

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9回 議事録

消費者庁消費者制度課

第9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9月9日（水）9時00分～10時36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

・中間取りまとめ(案)について

4. 出席者

（委員）

山本隆司座長、垣内秀介委員、片山銘人委員、加毛明委員、カライスコス アン
トニオス委員、北島周作委員、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）

黄川田大臣、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

○落合消費者制度課長 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くださり、ありがとうございます。

ただいまから、第9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。

大屋委員、後藤委員におかれましては、本日は所用のため御欠席ということで御連絡をいただいております。

それでは、以降の進行は山本座長にお願い申し上げます。よろしくお願いいたします。

○山本座長 それでは、本日の議事に入ります。

本日は、前回御議論いただいた内容を踏まえまして整理をした中間取りまとめの案を議題にしたいと思います。前回既に案を具体的にお示ししておりますので、そこからの変更点について事務局から説明をいただいた後、意見交換、質疑応答を行うことといたします。

初めに、前回の中間取りまとめ（案）からの修正点について、事務局から説明をお願いいたします。

○落合消費者制度課長 御説明いたします。

「資料」でお配りしているものでございます。前回の検討会でいただいた御意見のうち、基本的に各委員の御意見を脚注で記載しておりますけれども、座長や座長代理から御指摘があったもの、それから私どもの文章の文意を明確にしたものという観点から本文も一部修正をしております。

それでは、まず4ページをお願いします。本文の修正箇所を申し上げます。

4ページの3行目でございます。

ここは「厳格な法的効果」という形で書いておりましたけれども、御指摘を踏まえて、あと後段の記載と合わせて、4ページの3行目は「法的効果をもって」という形で整理をしております。

続きまして、6ページの4行目でございます。

「例えば、不適切に焦らされる」というところでございます。御意見の中で、威迫困惑によりというのがありましたけれども、それでは違法行為そのものになるので、もう少し広く趣旨を捉まえる観点から、「不適切に」としております。

続きまして、8ページの下から4行目でございます。

ここは、事業者が配慮をしたと評価できる場合としておりましたけれども、評価できるという主観が入った要素ではなく、「適切に」と整理をしております。

続きまして、9ページの3つ目のボツでございます。

ここは「配慮規定に基づく指針において、官民協議会を通じて事業者団体が定める自主規制を一定程度取り入れるなどして、配慮規定・指針が」と少し言葉を補っております。趣旨を明確にしております。

続いて、10ページでございます。

アテンションエコノミーの関連でございます。「いわゆる」から始まる段落の3行目で

す。「事業者が提供する商品・サービスの対価として、消費者が金銭を支払うのではなく、自己の情報、時間、アテンションを事業者に提供することが」という形で、主語がないと前回の検討会で御指摘がありましたので、主語を入れておるということでございます。

11ページでございます。

2行目で「その当否には慎重な検討が必要」としていましたが、御指摘も踏まえて、単に「慎重な検討が必要」としております。

続きまして、12ページでございます。

「イ 官民協議会」の2段落目でございます。「上記を踏まえ」という段落の4行目でございます。「特に」以下、「事業者・事業者団体においては、業界の創意工夫などの情報を提供し、指針の策定・見直しに積極的に参画していく姿勢が望まれる」として、複数の委員からの御指摘を書いているということでもあります。

その下の2行目で、「積極的に」と解約料に関しても追記しているということでございます。

続きまして、ページの的には少し先になります。17ページでございます。

契約に関する記述のところでございます。「規律の対象場面」のところで、賃貸借契約と書いているところがございました。ここは御指摘があった点を踏まえて、脚注に趣旨を端的に書いているということでございます。

18ページでございます。

「ア 解約妨害として禁止すべき行為の範囲」の2段落目です。「上記を踏まえると」のところで、括弧を付して「更新拒絶が可能であるにもかかわらずそれを妨げることを禁止することも含む」と、実は後ろにあったのですけれども、これも御指摘を踏まえて前に持ってきているということでございます。

19ページでございます。

解約擬制について記載をしておりました。ここも検討しましたけれども、十分に事象を捉まえられていないということで、この記載については削除した上で、結論を書いています。「直接的な民事上の効果は定めない」と整理をしているということでございます。

続きまして、22ページでございます。

「(2) 規律の内容」の「規律のイメージとしては」のところでございます。黒いポツの4行目でございます。「個別に通知しなければならない」という形で、前回御指摘があったところを踏まえて、「個別に」を追記しているということでございます。

続きの段落で、「上記の重要事項の考え方については」の段落の5行目でございます。「解約条件が厳しくなることに限定して」とございます。前は「限定するなどして」とあったのですけれども、これは「限定して」の趣旨ですので、「するなど」は削除しております。

23ページでございます。

「民法上、定型約款の変更には」という段落の下から4行目でございます。ここは趣旨

に反するという書き方をしていたのですけれども、もう少し検討を加えた上で、「民法の定型約款の変更の要件を加重することになるため、上記の民法の規定の意義を考慮した慎重な検討を要する」と整理しております。

23ページのその下の4のところ、黒い文字の「継続的な消費者契約の当事者である」のところ、「消費者の」というのが前回の資料では抜けておりましたので、追記しております。失礼しました。

続きまして、解約料の実態を踏まえた実効的な仕組みの28ページでございます。

折衷案の内容を記載しております。

続きまして、29ページでございます。

2行目で、今回は「第9条第1項第1号の見直しは行わず、まずは」と現況をニュートラルに追記しております。

30ページでございます。

一番下の段落でございます。「上記に加え」のところからでございます。2行目に「積極的に」と入れた上で、「それはとりもなおさず」以下の5行を追記しておるということでございます。

