

消費者契約法の規律等の在り方について

平成27年10月16日
一般社団法人全国銀行協会

本資料における意見の一部は、当会から消費者委員会に平成27年9月30日付で提出した「消費者契約法専門調査会『中間取りまとめ』に対する意見」を元としているが、趣旨が明確になるように表現を変更している部分がある。

1 . 銀行取引に関する規律等

(1) 銀行取引に関する規律等

〔 銀行法 〕

- 銀行業は、内閣総理大臣の免許を受けた者しか営むことができず（ 4 条）、銀行業を的確、公正かつ効率的に遂行することができる知識・経験を有し、かつ十分な社会的信用を有する者であることが必要とされている（ 4 条 2 号）。
- 銀行は、業務に関し、顧客に対し**虚偽の事実を告げる行為**や、**断定的判断を提供する行為**は禁じられている（ 13 条の 3 ）。
- 銀行は、銀行関連業務に係る**顧客の利益が不当に害されることのないよう、体制整備その他必要な措置**を講じる必要がある（ 13 条の 3 の 2 ）。

〔 金融商品取引法 〕

- 銀行は、登録金融機関として同法の適用を受け、政令・内閣府令の規律による規制を受ける。同規律において、登録金融機関業務に関しても、詳細に禁止行為（**勧誘、断定的判断の提供等**）等が規定され、こうした法令を遵守する立場にある。

〔 保険業法等その他法令、自主規制等 〕

- 保険販売に当たっては、例えば、銀行は生命保険募集人の立場で、保険業法等にもとづき業務を行い、また委託元の生命保険会社からの監督を受けて販売を行うほか、弊害防止措置等も遵守。また、金融商品取引に関しては、日本証券業協会が定める自主規制等も遵守する立場。

〔 金融商品の販売等に関する法律 〕

- 銀行は、金融商品販売業者等として、金融商品の販売等に際し顧客に対して説明をすべき事項等および顧客に対して当該事項について説明をしなかったこと等により当該顧客に損害が生じた場合における**損害賠償の責任**、ならびに金融商品販売業者等が行う金融商品の販売等に係る**勧誘の適正の確保**のための規律の適用を受けている。
- 同法は、**説明義務、断定的判断の提供等の禁止、勧誘の適正の確保等**に関する規律を定めているほか、**金融商品販売業者等の損害賠償責任**に関する規律を定め、銀行はすでに金融商品の販売に当たって一定の規制を受けている。

1 . 銀行取引に関する規律等

(2) 銀行取引に関する規律等 (監督指針 抜粋)

【 主要行等向けの総合的な監督指針「 - 3 - 3 利用者保護のための情報提供・相談機能等」(抜粋)

- 3 - 3 - 1 与信取引等 (貸付契約並びにこれに伴う担保・保証契約及びデリバティブ取引) に関する顧客への説明態勢 (- 3 - 3 - 1 - 2 主な着眼点)

(1) 契約時点等における説明

- 以下の事項について、社内規則等を定めるとともに、従業員に対する研修その他の当該社内規則に基づいて業務が運営されるための十分な体制が整備されているか検証する。
- ① 商品又は取引の内容及びリスク等に係る説明
契約の意思形成のために、顧客の十分な理解を得ることを目的として、**必要な情報を的確に提供**することとしているか。
- ② 契約締結の客観的合理的理由の説明
顧客から説明を求められたときは、事後の紛争等を未然に防止するため、契約締結の客観的合理的理由についても、**顧客の知識、経験等に応じ、その理解と納得を得ることを目的とした説明**を行う態勢が整備されているか。等

- 3 - 3 - 2 預金・リスク商品等の販売・説明態勢 (- 3 - 3 - 2 - 2 主な着眼点)

(1) 全行的な内部管理態勢の確立

- ③ 法令の趣旨を踏まえた行内の実施態勢の構築
 - ロ. 説明態勢等の実効性を確保するため、検査・監査等の内部けん制機能は十分発揮されているか。
 - ハ. 説明態勢等の実効性の検証を踏まえて、金融商品の内容や販売態勢の見直しを行っているか。等
- ④ 金融商品販売法等を踏まえた対応
法第12条の2第2項、施行規則第13条の5及び第13条の7並びに金融商品販売法等の観点から、金融商品の販売に際しての顧客への説明方法及び内容が適切なものとなっているか。また、金融商品販売法上の勧誘方針の策定・公表義務の趣旨にかんがみ、**適正な勧誘の確保**に向けた説明態勢の整備に努めているか。等

