

消費者契約法専門調査会 報告書（案）

平成29年8—月

消費者委員会 消費者契約法専門調査会

目次

はじめに	1
第1 見直しの検討を行う際の視点	3
第2 措置すべき内容を含む論点	4
1 . 不利益事実の不告知	4
2 . 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	5
3 . 心理的負担を抱かせる言動等による困惑類型の追加	6
4 . 「平均的な損害の額」の立証に関する規律の在り方	8
5 . 不当条項の類型の追加	10
6 . 条項使用者不利の原則	13
7 . 消費者に対する配慮に努める義務	14
第3 上記以外の論点	16
1 . 「勧誘」要件の在り方	16
2 . 約款の事前開示	16
3 . その他	17
おわりに	18

(参考資料 1) 諮問書

(参考資料 2) 消費者委員会 消費者契約法専門調査会設置・運営規程

(参考資料 3) 審議経過

(参考資料 4) 委員名簿

(参考資料 5) 参考事例・条項例集

はじめに

本専門調査会は、平成 26 年 8 月に内閣総理大臣から消費者委員会に対し、消費者契約法（平成 12 年法律第 61 号。以下単に「法」ということがある。）について、「施行後の消費者契約に係る苦情相談の処理例及び裁判例等の情報の蓄積を踏まえ、情報通信技術の発達や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」の検討を行うように諮問がなされたことを受け、同年 10 月に設置された。その後、同年 11 月から平成 27 年 12 月まで合計 24 回にわたる審議を行い、同月に、速やかに法改正を行うべき内容を含む論点及び今後の検討課題として引き続き検討を行うべき論点について取りまとめた「消費者契約法専門調査会報告書」（以下「平成 27 年報告書」という。）を公表した。平成 27 年報告書の内容を踏まえ、平成 28 年 1 月、消費者委員会から答申が示された。同答申等を踏まえた「消費者契約法の一部を改正する法律案」（第 190 回国会閣法第 45 号）は、同年 3 月 4 日閣議決定のうえ国会に提出され、両議院において、いずれも全会一致で可決成立し、同年 6 月 3 日に公布された（平成 28 年法律第 61 号）。

他方、平成 27 年報告書において「今後の検討課題」とされた論点については、平成 28 年 9 月に専門調査会の審議を再開した。再開後は、平成 29 年 3 月まで各論点について 1 巡目の審議を行い、同年 4 月には、事業活動への影響等について幅広く事業者の意見を聞くためのヒアリングを開催し、関係団体から意見を聴取した。そして、同年 6 月からは、事業者ヒアリングの結果も踏まえ、各論点について更に審議を行った。再開以降、平成 29 年 8 月までに合計 23 回にわたる審議を重ねた。審議に際しては、平成 27 年報告書において「今後の検討課題」とされた論点のうち、「消費者契約法の一部を改正する法律案」に対する附帯決議¹において明示された論点及び「成年年齢引下げ対応検討ワーキング・グループ報告書」（平成 29 年 1 月）²等の内容を踏まえて、優先的に検討すべきとされた論点を検討した。また、平成 29 年 6 月以降の審議においては、再開後の当初から指摘のあった「約款の事前開示」

¹ 消費者契約法の一部を改正する法律案に対する附帯決議第 2 号において、「情報通信技術の発達や高齢化の進展を始めとした社会経済状況の変化に鑑み、消費者委員会消費者契約法専門調査会において今後の検討課題とされた、『勧誘』要件の在り方、不利益事実の不告知、困惑類型の追加、『平均的な損害の額』の立証責任、条項使用者不利の原則、不当条項の類型の追加その他の事項につき、引き続き、消費者契約に係る裁判例や消費生活相談事例等の更なる調査・分析、検討を行い、その結果を踏まえ、本法成立後 3 年以内に必要な措置を講ずること。」とされた（衆議院消費者問題に関する特別委員会・平成 28 年 4 月 28 日）。

² 成年年齢引下げ対応検討ワーキング・グループは、平成 28 年 9 月に消費者庁長官から消費者委員会に対し、民法の成年年齢が引き下げられた場合、新たに成年となる者の消費者被害の防止・救済のための対応策についての意見が求められたことを受け、同月に設置された。同報告書では、民法の成年年齢が引き下げられた場合の消費者被害の防止・救済のための制度整備として、消費者に対する配慮に努める義務及び不当勧誘に対する取消権（「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」）の規律による対応策が提案された。

が検討すべき論点に追加され、検討を行った。

本報告書は、こうした審議内容をもとに、措置すべき内容等について現時点での方向性を取りまとめたものである。

第1 見直しの検討を行う際の視点

本専門調査会においては、再開後の議論により、優先的に検討すべきとされた論点について、法施行後の社会経済状況の変化、公正な市場ルールの確立によって消費者被害の救済及び事業者の予測可能性の担保円滑な事業活動の確保との両立を図ること等といった点を踏まえ、調査・審議を行ってきた。具体的には、以下のとおりである。