31ページでございます。

「これに対し」の段落です。2行目に「消費者の利便性の向上がもたらされる一方で」というのを追記しています。これはもう一つの「デジタル取引・特定商取引法等検討会」で議論されたことも踏まえて追記しているということでございます。

32ページでございます。

3段落目の「今般の消費者契約法の見直しについては」の4行目でございます。「これまで事業者の不当な行為や契約条項を規制してきた消費者契約法に」から、その下の2行に「アプローチを導入する」までを追記しています。

御説明としては以上でございます。

○山本座長 ありがとうございます。

今、御説明がございましたように、前回の御意見、御質問等を踏まえまして、文書の内容を明確化するという修正をいろいろなところで行ったということでございます。

本日ですけれども、まず「はじめに」と「第1 消費者の多様な脆弱性への対応」という部分につきまして、質疑応答、意見交換をいただきたいと思います。

御発言いただく場合には、挙手にてお知らせください。もう既に一度この文案をお示しし、前回御意見をいただいているところですので、本日につきまして、御発言は趣旨を明確に、簡潔に、端的に御指摘をいただくとともに、資料の特定のページについてお話しいただく場合には、意見の冒頭にそのページ、その箇所を明確にお示しして御発言をいただければと思っております。

それでは、いかがでしょうか。

佐藤委員、お願いします。

○佐藤委員　ありがとうございます。

最初に、この間、事務局の皆様、座長をはじめ委員の皆様方に大変精力的に議論を重ねていただきまして、中間取りまとめ（案）として整理いただきましたことに感謝申し上げます。

その上で、前半の記述のうち、特に配慮義務に関して意見を申し上げます。

今回示されている規範やプリンシプルにつきまして、事業者が消費者との関係においてより望ましい対応やコミュニケーションを自主的に追求していく方向性を示すものとして理解をしております。事業者が消費者の立場を意識して、よりよい取引環境の実現に努めることは重要ですので、そのような取組を後押しすることについても意義があると考えております。

一方で、配慮義務につきましては、多様な消費者や取引実態を踏まえた規範ですので、具体的な行為義務を一律に定めるものではないということも理解しております。そのため、今後の検討や運用に当たっては、こういった規範やプリンシプルが事業者による自主的な取組を促すものとして機能することが重要だと考えております。

多くの事業者につきましては、法令遵守にとどまらず、顧客対応の充実や分かりやすい情報提供など様々な取組を継続しておりますので、こうした取組が更に広がることで、健全な事業者による健全な市場の形成につながって、結果として消費者利益の向上にも資すると考えております。

その意味でも、今回示されている内容につきましては、通常の実業家の努力によって、より消費者のためになる行動を促すものとして受け止められることが重要だと考えておりますので、また今後の検討においてもそのような観点を十分考慮いただければと考えております。

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　これまでの意見をこのような形で取りまとめていただきまして、感謝申し上げます。

消費者の多様な脆弱性に着目して、消費者契約法に配慮という文言が書き込まれたということは、今回の改正における成果の一つだと大変評価しております。

配慮義務、これはいわゆる適合性の原則にもつながるものだと理解をしております。そして、配慮規定はプリンシプルという包括性と柔軟性のある規律としていますが、この機能を果たしていくためには、消費者が適切な判断をすることが困難な状況に陥ることがないようにする配慮、消費者が不適切な判断をすることがないようにする配慮については最低限守るべしとした上で、努力を促す規定、これが9ページに書いてあるところでもございますが、このような効果につながるために、指針と官民協議会が大変重要だと考えてお

ります。指針や官民協議会で示されたことをしっかりと事業者の方々が受け止め、実行していくためには、官民協議会の意義と役割、位置づけが十分に認識されることが重要であって、そのためには事業者が積極的に参画し、行政、事業者、消費者それぞれが主体的に関わっていくことが大切だと思っております。

そして、消費者契約法における配慮規定が規範として根づくためには、事業者の方々への周知と研修に加えまして、消費生活相談の現場における配慮規定の考え方と活用に関する研修も進めていただきたいと思いますと思っております。

本協会も、消費生活相談の現場を支えるものとして、また消費者団体として関わっていきたいと思っておりますので、引き続きよろしくお願ひしたいと思っております。そして、契約の拘束力から消費者を解放する仕組みにつきましては、解除規定が加わった点に今後注目していきたいと考えております。

超高齢社会を迎えまして、80歳代、90歳代からの消費生活相談も珍しくはなく、高齢者の被害がますます深刻化しています。深刻さのレベル、事業者が知っているという状況のレベルについては、包括的な規律としてどうあるべきかを検討するとともに、確実な救済を図っていくことができるよう、行政手法との組合せをするなどして、官民協議会なども含めまして、さらなる検討をしていきたいと思っております。

以上です。

○山本座長 ありがとうございます。

ほかにいかがですか。

二之宮委員、お願いします。

○二之宮委員 二之宮です。

中間取りまとめ（案）を作成いただきまして、ありがとうございます。

第1のところについては異論ありません。賛成いたします。

個々にはいろいろ思うところはあるかもしれませんが、広範な射程を持つ包括的規範である配慮規定をまずは入れてみる、それで動かしてみる、官民協議会を通じていろいろ知恵や知見を持ち寄って、新たなルール of の土台を更につくっていくというためには、第1のところに記載のとおり包括的規範である配慮規定をまず導入するということが非常に重要なところだと思います。ここのパートについては賛成いたします。

以上です。

○山本座長 ありがとうございます。

ほかにいかがでしょうか。よろしいでしょうか。

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、非常に適切な形でまとめていただき、感謝しております。

1点だけなのですが、4ページに配慮規定が包括的・抽象的な規範であることを理由として、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述がございます。

