

消費者委員会  
消費者契約法専門調査会  
第36回議事録

内閣府消費者委員会事務局

# 消費者委員会 消費者契約法専門調査会（第36回） 議事次第

1．日時 平成29年4月14日（金） 15:00～17:50

2．場所 4号館2階共用220会議室

3．出席者

（委員）

山本敬三座長、後藤巻則座長代理、有山委員、石島委員、磯辺委員、井田委員、大澤委員、沖野委員、河野委員、後藤準委員、永江委員、中村委員、長谷川委員、増田委員、山本健司委員

（オブザーバー）

消費者委員会委員 河上委員長

法務省 中辻参事官

国民生活センター 松本理事長

（消費者庁）

小野審議官、消費者制度課担当者

（参考人）

在日米国商工会議所

渡辺インターネット・エコノミー・タスクフォース委員

前田インターネット・エコノミー・タスクフォース委員

一般社団法人新経済連盟

片岡様

一般社団法人電気通信事業者協会

濱谷企画部長

（事務局）

黒木事務局長、福島審議官、丸山参事官

4．議事

（1）開会

（2）議事

事業活動への影響等に関するヒアリング

（3）閉会

## 1. 開会

丸山参事官 時間になりましたので、会議を始めさせていただきたいと思います。

本日は、皆様お忙しいところをお集まりいただき、ありがとうございます。ただいまから消費者委員会第36回「消費者契約法専門調査会」を開催いたします。

本日は、所用によりまして、丸山委員、柳川委員、山本和彦委員が御欠席、河野委員、石島委員が遅れての御出席との連絡をいただいております。

まず、お手元の配布資料の確認をさせていただきます。議事次第下部に配布資料一覧をお示ししております。もし不足がございましたら事務局までお声がけをよろしくお願いいたします。

それでは、山本座長、以後の議事進行をよろしくお願いいたします。

山本(敬)座長 本日もよろしくお願いいたします。

それでは、本日の議事に入りたいと思いますが、その前に、事務局から事前にヒアリング団体にお渡ししている資料1及び今後の進行について御説明させていただきたいと思います。

丸山参事官 それでは、事務局より説明させていただきます。

ヒアリングに応じていただく団体におかれましては、これまでの専門調査会の議論状況につきまして、御参考までに、各論点における消費者庁からの提案内容につきまして整理したものを、資料1ということでお手元に配布しておりますけれども、こちらをお渡ししております。出席されている委員の皆様方も、ヒアリングされるときの御参考になろうかと思っておりますので、適宜御参照いただければと思います。

また、前々回の専門調査会におきまして意見募集につきまして御意見をいただいておりますが、消費者委員会といたしましては、いつでも意見を受け付けております。御意見のある団体・個人の方々は、消費者委員会宛てに御意見をお送りいただければと考えております。これまでにお送りいただいております意見につきましても、委員の方に共有させていただいておりますし、各委員におかれましては、それらの意見も参考に御議論していただいているものと考えております。

また、専門調査会では、5月以降ですけれども、ヒアリングを踏まえた検討を行う予定です。今後も、各団体からお寄せいただいた意見につきましては、委員の方に共有させていただきますので、今後、残された課題の2巡目の検討の参考にしていただけるということで考えております。

以上です。

山本(敬)座長 ありがとうございました。

御意見、御質問のある方は御発言をお願いいたします。

どうぞ。

消費者庁小野審議官 すみません、関連して発言させていただきます。ただいま消費者委員会事務局から意見募集に関する発言がございましたので、一言付け加えさせていただきます。

消費者庁といたしましても、改正法案を検討するに当たりまして広く御意見を頂戴することは重

要かと考えております。したがいまして、消費者委員会から答申いただいた後に、消費者庁としても何らかの形で意見募集を行うことを考えておるところでございます。

なお、具体的な時期ですとか方法につきましては、今後の専門調査会の審議等も踏まえまして検討させていただきたいと思っております。

以上でございます。

山本（敬）座長 ありがとうございます。

今の点を含めまして、御意見、御質問等ありましたら、お寄せいただければと思っておりますが、よろしいでしょうか。どうもありがとうございました。

---

## 2．事業活動への影響等に関するヒアリング

### （1）在日米国商工会議所からのヒアリング

山本（敬）座長 それでは、本日は、事業活動への影響等に関するヒアリングとして、在日米国商工会議所、一般社団法人新経済連盟、一般社団法人電気通信事業者協会の計3団体からヒアリングを行います。

