

2017年（平成29年）9月14日

### 消費者契約法の見直しに関する意見

- 【1】 消費者契約法の見直しに関する意見
- 【2】 特定非営利活動法人 消費者支援機構関西
- 【3】 適格消費者団体 特定適格消費者団体
- 【4】 大阪府中央区石町一丁目1番1号天満橋千代田ビル
- 【5】 06-6920-2911
- 【6】 info@kc-s.or.jp

#### 意見の要旨

意見の対象※	要旨
1（1）	規定案に賛成する。
1（2）	規定案に賛成する。
2	規定案に賛成する。
3（1）	規定案に賛成する。
3（2）	規定案に賛成する。
3（3）	規定案に賛成する。
3（4）	規定案に賛成する。
4（1）	規定案に賛成する。
4（2）	規定案に賛成する。
5	規定案に賛成する。
その他	①判断能力の低下等を利用する「つけこみ型」勧誘に取消権を付与する規定を設けるべきである。 ②答申において喫緊の課題とされた「つけこみ型」勧誘が意見の対象になっていないことは問題である。 ③執拗な勧誘ないし威迫的な勧誘が行われた場合の規定を設けるべきである。 ④いわゆるサルベージ条項を無効とする規定を設けるべきである。 ⑤軽過失による人身損害の賠償責任を一部免除する条項を無効とする規定を新設すべきである。 ⑥契約解除後に履行期が到来する役務等の逸失利益が「平均的な損害」に含まれないとの規定を設けるべきである。 ⑦消費者契約約款の組入要件として消費者の認識可能性を規定すべきである。

※「報告書における消費者契約法の改正に関する規定案」の対象箇所

**【意見の対象】**

「1 法第3条第1項関係（1）」に対する意見

**【意見の内容】**

規定案に賛成します。

ただし、条項使用者不利の原則について、明文化すべきです。

**【意見の理由】**

条項使用者不利の原則は、契約の条項について、解釈を尽くしてもなお複数の解釈の可能性が残る場合に、条項の使用者に不利な解釈を採用すべきという考え方であるところ、このような考え方は、条項の明確かつ平易な作成を事業者の努力義務とする法第3条第1項の趣旨から導かれるものです。既に、裁判例においてもこの準則の存在は明らかにされており、それを具体化するだけのことで、事業者の事業活動や裁判実務に不当な影響を及ぼすおそれはありません。

したがって、条項使用者不利の原則については、明文化すべきです。

### 【意見の対象】

「1 法第3条第1項関係(2)」に対する意見

### 【意見の内容】

規定案に賛成します。

ただし、考慮事項に「年齢」を挙げるべきです。

また、事業者は、消費者の知的、社会的、経済的成熟度(年齢等)に応じて、適切な方法で情報を提供し、商品及び役務の提供について必要かつ合理的な配慮をするよう努めるべきであるとの規定を設けるという法改正をすべきです。

### 【意見の理由】

消費者委員会成年年齢引下げ対応検討ワーキング・グループ報告書によると、若年成人の場合、成熟した成人に比して、知識・経験・交渉力が不十分であり、事業者との格差が一層顕著になるという問題点が指摘されています。

また、消費者基本法第2条第2項において消費者の自立の支援に当たり「消費者の年齢その他の特性に配慮」しなければならないと定められていること、同法第5条第2号は、「消費者に対し必要な情報を明確かつ平易に提供すること」、同条第3号では「消費者との取引に際して、消費者の知識、経験及び財産の状況等に配慮すること」が事業者の義務として規定されていることからすれば、事業者による情報提供における配慮については、消費者の属性に着目しつつ、年齢等に配慮した情報提供のあり方が規定されるべきです。このような考え方は、若年成人に限られず、判断能力が低下する高齢者等に対しても広く妥当します。

そこで、事業者は、消費者の知的、社会的、経済的成熟度(年齢等)に応じて、適切な方法で情報を提供し、商品及び役務の提供について必要かつ合理的な配慮をするよう努めるべきであるとの規定を設けるという法改正をすべきであると考えます。

### 【意見の対象】

「2 法第4条第2項関係」に対する意見

### 【意見の内容】

規定案に賛成します。

ただし、利益となることを告げることが、重要事項の不告知と相まって不実告知と同視できるような場合には、故意なくして取消しできるとすべきです。また、故意等の主観的要件を維持するのであれば、先行行為要件を削除すべきです。

### 【意見の理由】

規定案は、現行法と比較して、「故意に告げなかったこと」という要件を緩和している点で、現行法よりも一歩前進する提案といえ、このような規定とすることには賛成します。

もっとも、不利益事実の不告知の事例といわれる案件には、不利益な重要事項の不告知と相まって、利益となることを告げることが不実告知と評価できる場合も少なからず存在します。その場合には法第4条第1項第1号（不実告知）の規定により、事業者の故意なくして取消しができると考えられますので、その点を明文化すべきです。