(2) 預金等の受入れ (特定預金等の受入れを除く。)

- 法第12条の2第1項及び施行規則第13条の3の規定の趣旨を踏まえ、預金等の受入れに関し、**預金者等に対する情報提供や預金者等の求めに応じた商品情報の説明**を適切に行うための態勢が整備されているか。等
- ① 変動金利預金で金利設定の基準や方法が定められている場合には、これらの**基準等及び金利情報の適切な提供**を行う態勢が整備されているか。等

(3) リスク商品に係る業務

- ① 有価証券関連商品の販売
公共債、投資信託の窓口販売及び金融商品仲介業等、金融商品取引法の適用対象となる業務については、同法等に定められている投資家保護等のための規制に沿った業務運営が確保されているか。特に、適合性原則を踏まえた**説明態勢の整備**に当たっては、銀行の顧客は預金者が中心であって投資経験が浅いことが多いことを前提に、元本欠損が生ずるおそれがあることや預金保険の対象とはならないことの説明の徹底等、十分な預金との誤認防止措置が取られているか。等

(4) 保険募集

- ① 総論
保険募集に関する法令等の遵守、保険商品及び契約に関する正確な説明並びに顧客情報の取扱い等について、マニュアルを策定して研修を実施するとともに内部監査を行うなど、適切な保険募集態勢が確保されているか。例えば、銀行等生命保険募集制限先等に対し手数料その他の報酬を得て保険募集を行わないなど適正な保険募集の取組み、消費者の希望や適合性をよく考慮したうえで**説明責任**を果たす取組み、商品説明や非公開金融情報保護等について消費者の確認・同意を十分に得る取組みのための態勢が整備されているか。等

2 . 全国銀行協会の消費者保護に関する取組み（金融ADR等）

（1）消費者保護への取組みの沿革

【昭和30年4月】

金融相談所を設置し、相談業務を開始

【昭和45年10月】

銀行よろず相談所を設置し、苦情処理業務を開始

【平成20年10月】

あっせん委員会を設置し、紛争解決業務を開始（認定投資者保護団体の認定取得）

【平成22年10月】

銀行法・農林中央金庫法にもとづく金融庁長官・農林水産大臣の指定により**指定紛争解決機関（金融ADR）としての業務を開始**

※ 全国銀行協会相談室以外に**全国51の各地銀行協会の銀行とりひき相談所において相談・苦情解決支援業務を実施**（平成27年10月）

（2）金融ADR制度の特徴

手続実施基本契約にもとづく銀行の義務

銀行は、銀行法にもとづく指定紛争解決機関がある場合には、次の内容を含む手続実施基本契約を当該機関と締結することが必要

- a. 苦情処理・紛争解決手続への応諾（手続応諾義務、銀行法52条の67第2項2号）
- b. 手続における事情説明・資料提出（説明・資料提出義務、銀行法52条の67第2項3号）
- c. 紛争解決委員の提示する和解案の尊重義務・特別調停案の受諾義務（銀行法52条の67第2項4号）

