

(特定)適格消費者団体との連携促進について(1)

- 従来からの消費生活相談による個別解決に加えて、適格消費者団体・特定適格消費者団体(以下「団体」といいます。)を主体とした団体訴訟制度による消費者保護も有用
- 上記の実効化のため、各地方公共団体と団体との連携が重要
- 情報共有による被害防止、啓発講座の実施等を通じた連携によって、団体による地域に根差した活動の推進を図る

適格消費者団体…差止請求を行うのに必要な適格性を有するとして、消費者契約法に基づき、内閣総理大臣から認定された消費者団体

特定適格消費者団体…被害回復裁判手続を行うのに必要な適格性を有するとして、消費者裁判手続特例法に基づき、内閣総理大臣から認定された適格消費者団体

PIO-NET情報の提供

- 消費者契約法第40条第1項・消費者裁判手続特例法第91条第1項は、団体からの求めに応じて、差止請求権の行使又は被害回復関係業務の遂行に必要な限度において、PIO-NETに蓄積された情報等を提供できる旨を規定。
- 国民生活センターによる提供において、全ての地方公共団体の御理解の下、平成31年度より情報提供の範囲を拡大している。

※地方公共団体による提供の場合、情報提供の範囲拡大は当該地方公共団体の判断による。

消費者契約法

(適格消費者団体への協力等)

第四十条 独立行政法人国民生活センター及び地方公共団体は、内閣府令で定めるところにより、適格消費者団体の求めに応じ、当該適格消費者団体が差止請求権を適切に行使するために必要な限度において、当該適格消費者団体に対し、消費生活相談に関する情報で内閣府令で定めるものを提供することができる。

2 〔略〕

(特定)適格消費者団体との連携促進について(2)

参考となる主な連携例

(令和元年7月1日付け消制度第44号消費者制度課長通知にて、各都道府県及び政令指定都市の消費者行政担当部長あてに要請を発出)

1. 消費生活相談に関連した情報の提供

<参考となる取組事例>

- ①相談者から入手した約款や**契約書面の写し等**を団体へ情報提供
- ②相談者に対して、更なる情報提供先として**団体を紹介**
 - ・情報提供の申請方法及び提供可能な情報の範囲等を覚書、内規、条例等であらかじめ定めることで、より円滑な情報提供に資すると思われる。令和元年度で26の都道府県及び市において対応(団体からの報告に基づく)。