近年の消費者を取り巻く社会経済情勢の変化等もあり、高齢者のみならず、若年者を含めた幅広い年代において消費者被害は依然生じており、その中には、消費者の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られたという事例等もある。こうした消費者被害に対し、消費者と事業者の双方に対する啓発活動をいっそう強化するとともに、消費者被害に対処するための法整備を行い、その実効性を確保する必要がある。

また、平成27年報告書記載の内容と同様に、消費者紛争の多くは消費生活相談において処理されており、裁判のみならず、消費生活相談の現場における法の十分な活用を通じて、消費者紛争が適切に解決されることにより、消費者被害の救済が図られる必要がある。同時に、消費者契約全般を対象とする包括的な民事ルールである消費者契約法については、広範な業種・業態に関わるものであることを踏まえ、事業者の予測可能性を担保するとともに、経済事業活動が円滑に進むように留意する必要がある。すなわち、「消費者の利益の擁護を図り、もって国民生活の安定向上と国民経済の健全な発展に寄与する」（法第1条）ようにする必要がある。

さらに、消費者契約法については、民法（明治29年法律第89号）³との関係では、その特別法に当たる⁴。他方で、消費者契約法は、個別の業法における民事ルールとの関係では消費者契約に関する一般法に当たる⁵。このような位置付けを踏まえ、法の適切な在り方を考える必要がある。

³ 民法（債権関係）の改正については、法制審議会における審議を経て、「民法の一部を改正する法律案」（第189回国会閣法第63号）が平成27年3月に国会に提出され、両議院において可決成立し、平成29年6月2日に公布された（平成29年法律第44号。以下、改正後の民法を「新民法」という。）。

⁴ 民法は、対等当事者間における法律関係を念頭に置くものであるのに対し、消費者契約法は、消費者と事業者との間に存在する構造的な「情報の質及び量並びに交渉力の格差」に鑑み、意思表示の取消しや契約条項の無効等を規定することにより、「消費者の利益の擁護を図り、もって国民生活の安定向上と国民経済の健全な発展に寄与することを目的とする」（法第1条）ものである。

⁵ 個別の業法における民事ルールが特定の分野に限り適用されるのに対し、消費者契約法の規定は消費者契約一般に当てはまる民事ルールとして取引の適正化を図ろうとするものである。

第2 措置すべき内容を含む論点

1. 不利益事実の不告知

不利益事実の不告知（法第4条第2項）の主観的要件に「重大な過失」を追加することとする。

[説明]

(1) 不利益事実の不告知に関して、消費者庁において実施した全国の消費生活センターに勤務する消費生活相談員に対するアンケート調査⁶によると、当該規定が「利用しにくいと思う」と回答した消費生活相談員の多数が、その理由として「『故意』の要件の認定判断が困難であること」を挙げており、消費生活相談の現場において当該規定を活用するという観点から、故意要件を見直すことが最も重要な課題⁷であると考えられる。

また、裁判例を分析すると、故意要件を事案に即して柔軟に解釈しているものがみられる。すなわち、先行行為が具体的な告知として認定されることを前提として、故意の認定に際しては、具体的な事実を摘示せずに結論として故意があるとする裁判例や、事業者が消費者の誤認を認識し得たことから、故意を認定（推認）した裁判例等が存在しており、故意要件の見直しは、訴訟における妥当な結論の確保という観点からも課題になっているものと考えられる。

(2) 問題となっているのは、取消しを認めてもよいはずの場合に、故意の立証が困難であるために、それが必ずしも実現できないという点にあると考えられる。そこで、このような立証の困難に起因する問題に対処するために、不利益事実の不告知の主観的要件に「重大な過失」を追加することが適当であると考えられる。

(3) なお、平成27年報告書において取りまとめられた、不実告知の適用範囲との関係の整理を含めた類型化、事業者の主観的要件の削除又は拡張、先行行為要件の削除又は緩和等については、裁判例や消費生活相談事例を収集・分析し、事業活動に対する影響等も踏まえた上で、今後の検討課題として、必要に応じ検討を行うべきである。

⁶ 各都道府県を通じて消費生活相談員にウェブ上のアンケートフォームを周知し、各消費生活相談員が当該アンケートフォームに回答を入力する方法にて実施した。有効回答数は1373である。

⁷ 「『不利益事実の不告知』の規定は利用しやすいですか」との問について「利用しにくいと思う」と回答した消費生活相談員689人に対して、「不利益事実の不告知が利用しにくいと思う理由」を尋ねたところ、597人（86.6%）が、その理由として「『故意』要件の認定判断が困難であること」を挙げている。

2. 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

事業者の一定の行為によって消費者が困惑して意思表示をしたときの取消権を規定した法第4条第3項において、下記 及び のような趣旨の規定を追加して列挙することとする。

