

消費者契約に関する検討会報告書において示された考え方 (報告書の抜粋)

1. 消費者の取消権について

(1) 困惑類型の脱法防止規定 (報告書 5～6 頁)

(2) 考えられる対応

法第4条第3項各号のうち、不退去(第1号)、退去妨害(第2号)、契約前の義務実施(第7号)及び契約前活動の損失補償請求(第8号)は、契約の内容や目的が合理的であるか否かを問わず、本当は契約を締結したくないと考えている一般的・平均的な消費者であっても、結局、契約を締結してしまう程度に消費者に心理的な負担をかける行為であり、この点に不当性の実質的な根拠があると考えられる。しかし、これらの規定に列挙された行為に形式的に該当しないものであっても、これらの不当性の実質的な根拠に照らすと、同様に扱うことが必要と考えられる場合もある。そこで、上記4つの各号と実質的に同程度の不当性を有する行為について、脱法防止規定を設けることが考えられる。

具体的には、上記4つの各号の受皿であることを明確にすることにより、これらと同等の不当性が認められる行為を捉えることを明らかにしつつ、例えば、その場で勧誘から逃れようとする行動を消費者がとることを困難にする行為という形で類型化することで、事業者の威迫による(威力を用いた)言動や偽計を用いた言動、執拗な勧誘行為を捉えることが考えられる。その際は、対象となる行為をある程度具体化した上で、正当な理由がある場合を除くなど、評価を伴う要件も併せて設けることで、正常な事業活動については取消しの対象にならないよう調整することが可能な規定とすることが考えられる。

また、上記4つの各号のうち第7号及び第8号については、規定上第8号が第7号の受皿規定となっており、脱法防止規定を設けることが難しいのではないかという意見があったが、この点については、第8号の要件を整理し直すことによって第8号を脱法防止規定とすることも考えられる。

他方、靈感等による知見を用いた告知(第6号)は、消費者の心理状態やこれに関する事業者の認識が要件とされていない点で上記4つの各号と共通するものの、消費者が契約を締結したいと考えるよう誘導するものである点において異なるものであることから、受皿となる脱法防止規定の対象とはしないことが考えられる。

さらに、法第4条第3項各号のうち、経験の不足による不安をあおる告知(第3号)、経験の不足による好意の感情の誤信に乗じた関係の破綻の告知(第4号)及び判断力の低下による不安をあおる告知(第5号)については、消費者の属性や心理状態を要件としており、当該消費者が有している合理的判断ができない事情が判断の対象となるが、そのような事情は多様であって受皿となる脱法防止規定を設けることは困難であると考えられる。また、消費者の心理状態に関する事業者の認識が要件とされているところ、多様な消費者の心理状態の全てを事業者が認識することは難しく、また消費者がこれを主張立証することも困難であると考えられる。

なお、脱法防止規定の法制化に当たっては、取消しの要件を明確にすることが望ましいという意見があった一方で、脱法防止のための受皿規定という性格上一定の抽象度が必要であり、過度に明確性を求めるあまり受皿としての意味が乏しくなるような規定は望ましくないという意見もあった。また、消費者の心理状態に着目した規定により救済され得る事例を見極めた上で、法第4条第3項第3号から第5号までの受け皿となる脱法防止規定も検討すべきとの意見もあった。

(2) 消費者の心理状態に着目した規定（報告書7～8頁）

(2) 考えられる対応

事業者が、正常な商慣習に照らして不当に消費者の判断の前提となる環境に対して働きかけることにより、一般的・平均的な消費者であれば当該消費者契約を締結しないという判断をすることが妨げられることとなる状況を作出し、消費者の意思決定が歪められた場合における消費者の取消権を設けることが考えられる。

