

「消費者契約に関する検討会報告書」に関する意見募集の結果について

1. 意見募集対象

別紙参照

2. 意見募集期間及び意見提出方法

(1) 意見募集期間

令和3年9月21日(火)から同年10月21日(木)まで(必着)

(2) 意見提出方法

インターネット(電子政府の総合窓口(e-Gov)意見提出フォーム)、
電子メール、郵送

3. 意見募集の結果

(1) 意見提出者数

提出者数 2,398名

(2) 寄せられた御意見の内容

別紙のとおり。

※取りまとめの便宜上、意見の内容のみの紹介とし、理由は省略させていただきます。また、同じ趣旨のものは適宜集約し、重複する御意見、本件に直接関係しない御意見、個人の特定につながるおそれのある御意見、誹謗中傷に当たる御意見等につきましては、記載しておりません。

4. 今後の予定

御提出いただいた御意見・情報につきましては、消費者庁において、分析、検討を加えた上で、立法化作業の際の参考資料として役立てたいと考えております。

1 消費者の取消権

(1) 困惑類型の脱法防止規定

NO	意見の内容
1	「困惑類型の脱法防止規定」を設けることに賛成します。(同一意見4件)
2	規定の制定について賛成します。
3	新しい取消権の新設は、よいことだと思う。
4	消費者契約法第4条第3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)の4つの各号と実質的の同程度の不当性を有する行為について、「脱法防止規定」を設けることに賛成いたします。
5	①強迫類似型(第1号、第2号、第7号、第8号)に受け皿規定を設けることに賛成します。 ②つけ込み困惑型(第3号、第4号、第5号)についても受け皿規定が必要です。
6	消費者契約法(以下「法」という。)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)の各号と実質的に同程度の不当性を有する行為の受け皿となる脱法防止規定を設けることに賛成する。 加えて、同項各号のうち、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)についても、同様に受け皿となる脱法防止規定を設けるべきである。
7	困惑類型につき脱法防止規定を設けることに賛成する。なお、脱法防止規定については、法第4条第3項第3号ないし第5号についても規定を設けることにより、困惑類型すべてに脱法防止規定を設けるべきである。
8	困惑類型の脱法防止規定を設けることについて賛成します。また、脱法防止のための受皿規定は、消費者被害防止や救済のための包括的な規定としてください。
9	困惑類型の脱法防止規定を設けることに賛成します。今後は、今回受皿規定の対象とされた4つの類型以外についても、より包括的な脱法防止規定を検討してください。
10	困惑類型の脱法防止規定を設けることについて賛成します。 ただし、脱法防止規定は、法第4条第3項第1号、第2号、第7号及び第8号の4つの各号に規定される類型には限定するのではなく、つけ込み型の困惑類型として分類されている法第4条第3項第3号から第6号までについても、受け皿となる脱法防止規定を同様に設けるべきです。(同一意見18件)
11	困惑類型の脱法防止規定を設けることについて賛成します。 ただし、脱法防止規定は、法第4条第3項第1号、第2号、第7号及び第8号の4つの各号に規定される類型には限定するのではなく、つけ込み型の困惑類型として分類されている法第4条第3項第3号から第6号までについても、受け皿となる脱法防止規定を同様に設けるとよいかと思えます。
12	困惑類型の脱法防止規定を設けることに賛成します。 ただし、脱法防止規定は、法第4条第3項各号のうち、第1号、第2号、第7号及び第8号の4つの各号に規定される類型には限定するのではなく、不安をあおる心理状態や行為の感情の不当な利用(法第4条第3項第3号から第6号まで)に関する受け皿となる脱法防止規定を同様に設けるべきかと思えます。
13	困惑類型の脱法防止規定を設けることに賛成するが、法第4条第3項第1号、第2号、第7号及び第8号に規定される類型に限定するのではなく、同条項第3号から第6号も対象とすべきである。
14	困惑類型の脱法防止規定を設ける今回の提案について賛成します。 ただし、つけ込み型の困惑類型である法第4条第3項第3号から第6号までについても、受け皿となる脱法防止規定を設けるべきです。
15	「困惑型の脱法防止規定」を設けることに賛成します。 脱法防止規定は、法4条第3項第1号、第2号、第7号及び第8号に限定して脱法防止規定を設けるとなっていますが、第4条第3項3号、4号、5号、6号についても、受け皿となる脱法防止規定を設けることを要望します。
16	脱法防止規定を設ける提案には賛成するが、消費者契約法(以下「法」という。)第4条第3項第3号から第6号までの脱法防止規定も必要である。
17	(1) 困惑類型の脱法防止規定を設けることについては、広く不当な勧誘行為による被害の救済に資するものであり賛成する。 (2) ただし、報告書で提示されている脱法防止規定は、法4条3項1号、2号、7号及び8号の4つの各号に限定されているところ、つけ込み型の困惑類型である同項3号から6号についても、例えば、4号では恋愛感情につけ込む商法において、契約をすれば、より勧誘者との関係が良くなるかのように告げる勧誘がなされた場合に適用があるかどうか、文言だけでは必ずしも明らかではないなど、受け皿となる規定の必要性に変わりはない。 したがって、4条3項各号の全体について脱法防止ないし受け皿となる規定が検討されるべきである。
18	ア 受皿規定の創設について ア) 不退去(1号)、退去妨害(2号)の受皿規定を創設することについて、賛成する。 イ) 契約前の義務実施(7号)、契約前活動の損失補償請求(8号)の受皿規定を創設することについて、賛成する。 ウ) 創設する受皿規定の中に具体例を例示列挙する必要はないと考える。仮に1号および2号または7号および8号の他に例示すべきまたは例示に適する類似の困惑惹起行為があるのであれば、それらについては独立した取消要件として新設したうえで、それをもカバーする受皿規定を設けるべきである。 エ) 創設する受皿規定の取消要件の中に「不当性」という抽象的な評価要件を規律することについて、反対する。 イ 靈感等による知見を用いた告知(6号)を上記アの受皿規定の対象にしないことについて賛成する。 ウ 経験の不足による不安をあおる告知(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(4号)、判断力の低下による不安をあおる告知(5号)を上記アの受皿規定の対象にしないことについて賛成する。3号・4号・5号については、上記アの受皿規定とは別に受皿規定を創設すべきである。 エ 上記アの受皿規定の要件の明確性の程度について 受皿規定としての機能を失うことのない範囲で、できる限り具体的で明確な要件とすべきである。

19	脱法防止規定を設ける提案には賛成である。ただし、消費者契約法4条3項3号から5号の脱法防止規定を設けないことには反対である。消費者契約法4条3項3号から5号についても脱法防止規定を設けるべきである。さらに一歩進んで、不当勧誘全体についての包括的な取消規定を可及的かつ速やかに導入すべきである。
20	法第4条第3項第1号、第2号、第7号及び第8号の4つの各号に規定される類型について、取消しが可能となる不当行為の受け皿規定ないし潜脱防止のための規定を設けるという方向性について賛成する。また、これに加えて、事業者が、消費者の判断力や知識・経験の不足、心理的な圧迫・従属状態、経済的窮迫状態など、消費者が当該契約を締結するか否かについて合理的な判断を行うことができないような状況を利用して、不必要な契約を締結させた場合には、対価的均衡を著しく欠くとまで言えなくても、消費者が当該契約について取消しをすることができる旨の包括的なつけ込み勧誘に関する規定を設けるべきである。
21	困惑類型の脱法防止規定を設けることについて強く賛成する。ただし、今回の提案では対象から除外されている法第4条第3項第3号から第6号までについても、脱法防止規定を設けるべきである。特に、第4号については、受け皿となる脱法防止規定を同様に設けるべきである。
22	そもそも「脱法防止規定」という位置づけが疑問である。細分化されすぎている困惑型取消権の規定につき、これを統合するような受け皿となる規定（不当条項規制における10条のような規定）を設けるべきである。
23	法のすき間による消費者被害を防止・救済を進めるために、消費者契約法第4条第3項全体を包括する脱法防止の受け皿規定を求めます。（同一意見1件）
24	反対です。
25	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」を捉えるについて、何ををもって威迫と評価されるか、何ををもって執拗と評価されるかについて、具体的でないため反対である。
26	「これらと同等の不当性が認められる行為」とありますが、具体的にどのような行為が該当するのかが明確ではなく、事業者の予測可能性を奪い、事業活動に対する萎縮効果をもたらすため反対です。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」を捉えるについて、何ををもって威迫と評価されるか、何ををもって執拗と評価されるかについて、具体的でないため反対です。（同一意見2,069件）
27	「これらと同等の不当性が認められる行為」とあるが、具体的にどのような行為が該当するのかが明確ではなく、事業者の予測可能性を奪い、事業活動に対する萎縮効果をもたらすため反対である。また、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」を捉えるについて、何ををもって威迫と評価されるか、何ををもって執拗と評価されるかについて、具体的でないため反対である。（同一意見40件）
28	一般的に、葬儀事業者を一括りにして、包括的な脱法防止規定を設けることは、健全で正当な葬儀事業者の予測可能性を奪い、必要以上に事業活動に対する萎縮効果をもたらすもので反対である。ただし、冠婚葬祭互助会を運営する葬儀事業者と専らインターネットで勧誘を行う葬儀事業者との、一般消費者との取引関係の相違の観点等から、一般消費者の保護のため、専らインターネットで勧誘を行う葬儀事業者によるつけ込み型の不当な広告表示等への規制を強化することは必要と考える。
29	「経験の不足による不安をおおる告知」とありますが、消費者が日常生活の上で経験することが少ない葬儀などの場合、さまざまな方法で前もっていろいろな情報を仕入れていると思います。但しそうしてもその地域での特性など知り得なかったことも多く、そのため葬儀の施行で必要とされる商品やサービスの説明を行った場合、その説明などが自身の知識などが無い場合「不安をおおる告知」ととられる可能性があり円滑な取引が出来なくなることが考えられ反対いたします。（同一意見1件）
30	「経験の不足による不安をおおる告知」とあるが、判断力が低下している状況かどうかは外面でわかるものではなく、実際に相対してやり取りをしても判断ができない。また消費者が自らの状態を理解しているかどうかもわからないという状況も考えられます。事業者としてはどうすることも出来ない状況であり、これをもって取り消しを認めることに関して反対いたします。
31	本当は契約を締結したくないと考えている一般的・平均的な消費者という箇所に関してどのような状況でそうなるのか、そのような人をどう判断するのかがわからないので反対です。
32	事業者は消費者を勧誘することは正常な活動であり、過剰な措置は事業者の活動機会の減少に繋がる。
33	立法化作業にあたっては、産業界の意見をよく聴いた上で、健全な事業活動に萎縮効果をもたらさないよう慎重な検討をすべきである。
34	(2)の考えられる対応を条文化する場合、事業者にとって予測可能性のある規定にしていきたい。
35	「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」し、困惑類型の脱法防止規定を設けることが考えられるとありますが、この類型には、法第4条第3項各号と同等の不当性を有するわけではない、通常の営業活動に当たるものも幅広く含まれる可能性があります。法制化に際しましては、通常の営業活動に影響を及ぼさないよう脅迫類似型と言えるような事業者の著しく不当な行為のみを対象とすることや、どのような行為をしたときに取消が行われうるのかが明確にわかるような条文にさせていただきますようお願い申し上げます。
36	当協会がかねて主張しているとおり、悪質な事業者から消費者・生活者を保護することは当然のことであり、異論はありません。しかしながら、今回の報告書で示された考え方は、消費者に取消権が発生することとなる行為の外延が曖昧で、拡大解釈の余地が相当程度残ることを懸念します。不退去（第1号）、退去妨害（第2号）、契約前の義務実施（第7号）、契約前活動の損失補償請求（第8号）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については、その対象行為を明確にするよう求めます。具体的にどのような行為が「実質的に同程度の不当性を有する行為」なのか明確にしなければ現場は混乱し、消費者・事業者の双方に不利益が生じます。受皿規定を設けて執拗な勧誘行為を捉えることについては、その対象行為をより具体的かつ明確にするよう求めます。具体的にどのような行為が「執拗な勧誘行為」なのか明確にしなければ現場は混乱し、事業者の経済活動の委縮を招き、事業の維持・発展を阻害することになります。今後の法制度の検討に際しては、通常行われている何ら問題のない勧誘行為が規定の対象とならないよう、「実質的に同程度の不当性を有する行為」「執拗な勧誘行為」の対象とする勧誘行為を明確にするよう求めます。
37	本規定については、法第4条第3項第1号、第2号、第7号、第8号と実質的に同程度の不当性を有する行為について規律するとの趣旨に鑑み、法文において、各号と同等の不当性が認められる事業者の行為を具体的かつ明確に定めていただき、かつ、その意義を逐条解説等で分かりやすく示していただきたいと存じます。
38	不当性が認められる行為が不明確で事業活動に対する萎縮効果をもたらすため反対。
39	事業者の威迫による言動や偽計を用いた言動、執拗な勧誘行為を捉える
40	事業者は消費者を勧誘することは正常な活動であり、過剰な措置は事業者の活動機会の減少に繋がる。
41	本当は契約を締結したくないと考えている一般的・平均的な消費者という箇所に関してどのような状況でそうなるのか、そのような人をどう判断するのかがわからないので反対です。
42	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」を捉えるについて、何ををもって威迫と評価されるか、何ををもって執拗と評価されるかについて、具体的でないため反対である。（同一意見10件）

43	「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」について、何を以て威迫と判断するか、何を以て執拗と評価するかが具体的にないため反対。
44	「これらと同等の不当性が認められる行為」とありますが、どの様な行為が該当するか明確でなく事業活動が極めて萎縮すると考える為反対です。事業者の「威迫による（威迫を用いた）言動」どこまで何を威迫と評価されるかが示されていない為反対です。
45	「執拗な勧誘行為」の評価が困難であり営業を委縮せざるを得ない可能性が高い。
46	「これらと同等の不当性が認められる行為」との記載、具体的などのような行為なのか、明確ではなく、商行為の判断が困難になることにより反対である。善意ある行為もしかねることが想像される。
47	「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。」とあるが、正当な理由とは具体的にどのようなものがあるかが明記されておらず、報告書にも記載されていたように線引きの難しさが課題として残っているように思う。
48	「一般的・平均的な消費者」とありますが、何を以て一般的・平均的といっているのかが明確ではなく、消費者一方に漠然とした水準を設けることは不当であるため反対です。「心理的な負担をかける行為」についての基準が曖昧であり、それに対し不当性の「実質的な根拠」と定める事に反対です。
49	「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。」この「本当は契約を締結したくない」の「本当は」とはどういう意味なのか？ 「日本人」と人括りにするのは申し訳ないが、優しい民族だと思う。であるからセールスで熱弁されれば契約しないと申し訳ないという気持ちになるものである。身の上話でもされようものなら契約拒否をするのは困難である。断る自由や時間はあっても断れない日本人はいるものだ。しかしそれも人生経験ではないのか？ 「結局、契約を締結してしまう」の「結局」の意味も分からない。それは優柔不断な性格を治そうという話であって、「結局、契約」はその優柔不断のせいであり、いつ契約するかはその人のアイデンティティでもあるから尊重すべきではないのか？「一般的・平均的な消費者」とはどういう意味か？ 日本人の民族性を考えれば、日本人全員が「一般的・平均的な消費者」に当てはまる。訪日観光の3つの価値（案）PDF - 国土交通省 ここで日本人のイメージが書いてある。 「無口で、面白みがない。閉鎖的・画一的で融通が利かない。」確かにその通りであるが、むしろそれで良い。 しかしこの国民性なのだから明確に断るのは無理である。つまり契約を迫る側の問題ではなく、消費者側の問題（日本人の国民性の問題）である。
50	一般的に、葬儀事業者を一括りにして、包括的な脱法防止規定を設けることは、健全で正当な葬儀事業者の予測可能性を奪い、必要以上に事業活動に対する萎縮効果をもたらすもので反対である。ただし、冠婚葬祭互助会を運営する葬儀事業者と専らインターネットで勧誘を行う葬儀事業者との、一般消費者との取引関係の相違の観点等から、一般消費者の保護のため、専らインターネットで勧誘を行う葬儀事業者によるつけ込み型の不当な広告表示等への規制を強化することは必要と考える。
51	「靈感等によるものは、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基本4規定と共通するものの、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」という意見が挙げられていますが、「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」ものであっても契約を締結したいと思わせるようにするものに変わりありませんから、何らかの形で脱法防止規定に入れるべきです。 「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」については、要件を明確にしつつ、明確に挙げられていない要件でも規制の対象になるよう抽象的な文言でカバーすることも検討してください。