また、不実告知に該当する先行行為があるとまでは評価できない案件についても、重要事項に関する不利益事実の不告知があり、かつ、その不告知について事業者が故意や故意に準じる重過失が認められる事案であれば、取消しの対象とすることが妥当といえます。したがって、故意等の主観的要件を維持するのであれば、先行行為要件を削除すべきです。

**【意見の対象】**

「3 法第4条第3項関係(1)」に対する意見

**【意見の内容】**

規定案に賛成します。

**【意見の理由】**

規定案は、消費者からの苦情、相談が多く寄せられている就職活動セミナーの不当な勧誘事例や靈感商法等、消費者の心理状態につけこんで不安を煽る不当勧誘行為が問題とされる消費者被害事案を救済できる点で一步前進であるといえるので、このような規定を設けることには賛成します。

**【意見の対象】**

「3 法第4条第3項関係（2）」に対する意見

**【意見の内容】**

規定案に賛成します。

ただし、適用要件については、柔軟な解釈が示されるべきです。

**【意見の理由】**

規定案は、恋人商法など勧誘目的で構築した人間関係を濫用する不当勧誘行為が問題とされる消費者被害事案につき、新たに消費者取消権を認める内容であり、現在よりも消費者被害の救済範囲を拡大するという観点から賛成します。

ただし、恋人商法などを適切に規制の対象とすべく、要件として「告知」を不要とするか、又は「告知」の概念を、黙示の場合を含む広い概念と考えること、及び、「困惑」要件によって適用範囲が狭くなりすぎないように柔軟な解釈が示されるべきです。

**【意見の対象】**

「3 法第4条第3項関係(3)」に対する意見

**【意見の内容】**

規定案に賛成します。

**【意見の理由】**

規定案は、事業者が契約締結前に一定の行為を行ったことを理由として契約の締結を強引に求めて消費者に困惑を惹起させて契約を締結させた不当勧誘行為が問題とされる消費者被害事案について、新たに消費者取消権を認める内容であり、現在よりも消費者被害の救済範囲を拡大するという観点から賛成です。

**【意見の対象】**

「3 法第4条第3項関係（4）」に対する意見

**【意見の内容】**

規定案に賛成します。

ただし、消費者契約の締結を「強引」に求めることが要件であるかのような提案がされている点については、適用範囲を狭めるような法制化がなされるべきではありません。

**【意見の理由】**

消費者の負い目に乗じた不当性の高い行為類型の被害救済を可能とするものであるので、規定案に、賛成します。

ただし、消費者契約の締結を「強引」に求めることが要件であるかのような提案がされている点については、事業者が契約履行に相当する行為を行ったことを理由として契約の締結を求めること、及び当該事業者に損失が生じることを正当な理由なく強調して告げることによって、既にその趣旨が包含されているものと理解すべきであり、適用範囲を狭めるような法制化がなされるべきではありません。



**【意見の対象】**

「4 不当条項の類型の追加関係（1）」に対する意見

**【意見の内容】**

規定案に賛成します。

ただし、「のみ」という文言は不要とすべきです。

**【意見の理由】**

当団体は同種の条項について消費者契約法10条に違反するとして差止判決を得ています（大阪高判平成25年10月17日）。後見等の開始それ自体が解除事由として認められるだけの合理性はなく、後見人等の選任により、むしろ取引の相手方である事業者の権利が保護される側面があります。上記解除事由は典型的に不当性が高い類型を規制するものであり、不当条項として無効であることを明文化すべきですから、規定案に賛成します。

ただし、当該消費者が後見開始、保佐開始又は補助開始の審判を受けたこと「のみを」理由として、という要件は、同規定の適用範囲を不当に狭めるおそれがあるので、法制化に当たっては、この「のみ」という文言は削除すべきです。

**【意見の対象】**

「4 不当条項の類型の追加関係（2）」に対する意見

**【意見の内容】**

規定案に賛成します。

ただし、端的に、事業者の解釈権限付与条項・決定条項を無効とする規定を設けるべきです。

**【意見の理由】**

規定案に挙げられた条項は、実質的には、事業者が契約の内容を事後的かつ一方的に決めることを許容する条項は典型的に不当性が高い条項と考えられるので、端的に、このような規定は無効とする規定を設けるべきです（事業者の解釈権限付与条項・決定条項を無効とする規定を設けることを提案します。）。

仮に、規定新設ができないとすれば、次善の策として、法第10条の第一要件に該当する条項の例として、「条項の解釈や当事者の権利・義務の発生要件該当性の決定は事業者のみが行うものとする旨を定めた条項」という趣旨の規定を設けるべきです。