具体的には、正常な商慣習に照らして不当に消費者の判断の前提となる環境に対して働き掛ける行為としては、例えば、消費者の検討時間を制限して焦らせたり、広告とは異なる内容の勧誘を行って不意を突いたり、長時間の勧誘により疲弊させたりする勧誘手法を組み合わせたり、そうした勧誘手法を極端な形で用いることにより、消費者が慎重に検討する機会を奪う行為を規定することが考えられる。その際、正常な商慣習については、契約の性質や類型に照らして判断されるべきと考えられる。また、消費者が慎重に検討する機会を奪う行為については、上記のような勧誘手法の組合せや過度の利用が問題であることに照らすと、事業者の行為を細分化するのではなく、組み立てられた一連の行為を総合的に捉えるべきである。また、正当な理由がある場合を除くなど、評価を伴う要件も併せて設けることで、正常な事業活動については取消しの対象にならないよう調整することが可能な規定とすることが考えられる。

なお、正常な商慣習に照らして不当に消費者の判断の前提となる環境に対して働き掛ける行為を規律するに当たっては、類型的に不当な行為と言い得るものを踏まえつつ正当な理由がある場合を除外する等と規定すべきであって、一連の行為を総合的に捉えるというだけでは、どのような行為が取り消し得るものとなるのかが明らかでなく、通常の営業活動への支障が大きいという意見があった。また、正当な理由がある場合ではないのに、意思表示をする期間を極めて短く限定したり広告とは異なる勧誘を行ったりした場合に限定した上で、この場合を具体化する方向で規定を設けるべきという意見もあった。また、高揚感をあおる行為が対象となることを明らかにすべきという意見があったが、この意見については、通常の営業活動が含まれる可能性があるため慎重に考える必要があるという意見や、過大な期待を抱かせる等の単なる意識の高ぶりを超えて高揚感をあおる行為が対象となることを明らかにすべきという意見もあった。さらに、消費者の心理状態に着目した規定については、議論の状況に照らして一定の方向性を示すことが難しいのではないかとの意見もあった。

(3) 消費者の判断力に着目した規定（報告書8～10頁）

(2) 考えられる対応

判断力の著しく低下した消費者が、自らの生活に著しい支障を及ぼすような内容の契約を締結した場合における取消権を定めることが考えられる。

具体的には、この規定は、契約の当事者には契約自由の原則（民法（明治29年法律第89号）第521条）がある中で、当該契約が当該消費者に及ぼす影響に着目した取消権を定めるものであることから、対象となる契約は消費者保護の観点から真に必要な範囲に限定すべきである。そこで、当該消費者の生活を将来にわたり成り立たなくするような契約を対象とすることが考えられ、例えば、自宅を売却し、しかも、今後住むところがないような場合や、自身の労働によって新たに収入を得ていくことが期待できない中で貯蓄や年金収入の大半を消尽してしまう場合が想定される。その際、過量契約取消権（法第4条第4項）のように契約の目的となるものの量に着目するものではなく、質に着目するものであること、当該契約によって直ちに生活が成り立たなくなる場合だけでなく、当該契約によって将来にわたる生活に著しい支障を及ぼす場合も捕捉すべきであること、代理人が本人に代わって意思表示をした場合や被保佐人が保佐人の同意を得て意思表示をした場合などは取消しの対象とならないことを明確にすべきである。

同じ内容の契約でも、消費者によってその生活に著しい支障を及ぼすかどうかは異なる可能性があり、その契約が当該消費者の生活に著しい支障を及ぼすこととなることについての事業者の認識を要件とすることが必要である。もっとも、事業者の悪意を消費者が立証することは困難であることから、契約が当該消費者の生活に著しい支障を及ぼすことについて事業者が悪意がある場合及び悪意と同視される程度の重過失がある場合に限り取り消すことができる旨の規定とすることが考えられる。

また、消費者の判断力に関する事業者の認識については、判断力が著しく低下している消費者について特に自己の生活に著しい支障を及ぼす契約に限って取消権を認めるという趣旨や、判断力に関する認識を要件とすると本規定案による救済の範囲が大幅に縮減されると考えられること、民法上、意思能力を有しなかったときは、意思無能力についての相手方の認識の有無に関係なく契約が無効となること（民法第3条の2）に照らし、消費者保護の観点から、要件としないことが考えられる。