当該消費者がその生命、身体、財産その他の重要な利益についての損害又は危険に関する不安を抱いていることを知りながら、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損害又は危険を回避するために必要である旨を正当な理由がないのに強調して告げること

当該消費者を勧誘に応じさせることを目的として、当該消費者と当該事業者又は当該勧誘を行わせる者との間に緊密な関係を新たに築き、それによってこれらの者が当該消費者の意思決定に重要な影響を与えることができる状態となったときにおいて、当該消費者契約を締結しなければ当該関係を維持することができない旨を告げること

[説明]

(1) 消費者が、判断力や知識・経験の不足、不安定な精神状態、断りきれない人間関係など、当該契約の締結について合理的な判断を行うことができないような事情を事業者に不当に利用され、不必要な契約を締結させられたという被害事例が存在している。そのような事例について、従来、民法の公序良俗違反による無効（同法第90条）又は不法行為に基づく損害賠償請求（同法第709条）等により被害の救済が図られていると考えられるが、どのような場合に救済されるかが必ずしも明確ではなく、特に消費生活相談において対応することが困難なことがあることから、契約の取り消しを認める場合を明確にした規定を法に設けることが求められる。

もっとも、その規定の要件が不明確であれば、取引実務の混乱を招きかねず、その要件は、できる限り客観的な要件をもって明確に定める必要がある。そして、平成27年報告書においては、できる限り客観的な要件をもって規定を設ける観点から、合理的判断ができない事情を不当に利用され締結させられた不必要な契約の典型例の一つである過量な内容の消費者契約を対象として取消しを認める規定を設けることとし、平成28年の法改正によってその内容を踏まえた規定が設けられた。しかし、このような規定では救済対象とならない被害事例への対応策については、引き続き検討を行うべき課題とされていた。

そこで、明確な要件をもってこうした被害事例に対応する規定を設けることがさらに検討され、対応策の方向性として、「困惑」を要件としつつ、それと結びつく事業者の不当性の高い行為を類型化して取消権を認めるということが考えられた。そのような検討の結果としてまとめられたものが、上記 及び のような事業者の行為類型である。

- (2) 上記は、消費者の不安を煽る告知という行為類型を示したものである。すなわち、消費者が損害又は危険に関する不安を抱いていることを事業者が知っていた場合において、裏付けとなる信頼性のある根拠や知見など、告知を正当化する理由がないのに、当該消費者契約の目的となるものが当該損害又は危険を回避するために必要である旨を強調して告げる行為を対象とする趣旨の規定を設けることが適当であると考えられる。
- (3) 上記は、勧誘目的で新たに構築した関係を濫用するという行為類型を示したものである。すなわち、事業者が消費者を勧誘に応じさせることを目的として、当該消費者と当該事業者又は当該勧誘を行わせる者（当該事業者の従業員等）との間の緊密な関係を、新たに築いた場合において、そのような関係によってこれらの事業者等が当該消費者の意思決定に重要な影響を与えることができる状態となったときに、当該消費者契約を締結しなければ当該関係を維持することができない旨を告げることによってこれを濫用するという行為類型を対象とする趣旨の規定を設けることが適当であると考えられる。
- (4) なお、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の被害事例の中には、必ずしも上記やのような事業者の行為はみられないものが存在する。特に高齢者等の判断力の不足等を不当に利用し、不必要な契約や過大な不利益をもたらす契約の勧誘が行われる場合も存在しており、これらの事例の救済は、民法上の公序良俗違反による無効等の一般規定に委ねられたままの状態となっている。

こうした事例への対応策については、消費者の取消権を付与して救済する規定、具体的には、「消費者は、事業者が消費者契約の締結について勧誘をするに際し、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、これを取り消すことができる」等といった規定を設けることについての当否が議論され、このような規定を設けることに賛成する意見も存在した。しかし、要件の明確化等の課題が解消されていないとの意見もあり、現時点においては消費者契約法上に新たな類型を設けることについてコンセンサスを得るには至らなかったが、そこで、判断力の不足等を不当に利用し、不必要な契約や過大な不利益をもたらす契約の勧誘が行われる場合等の救済については、重要な課題として、今後も検討を進めていくことが適当である。

3. 心理的負担を抱かせる言動等による困惑類型の追加

事業者の一定の行為によって消費者が困惑して意思表示をしたときの取消権を

規定した法第4条第3項において、下記 及び のような趣旨の規定を追加して列挙することとする。

当該消費者が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を実施し、当該行為を実施したことを理由として当該消費者契約の締結を強引に求めること

当該事業者が当該消費者と契約を締結することを目的とした行為を実施した場合において、当該行為が当該消費者のためにされたものであるために、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しないことによって当該事業者が損失が生じることを正当な理由がないのに強調して告げ、当該消費者契約の締結を強引に求めること