(2) 消費者の心理状態に着目した規定

NO	意見の内容
1	本提案に賛成する。(同一意見1件)
2	規定を導入することはできる。
3	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に賛成します。
4	消費者の心理状態に着目した規定を設けることに賛成するとともに、改正法案の策定においては可能な限り包括的な規定とすることを求めます。(同一意見1件)
5	正常な商習慣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て、一般的な消費者であれば契約しない判断を妨げられることとなる状況を作成し、消費者の意思決定が歪められた場合に、消費者に取消権を設ける規定に賛成します。
6	事業者の不当な働きかけによって、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に賛成する。
7	「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」に、賛成です。 「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」にも賛成です。 「高揚感をあおる行為は、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」については通常の営業活動と高揚感をあおる行為を明確に分けることで対応すべきです。 「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」に賛成です。
8	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成し、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に賛成する。
9	消費者の心理状態に着目した規定を設けることに賛成する。なお、規定については、例えば報告書に記載されているような、包括的な規定とすべきである。
10	消費者の心理状態に着目した規定を設けることに賛成します。また、その規定は消費者被害防止や救済のための包括的なものとしてください。(同一意見1件)
11	消費者が正常な判断ができる心理状態ではない中で契約した契約については、契約を取り消すことを可能とする内容については、至極その通りである一方、取り消すべきと判断する過程においては十分に個別具体的な例を想定して対応すべきである。 消費者の判断力の状態に着目した契約取り消しについても同様に考えます。
12	消費者が慎重に検討する機会を奪う勧誘手法を用いることによって消費者の意思決定が歪められた場合に消費者の契約取消権を新設した事を高く、評価すると共に、高揚感や期待を煽る行為についても取消し要件に加えていただきたい。
13	事業者による不当な消費者の心理状態（状況的脆弱性）への働きかけによって、消費者の意思決定が歪められる場合における消費者の取消権を設けることに賛成する。 ただし、その規定を設ける際に、過度に要件が狭められないようにすべきと考える。(同一意見1件)
14	事業者の不当な働きかけによって、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に賛成します。 法文化にあたっては、過度に要件が狭められることなく、十分な被害救済が可能な規定が必要と考えます。

15	消費者の心理状態に着目した規定を設けることに賛成します。 ただし、法文化にあたっては、過度に要件が狭められることなく、十分に被害救済が可能となるような規定とすることを求めます。
16	事業者の不当な働きかけによって、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に賛成します。 法文化にあたっては、過度に要件が狭められることなく、十分な被害救済が可能な規定が必要と考えます。
17	事業者の不当な働きかけによって、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に賛成する。 なお、法文化にあたっては、具体例に挙げられた勧誘手法により消費者が慎重に検討する機会を奪う行為があった場合について、過度に要件が狭められることなく、十分に被害救済が可能な形とするべきである。 また、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についても対象となることを明らかにすべきである。(同一意見18件)
18	事業者の不当な働きかけによって、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に賛成します。 なお、法文化にあたっては、過度に要件が狭められることなく、十分に被害救済が可能な形とするべきです。 また、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についても対象となることを明らかにするとよいと考えます。
19	事業者が、正常な商慣行に照らして、不当に消費者に対して働きかけることにより、適切な判断をすることができない状況を作り出し、意思決定が歪められた場合の取消権を設けることに賛成です。また、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についても対象となることを明らかにする必要があると思います。
20	(1) 事業者の不当な働きかけによって、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に賛成する。 (2) ただし、過度に行為を細分化したり、要件を限定することによって、実質的に消費者が慎重に検討する機会を奪う不当な行為について取消しの対象から外れることのないように留意し、少なくとも報告書において具体例として挙げられた、①消費者の検討時間を制限して焦らせたり、②広告とは異なる内容の勧誘を行って不意を突いたり、③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、あるいは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があった場合については、取消しの対象となることが明らかな規定とするべきである。 (3) また、必ずしも要件には該当しないものの、実質的には消費者の意思決定を歪めさせるものといえる不当な行為による被害につき広く救済できるよう、法4条3項の困惑類型と同様に、脱法防止ないし受け皿規定を設けることも検討されるべきである。
21	ア 不当に消費者の判断の前提となる環境に働きかける行為により消費者の意思決定がゆがめられた場合の取消権の創設 賛成する。 なお、消費者契約法には裁判外の紛争解決においても機能する具体的な解決指針としての役割があることを考えれば、取消要件は具体的の方がよいと考える。例えば、次のような取消要件を規律してはいかがだろうか。 ア) 事業者が消費者の検討時間を不当に制限したことにより消費者の判断がゆがめられたこと イ) 事業者が消費者を不当に長時間拘束したことにより消費者の判断がゆがめられたこと ウ) 事業者が、広告を見た消費者に対し、重要部分において広告とは異なる勧誘を不当に行ったこと エ) 事業者が、広告を見た消費者に対し、広告内容の全部または一部を打ち消す趣旨の勧誘を行ったこと オ) 事業者が、消費者に対し、複数の契約条件を示し、かつ、助言することなく消費者に選択させることによって、消費者の選択の自由を不当に侵害したこと また、現行の取消要件の一部について、次のとおり規律や解釈を修正してはいかがだろうか。 カ) 消費者契約法第4条第1項第2号の解釈のうち「将来において消費者が財産上の利得を得るか否かを見通すことが契約の性質上そもそも困難である事項(当該消費者契約の目的となるものに関し、将来における変動が不確実な事項)について事業者が断定的判断を提供した場合につき、取消しの対象とする旨を規定している。典型的には、保険、証券取引、先物取引、不動産取引、連鎖販売取引の分野における契約が問題となり得る。」という部分を修正し、財産上の利得を得るか否かに限らず、商品や役務の効用・効果についても対象となり得るようにする。 キ) 消費者契約法第4条第3項第3号本文を、「当該消費者が、次に掲げる事項に対する願望の実現に不安または期待を抱いていることを知りながら、その不安または期待に乗じて、裏付けとなる合理的な根拠がある場合その他の正当な理由がある場合でないのに、物品、権利、役務その他の当該消費者契約の目的となるものが当該願望を実現するために効果がある旨を告げること。」のように修正する。 イ 正常な商慣習に照らして不当であることの評価要件について ア) 正常な商慣習について 正常な商慣習という要件を設定する際には、裁判外の紛争解決においてもその具体的な解決指針として機能することを目指しつつ、同時に正常な商慣習を認めがたいまたは正常な商慣習といえるほど成熟していない取引分野にも対応することができるように規律すべきである。 イ) 評価要件について 裁判外の紛争解決においてもその具体的な解決指針として機能することを考えれば、取消要件に該当する行為が直ちに不当であり、評価要件を規律することは可能であれば避けたいところである。検討会においては、具体的指針要請と正常な事業活動に対する悪影響を防止する要請とのバランスを考慮しながら、引き続き取消要件の規律あるいは文言について検討されるよう希望する。 ウ 「組み立てられた一連の行為を総合的に捉える」について 意見を保留する。
22	本取消権の対象となりうる事業者の行為については、具体例を逐条解説等で示すべきである。
23	事業者の行為について、正当な理由がある場合は適用除外とする規定を置く場合、当該事由があることの立証責任は事業者が負担すべきである。
24	私は、最近、眼科医院で緑内障の一種と診断され、失明を示唆される状況の中、手術日が医師主導で決められました。その後、他の医療機関でのセカンドオピニオンにより、病名は同じでしたが、現時点で手術の必要は無いと診断されました。美容医療では、不意打ち的な勧誘により、不必要で高額な施術がされる事例が多数あることは承知していましたが、自分のことになると家族への相談も思い浮かばず、専門家に病気を見つけていただいたという感謝の気持ちを抱き、医師の意見に従うことしか選択肢がない状況でした。このような場合は、誤認や困惑等の類型では捉えることができないように思い、広く消費者の心理状態に着目した消費者の取消権を設けることを要望いたします。
25	事業者の不当な働きかけによって、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に賛成します。 なお、法文化にあたっては、過度に要件が狭められることなく、十分に被害救済が可能な形とするべきです。 また、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についても対象となることを明らかにすべきです。
26	「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り出し、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」に賛成します。なお、法文化にあたっては、過度に要件を狭めることなく、例示された行為がいずれも対象となり、被害救済がはかられる規定とするべきです。 また、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についても取消の対象とすべきです。
27	①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り出し、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に賛成します。 ②高揚感をあおる行為も取消権の対象とすべきです。
28	消費者の心理状態に着目した規定を設けることに賛成するとともに、改正法案の策定においてはできるだけ包括的な規定とし、被害救済が十分に可能な形にしてください。

29	「消費者の心理状態に着目した規定」を設けることに賛成します。 要件については、生活に支障を及ぼす契約を緩和し、対価的に不均衡な契約等を含める規定にしてください。
30	事業者の不当な働きかけによって、消費者に意思決定がゆがめられた場合における取消権の設定に賛成します。法文化に当たっては、具体例に挙げられた勧誘手法により消費者が慎重に検討する機会を奪う行為があった場合に、過度に要件を狭めることなく、消費生活センターの聞き取りで十分に被害救済が可能な形とすべきと考えます。
31	事業者の不当な働きかけによって、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に賛成する。 また、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についても対象となることを明らかにすべきである。
32	事業者の不当な働きかけによって、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に賛成する。高揚感を煽ったり、利益になる旨を告げるにより意思決定が歪められる場合の取消権を設けるべきである。
33	報告書で示されている「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成し、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」には賛成である。
34	反対です。
35	「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」とありますが、何をもち正常な商慣習とするか明確にして頂きたいです。過去に問題とならなかった互助会契約は全て正常な商慣習と解されないのであれば反対です。「消費者が慎重に検討する機会を奪う行為」を規定するとありますが、葬儀や結婚式の契約は当該行為に該当しないことを確認できないのであれば反対です。(同一意見約2,070件)
36	消費者が慎重に検討する機会を奪う行為を規定するとありますが、葬儀や結婚式の契約は当該行為に該当しないことを確認できないのであれば反対です。(同一意見3件)
37	「消費者が慎重に検討する機会を奪う行為」を規定するとあるが、葬儀や結婚式の契約は当該行為に該当しないことを確認できないのであれば反対。
38	特に葬祭業におきましては、身近な人の死が起きてからの契約になりますので、後になって「あの時は正常な考え方が出来なかった」などと申し出されてしまえば解約できるようになってしまうのではないのでしょうか？
39	葬儀など緊急の場合、上記規定があると営業できません。(同一意見1件)
40	葬儀など緊急の場合、当規定は消費者にとってもデメリットがある。(同一意見1件)
41	互助会契約はすべて正常な商慣習と解されないのであれば反対。(同一意見2件)
42	冠婚葬祭が該当しないことを確認できないのであれば反対です。
43	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に葬儀や結婚式の契約相容れないので当該行為から除外規定を設けてもらいたい。
44	「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行為」の例として「消費者の検討時間を制限して焦らせる」となっており、契約する商品等の内容に関係なく一律に規定することには、反対である。
45	文章の前後に具体的な事例(これにも限界があるが)を提示したとしても、消費者の心理面を考慮するこのような表現では、例え正当な契約行為であったとしても、事後、全ての正当な契約が「心理面の負担」を理由に解除される可能性があるため反対です。心理面は本人にしか分からず、証明も反論もできない。
46	「悪質な事業者は」の箇所に関して、悪質な業者の定義について不明瞭であることや、悪質の前提で考えられている事に反対です。(同一意見1件)
47	消費者の意志決定が歪められたとありますが、事業者側が一方的に歪めているという前提となっていることについて反対です。(同一意見1件)
48	正常な営業活動ができなくなってしまうので消費者の心理状態に過剰に着目する規定には反対です。(同一意見1件)
49	「正常な商慣習にて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」とありますが、何をもち正常な商慣習とするのかを明確にして頂きたいです。今まで問題になっていなかった互助会契約を正常な商慣習とするなら反対です。(同一意見1件)
50	議論が極めて未熟な状態であることから、現時点での法改正は見送るべきである。拙速な立法化には強く反対する。
51	この論点については、議論が不十分であり法制化に賛成できない。事業者や事業者団体の意見もよく聴いて、さらなる検討と慎重な議論をしていただきたい。
52	この項目につきましては、法制化に当たっての要件設定の在り方まではコンセンサスに至らなかったと考えております。「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」を捉えること、そしてそうした行為の例として「消費者が慎重に検討する機会を奪う行為」が示されていますが、いずれもどのような行為を指すのか非常に不明確です。また、「正常な商慣習に照らし」とは、現に行われている商慣習であれば許容されるということではなく、ケース・バイ・ケースで判断されるものとの説明が事務局からあったと承知しています。さらには、「一連の行為を総合的に捉えるべき」ともございますので、どのような行為が取消要件を満たすか一層不明確となっており、通常の営業活動に支障が出る恐れがあると考えます。
53	「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」とありますが、具体的にどのような行為が取消要件を満たすのか不明確です。また、「一連の行為を総合的に捉える」ともありますが、どのような行為が取消要件に該当するのか不明確であり、事業者における判断の基準が示されていないことから、通常の営業活動に支障を及ぼす可能性があるため、一定の方向性を示すとしても消費者、事業者双方の意見を広く聴取したうえで慎重に議論を重ねるべきと考えます。
54	結婚式場におけるケースでは①新規接客において結婚式当日のイメージを想像することは、顧客の高揚感を共にする。衣裳の選定においても同じ。②シーズン中の大安・友引は埋まりやすい。顧客の希望に沿う為、早めの判断を促すことは大いにある。③衣裳において新作および人気ブランド等の人気商品には限りがある。顧客の要望を叶える(ブッキングを避ける)ため、成約を急ぐことは当然あり得る。(同一意見1件)
55	結婚式場におけるケースとして①新規接客(ブライダルフェア等)において即決を求めることは正常な行為と思われる。その際、一般的に「即決特典」を付与するケースが多く、加えて顧客からも明確な特典を要望されることが多い。また予約順が優先されるので、「今しか取れない。明日は予約が埋まっているかもしれない」等、成約を急ぐことは当然有る。②互助会の満期を持っている顧客であれば掛け金に加え、役務特典がある。一方で、利用施設が限定されることで「消費者が慎重に検討する機会を奪う行為」と規定されるリスクにつながる可能性はないか。
56	「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」とあるが、何をもち正常な商慣習とするか明確にしてもらいたい。過去に問題とならなかった互助会契約は全て正常な商慣習と解されないのであれば反対である。(同一意見43件)
57	「正常な商慣習」が不明なため明確化すべきで明確化できないなら反対です。 「消費者が慎重に検討する機会を奪う行為」を規定するとありますが、対象除外を考慮されているのか疑問を抱きます。
58	正常な商慣習を明確にして頂きたい。「消費者が慎重に検討する機会を奪う行為」を規定するとあるが、消費者は慎重に検討する時間は利用するまで、十分にある為反対です。
59	証券取引については、証券市場において一旦約定が成立した取引は、市場の公正性を確保する観点から取り消すことができないなどの特性に配慮する形で、金融商品取引法、金融サービス提供法といった特別の法律において、業者の不当な行為に起因した顧客の損害を回復するための措置が定められている。このような状況を勘案し、これら特別の法律の適用を受ける取引については、「正常な事業活動」であるとみなされる旨の解釈を示していただきたい。