法制化に当たっては、判断力の著しい低下が消費者の脆弱性のうち恒常的・類型的な脆弱性の典型的場面であり、超高齢社会の進展を踏まえた対応が法において求められることを踏まえつつ、他方で、事業者・消費者の双方に生じる負担の兼ね合いにも配慮が必要である。すなわち、生活に著しい支障を及ぼすことを典型的場面に限定すること等により、事業者の予見可能性を確保し、消費者が必要な契約ができなくなることはないように配慮することが必要である。すなわち、生活に著しい支障を及ぼすことを典型的場面に限定すること等により、事業者の予見可能性を確保し、消費者が必要な契約ができなくなることはないように配慮することが必要である。

なお、消費者の判断力に関する事業者の認識については、悪意又は善意であっても過失がある場合に限り取り消すことができる旨の規定とすべきであるという意見があった。これによると、悪意又は過失について消費者が立証責任を負うことになるが、仮にこの考え方によっても、事業者が立証責任を負うべきであるという意見もあった。事業者が消費者の判断力を確認しようとしたにもかかわらず消費者がこれに応じなかった場合には取り消すことができないようにすべきとの意見もあった。また、対象となる契約については、当該契約内容それ自体において合理性を欠く場合に限定すべきであるという意見や、生活に著しい支障を及ぼす契約のみならず、対価的に不均衡な契約や、当該消費者の契約目的と合致しないような内容の契約も対象とすべきであるという意見もあった。また、契約が当該消費者の生活に著しい支障を及ぼすことについての事業者の認識（主観要件）については、悪意又は重過失を要件とすると訴訟や消費生活相談における被害救済が困難になるとして、悪意又は過失を要件とすべきであるという意見もあった。さらに、民法上の保佐制度に倣ったものとし、例えば、判断力の著しく低下した消費者が民法第13条第1項第3号に定める行為（不動産その他重要な財産に関する権利の得喪を目的とする行為をすること）を目的とする契約を締結したときは、これを取り消すことができること、ただし、配偶者又は民法第877条第1項に定める範囲の者（直系血族及び兄弟姉妹）のうち一人の同意を得たときについてはこの限りではないものとすることを検討すべきという意見もあった。さらに、消費者の判断力に着目した規定については、議論の状況に照らして一定の方向性を示すことが難しいのではないかとの意見もあった。

(4) 過量契約取消権における「同種」の解釈（報告書 11 頁）

(2) 考えられる対応

「同種」の範囲は、過度に細分化して解すべきではなく、過量性の判断対象となる分量等に合算されるべきかどうかという観点から、別の種類のものとして並行して給付を受けることが通常行われているかどうかのみならず、当該消費者が置かれた状況に照らして合理的に考えたときに別の種類のものとするのが適当かどうかについても、社会通念に照らして判断すべきである旨を逐条解説等によって明らかにすることが考えられる。

2. 「平均的な損害」について

(1) 「平均的な損害の額」の考慮要素の列挙（報告書 13 頁）

(2) 考えられる対応

「平均的な損害」を算定する際の主要な考慮要素として、当該消費者契約における商品、権利、役務等の対価、解除の時期¹、当該消費者契約の性質、当該消費者契約の代替可能性、費用の回復可能性などを列挙することにより「平均的な損害」の明確化を図ることが考えられる。これにより、消費者が具体的に主張立証すべき対象が明確化されるとともに、事業者が違約金条項を定める際の参考となるため、事業者にとっても有益と考えられる。その際、「平均的な損害」の考慮要素については、法第9条第1号に網羅的かつ一律に定めることが困難な部分もあり、また事業者による新しい商品・サービスの開発等のイノベーションを阻害しないよう、あくまで例示列挙であることを明確にすべきと考えられる。

(2) 解約時の説明に関する努力義務の導入（報告書 13～14 頁）

(2) 考えられる対応

事業者に違約金条項について不当でないことを説明する努力義務を課すことが考えられる。

まず、説明の時期については、①違約金条項がトラブルとなりやすいのは、実際に事業者が消費者に対して違約金を請求する場面等であること、②消費者が違約金について事業者に対して説明を求めている場合にまで事業者に義務を課す必要はないことから、事業者が消費者に対して違約金条項に基づいて違約金を請求する場合等において、当該消費者から説明を求められた場合に限定することが考えられる。