前回も少し申し上げたことではありますが、大事な点かと思しますので、現行法上も障害者差別解消法における合理的配慮、更には不当寄附勧誘防止法における配慮義務という形で、抽象的な規範と法的効果が接続されている例が存在しています。

現時点では、配慮規定と法的効果との具体的な接続の仕方について、必ずしもまだ十分な検討が尽くされていないということだと思いますので、記述の仕方として、直ちにそういう効果を導入しないという政策判断の記述であれば特に問題ないかと思いますが、法的効果に馴染まないという一般的な書き方をしてしまいますと、現行法の体系との整合性にも少し問題が生じ得ますし、また将来の制度設計の可能性を狭めるというおそれもございますので、注意が必要かと思います。

同じく9ページにも、法的効果をもって直接的に強制することに馴染まないという記述がございまして、確かに脚注16という形で配慮規定又は指針に著しく反する行為をとという記述はされていますが、ただ、本文にあった「厳格な」という文言が削除されていることから、この断定をする書き方には注意が必要なのではないかと感じているところです。

したがいまして、一般的な書き方をするというよりは、今回はこのような理由でこういう結論に至ったという書き方のほうが正確なのではないかと感じているところです。

以上です。ありがとうございます。

○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。あるいは、今の御意見についてでも結構ですけれども。

佐藤委員、お願いします。

○佐藤委員 ありがとうございます。

配慮義務の実効性の重要性についてですけれども、重要性に関する御意見につきましては理解をしております。

一方で、今回の規範やプリンシプルの意義につきましては、事業者による自主的な取組を促して、よりよい消費者対応につなげる点にあると認識しております。配慮の内容は消費者の状況によって様々ですので、法的責任の判断基準として強い効果を持たせることが、直ちに消費者利益の向上につながるかについては慎重な検討が必要ではないかと考えております。ですので、今回につきましては、健全な事業者による自主的な取組を促して、健全な市場形成につなげるという観点が重要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。よろしいでしょうか。

先ほど来御指摘がありましたように、今回の配慮規定そのものももちろん重要ですが、指針、官民協議会、官民協議会への消費者側の参画、そしてそこに事業者が参画をし、事業者が自主的な取組を更にされていく、こういった全体がうまく機能することが健全な市場を形成する上で重要であるといった全体的な御指摘をいただいたと思います。

カライスコス委員が言われたことに関しましては、慎重に考えなければいけないところ

があるかと思います。今申し上げましたように、今回の配慮規定はそれだけでなく、指針、官民協議会、更に消費者側の意見をそこに入れていく、それから事業者側が自主的に取組をしていくという全体の中で機能していくものかと思います。今申し上げたような全体の枠組みの中で考えた場合に現在の案のような判断になるということですので、修正しますとちょっと踏み出した感じになってしまうかと思います。

もちろんそのような形でいろいろ取組をしていけば、具体的にこれはどう考えても駄目ですよねとか、これは大丈夫ですよねということがだんだん具体化されていくプロセスが出来上がっていくかと思います。そうすると一般規定と結びつくことによって、例えば損害賠償義務が発生することもあるかと思いますが、ここで記述自体を変えるのは少し踏み込んだ感じがすると思います。

カライスコス委員も言われたかと思いますが、脚注16で例えば業法上の処分につなぐ仕組みを検討すべきという指摘はここに記しております。いろいろな方向にこれから展開していく可能性を持っているという指摘は記述しておりますので、この案でと思いますけれども、よろしいでしょうか。

ありがとうございます。

それでは、今の部分はまた何かございましたら後で御指摘をいただいても構いませんが、とりあえず次のところに入りたいと思います。

「第2 消費者契約の各過程に関する必要な規律」「第3 『解約料』の実態を踏まえた実効的な仕組み」「第4 横断的な事項」、それから「おわりに」、つまり後半の部分ということになりますけれども、ここにつきまして御質問あるいは御意見をいただければと思います。

ここにつきましても、先ほど申し上げましたように趣旨を明確にさせていただき、かつ簡潔にお話いただくとともに、資料の具体的なページ箇所についてお話いただくときには、そのページ箇所を始めに明確にさせていただければと思います。いかがでしょうか。

二之宮委員、お願いします。

○二之宮委員 二之宮です。

解約料のところですが、第8回で第9条第1項第1号の見直しは行わないという原案について、引き続き検討すべきという意見が多数あったかと思います。今回の修正案では、29ページの3行目から、今回は見直しは行わずと修正されていますが、検討はどうするのかということについては何も触れていません。

特商法の検討会のほうも中間取りまとめが行われ、消費者契約法もパラダイムシフトの理念を踏まえた法改正のスケジュールを考えると、このタイミングで中間取りまとめを行うことが必要であるということは理解できます。そのため、解約料の問題だけを取り上げてこの検討会で議論を継続することはすべきではないという点については理解できます。

しかし、課題は多くても、諦めてもよいという問題ではないことは確かだと思いますし、官民協議会での知見を踏まえて、新たな案というものが考えられるかもしれません。その

ため、解約料の問題は今後も検討を行う必要があるということは記載しておいてはどうかと思います。

修正意見ですが、28ページの下から2段落目、「これについても、上記で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、解約料設定の実務と整合するか等について議論が行われたが、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」という文章ですが、「解約料設定の実務と整合するか等について議論が行われ、更に検討すべきという意見もあったが、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」と修正してはどうかと思います。

もう一点、28ページから29ページにかけてですが、「困難であることが指摘された」の後に、「第9条第1項第1号の見直しは今後も検討が必要であるが、検討課題が多岐にわたるため、本検討会では第9条第1項第1号は見直しの対象とせず、まずは」と修正し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。

