

提出先：内閣府特命担当大臣（消費者及び食品安全）、消費者庁長官、内閣府消費者委員会委員長、

2017年5月17日

一般社団法人 全国消費者団体連絡会  
代表理事（共同代表）岩岡 宏保  
代表理事（共同代表）松岡萬里野  
代表理事（共同代表）河野 康子

### 消費者契約法改正を求める意見

消費者契約法（以下、法という。）の改正に向けては、内閣府消費者委員会消費者契約法専門調査会（以下、本専門調査会という。）にて検討が進められています。このたび、優先的に検討すべき論点の一巡目の検討が終了しましたので、この段階で、法改正を要望する事項及び、今後の審議に際しての立法事実に係る考え方について、次のとおり意見を申し述べます。

#### 記

1. 次の事項が法律改正につながるよう、本専門調査会で成案を得るためにさらに検討をすすめられることを要請します。

(1) 努力義務規定（法第3条）に、「消費者の年齢、消費生活に関する知識及び経験並びに消費生活における能力に応じて、適切な形で情報を提供するとともに、当該消費者の需要及び資力に適した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ものとする」との趣旨の規定を付加すること。

(2) 不利益事実の不告知（法第4条第2項）の、不利益となる事実を故意に告げないとの要件に、「重大な過失によって告げなかった」との要件を付加すること。

(3) 勧誘行為の困惑類型（法第4条第3項）に、「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類型」を次の趣旨で付加すること。

①勧誘目的を告げずに接近し、消費者に生じうる損害又は危険を殊更に（合理的理由がある場合でないにもかかわらず過度に強調して）告げること。

②当該消費者を勧誘に応じさせる目的で当該消費者に接触して当該消費者との間に密接な関係を築いた上で、殊更に当該消費者契約を締結することが当該関係を維持するために必要であると思わせるような言動をすること。

※上記①②は、いずれも「合理的な判断をすることができない事情」を「作出」して困惑させる類型ですが、これに加え、既に生じている「合理的な判断をすることができない事情」を「利用」して困惑させる類型についても検討することを要請します。

(4) 勧誘行為の困惑類型（法第4条第3項）に、威迫型として次の趣旨の類型を付加すること。

①電話により執拗に契約締結を迫ること。

②当該消費者が当該消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示をする前に当該消費者契約における義務の全部又は一部の履行に相当する行為又は当該行為に関連する行為を実施したことの代償として契約の締結を迫ること。

※上記①②の類型だけでは、「客観的に人を不安にさせるような言動によって、消費者が、

契約を締結しなければその勧誘から逃れられないと困惑して契約締結に及んでしまう被害事例」で対応できないものも残ると思われしますので、更に類型の追加について検討することを要請します。

(5) 不当契約条項の内、免責条項（法第8条関連）に、次の趣旨の条項についても無効である旨を規定すること。

○事業者の軽過失による消費者の生命又は身体の侵害（ただし、身体の侵害については、被害が重大であるものに限る。）によって生じた損害賠償責任の一部を免除する条項。

(6) 不当契約条項の内、契約解除時の違約金等を定める条項（法第9条第1号）について、立証活動を容易にする趣旨から、次の趣旨の規定を設けること。加えて、事業者による「平均的な損害の額」の算定根拠となる資料の提出を促す制度について検討すること。

○消費者は「当該事業者が生ずべき平均的な損害の額」又は「同種の事業を行う通常の実業者が生ずべき平均的な損害の額」のいずれか又は双方を立証することができ、「同種の事業を行う通常の実業者が生ずべき平均的な損害の額」を立証した場合には、その額が「当該事業者が生ずべき平均的な損害の額」と推定され、事業者がその推定を覆すためには「同種の事業を行う通常の実業者が生ずべき平均的な損害の額」よりも「当該事業者が生ずべき平均的な損害の額」がより高くなることを立証する必要があるという趣旨の規定。

(7) 不当条項として、次の趣旨の条項を追加すること。

①事業者は、当該事業者との間で消費者契約を締結した消費者が後見開始、保佐開始又は補助開始の審判を受けたときは、当該消費者契約を解除することができることを定めた条項

②消費者契約のすべての条項について、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条項。

③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し、かつ、消費者が事業者に対し事業者による解釈や決定について異議を述べることを排除する条項。

④消費者契約法その他の法令の規定により無効とすべき消費者契約の条項について、無効となる範囲を限定する条項

※ただし、上記②③の要件については、過度に限定されているとも考えられることから、再度検討すべきと考えます。

(8) 条項使用者不利の原則について、次の趣旨で規定すること。

○消費者契約に該当する定型約款の条項について、その条項中の文言の文理、他の条項との整合性、当該契約の締結に至る経緯その他の事情を考慮してもなおその意味を一義的に確定することができない場合には、事業者にとって不利に解釈しなければならない。

(9) 不当性を有する契約条項の中には、グレーリストとして位置付ける方が過不足のない適切な要件設定ができる可能性があるものもあり、グレーリストの新設についても合わせて検討されたい。

## 2. 立法事実に係る考え方について

専門調査会での議論及びヒアリングにおいて、事業者団体を代表する方々から、今回の法改正に関する立法事実の提示が不十分ではないかとの意見が、再三再四述べられています。