次に、説明の内容については、どのような考慮要素及び算定基準に従って「平均的な損害」を算定し、違約金が当該「平均的な損害」の額を下回っていると考えたのかについて、その概要を説明することが考えられる。その際、具体的な金額などは営業秘密に該当する可能性がある上、消費者も具体的な金額についてまで説明を求めていると思われるため、例えば、算定基準として逸失利益が平均的な損害に含まれると考えたかどうかを説明することが想定され、逸失利益が具体的に何円であると算出したのかまで説明する必要はないと考えられる。また、契約対象となる商品等の原価として材料費や人件費を積み上げて解約金を定めたのであって（原価以外に再販売できないことによる損失も生じていることから）「平均的な損害」を下回することは明らかである等との説明も考えられるところであり、この場合においても具体的に原価やその内訳が何円であるかまで説明する必要はないと考えられる。もっとも、消費者が「平均的な損害」の額との関係で違約金がどのように定められているのかではなく、違約金の合理的根拠そのものの説明を求める場合にあっては、事業者においても、違約金を定めるに当たって考慮した要素や算定の基準の概要、違約金の考え方等をもって、違約金の合理性を説明することが考えられる。この点、6. で後述するとおり「平均的な損害」を基準とすること自体について揺らぎが生じていることに照らしても、「平均的な損害」のみに依拠しない努力義務の規定とすることが考えられる。

最後に、この義務の効果については、①どのような場合に義務に違反したこととなるのか基準を明確に示すことが困難であること、②「平均的な損害」の額については、事業者の業態、ビジネスモデルにより多種多様な要素、考え方等が存在するため、説明内容や説明方法について事業者の創意工夫に委ねる必要性が高く事業者が説明すべき範囲等について明確に定めることも難しいことから、説明に努める義務（努力義務）にとどめるべきと考えられる。

また、努力義務への取り組み方としては、個々の消費者に説明する方法のほか、ホームページ等で説明する等様々な方法があり得ることについて逐条解説等で示していくことが望ましいと考えられる。

なお、取消権の発生等の法的効果を定める必要まではないが、努力義務ではなく法的義務であることを明らかにすべきとの意見もあった。

(3) 違約金条項についての在り方に関する検討（報告書 15 頁）

(2) 考えられる対応

「平均的な損害」の考え方について、違約金条項に関する消費生活相談事例や差止請求訴訟の実例も参考にし、関係する事業者、業界団体や適格消費者団体等の意見も踏まえつつ、法学、経済学等の観点から違約金条項の在り方に関する検討を行い、逐条解説等により随時示していくことが考えられる。

なお、違約金条項について一定の考え方を示すことにより、事業者による新たな商品・サービスの開発等のイノベーションを阻害しないように留意する必要があるとの意見もあった。

(4) 立証責任の負担を軽減する特則の導入（報告書 15～16 頁）

(2) 考えられる対応

主張立証の負担の軽減を図るに当たっては、訴訟上の新たな規律を設けること、すなわち、特許法（昭和 34 年法律第 121 号）第 104 条の 2 の規定等を参考として、「平均的な損害」の額に関する違約金条項の効力に係る訴訟において、事業者が、その相手方が主張する「平均的な損害」の額を否認するときは、その事業者は自己の主張する「平均的な損害」の額とその算定根拠を明らかにしなければならないこととする規定、いわゆる積極否認の特則の規定を設けることが考えられる。

もっとも、「平均的な損害」の額とその算定根拠には営業秘密に該当し得る情報が含まれている可能性もあり、事業者が当該算定根拠を明らかにすることが困難である事例が存在することも考えられる。さらに、「平均的な損害」の額について消費者側が具体的な主張を行わない等、いわゆる濫訴に該当する事例が発生する可能性もある。そこで、これらの「相当の理由」が存在する場合には、事業者が当該算定根拠について明らかにする必要があるようにする規律とすべきと考えられる。