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 まず、今回の中間取りまとめについて、大きな方向性について賛成をさせていただきます。

第8回の時点で申し上げた意見についても、様々脚注などで取り上げていただき、ありがとうございました。

今回の見直しで特に重要だと考えるのは、弱い消費者を保護するという発想ではなく、誰もが状況によって脆弱性を有し得るという認識を法制度の基礎に置き、誰もが安心して市場に参加できる環境をつくるという方向に転換することだと考えました。

中間取りまとめが、健全な市場を様々な主体が共創していくということを、消費者契約法の新しい役割として示したということに大きな意義があると考えます。その中で3点だけ申し上げたいと思います。

まず1点目ですが、プリンシプルを実際の市場改善につなげる仕組みです。抽象的な配慮規定をそのまま行政処分の基準にできないということについては理解しましたが、だからこそ官民協議会や相談事例の蓄積を通じて指針を具体化し、これも記載していただいていますけれども、重大かつ反復する消費者被害については、様々な情報を活用しながら、業所管庁や個別業法による対応につなげていただくことが大切だと思います。

2点目ですが、保護のために市場から排除するのではなく、支援を受けながら市場に参加できる制度にするという方向性です。成年後見制度との接続もその一つですし、先ほどおっしゃった障害者差別解消法の合理的配慮をはじめとする既存制度との関係についても、障害など一部の属性に限定するのではなく、今後の指針策定の中で整合性をぜひ図っていただきたいと思います。今回の誰もが脆弱性を有し得るという考え方を、本人の能力不足

として捉えるのではなく、取引環境の側を改善するという方向に発展をさせていただければと思います。

3点目ですが、契約の入口だけではなく出口、更にその間についても調整していただきたいと思います。住まいや介護など、生活基盤に関わる契約では、事業者側からの解除によって生活そのものが失われることがないようにする。これは同じく脚注に書いていただいています。解除か継続かを直ちに決められない場合については、追加請求や発送、退去手続等を一時的に止める。これも脚注で書いていただいています。支援者等が確認できる中断・保全の考え方もぜひ今後検討を続けていただきたいと思います。

今回、これらが将来の検討課題として残されたということについては評価いたします。

最後に、先ほど二之宮委員もおっしゃった第9条第1項第1号についてです。A案、B案、折衷案そのものが中間取りまとめに残されたことについては評価いたします。

一方で、消費者側の立証困難という長年の問題が解決したわけではありません。今回直ちに改正しないとしても、折衷案を含めた見直しの検討そのものは、ここで終わらせることなく、今後も続けていただきたいと思います。また、既払金を返還しない条項も解約料に含み得るということが明記された点も重要だと考えております。

以上です。

○山本座長 ありがとうございます。

前半につきましては、今後の指針の策定あるいは官民協議会に期待する役割ということによろしいですかね。

ほかにいかがでしょうか。解約料については、今お二人の委員から御意見がございましたけれども。

坪田委員、お願いします。

○坪田委員 ありがとうございます。

後半の部分につきましても、十分に検討した内容につきまして、まとめていただきましてありがとうございます。

継続的な契約は期間があることから、消費者も事業者もそれぞれ状況が変化することがありますので、双方ともに適時適切な通知・連絡がトラブルの回避につながると考えております。また、脆弱な消費者であれば、継続する期間が長くなれば、一層通知が必要になると考えております。

22ページの最後から23ページにかけての記述について、特に今回の契約変更に関する規律として、個別通知を義務とする点は賛成です。民法の定型約款の規定との関係ですが、「重要事項については」から、「消費者被害が発生している」とありますが、記載のとおりです。

契約の内容の変更の個別通知につきましては、消費者と事業者が契約関係にあることから生じる義務と考えられるということもあるかと思います。民法という法律がありますが、平成12年に消費者契約法ができました。むしろこういった個別通知に対する考え方は、消

費者契約法の存在の意義を示すものであるとも考えております。

それから、解約料につきましてですが、トラブルの件数が多いという点では、消費生活相談の現場から申し上げますと、解約料の多い少ない、それぞれのケースはあるのですが、けれども、さらなる検討が必要だと考えています。

今回の議論におきましては、課題として出された点もたくさんあるわけですが、様々なアプローチ、今回とはまた異なったアプローチも考えてみる必要があるのではないかと考えております。

解約料の問題は、多様な商品、サービス、取引形態に関連しており、一律に規定することは難しいと思われませんが、契約の終了に際しては必ずつきまってくるような問題でもございます。配慮規定と同様に、官民協議会等で検討しまして、今後も継続して考えていくことに期待をしております。

以上です。

○山本座長 ありがとうございます。

それでは、佐藤委員、お願いします。

○佐藤委員 ありがとうございます。

後半の記述のうち、特に26ページ以下の解約料に関して申し上げます。

解約料につきましては、A案、B案、折衷案を含めまして、どのような制度設計を採る場合であっても、事業者にとって一定の負担や影響が生じるということにつきましても十分な考慮が必要であると考えております。

従前述べておりましたとおり、解約料の合理性につきましては、事業者にとって追加的な説明や立証を求めることになると、コストや対応の負担、事後的な判断リスクが高まることによって、事業者としては慎重な価格設定や契約設計を行わざるを得なくなる可能性があるということがございます。更に、解約料の設定根拠やコスト構造につきましては、業種やサービス、事業モデルによっても大きく異なります。