ただし、規定案は、現行法と比較して一步前進であるので、賛成します。

**【意見の対象】**

「5 法第9条第1号関係」に対する意見

**【意見の内容】**

規定案に賛成します。

ただし、端的に立証責任を転換するとの規定を設けるべきです。また、それが困難な場合には、別途、事業者の資料提出を促す制度を設ける等して、消費者の立証の負担を緩和すべきです。

**【意見の理由】**

規定案は、標準約款等により、推定規定が適用されることを前提とするならば、同種事業者よりも高額な解約金・違約金等を徴求している業者の解約金・違約金条項を問題とする場合は、消費者の立証責任の負担が一定程度緩和される点で、現行法よりも一歩前進する提案といえます。

しかし、その業種の事業者全体が不当に高額な解約金・違約金等を徴求している場合には、推定規定によっても消費者の立証責任の負担は緩和されません。そもそも、事業者の平均的な損害を立証するための資料を有していない消費者に平均的な損害を超えることの立証責任を科すことは立証責任の分配として明らかに不合理です。当団体においても、事業者側の協力を得られない場合、平均的な損害の立証が非常に難しいのが実情です。

その結果、過大な違約金等の請求の抑制という本条の立法目的は十分に実現されているとは言い難い状況です。

規定案は一歩前進であると評価しますが、不十分であり、端的に消費者の立証責任を転換するという法改正を行うべきであると考えます。

仮に、立証責任の転換規定を設けることが困難な場合は、資料提出義務の除外事由を限定した形での、実効性のある資料提出規定を設けることにより、消費者の立証の負担を軽減する規定を設けるべきです。

### 【意見の対象】

「その他」に対する意見

### 【意見の内容】

高齢者、若者の判断力低下や不足を利用し、これにつけ込んで契約させた場合に取消しできる規定を設けるべきです。

### 【意見の理由】

つけこみ型勧誘に対する規制については、消費者契約法の成立時より、「事業者が、特に高齢者にみられる判断力の不足している者に対し、その状況に乗じて不当な消費者契約をすることのないよう消費者の利益の擁護に特段の配慮をすること」が求められていました（参議院 経済・産業委員会 消費者契約法案に対する附帯決議（平成12年4月27日））。そして、内閣総理大臣から消費者委員会に対する諮問（平成26年8月）においては、同法成立後の「高齢化の進展を始めとした社会経済状況の変化への対応等の観点」から、契約締結過程及び契約条項の内容に係る規律等の在り方を検討することとされていました。

規定案では、困惑類型の追加が提案されているものの、それらの新設規定によっても、高齢者被害の重要な事案である「もともと当該消費者が消費者契約を締結するかどうかを合理的に判断することができない状況であることにつけ込んだ行為」に対応することができません。また、成年年齢の引き下げに伴い、今後、若年者の消費者被害の増加が予想されるところ、被害防止、救済のための規制整備は不十分と言わざるを得ません。同様に、障害を有するがゆえに十分な判断能力を有しない者の消費者被害の防止、救済規定整備も必要です。現時点で改正の具体化がされていないことは、今回の法改正の最も重要かつ必要な規定が設けられないこととなり、極めて問題です。

平成29年8月8日付消費者委員会の答申中の「付言」においても、「特に早急に検討し明らかにすべき喫緊の課題とされた事項」として、「合理的な判断をすることができない事情を利用して契約を締結させるいわゆる『つけ込み型』勧誘の類型につき、特に、高齢者・若年成人・障害者等の知識・経験・判断力の不足を不当に利用し過大な不利益をもたらす契約の勧誘が行われた場合における消費者の取消権」を設けることが挙げられています。

以上より、当該消費者の年齢又は障害による判断力の不足に乗じて、当該消費者の生活に不必要な商品・役務を目的とする契約や当該消費者に過大な不利益をもたらす契約の勧誘を行い、その勧誘により当該消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示をしたときは、端的に、これを取り消すことができるという規定を絶対に設けるべきです。この規定整備は喫緊の課題であり、本改正に

において絶対に実現される必要があります。

**【意見の対象】**

「その他」に対する意見

**【意見の内容】**

平成29年8月8日付消費者契約法の規律の在り方についての答申において、合理的な判断をすることができない事情を利用して契約を締結させるいわゆる「つけこみ型」勧誘の類型につき、特に、高齢者・若年成人・障害者等の知識・経験・判断力の不足を不当に利用し過大な不利益をもたらす契約の勧誘が行われた場合における取消権が、早急に検討し明らかにすべき喫緊の課題であると付言されているにもかかわらず、今回のパブリックコメントでは何ら指摘されず、意見の対象に含まれていないことは問題です。

**【意見の理由】**

報告書を受けて、消費者委員会が内閣総理大臣に答申をするに当たって特に付言した内容は重要であり、報告書と意見を異にするとも考えられ、国民に付言について意見を聞くことが必要です。付言されていることに触れもせず、付言に対する意見を聞かないこと自体が問題です。