特別調停案

一定の場合を除き、加入銀行は受諾しなければならない（銀行法52条の67第6項）

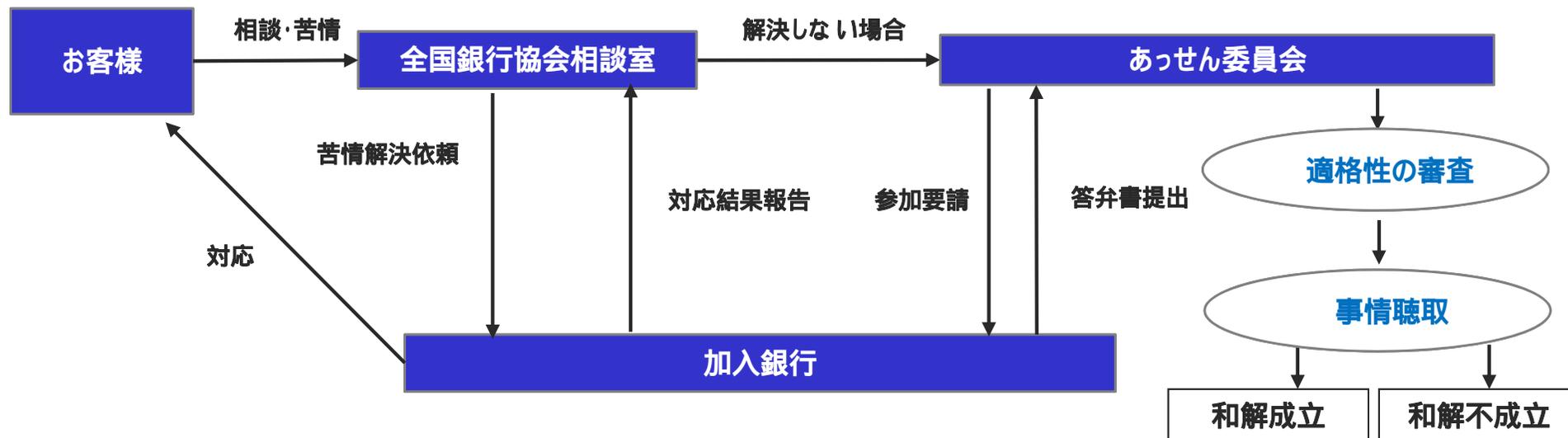
指定紛争解決機関に対する行政庁の報告徴求・立入検査、業務改善命令等の監督

指定紛争解決機関の業務に関して、行政庁は立入検査等を実施（金融庁は「指定紛争解決機関向けの総合的な監督指針」を策定）

2 . 全国銀行協会の消費者保護に関する取組み（金融ADR等）

（3）全国銀行協会相談室・あっせん委員会

苦情処理手続・紛争解決手続



全国銀行協会相談室・あっせん委員会の中立性・公正性・利便性等の確保のための取組み

【あっせん委員会運営懇談会の設置】

あっせん委員の選任は、外部有識者（法学者、消費者行政機関代表等）で構成する「あっせん委員会運営懇談会」の決議事項としており、また、同懇談会の外部有識者委員から、紛争解決等業務全般について意見を聴取。

【あっせん委員会の構成・審議方法】

あっせん委員会は、原則として、弁護士・消費者問題専門家・金融業務等に係る有識者の3名によって構成され、合議制により審議。

【利便性の確保】

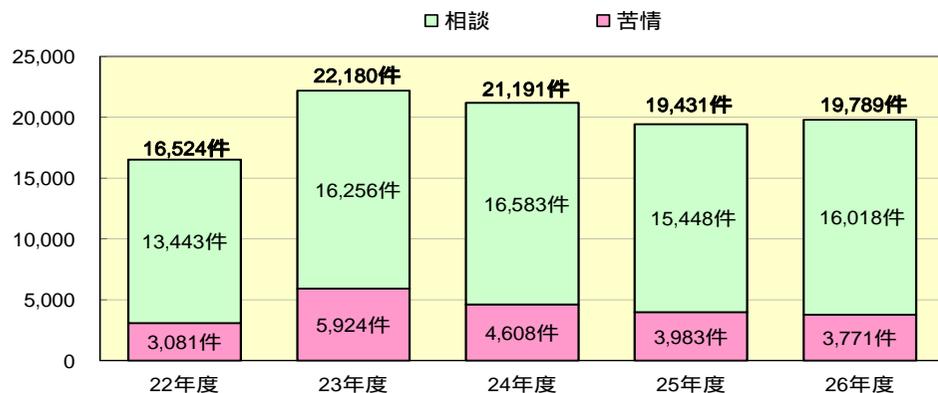
あっせん委員会を全国9か所に設置。さらに、利用者の利便性を考慮し、所定の銀行協会等において、電話会議システムやタブレット端末を活用した事情聴取を実施。