こうした実態を踏まえずに画一的な運用となりますと、事業者の予見可能性を損なうだけではなくて、結果として商品やサービスへの価格転嫁などを通じて、消費者全体の負担増につながることににつきましても懸念をしているところでございます。また、適切に事業運営を行っている事業者にとっても、新たな規律の対応のためのコストや事務負担が発生することになりますので、制度設計に当たっては取引実務への影響についても十分に考慮いただく必要があるということがございます。

したがって、事業者側といたしましては、解約料に関する新たな規律の導入につきましても、引き続き慎重な立場です。まずは29ページの「3. 事業者・事業者団体が定める自主規制等の活用」にございますように、官民協議会の活用なども通じて、まずは健全な市場を構築できるようにすることが大切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 私からも、解約料の全般について一言申し上げたいと思っております。

今回、解約料について議論された点については、A案、B案、折衷案とありますが、基本的には立証責任を何らかの形で事業者に転換をするといった論点で御提案をいただいたと理解をしております。

我々として、平均的な損害額という現行の解約料のルールについて、算出根拠等が明確でない中で、何ゆえ立証責任を転換するのかといったところが一番理解し難いところということで、いろいろ御意見を申し上げたところでございます。

解約料を巡る課題がないということは申し上げませんが、具体的に解約料のどの点が消費者に大きな支障を生じているのかといった論点については、この検討会の前段の様々な検討の過程でもあまり明らかになってきていなかったと思っております。

正直、個人的な意見としては、解約料そのものが問題なのか、あるいは解約料の元となる契約の過程で例えば勧誘時の説明が不足しているようなことがあり、やむを得ず解約をしなければいけない。そこで解約料がネックになるということであると、それは解約料の問題ではなく、勧誘手法の問題であると考えられます。解約料の問題については、立証責任を転換すれば全て解決するという前提ではなくて、そもそも何が問題になっているのかを踏まえた検討が必要と思っております。

この検討会では射程には入らないのかなと思っておりますが、今後そのような観点として改めて解約料を議論するというのであれば、事業者側としても、どこを対応すれば解決できるのか、あるいは事業者の今行われている一般的な解約料の設定等に支障のないところで検討するということはやぶさかではないのかなと思っております。

私からは以上でございます。

○山本座長 ありがとうございます。

片山委員、お願いします。

○片山委員 今回の中間取りまとめに対して、本当に感謝申し上げたいと思います。

私からは、先ほどもありましたが9ページの脚注16で、前回、安全配慮義務違反の行為に対して、消費者庁からの指導、勧告、公表について、法律上の処分につなぐ仕組みを検討すべきという意見を述べさせていただきましたが、そういったところを脚注で記載いただいて感謝申し上げたいと思いますし、その他、「消費者契約の各過程に関する必要な規律」もいろいろ義務を課すべきという意見も脚注で記載いただいて、これらについては継続的に今後も検討すべきだと思っておりますので、ぜひ御対応をよろしくお願いしたいと思います。

あわせて、先ほどの解約料のところですが、今後にとどまらず、消費者側の立証責任を転換するということも引き続き検討をお願いしたいと思っておりますし、29ページの「解約料の条項の説明によるトラブルの抑止」というところですが、前回、意見するのを失念しておりましたが、ここも消費者側から求められた場合には説明するということを義務化す

ることも検討していただきたいと思いますので、ぜひこの辺も今後ということで御対応をお願いしたいと思いますので、引き続きの御検討をよろしく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。

ほかにいかがでしょうか。

二之宮委員、お願いします。

○二之宮委員 これは意見ではなくて1点事務局に質問といいますか補足をお願いしたいという点なのですが、18ページから19ページの解約妨害の効果のところ、19ページのところで、原案にありました解約抑制等を検討している箇所が削除されています。結論は変わらないので、この修正自体は反対するものではありません。ただ、委員でこれをまとめるのは今やっているわけですが、この検討会自体は事業者団体、消費者団体あるいは弁護士会と、多くのステークホルダーが傍聴しているといいますか関心を寄せている中で、記述が大きく削除されたのは、どういう検討の結果なのかというところは丁寧に説明しておく必要があるのではないかと思います。蚊帳の外に置いておかれたと感じられたりすると、その結果として全体としてのパラダイムシフトの理念そのものもどんどん置き去りにされていくと感じられるのではないかと思いますので、簡単に補足いただければと思います。

○落合消費者制度課長 前回の記載のうち、解約抑制の関係は削除しております。

趣旨としましては、解約抑制の関係を検討してきたところ、例えば消費者の権利行使を介在させることなく契約上の効果が発生することを抑制させるというのは、18ページにi、ii、iiiと様々な例を挙げている中で、一定の類型では確かに成り立つのですけれども、実は成り立たないものもあるのではないかと。例えば、自らがもう既に意思表示をしている場合であれば、成り立たないケースもあるのではないかという側面もあり、削除しているということでございます。そういう意味で、結論は変えていないのですけれども、より正確に、かつ、明確な記載とする趣旨から、前回の記載も含めて整理をした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。

ここは削除をして、脚注31を加えたということですね。

○落合消費者制度課長 ありがとうございます。

今、座長から御指摘いただいたとおりであり、脚注31を新たに追記しているということでございます。そこも申し上げたいと思います。

○山本座長 ありがとうございます。

ということですので、単純に削ってしまったのではなく、記述の内容を明確化させる観点から、脚注のほうにこの趣旨を入れたということです。

加毛委員、お願いします。

○加毛委員 ただいま言及のありました18ページから19ページの解約妨害に対する効果に

ついて一言申し上げたいと思います。

第8回の中間取りまとめ（案）には書き方に問題があると考えておりましたところ、今回は、十分に説明を尽くすことができない記述を削除した上で、座長が言及された脚注31を追加するという修正が行われたものと理解しています。このような取りまとめ方を、私は望ましいものであると考えています。