積極否認の特則の利用主体については、法第 25 条等により秘密保持義務が課されており、厳格な情報管理体制の構築が求められている適格消費者団体（法第 13 条第 4 項）及び特定適格消費者団体（消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続の特則に関する法律（平成 25 年法律第 96 号）第 65 条第 5 項）に限定することで事業者が明らかにした情報が不正に利用されることを防止し、よって事業者の情報の不正利用に関する懸念を払拭することが考えられる。また、実際にも「平均的な損害」の額及びその算定根拠には粗利益、原価、再販率などの情報が含まれており、当該内容を用いて立証活動を行うには相応の専門性と労力負担が求められるため、適格消費者団体及び特定適格消費者団体に利用主体を限定することが現実的であると考えられる。

さらに、適格消費者団体及び特定適格消費者団体が積極否認の特則により知った情報についてその目的外利用が禁止されることを明らかにすべきであるとともに、裁判実務においては、裁判記録の閲覧等制限の制度が適宜活用されるべきと考えられる。

なお、違約金条項に関する訴訟は消費者個人が訴訟当事者となる事例があることから、利用主体を限定すべきでないとの意見もあった。また、積極否認の特則は文書提出命令の特則と共に導入することにより機能するため、文書提出命令の特則についても同時に導入する必要があるとの意見もあった。さらに、訴訟構造が必ずしも同じではない中で特許法等と同様の制度を持ち込むことは難しいとの意見もあった。

(5) 将来の検討課題（報告書 16～17 頁）

「平均的な損害」に係る立証責任の負担を軽減するために、文書提出命令の特則及び「平均的な損害」の額の立証責任の転換等については、法第9条第1号に考慮要素を列挙することの効果、「平均的な損害」の説明に努める義務及び積極否認の特則の運用実態を踏まえて、それでも「平均的な損害」に係る負担の軽減が不十分であると判明した場合に、将来改めて検討することが考えられる。

また、文書提出命令の特則について導入を検討する際には、営業秘密が含まれている可能性のある文書を開示する義務を負うという性質に鑑み、特許法等と異なる部分があることを踏まえつつ秘密保持命令の導入等の営業秘密の保護に関しても改めて検討する必要があると考えられる。

さらに、「平均的な損害」を違約金の策定やその相当性判断の基準とすることの当否についても問題提起がされてきており、「平均的な損害」という概念自体から見直す必要についても意見があった。すなわち、消費者の多様なニーズに対応するために同じ商品・サービスについて複数の価格を設定する場合においては、違約金条項も含めた契約内容の全てが価格設定の要素となっており、必ずしも損害の発生を前提として違約金を定めていない商品・サービスも生じてきているところ、そのような場合には、まず当該商品・サービスの価格設定の在り方が考慮されるべきであり、「平均的な損害」の額との関係のみで違約金の規律を考えることは、新しい商品・サービスの提供や多様な価格設定を阻害するとの指摘や、「平均的な損害」に焦点を当てた議論は、事業者の経営形態や取引実態からかけ離れているとの指摘があり、さらには「平均的な損害」という基準の立て方自体を変えることで、現在生じている種々の問題を軽減できる可能性も考えられる。そこで、上記の各制度改正後の実務の状況や違約金条項についての在り方の提示の進捗状況も踏まえて、「平均的な損害」の概念を見直すことを将来的に検討課題とすることが考えられる。

3. 不当条項等について

(1) サルベージ条項（報告書 19～20 頁）

(2) 考えられる対応

事業者の損害賠償責任の範囲についてサルベージ条項が用いられる場合には、消費者の事業者に対する損害賠償責任の追及を抑制してしまい、法第 8 条の目的が大きく損なわれることとなりかねない点に不当性があると考え、事業者の損害賠償責任の範囲を軽過失の場合に一部免除する旨の契約条項は、これを明示的に定めなければ効力を有さない（サルベージ条項によっては同様の効果を生じない）こととする規定を設けることが考えられる。

その際、事業者が何を明示的に定めれば良いのか明確化する必要があるが、例えば、事業者が、軽過失の場合に損害賠償の限度額を定めるのであれば、明示的に、「当社の損害賠償責任は、当社に故意又は重大な過失がある場合を除き、顧客から受領した本サービスの手数料の総額を上限とする。」等の契約条項とすることが求められると考えられる。

