

2015年3月17日

消費者契約法専門調査会  
座長 山本 敬三 先生

一般社団法人 全国消費者団体連絡会  
河野 康子

### 「個別論点の検討（1）－消費者契約法総則－」に関する意見

本日の調査会をやむを得ず欠席いたしますこととお詫び申し上げますとともに、本日の調査会における提案事項につき、以下、意見を申し述べます。

記

#### 1. 「消費者」・「事業者」概念の在り方

消費者契約法における「消費者」概念に関し、相手方事業者との実質的な格差の有無・程度を考慮して「消費者」の範囲を広げるべきという考え方について、どう考えるか。

#### <意見>

「消費者」概念については、裁判例で定着している判断にもとづき、規定をより明確化するか、逐条解説を補充する等して、その範囲を広げるべきと考えます。

(1) 当該契約以外に事業者性を基礎付ける事情がない場合

a. 「投資目的の契約」について紹介されている裁判例では、消費者性について特段の言及なく消費者契約法が適用されています。また、金融商品取引法のプロアマ区分においては、個人は原則アマ扱とされています（純資産額3億円以上、取引経験1年以上など一定の要件を満たす場合には、プロ選択も可能）。また、一般消費者が投資被害にあう事例は、変わらず多数発生し、被害額も多額です。（消費生活年報2014によると、PIO-NETに入力された2013年度の「ファンド型投資商品」に関する相談は17,216件のにのぼり、その平均契約金額は約957万円となっています。）

このような点から考えると、事例とされている「投資目的の契約」を行っている個人についても、「当該契約以外に事業者性を基礎づける事情がない場合」には、「消費者」とすることは妥当と考えられます。

## b. 「開業準備行為」

個人が行う開業準備行為については、内職商法や連鎖販売取引に係る被害がなお多発している実情に照らし、提案文書のなお書き以降にあるように、「これまで事業を行っていなかった者が相手方事業者に不当な勧誘を受けて新たに事業を行おうと考え、当該事業者との間でその事業に必要な準備をするための取引をする場合のように、その契約締結がなければその者の事業者性が基礎付けられる事情がなかったというような場合」には、上記 a のように「消費者」契約とすることが妥当です。

### (2) 事業の実体がない場合

「実体が個人による非事業の目的の契約である場合」「当該契約が目的とする事業に実体がない場合」のいずれもその契約をした個人は「消費者」であることに賛成です。この点について、条文に明記すべきかどうかについては、にわかに判断できませんので、法律の専門家のご議論に委ねますが、条文に明記しない場合も、逐条解説を補充すべきと考えます。

### (3) 事業を行う個人について、自己の事業に直接関連しない取引を行うために契約の当事者となる場合

「自己の事業に直接関連する」取引を画する基準としては、以下のようなものが考えられるのではないのでしょうか。

○「消費者」が、消費生活において契約することが通例考えられないような取引であるか否か。(契約する商品・役務の内容、量、消費・利用の頻度といった点から判断)

このような基準に照らして、その取引が「自己の事業に直接関連する」か否かを判断し、関連しない場合には、消費者契約としてはどうでしょうか。

### (4) 団体が実質的には消費者の集まりである場合

提案文書にあるように「一見団体のように見える場合であっても、一定の事業のため又は事業として組織されたとは言えず、単なる消費者の集合体と評価すべき場合などについては、現行法上においても、消費者とされることが考えられ」との考え方に賛成します。この点については、現行の条文からはおよそ読み取れないので、条文を改正することが妥当と考えます。

### (5) 形式的には事業者該当するが、相手方事業者との間に消費者契約に準ずるほどの格差がある場合

小規模事業者の被害回復は必要と考えますが、「消費者契約に準ずるほどの格差がある場合」を、どのように画することができるのかわかりません。専門家の皆様による検討をお願いします。

## 2. 情報提供義務

契約締結過程における事業者の消費者に対する情報提供義務（第3条第1項後段）について、

1. 努力義務を法的義務とすることについて、どう考えるか。具体的には、従来、消費者契約において、信義則上の情報提供義務として認められることを踏まえて、事業者の消費者に対する情報提供義務を規律することが考えられるが、どうか。
2. 法的義務としての情報提供義務を規律する場合、事業者の情報提供義務の発生要件、提供すべき情報の範囲について、どのように要件及び範囲を定めることが適当か。また、情報義務違反の効果について、消費者が事業者に対して損害賠償請求をすることができるようにすることが考えられるが、どうか。

### <意見>

**情報提供義務を法的義務とし、情報提供義務違反の効果として損害賠償請求ができるようにすることに賛成します。**

- (1) 裁判においては、民法の信義則に照らして契約前の情報提供義務が認められる場合も、消費者契約については裁判にまで至ることはまれです。その点をふまえ、消費生活センターのあっせん等の解決基準を明確にするためにも、消費者契約法の条文に情報提供義務を法的義務として明記することに賛成します。