**【意見の対象】**

「その他」に対する意見（法第4条第3項関係）

**【意見の内容】**

執拗な勧誘ないし威迫的な勧誘が行われた場合の規定を設けるべきです。

**【意見の理由】**

今回の規定案で追加される困惑類型の規制によっても、消費者が、事業者による執拗な勧誘ないし威迫的な勧誘により望まぬ契約を締結させられた類型の救済は十分にできません。そこで、このような場合に契約を取り消すことができるという規定を新たに設けるべきです。

既に全国の消費生活条例において、「消費者に対し、執ように又は威圧的若しくは脅迫的な言動等を用いて消費者を困惑させること」等が禁止行為とされています。したがって、既に規制されている行為により締結された契約に取消しを認めるだけですので、事業活動に不当な影響を及ぼすものではありません。

また、専門調査会では、事業者側代表から、「威迫」という要件が曖昧であるとの指摘がありましたが、「威迫」類型については、消費者安全法上、「消費者を欺き、又は威迫して困惑させること」が、「消費者事故等」として定義されています（同法第2条第5項第3号、施行令第3条第3号）。さらに、「威迫」の文言は、既に複数の法律で規制対象を定めるために使用されています（特定商品等の預託等取引契約に関する法律第5条、宅地建物取引業法第47条の2第2項、暴力行為等処罰ニ関スル法律第2条第1項、刑法第105条の2等。）。したがって、要件として不明確ということはなく、事業活動に不当な影響を及ぼすものではありません。

**【意見の対象】**

「その他」に対する意見（不当条項関係）

**【意見の内容】**

いわゆるサルベージ条項を無効とする規定を設けるべきです。

**【意見の理由】**

いわゆるサルベージ条項（ある条項が強行法規に反し全部無効となる場合に、その条項の効力を強行法規によって無効とされない範囲に限定する趣旨の条項）は、その条項の存在によって消費者が無効の立証を諦め、結果として不当条項を甘受しかねない点において、現実的な弊害ないしその危険性が著しく、典型的に信義則に反して消費者の利益を一方的に害する契約条項です。したがって、サルベージ条項は、全部無効とすべき不当条項リストに追加されるべきです。



**【意見の対象】**

「その他」に対する意見（不当条項関係）

**【意見の内容】**

軽過失による人身損害の賠償責任を一部免除する条項を無効とする規定を新設すべきです。

**【意見の理由】**

人の生命・身体は要保護性の高い重要な法益であり、元来合意による処分には適しません。

したがって、事業者の軽過失による人身損害の賠償責任一部免責条項は、不当条項リストに追加されるべき契約条項であり、少なくとも、生命侵害または身体への重大な侵害が生じた場合に賠償責任を一部免責する条項については無効である旨の明文化がなされるべきです。

**【意見の対象】**

「その他」に対する意見（法第9条関係）

**【意見の内容】**

契約解除後に履行期が到来する役務等の逸失利益が「平均的な損害」に含まれないとの規定を設けるべきです。

**【意見の理由】**

現行法の「損害」に履行利益が含まれるかは、明確ではありませんが、仮に履行利益が常に「平均的な損害」に含まれるのであれば、履行利益の割合が大きい契約を締結した事業者ほど高率の違約金等を請求できることとなります。このような結果は、事業者による過大な違約金の請求を抑制し、消費者に加重な義務を負わせないという本条の立法目的と矛盾します。

仮に、「平均的な損害の額」につき、推定規定や資料提出義務の規定を設けたとしても、契約解除後に履行期が到来する役務等の逸失利益が「平均的な損害」に含まれるとすると、消費者は解除したとしても常に多大な損害賠償責任を負うこととなります。

したがって、消費者利益保護の見地からは、原則として事業者の逸失利益は「平均的な損害」に含まれないことを明文化するべきです。

**【意見の対象】**

「その他」に対する意見（法第3条関係）

**【意見の内容】**

消費者契約約款の組入要件として消費者の認識可能性を規定すべきです。

**【意見の理由】**

消費者契約約款を使用した消費者契約においても、法的拘束力の正当化根拠は契約当事者の意思の合致です。したがって、消費者契約約款に法的拘束力が認められるためには、原則として当該約款が契約締結時までに消費者に提示されていることが必要と考えるべきです。

消費者契約の性質上、契約締結時に消費者契約約款を開示することが著しく困難な場合には例外を肯定することも考えられますが、あくまでこれは例外です。この場合の例外要件としては、事業者が、消費者に対し契約締結時に消費者契約約款を用いる旨の表示をし、かつ、契約締結時までに、消費者契約約款を消費者が知ることができる状態に置いたことを要するものと考えられるべきです。