

2015年10月27日

内閣府消費者委員会 委員長 河上正二 様
内閣府消費者委員会 消費者契約法専門調査会 御中

消費者契約法専門調査会「中間取りまとめ」に対する意見

主婦連合会
会長 有田 芳子

【意見の前提】

消費者契約法は、商品の購入やサービスの契約に係わるトラブルから消費者をまもる包括的民事ルールとして、消費者団体が長く待ち望んでいたものでした。制定にあたって検討を行なった第16次国民生活審議会消費者生活部会、および17次に設けられた消費者契約法検討委員会には、主婦連合会からも当時の事務局長が委員として議論に参加しており、消費者団体は連携をして、委員会の場以外でも学習会の開催や法早期制定の運動を展開しました。

同委員会は1999年11月に最終報告をまとめますが、委員会終了後、消費者側委員5名は「私たちが求める消費者契約法実現のため引き続き努力する」との声明文を発表しています。最終報告には消費者委員が最低限ゆずれないと主張してきた内容が十分盛り込まれなかったとし、「私たちの求める消費者契約法に近づける努力を精一杯おこなってまいります」と声明は結ばれています。

今回、消費者委員会消費者契約法専門調査会で行なわれている消費者契約法の見直しにあたっては、少なくとも、法成立時に積み残された消費者の権利擁護のためのルールが、法成立から15年を経て、今度こそ盛り込まれることを強く要望いたします。それらの規定の必要性、重要性は、今なお変わらないばかりか、一層増すばかりです。

消費者契約法が施行されて後にも、消費者被害の相談は増加をし、その後高止まりの状態が続いています。中でも高齢者の相談比率は増加を続けており、その内容も極めて深刻です。社会の超高齢化により独居高齢者、認知症高齢者など脆弱な消費者は増加していきます。また高度情報通信社会の進展、クラウド、ビッグデータの時代を迎え、事業者のもつ情報量は文字通り幾何級数的に増加を続けており、消費者と事業者の情報格差は開く一方です。事業者は集められた膨大な情報を解析、利用し、かつてない巧妙な広告宣伝を消費者に向けて発信していきます。事業者の持つ情報量が減ることはなく、今後増え続けていくのです。

このような社会情勢の中で、「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かんがみ」、「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」という消費者契約法の目的を達成するために、必要な見直し、法改正がなされることを強く望みます。個別の意見は以下の通りです。

■第2 総則 2. 情報提供義務（法第3条第1項）

【意見】

事業者は消費者に対して必要な情報を提供する義務があることが明示されるべきです。

【理由】

消費者と事業者との間に存在する格差を是正し、そのことによって対等性を確保するというのが消費者契約法（以下「本法」）の考え方であるとすれば、情報提供は格差是正のための有力な手段であり、義務として明文化しなければならないものです。まさに「必要な情報」であるのですから、その提供が努力規定である現行法は、法の目的に適わず、極めてバランスを欠くものと言わざるをえません。

■第3 契約締結過程 1. 「勧誘」要件の在り方（法第4条第1項、第2項、第3項）

【意見】

不特定多数に向けた広告等であっても、事業者が消費者に対して特定の取引を誘引する目的をもってする行為をしたと客観的に判断される場合であって、これにより消費者が誤認をしたときは意思表示の取消しができるようにするべきです。

【理由】

「事業者の一定の行為により消費者が誤認」した場合は、「契約の申込み又はその承諾の意思表示を取り消すことができる」とする本法の目的に照らせば、広告が勧誘にあたるかどうかは問題なのではなく、広告が、取引にあたって消費者を誤認させることがあるかどうかこそが問題です。物やサービスを売ることが主目的とする広告が、消費者を誤認させて取引に向かわせることは、ごく一般的に起こっていることであり、そのことによるトラブル、被害も多数寄せられているところです。本法の目的を達成するために、広告等による誤認があった場合の取り消し規定の導入を求めます。

■第3 契約締結過程 3. 不利益事実の不告知（法第4条第2項）

・不実告知型について

【意見】

「不実告知型」については「故意」の要件を削除すべきです。

【理由】

不利益事実の不告知の中でも、告げられた利益と、告げられなかった不利益の関連が強く、実質的に不実告知と変わらない「不実告知型」については、不実告知の場合と同様に「故意」の要件を不要とすべきです。利益だけを情報提供し、不利益について情報提供しないという行為は、不利益事実はないと告げているのと同様であるからです。

- ・不告知型について

【意見】

故意または重過失がある場合には、「不告知型」も取り消しができるようにすべきです。

【理由】

重要な事項に関する故意による不告知があっても、先行する利益となる旨の告知が存在しないことによって取り消しが認められない現行法は、事業者にとって不当に有利な規定となっています。重要事項を故意に告げない行為は、当然に取り消し対象とすべきです。その際は、故意に加えて、重過失も故意と同等ととらえ、取り消し対象とするべきです。

■第3 契約締結過程 4. 「重要事項」(法第4条第4項)

【意見】

「重要事項」の列挙に、「消費者が当該消費者契約の締結を必要とする事情に関する事項」を加えるべきです。

【理由】

第4条4項の「重要事項」の列挙は、物品、権利、役務等の質や内容、対価、取引条件といった、契約対象そのものについての属性に限定されていますが、消費者が契約するか否かを判断する際に影響を及ぼすものはこれに留まらず、その契約をする「動機」(必要性など)となる情報を告げられた場合も、契約締結に大いに影響を及ぼします。したがってこのような「動機」に関する事項も不実告知の対象に含まれることを明確に規定すべきです。

■第3 契約締結過程 5. 不当勧誘行為に関するその他の類型

- ・困惑類型の追加

【意見】

困惑取消の対象となる事業者の行為として、不退去・退去妨害に加えて「執拗な勧誘」および「威迫」を規定すべきです。

【理由】

中間とりまとめの以下の記述にある通りです。

①執拗な電話勧誘については、自宅や勤務先といった生活・就労の拠点で電話による勧誘を受け続けることは、現行法で取消事由とされている不退去又は監禁と同様に、当該勧誘から逃れるためにやむなく消費者が契約を締結したという状況にあるとも言える。

②威迫による勧誘については、「威迫」(脅迫に至らない程度の人に不安を生じさせる行為)によって消費者が困惑し、契約を締結した場合について、消費者の保護を図る観点から、適用範囲を明確にしつつ取消事由として規定することが適当である。

- 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について【意見】

事業者が消費者の判断力の不足等を利用して不必要な契約を締結させるという事例について、契約を取り消すことのできる規定を設けるべきです。

【理由】

「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」の検討を行うとの諮問内容に照らして、高齢者、特に認知症高齢者や障がい者など十分な判断ができない状況にある消費者を狙って、判断力の衰え、知識・経験の不足、心理的な圧迫状態につけこんで不必要な契約を締結させる被害(つけ込み型不当勧誘)の発生、防止ができる規定が必要です。政府は高齢者や障がい者が自宅で自立して生活することを推奨する政策を推進しているという点から見ても、脆弱な消費者の利益を擁護する規定が必要です。

■第3 契約締結過程 7. 取消権の行使期間(法第7条第1項)

【意見】

消費者取消権の行使期間を延長して下さい。

【理由】

「消費生活相談事例では消費者が相談に来た時点で既に取消権の行使期間を経過しているケースが多数存在することに鑑み、取消権の実効性を確保する観点からは行使期間を適切に伸長する」ことを求めます。

以上