[説明]

- (1) 事業者が消費者に心理的負担を抱かせるような言動を行った上で、消費者に対して契約の締結を求めることにより、消費者が、契約を締結しなければならないなどと困惑して契約の締結に及んでしまうという被害事例が見受けられる。しかし、現行の消費者契約法では、消費者が困惑した場合に取消しが可能となる事業者の行為類型として、不退去又は退去妨害（法第4条第3項）が規定されているのみであり、上記のような被害事例を救済することができない。そこで、このように事業者が消費者に不当に心理的負担を抱かせるような言動により消費者を困惑させて契約を締結させた事例について、契約を取り消し得る規定を新たな困惑類型として法に設ける必要がある。

もっとも、新たな規定を設けるとしても、通常行われている取引に混乱を招くことがないよう、不当性が高い行為類型を捉えるという観点から適用範囲を特定し限定し、できる限り要件も明確にする必要がある。

- (2) まず、事業者が消費者を困惑させ、契約を締結せざるを得ない状況を作成する不当な行為類型として、消費者が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、事業者が、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（以下「履行に相当する行為」という。）を実施した場合を対象とした規定を設けることが適当であると考えられる。

すなわち、事業者が履行に相当する行為を実施して、一定の既成事実が作出されると、消費者のために一定の行為をしてくれたという見方も可能になり、消費者は、当該行為に対する何らかの対応の必要性や事業者への負い目といった心理的負担を生じさせられることにもなる。このような心理的負担により、消費者は、自由な判断に一定の制約を受けるものといえる。

一方で、消費者が意思表示をする前に事業者が履行に相当する行為を実施することは、通常取引においては想定し難いものの、消費者に対するサービスの一環として事業者が事前に業務の一部を先に実施することも考えられる。そこで、不当性が高い行為類型を捉えるために、消費者を畏怖させる程度に至ら

ないとしても、当該消費者契約の締結を強引に求めることといった、事業者の不当性を示す適切な要件を加えた上で、取消事由とすることが適当であると考えられる。

- (3) 次に、事業者が、消費者と契約を締結することを目的とした行為を実施した場合において、当該行為が当該消費者のためにされたものであるために、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しないことによって当該事業者が損失が生じることを正当な理由がないのに強調して告げた場合を対象とした規定を設けることが適当であると考えられる。

すなわち、事業者が消費者と契約の締結を目的とする行為を実施したにもかかわらず、消費者が当該契約の締結を拒否することは、これまで消費者のために事業者が要した費用や労力を無駄にするものであるとして、消費者の倫理感に働きかけ消費者を非難し、契約の締結を強引に求めることが不当であるとの考え方をもとにしている。この場合、事業者から消費者のためにされた行為によって損失が生じることを告げられることにより、消費者は負い目といった心理的負担を生じさせられるとともに精神的にも動揺し、当該契約を締結しなければならない状況にあるものと困惑して契約の締結に及んでしまうものといえる。

一方で、消費者に、たとえば自ら事業者に対して特別な要求を行っていた場合など、信義に反する行為があったとすれば、事業者が消費者のために実施したことで生じた費用（損失）について告げること自体の不当性は必ずしも高いとまではいえないと考えられる。そこで、不当性が高い行為類型を捉えるために、損失が生じることを告げることについて、事業者に正当な理由がない場合に限定するとともに、当該消費者契約の締結を強引に求めることといった、事業者の不当性を示す適切な要件を加えた上で、取消事由とすることが適当であると考えられる。

- (4) なお、上記 及び のような趣旨の規定の適用対象とならない被害事例として、電話勧誘に限らない執拗な勧誘行為等の場合を新たな規定として困惑類型に追加するか否かについては、平成 27 年報告書において取りまとめられたところに従い、今後の検討課題として、必要に応じ検討を行うべきである。

4. 「平均的な損害の額」の立証に関する規律の在り方

法第 9 条第 1 号の「平均的な損害の額」に関し、消費者が「事業の内容が類似する同種の事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」と推定される旨の規定を設けることとする。

[説明]

- (1) 法第9条第1号における「当該事業者に生ずべき平均的な損害の額」及びこれを超える部分について、最高裁判決⁸は、事実上の推定が働く余地があるとしても、基本的には、消費者が立証責任を負うものと判断した。しかし、「当該事業者に生ずべき平均的な損害の額」はその事業者に固有の事情であり、立証のために必要な資料は主として事業者が保有していることから、裁判や消費生活相談において、消費者による「平均的な損害の額」の立証が困難な場合があると考えられる⁹。

そこで、その対応策の一つとして、法律上の推定規定を設けることによってその立証の困難を緩和することが考えられる。

法律上の推定については、そのように推定することが経験則によっても支えられるべきものと考えられることから、「当該事業者に生ずべき平均的な損害の額」を推定する前提となる事実関係としては、当該事業者と同種の事業者であって、かつ事業の内容が類似することが認められる事業者についての平均的な損害の額とすることが適当であると考えられる。