消費者契約法改正の具体的提案に関して、その改正が必要と判断するだけに十分な消費者被害の把握と分析がなされていない、または救済実態についての把握と分析が不十分（消費者契約法改正以外での政策アプローチで対応できるのではないか）との趣旨となっています。

これらのご意見は、消費者契約一般に適用される消費者契約法において、取消しまたは無効といった法的効果をもつ改正提案であることから、通常の事業行為にも影響が及ぶことを強く懸念されていることが背景となっています。

これらのご意見に関して、下記3点の意見を申し述べます。

(1) 立法の必要性は十分にあります。

今回の専門調査会開催に当たっての内閣総理大臣の諮問にもあるとおり、情報通信技術の発展や高齢者の増加といった客観的状況変化があります。このことにより、消費者被害の件数は高水準の状態が続いており、このことを放置すれば、さらに被害の拡大につながりかねません。行政規制による措置の充実が必要であることは論を待ちませんが、それだけでは民事的効果がないため、被害回復には直結しません。民事ルールでの対応としては、消費者契約一般に横断的に対応できる消費者契約法の改正が必要であることは自明のものと考えます。

(2) 消費者被害救済の特性及び本専門調査会以前の調査等の経緯をふまえる必要があります。

消費者契約被害の場合、裁判を遂行することの経済的・時間的負担から、提訴を諦める傾向が多いという特性があります。そのため、裁判例の蓄積を待って立法事実とするのでは、裁判例が蓄積されるまでに同種の被害が多発してしまいます。

消費者トラブルに遭った人で地方公共団体の消費生活センターに相談をした人は、7パーセント程度とされており（平成27年度消費者白書97～98頁）、把握できていない消費者被害も多数あると考えられますが、全国の消費生活センターで受け付けた消費生活相談情報を集約したPIO-NET（全国消費生活相談情報ネットワークシステム）が日本における最大規模の消費生活相談のデータベースであり、消費者被害の傾向を把握できる唯一無二のものです。PIO-NETデータから被害の態様を把握した結果として、合理的な判断ができない事情につけこむといった勧誘の類型に対策を講じる必要がある等、今回の法改正の論点が見えわたるわけですから、立法事実の確認はされています。

また、本専門調査会が発足する前に、消費者庁では「消費者契約法（実体法部分）の運用状況に関する調査結果報告（平成24年6月）」と「消費者契約法の運用状況に関する検討会報告書（平成26年10月）」がとりまとめられています。それらの報告書では、裁判事例や相談事例等も広く収集、検討されている経緯もあります。

これ以上に立法事実となる情報を求め続けることは、結果として、消費者契約法の改正をいたずらに先延ばしし、消費者被害の拡大を招く結果となることが強く懸念されます。

(3) 通常の事業行為への影響の懸念はあたらぬものと考えます。

不当勧誘行為や不当契約条項に係る規定の提案については、その条項全体の記述を通じて、要件の設定が適切か議論される必要があります。提案された条項の一つの文言に拘泥するご意見もありますが、当該条項全体を読み下ろせば、相当限定した要件設定となっていることから、通常の事業行為への影響は、まず考えられない程度に練られてきていると考えます。

以上

「消費者契約法改正を求める意見」賛同 50 団体（2017 年 5 月 17 日現在）

順不同

適格消費者団体 特定非営利活動法人 消費者支援ネット北海道  
岩手県消費者団体連絡協議会  
福島県消費者ネットワーク  
茨城県消費者団体連絡会  
群馬県消費者団体連絡会  
前橋市消費者団体連絡会  
埼玉県消費者団体連絡会  
消費者団体千葉県連絡会  
東京消費者団体連絡センター  
神奈川県消費者団体連絡会  
長野県消費者団体連絡協議会  
山梨県消費者団体連絡協議会  
静岡県消費者団体連盟  
愛知県消費者団体連絡会  
富山県消費者団体連絡会  
特定非営利活動法人 消費者ネット・しが  
特定非営利活動法人 コンシューマーズ京都  
全大阪消費者団体連絡会  
岡山県消費者団体連絡協議会  
公益社団法人 広島消費者協会  
山口県消費者団体連絡協議会  
主婦連合会  
全国消費者協会連合会  
公益社団法人 全国消費生活相談員協会  
全国消費生活相談員協会  
全国地域婦人団体連絡協議会  
日本消費者協会  
公益社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会  
日本消費生活専門相談員協議会  
日本生活協同組合連合会  
日本母親大会連絡会  
特定非営利活動法人親子消費者教育サポートセンター  
家庭栄養研究会  
特定非営利活動法人コンシューマネット・ジャパン

消費者契約法改正を実現する連絡会  
静岡県弁護士会（消費者問題委員会）  
とちぎ消費者ネットワーク  
NPO 法人 埼玉消費者被害をなくす会  
特定非営利活動法人 消費者機構日本  
特定非営利活動法人 消費者支援かながわ

特定非営利活動法人 ながの消費者支援ネットワーク  
特定非営利活動法人 消費者被害防止ネットワーク東海  
特定非営利活動法人 消費者支援機構関西  
特定非営利活動法人 京都消費者契約ネットワーク  
特定非営利活動法人 なら消費者ねっと  
特定非営利活動法人 大分県消費者問題ネットワーク  
特定非営利活動法人 京都消費生活有資格者の会  
特定非営利活動法人 消費生活相談員の会さが  
群馬県生活協同組合連合会  
栃木県生活協同組合連合会

以上