60	葬儀における消費者（遺族）の心理状況は人それぞれであり、葬儀の契約時（打ち合わせ時）は、日程の確定（葬儀日時・火葬時間の予約等）後に、スケジュールに合わせ打ち合わせとなる。時間が限られた中での打ち合わせ（契約）が多い。葬儀の契約が「消費者が慎重に検討する機会を奪う行為」となるようであればこの規定に反対です。
61	文章の前後に具体的な事例（これにも限界があるが）を提示したとしても、消費者の心理面を考慮するこのような表現では、例え正当な契約行為であったとしても、事後、全ての正当な契約が「心理面の負担」を理由に解除される可能性があるため反対です。心理面は本人にしか分からず、証明も反論もできない。
62	消費者契約法の取消権ではなく、クーリング・オフの対象の拡大で対応するべきである。
63	本取消権の対象となりうる事業者の行為については、具体例を逐条解説等で示すべきである。

(3) 消費者の判断力に着目した規定

NO	意見の内容
1	規定の制定について賛成します。
2	判断力の著しく低下した消費者が対象となる新しい取消権を創設することは、よいことだと思う。
3	消費者の判断力に着目した規定を設けることに概ね賛成します。（同一意見2件）
4	消費者の判断力に着目し、消費者の取消権を認める規定を設けることに賛成します。
5	報告書（8～10頁）の抜粋（3）消費者の判断力の認識について4頁に、事業者が消費者の判断力の認識について、悪意又は善意であっても過失がある場合に限り取消することができる旨の規定とすべきであるとする意見に賛同し、その理由について意見を述べる。また、悪意又は重過失の立証責任が事業者にあるとする意見に賛同し、その理由について以下述べる。（理由は省略）
6	9ページ後段にある『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。』には大いに賛成する。
7	判断力の低下した消費者に取消権を措置することに賛成します。いわゆる「つけ込み型」勧誘の幅広い救済につながるよう、包括的な要件とすることを求めます。
8	消費者が正常な判断ができる心理状態ではない中で契約した契約については、契約を取り消すことを可能とする内容については、至極その通りである一方、取り消すべきと判断する過程においては十分に個別具体的な例を想定して対応すべきである。消費者の判断力の状態に着目した契約取り消しについても同様に考えます。
9	「消費者の判断力に着目した規定」を設けることに賛成します。ただし、事業者の認識については悪意又は過失を要件とすべきだと考えます。（同一意見1件）
10	消費者の判断力の低下に着目した規定を設ける方向性については賛成するが、生活に支障を及ぼす契約という要件は緩和するべきである。
11	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に賛成するが、当該消費者の生活に著しい支障を及ぼすことについては事業者の悪意又は過失を要件とすべきである。また、当該消費者の判断力に関する事業者の認識については要件とすべきではない。
12	消費者の判断力に着目した規定を設けることに賛成します。また、消費者の判断力に関する事業者の認識について、消費者保護の観点から要件としないことに賛成します。さらに、対象は生活に著しい支障を及ぼす契約に限定するのではなく、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という意見に賛成します。
13	消費者の判断力の低下に着目し、消費者の取消権を認める規定を設けることには賛成する。もっとも報告書で示された規定は、要件が過度に限定的であり、対象範囲が狭くなりすぎているため、①生活に支障を及ぼす契約という要件を緩和し、対価的に不均衡な契約や消費者が告知した目的に合致しない契約などを含める、あるいは②主観的要件に過失を含むなどして、つけ込み型の不当勧誘に対する実効的な取消権を定めるべきである。加えて、判断力低下の客観的基準についても過度に限定的なものとならないようにする必要がある。（同一意見4件）
14	消費者の判断力の低下に着目し、消費者の取消権を認める規定を設けることには賛成する。もっとも報告書で示された規定は、要件が過度に限定的であり、対象範囲が狭くなりすぎているため、①生活に支障を及ぼす契約という要件を緩和し、対価的に不均衡な契約や消費者が告知した目的に合致しない契約などを含める、あるいは②主観的要件に過失を含むなどして、つけ込み型の不当勧誘に対する実効的な取消権を定めるべきである。（同一意見16件）
15	消費者の判断力の低下に着目し、消費者の取消権を認める規定を設けることには賛成します。もっとも報告書で示された規定は、要件が過度に限定的であり、対象範囲が狭くなりすぎているため、1. 生活に支障を及ぼす契約という要件を緩和し、対価的に不均衡な契約や消費者が告知した目的に合致しない契約などを含める、あるいは、2. 主観的要件に過失を含むなどして、つけ込み型の不当勧誘に対する実効的な取消権を定めることを要望します。
16	消費者の判断力の低下に着目し、消費者の取消権を認める規定を設けることには賛成です。ただし、報告書で示された規定は、判断力の著しい低下により、契約が当該消費者の生活に著しい支障を及ぼす契約と要件が過度に限定的であり、対象範囲が狭くなりすぎていると思います。①生活に支障を及ぼす契約という要件を緩和し、対価的に不均衡な契約や消費者が告知した目的に合致しない契約などを含める、あるいは②主観的要件に過失を含むなどして、つけ込み型の不当勧誘に対する実効的な取消権を定めるべきだと思います。
17	消費者の判断力の低下に着目し、消費者の取消権を認める規定を設けることに賛成します。ただし、報告書で示された規定は、要件が限定的で、対象範囲が狭くなりすぎているため、生活に支障を及ぼす契約という要件を緩和し、消費者が告知した目的に合致しない契約や対価的に不均衡な契約などを含める規定とすることを求めます。
18	消費者の判断力の低下に着目し、消費者の取消権を認める規定を設けることに賛成します。ただし、報告書で示された要件は、限定的であり、対象範囲が狭すぎるため、①生活に支障を及ぼす契約という要件を緩和し、対価的に不均衡な契約や消費者が告知した目的に合致しない契約などを含める、②事業者の主観的要件に過失を含むなどすべきです。加えて、判断力低下の客観的基準についても過度に限定的なものとならないようにする必要があります。
19	「消費者の判断力に着目した取消権を認める規定」を設けることに賛成します。しかし、「自らの生活に著しい支障を及ぼすような内容の契約」の要件を緩和し、消費者が告知した目的に合致しない契約や対価的に不均衡な契約などを含める規定にしてください。

20	消費者の判断力の低下に着目し、消費者の取消権を認める規定を設けることに賛成します。 報告書で示された規定は、要件が過度に限定的であり、対象範囲が狭くなりすぎているため、生活に支障を及ぼす契約という要件を緩和し、対価的に不均衡な契約や消費者が告知した目的に合致しない契約などを含める規定にしていただきたいと考えます。
21	判断力の著しく低下した消費者が、生活に著しい支障を及ぼすような契約をした場合における取消権を定めることに賛成します。また、消費者の判断力に関する事業者の認識については、悪意また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規定とし、その場合に事業者が立証責任を負うべきという意見に賛成します。 さらにその場合に、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ようなことがないように配慮することが必要という点も賛成します。
22	①消費者の判断力に着目した取消権を設けることに賛成します。 ②判断力に関する認識を要件としない点は、大いに賛成し、大変評価します。 ③主観的要件として、「事業者に故意及び悪意と同視される程度の重過失がある場合に限り」取消権を認める場合、かなり限定的になるため、いわゆる「つけ込み型」の勧誘を排除できるよう、要件の緩和あるいは解釈の幅を持たせることが必要です。 ④「自らの生活に著しい支障を及ぼすような内容の契約」と狭く限定することには反対します。 ⑤判断能力の低下に関する基準は、消費生活センターにおける被害救済において、有効に活用できる方法であることを要望します。
23	(1) 消費者の判断力の低下に着目し、消費者の取消権を認める規定を設けることには賛成する。 (2) ただし、提案されている規定の要件は、生活に著しい支障を及ぼす契約に限定されており、実際に多数生じている高齢者等の判断力不足につけ込む被害事例、たとえば、経済的合理性を欠く保険契約や高齢者には使いこなせないような高機能なスマートフォンやタブレットの販売など必ずしも生活に著しい支障を及ぼすとまではいえない事案が対象から漏れてしまうことから、対価的に不均衡な契約や消費者が告知した目的に合致しない契約などを含めて対象とする規定が検討される必要がある。 (3) また、事業者の主観的要件も故意・重過失がある場合に限定されているが、生活に著しい支障を及ぼすような契約は、いわば公序良俗に反するものとして民法でも無効となりうることからすれば、事業者に過失がある場合も対象に含まれるようにすべきである。 (4) なお、報告書では、判断力の著しい低下について基準の明確化を図ることも考えられるとされているが、これが医師の診断書や意見書を要求するものとなれば、実際の被害救済の場面において立証に困難を強いられることになりかねないため、その基準は過度に限定的なものとならないようにする必要がある。
24	判断力の著しく低下した消費者の取消権の制定には賛成する。ただし、本提案の要件のうち、取消しの対象となる契約を「自らの生活に著しい支障を及ぼすような内容の契約」に限定する点及び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に悪意・重過失がある場合に限定する点は反対である。特に、取消しの対象となる契約であることについての事業者の悪意や重過失を要件とすることは、そのことによって、実務上、取消権が全く機能しないことになりかねないので、事業者の過失を含むべきである。消費者の判断力に関する事業者の認識を要件としない点は賛成する。 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を明確にしておくことは賛成する。 なお、成年年齢引き下げに対する対応としては、判断力低下以外の、知識経験の不足や断りにくい状況の作出に対応した規定が不可欠であり、つけ込み困惑型の脱法防止規定と一体で整備されるべきである。
25	ア 判断力が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（消費者の生活を将来にわたり成り立たなくするような）内容の契約を締結した場合における取消権の創設 まず、適合性原則に違反する契約について取消権を創設すべきである。そのうえで、その適合性原則違反に基づく取消権でカバーすることができない取引について、この規定によって救済することができるようにすべきである。 以上の条件を付したうえで、この規定を創設することに賛成する。 イ 報告書9頁脚注のリバースモーゲージやリースバックを対象としていない点について 反対する。 上記アの対象にすべきである。 ウ 代理人による意思表示、保佐人や補助人の同意を得た意思表示について適用除外すること 代理人については、法定代理人のみを指すのか、それとも任意代理人を含むのか不明瞭なため、意見は保留する。 保佐人および補助人については、賛成する。 エ 事業者の悪意または知らないことについて重過失を要件とすべきか 反対する。 当該消費者の生活に著しい支障を及ぼす（当該消費者の生活を将来にわたり成り立たなくする）ことについての事業者の主観を取消要件とすべきではない。 オ 上記アの要件を典型的場面に限定すべきか 限定すべきではない。 カ 上記アの要件に「当該契約内容それ自体が合理性を欠く場合」を加えるべきか これ自体で独立した取消要件とすべきである。 キ 上記アとは別に「対価的に不均衡な契約」「当該消費者の契約目的に合致しない内容の契約」も対象とすべきか 賛成する。 上記カと同様、これらについても独立した取消要件とすべきである。 ク 保佐で法定されている同意対象行為について新たな取消権の創設とそれにかかる親族の同意制度の創設 意見を保留する。
26	「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」については、事業者の認識は要件としないことを求める。
27	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限定することは狭きに失し妥当ではない。判断力、知識・経験の不足等に乗じた場合に広く取消権を認めるべきである。契約内容や契約の影響などの不当性は乗じたことを推認する事情にとどめるべきである。
28	本提案は、このままの要件では反対である。特に、取消しの対象となる契約であることについての事業者の悪意や重過失を要件とすることは、そのことによって、実務上、取消権が全く機能しないことになりかねないので、事業者の認識を要件にするとしても、事業者の過失を含むべきである。 なお、成年年齢引下げに対する対応としては、判断力低下以外の、知識経験の不足や断りにくい状況の作出に対応した規定が不可欠であり、つけ込み型不当勧誘類型の脱法防止規定と一体で整備されるべきである。
29	超高齢化社会の進展を踏まえ、加齢により判断力が低下した消費者に対して、生活に著しい支障を及ぼす契約を結ばせることは、そもそも公序良俗に反し民法でも無効となるものと思われます。消費者契約法では、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、より消費者被害防止、救済のための規定とすべきだと思います。
30	「契約の当事者には契約自由の原則がある中で、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、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る」としていますが、判断力を著しく低下させた原因が事業者側にあるのであれば、「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」に限定する必要はないと考えられます。