2. 団体と定期的な意見交換の実施

被害の未然防止等に向けた協働として、**団体独自の情報や専門的知見の活用**

3. 活動の拠点となる事務所の確保

多くの団体が、地域の活動の拠点となる事務所の確保を要望

<参考となる取組事例>

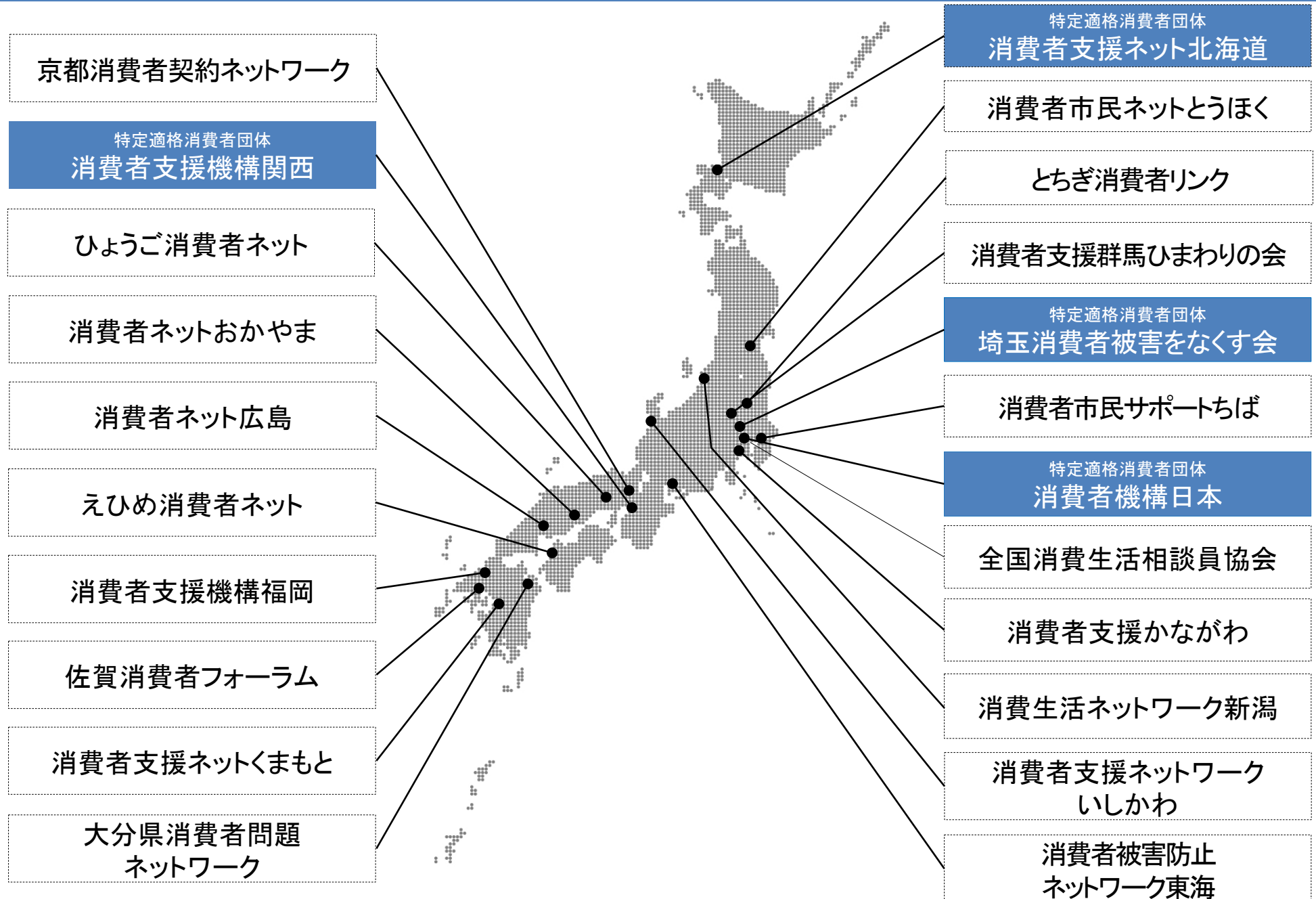
- ・地方公共団体が管理する施設の一部を**適格消費者団体の事務所として使用許可**
- ・上記において、複数の民間事業者も入居するビルに置かれた消費生活センターにおいて、同センター事務室とは別のフロアで、かつ、使用していない会議室の一部を改修(会議室内を壁で間仕切り、ドアを付設)
- ・その上で、適格消費者団体に対して使用料を減免
- ・地方自治法(昭和22年法律第67号)第238条の4第7項の規定に留意しつつ実施

【参考】(特定)適格消費者団体が適時により実効性の高い情報を得るために、消費者被害に関する情報が集まる国民生活センター及び消費生活センター等を含めた地方公共団体との連携を一層促進すべきであり、そのための方策として、どのような情報が有益であるかについて、あるいは特定適格消費者団体の活動成果が具体的にどのように地域の消費者に還元されるかについて、消費生活相談の現場や地方公共団体の担当者の理解を促進する取組等が考えられる(『消費者裁判手続特例法等に関する検討会報告書(令和3年10月・消費者庁)』より「第3 特定適格消費者団体の活動を支える環境整備」参照)。