そのことを申し上げた上で、落合課長が御指摘になった、事業者が消費者からの解約の申出を受けることを拒否するという形での解約妨害が問題となる事例については、消費者契約法に何ら規定がなかったとしても、民事訴訟などで消費者が救済されることがあるだろうということを申し上げておきたいと思います。事業者の妨害行為によって、消費者が解約の意思表示をできなかったのであれば、仮に意思表示の到達がなく、解約権の行使がなかったと評価される場合であったとしても、解約権の行使がなかったという事実を事業者が主張することが、例えば、信義則違反等を理由として否定される可能性があるのだろうと思います。

第8回の中間取りまとめ（案）の記述では、そのような解決も封じられているという読み方がなされる恐れもあったように思われるところ、今回はその記述を削除した結果として、私が申し上げたような解釈論が可能であることが明確にされたものと理解すべきように思います。

前回は、解除妨害の場合における条件成就擬制に類似の解決の可能性を指摘しましたが、それに加えて今申し上げたような解約権の行使がなかったという事業者の主張を封じるという民事法の考え方もあるということを、この際に確認しておくべきと思ひまして発言をいたしました。

○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。

18ページから19ページにかけての部分は今、加毛委員が御指摘のように、いろいろなケースが考えられ、信義則等の一般法理に基づいて紛争の解決が図られることもあり得ます。それを制限するものではない。ただ、消費者契約法の中にそれを一律に効果として書くことは望ましくないという書き方がされていると思います。

ほかによろしいでしょうか。

解約料のほうの話でございます。ここに関しましては、いろいろな御意見がございまして、今回の案あるいは前回お示しした案は、基本的には議論のプロセスを示し、どういう意見があったかを書き、ただ、方向性を一つに決めることはしていません。これをやり始めますと、いろいろこういう方向がある、こういう方向があるということが出てきて、收拾がつかなくなるところがございまして。ここでは議論のプロセスを丁寧に書き、しかし、それ以上に更に今後の方向性までは示さない案にしています。

今、二之宮委員から御意見があったのが、一つは28ページの後ろから2つ目の「これについても」という段落ですけれども、細かく書くことはできないと思いますが、議論が行

われ、更に検討すべきという意見もあったが、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形で、意見を一つ書き加えることはあるかと思います。

それから、もう一点言われたのが、29ページの冒頭の第9条第1項がというところですね。ここにもう一言書き加えていただきたいという御意見だったのかと思いますけれども、なかなかどういうふうに書き加えるか難しいところがあります。一つは、脚注44に最高裁の比較的最近の判決が挙げられており、これが更に議論の契機になっていますので、例えば脚注44に、当該判決を含めて、消費者契約法の第9条第1項第1号がこれまで果たしてきた役割などを解約料の実態に即して検討・分析することが有益であるというような形で、最高裁判決と結びつけて客観的に書き加える方向があるかと思うのですけれども、いかがでしょうか。

○二之宮委員 採否を含めて座長にお任せいたします。

○山本座長 もう一步書くことがなかなか難しいところもあるので、今申し上げたように、脚注44の最高裁判決の部分に更に付け加えたいと思います。

あと、今後半についてまとめて御意見を伺ったのですけれども、「第4 横断的な事項」とか、あるいは「おわりに」、締めくくりですので、ここについても御意見といいますか、恐らく修文というよりは、それぞれの御意見を伺う形になるかと思いますが、ここについていかがでしょうか。今、第2、第3について御意見を伺ってきましたけれども、第4あるいは「おわりに」についても御意見をいただければと思いますが、いかがでしょうか。

二之宮委員、お願いします。

○二之宮委員 二之宮です。

「おわりに」の部分の一番最後、下から2行目、「その理念の周知啓発」というところに関して、感想めいた話でございすが述べさせていただきたいと思います。今回の検討では、具体的な法的効果として、直接的な民事上の効果を定める改正の比重は少ないものの、「はじめに」と「おわりに」にも記載されているとおり、関係主体の共創協働というアプローチに基づいて、消費者法制度のパラダイムシフトを図る包括的な規律としての配慮規定を設け、共創協働の仕組みとして官民協議会を設置するという点に、これまでの改正とは性質的に大きく異なるものがあります。

令和5年12月に消費者法制度のパラダイムシフトに関する専門調査会の委員に就任したとき、私は随分大きな看板を掲げたものだとは思いましたが、回を重ねていくうちに、その看板の意味が文字どおりパラダイムシフトであるということを理解できるようになっていきました。

この検討会に参加していて感じたことですが、これまでの消費者側と事業者側の考え方の違いをどうやって乗り越えていくのか、それについても具体的に知恵を絞り合っていかなければならないという点について、この検討会自体、まだ道半ばだと思いました。官民協議会を設置して様々な関係主体が参加しつつも、この検討会から場を変えたただけである

ならば、議論は同じように平行線のままになるのではないかと懸念されます。法律の委任によらない規定を権利義務に直結させることには現段階では課題がありますが、消費者側と事業者側とが協議して、事業者団体の有用性のある自主規制を指針に事実上反映させつつ、官民協議会は自主規制を遵守している事業者とそうでない事業者との差別化を図り、健全な事業活動を促進していくきっかけとなる仕組みになることを期待しています。

その仕組みが機能し始めると、いわゆるハードローできっちり整備する必要はなく、あるいは遵法意識のある事業者が割を食うことがないように、自主規制を遵守しない事業者に対して、法律の委任による下位規範及びいわゆるソフトローと接合することに対して、健全な事業者の抵抗もなくなっていくのではないかと期待しています。