31	投資信託や株式といった換金性が高い金融商品の購入については、「自らの生活に著しい支障を及ぼすような内容の契約」に含まれないことや、結果的に消費者の財産が減少したことだけをもって「自らの生活に著しい支障を及ぼすような内容の契約」に該当することは無いことを明らかにし、その旨を逐条解説に掲載していただきたい。 また、金融商品取引業者が、契約にあたり貯蓄額や年金収入額など顧客資産に関する保有情報を取得し、それらを勧誘したうえで勧誘を行った場合等には、「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」には当たらない旨を明らかにしていただきたい。 さらに、消費者の判断力に関して、事業者の認識についても要件としていただきたい。
32	消費者の判断力に関する事業者の認識を要件としないとありますが、契約段階では消費者の判断力が欠如していたか否かを事業者が知り得ない非対面取引や、あるいは対面取引であっても消費者の受け答えがしっかりしていたことから判断力不足を予見し得ないような場合、事業者は善意無過失であると考えられます。そのような場合まで取消の対象とされると、本来正常な取引であったはずのものが後出しで取り消される事例が増え、事業者にとって営業活動に大きな支障が生じる可能性があります。一方で、事業者の予見可能性を確保することについては、その仕組みを悪用する事業者も現れることが懸念され、却って消費者の過度な負担や不利益が生じる可能性があります。本報告書においても検討会における意見がまとまっておらず、一定の方向性も示されていないように見受けられることから、現行法を超えた規定を設けるのであれば更なる慎重な議論を要するものと考えます。
33	消費者の判断力が著しく低下していることについての事業者の認識を要件としていただきたいと存じます。 仮に事業者の認識を要件としないのであれば、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応じなかった場合や判断力を欺いた場合など事業者に非がないもの、および、配偶者等の同意があるなど合理的な契約であると考えられるものについては取り消されないようにすることについて、法文に反映いただきたいと存じます。
34	反対です。
35	「判断力が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締結した場合における取消権を定める」とあるが、消費者の判断力に関する事業者の認識を要件としないことには反対です。 「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」とあるが、事業者が「自らの生活に著しい支障を及ぼすような内容」の判断は困難です。「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」とあるが、「生活に著しい支障を及ぼすことを典型的場面に限定」とは具体的にどのような場面か明確ではないので反対です。 判断力が著しく低下した消費者には契約を断るといった規律が確立される懸念があるので反対です。（同一意見2,029件）
36	①「判断力が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締結した場合における取消権を定める」とあるが、消費者の判断力に関する事業者の認識を要件としないことには反対です。 ②「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」とあるが、「生活に著しい支障を及ぼすことを典型的場面に限定」とは具体的にどのような場面か明確ではないので反対です。 ③判断力が著しく低下した消費者には契約を断るといった規律が確立される懸念があるので反対です。
37	「判断力の低下による不安をおおる告知」とあるが、判断力が低下している状況かどうかは外面ではわかるものではなく、実際に相対してやり取りをしても判断が出来ない。 また消費者が自らの状態を理解しているかどうかはわからないという状況も考えられます。事業者としてはどうすることも出来ない状況であり、これをもって取り消しを認めることに関して反対いたします。
38	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とあるが、事業者が消費者にとって生活に著しい支障を及ぼすことになるのかを判断することは非常に困難です。 また事業者が消費者の判断力が低下していることを把握することは非常に困難なうえ、消費者の希望で互助会契約などをおこなった後に消費者の判断力に関して事業者の認識を要件とせずに取消権の行使が可能になることには反対です。
39	「判断力の低下による不安をおおる告知」とあるが、判断力が低下している状況かどうかは外面ではわかるものではなく、実際に相対してやり取りをしても判断が出来ない。 また消費者が自らの状態を理解しているかどうかはわからないという状況も考えられます。事業者としてはどうすることも出来ない状況であり、これをもって取り消しを認めることに関して反対いたします。
40	主にインターネットによる葬儀社紹介の事業者の規制を強化すべきと考える。
41	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とあるが、事業者が「自らの生活に著しい支障を及ぼすような内容」の判断を行うことは困難なので反対です。
42	「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」とあるが、事業者が「自らの生活に著しい支障を及ぼすような内容」の判断は困難である。（同一意見42件）
43	「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」とあるが、事業者がその判断をするのは難しいため反対。（同一意見1件）
44	「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」とあるが、事業者が「自らの生活に著しい支障を及ぼすような内容」の判断を行うことは困難なので反対です。
45	判断力が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締結した場合における取消権を定めるとあるが、消費者の判断力に関する事業者の認識を要件としないことは反対です
46	判断の著しく低下した消費者に対する契約は、契約締結をする事自体、支障を及ぼす事となり契約には至らないので「取消権を定める」と有るが、あえて規定を作り事業者の負担を増やす事になるので反対です。自らの生活に支障を及ぼす事を典型的な場面に「限定する」どの場面を指しているのかが不明なので反対です。
47	「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」とありますが、事業者が生活に著しい支障を及ぼすような内容を判断するのは難しいのではないのでしょうか。「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」とありますが、「生活に著しい支障を及ぼすことを典型的場面に限定」とはどのような場面か不明な為、反対です。
48	冠婚葬祭互助会も、自身の葬儀に関して契約される方が多くいらっしゃいます。ですので、必然的に高齢者が多くなっています。当然ながら高齢者の契約はそれ以上に丁寧に慎重にやるべきです。しかし今でさえ慎重に丁寧に真面目に契約をいただいているのにも関わらず、これ以上行き過ぎた保護をしてしまうと、消費者も契約がしたくても出来なくなってしまいそれこそ機会損失にもなりかねないと思います。 さらに、葬儀前提の互助会の契約はいつ施行になるかは不明で、5年、10年先になる事も十分考えられます。その為契約時は判断力に問題が無く契約されたのにも関わらず、施行の時期には、判断力が著しく低下している事も考えられます。その事も踏まえて、著しいと言うのは、何を以て著しいのかをもっと明確にすべきではないのでしょうか？でなければ、判断力の低下を理由に解約できるようになってしまうのではないのでしょうか？昨今は契約の形自体が多様化するなかで、そもそも一つの法令にまとめさせる事自体、無理があるのではないのでしょうか？業界毎のガイダンスを提示し、健全性を図る方が良いのではないのでしょうか？
49	消費者判断力が低下し、著しい支障を及ぼすような内容での状況判断は事業者として困難である。 具体的に明確な場面限定は予見不可能に近い為、反対。（同一意見1件）
50	取消権を定めることが考えられる・・・事業者の認識を要件とすることが考えられる・・・について反対です。
51	消費者は平均的な損害よりも解約料の根拠を求めているのであり、「消費者も具体的な金額についてまで説明を求めている」とありますが、消費者の納得を得られるか疑問です。営業秘密を含む内容まで説明せざるを得ない場合にはどのようにするのか明確にして頂きたい。
52	判断力については個人差があり、ましてや70歳以上になり「自分たちの葬儀の事」も考えるようになった年代の方たちの「判断力」を会話から判断するのは困難。
53	消費者の判断力に関する事業者の認識を要件としないことには反対。
54	「消費者判断力が低下した」の文脈で取消権を定めるとあるが、消費者の判断力に関する事業者の認識を要件としないことには反対です。（同一意見3件）

55	「判断力が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」とあるが消費者の判断力に関する事業者の認識を要件としないことには反対です。(同一意見2件)
56	外観からは判断できず、あやふやである。(同一意見1件)
57	判断力については個人差があり、ましてや70歳以上になり「自分たちの葬儀の事」も考えるようになった年代の方たちの「判断力」を会話から判断するのは困難。
58	判断力の著しく低下した消費者の定義が不明なので反対です。(同一意見1件)
59	議論が極めて未熟な状態であることから、現時点での法改正は見送るべきである。拙速な立法化には強く反対する。
60	判断力が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。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。
61	この論点については、法制化に強く反対する。
62	この項目につきましては、消費者の判断力に関する事業者の認識を要件としないという制度設計の根幹をなす部分を含め、法制化に当たっての要件設定の在り方についてのコンセンサスが得られていないと考えます。そもそも事業者の主観面を要件としないのでは、つけ込み型の勧誘という議論とは全く性質の異なるものになります。契約段階では消費者の受け答えはしっかりしていたために事業者が消費者の判断力不足を予見し得なかったが、契約後に判断力不足による取消の申出をいただくことがありうるということも踏まえれば、消費者の判断力不足について事業者が善意無過失である場合まで取消の対象とすべきではないと考えます。 また、「著しい支障を及ぼすような内容の契約」とはどのようなものかということについては、議論が深まっておりません。「著しい支障を及ぼすような内容の契約」かどうかは、消費者の財産状況、収入などによって変わるものであり、そうした情報は、消費者の判断力と同様、消費者側に偏在している事業者が把握するのは非常に困難です。さらに、非対面が中心であり、消費者に関して得られる情報が限られるインターネット取引においてはなおさらそうした情報を把握しにくいところもございますし、把握できるような仕組みにすればそれを悪用する事業者も現れかねません。 仮に、報告書の内容に沿って法制化を進めた場合には、事業者が大きな取引に慎重になる、あるいは、消費者の判断力や収入・財産状況について調べようとする中で、かえって消費者にとって負担になったり、悪質業者のターゲットにされたりする可能性があります。

(4) 過量契約取消権における「同種」の解釈

NO	意見の内容
1	本提案に賛成する。
2	本解釈には賛成である。
3	過度に細分化して解釈されないよう逐条解説等で明らかにすることに賛成します。
4	逐条解説で解釈を明確化することは、よいことだと思う。
5	「同種」の範囲は、過度に細分化して解すべきではなく、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に賛成いたします。
6	「同種」の範囲は、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に賛成する。
7	ア 「同種」の範囲は過度に細分化して解すべきではないことについて賛成する。 イ 例えば次の事情を考慮して、社会通念に照らして「同種」になるかどうかを判断すべきか ア) 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 イ) 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 検討会における既往の議論や報告書の内容を総合して考慮すると、現在の解釈と比べて「同種」に該当するケースが増加すると考えるので、そのような考え方に賛成する。 なお、報告書に記載されていた表現では、抽象的であり、専門家であってもわかりにくい。そこで、現在消費者庁が示しているネックレスとプレスレットと同様の具体例をできる限り多数示し、「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」とは具体的にはどのような見地に立つものか、「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」と見るのが適当な場合とそうでないときの線引き、一見別種と思われるものが「社会通念に照らして判断」したことによって同種と判断されるのがどのようなケースなのか、それらについて具体的に解説すべきである。
8	「同種」の解釈については、単に形式的な側面に限らず、事業者の勧誘様態も考慮の要素に入れ、逐条解説等で明らかにすべきである。
9	「社会通念に照らして判断すべきである」とは具体的に何を示すのかを明確にして頂きたい。(同一意見約2件)
10	過料の判断は、商品・役務等それぞれによって差異があると考えられます。他の法令においても過料契約については規定されておりますが、いまだにその基準は示されていないと理解しています。是非「逐条解説等によって明らかにしてほしい」と思います。
11	互助会契約は同一契約を複数締結するケースが存在する。

2 「平均的な損害」について

(1) 「平均的な損害の額」の考慮事項の列挙

NO	意見の内容
1	「平均的な損害」の額を算定する際の考慮要素を列挙することで、明確化していくことに賛成します。(同一意見1件)
2	報告書が示す考え方に賛成します。
3	「平均的な損害の額」を算定する際の考慮要素を列挙することに賛成します。(同一意見3件)
4	「平均的な損害」を算定する際の主要な考慮要素を法第9条第1号に列挙することについては、賛成する。
5	事業者が定めた違約金条項が、平均的損害を超えている分を無効と消費者が主張できる為に、平均的な損害額の考慮要素を明確化したことに賛成します。
6	「平均的な損害」の額を算定する際の主要な考慮要素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に賛成します。
7	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、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に賛成する。
8	「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、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については、賛成です。
9	「平均的な損害」を算定する際の主要な考慮要素として、商品、権利、役務等の対価、解除の時期、契約の性質、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賛成します。
10	「平均的な損害」の額を算定する際の考慮要素を列挙することで、明確化していくことに賛成します。(同一意見1件)
11	「平均的な損害」の立証責任は消費者側にある一方で、主張立証資料は事業者側にあり、消費者による「平均的な損害」の主張立証が困難となっています。実質的に「平均的な損害」の額を算定する際の考慮要素を列挙することで、明確化していくことに賛成し、事業者側の情報提供義務も検討を求めます。
12	賛成である。加えて、業種や提供される商品・サービスの内容、その他各種契約形態等に応じ、各考慮要素の詳細や考え方の指針を整理することを求める。
13	「平均的な損害」を算定する際の主要な考慮要素として、解除の時期、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を法第9条第1号に列挙することについて、賛成する。ただし、「当該消費者契約における商品、権利、役務等の対価」については、慎重な検討を要する。(同一意見18件)
14	(1) 「平均的な損害」を算定する際の主要な考慮要素として、解除の時期、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法第9条第1号に列挙することについて、「平均的な損害」の内容及び金額について、より精緻な議論が可能となることが期待できることから、賛成する。 (2) ただし、「当該消費者契約における商品、権利、役務等の対価」については、契約を解除した場合に、当該契約の対価が当然に損害となるわけではないから、「平均的な損害」の考慮要素として挙げるのが適切であるかには疑問があり、慎重な検討を要すると考えられる。
15	「平均的な損害」を算定する際の主要な考慮要素として、解除の時期、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を法第9条第1号に列挙することについて、賛成します。ただし、「当該消費者契約における商品、権利、役務等の対価」については、慎重な検討を要望します。
16	「平均的な損害」を算定する際の主要な考慮要素を列挙すること、列挙された考慮要素が例示列挙であることを明確にすることに賛成する。主要な考慮要素として、解除の時期、当該消費者契約の性質、当該消費者契約の代替可能性、費用の回復可能性のほか、契約の目的、解除の事由も列挙すべきであるが、当該消費者契約における商品、権利、役務等の対価を列挙することについては慎重に検討すべきである。
17	「平均的な損害」を算定する際の主要な考慮要素として、解除の時期、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ついては賛成するが、「当該消費者契約における商品、権利、役務等の対価」は反対である。
18	「(2) 考えられる対応」に示された「『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」について賛同する。
19	「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、当該消費者契約の性質、当該消費者契約の代替可能性、費用の回復可能性等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に賛成する。もっとも、「契約の性質」に加え「契約の目的」も明示するべきである。また、解除の事由も「平均的な損害」を算定する際の主要な考慮要素としてなお列挙すべきである。列挙された考慮要素が例示であることを明確にすることに賛成する。
20	「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、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とあるが、「など」はどの範囲までのものが当たるのかを逐条解説等において明確化してほしい。例示列挙が「商品、権利、役務等の対価、解除の時期、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」という程度に留まるのであれば実務に影響はないと思われるが、加えて仮に列挙の対象に「損害の費目」を加えることには反対する。(同一意見約42件)
21	「平均的な損害の額」の考慮要素を書いてもいいが、無意味だと思う。立証責任を事業者に負わせるべきである。

(2) 解約時の説明に関する努力義務の導入

NO	意見の内容
1	事業者には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規定に賛成します。(同一意見5件)
2	解約時の違約金条項の説明に関して努力義務の規定を導入することについては、賛成する。