消費者被害の防止及び救済の観点から、団体との連携について、引き続き積極的に御検討をお願いします。

全国の適格消費者団体・特定適格消費者団体

令和3年10月20日現在



※ 適格消費者団体は全国に22団体。
※ 特定適格消費者団体(青色)は全国に4団体。

消費者契約法の概要

立法及び改正の経緯

- 【成立】消費者契約に関する包括的な民事ルールとして平成12年5月に成立（平成13年4月施行）
- 【平成18年改正】適格消費者団体による差止請求制度（消費者団体訴訟制度）を導入（平成19年6月施行）
- 【平成20年改正】差止請求の対象を景品表示法上の不当表示及び特定商取引法上の不当行為に拡大（景表法関連は平成21年4月施行、特商法関連規定は平成21年12月施行）
（※）食品表示法の制定により、差止請求の対象を食品表示法上の不当表示に拡大（平成27年4月施行）
- 【平成28年改正】過量契約の取消しや、消費者の解除権を放棄させる条項の無効の規定を設けるなど、取消し・無効に関する民事ルールを改正（平成29年6月施行）
- 【平成30年改正】不安をあおる行為等による契約の取消しや、消費者の後見等を理由とする解除条項の無効の規定を設けるなど、取消し・無効に関する民事ルールを改正（令和元年6月施行）

内容

- 消費者と事業者との間の情報の質及び量並びに交渉力の格差に鑑み、
契約の**取消し** 及び 契約条項の**無効** 等について規定（民法の特別法）
 - 消費者と事業者との間で締結された契約（＝消費者契約）であれば、労働契約以外のあらゆる契約が対象
- 【不当な勧誘】→ **取消し**

 - ・不実告知（第4条第1項第1号）
 - ・断定的判断の提供（第4条第1項第2号）
 - ・不利益事実の不告知（第4条第2項）
 - ・不退去（第4条第3項第1号）
 - ・退去妨害（第4条第3項第2号）
 - ・不安をあおる告知（第4条第3項第3号）
 - ・恋愛感情等に乗じた人間関係の濫用（第4条第3項第4号）
 - ・加齢等による判断力の低下の不当な利用（第4条第3項第5号）
 - ・靈感等による知見を用いた告知（第4条第3項第6号）
 - ・契約締結前に債務の内容を実施等（第4条第3項第7号・8号）
 - ・過量契約（第4条第4項）

【消費者団体訴訟制度】

 - ・内閣総理大臣の認定を受けた適格消費者団体は、消費者被害の未然防止・拡大防止を図る観点から、事業者の不当な行為に関し、**差止請求**をすることができる

（※）適格消費者団体は、全国に22団体（令和3年10月20日時点）
これまでに約80事業者に対し差止請求訴訟を提起するなど差止請求権を行使（令和3年10月20日時点）

【不当な契約条項】→ **無効**

 - ・事業者の損害賠償責任を免除する条項、又は事業者が自分の責任を自ら決める条項（第8条）
 - ・消費者の解除権を放棄させる条項、又は事業者が解除権の有無を自ら決める条項（第8条の2）
 - ・消費者の後見等を理由とする解除条項（第8条の3）
 - ・消費者が支払う損害賠償の額を予定する条項等（第9条）
 - ・消費者の利益を一方的に害する条項（第10条）

※ **橙字**は平成28年改正により新設
青字は平成30年改正により新設

<経緯>

平成28年改正

- ・過量契約の取消権
- ・消費者の解除権を放棄させる条項の無効 等

【衆・参消費者特委 附帯決議】
今後の検討課題について
必要な措置を講ずる旨

消費者
委員会
答申
(29年8月)

平成30年改正

消費者と事業者の交渉力等の格差に鑑み、
消費者契約に関する被害事例等を踏まえ対応

取り消しうる不当な勧誘行為の追加等

① 社会生活上の経験不足の不当な利用

(1) 不安をあおる告知

例: 就活中の学生の不安を知りつつ、「このままでは一生成功しない、この就職セミナーが必要」と告げて勧誘

(2) 恋愛感情等に乗じた人間関係の濫用

例: 消費者の恋愛感情を知りつつ、「契約してくれないと関係が続けない」と告げて勧誘

② 加齢等による判断力の低下の不当な利用(※)