情報提供義務が認められる要件については、①「事業者にとって当該情報を入手することが可能であること」、②「当該情報が消費者の契約締結の意思決定に重要な影響を及ぼすものであること」、③「消費者にとって当該情報を入手することが困難であること」、④「事業者において、消費者が情報を知らなかったことによって生じた損害を賠償させることが不相当でないこと」のすべてを満たすことを要件とすることが提案されています。

③については消費者は事業者から情報提供がなければ、当該情報の存否もわからず、当該情報が契約締結の意思決定にあたって重要かどうかも判断できません。事業者の情報提供から契約締結までの時間が著しく短い場合もあります。そのため、客観的一般的には当該情報の入手が困難とまでは言えない状況であっても、消費者が情報を取得しようという行動自体をおこさない場合もありうると考えられます。よって要件とすることはふさわしくないと考えます。

また、①、④については、消費者契約の有する基本的な性格であり、あえて要件化する必要はないと考えます。もし、要件化としても、消費者契約においてはこれらの要件を満たすと推定され、「事業者において、これらの要件を満たさないことを主張立証することを求める」ようにすべきです。

- (2) 情報提供義務違反の効果については、損害賠償責任とすることに賛成します。提案文書にあるように、契約の内容や提供されなかった情報の内容等により、取消権では適切な解決ができないケースも想定されます。事案に応じた柔軟な解決をはかるために、損害賠償責任とすることに賛成します。
- (3) 情報提供義務を法的義務とすることによって、事業者が契約締結前及び契約締結時に、契約締結の意思決定に資するためにどのような情報を消費者に提供することが必要か、各事業者においてあらためて検討されることが期待されます。このことにより、消費者の選択の権利が確保され、市場の健全化がはかられます。小規模事業者においてそのような対応は困難との意見もありうるようですが、業界毎に情報提供のあり方について検討いただき、情報提供の方法や内容について広く共有する取り組みや、業種横断的に地域ごとに情報提供義務の考え方や事例を紹介する取り組みがすすめられるよう、必要な支援を行政も行うべきと考えます。

### 3. 契約条項の平易明確化義務

事業者が、消費者契約の条項を定めるに当たって、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すべきこと（法第3条第1項前段）について、

- 1. 努力義務とされているのを法的義務とすることについて、どう考えるか。
- 2. また、条項が明確かつ平易でないために、消費者契約に含まれる条項の意味が、契約解釈の一般原則に従った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、条項使用者である事業者にとって不利な解釈を採用することとする旨の規定を設けることについて、どう考えるか。

#### <意見>

**契約条項の平易明確化を法的義務とし、「契約解釈の一般原則に従った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、条項使用者である事業者にとって不利な解釈を採用する」旨の規定を設けることに賛成します。**

- (1) 提案文書で紹介された事例に限らず、法律専門家が解釈したとしてもその意味するところが不分明である契約書が多い実情があります。契約条項の平易明確化は、契約締結にあたっての消費者の意思決定のために重要であり、紛争の未然防止につながります。また万が一、契約締結後に紛争となった場合にも、その解決を容易にします。契約条項の平易明確化を図ることは、消費者にとっても事業者にとってもメリットがあります。

その上で、「契約解釈の一般原則に従った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、条項使用者である事業者にとって不利な解釈を採用する」こととし、契約条項の平易明確化を促すべきと考えます。

- (2) 小規模事業者においてこのような対応は困難との意見もありうるところですが、業界毎に標準的な契約書のあり方について検討いただき、その情報を広く共有する取り組みや、業種横断的に地域ごとに契約条項の平易明確化についての考え方や事例を紹介する取り組みがすすめられるよう、必要な支援を行政も行うべきと考えます。

#### 4. 消費者の努力義務

消費者の努力義務について、法第3条第2項の規律を削除すべきという考え方があるが、どう考えるか。

##### <意見>

**消費者の努力義務については、削除が望ましいと考えます。**

- (1) 消費者基本法や消費者教育推進法は、消費者の望ましい在り方を理念として示す性格のものであり、その内容について異論があるわけではありません。
- 一方、消費者契約法は、具体的権利義務関係を規定する法律です。また、努力義務規定とはいえ、法第3条第2項の規定があるために過失相殺を認めた事例が出ていることをふまえると、法制定時の趣旨を超えて解釈される余地もありうることから、削除が望ましいと考えます。
- (2) また、情報化の進展等をふまえ、消費者がみずから情報収集の努力をすべきという意見がありうるかもしれませんが、特定の契約の締結をするか否かの判断をするための重要な情報は、一義的には当該事業者が有しており、消費者は、どのような情報があるのかについても、事業者からの情報提供がなければわかりえないことがあります。また、消費者が消費生活を送る中で、日常締結する契約に関する情報を広く収集することには、時間的制約をはじめとした限界があります。加えて、高齢者など消費者の中の一定数は、情報技術の活用が困難であることから、デジタルデバイスの問題も考慮する必要があります。

以上