3	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に賛成します。さらに、努力義務ではなく法的義務とすることができないか検討すべきです。
4	解約時の説明に関する努力義務の導入に賛成する。なお、説明の時期については、「当該消費者から説明を求められた場合」とするのではなく、「当該消費者から、違約金条項等が不当でないことの説明は必要がない旨の意思表示があった場合を除く」と規定すべきである。
5	事業者に違約金条項について説明する努力義務規定を設けることに賛成します。ただし、説明の対象を「違約金条項について不当でないこと」と限定することには反対です。
6	事業者に解約時の説明について努力義務を課すことに賛成します。ただし、「違約金条項について不当でないこと」と限定することには反対です。（同一意見3件）
7	解約時の違約金条項の説明に関して努力義務の規定を導入することについては、賛成する。ただし、説明の対象を単に「違約金条項について不当でないこと」とする点については、反対する。（同一意見21件）
8	解約時の違約金条項の説明に関して努力義務の規定を導入することについては、賛成するが、説明の対象を単に「違約金条項について不当でないこと」とする点については、反対する。
9	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義務を課すことに賛成するが、説明の内容は「概要」ではなく、いかなる考慮要素や根拠に基づいて「平均的な損害」の額をどのように算出し、当該違約金がそれを下回っていることを説明すべきものとすべきである。また、この義務は、努力義務ではなく、法的義務とすべきである。
10	(1) 解約時の違約金条項の説明に関して努力義務の規定を導入することについては、本来は事業者が立証する必要がある損害の発生及び額について予め金額を定めておく違約金条項を事業者が定めるにあたり、合理的な内容となるよう十分に損害を算定・検討することにも繋がると考えられるため、賛成する。 (2) ただし、説明の対象を単に「違約金条項について不当でないこと」とする点については、反対する。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」の額を上回るものではないと判断したのかについて、適切な説明がなされなければ、消費者としてその妥当性を判断することは困難である。
11	ア 説明の内容は内訳とその金額を明記するべきである。 イ 説明を行う対象者を「説明を求めた者」とする。 ウ 解約時の説明を法的義務とするべきである。
12	解約時の違約金条項の説明に関する義務規定を導入することに賛成する。ただし、規定は努力義務ではなく法的義務とすべきである。また、説明の対象を単に「違約金条項について不当でないこと」とする点は、反対する。
13	事業者に違約金条項の説明に関して努力義務規定に賛成します。本来、違約金を求めるならば、その内訳を当然説明すべきだと考えます。「違約金について不当でないこと」との記述は、消費者基本法5条第2号に定める事業者の責務「消費者に対し必要な情報を明確かつ平易に提供する」よりも後退していますので、検討が必要です。
14	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義務を課すこと及び説明の時期については、賛成する。説明の内容は、概要ではなく、具体的に、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を明らかにすべきである。この義務の効果の説明に努める義務（努力義務）にとどめることは反対であり、法的義務とすべきである。
15	事業者に違約金条項について不当でないことの説明義務を課すことに賛成である。但し、同義務は、単なる努力義務ではなく、法的義務とすべきである。説明時期について、「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」説明義務を課すことは賛成するが、その場合に限定することには反対する。実際に事業者が違約金等を請求する場合に限らず、事業者からの請求がなくても、消費者契約締結後に消費者が違約金条項の内容について説明を求めた場合も説明義務を課すべきである。説明の内容について、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の概要であることに反対する。これらを具体的に説明するものとするべきである。
16	消費者は平均的な損害よりも解約料の根拠を求めているのであり、「消費者も具体的な金額についてまで説明を求めている」とありますが、消費者の納得を得られるか疑問です。営業秘密を含む内容まで説明せざるを得ない場合にはどのようにするのか明確にして頂きたい。解約料の算出方法について概要を示すことは問題ないものと考えますが、「冠婚葬祭互助会の解約手数料のあり方等に係る研究会報告書」で示されている項目のうち、各費用項目の金額について説明するのであれば営業秘密との関係から反対です。（同一意見約2,072件）
17	消費者も具体的な金額については説明を求めているとありますが、違約金の算出の根拠を説明する上で、具体的な各費用項目の金額まで聞かれることは必然であり、営業秘密を説明せざるを得ない状況になると考えられます。また違約金の算出根拠を説明する義務はあってもその各費用項目については説明する必要があるのでは、消費者が納得せず、むしろ苦情の要因になります。（同一意見1件）
18	消費者は解約料の根拠を求めていることから「消費者も具体的な金額についてまで説明を求めている」とありますが、消費者の納得を得られるか疑問です。営業秘密を含む内容まで説明せざるを得ない場合にはどのようにするのか明確にして頂きたい。（同一意見1件）
19	消費者は平均的な損害よりも解約料の根拠を求めているのであり、「消費者も具体的な金額についてまで説明を求めている」とありますが、消費者の納得を得られるか疑問です。営業秘密を含む内容まで説明せざるを得ない場合にはどのようにするのか明確にして頂きたい。解約料の算出方法について概要を示すことは問題ないものと考えますが、「冠婚葬祭互助会の解約手数料のあり方等に係る研究会報告書」で示されている項目のうち、各費用項目の金額について説明するのであれば営業秘密との関係から反対です。また、現実的には解約手数料の根拠は建前であり既存の手数料の減額が実情です。
20	違約金条項については、約款18条4項に記載されており、説明義務の範囲で十分お客様には伝えていられると考えられる。
21	「違約金条項については、消費者が、違約金が発生することが契約条項に明記されていたとしてもその金額が解除に際して不当に高額なのではないかと思ってしまうこと。」とありますが、互助会契約におきましては、約款確認書説明時に解約には手数料が発生してしまうことが明記しており、お客様が納得いただきご加入いただいているため、事業者からは十分に説明済みであると思われれますので反対です。
22	本検討会が想定されている契約は主に利益を乗せて物品を販売する行為や不可逆的な損失や著しい不利益が発生する可能性のある金融商品などと存じます。互助会契約はそれらの契約とは異なり契約時点で販売利益も消費者に損失も発生することではなく、互助会契約が上記の契約と同等の「平均的な損害」が発生することではなく互助会契約は本検討会の趣旨とは馴染まないと考えます。
23	「消費者が具体的な金額についてまで説明を求めている」と一方的に判断することは、現場を理解していない判断である。いろいろ苦情を言うてくる消費者は、なんでも種に問題を大きくし、消費者センター等に苦情として伝えてくる。したがって事業者には「平均的な損害」の説明を努力義務化すれば、現状以上に問題を大きくし、消費者相談件数の増大を招くことになる。
24	全日本冠婚葬祭互助協会の見解では「解約手数料について、各互助会がそれぞれ経済産業省の研究会の報告書及び判例を参考にして算定し、会員（消費者）の皆様適切に説明できるようにしておくことが大切である」との明記があり、この内容で十分と思われるため反対です。（同一意見1件）
25	反対です。
26	「努力義務」を課してもいいが、効果はないと思う。立証責任を事業者に負わせるべきである。
27	個別交渉を経ない違約金条項（損害賠償額の予定条項又は違約金を定める条項）又は解約時の説明がなされていない違約金条項については、「平均的な損害の額」の立証責任を事業者に負担させる規定（「平均的な損害の額」を超えるものと法律上推定する規定）を設けるべきである。

(3) 違約金条項についての在り方に関する検討

NO	意見の内容
1	「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は、違約金条項の適正化と適格消費者団体による差止請求を含む紛争の早期かつ妥当な解決に資するものであり、賛成である。
2	本提案に賛成する。
3	逐条解説で解釈を周知することは、よいことだと思う。
4	「平均的な損害」の考え方について逐条解説等により示すことに賛成である。
5	違約金条項についての在り方に関する検討及びその結果を公表することに賛成する。なお、検討は事業種別とし、かつ、新たな業種及び業態も対象とすべきである。
6	「平均的な損害」の考え方について、違約金条項の在り方に関する検討を行い、逐条解説などにより随時示していくことに賛成します。(同一意見16件)
7	「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に賛成です。(同一意見4件)
8	「平均的な損害」の考え方について、逐条解説等により随時提示していただけることに賛成します。
9	本提案に賛成する。併せて、「平均的な損害」には逸失利益が当然には含まれないということを逐条解説に明記すべきである。
10	<p>「平均的な損害」の考え方について、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に賛成である。</p> <p>キャンセル料をめぐる消費者トラブルを減らすためには、長期的な視野をもった環境整備が必要である。そのためには、キャンセル料をめぐるトラブルの原因が何かを調査、分析し、その原因を根本から取り除くことが必要である。さらに、特にどのような取引においてトラブルが起きているかを把握し、優先的に手当てをする必要がある。</p> <p>キャンセル料トラブルが起きる原因としては、1、消費者が契約時にキャンセル料を認識せずに契約し、その後キャンセルとなった場合に、初めてキャンセル料の発生を認識するという点や、2、事業者側の落度による解約の場合にもキャンセル料を徴求されるという点、3、商品やサービスが一切提供されない場合に、キャンセル料が課せられる場合に、消費者の納得感が得られない点等がある。</p> <p>1、の解決策としては、契約前にキャンセル料が発生する可能性について消費者が認識し、契約をする際の判断要素の一つとして認識するように促すことが必要であり、消費者教育や啓発による対応が考えられる。2、の解決策としては、消費者契約法第9条第1号が、解除の事由によって「平均的な損害の額」が左右される建付となっていないため、特に事業者側の落度により解除せざるを得なくなった場合には、それを考慮した「平均的な損害の額」の算定が可能となるような規定ぶり、ないし解釈についての指針を示すべきである。</p> <p>3、の解決策としては、事業者がキャンセル料についての説明を事前に適切に行うとともに、なぜそのキャンセル料が発生するのか、その根拠を適切に説明することが必要である。今回の改正事項の中にもそのための対策が講じられており、その効果が期待される。</p> <p>もっとも、残念ながら、現状では、多くの事業者においてキャンセル料の根拠が不明確なまま請求をしている。また、顧客から説明を求められた場合にも、それをわざわざ説明する必要はない(あるいは説明できない)という風潮があるように思われる。我が国には、平均的な損害の額を予め算定しておくという商慣習はなく、コストをかけてこれを実施するインセンティブが働かない。加えて、法第9条第1号をもってしても、昨今は訴訟において「平均的な損害の額」を超えると判断される事例は極めて少なく、前期のような商慣習を追認するような状況にある(裁判例の変遷については、1、消費者契約法制定?学納金訴訟、個別訴訟でキャンセル料条項が不当と判断されやすい傾向にあった「黎明期」、2、冠婚葬祭互助会訴訟、携帯電話解約料訴訟等、類似の事案で「平均的な損害の額」が全く異なる判断がなされた「過渡期」、3、残解約期間分も全満額の解約料を徴求するような条項以外は有効とする傾向にある「成熟期」に分類され、現在は、法第9条第1号がほぼ死文化している「成熟期」に当たると考える)。</p> <p>現状を抜本的に変え、キャンセル料トラブルを減らすためには、まず、原因の調査、分析を行った上で、特にトラブルが多い取引類型について、優先的に対応することが必要である。具体的には、過去実施された国交省の運送契約約款についての検討会や、経産省で実施された飲食店無断キャンセル問題の検討会のように、キャンセル料の当否、水準について議論する場を消費者庁において設けるとともに、強いリーダーシップをもって、キャンセル料を設定する際には予め平均的な損害の額を算定すべきこと、キャンセル料は抑制的に設定すべきこと等、現状を改善するための提案をしていくことが必要と考える。</p>
11	互助会の契約を考えても電子商取引(EC)契約など新たな契約形態が出てきており、過去の事例や訴訟だけを見ても対応するのは困難だと思われます。よって各業界団体や事業者など、広く意見を求めることが必要であり、互助会業界の事例も参考にしていきたい。(同一意見約2件)
12	違約金条項について示される考え方が、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されたい。

(4) 立証責任の負担を軽減する特則の導入

NO	意見の内容
1	消費者の立証責任の負担軽減のため積極否認の特則の規定を設けることに賛成します。(同一意見6件)
2	「積極否認の特則の規定を設けること」に賛成します。(同一意見1件)
3	<p>(1) 事業者が消費者らの主張する「平均的な損害の額」を否認する場合には、自己の主張する「平均的な損害の額」について算定根拠を明らかにしなければならないという積極否認の特則をおくことは、平均的な損害の額に関する情報は基本的に事業者が保有しており、消費者がその立証を行うことは一般的に困難であることに鑑み、これを軽減する方策の一つとして、賛成する。</p> <p>(2) ただし、規定の実効性を担保するために、積極否認の特則にしたがわなかった場合の効果として、消費者らの主張する「平均的な損害の額」について事実を自白したものと取り扱うべきことを法文上、明確にすべきである。</p> <p>(3) また、本来的に事業者において説明されるべき「平均的な損害の額」について、訴訟上も事業者側が積極的にその主張立証活動を行うべきことを明らかにするにすぎないのであるから、差止請求訴訟の場面に限定する合理的な理由はなく、個別の消費者被害の救済においても活用できるよう、特則の利用主体を適格消費者団体に限定すべきではない。</p> <p>(4) なお、積極否認の特則のみでは、消費者の「主張」の負担軽減にとどまるため、「立証」負担の軽減につながるよう機能させるためには、裁判所が事業者に対し「平均的な損害の額」の立証に必要な書類の提出を命じることができるようにする文書提出命令の特則を併せて導入することは必要不可欠であり、これを将来の検討課題に留めることには反対する。</p>
4	<p>ア 事業者が積極否認の特則の規定を設けることに賛成である。</p> <p>イ 適用除外規定を受けるための「相当の理由」は極めて制限的であるべきである。</p> <p>ウ 積極否認の特則の利用主体に制限を設けるべきではない。</p>

5	積極否認の特則の利用主体について、適格消費者団体及び特定適格消費者団体に限定せず、消費者個人又は訴訟代理人が就任している訴訟への拡大を求める。
6	事業者が消費者らの主張する「平均的な損害の額」を否認する場合には、自己の主張する「平均的な損害の額」について算定根拠を明らかにしなければならないという積極否認の特則をおくことに賛成します。ただし、特則の利用主体については適格消費者団体に限定するべきではありません。
7	報告書が示す考え方は一歩前進と受け止めはするが、立証責任の転換まで踏み込んだ法改正を求める。
8	特則を導入することはよいことだが、立法化できるのか疑問。立証責任を事業者に負わせるべきである。
9	事業者が消費者らの主張する「平均的な損害の額」を否認する場合には積極否認の特則をおくことに賛成する。さらに、消費生活相談の現場でも利用できる規定の追加が必要である。
10	いわゆる積極否認の特則の規定を設けることに賛成する。 「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の点については、反対はしないが、その要件及び適用は厳格にすべきである。 積極否認の特則の利用主体を適格消費者団体及び特定適格消費者団体に限定することには反対する。消費者を利用主体とする特則規定を設けるべきである。 積極否認の特則により知った情報の目的外利用を禁止すること、裁判実務において、裁判記録の閲覧等制限の制度を適宜活用すべきとの点について反対はしない。
11	いわゆる積極否認の特則の規定を設けることに賛成する。なお、「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の点については、反対はしないが、その要件及び適用は厳格にすべきである。 積極否認の特則の利用主体を適格消費者団体及び特定適格消費者団体に限定することには反対する。消費者を利用主体とする特則規定を設けるべきである。 平均的な損害の主張立証責任の負担の軽減を図るにあたっては、特許法105条から105条の7の規定と同様の規定を設けるか否かにつきさらに検討すべきである。
12	事業者が消費者らの主張する「平均的な損害の額」を否認する場合には、自己の主張する「平均的な損害の額」について算定根拠を明らかにしなければならないという積極否認の特則をおくことに賛成する。ただし、特則の利用主体については適格消費者団体に限定するべきではない。 また、これと併せて文書提出命令の特則をおき、裁判所が事業者に対して、「平均的な損害の額」の立証に必要な書類の提出を命じることができることとするは必須であり、これを将来の検討課題に留めることには反対する。(同一意見17件)
13	事業者が消費者らの主張する「平均的な損害の額」を否認する場合には、特許法104条の2を参照して、自己の主張する「平均的な損害の額」について算定根拠を明らかにしなければならないという積極否認の特則をおくことに賛成する。 また、報告書が「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」として将来の改題としている以上、事業者の有する文書については、民事訴訟法220条の文書提出命令により提出されるべきことを解釈論として明示すべきである。なお、このように事業者の有する文書について、民事訴訟法220条による文書提出命令の発令がなされることになることから、消費者契約法25条による一般的な秘密保持義務が課せられている適格消費者団体等が原告となる訴訟に限定することに賛成する。
14	事業者が消費者らの主張する「平均的な損害の額」を否認する場合には積極否認の特則をおくことに賛成する。ただし、特則の利用主体については適格消費者団体に限定するべきではないと思います。 また、これと併せて文書提出命令の特則をおくことは急務であり、これを将来の検討課題に留めることには反対します。(同一意見1件)
15	事業者が消費者らの主張する「平均的な損害の額」を否認する場合には積極否認の特則をおくことに賛成する。ただし、特則の利用主体については適格消費者団体に限定するべきではない。 また、これと併せて文書提出命令の特則をおくことは必須であり、これを将来の検討課題に留めることには反対する。 より根本的な解決策として「平均的な損害の額」の立証責任を事業者に課すべきである。
16	本論点については、法制化に反対する。
17	反対です。
18	事業者が算定根拠を明らかにするために、原資料そのものは提出しなくても、事実上、その営業秘密を明かさざるを得なくなり、「相当な理由」とはどのような場合か解釈が明確ではないため、事業者は営業秘密を提出せざるを得ないため反対です。 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、目的外利用の禁止を課すことには賛成ではありますが、営業秘密が本当に守られるかは疑問です。(同一意見2,083件)
19	適格消費団体及び特定適格消費団体が積極的否認の特則により知った情報について、目的外利用の禁止を課する事は賛成ですが、営業秘密が本当に100%守れるかは疑問。
20	事業者が算定根拠を明らかにするために、原資料そのものは提出しなくても、事実上、その営業秘密を明かさざるを得なくなり、「相当な理由」とはどのような場合か解釈が明確ではないため、事業者は営業秘密を提出せざるを得ないため反対です。
21	立法化作業にあたっては、産業界の意見をよく聴いた上で、「相当の理由」の考え方や、目的外利用の禁止を具体的にどのように担保するかを具体的かつ明確にすべきである。