ただし、事業の内容の類似性を要件として規定する際には、事業活動の内容や事業規模その他の類似性判断の基礎となり得る要因を精査し、その判断が基準を明確に行われるようにすることが適当であると考えられる求められる。

- (2) なお、法第9条第1号における「当該事業者に生ずべき平均的な損害の額」に関しては、事業者が、損害賠償の額を予定し又は違約金を定める条項を定める際に、あらかじめ「平均的な損害の額」を十分算定していれば、紛争が生じた場合でも、算定根拠を示した説明も容易となり、損害賠償の額の予定又は違約金を巡るトラブルも回避できるものと考えられる。

したがって、上記のような推定規定による立証困難の緩和とは別に、消費者庁その他の政府として、損害賠償の額の予定又は違約金の運用実態を把握しつつ、改めて法第9条第1号の意義を周知することが必要である期待される。また、事業者においてはも、損害賠償の額の予定又は違約金を定めるに際しては、合理的な根拠をもって「平均的な損害の額」を算定しておくことが期待されている。

- (3) さらに、本専門調査会では、上記の法律上の推定規定とは別に、事業者による根拠資料の提出を制度的に促す考え方も検討された。しかし、このような考え方については、一般的な文書提出義務を定める民事訴訟法第220条と異なる特別の規定を設ける必要性・合理性があるかという課題が存在しており、また、提出されるべき資料が営業秘密にかかわるといった問題もある。

⁸ 最判平成18年11月27日民集60巻9号3437頁。

⁹ 第38回では「平均的な損害の額」についての立証に関する実態を把握するため、消費者団体からのヒアリングが行われ、立証が困難な実例があることが紹介された。

そこで、このような考え方については、民事訴訟法等との関係を慎重に吟味し、より精緻な実態把握や分析をさらに積み重ねた上で、「解除に伴う」要件の在り方や「平均的な損害の額」の意義など法第9条第1号に関する他の論点と併せて、今後の検討課題として、必要に応じ検討を行うべきである。

5. 不当条項の類型の追加

消費者契約が、物品、権利、役務その他の消費者契約の目的となるものの対価を消費者が支払うことを内容とする場合において、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事業者に解除権を付与する条項を無効とする旨の規定を設けることとする。

次に掲げる消費者契約の条項は無効とする旨の規定を設けることとする。

- ア 事業者の債務不履行により消費者に生じた損害を賠償する責任の要件に該当するか否かを決定する権限を事業者に付与する条項
- イ 消費者契約における事業者の債務の履行に際してされる当該事業者の不法行為により消費者に生じた損害を賠償する責任の要件に該当するか否かを決定する権限を事業者に付与する条項
- ウ 事業者が債務不履行がある場合に消費者の契約を解除する権利の要件に該当するか否かを決定する権限を事業者に付与する条項

[説明]

- (1) 不当条項の類型の追加については、平成27年報告書及びその内容を踏まえた平成28年の法改正により、債務不履行の規定に基づく解除権又は瑕疵担保責任の規定に基づく解除権をあらかじめ放棄させる条項を例外なく無効とする規定(法第8条の2)が設けられ、また、法第10条第一要件¹⁰に該当する条項の例示として、消費者の不作为をもって当該消費者が新たな契約の申込み又は承諾の意思表示をしたものとみなす条項が規定された。しかし、平成27年報告書においては、これら以外の契約条項についても、典型的に不当性が高いといえるものを抽出し、引き続き検討を行うべきこととされていた。そこで、以下の4つの条項についてさらに検討を行なった。
- (2) 消費者の後見等の開始による解除権付与条項
後見、保佐又は補助(以下「後見等」という。)開始の審判を受けたことのみを理由として事業者に解除権を付与する条項は、成年後見制度の趣旨に反する

¹⁰ 法第10条のうち「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って、」という要件の部分。

ものであり、後見等開始の審判を受けた消費者に不利益を生じさせる不当性の高い契約条項といえる。また、建物賃貸借の契約書において使用された当該条項を法第 10 条により無効とした裁判例¹¹があることや、成年後見制度の利用の促進に関する法律（平成 28 年法律第 29 号）が制定されたことなども踏まえると、当該条項を無効とする趣旨の規定を設けることが適当であると考えられる。

もっとも、民法は、受任者の後見開始を委任契約の終了事由としており（民法第 653 条第 3 号）この規定は、準委任契約にも準用されていることから（民法第 656 条）消費者が役務を提供する消費者契約において、消費者が後見開始の審判を受けた場合には、通常、当該契約は終了するものと考えられる。そのため、消費者が役務を提供する消費者契約に限っては、消費者の後見開始による解除権を事業者に付与しても、民法が定める任意規定から乖離しているとはいえない点を考慮し、法第 8 条第 1 項第 5 号¹²が「消費者契約が有償契約である場合において」という条件を定めていることを参考に、「消費者契約が、物品、権利、役務その他の消費者契約の目的となるものの対価を消費者が支払うことを内容とする場合において」という条件を付すことが適当であると考えられる。

