消費者の脆弱性が顕在化しやすくなる面もあるものと理解しております。そのため、現代社会の変化をより中立的に捉える観点から、例えば現代社会では消費者に利便性がもたらされる一方、消費者の力を弱めたりというような形で利便性の側面にも触れていただきたいというところが意見になります。

以上です。

○山本座長 ありがとうございます。

ただいまの点は記述を工夫させていただければと思います。デジタル化は消費者保護の

ために使えるという面もありますので、多面的な意味を持っているというのはそのとおりかと思います。

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。

解約料については何回も意見を述べさせていただいておりますが、この平均的な損害額というのが事業者にとっていかに難しいかという点を十分踏まえていただいた上でこの記載になっているのかなと思っております。

また、今回、ワーキンググループを含めていろいろな提案をいただきました。それに限らず、前回も申し上げましたけれども、前回の法改正のときもまた別のアプローチで平均的な損害額を合理的に算出するというアプローチを取ってきたわけですが、我々もその中でいろいろ勉強した上で議論させていただいた中で、やはりこの仕組みのままで、どのような提案をいただいたとしても、業種であったり、あるいはサービスの内容であったり様々な条件が違う中で、一律な基準というのを設けるのは非常に難しいという結論だったと認識しております。

しかし、現行の9条1項が意味を成さないかという、そんなことはありません。具体的な算出を要望されると我々事業者は非常に反発せざるを得ないのですが、この条項の理念ということには非常に共感させていただいております。残念なことに、契約をしたものの解約になってしまったものの、だからといって、一方的に解約をされたから我々事業者が得られるはずであった全ての金額を消費者からいただくということではなくて、契約があった期間であるとか、解約理由であるとかに応じて消費者の御負担を下げていく。それをする事業者というのが選ばれていくのだといった考え方に賛同しております。

どうしても損害を平均にしろと。しかも、契約条項で平均にしろと言われると、それはなかなか算出が難しいところではございますが、一方で、その趣旨を踏まえた上で契約条項をつくっていくということについては理解ならびに賛同しております。我々事業者としてもすっきりしない部分はございますが、正直、この金額以下であれば絶対に大丈夫といった保証が欲しいところですが、今さらこの平均的な損害というのを全面的に改定して損害額だけにするかといった議論も通らないかと思っております。我々としても非常に苦しいものではありますけれども、現行の条項のまま判例を積み重ねて、それぞれの溝を埋めていくしかないのかなと思っておりますので、我々としても納得はしておりませんが、現行、この中間取りまとめとしてはこの方向しかできない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。

カライスコス委員、お願いします。

○カライスコス委員　ほかの委員の方からも指摘があった点と重なって恐縮ですが、解約料条項に係る規定について、現状だと具体的な改正案について合意に至らなかったという点に重点が置かれている整理になっていまして、検討会において多くの委員の間で共有さ

れた問題意識や議論の蓄積が十分に反映されていないように見られます。

したがって、私も山下座長代理から示された案につきましては、具体的に検討するための有力な出発点となり得るものですので、これをたたき台としてさらなる検討を継続すべきであると考えております。ただ、もしこのような方向性が非常に難しい、不可能だということでしたら、中間取りまとめ案なのか最終的な取りまとめなのかは分かりませんが、課題があるということと今後継続して検討を行う必要性があるという旨は少なくとも明記すべきなのではないかと思っております。

あともう一点、「第4 横断的な事項」についてですが、「消費者」の定義の在り方の部分というところは何ページですか。申し訳ありません。29ページのところ。

○山本座長 通信が切れてしまったようなので、またもしつながればそのときにいただくことにして、ほかにいかがでしょうか。

今、御意見がございまして、A案、B案について記述されていて、さらに折衷案が提案されたところけれども、その折衷案について具体的に記述されていない。それについての検討過程が明らかでないということと、それから、最終的に行わないと断言するのではなく、今後の引き続きの検討課題であるという記述にすべきではないかという御意見であったかと思います。

山下座長代理から何かございますか。

○山下座長代理 ありがとうございます。

いろいろ御意見をいただいて、私の案につきましても評価をいただいたことに感謝を申し上げます。

私の示した案は完全なものではないというか、折衷的にA案・B案を組み合わせつつ、証明の問題を法律的に整理するとこのようなものになるのではないかということでお出したものですので、今後議論を続けるとしても、この案はあくまでも一案にすぎないということにしていいただければと思います。この案を出した私の意図としては、キャンセル料の問題は、土井委員からも指摘があったように一律な基準を定めるのは非常に難しいので、官民協議会等で業態ごとに適切な基準を話し合っていくための仕組みを提供するという点にあります。