(5) 将来の検討課題

NO	意見の内容
1	「平均的な損害」の額の立証責任の転換については将来的課題として検討してください。(同一意見2件)
2	「平均的な損害」の額の立証責任の転換規定を設けることに賛成である。
3	速やかに「平均的な損害の額」の立証責任を事業者に負わせるべきである。
4	「平均的な損害」の額の立証責任の転換について、引き続き検討してください。
5	「平均的な損害」の額の立証責任の転換について、早急に検討することを求める。
6	文書提出命令の特則についても、積極否認の特則とともに早急に検討することを求める。
7	将来に向けて、「平均的な損害」の立証責任を事業者に課すことを検討してください。 消費者に「平均的な損害」について立証責任を課すことは、消費者と事業者の情報の質、量、交渉力の格差を前提とした消費者契約法の立法趣旨に反するものと考えます。
8	文書提出命令の特則をおき、裁判所が事業者に対して、「平均的な損害の額」の立証に必要な書類の提出を命じることができるようにすることは必須です。これを将来の検討課題とせず、今次の改正で具体化することを求めます。
9	「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、将来へ向けた課題として検討してください。

10	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については、将来的な検討課題とするのではなく、文書提出命令の特則は直ちに導入すべきであり、また、「平均的な損害」の額の立証責任の転換も早期に導入することを検討すべきである。
11	「平均的な損害」に係る立証責任の負担を軽減するための措置として、文書提出命令の特則の導入は、将来改めて検討するのではなく、今回の法改正で実現すべきである。また、立証責任の転換も可及的速やかに実現すべきである。文書提出命令の特則の導入を検討する際に、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こと自体は反対しないが、その導入については慎重に検討すべきである。「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について異論はない。
12	「平均的な損害」に係る立証責任の負担軽減措置としての文書提出命令の特則を今回の改正において導入すべきである。これを将来改めて検討するとの提案には反対する。なお、文書提出命令の特則の導入を検討する際に、営業秘密の保護について改めて検討すること自体は反対しないが、秘密保持命令の導入については慎重に検討すべきである。事業者が「平均的な損害」の立証責任を負うとする立証責任の転換規定の導入を見送ることに反対する。可及的かつ速やかに実現すべきである。「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には異論はない。
13	多様なサービスの提供やイノベーションの促進に向け、「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に賛同する。速やかに見直しの検討に取りかかるよう準備されたい。
14	将来、「文書提出命令の特則」の導入等について検討される場合には、報告書に記載いただいた「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」のみならず、裁判所の訴訟指揮に委ねる形にはどのような問題があるのかについても具体的に明らかにしていただきますようお願いいたします。
15	「平均的な損害」の額の立証責任の転換及び「平均的な損害」の概念の見直しを将来の検討課題としていただきたいと思います。
16	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、裁判所が適切な資料を選択することができず、無限定な命令を下すことで、結果、不要な資料まで大量に提出させられ事業者が不利益となる可能性があるとともに、訴訟遅延を助長する恐れがあり、消費者にとっても不利益を被る可能性があるため反対です。（同一意見2,085件）
17	「平均的な損害」は立証が難しく、事業者が大量な資料等の提出が必要となる可能性もあることから、時間もかかり、消費者にとっても不利益になる可能性があるため反対です。

3 不当条項等

(1) サルベージ条項

NO	意見の内容
1	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を、明示的に定めなければ効力を有さないこととする規定を設けることに強く賛成します。（同一意見2件）
2	検討の方向性に賛成する。
3	各条項を設けることに賛成します。
4	いわゆるサルベージ条項について、法律レベルで消費者の保護を図ることはよいことだと思う。
5	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こととする規定を設けることに賛成します。（同一意見2件）
6	「法律で許される範囲において」と書けば一切免責されるような契約条項は不当であり、サルベージ条項によっては免責の効果を生じないこととする規定を設けることに賛成します。
7	サルベージ条項を規律する規定を設けることには賛成します。ただし、事業者の損害賠償責任の一部免除に関わる場合に限定しないことを求めます。
8	サルベージ条項を規律する規定の設定に賛成します。サルベージ条項の対象を、法第8条の損害賠償の免責条項に限定すべきではないと考えます。
9	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）とする趣旨の規定を設けることに賛成する。もっとも、事業者の損害賠償責任の範囲に関するもの（法8条関係）に限らず、消費者契約の条項一般について同趣旨の規定を設けるべきである。
10	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に、賛成する。ただし、サルベージ条項の対象となる範囲については、法第8条に限定するのではなく、一律に無効とする規定を設けるべきである。
11	サルベージ条項とは、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契約条項です。サルベージ条項を規律する規定を設ける事には賛成します。また、サルベージ条項の対象を法8条の損害賠償の免責条項に限定すべきではないと考えます。
12	サルベージ条項を規律する規定を設けることについては賛成する。ただし、サルベージ条項の対象を、法第8条の損害賠償の免責条項に限定すべき理由はないことを逐条解説などで解説していくべきである。
13	サルベージ条項を規律する規定を設けることについては賛成する。サルベージ条項の対象を、法第8条の損害賠償の免責条項に限定すべきではない。（同一意見15件）
14	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に賛成する。もっとも、事業者の損害賠償責任の免除条項の場合に対する措置に限らず、サルベージ条項を全部無効とする規定を設けるべきである。
15	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に賛成する。事業者の損害賠償責任の免除条項以外のサルベージ条項規定を設けないことは反対である。サルベージ条項が問題となるのは、事業者の損害賠償責任の免責条項の場合に限られないことから、係る場合の措置に限らず、サルベージ条項を全部無効とする規定を設けるべきである。
16	サルベージ条項を規律する規定を設けることについては賛成しますが、その対象を、法第8条の損害賠償の免責条項に限定すべきではありません。消費者契約法その他の法令により無効とすべき消費者契約の条項と、それとは別に無効となる範囲を限定するサルベージ条項がある場合には両条項が、一体として無効となる規律とすべきです。

17	<p>(1) サルベージ条項を規律する規定を設けることについては、サルベージ条項の存在により本来無効となる条項が適切に見直されずに利用され、現場での運用において一般消費者の権利行使を妨げている現状の改善につながることを期待できることから、賛成する。</p> <p>(2) もっとも、サルベージ条項は、当団体の差止請求において取り扱った事例でも、免責条項に限らず、約款の条項全体に適用される形で規定されていることがほとんどであることからすれば、サルベージ条項の対象を、法8条の免責条項に限定すべきではない。</p> <p>(3) また、報告書の規律だけでは、無効となるのは当該免責条項だけであり、これと別途にサルベージ条項を設けてある場合に、当該サルベージ条項は無効にならないとも解釈される余地があるところ、サルベージ条項の最大の問題点は、消費者の権利行使を事実上制限する効果をもたらすことにあり、サルベージ条項自体の排除につながる規律とする必要がある。</p> <p>不当条項を市場から排除するには、適格消費者団体による差止請求が重要な役割をはたしているところ、報告書では、当該免責条項は差止めの対象となるが、これと別途にサルベージ条項を設けてある場合に、当該サルベージ条項が差止めの対象となるのか明確ではない。</p> <p>消費者契約法その他の法令により無効とすべき消費者契約の条項と、無効となる範囲を限定するサルベージ条項が一体となって不当な条項となっていることから、一体となっている両条項がともに無効となる規律とすべきである。</p>
18	<p>サルベージ条項を規律する規定を設けることについては賛成する。</p> <p>サルベージ条項の対象を、法第8条の損害賠償の免責条項に限定すべきではない。</p> <p>消費者契約法その他の法令により無効とすべき消費者契約の条項と、それとは別に無効となる範囲を限定するサルベージ条項がある場合には両条項が、一体として無効となる規律とすべきである。(同一意見2件)</p>
19	<p>サルベージ条項を規律する規定を設けることについては賛成する。</p> <p>もっとも、サルベージ条項の対象を、法第8条の損害賠償の免責条項に限定すべきではない。</p> <p>また、消費者契約法その他の法令により無効とすべき消費者契約の条項と、それとは別に無効となる範囲を限定するサルベージ条項がある場合には両条項が、一体として無効となる規律とし、サルベージ条項自体が、適格消費者団体による差止請求の対象となるようにすべきである。</p>
20	<p>立法化作業にあたっては、産業界の意見をよく聴いた上で、いわゆる「分離可能性条項」が無効とならないことを明確にするとともに、事業者が具体的にどのような定め方をすれば明示的と考えられ、どのような場合に不当性が高く無効になるのかを具体的かつ明確にすべきである。</p>
21	<p>本論点については、「法律上許される場合」のどういった点に問題が生じるのかを明らかにした上で、どの程度の具体性をもって事前に明示すればよいかの基準を明確に示していただきたい。</p>

(2) 所有権等を放棄するものとみなす条項

NO	意見の内容
1	所有権放棄に関する規定を新設することは、よいことだと思う。
2	消費者の一定の行為をもって意思表示を擬制する条項を、消費者契約法第10条の第1要件の例示に加えて規定するという方向性に賛成します。(同一意見16件)
3	所有権等を放棄するものとみなす条項を法第10条の第1要件に例示することに賛成します。
4	「所有権等を放棄するものとみなす条項」について、法第10条の第1要件に例示する規定に賛成です。
5	所有権等を放棄するものとみなす契約条項を法第10条の第1要件に例示すること、及び、所有権以外の権利について放棄するものとみなす契約条項も同条の第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ことに賛成する。
6	消費者の作為又は不作為をもって、所有権等を放棄することとみなす条項を、法第10条の第1要件を満たす契約条項の例示として追加すること、及び所有権以外の権利についても法第10条の第1要件を満たすこと、特に不当性が高い意思表示擬制条項の一類型を例示的に法文化したものであることを逐条解説等によって明らかにすることに賛成する。
7	消費者の作為又は不作為をもって、所有権等を放棄するものとみなす条項を、法第10条の第1要件を満たす契約条項の例示として追加することに賛成する。 さらに、本提案に加え、特に不当性が高い意思表示擬制条項の一類型を例示的に法文化したものであることを逐条解説に明記すべきである
8	消費者の一定の行為をもって意思表示を擬制する条項を、消費者契約法第10条の第1要件の例示に加えて規定するという方向性に賛成する。 ただし、権利放棄の意思表示擬制の対象となる権利は所有権に限られるものではないから、「一定の行為をもって消費者の権利を放棄するものとみなす条項」を例示とするか、少なくとも「所有権等」の内容について、所有権以外が広く含まれることを例示して逐条解説等に明記すべきである。(同一意見3件)
9	消費者の一定の行為をもって意思表示を擬制する条項を、消費者契約法第10条の第1要件の例示に加えて規定するという方向性に賛成します。 ただし、権利放棄の対象を所有権に限らず、「一定の行為をもって消費者の権利を放棄するものとみなす条項」を例示とするか、少なくとも「所有権等」の内容について、所有権以外が広く含まれることを例示して逐条解説等に明記すべきです。
10	所有権等を放棄するものとみなす条項につき、法第10条の第1要件に例示することに賛成する。なお、例示すべき権利については、所有権に限定すべきではなく、また、権利放棄意思の前提事実を消費者の作為及び不作為のいずれかに限定すべきではない。
11	(1) 消費者の一定の行為をもって意思表示を擬制する条項を、法10条の第1要件(任意規定に比して消費者の権利を制限し、又は義務を加重する)の例示に加えて規定するという方向性に賛成する。 (2) ただし、権利放棄の意思表示擬制の対象となる権利は所有権に限られるものではなく、第1要件を満たすからといって直ちに無効となるわけではないから、「一定の行為をもって消費者の権利を放棄するものとみなす条項」を例示とするか、少なくとも「所有権等」の内容について、所有権以外が広く含まれることを例示して逐条解説等に明記すべきである。
12	立法化作業にあたっては、産業界の意見をよく聴いた上で、具体的にどのような権利について、どのような条項が例示の対象になるのか、要件を具体的かつ明確にするとともに、第2要件において不当性が肯定される場合や否定される場合について具体的に明示すべきである。
13	本論点については、どのような権利、どのような場合に消費者契約法10条第1要件に該当するのかを具体的に明らかにし、事業者や事業者団体の意見を十分に聴いた上で要件を設定いただきたい。
14	検討の方向性に反対する。

(3) 消費者の解除権の行使を制限する条項

NO	意見の内容
1	消費者の解除に伴う手続きに、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条項は無効とする規定を設けることに賛成します。
2	解除権の行使に関する規定を新設することは、よいことだと思う。

3	消費者の解除権の行使を制限する条項について、不当条項規制による対応をすることに賛成する。(同一意見21件)
4	消費者の解除権の行使を制限する契約条項について、消費者契約法上の不当条項規制によって対応すべきとの本提案に賛成する。
5	消費者の解除権の行使を制限すると評価できる契約条項については不当条項規制によって対応すべきという意見に賛成します。
6	消費者が解除権の行使を制限する条項は、不当条項規制により対応することに賛成し、意図的な解除権を妨げる行為や条項は無効とすべきです。
7	消費者の解除権の行使を制限する条項を、法第10条の第1要件の例示とすることに賛成する。
8	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条項を法第10条の第1要件の例示とすることに賛成です。
9	契約条項の定めをもって、消費者の解除権の行使を不当に制限するものと評価される契約条項を法第10条の第1要件の例示とすることに賛成する。
10	本来は解除の意思表示はその方式を問わずに自由にできるはずであるにもかかわらず、合理的な理由なく電話や事業所への来所等に限定することにより、消費者の解除権の行使が事実上妨げられている実例が多く見られることに照らし、消費者の解除権の行使を制限する条項につき不当条項規制による対応をすることにつき、賛成する。
11	消費者が解除権の行使を円滑に行えるよう、消費者の解除権の行使を制限する条項を無効とし、契約の解除に関してわかりやすい情報提供や、様々な手法による配慮を含め、努力義務とする規定を設けることに賛成します。(同一意見3件)
12	4. (消費者の解除権の行使を制限する条項) について、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ることに賛成です。 5. (消費者の解除権に関する努力義務) については、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、より丁寧に情報提供の必要があり、これを努力義務とする規定を設けることに賛成です。
13	検討の方向性に賛成する。ただし、「消費者の解除権の行使を制限する条項」を、消費者契約法第8条の2「消費者の解除権を制限する条項等の無効」と変更して規定することを提案する。
14	具体的には、法第10条の第1要件の例示として「消費者の解除権の行使を制限する条項」と簡潔に記載すべきである
15	本提案に賛成する。ただし、例示の在り方は、「消費者の解除権の行使について、事業者の同意、対価の支払、その他要式又は要件を付加する条項」といった内容にすべきである。
16	本論点については、「解除に係る手続に通常必要な範囲」の明確化を図るとともに、その考え方について事業者・事業者団体の意見を十分に聴いていただきたい。
17	「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」につきましては、事業者との対話も行いながら、逐条解説等において複数の具体的な例を挙げていただき、事業者の理解の促進につなげていただきますようお願いいたします。
18	消費者契約法第10条の第1要件の例示とする条項については、尚書きとして記載されている検討会での意見も踏まえ、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が対象となるよう法文において明確に定めていただき、かつ、逐条解説等においてその趣旨・意義を明確にしていきたいと存じます。
19	証券取引では、移管手続きに書面や費用を要求する場合があるが、これは「本人確認その他の解除に係る手続に通常必要な範囲」の手続きであり、解除権の行使を制限する場合に当たらないことを明らかにしていただきたい。
20	反対です。
21	「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」とは、どのような手続きをすれば必要な範囲を超えるのか、具体的にどのような行為が規制の対象となるか明確ではないので反対です。 「本人確認その他の解除に係る手続に通常必要な範囲」の限定を加えるとあるが、「通常必要な範囲」が明確ではないので反対です。(同一意見2,085件)
22	「消費者に労力又は費用をかけさせる方法に制限する」とあるも、必要な範囲と制限の対象となる、規制の対象となる規則が明確ではないので反対です。「通常必要な範囲」解除に係る手続きは、必要最低限の範囲で消費者に頼んでいるので、何を持って通常なのか示されていないので反対です。
23	「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」及び「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」とは、具体的にどのような契約条項、行為が規制の対象となるか明確となっていないので反対します。 「本人確認その他の解除に係る手続に通常必要な範囲」の限定を加えるとありますが、「通常必要な範囲」とはどういうものか明確ではないので反対します。
24	「本人確認その他の解除に係る手続に通常必要な範囲」とありますが、必要な範囲とは一体どこまでなのか不明の為、反対です。
25	議論が極めて未熟な状態であることから、現時点での法改正は見送るべきである。拙速な立法化には強く反対する。

