

消費者契約法の改正についての意見（総論）

2015年2月13日

古閑 由佳

■ 政策的観点からの検討の必要性

1. 一般の常識的な企業であれば、自社のお客様から苦情やお問い合わせを受ければ誠実に対応しようと考えているし、何か不具合があれば適切に救済をしたいと考えている。もし、そういったことが適切になされなければ、顧客は次第に離れていき、企業として継続できなくなる。ごく一部の不心得な企業が問題を起こしているものの、その対策のために顧客保護について過度なものを要求する規範がつけられると、真面目な企業も事業活動において、過度に人的・金銭的リソースを割いて対応をすることが迫られ、たとえばいまより優れた安全な商品やサービスをつくるどころにリソースを振り向けることができなくなったり、価格も上げざるを得なくなったり、ひいては安倍政権の政策たる従業員給与を押し上げ、可処分所得を増やし、GDPの約6割を占める家計消費を増加させるという政策にはつながらないことにもなり得る。リソースは有限なものであるから、何に手厚く振り向けるかはトレードオフであるというのが現実である。一方で、規範意識の低い事業者に対する牽制としては消費者保護の規制を厳しくしても効果は期待できない。結果として、消費者に経済的な不利益を広く薄くもたらすだけで、本当に対処がなされるべき悪質な事案にはほとんど効果を生まないということにもなりかねない。

2. 現在提供されている商品・サービスは、安価または無償のものも多数ある。これは、事業者が一定の条件のもとで、その計算において実現できているものであるが、消費者側もある面において多少の不便、不都合があったとしても、自身の求める機能・性能さえ備えていればよいというニーズのもと、成立している。消費者契約について一律に絶対的に安全な環境下でしか提供されないような制度とすることは、そのような商品・サービスの自由な設計を困難にし、事業者および消費者双方の選択肢を奪ってしまうことに繋がりがかねない。すべての消費者が、有償、場合によっては高額であっても絶対的に安全な商品・サービスを望んでいるかどうかについてきちんと精査すべきであり、仮にそうでないのだとすれば、多少不都合な条件であっても安価または無償の商品・サービスを望む消費者のニーズを満たせなくなってしまうのであるから、それを蔑ろにすべきではない。単に「消費者」といっても当然にいろいろな価値観の消費者が存在することに注意すべきである。

3. 消費者保護の政策は経済循環の中で、悪質な事業者をどう排除し、きちんとした事業者の事業活動をどう守るかという観点に立つことが重要である。現在わが国に求められているのは、健全な財政基盤を築くための経済再生であり、あらゆる事業者にとって大きな負荷をかける改正を行うことは、まわりまわって国民・消費者のためにならない。消費者の消費の源泉は事業活動から得られる収益から得られるものであることを忘れてはならな

い。可処分所得の増大が最も重要な消費者政策であり、過剰な規制によって可処分所得を損なうようなことは避ける必要がある。かわいそうな消費者がただの一人も出ないようにするコンセプトの法制度を目指そうとするのは、そもそも現実的ではなく、消費者保護政策として適切とは言えない。是非、政策的に考えて頂きたい。

4. 消費者契約法のような投網をかけるような方法で善良な企業にまですべて影響を及ぼすやり方で規制を厳しくして負荷をかけることは、消費者にとってもむしろ不利益なものになる。上記のような影響があるため、本来は真に悪徳な事業者をいかに減らすかという方向（個別救済の充実を図るにはどうあるべきか等）で制度設計をすることを検討すべきである。それでも今、どうしても消費者契約法の強化というようなことが必要な状況であるというのであれば、わが国のすべての事業者に規制の網を広げるのに最低限必要な範囲にとどめるべきである。

5. 今回の改正議論の中では、法の素養のある者でなければ事業者が責任を負うことになるのかならないのか、判断に迷うような内容の提案が多く見受けられる。法の素養のない現場の担当者やわが国の事業者の中の9割を占めるとも想定される法務部門をもたない事業者において、各事案において法律解釈を行い、判断を迫られること自体が大きな負担であり、これを専門家に相談することになれば、コスト負担も重くのしかかる。法律家の感覚で制度設計をすることのないよう、法の素養のない者であっても容易に判断が可能な制度にすることを心がけるべきである。単に「最終的に善良な事業者であれば責任を負わない合理的な結論になればそれでいい」というわけではない。法の素養がない者にはその判断がなかなかつかないような内容の制度では、現場ではワークしないし、そのこと自体が事業者に多大な負荷をかけることになることに注意を払うべきである。

6. なお、本件のように一般基本法の制度の設計は、社会に与える影響が大きいので、主観や印象に基づく主張は控え、客観的・科学的な調査・分析に基づいて忠実に事実関係を確かめた上で設計を行うことが不可欠である。

■ 業法制定・改定時の議論の経緯の考慮・検証

1. 多くの業法その他の個別法では、業界の事業者側の意見も聞き、それぞれの事情を踏まえ、事業活動を阻害しない妥当な落としどころを精緻に検討したうえで制定されている。

2. 今回の消費者契約法の改正議論においても、そうした検討の経緯をきちんと考慮・検証し、より広範な範囲に一律の規制をかけることのないようにしなければ、各個別分野における検討を蔑ろにしかねない。

3. 現在のところ、本専門調査会では法律家による理論的な法律論ばかりを戦わせている印象が否めず、これを守る立場にある肝心のわが国に数百万あるといわれている事業者が立ち入れないような高度に専門的な用語を使って議論がなされており、法律の専門的な知識がないような肝心の事業者には、いくら議事録を読んだところで理解が難しく、事実上

置き去りの形で進められている可能性がある。制度論を議論する場合には、実現可能性と社会コストを考えながら制度設計しなければ画に描いた餅になってしまう。具体的な制度について事務局案が示された際には、それを守る立場にある様々な業種、様々な規模の事業者から意見を得ることが求められる。

以 上