途中で加毛委員から、別の文脈ではありますが、官民協議会に協力的な事業者積極的に参加を促すという話がございました。私も、キャンセル料の仕組みが官民協議会に協力的な事業者にもメリットがあるような形になればいいなとは思っておりまして、一案として証明責任のところ工夫をした提案をしてはみたのですが、それが必ずしもいい方法なのかどうか私自身も迷っている部分もございます。そのようなことであくまでも未完成な一つの案ということで、お残しいただくかどうかは委員の皆様の御意見と事務局との御相談で決めていくということで結構かと思っております。

以上でございます。

○山本座長 ありがとうございます。

ほかにいかがでしょうか。

カライスコス委員、つながったようですのでお願いします。

○カライスコス委員 先ほどは失礼いたしました。少し通信が不安定なので、カメラをオフにしたままで失礼いたします。申し訳ありません。

最後の点ですが、「消費者」の定義の在り方という箇所についてです。29ページのところになるかと思いますが、書き方が少し不明確だという指摘をしたく存じます。具体的には、3の消費者関連の定義規定の在り方の※の記述ですが、「『消費者の脆弱性』を目的規定に加える以上その旨を定める場合には、『消費者』の概念上も前提となる」という文章のつながりが少し不自然で分かりにくく感じていますので、御検討いただければ幸いです。

そして、その次の文のところですが、「他方、事業者にとって人としての脆弱性が発現することがあり得るとしても」という箇所も、「事業者にとって」という表現の再検討と、「人としての脆弱性」の「人としての」というのは要らないのではないのかと思っておりまして、「事業者の脆弱性が発現する」という表現でよいのではないかと考えております。

たびたび御迷惑をおかけして申し訳ありませんでした。以上です。

○落合消費者制度課長 委員、ありがとうございます。

論点整理の部分をお話くださっていると拝察しておりまして、中間取りまとめ案の29ページ自体は少し記載ぶりを簡略化させて書いておりますけれども、いずれにしても御指摘の点も踏まえてどうするかは検討させていただきます。

○山本座長 ありがとうございます。

ほかにございますでしょうか。よろしいでしょうか。

それでは、先ほどのいわゆる折衷案に関しましても記述を加えさせていただきます。また、今後、この問題についてはさらに引き続き考えていかななくてはいけない。制度をそのままにするにしても、それをどのように使っていくのか、適用していくかということを含めて考えていかななくてはいけない問題であることは確かですので、そのように記述を変更させていただければと思います。

非常に商品の構成そのものに関わる難しさがあり、A案にはそれが端的に表れていますが、そのために議論をいろいろして、具体的に考えていくと、どのような方向で行っても難しいところがずっとつきまとうのですけれども、さらに検討していくということでまとめられればと思います。

それでは、よろしいでしょうか。ほかに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 「おわりに」の部分なのですが、これは本当によく聞かれるので、分かる範囲でというか、お答えいただける範囲で教えていただきたいのですが、デジタル取引・特定商取引法等検討会の方も先週中間取りまとめ案が出ました。当初の予定だと夏頃に両検討会で中間取りまとめをして、その後合同での検討会をというのも予定されていたかと

思います。合同検討会はどうなるのですか、どうなったのですかというのをよく聞かれるので、可能な範囲で予定とかお考えとかを教えていただければと思います。

○落合消費者制度課長 ありがとうございます。デジタル取引・特定商取引法等検討会は、委員のおっしゃるとおり、先週に中間取りまとめ案をお示ししていると思います。現時点では何か決まっているというものはございませんけれども、いずれにしろ両検討会の状況をしっかり踏まえつつ、上手く規律がワークするように検討していきたいと考えております。

○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。

いろいろ御意見をいただきました。表現につきまして先ほど来ずっと確認をしまいいりましたけれども、改めて案を御提示したいと思います。

内容に関しましても、必ずしも満足ができないという御意見があるかと思います。解約料の問題が一番皆さんにとってスッキリしないところがどうしても残ってしまった論点だと思いますし、ほかの点に関しましてももう少し進めないのかという御意見があったかと思います。ただ、このタイミングで中間取りまとめを行って、確実に1つ前に進めることが重要であると思いますので、このような方向で取りまとめができればと考えております。

本日の御議論を踏まえまして、事務局にさらに取りまとめ案の先ほど来の御指摘の点について修正、補充をしていただいた上で、修正案を御提示したいと思います。

事務局のほうから御連絡をお願いします。

○落合消費者制度課長 本日は約3時間、長時間にわたりありがとうございました。取りまとめ案の修正、補充をさせていただきます。また、次回開催につきましては、追って御連絡いたします。以上でございます。

○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。

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。