【相談員に対する研修の充実】

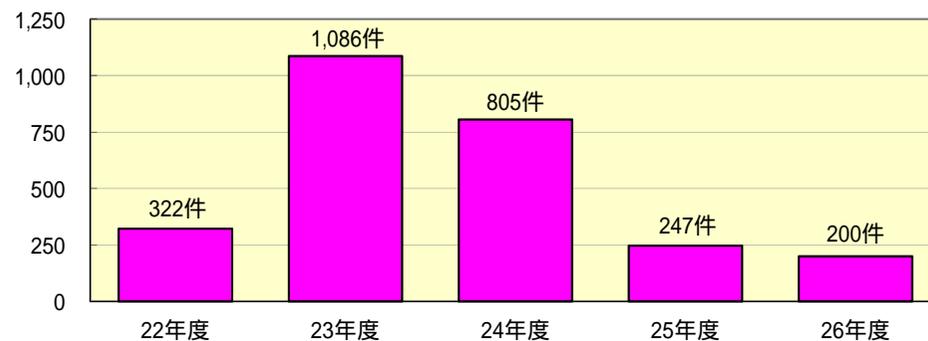
全銀協相談室の相談員に対して、消費者目線で相談業務を行うことができるように、研修計画にもとづき研修を実施。

2. 全国銀行協会の消費者保護に関する取組み（金融ADR等）

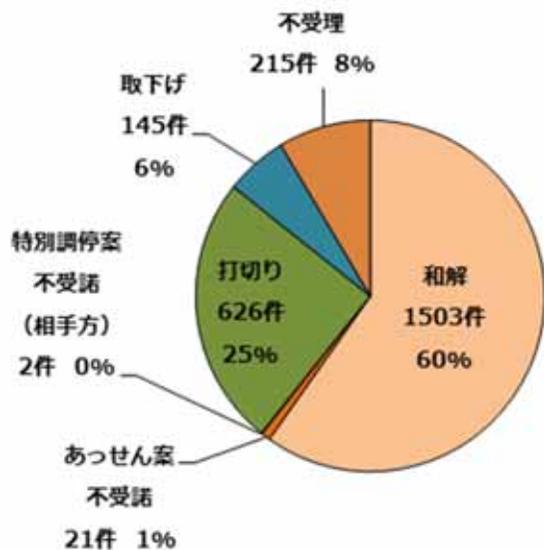
全国銀行協会相談室における相談・苦情の受付件数



あっせん委員会に対する新規申立件数

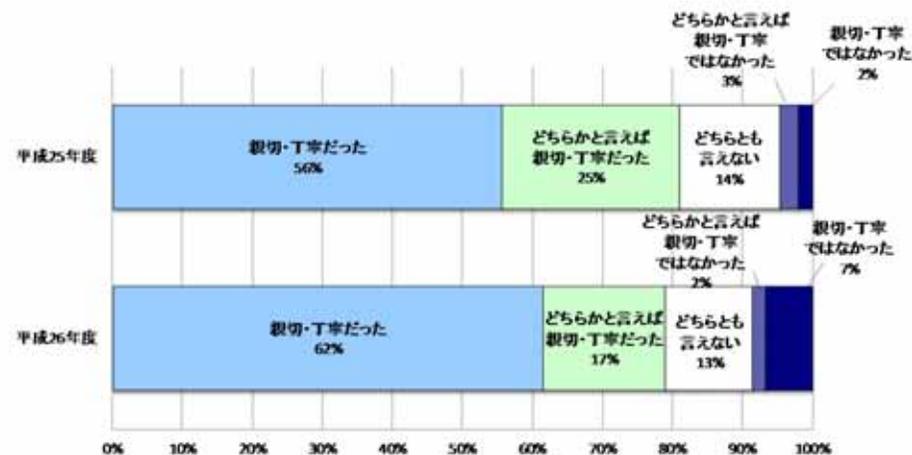


⑤ 紛争解決手続の結果（平成22年10月～平成27年3月）



利用者アンケートの結果

[全銀協相談室(あっせん委員会事務局)が行う一連の手続全般に係る対応]



