

内閣府消費者委員会

消費者契約法専門調査会・第35回会議

「個別論点の検討—消費者に対する配慮に努める義務—」に関する意見

2017年3月27日

委員 井田雅貴

以上を踏まえ、消費者委員会成年年齢引下げ対応検討ワーキング・グループ報告書において示された「事業者は、消費者契約を締結するに際しては、消費者の年齢、消費生活に関する知識及び経験並びに消費生活における能力に応じて、適切な形で情報を提供するとともに、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よう努めるものとする」という提案について、どう考えるか。

## 【 意見 】

現行の消費者契約法3条1項を「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とともに、消費者契約の締結について勧誘をするに際しては、消費者の理解を深めるために、消費者の年齢、知識及び経験並びに能力に応じて、①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とともに、②消費者契約を締結する目的及び財産の状況に適した商品及び役務の提供をなすよう努めなければならない。」とすべきではないかと考えます。

## 【 理由 】

消費者契約においては、事業者と消費者との間の情報の質及び量並びに交渉力の構造的格差があります（法1条）。法3条1項はこの構造的格差を前提として、事業者の消費者に対する必要な情報を提供する努力義務を定めています。

かかる構造的な情報格差、交渉力格差に加え、消費者の知的・社会的・経済的成熟度の不足（年齢等）により、事業者による情報の提供、意見・判断の提供が、消費者の意思表示に影響を及ぼすことはあり得ます。

このため、規定の明確性の観点から、現行法3条1項における情報提供

内閣府消費者委員会

消費者契約法専門調査会・第35回会議

の方法及び程度を判断するにあたり、その考慮要因を明記することには意味があると考えます。

現行法でも、資料1で指摘された消費者基本法や金融商品関連法規のみならず、別紙のとおり、特定商取引法、割賦販売法、貸金業法、信託業法及び電気通信事業法26条に基づくガイドラインにおいて、年齢を問わず、消費者の知識、経験及び財産の状況等に配慮し、事業者が不適切な勧誘を行わないよう定められています。これらは業法であり特定業種に対する規定ですが、各規定は順次制定されてきたものです。つまり、我が国の消費者契約一般に、情報・交渉力の社会的構造的格差を背景として、事業者に対し、消費者の知識・経験及び能力に照らした適合的な契約への勧誘が求められてきている、といえます。

かかる状況下で、法3条1項を改正し、事業者が消費者に対して必要な情報を提供するにあたり、その要素を明記することで、事業者でも考慮すべき事項を明確化することで、事業活動の自由を保障されるといえます。

この点、事業者が消費者に対して必要な情報を提供するにあたっての考慮要素を明記することで、事業者が消費者契約の勧誘をなす際、年齢等を調査確認しなければならないとすれば、係る確認を実施することが不可能な業態もある、という見解も予想されます。

しかし、本意見は、法3条1項が努力義務を定めたものであるという枠組みを変更するものではなく、事業者に必要な以上のコストを要求するものでもありません。具体的には、事業者側の対応として、事業者が通常の注意をもってすれば知り得た範囲で、相手の年齢や経験に応じて情報を提供すれば足り、事業者側に調査確認義務まで負わせるものではありません。

また、事業者と消費者との構造的格差を是正するという本法の目的からすれば、事業者が提供する情報の内容は適正であっても、その提供する商品・役務が当該消費者にとって過量である、あるいは、その価格が当該消費者の経済的能力を超える場合等、当該商品・役務が、当該消費者の消費者契約を締結する目的や財産の状況に適しない場合、結局は、本法の制定により消費者の自己決定基盤を整備し、自由な意思決定過程を支援しようとしたことの意味が減殺されることとなります。その消費者に合った商品・役務の提供こそが健全な商道德に沿い、ひいては健全な市場の発展にも資するものと考えます。

以上より、上記の意見を述べるものです。

内閣府消費者委員会

消費者契約法専門調査会・第35回会議

(別紙)

関係法令

### 消費者基本法

(事業者の責務等)

第5条 事業者は、第2条の消費者の権利の尊重及びその自立の支援その他の基本理念にかんがみ、その供給する商品及び役務について、次に掲げる責務を有する。

三 消費者との取引に際して、消費者の知識、経験及び財産の状況等に配慮すること。

### 特定商取引法

(指示)

第7条 主務大臣は、販売業者又は役務提供事業者が第3条、第3条の2第2項若しくは第4条から第6条までの規定に違反し、又は次に掲げる行為をした場合において、訪問販売に係る取引の公正及び購入者又は役務の提供を受ける者の利益が害されるおそれがあると認めるときは、その販売業者又は役務提供事業者に対し、必要な措置をとるべきことを指示することができる。