ただし、サルベージ条項の問題は理論的には事業者の損害賠償責任の一部免除に関わる場合に限定されないことには留意する必要があり、「法律上許される限り」という留保文言は契約内容の不透明さという点で非常に問題があり、法第 3 条第 1 項第 1 号との関係で問題があること等を逐条解説等で示すことも必要と考えられる。また、事業者の損害賠償責任の一部免除条項以外のサルベージ条項についても規律を設ける必要があるかについては、具体的に問題ある使用事例が相当程度確認された際に検討課題とすることが適切と考えられる。

なお、ある責任制限について判例や学説による評価が定まっていないときや、国際的に展開するサービスにおいて各国の判例や学説などの状況が把握し切れない場合などに万一紛争が生じたときには、裁判所の判断に従うことをあらかじめ明記し、ある条項や規約の一部が裁判等で無効となっても、それ以外の部分は有効性が維持されることを確認するような条項については不当性があるとはいえないという意見もあった。また、「法律上許される限り」という留保文言は、法第 3 条第 1 項第 1 号との関係においても、これを使用したことのみをもって直ちに問題があるものではないという意見もあった。

(2) 所有権等を放棄するものとみなす条項（報告書 20～21 頁）

(2) 考えられる対応

法第 10 条の第 1 要件の「法令中の公の秩序に関しない規定」（任意規定）には明文の規定のみならず一般的な法理等も含まれることを踏まえ、平成 28 年の法改正により、「消費者の不作为をもって当該消費者が新たな消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示をしたものとみなす条項」が例示されたが、所有権等を放棄するものとみなす条項についても、権利の放棄は権利者の意思によるという私法の明文の規定によらない一般的な法理と抵触する場面が見られることを踏まえ、法第 10 条の第 1 要件に例示することが考えられる。

契約条項の使用例を踏まえると、例示すべき権利については、擬制の対象となる権利の中核的なものは所有権と考えられることから、消費者の所有権に係るものとするのが考えられる。また、みなされる消費者の行為については、権利放棄意思の前提事実が消費者の作為とも不作为とも解釈できる例が見られることから、法第 10 条の第 1 要件の例示はそのいずれかに限定すべきでないと考えられる。

また、所有権等を放棄するものとみなす条項には、所有権以外の権利についても放棄の対象とする使用例が見られるところ、これらも法第 10 条の第 1 要件を満たすことを逐条解説等によって明らかにする必要があると考えられる。また、所有権等を放棄するものとみなす条項であっても法第 10 条の第 2 要件の適用等により不当性が否定される場合として、例えば、明示的な作為をもって意思表示が推定されるような場合や、然るべき手続や段階・期間などを経ている場合、あるいは消費者の保護の必要性がある場合などについても、逐条解説等で一定の考え方を示すことにより、事業者及び消費者の予見可能性を高めることも考えられる。もっとも、所有権等を放棄するものとみなす条項には、法律上事業者に動産類の処分が認められている場合について同様の規定を行う例が考えられるところ、このような場合は法律に基づき動産類の処分が有効に行われるのであって、契約条項の効力が問題とされなければならない場面ではないと考えられる。

なお、法第 10 条の第 1 要件の例示について、これが不当条項の例示であることを踏まえ、不当性が高い契約条項を例示するものであると考えるのであれば、例示に際しては「法令に基づく場合を除き」等の要件を設けるべきとの意見もあった。

(3) 消費者の解除権の行使を制限する条項（報告書 22～23 頁）

(2) 考えられる対応

少なくとも、契約条項の定めのみをもって、消費者の解除権の行使を制限するものと評価できる契約条項が存するのであれば、このような契約条項について消費者契約法上の不当条項規制によって対応すべきと考えられる。もっとも、これらは常に無効とすべきものではないことを踏まえて、法第 10 条の第 1 要件の例示とすることが考えられる。