そうなるためには、この「おわりに」にも記載されていますように、パラダイムシフト報告書の理念の周知啓発というものがまだまだ必要だと感じています。私自身は、消費者法制度のパラダイムシフトに関する専門調査会の開催中から、この検討会の最中も、お声がかかれば委員の付随的な責務だと思い出かけていき、今までの単なる延長線ではなく、こういったことをやろうとしているのだと説明して回ってきました。少しずつ理解が広がりつつ、深まっていくというのを感じているところでございます。

最後に書いてあるパラダイムシフトの理念の周知啓発というところは、消費者庁だけではなくて、この検討会に参加した委員各自がやっていく、参加した者の付随的な責務として広げていく必要があると思います。事業者団体、消費者団体、弁護士会、あるいは学生に対して行っていくということがやはり必要だろうというところが、最後の周知啓発というところに関して感じているところでございます。

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　ありがとうございます。

「おわりに」の部分に該当するのかなと思いますが、感想めいたことを申し上げたいと思います。

まず、本検討会において、パラダイムシフトということで、前回の消費者契約法の改正の前段として、2年にわたりほぼほぼ消費者契約法の全項目を多様な観点で議論してきて、それに関して思うような規制の在り方がなかなかできなかったというところを踏まえて、この消費者法制度のパラダイムシフトに関する専門調査会以来の流れが来ているものと理解をしております。

その中で、先ほど二之宮委員もおっしゃっていましたが、最初、パラダイムシフトとは何をするのだという受け止めで、まさかそこに私が参画することになるとも思っておりませんでした。参加してみて、パラダイムシフトとは言っているものの、新たな考えを現行の消費者契約法に加えていくといったことなのだなと思っておりますし、その

考え方については、事業者の立場から言いますと、今まではこれをやってはいけないと、こういう条項は無効ですよといったネガティブな規制への対応だったものが、世間から認められるような配慮をしっかりとやってくださいというポジティブなものにまさにパラダイムシフトしていくといったことなのかなと思います。

これはどちらかというと規制であるとか法律の在り方をパラダイムシフトしていくというよりは、関係する事業者、そして消費者の考え方をパラダイムシフトしていくということだろうなと思っております。

その点、これからの具体的な法制作業を待つことにはなりますけれども、我々事業者側の立場から何ができるのかといったことを、今までは単にこれをしては駄目ということだったのを、考え方を変えて積極的にどういうことをやっていけばいいのかということを変更して考えなければいけないですし、それを更に自主ルールなのか指針なのかということではありますが、こういう在り方であれば事業者として対応できるという意見を積極的に申し上げていく必要があるのだろうなと思っております。

一方で、この理念というのがなかなか今までの消費者法制の中では新しいものであることは間違いありませんので、それについてきっちりと消費者の方に周知をしていく必要があるのかなと思っております。

もう一方のデジタル取引・特定商取引法等検討会の議論も聞いている中で、正直、消費者の方はなぜこの事業者を選んでしまうのかといった疑問もなくはありません。明らかに誇大な表現など怪しいではないかと思われる、あるいは、法律で求められているような表示であるとか、そういうことをしていないにもかかわらず、広告の巧みさだけで選ばれてしまうといったことがある中で、消費者の方にも、自分に対してこのようなしっかりとした配慮をしてくれる事業者を選ばなければいけないというような意識づけを持っていただくことも必要なのではないかと思っていますし、逆に言うと、配慮してくれない事業者に関しては、選ばないとなるような形で、周知であるとか啓発といったことも含めて、先ほど二之宮委員がおっしゃったとおり、これは消費者庁にお願いするということだけではなく、関係主体がみんなで取り組んでいく必要があるのかなと思っております。そういった意味で、今回の中間取りまとめの内容が法制化されることについては非常に意義があるなと思っております。

もう一点、「おわりに」のところにも書いてあるのですが、やはりデジタル取引・特定商取引法等検討会との接続を図っていくべきと思っております。今回、両方の中間取りまとめがなされた中で、全体として相当消費者保護の仕組みというのがかなり充実することになるかと思っています。そのために、ある程度法案ができた段階でいいのかなと思っていますけれども、総合的に全体像としてこういう新たな消費者保護体系になりますよということを見た上で、しっかりそれについて委員、各関係者から御意見を聞くことが大事かなと思っております。

特に、個人的に申し上げますと、私は両方の接続をする必要があるから両方入ってくれと

いう勧誘を受けて、合計18回にわたる検討会に参画させていただいた立場からすると、この点については特に申し上げておきたいと思っております。

いずれにしろ、この検討会は非常に充実した議論ができたと思っております。大変失礼なことを結構申し上げたような気がしなくもないですが、その点は御容赦いただいて、何とかこの中間取りまとめを早期に法制化していただいて、いろいろな立場から消費者保護を図っていければと思っておりますので、よろしくお願いします。

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。

何人かの委員の方には両方の検討会に入らせていただきまして、大変精力的に議論をいただきました。また、お時間を倍お取りすることになりました。本当に感謝を申し上げたいと思います。

ほかにいかがでしょうか。

それでは、片山委員、お願いします。

○片山委員 私も、デジタル取引・特定商取引法等検討会との連携が非常に重要だと考えておりますので、先ほど土井委員からもありましたように、一度、今回の両方の検討会を踏まえて消費者法がどのように変わるかというのは全体像を一回お示ししていただければと思っておりますので、ぜひよろしく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。