四 前3号に掲げるもののほか、訪問販売に関する行為であって、訪問販売に係る取引の公正及び購入者又は役務の提供を受ける者の利益を害するおそれがあるものとして主務省令で定めるもの

(訪問販売における禁止行為)

第7条 法第7条第4号の主務省令で定める行為は、次の各号に掲げるものとする。

三 顧客の知識、経験及び財産の状況に照らして不相当と認められる勧誘を行うこと(法第七条第三号に定めるものを除く。)

(指示)

第22条 主務大臣は、販売業者又は役務提供事業者が第16条から第21条までの規定に違反し、又は次に掲げる行為をした場合において、電話勧誘販売に係る取引の公正及び購入者又は役務の提供を受ける者の利益が害されるおそれがあると認めるときは、その販売業者又は役務提供事業者に対し、必要な措置をとるべきことを指示することができる。

三 前2号に掲げるもののほか、電話勧誘販売に関する行為であって、電話勧誘販売に係る取引の公正及び購入者又は役務の提供を受ける者の利益

内閣府消費者委員会

消費者契約法専門調査会・第35回会議

を害するおそれがあるものとして主務省令で定めるもの。

(電話勧誘販売における禁止行為)

第23条 法第22条第3号の主務省令で定める行為は、次の各号に掲げるものとする。

三 顧客の知識、経験及び財産の状況に照らして不相当と認められる勧誘を行うこと。

(指示)

第38条 主務大臣は、統括者が第33条の2、第34条第1項、第3項若しくは第4項、第35条、第36条、第36条の3（第5項を除く。）若しくは前条の規定に違反し若しくは次に掲げる行為をした場合又は勧誘者が第33条の2、第34条第1項、第3項若しくは第4項、第35条、第36条若しくは第36条の3（第5項を除く。）の規定に違反し若しくは第2号から第4号までに掲げる行為をした場合において連鎖販売取引の公正及び連鎖販売取引の相手方の利益が害されるおそれがあると認めるときは、その統括者に対し、必要な措置をとるべきことを指示することができる。

四 前3号に掲げるもののほか、その統括者の統括する一連の連鎖販売業に係る連鎖販売契約に関する行為であって、連鎖販売取引の公正及び連鎖販売取引の相手方の利益を害するおそれがあるものとして主務省令で定めるもの。

(連鎖販売取引における禁止行為)

第31条 法第38条第1項第4号の主務省令で定める行為は、次に掲げるものとする。

六 未成年者その他の者の判断力の不足に乗じ、連鎖販売業に係る連鎖販売取引についての契約を締結させること。

七 連鎖販売取引の相手方の知識、経験及び財産の状況に照らして不相当と認められる勧誘を行うこと。

(指示)

第46条 主務大臣は、役務提供事業者又は販売業者が第42条、第43条、第44条若しくは前条の規定に違反し、又は次に掲げる行為をした場合において、特定継続的役務提供に係る取引の公正及び特定継続的役務提供契約を締結して特定継続的役務の提供を受ける者又は特定権利販売契約を締結して特定継続的役務の提供を受ける権利を購入する者（以下この

内閣府消費者委員会

消費者契約法専門調査会・第35回会議

章において「特定継続的役務提供受領者等」という。)の利益が害されるおそれがあると認めるときは、その役務提供事業者又は販売業者に対し、必要な措置をとるべきことを指示することができる。

三 前2号に掲げるもののほか、特定継続的役務提供に関する行為であって、特定継続的役務提供に係る取引の公正及び特定継続的役務提供受領者等の利益を害するおそれがあるものとして主務省令で定めるもの

(特定継続的役務提供における禁止行為)

第39条 法第46条第3号の主務省令で定める行為は、次の各号に掲げるものとする。

二 老人その他の者の判断力の不足に乗じ、特定継続的役務提供等契約を締結させること。

三 顧客の知識、経験及び財産の状況に照らして不相当と認められる勧誘を行うこと。

(指示)

第56条 主務大臣は、業務提供誘引販売業を行う者が第51条の2、第52条、第53条、第54条、第54条の3(第5項を除く。)若しくは前条の規定に違反し、又は次に掲げる行為をした場合において、業務提供誘引販売取引の公正及び業務提供誘引販売取引の相手方の利益が害されるおそれがあると認めるときは、その業務提供誘引販売業を行う者に対し、必要な措置をとるべきことを指示することができる。