なお、後見等の開始を契機に、個別に当該消費者への適合性の有無の確認等を行い、その結果、客観的に合理的な理由があるときに、最終的に解除にいたることまでも一律に無効とすることを想定したものではない。

（3）解釈権限付与条項・決定権限付与条項

例えば、事業者が民法第 415 条等によって消費者に対して損害賠償責任を負う場合であっても、例えば、事業者が自らに過失があると認めた場合に限り損害賠償責任を負う旨の条項が許容されると、本来、事業者が消費者に対して損害賠償責任を負う場合であっても、当該責任の発生要件該当性についての決定権限を事業者が持っているため、事業者は要件に該当しないと決定することで、損害賠償責任を免れることができることになる。このような条項は、規範のレベルにおいては民法第 415 条等と異なる合意を定めるものではなく、事業者の損害賠償責任を免除するものではないためなく、不当条項規制である法第 8 条により無効になるものではない。しかし、実質的には法第 8 条が不当とする事業者の損害賠償責任の免除を可能とするものであり、法第 8 条を潜脱しており、典型的に不当性が高いといえる。

この点を踏まえると、不当条項規制の潜脱を可能とするような決定権限を事

¹¹ 大阪高判平成 25 年 10 月 17 日消費者法ニュース 98 号 283 頁。

¹² なお、法第 8 条第 1 項第 5 号は、民法の一部を改正する法律の施行に伴う関係法律の整備等に関する法律（平成 29 年法律第 45 号。以下「民法整備法」という。）により、同法が施行される時に削除されることになっている。そして、民法整備法により法第 8 条第 2 項が改正され、「前条第 1 号又は第 2 号に掲げる条項のうち、消費者契約が有償契約である場合において」という規定が設けられる。

業者に付与する条項を無効とする規定を設ける必要がある。具体的には、法第8条第1項第1号及び同項第2号の潜脱を可能とするような決定権限付与条項（ア）、法第8条第1項第3号及び第4号の潜脱を可能とするような決定権限付与条項（イ）、法第8条の2の潜脱を可能とするような決定権限付与条項（ウ）を無効とする旨の規定を設けることが適当であると考えられる。

なお、上記アからウまでの条項以外の決定権限付与条項及び解釈権限付与条項（以下、この段落において「これらの条項」という。）に関する規律の在り方についても、法第10条に該当する蓋然性が高いものであり、無効とされる不当条項の類型として追加すべきであるという意見があったが、これと異なる意見もあり、コンセンサスを得るには至らなかった。そこで、これらの条項に関する規律の在り方については、条項の使用実態や規律を設けたときに生じる事業活動に対する影響の把握等も踏まえた上で、今後の検討課題として、必要に応じて検討を行うべきである。また、これらの条項が法第10条により無効となり得ることを逐条解説に記載するなどにより、事業者においてより適正な条項作成が行われるよう促すことが相当と考えられる。

（4）サルベージ条項

サルベージ条項とは、それがなければ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をサルベージ条項という。である。サルベージ条項が使用された場合、消費者にとっては、裁判所が条項を無効と判断しない限り、どの有効とされる条項の範囲で明示されていない無効なのかが不明確であるため、消費者が不利益をうけるおそれがあるという問題がある。この問題点を踏まえ、サルベージ条項を無効とされる不当条項の類型として追加すべきであるという意見があったが、しかし、法改正や判例変更に逐一对応することは事業者にとって不可能を強いるものであることなどサルベージ条項を使用する必要性があることについての指摘もあり、コンセンサスを得るには至らなかった。そこで、~~があったことを踏まえ、~~サルベージ条項を現時点で不当条項として規律するのではなく、サルベージ条項の使用状況や裁判例の状況等を踏まえた上で、今後の検討課題として、必要に応じ検討を行うべきである。

もっとも、事業者は消費者にとって「明確かつ平易な」条項を作成するよう配慮する努力義務を負っていることから、サルベージ条項を使用せずに具体的に条項を作成するよう努めるべきであり、その旨を法第3条第1項の逐条解説に記載するなどにより、より適正な条項作成が行われるよう促すことが相当と考えられる。