3 . 消費者契約法の見直しに当たって前提とすべき基本的な考え方

〔消費者契約法の規律等の在り方に係る検討〕

- 情報技術通信の発達や高齢化の進展を始めとした社会経済状況への変化を踏まえつつ、法の実効性を確保する観点から、また、法施行後の裁判例等を踏まえ、消費者契約において問題となる事例に適切に対処する観点から、同法の規律等の在り方を検討する方向性について異論はない。

〔検討に当たって留意すべき点〕

- 今回の検討が、諮問にある観点や、消費者契約法専門調査会の審議等において示された問題のある事例等（立法事実）に対して適切に対処することを目的とするならば、現状、問題があるとまでは検証されていない消費者契約一般にまで及ぶような規律の見直しを行う理由はなく、そうした契約一般まで適用範囲を広げることで、かえって「消費者の自主的かつ合理的な選択の機会」（消費者基本法2条1項）を含めた消費者利便を損ない、国民経済の健全な発展を阻害する懸念がある。
- また、今般の検討において、立法技術等により、問題が生じていない契約一般にも及ぶような規律とならざるを得ない場合には、当然ながら見直し自体行うべきものではない（各論点に係る検討においても同様）。

〔金融分野の消費者契約に係る規律等の在り方〕

- 金融分野に関しては、個別の業法や監督指針や各種マニュアル等にもとづき、金融当局が適切に監督・指導を行うとともに、社会経済状況の変化等を踏まえながら、適時に個別の業法等の見直しが行われている。
- 業種により、業法による規律や当局の監督・指導の状況は異なり、また消費者問題の程度も異なること等を踏まえ、個別の規律は、原則として個別の業法等に委ね、消費者契約法は、あらゆる業種に汎用的な規律としてミニマム・スタンダードを定めるにとどまるべきだと考える。
- 民法法に於いては、一定の金融商品の販売に関しては、民法の特則たる「金融商品の販売等に関する法律」があり、同法が定める「重要事項」に関する「説明義務」、「断定的判断の提供等の禁止」等の規律を遵守しなければ金融商品販売業者は損害賠償責任を負い、損害の額についての消費者の立証責任が軽減されている。すなわち、消費者保護のための私法的規制はすでに存在しているのであり、消費者契約法の守備範囲の拡張の必要性については慎重に検討すべきと考えられる。

4 . 消費者契約法専門調査会「中間取りまとめ」の各論点に係る意見

(1) 契約締結過程（主な意見）

〔「勧誘」要件の在り方〕

〔意見〕

- 事業者との特定の取引を誘引する目的をもってする行為をしたと判断する際の客観的要件は、明確に定めるべきであり、適用対象となる行為の範囲に関しては、事業者に与える影響等を十分に勘案して検討されるべきである。

〔不利益事実の不告知〕

〔意見〕

- 類型化して検討すること自体には賛成するが、類型化は、容易かつ実務に支障が生じないかたちでできることが望ましく、また、客観的かつ明確な要件によって行われる必要がある。類型化自体が困難である場合や、類型化が事業者の実務等に大きな影響等を与える場合には、類型化を含め、見直し自体を行うべきではない。

〔合理的な判断を行うことができない事情を利用して契約を締結させる類型〕

〔意見〕

- 金融商品取引法では「一般的・平均的な消費者を基準として判断する」ものとは異なる「適合性の原則」の規律が働いており、「一般的・平均的な消費者を基準として判断する」規律が消費者契約法で設けられた場合、金融機関としては異なる2つの規律の間で行動が過剰に制限されるおそれがある。
- 仮に、消費者契約法で規律を設ける場合にも、「一般的・平均的な消費者を基準として判断する」のではなく、「判断能力を有さない消費者」等のミニマムスタンダードを意識した限定的な消費者を対象とした規律とすることが適当であり、それ以上の規律については個別の業法に委ねるべきと考える。なお、その場合も、対象の範囲は明確に規定すべきである。
- 事業者にとって十分な予測可能性が確保されるべく、要件は可能な限り具体化されるべきであり、具体化が困難であれば、規律の導入は慎重であるべきである。

4 . 消費者契約法専門調査会「中間取りまとめ」の各論点に係る意見

(2) 契約条項 (主な意見)