具体的には、解除に伴う手続に必要な範囲を超えて、消費者に労力又は費用をかけさせる方法に制限する条項とし、さらに、その範囲の判断を画するため、「本人確認その他の解除に係る手続に通常必要な範囲」等として、必要な範囲の典型例を具体的に示すことが考えられる。また、これに加えて、当該消費者契約の締結の際に必要とされた手続等と比して、消費者の労力又は費用を加重することを要素とすることも考えられる。

法第 10 条の第 1 要件に例示すべきものとしては、任意規定と乖離しているというだけでなく、不当性が認められる相応の蓋然性があるものとするべきと考えられるが、他方、例示部分を除いた法第 10 条の第 1 要件としては、任意規定との乖離、すなわち「法令中の公の秩序に関しない規定の適用による場合に比して消費者の権利を制限し、又は消費者の義務を加重する消費者契約の条項」であれば要件該当性が認められると考えられるため、この点については逐条解説等で明確にすべきと考えられる。

なお、法第 10 条の第 1 要件の例示に際しては、正常な事業活動で用いられる契約条項が無効とならないように留意する必要があるという意見がある一方で、そのような考慮は法第 10 条の第 2 要件によってなされるべきものであるという意見もあった。また、「本人確認」を必要な範囲の典型例として示すと、契約の種類により本来厳格な本人確認が必要ないと思われる場合であっても、個人情報提供を受けなければ契約の解除に応じない等として悪用される恐れがあるとの意見や、法第 10 条の第 1 要件の例示について、これが不当条項の例示であることを踏まえ、不当性が高い契約条項を例示するものであると考えるのであれば、例示に際しては「法令に基づく場合を除き」等の要件を設けるべきとの意見もあった。さらに、消費者が解除権を容易に行使できないという不当性を生じさせるのは解除手続における事業者側の体制や運用の問題であって、契約の条項の問題ではないため、法第 10 条の第 1 要件の例示として掲げるべきではないという意見や、解除権の行使を制限する条項を法第 10 条の第 1 要件の例示として掲げることは消極的であるが、仮に掲げるとしても、例示の内容は、事業者が実質的に解除を妨げていると評価され得るものとするべきであり、そのような観点から、例えば、消費者の解除権の行使を事業者の受理その他の事業者の行為に係らしめる条項とすべきとの意見もあった。

(4) 消費者の解除権に関する努力義務（報告書 23～24 頁）

(2) 考えられる対応

上記のような問題は、事業者が消費者の解除権の行使のために必要な情報を、消費者が解除権を行使する時点において十分に提供できていないために生じている場合が多いと考えられる。この点、法第3条第1項第2号によって事業者に求められる情報提供の努力義務はあくまでも勧誘時のものであるが、事業者側から見れば、契約の締結の際に一番大きなエネルギーが割かれるところ、消費者側から見れば、契約の締結の際には契約への期待があるため大きな負担が生じない一方で、契約を解除する際には大きな負担が生じることから、解除に関する情報提供は契約締結時だけでなく、消費者が契約を解除する際にこそより丁寧になされる必要があると考えられ、これを努力義務とする規定を設けることが考えられる。

また、単に消費者の解除権の行使のために必要な情報の提供にとどまらず、例えばサポート体制の構築に見られるような、消費者による解除権の行使が円滑に行われるための配慮も有益と考えられるところ、消費者が解除権の行使を円滑に行える様々な手法による配慮を含めて努力義務の内容とすることが考えられる。

なお、上記のような運用の原因は、事業者が消費者の解除権の行使を意図的に妨げていることに原因がある可能性もあるところ、これに対しては法的義務及び当該義務違反への制裁により対処することが適切であるという意見もあった。他方で、これが行為規制の規定を持たない消費者契約法で対処すべき問題であるか否かは慎重な検討を要するという意見も見られた。

(5) 将来の検討課題（報告書 24 頁）

以上の論点のほか、本検討会では第三者が消費者取引に介入する契約条項についてもその不当性について議論が行われた。同条項については、使用される場面が限定的であることを踏まえると、現時点においては一定の対応を採ることとはされなかったが、将来の検討課題として引き続きその実態を注視することが考えられる。