（5）事業者の軽過失により消費者の生命又は身体に生じた損害を賠償する責任の一部を免除する条項

事業者の軽過失により消費者の生命又は身体に生じた損害を賠償する責任の一部を免除する条項（以下「軽過失による人身損害の一部免責条項」という。）

については、生命又は身体が重要な法益であることに照らすと、事業者の軽過失により人身損害を被った被害者の救済を図る要請が強いものの、この要請を貫徹すると、消費者の生命又は身体に損害が生じる可能性があるサービスを広範な者に低廉な価格でサービスを提供するユニバーサル・サービスも含めて価格に影響が生ずる可能性を否定できず、両者の調整につきなお慎重な検討を要すると考えられる。そこで、軽過失による人身損害の一部免責条項に関する規律については、当面は法第 10 条の解釈・適用に委ねつつ、その状況等を踏まえた上で、今後の検討課題として、必要に応じ検討を行うべきである。

もっとも、裁判例¹³に照らすと、消費者が事業者と締結する契約において軽過失による人身損害を一部免責する条項が使用された場合には、当該条項は法第 10 条により無効となり得るとされているところであり、その旨を法第 10 条の逐条解説に記載するなどにより、事業者においてより適正な条項作成が行われるよう促すことが相当と考えられる。

- (6) なお、不当条項の規律の在り方全体について、対象となる契約条項を原則として無効とし、例外的に有効となる場合の要件を定める旨の規定を設けることも含め、条項の使用状況、や不当条項の効力が判断される際の実務の運用及び諸外国における法制度の動向を更に把握することなどを経た上で、今後の検討課題として、必要に応じ検討を行うべきである。

6. 条項使用者不利の原則

契約条項の明確化の努力義務を定めた法第 3 条第 1 項を改正し、事業者は、消費者契約の条項を定めるに当たっては、消費者の権利義務その他の消費者契約の内容が消費者にとって明確かつ平易なものになり、また、条項の解釈について疑義が生ずることのないよう配慮するよう努めなければならない旨を明らかなこととする。

[説明]

条項使用者不利の原則とは、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は、条項の使用者に不利な解釈を採用すべきであるという考え方である。平成 27 年報告書では、当該原則は、法第 3 条第 1 項が事業者の努力義務として、消費者契約の条項を定めるに当たって明確性に配慮することを定めており、その趣旨から導かれる考え方の一つであるとされた。

そして、本専門調査会で検討した結果、事業者は、条項を定めるに当たっては、

¹³ 札幌高判平成 28 年 5 月 20 日判例時報 2314 号 40 頁。

解釈を尽くしてもなお複数の解釈の可能性が残ることがないように努めなければならないという、条項使用者不利の原則の理由となっている部分を明文化することについてはコンセンサスがあったといえる。この点を踏まえるとともに、明確で分かりやすい条項を作成する事業者の取組みを促す観点から、法第3条第1項のうち、「事業者は、消費者契約の条項を定めるに当たっては、消費者の権利義務その他の消費者契約の内容が消費者にとって明確かつ平易なものになるよう配慮する」よう努めなければならないことを規定した部分を改正し、「条項の解釈について疑義が生ずることのないよう」という趣旨を明らかにしておくことが適当であると考えられる。

なお、条項使用者不利の原則を解釈準則として明文化することについては、今後の課題として、必要に応じ検討を行うべきである。

7. 消費者に対する配慮に努める義務

事業者の情報提供の努力義務を定めた法第3条第1項を改正し、当該消費者契約の目的となるものの性質に応じ、当該消費者契約の目的となるものについての知識及び経験についても考慮した上で、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よう努めなければならない旨を明らかとすることとする。

[説明]

(1) 法第3条第1項においては、消費者と事業者の間に存在する構造的な情報の質及び量並びに交渉力の格差に着目し、事業者の消費者に対する一般的な情報提供の努力義務について規定されているが、その趣旨に照らすと、事業者の消費者に対する情報提供は、個別の消費者の事情についても考慮した上で実質的に行われるべきである。

しかし、このような事業者の消費者に対する情報提供の場面における個別の消費者の事情の考慮については、現行法の法第3条第1項の規定からは必ずしも明らかではなく、この点を法文上で明示しておく必要がある。

ただし、このような個別の消費者の事情の考慮の程度については、当該消費者契約の目的となるものの性質によって異なりうるものと考えられるため、「当該消費者契約の目的となるものの性質に応じ」という点も、併せて明記しておくことが考えられる。

そして、考慮すべき要因となる個別の消費者の事情としては、「当該消費者契約の目的となるものについての知識及び経験」のほか、「当該消費者の年齢」等も考えられるが、「知識及び経験」と「年齢」とでは考慮要因として重複する側

面があるため、法文上は前者を明示することとして、情報提供は個別の消費者の事情についても考慮した上で実質的に行われるべきであるという趣旨を明らかにしておくことが適当であると考えられる。

(2) なお、「成年年齢引下げ対応検討ワーキング・グループ報告書」では、消費者に対する配慮に努める義務として、「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」ことについての提案が示されていたが、「消費者の需要及び資力に適した商品及び役務」かどうかの判断は事業者側から困難である、商品及び役務の提供に配慮した結果、提供を行わないとすることは、結果として消費者利益を害する場面があるといった指摘がなされ、現時点ではコンセンサスを得ることが困難であった。