〔 損害賠償額の予定・違約金条項 〕

〔 意見 〕

- 契約の解除に伴う場合も、契約の解除は伴わないが実質的に契約が終了する場合も、事業者には損害や損失が生じることを踏まえ、規定の見直しに当たっては、当該損害や損失の請求が妨げられることにより、事業者による消費者への商品・サービスの提供が委縮しないよう、十分に配慮すべきと考える。

〔 影響を及ぼす金融商品・サービスの例 〕

- 固定金利型消費者向けローンは、金利変動リスクを回避したい消費者のために固定金利で借入が得られるというメリットを提供している。銀行は、当該ローンの提供のために市場から固定金利（ベースレート相当の金利）での調達を行っているところ、借入金が本来の期間を経過する前に返済された場合、爾後、借入人から市場との間の調達取引に係る固定金利の支払のための資金が得られないことになる。銀行は当該期限前返済された借入金を市場において再運用するとして、その再運用時の金利が調達金利（ベースレート）を下回ると、下回る部分が銀行の損失となるので、借主に清算金として支払を求めている。当該清算金は、必ずしも残存期間借入を継続したことによって得られたであろう利息相当（逸失利益）を意味するものではない。期限前弁済および条件変更を制限する条項は、そうした商品設計を踏まえて盛り込んでいるものであり、仮に当該条項が不当条項とされた場合は、同商品の提供が困難となり、現在、消費者が同商品を利用することで得ている便益を失いかねない。

〔 具体的な条項例 〕

■ 「固定金利型消費者向けローン」(約定例)

「銀行の承諾を得て繰り上げ返済を行う場合において、当該繰り上げ返済額を銀行が繰り上げ返済期日に繰り上げ返済の翌日から固定金利期間の最終日までの期間（以下「残存日数」といいます。）市場において運用した場合に受け取ることができる利率（以下「再運用利率」といいます。）が、本契約書第1条に定める利率の基準となる金利（銀行と市場との取引において決定される金利のこと。以下「ベースレート」といいます。）を下回るときは、借主は銀行が適用法令および所定の方法に従って計算した清算金を銀行に支払うものとします。

この場合の清算金は、当該繰り上げ返済額を残存日数、ベースレートで運用した場合と再運用利率で運用した場合にそれぞれ得られる金額の差額とします。」

4 . 消費者契約法専門調査会「中間取りまとめ」の各論点に係る意見

(2) 契約条項 (主な意見)

〔消費者の解除権・解約権をあらかじめ放棄させ又は制限する条項〕

〔意見〕

- 本条項は、消費者の不利益、事業者の実務等の影響を十分に勘案し、慎重に検討すべきである。
- 仮に本条項を一律に無効とした場合、提供が困難となる金融商品・サービス等は多数あり、結果として消費者の選択肢を狭め、消費者に不利益を与えることになるような規律の見直しは行うべきではない。

〔仮に不当条項にあたる判断されると、実務上影響が及ぶと考えられる金融商品・サービスの例〕

- 「金利を固定化させた貸付」、「固定金利を変動金利に変更する特約の解約制限」、「個人向け国債」、「定期預金」等

〔具体的な条項例〕

- 「固定金利特約期間中、金利は一定であり、他の金利タイプ（注：変動金利）へ変更できないこと」(ローン規定の固定金利特約)

〔解釈権限付与条項・決定権限付与条項〕

〔意見〕

- 実務上の必要から下記のような条項を設けているが、これが解釈権限付与条項や決定権限付与条項にあたるとして無効となると、実務に多大な影響が生じることを十分に勘案し、慎重に検討すべきである。

〔仮に不当条項にあたる判断されると、実務上影響が及ぶと考えられる金融商品・サービスの例〕

- 「一般的な預金取引等を含む銀行取引全般」（各種預金規定、ローン契約等）

〔具体的な条項例〕

- 「次の各場合には、借主は、銀行からの請求によって本債務全額について期限の利益を失い、借入要項記載の返済方法によらず、直ちに本債務全額を返済するものとします。・・・

前各号のほか、借主の信用状態に著しい変化が生じるなど元利金(損害金を含む)の返済ができなくなる相当の事由が生じたとき」(ローン規定)