4. 消費者契約の条項の開示について

(1) 定型約款の表示請求に係る情報提供の努力義務（報告書 25～26 頁）

(2) 考えられる対応

事業者は、消費者契約の条項として定型約款を使用するときは、消費者契約の締結について勧誘をするに際し、定型約款の表示請求権の存在及び行使方法についての必要な情報を提供することを努力義務として定めることが考えられる。

もっとも、定型約款を使用する事業者の多くは、消費者が定型約款の内容を容易に知ることができるようにするための措置を講じているものと考えられ、この場合には、別途、定型約款の表示請求権についての情報提供を行う必要はないと考えられる。そこで、事業者が上記の措置を講じている場合には、定型約款の表示請求権に係る努力義務を負わない旨を明らかにすることが考えられる。

なお、急速に進化したデジタル技術を活用することができる現代の取引環境においては、定型約款の内容を容易に知り得る状態に置くようにすることを原則とすることに支障はなく、このことは法第3条第1項第2号の解釈に含まれていることを逐条解説等で明らかにすべきとの意見もあった。

(2) 適格消費者団体の契約条項の開示請求（報告書 26 頁）

(2) 考えられる対応

事業者が不特定かつ多数の消費者との間で不当条項を含む消費者契約を締結している疑いがあると客観的な事情に照らして認められる場合には、適格消費者団体は、どのような不当条項の疑いがあるのか、またそれに関係し得る条項・内容としてどのようなものが考えられるのか等の開示を求める趣旨を示して、当該事業者に対し、当該事業者が不特定かつ多数の消費者との間で使用している契約条項¹の開示等を求めることができる仕組みを設けることが考えられる。消費者契約の条項の適正化という観点からすると、消費者団体と事業者が協働してより良い契約条項を作っていくよう促すことが重要であり、そのためにも、適格消費者団体が契約条項の開示を請求することができるようにすることが有益である。

もっとも、事業者に不合理な負担が生じることを避けるため、事業者が不特定かつ多数の消費者との間で使用している契約条項の内容を消費者が容易に知ることができる状態に置く措置を講じている場合には、適格消費者団体は開示を求めることができない旨を明らかにすることが考えられる。

5. 消費者契約の内容に係る情報提供の努力義務における考慮要素について (報告書 27～28 頁)

2. 考えられる対応

消費者の「年齢」が同じであっても、理解の程度は個々の消費者によって異なるものであり、「年齢」のみで一律の対応をすることは適切ではない。もっとも、消費者が若年者である又は高齢者であるという意味で、消費者の「年齢」は理解の不十分さを伺わせる一つの手掛かりになるものと考えられる。また、消費者の「年齢」は、消費者の「知識及び経験」と比べると、取引の態様によっては事業者が容易に知ることができることから、消費者の「年齢」を考慮要素とすることで、個々の消費者の理解に応じた丁寧な情報提供が、より多くの取引において行われるようになることが期待できる。

消費者の「年齢」、「知識及び経験」は個々の消費者に関する事情であり、事業者が知っているとは限らないが、事業者はこれらの要素を知ることができた場合には考慮した上で情報提供を行うことが期待されており、これらの要素を積極的に調査することまで求めるものではないことを明らかにすることが考えられる。また、これらの要素は消費者の理解の不十分さを伺わせる手掛かりであるから、これらの要素を総合的に考慮し、消費者の理解に応じた情報提供を行うべきであり、「年齢」だけで画一的な対応をすべきではない旨も明らかにすることが考えられる。

他方、消費者の「生活の状況」及び「財産の状況」については、一般的には消費者の理解の程度との関連性が低いため、考慮要素とはしないことが考えられる。

以上を踏まえ、法第3条第1項第2号については、事業者が知ることができた個々の消費者の年齢、知識及び経験を総合的に考慮した上で情報を提供すべきである旨を明らかにすることが考えられる。

なお、世界的に見ても年齢を問うことに対して制限的であるべきとの傾向がある中で、消費者の年齢を考慮要素とすることにより積極的に消費者の年齢を確認する口実となり、ひいては年齢による差別のきっかけとなり得る懸念があることや、知識・経験に加えて新たに年齢を考慮要素とすることにより年齢による画一的な対応を促すことになりかねないとの意見があった。