どういうふうにそれをお示しするかということは、消費者庁のほうで検討していただけますか。

非常に重要な点で、こちらの検討会もそうですし、もう一方のデジタル取引・特定商取引法等検討会もそうですけれども、それぞれ消費者法の発展という意味で非常に大きな意味を持っていますので、その両方が全体としてどのようになるのかを示すことが重要です。私たちの中で理解するだけでなく、先ほど来、議論がありますように、まさに社会に対してどのように、消費者側もそうですし、事業者側もそうですが、社会一般において理解していただくかが極めて重要です。これは消費者庁にやっていただくことはもちろんですけれども、私たち全体が社会に伝えていかないとはいけませんので、今後ともどうかよろしくお願いいたします。

それでは、本日御議論をいただきまして、中間取りまとめ（案）の大きな方向性に関わる御意見はなかったかと思います。おおむね先ほどの議論の中で、このような方向で若干修文をしたかどうかということを申し上げましたけれども、更に本日の御議論全体の反映につきまして、少し詰めまして座長のほうで整理をさせていただくこととし、形式的な修文等を含めまして、座長である私に御一任をいただきたいと思いますけれども、よろしいでしょうか。

（委員首肯）

○山本座長 ありがとうございます。それでは、異議がないものと認めます。

私のほうで、これまでの議論を踏まえて、必要な修正をさせていただくことにいたします。

それでは、若干時間がございますので、10時20分に再開をすることにいたします。10時20分まで一旦休憩といたします。

○落合消費者制度課長 補足して申し上げます。

大臣が間もなく参りますが、それまでは一旦休憩させていただいて、その後、再開させていただきます予定です。

(休 憩)

○落合消費者制度課長 それでは、大臣が入られましたので、ここから再開させていただきます。まずは、報道関係者の撮影を開始します。

○山本座長 それでは、黄川田消費者及び食品安全担当大臣に御挨拶をいただきたいと思っています。

黄川田大臣、よろしくお願いいたします。

○黄川田大臣 消費者及び食品安全担当大臣の黄川田仁志でございます。

昨年11月の第1回の御挨拶でも申し上げましたとおり、本検討会は、超高齢化、デジタル化、コミュニティーの希薄化などの消費者取引の環境の変化に対応すべく、消費者取引の新たな礎を築き、健全な市場を構築するために大変重要な場であります。

委員の皆様には、これまで多くの論点につき、幅広い観点から御議論を行っていただき、御礼を申し上げます。

本日、お取りまとめいただきました中間取りまとめでは、消費者の多様な脆弱性への配慮を促進する仕組みなどが盛り込まれております。これは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取組でありまして、消費者契約法に新機軸を導入するものであると受け止めております。

また、消費者契約の各過程に関する必要な規律について、昨今のサブスクリプションサービスの普及を踏まえ、例えば解約妨害の禁止や変更時の通知義務などの御提案もいただきました。これにより、昨今の消費者取引の多様化・複雑化に対応するとともに、健全な市場を実現するための市場ルールとなることが期待されております。

消費者庁としては、皆様の御議論の成果である中間取りまとめをしっかりと受け止めまして、その内容の具体化に向け、全力で取り組んでまいります。

改めて、山本隆司座長、山下純司座長代理をはじめ、委員の皆様のこれまでの活発な御議論に感謝を申し上げますとともに、今後とも御指導をお願い申し上げ、私からの御挨拶とさせていただきます。

どうもありがとうございました。

○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。

それから、大臣はここで公務のため退室します。

(黄川田大臣退室)

○落合消費者制度課長 報道関係者の皆様もここで御退室をお願いします。

(報道関係者退室)

○山本座長 それでは、私からも一言だけお礼を申し上げたいと思います。

この検討会は前に２段階の検討会があって、３段階目でありました。１段階目の検討会
のときは、私は一度何か話してくれと言われて出席したことがありましたけれども、構成
員として参加したわけではございませんでした。２段階目には、座長代理として参加させ
ていただきました。３段階目もそのような立場になるかと思いましたが、ちょっとした事
情がございまして、座長になってしまいました。座長として非常に力不足でしたけれども、
皆さんのお力で何とか取りまとめができました。

パラダイムシフトという非常に大きな話で、これを一体どのように具体的な制度にまと
めるのだろうと最初は思っておりましたけれども、何とか制度の形に取りまとめることが
でき、私としてはほっとしております。

ただ、このような形で具体的に形をつくることも重要ですが、議論の過程でいろ
いろなアイデア、考え方、御議論をいただいた、そのプロセスも重要であったと思います。

今後につきましては、先ほど申し上げたように、消費者庁のみならず、私たちが新しい
制度をまず実現させることが重要ですし、それから、うまく発展させるように努力してい
かなくはいけません。この法制度、新しい制度の意義について、社会で理解していただく
ように、私たちが努力していかなければいけませんし、また、先ほど申し上げたいろい
ろな議論をもう一度振り返って、今後更にどういったことを議論していかなければいけな
いかを考え、検討していく、あるいはそういった議論を使っていくことが重要かと思っ
ております。

そういう意味で、皆様、今後ともますますお力をいただきたいと思いますし、私も努力
していきたいと考えております。

本当に長い間、長時間にわたって御議論いただいたことに感謝申し上げます。
ありがとうございました。

それから、消費者庁の皆さんにはこれだけの多岐にわたる意見をまとめていただき、本
当に感謝申し上げます。今後とも引き続きといいますか、これからがある意味
で本番でございますけれども、どうかよろしくお願いいたします。

それでは、最後に事務局から連絡をお願いいたします。

○落合消費者制度課長 本日もありがとうございました。

中間取りまとめまで、座長、座長代理、それから委員の皆様に御尽力を賜りましたこと、
事務局としても重ねて感謝申し上げます。

座長への御一任となりましたので、文言を整理させていただき、近日中に公表に向けて

手続を進めてまいります。追って、公表の際には御連絡申し上げます。

○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。