例: 認知症で判断力が著しく低下した消費者の不安を知りつつ「この食品を買って食べなければ、今の健康は維持できない」と告げて勧誘

③ 靈感等による知見を用いた告知(※)

例: 「私は霊が見える。あなたには悪霊が憑いておりそのままでは病状が悪化する。この数珠を買えば悪霊が去る」と告げて勧誘

④ 契約締結前に債務の内容を実施等

例: 注文を受ける前に、消費者が必要な寸法にさお竹を切断し、代金を請求

⑤ 不利益事実の不告知の要件緩和

例: 「日照良好」と説明しつつ、隣地にマンションが建つことを故意に告げず、マンションを販売
→ 故意要件に重過失を追加

無効となる不当な契約条項の追加等

※衆議院において追加された規定

① 消費者の後見等を理由とする解除条項

例: 「賃借人(消費者)が成年被後見人になった場合、直ちに、賃貸人(事業者)は契約を解除できる」

② 事業者が自分の責任を自ら決める条項

例: 「当社が過失のあることを認めた場合に限り、当社は損害賠償責任を負う」

事業者の努力義務の明示

① 条項の作成: 解釈に疑義が生じない明確なもので平易なものになるよう配慮

② 情報の提供: 個々の消費者の知識及び経験を考慮した上で必要な情報を提供

○施行期日は、公布日から起算して1年を経過した日（令和元年6月15日）

消費者契約に関する検討会

検討会を設けた趣旨

- 消費者契約をめぐる環境は日々変化しており、これに伴って消費者被害も多様化
- 2018年改正の附帯決議等では、更なる改正を視野に入れた検討が求められている



「消費者契約法改正に向けた専門技術的側面の研究会」報告書(2019年9月)を踏まえつつ、実務的な観点からの検討を深化させる

検討状況

- 第1回を2019年12月に開催
- 2021年7月までに主な論点について4巡の検討を実施
- 2021年9月に報告書を取りまとめ

主な論点

- I 消費者の取消権
- II 「平均的な損害」(法第9条第1号)
- III 不当条項等

検討会の委員

- | | | |
|--------|------------------------|--|
| 沖野眞已 | (東京大学) | |
| 垣内秀介 | (東京大学) | |
| 河村耕平 | (早稲田大学) | |
| 楠 正憲 | (OpenIDファウンデーション・ジャパン) | |
| 小浦道子 | (全国消費者団体連絡会) | |
| 後藤 準 | (全国商工会連合会) | |
| 高橋美加 | (立教大学) | |
| 坪田郁子 | (全国消費生活相談員協会) | |
| 遠山優治 | (経団連消費者契約法改正検討WG委員) | |
| 西田公昭 | (立正大学) | |
| 平尾嘉晃 | (弁護士) | |
| 山下純司 | (学習院大学) | |
| ○ 山本和彦 | (一橋大学) | |
| ◎ 山本敬三 | (京都大学) | |
| 山本龍彦 | (慶應義塾大学) | |
| 渡辺弘美 | (アジアインターネット日本連盟) | |
- オブザーバー

 - ・最高裁判所
 - ・法務省
 - ・国民生活センター

◎:座長、○:座長代理 (敬称略、五十音順。)

消費者契約に関する検討会報告書の概要

検討の経緯・背景

- 超高齢社会の進展やデジタル化など消費者契約を取り巻く環境の変化
- 消費者の様々な脆弱性に対応したセーフティネット整備の必要性
- 平成30年改正時附帯決議等への対応

消費者の安全安心のための社会環境の整備と正常な取引が阻害されないようにすることが、消費者・事業者の共通の利益という共通認識で検討

1 取消権

- 困惑類型の見直し
- 誤認類型でも困惑類型でもない取消権
(消費者の心理状態や判断力に着目した規定)

2 平均的な損害

- 平均的な損害の明確化
- 事業者による説明の促進

3 不当条項

- 損害賠償責任の追及を抑制する条項
- 法第10条の不当条項の例示

4 その他

- 消費者の解除権に関する努力義務
- 契約条項の開示等
- 契約内容の情報提供の努力義務