(4) 消費者の解除権に関する努力義務

NO	意見の内容
1	規定の制定に賛成します。
2	消費者の解除権に関する努力義務規定を設けることに賛成します。
3	消費者が解除に伴う手続きを円滑に行われるための配慮を、努力義務とする規定を設けることに賛成します。
4	消費者が解除権の行使を円滑に行えるよう、消費者の解除権の行使を制限する条項を無効とし、契約の解除に関してわかりやすい情報提供や、様々な手法による配慮を含め、努力義務とする規定を設けることに賛成します。(同一意見2件)
5	事業者が消費者による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することを努力義務とする規定を設けることに賛成する。
6	契約の締結場面のみならず、解除権を行使する時点においても必要な情報提供の努力義務規定を設けることには、賛成する。
7	消費者の解除権の行使を制限する条項を無効とし、契約を解除に関して丁寧な説明がされるべきであり、これを努力義務とすべきとする規定を設けることに賛成します。 現在、オンライン取引において「契約を解約したいが事業者と連絡がとれない」等、消費者が契約の解除ができない相談が増加しています。契約の解除に関しても各年代に合わせた説明や情報提供をすべきと考えます。消費者が解除権行使を円滑に行える手法による配慮義務を含めて努力義務の内容とすることに賛成します。
8	概ね賛成である。なお、当該検討内容は、消費者契約法3条第1項の新たな号として追加することを提案する。

9	(1) 当団体による差止請求においても、契約の申込みはウェブサイト上で簡単に行うことができるにもかかわらず、解除の方法や条件について容易に見つけられないために解除権を行使する機会を逸する虞があるウェブサイトが多く見られるところであり、契約の締結場面のみならず、解除権を行使する時点においても必要な情報提供の努力義務規定を設けることは、賛成である。 (2) ただし、そもそも解約方法それ自体は制限されていなくても、事実上、消費者が容易に解約方法を知ることができないような設定がなされているような場合は、そのこと自体が実質的には消費者の解除権を制限するものとして無効な不当条項となることを前提とする規定とすべきである。
10	契約の締結場面のみならず、解除権を行使する時点においても必要な情報提供の努力義務規定を設けることには、賛成します。 ただし、過大な情報提供が必要なほどに解約手続きが困難に設定されている場合は、それ自体が消費者の解除権を制限する条項として無効な不当条項となることを前提とすべきです。(同一意見17件)
11	契約の締結場面のみならず、解除権を行使する時点においても必要な情報提供の努力義務規定を設けることには、賛成します。 ただし、過大な情報提供が必要なほどに解約手続きが困難に設定されている場合は、それ自体が消費者の解除権を制限する条項として無効な不当条項となることを前提とすることが必須です。(同一意見1件)
12	契約の締結場面のみならず、解除権を行使する時点においても必要な情報提供の義務規定を設けることには、賛成する。ただし、努力義務ではなく効果を伴う法的義務とすべきである。また、過大な情報提供が必要なほどに解約手続きが困難に設定されている場合は、それ自体が消費者の解除権を制限する条項として無効な不当条項となることを前提とすべきである。 なお、将来的には本法において、契約履行過程、契約解約過程における事業者の義務を法定化し、契約締結過程における情報提供義務とともに効果を伴う法的義務とすべきである。
13	消費者が契約を解除する際に、事業者が消費者の解除権の行使のために必要な情報を提供する努力義務の規定を設けることには賛成する。また、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についても賛成する。 ただし、解除権の行使方法について、一定の情報を提供すれば解除権の行使方法について制限しても問題ないというような誤解を生じさせないよう、規定の表現には留意する必要がある。
14	消費者が契約を解除する際に、事業者が消費者の解除権の行使のために必要な情報を提供する努力義務の規定を設けること、及び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に賛成する。ただし、解除権の行使のために必要な情報を提供したとしても、それにより必ずしも解除権行使方法を制限することが認められるものではないことを明記すべきである。
15	消費者の解除権に関する努力義務として、事業者は、解除に関する情報提供を含む消費者が解除権の行使を円滑に行うことができるよう配慮する規律を設けるべきである。
16	上記努力義務を怠った場合には、法第10条の不当条項該当性の考慮要素のひとつとなる旨を逐条解説等に記載すべきである。
17	仮に努力義務を定めるとしても、努力義務の内容は情報提供の範囲にとどめるべきであり、サポート体制の構築を除外すべきである。 事業者に対して一定の行為を事実上強制したり事業者に過度な負担を課したりすることがないように留意すべきである。
18	契約に対するサポート体制ということであれば、お客様の不安事項を減らすという意味でより良い体制へ賛成です。解約に対するサポート体制ということであれば、現状、解約時サポートが不足している部分を明確にし、変更点をあげてからではないと反対です。
19	冠婚葬祭互助会契約約款に規定している解除手続きを説明すること以上が求められるのであれば反対です。(同一意見1件)
20	冠婚葬祭互助会契約約款に規定している解除手続きを説明すること以上が必要であれば反対です。解約手続きを何度もアピールすることは消費者の不安を招くことにも繋がります。 解除手続きについての情報提供に加え、さらにサポート体制の構築のような消費者が解除権の行使が円滑に行われるための配慮まで求めるのは事業者にとって過度の負担になるので反対です。(同一意見2,058件)
21	解約に関する情報提供は十分互助会契約約款に規定している解約手続きを説明することを行っておりそれ以上の必要はないので反対です。
22	解約手続きを何度もアピールするという事じたい消費者の不安を招く恐れがあります。 冠婚葬祭互助会契約約款に規定していること以上に解除手続きの説明が必要であれば反対致します。又、事業者にとって負担が増すため反対致します。(同一意見1件)
23	「努力義務」は無意味なので、「義務」にするべきである。

(5) 将来の検討課題

NO	意見の内容
1	本提案に賛成する。
2	第三者が消費者取引に介入する契約条項について規制を設けることは、よいことだと思う。
3	第三者が消費者取引に介入する契約条項の不当性について、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に賛成する。
4	デジタルプラットフォーム事業者の利用規約(第4回消費者契約に関する検討会、資料1、29頁)のような、第三者が消費者取引に介入する契約条項の不当性についても、引き続きその実態を注視し、議論を継続すべきである。
5	本提案に賛成する。第三者が消費者取引に介入する契約条項については、インターネット取引の拡大等に伴い、今後重要性が増してくることが想定される。現代社会における消費者取引の公正性の確保のため、今後も社会実態の注視や契約条項の検討が続けられるべきである。

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権に係る情報提供の努力義務

NO	意見の内容
1	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に賛成です。
2	定型約款については、定型約款の事前開示義務を事業者に明確に求めるべきです。 適格消費者団体の契約条項の開示請求を設けることには賛成します。
3	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義務を定めるのであれば、努力義務ではなく、法的義務として規定すべきである。
4	検討の方向性について賛成である。なお、消費者の事業者に対する定型約款の表示請求権は、定型約款が変更された場合における変更前の内容についても及ぶ旨もあわせて明示すべきである。
5	事業者の努力義務として、消費者に定型約款の表示請求権がある旨の情報提供をすることを定めることに反対する。 事業者の義務として、定型約款の事前開示義務を明確に定めるべきである。(同一意見18件)

6	事業者の努力義務として、消費者に定型約款の表示請求権がある旨の情報提供をすることを定めることは、反対である。 法3条1項2号は、契約の締結について勧誘をするに際し必要な情報を消費者に提供する事業者の努力義務を定めているところ、定型約款の事前開示は、まさに消費者の権利義務に関わる重要な情報であるから、まず、事業者の義務として、定型約款の事前開示義務を明確にする規定を置くべきである。報告書の提案のように、定型約款の事前開示義務を定めることなく、「定型約款の表示請求権がある」旨の情報提供義務を定めることは、事業者に対し、定型約款の事前開示義務をしなくても良いとの誤ったメッセージとなり、現行法3条1項2号の規定を後退させかねない。
7	事業者の努力義務として、消費者に定型約款の表示請求権がある旨の情報提供をすることを定めることに反対します。 事業者の義務として、定型約款の事前開示義務を明確に定めることを求めます。
8	事業者が消費者契約の条項として定型約款を使用するときは、消費者に対し、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につき、情報提供義務を設けるべきである。
9	事業者の努力義務として、消費者に定型約款の表示請求権がある旨の情報提供をすることを定めることに反対します。端的に、事業者の義務として、定型約款の事前開示義務を明確に定めるべきです。
10	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に留まる規律を設けることには反対する。法的義務として「定型約款の開示義務」を確認すべきである。（同一意見1件）
11	事業者の努力義務として、消費者に定型約款の表示請求権がある旨の情報提供をすることを定めることに反対します。事業者の義務として、定型約款の事前開示義務を明確に定めることが必要です。（同一意見1件）
12	定型約款についての必要な情報提供を努力義務にとどまらず義務とするべきと考えます。
13	「努力義務」を課しても無意味なので、「義務」にするべきである。
14	消費者に定型約款の表示請求権があることについての情報提供を事業者の努力義務にするのであれば、消費者教育においてもその旨の啓発活動を徹底すべきである。
15	冠婚葬祭互助会契約約款には、割賦販売法施行規則第123条第1項第2号の表中十において契約約款の交付及び再交付に関する事項を記載することが必須となっており、その記載事項を説明する以上のことが必要であれば反対です。（同一意見2,060件）
16	互助会契約約款には十分な説明をして契約締結を行っている為、それ以上の必要があれば反対です。（契約約款の交付及び再交付に関する事項記載の必須となっている）
17	事業者の努力義務として、消費者に定型約款の表示請求権がある旨の情報提供をすることを定めることに反対する。 消費者契約においては、事業者の義務として、定型約款に限定することなく、契約条件を記載した書面（電磁的記録を含む）の事前開示義務があることを明確に定めるべきである。

(2) 適格消費者団体の契約条項の開示請求

NO	意見の内容
1	適格消費者団体の契約条項の開示請求をできるようにすることに賛成します。（同一意見9件）
2	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。
3	適格消費者団体が事業者に対して契約条項の開示請求ができる仕組みを設けることに賛成します。
4	適格消費者団体に事業者に対する契約条項の開示請求権を付与する改正に賛成します。（同一意見20件）
5	適格消費者団体の条項開示請求権についても、消費者契約法の差止請求権を実質的に担保するために盛り込むべきと考えます。
6	2.（定型約款の表示請求権に係る情報提供の努力義務）について、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に賛成です。 また、3.（適格消費者団体の契約条項の開示請求）について、適格消費者団体が事業者に対して契約条項の開示請求をすることができる規定を設けることに賛成です。
7	適格消費者団体は差止請求を通じて、消費者契約の適正化と公正な消費者取引の実現に大きな役割を果たしている。 しかし、当団体の取り組みにおいて、事業者に契約条項の開示を求めても事業者がこれを開示しなかったため、証拠保全手続まで行わなければならなかった事例を経験していることは、検討会のヒアリングでも報告をしたとおりである。 適格消費者団体に事業者に対する契約条項の開示請求権を付与することは、適格消費者団体の差止請求権の実効性を高め、ひいては公正な取引社会の実現につながるものであり、賛成する。
8	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、適格消費者団体が開示を求める趣旨を示して、当該事業者に対し、当該契約条項の開示等を求めることができる仕組みを設けることに賛成する。 広告、チラシ等の不当表示を含む疑いがある資料についても、同様に開示等を求めることができる仕組みを設けるべきである。 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には反対する。
9	適格消費者団体に契約内容の開示請求を認めることに、よいことだと思うが、実効性を確保するためにも消費者庁が主体となって開示命令をするべきである。
10	検討の方向性については賛成であるが、次の点について意見を述べる。 ア 個別の消費者との間で合意した契約条項を除き、原則として契約条項の“全体”について開示請求ができるようにすべきである。 イ 「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が講じられている場合には、適格消費者団体が開示を求めることができない」と、検討されているが、「適格消費者団体が開示を求めることができない」場合をより限定的にすべきである。
11	開示請求権を定めることについては賛成する。ただし、認定を受けた適格消費者団体がなす開示請求であるから、事業者に不合理な負担が生じることを避けるための措置を規定することについては、反対する。
12	開示請求権を定めることについては賛成する。 なお、認定を受けた適格消費者団体がなす開示請求であるから、事業者に不合理な負担が生じることを避けるための措置を規定することについては、反対する。
13	適格消費者団体による開示請求権を行使し易くするため、その要件は、広く認められるよう規定を設けるべきである。
14	産業界の意見を十分に聴いた上で、具体的にどのような場合に「不当条項を含む消費者契約を締結している疑いがある」と認められるのか、「客観的な事情に照らして」とは具体的にどのような事情を意味するのか等、開示請求の要件を具体的かつ明確にすべきである。また、交渉のうえ個別契約を行う場合のひな型は開示の対象外とすべきである。

15	「客観的な事情に照らして認められる場合」の具体的なケースとはどのようなものか不明のため明確にして頂きたいです。契約条項について、適格消費者団体は消費者から約款を入手できることから、仕組化することは不要です。消費者に表示請求権がないものについて、適格消費者団体に開示請求を認めることには反対です。（同一意見2,024件）
16	「客観的な事情に照らして認められる場合」の具体的なケースが不明。
17	「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」契約上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とありますが、特にインターネットサービスにおいては「不特定かつ多数の消費者」に対し事業者が提示する利用約款に消費者が同意することで取引が可能になり、取引が継続している間は利用約款を消費者が容易に閲覧できる環境に設置している事業者が多いことから、開示請求をするまでもなく適格消費者団体に契約内容を把握できるような場合は開示請求の対象に含めない等、事業者の過度な負担が生じないような仕組みを望みます。また、開示請求の項目や様式については消費者庁から指定する等、一定の基準を設け、消費者、事業者共に負担を軽減して頂きたいと考えます。
18	「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」契約上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とありますが、開示請求様式例を消費者庁から示すなどして、利用者や請求を受ける事業者の負担を削減いただきますようお願いいたします。
19	「（２）の考えられる対応」として、「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。」（上記報告書26頁から抜粋）されているところ、開示対象の「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」について、個別の消費者との間で締結する消費者契約について事業者が準備したひな型（すなわち、いわゆる参考書式に過ぎないもので、現に不特定かつ多数の消費者との間で締結されているものではないもの）が含まれないことを明らかとする表現に修正いただきたい。例えば、具体的な表現としては、「当該事業者が不特定かつ多数の消費者との間で現に締結している定型な契約の条項」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