四 前3号に掲げるもののほか、その業務提供誘引販売業に係る業務提供誘引販売契約に関する行為であって、業務提供誘引販売取引の公正及び業務提供誘引販売取引の相手方の利益を害するおそれがあるものとして主務省令で定めるもの。

(業務提供誘引販売取引における禁止行為)

第46条 法第56条第1項第4号の主務省令で定める行為は、次に掲げるものとする。

二 未成年者その他の者の判断力の不足に乗じ、業務提供誘引販売業に係る業務提供誘引販売取引についての契約を締結させること。

三 業務提供誘引販売取引の相手方の知識、経験及び財産の状況に照らして不相当と認められる勧誘を行うこと。

内閣府消費者委員会

消費者契約法専門調査会・第35回会議

(指示)

第58条の12 主務大臣は、購入業者が第58条の5から前条までの規定に違反し、又は次に掲げる行為をした場合において、訪問購入に係る取引の公正及び売買契約の相手方の利益が害されるおそれがあると認めるときは、その購入業者に対し、必要な措置をとるべきことを指示することができる。

三 前2号に掲げるもののほか、訪問購入に関する行為であって、訪問購入に係る取引の公正及び売買契約の相手方の利益を害するおそれがあるものとして主務省令で定めるもの

(訪問購入における禁止行為)

第54条 法第58条の12第3号の主務省令で定める行為は、次の各号に掲げるものとする。

二 老人その他の者の判断力の不足に乗じ、訪問購入に係る売買契約を締結させ、又は訪問購入に係る物品の引渡しをさせること。

三 顧客の知識及び経験に照らして不相当と認められる勧誘を行うこと。

割賦販売法

(業務の運営に関する措置)

第35条の3の20 個別信用購入あっせん業者は、購入者又は役務の提供を受ける者の利益の保護を図るため、経済産業省令・内閣府令で定めるところにより、その個別信用購入あっせんの業務に関して取得した購入者又は役務の提供を受ける者に関する情報の適正な取扱い、その個別信用購入あっせんの業務を第三者に委託する場合における当該業務の適確な遂行、その購入者又は役務の提供を受ける者の知識、経験、財産の状況及び個別信用購入あっせん関係受領契約を締結する目的に照らして適切な業務の実施並びにその購入者又は役務の提供を受ける者からの苦情の適切かつ迅速な処理のために必要な措置を講じなければならない。

貸金業法

(誇大広告の禁止等)

第16条

3 貸金業者は、資金需要者等の知識、経験、財産の状況及び貸付けの契約の締結の目的に照らして不相当と認められる勧誘を行って資金需要者等の利益の保護に欠け、又は欠けることとなるおそれがないように、貸金業の業務を行わなければならない。

内閣府消費者委員会

消費者契約法専門調査会・第35回会議

## 信託業法

(信託の引受けに係る行為準則)

第24条 信託会社は、信託の引受けに関して、次に掲げる行為（次条に規定する特定信託契約による信託の引受けにあつては、第5号に掲げる行為を除く。）をしてはならない。

- 2 信託会社は、委託者の知識、経験、財産の状況及び信託契約を締結する目的に照らして適切な信託の引受けを行い、委託者の保護に欠けることのないように業務を営まなければならない。

内閣府消費者委員会

消費者契約法専門調査会・第35回会議

電子通信事業法26条に基づくガイドライン（抜粋）

（総務省総合通信基盤局 平成28年（2016年）3月）

#### 第4節 適合性の原則（施行規則第22条の2の3第4項）

電気通信事業者等は、利用者の知識及び経験並びに契約締結の目的に照らして、利用者に理解されるために必要な方法及び程度で提供条件概要説明を行わなければならない（いわゆる適合性の原則）。

##### （1）利用者の属性等の的確な把握

適合性の原則に照らして適切な提供条件概要説明を行うために、電気通信事業者等は、利用者の知識及び経験並びに契約の目的に関する情報の収集に努めるとともに、利用者の属性（高齢者、未成年者、障がい者及び認知障がい者が認められる者、成年被後見人、被保佐人、被補助人等）をできる限りの確に把握することが重要である。

##### （2）特に配慮が必要と考えられる利用者に対する説明

高齢者、障がい者、未成年者等のように特に配慮が必要と考えられる利用者に対しては、まず、当初購入する意図がなかった電気通信役務について勧誘等をする場合に、当該利用者が契約を締結する目的を踏まえ、十分に契約内容を理解し、その役務を必要とするかどうかも含め、利用者が適切に判断できるような説明を行うことが重要である。