したがって、この点については、当面は、不当な勧誘行為があった場合の取消しに関する規律による救済や、各業法における規律に委ねつつ、今後の検討課題として、必要に応じ検討を行うべきである。

第3 上記以外の論点

1. 「勧誘」要件の在り方

「勧誘」要件の在り方に関しては、事業者による働きかけが不特定多数の消費者に向けられたものであったとしても、そのことから直ちにその働きかけが「勧誘」に当たらないということとはできない旨を判示した最高裁判決¹⁴が出されたことを踏まえ、当面は、個別の事案における法の解釈・適用に委ねつつ、いかなる働きかけが「勧誘」に該当するかの明確化については、今後の裁判例等の状況を見定めるとともに、消費者被害の実情や事業活動に対する影響等も踏まえた上で、今後の検討課題として、必要に応じ検討を行うべきである。

2. 約款の事前開示

約款の事前開示に関する規定に関しては、消費者契約法第3条を改正し、「消費者が消費者契約の締結に先立ち消費者契約の条項を容易に知ることができる状態に置く」という趣旨の文言を加えること等により、その内容を事業者の努力義務として定めることが検討された。

また、これに関し、その提案内容をより明確にするためには、いくつかの点で改善が求められるのではないかとして、「消費者契約法において、事業者は、合理的な方法で、消費者が、契約締結前に、契約条項（新民法548条の2以下の「定型約款」を含む）を予め認識できるよう努めなければならない（努めるものとする）」とする提案があり、これを支持する意見があった。

消費者に対して適用される条件等の契約内容が定められた契約条項については、消費者が消費者契約の締結に先立ち容易に知ることができる状態に置くことが、事業者の抽象的な努力義務として求められること自体には、一定のコンセンサスがあったといえる。

~~ただ、その提案内容をより明確にするためには、いくつかの点で改善が求められるのではないかとして、「消費者契約法において、事業者は、合理的な方法で、消費者が、契約締結前に、契約条項（新民法548条の2以下の「定型約款」を含む）を予め認識できるよう努めなければならない（努めるものとする）」とする提案があり、これを支持する意見があった。~~

他方、これに対しては、そのような状態を確保するために、具体的に事業者にどこまでの行為が求められるべきであるかという点について意見が分かれは懸念が示され、相手方からの請求があった場合には定型約款の内容を表示しなければならないものとした新民法の規定や、現行の消費者契約法第3条第1項等の規

¹⁴ 最判平成29年1月24日民集71巻1号1頁。

定でも足りるのではないかという意見や、あるいは、それらの規定では明らかでないにされない条項の開示に関する具体的行為を求める趣旨で消費者契約法を改正すべきであるという意見等が出された。かという点で委員の理解が分かれる面もあった。

しかし、開示の方法や態様をめぐる懸念は、どうすれば「消費者が消費者契約の締結に先立ち消費者契約の条項を容易に知ることができる状態に置く」ことになるかが具体的に明らかにされていないことに基づくものであり、問題のないところから必要に応じて逐条解説等でその方向性を具体的に示していくことも考えられる。

したがって、この点については、消費者に対する契約条項の開示の実態を更に把握することなどを経た上で、今後の検討課題として、必要に応じ検討を行うべきである。

3. その他

平成 27 年報告書において「今後の検討課題」とされた論点のうち、「消費者」概念の在り方（法第 2 条第 1 項）、断定的判断の提供（法第 4 条第 1 項第 2 号）、「第三者」による不当勧誘（法第 5 条第 1 項）、法定追認の特則、~~損害賠償額の予定・違約金条項（「解除に伴う」要件の在り方）（法第 9 条第 1 号）~~など、本報告書の「第 2 措置すべき内容を含む論点」に個別には記載されていない論点については、平成 27 年報告書において取りまとめられたところに従い、今後の検討課題として、必要に応じ検討を行うべきである。

おわりに

本報告書において、措置すべき内容を含むとされた論点については、消費者と事業者の双方から幅広く意見を聞く機会を設けるとともに、政府内における法制的な見地から更なる検討を行い、その実現に向けて必要な措置をとることが求められる。また、法改正が求められる事項について、改正法案が成立した場合においては、現行法の内容及び改正の内容をあわせて、消費者と事業者の双方に対して幅広く周知活動を行うことが重要である。その際、本専門調査会における審議の状況も踏まえ、解釈や問題事例等について逐条解説等において明確化を図ることも必要である有意義である。

また、本報告書で措置すべき内容を含む論点とはされなかった部分についても、上記第3に記載したとおり、消費者庁において、~~所要の調査・分析を踏まえた上で、~~今後の検討課題として、必要に応じ、所要の調査・分析を踏まえた上で、検討を行うべきである。