NO	意見の内容
1	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として、「年齢」を加えることに賛成します。（同一意見8件）
2	消費者契約法第3条第1項第2号に「年齢」を入れることは、よいことだと思う。
3	事業者の情報提供における考慮要素について、年齢を追加すべきである。
4	情報提供の努力義務（法3条1項2号）に関し、事業者の情報提供における考慮要素に年齢を加え、総合的な考慮を行うとすることに賛成です。（同一意見16件）
5	事業者が消費者の「年齢」や「知識及び経験」を知ることができた場合にはそれを考慮した上で情報提供を行う努力義務を定めることや、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としたことは、慎重に検討すべきである。
6	（１）年齢は、消費者が必要とする情報を考慮する上で一つの指標となりうるものであり、情報提供の努力義務（法3条1項2号）に関し、事業者の情報提供における考慮要素に年齢を加え、総合的な考慮を行うとすることに賛成する。 （２）なお、消費者契約は多種多様であり、財産の多寡や生活の状況によって提供すべき情報が異なる場合もあることから、個々の消費者の年齢、知識、経験のみならず、財産状況、生活状況についても考慮要素の一つとして挙げておくべきである。
7	ア 消費者契約法第3条第1項第2号の考慮要素に年齢、生活の状況、財産の状況を追加すべきか 賛成する。そのうえで、第3条第1項第2号を次のとおり改正することを提案する。 2号 消費者契約の締結について勧誘をするに際しては、当該消費者の事情（当該消費者の知識、経験、年齢、生活の状況、財産の状況及び当該 契約の締結を必要とする事情をいう。以下同じ。）に配慮すること。 また、併せて同項に次の号を新設することを提案する。 ○号 消費者契約の締結について勧誘をするに際しては、物品、権利、役務その他の消費者契約の目的となるものの性質に応じ、当該消費者の事情を考慮したうえで、当該消費者が理解することのできるように、消費者の権利義務その他の消費者契約の内容についての必要な情報を提供すること。 さらに、上述の第3条第1項に関する改正と同時に、次の取消要件を第4条に新設すべきである。 次のいずれかの場合であって、当該消費者の事情に適合しない消費者契約が締結されたときには、当該消費者は当該消費者契約を取り消すことができる。ただし、当該消費者の事情に適合しないことについて、事業者が当該消費者契約を締結する前に異議をとどめ、かつ、当該消費者がその異議を許諾したときにはこの限りでない。 ① 当該消費者契約が締結されるまでに、事業者が当該消費者の事情を知ったとき ② 不招請勧誘行為により当該消費者契約が締結されたとき ③ 法令の規定、事業の性質、当該消費者契約の内容から、当該消費者の事情を知らないことについて事業者に過失があるとき イ 知識、経験、年齢、生活の状況、財産の状況について、事業者に対し、積極的に調査することは求めないことを明らかにすべきか 反対する。 ウ 年齢だけで画一的な対応をすべきでないことを明らかにすべきか 反対する。 エ 生活の状況と財産の状況は消費者の理解力とは関係ないので列挙しなくてもよいか 反対する。 オ 事業者が知ることの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うえで情報を提供すべきである、という要件設定ではどうか 反対する。
8	情報提供の努力義務（法3条1項2号）に関し、事業者の情報提供における考慮要素に年齢を加え、総合的な考慮を行うとすることに賛成する。さらに、財産状況、生活状況についても考慮要素に加えるべきである。（同一意見2件）
9	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として、知識・経験に加えて年齢を考慮要素に入れることに賛成です。また、年齢から判断できる「生活の状況」「財産の状況」（例えば18歳で高校生である等）についても、付随した考慮要素として加えてください。
10	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として、「年齢」を加えることに賛成し、「財産状況」「生活状況」も考慮要素とすべきです。
11	本規定を設けることについては賛成する。もっとも、「年齢」を考慮要素として明文化することにより、事業者に免責の口実を与えることになりかねないため、「年齢」が、知識及び経験を判断する際のメルクマールであることを逐条解説等で明らかにすべきである。 なお、消費者契約の内容に係る情報提供は、努力義務ではなく法的義務とされる必要がある。
12	本提案の内容の規定を設けることについては、慎重に検討すべきである。

13	事業者が消費者の「年齢」や「知識及び経験」を知ることができた場合にはそれを考慮した上で情報提供を行う努力義務を定めることや、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といったことは、慎重に検討すべきである。
14	「知識、経験、年齢」といった消費者側の事情について、わざわざ事業者が知ろうとする必要はなく、たまたま知った場合にはこれを考慮すべきという限度の規定にするのであれば、「知ることができる」は広すぎるので、「現に知った」とすべきです。 事業者が「年齢、知識及び経験」を総合的に考慮する場合は、具体的にどのようなことを消費者に確認することになるか明確化すべきです。（同一意見7件）
15	「知識、経験、年齢」といった消費者側の事情について、積極的に事業者が知ろうとする必要はなく、知るに至った場合にはこれを考慮すべきという限度の規定にするのであれば、「知ることができる」ではなく、「現に知った」とすべきです。 事業者が「年齢、知識及び経験を総合的に考慮」する場合は、具体的にどのようなことを消費者に確認することになるか明確にすべきです。
16	事業者が提供する商品等により、消費者の「年齢と知識及び経験」の組み合わせには個人差が考えられ、年齢が若い、年寄という区分だけではその契約するものに対する知識及び経験が必ずしも一致するわけではない。場合によっては、間違った判断となることも考えられる。
17	消費者の「年齢」が消費者の理解の目安（指標）として期待できることが疑問です。
18	本論点については、法改正は見送るべきであり、拙速な立法化に強く反対する。
19	年齢のみをもって努力義務の考慮要素とすることは避け、消費者の知識・経験と併せて総合的に判断ができるような運用としていただきたい。

6 その他の意見

NO	意見の内容
1	(1) 今後の条文化にあたっては、無用に要件を厳格化するなど、改正の趣旨が損なわれることのないよう留意していただきたい。 (2) 民法の成年年齢引下げの施行まで残り6か月に迫っている中、今回の改正の内容は、国会も要請していたいわゆる「つけ込み型勧誘」の取消権の受け皿規定も実現されておらず、若年成人への消費者被害の拡大が懸念される場所である。報告書において今後の検討課題とされた論点も含め、速やかに検討が行われるべきである。
2	消費者契約法の規律の在り方、あるいは改正を考えるに当たって、消費者契約に関する検討会（以下「検討会」という。）の令和3年9月付報告書（以下「報告書」という。）の「報告書の取りまとめに当たって」の第3段落中にある「消費者の有する合理性には限界があること（限定合理性1）、消費者の思考に関する二重過程理論（消費者の思考は、直感的で便宜的な思考と論理的な思考があるとする理論）2」を踏まえることについて、賛成する 1 限定合理性の解釈について、友野典男『行動経済学 経済は「感情」で動いている』光文社新書の中で紹介されている限定合理性と同義と解している。 2 二重過程理論の解釈について、ダニエル・カーネマン著、村井章子訳『Thinking, Fast And Slow ファスト&スロー あなたの意思はどのように決まるか?』早川書房の中で触れられているシステム1およびシステム2と同義と解している。
3	個々の消費者の契約被害を現実に回復するために、新たに基金等を設けて、消費者契約により生じた消費者の有する債権が確定判決によって認容された場合であって、その認容額の一部または全部について現実の被害回復を図ることができないときには、当該基金からその未収金の弁済を受けられる制度を制定すべきである。
4	消費者庁の「消費者契約法に関する検討会」によってまとめられた「消費者契約に関する検討会報告書」の「考えられる対応」の方向性に賛成し、次期通常国会にて報告書に沿った法改正を求めます。
5	報告書で将来の検討課題とされている論点についても、併せて改正されるべきである。改正が実現できなかった論点については、速やかに検討を始めるべきである。 今後の条文化にあたっては、いたずらに要件が厳格化するなど、被害救済が困難になって、消費者の権利、利益が損なわれることのないように留意されたい。 国会の附帯決議でも特に指摘されている、民法の成年年齢引き下げに伴って懸念される若年成人被害への対応が、いわゆる「つけ込み型勧誘」の取消権の受け皿規定が実現されないなど十分ではない。成年年齢引き下げ後の被害状況を踏まえて、速やかにいわゆる「つけ込み型勧誘」の取消権の受け皿規定が実現等の対応の検討を行うべきである。（同一意見15件）
6	報告書で将来の検討課題とされている論点についても、併せて改正すること、改正が実現できなかった論点については、速やかに検討を始めることを要望します。 国会の附帯決議でも特に指摘されている、民法の成年年齢引き下げに伴い懸念される若年成人被害への対応が、いわゆる「つけ込み型勧誘」の取消権の受け皿規定が実現されないなど十分ではありません。成年年齢引き下げ後の被害状況を踏まえて、速やかにいわゆる「つけ込み型勧誘」の取消権の受け皿規定が実現等の対応の検討を行う必要があります。
7	報告書で将来の検討課題とされている論点についても、併せて改正されるべきである。改正が実現できなかった論点については、速やかに検討を始めるべきである。 今後の条文化にあたっては、いたずらに要件が厳格化するなど、被害救済が困難になって、消費者の権利、利益が損なわれることのないように留意されたい。
8	事業者の善意を前提として、制度を立案するのは、やめてもらいたい。
9	項目として存在しないのであるが、1. 消費者の取消権について、4. 消費者契約の条項の開示について、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に関わるものであり、しかし法令の所管については経済産業省となるものなのであるが、特定商取引法における、事業者についての記載の中において、法人番号がある事業者の法人番号は示されるようにしておくべきと思われた。 また、オンラインによる取引の複雑化は消費者に不利であり、消費者団体訴訟制度にも限界があります。業界標準約款のように類型化することで、契約内容の把握をしやすくし、訴訟も効率化させることで、損害賠償請求についてもルール作りができるのではないのでしょうか。
10	高齢化社会の進展やオンライン取引の普及、コロナ禍による新たな日常等の社会経済情勢の変化に伴い、消費者や消費者契約を取り巻く環境も変化している中で、消費者が安全に生活していくための環境を確保する点において、本報告書の取りまとめの意義は大きいと考えます。他方、消費者契約法は消費者契約全般に適用される包括的な民事実体法であり、その規律は、社会経済情勢の変化等に適切に対応し得るものであることが求められることから、正常な取引が阻害されるようなことはあってはならず、消費者、事業者の双方にとって過度な負担や一方的な不利益が生じることのないよう、取引の実態を考慮し慎重に検討することが必要であると考えます。 なお、一般商慣習において、消費者の心理状態に影響を与える勧誘や判断力が著しく低下した消費者に対する取引は本来的に多々生じうることであり、これらが社会通念上許容される範囲でなされる限りにおいては、それでもなお正常な判断ができない一般消費者の保護として民法上の制限行為能力者の保護法制が、取引の安全性と本人の保護のバランスのうえで制定されているものである。従って、これらの勧誘や取引が行われた場合であっても、それが社会通念上許容されるものである限りにおいて、民法上の制限行為能力者の保護法制を超えて消費者保護を図ることは本来的に民法が意図する保護のバランスを破壊するものであって適切ではなく、消費者契約法による当該保護は、あくまで社会通念上許容され難いような態様によるものに限られるべきであると考えます。
11	時代背景による法律の改定は必要。但し、規制通りに行えば企業や従業員は疲弊を被るだけ。 日数や時間をかけて説明からの契約締結をしても「聞いていない」「見てない」「記憶がない」「痴呆」と言われた段階で担当営業マンは「悪」のレッテル年齢に従って記憶が薄れる事は自然なことかもしれません。 規制を検討するのも良いが、規制だけでは営業会社の将来に限界が来る。

12	<p>消費者契約において、違法な業者や違法な手段から消費者を守る事は大賛成であります。しかし、行き過ぎた消費者保護は過保護となり、消費者のわがままを生む事にもなりかねないと思います。昨今でいうクレーマーやカスタマーハラスメントなどは、このような環境が生みだしてしまった背景も少なからずあると思います。賢い消費者は、行き過ぎた保護を逆にとり、悪用しかねないと思います。</p>
13	<p>議論が収れんしておらず、提案の具体化に向けて検討・議論すべき論点が残る項目については、消費者庁のフリーハンドで拙速に立法化することなく、論点を絞った上で、関係者が具体的な共通イメージを持てるようになるまで、さらに議論を深めるべきである。また、検討会で議論が収れんしつつあった項目についても、産業界を中心に解釈や運用について懸念が示されていたものについては、立法化作業にあたって、産業界の意見を十分に聴き、健全な事業活動に影響のないよう配慮されたい。</p>
14	<p>これまで23回にわたる消費者契約に関する検討会に参加させていただき、意見を表明する機会をいただいたことに感謝申し上げます。超高齢化社会や情報通信技術の進展を踏まえ、消費者が安全・安心に契約を締結できる社会環境を確保することは重要であり、本検討会で報告書が取りまとめられたことは大変有意義であったと考えます。一方で、消費者契約法は消費者契約全般に適用される民事実体法であるため、その法制的な検討に当たっては正常な取引が阻害されないようにすることが、消費者・事業者の双方にとって重要です。その観点で、今回の検討会においては、「消費者の心理状態に着目した規定」や「消費者の判断力に着目した規定」など、いくつかの項目において、法制化に当たっての要件設定の在り方まではコンセンサスに至らなかったと考えております。検討会の報告書におきましても、「報告書の取りまとめに当たって」に、「…（略）…その実現に向けては、法制面その他の困難も予想されるが、…（略）…その成果の可及的な実現に向けて、早急に、法制的な検討に着手する…（略）…」とございますように、全ての項目において法制化がなされるとは限らないと承知していますが、今後の検討に当たっては、報告書におけるなお書き部分や検討会において指摘された懸念や留意点を示す意見、そして、以下の意見についても十分にご配慮いただきますようお願いいたします。</p>
15	<p>昨今、サブスクと呼ばれるビジネスが非常に多く、知らないうちに契約していたという詐欺的なものも多く見受けられます。この商法の悪質な点は、ユーザーに契約という認識をさせることなく契約をしていることです。例えば〇〇という動画配信サイトなど、お試し期間無料が大きくアプローチされていて、そのお試しをするためには契約する手続きを完了しなければなりません。つまり、課金するまでの登録をして初めてお試しができるのです。本来ならお試しで気に入ったら、それから契約の手続きに入るのが通例です。しかし、これは解約が無ければ本人の同意もなしに契約して課金をするのです。これには大きな問題点が2つあります。1つ目はお試しだけを希望する人にも契約の手続きをさせている事。2つ目は契約する意思がないのに解約しなければ自動的に契約させられている事です。つまり最初からお試しではなく、無償期間付き契約なのです。この手の手法はユーザーの解約忘れもサブスク会社の利益となります。それを取り込むためのビジネスモデルと言っても過言ではありません。〇〇と言えば●●系列の立場ある会社です。そのような会社でもこのようなビジネス手法を当たり前のように使える市場なのです。今後、少子高齢化が本格的になりますが、このようなビジネスモデルを放置しては多くの方が被害にあいます。お試しのリスクを企業が負うならまだしも、消費者に負わせるようなこの手法は改善する必要があると思います。ぜひ、ご検討ください。</p>
16	<p>本件の意見提出期間を30日未満としたのはなぜですか？</p>
17	<p>PCやスマホやタブレット等でのアプリケーション（プログラム）のダウンロード時の「ダウンロード無料」表示あるいは話しかけ（放送時等の話しかけ）は適正でなく、「ダウンロード通信料金はご利用者負担」、「ご利用無料」または「ご利用形態で無料・有料選択となります」が適正でないか。</p>