会議の進行としましては、団体ごとに交代でお席に着いていただき、それぞれ御説明を10分から15分程度、そして委員の皆様からの質疑を15分から20分程度という形で進めさせていただければと考えています。

ヒアリングに当たりましては、まず各団体の御説明をよく聞いていただいた上で、質疑応答をされる際には、本日の御説明内容を中心に、なるべく簡潔に御質問、御回答をしていただきますようお願い申し上げます。

まず、在日米国商工会議所からのヒアリングを始めさせていただきたいと思っております。

本日は、在日米国商工会議所から、インターネット・エコノミー・タスクフォース委員の渡辺弘美様、同じくインターネット・エコノミー・タスクフォース委員の前田恵美様に御出席いただいております。お忙しいところ御出席いただきまして、ありがとうございます。

それでは、御説明をよろしく願いいたします。

在日米国商工会議所渡辺委員 在日米国商工会議所の渡辺と前田でございます。本日は、貴重な機会を頂戴いたしまして、誠にありがとうございます。

私ども在日米国商工会議所は、1948年に設立されました日本最大の外国経済団体でございます。1,000社以上を代表する約3,500名の会員で構成されております。日本における国際的なビジネス環境の強化を目的にしております。今回の消費者契約法の改正の議論につきましては、業種横断的に強い関心を持っておりまして、私ども、インターネット・エコノミー・タスクフォースということで参っておりますけれども、在日米国商工会議所として意見合意の上、本日、意見提出させていた

だいております。

まず初めに、今回、非常に短い準備期間でございまして、私どもの団体からの資料の提出が本日の会議の開催間際になってしまいまして、委員の皆様方、また事務局の皆様方に大変御迷惑をおかけしましたことを深くお詫び申し上げます。

では、内容のほうに入らせていただきます。資料につきましては、資料2を御覧いただければと思います。

本日、私どもからは、「不当条項の類型の追加」と「条項使用者不利の原則」について意見表明させていただき予定でございまして。なお、事前に事務局のほうから私ども商工会議所のほうに御説明があったのですが、その際に、「勧誘」要件の在り方については、今日の議論の対象にはならないとの説明をいただいていたので、本日の意見表明に含めることは差し控えさせていただいておりますことをあらかじめお断り申し上げます。

それでは、資料に基づきまして御説明申し上げます。

まず、不当条項の類型の追加でございまして、最初に、「消費者の後見等の開始を解除事由とする条項」について御意見申し上げます。

この問題につきましては、2月6日の専門調査会でも意見交換されておりましたことを拝見しておりますけれども、後見開始の審判等が行われたことそのものが契約を解除する理由になっている場合があるのかどうかについて、恐らく御関心があるのではないかと理解しております。

資料にありますように、多くのオンラインサービス事業者では、例えば、利用者の中には、大量注文したにもかかわらず、大量返品をされるという行為を残念ながらされる消費者もいらっしゃいまして、そういったサービスのある意味不正利用者とも言える消費者の方々に対して、場合によってはアカウントを閉鎖せざるを得ないようなこともあり得ます。そういった必要な措置を採るということで、全体的に、例えばインターネットであれば、正常なサービス提供を可能としているわけでございます。

そういう意味で、資料に例として記載しておりますような規約をいろいろな形で事業者のほうで設けているわけですが、我々、1点、確認させていただきたいと思っておりますのは、このような不正利用者につきましては、後見開始の審判等が行われたという事情が一部重なることがあり得ると思っておりますけれども、たとえそれが一部重なるようなことがあり得たとしても、アカウント停止等の必要な措置を採ることが、全体のサービスの維持のために引き続き可能であるということは、今回の議論において確認させていただきたいと思っております。という意味で、この件に関しましては、確認的なことをちょっと申し上げた次第でございます。

続きまして、2の「解釈権限付与条項・決定権限付与条項」についてでございます。

この問題につきましても、先の専門調査会でも、産業界の代表の委員の方からも説明がされるように拝見しておりますけれども、例えば正常なサービス提供を可能とするために、サービスの不正な利用者、あるいは他のお客様に何か迷惑を及ぼすような利用者等に対して必要な対応をとるために、こういった権限として規定している面がございます。インターネットサービスの一つの例として、何か書き込みをお客様がされるようなサービスの場合に、表現がわいせつに当たるのかど

うか、あるいは差別的な表現に当たるのかどうかということに関しては、規約にそういう表現を書いたとしても、最終的な判断というのは非常に難しいところがございます。

そういった場合に、最終的には、そういった書き込みがわいせつに当たるのか、あるいは差別的表現に当たるのかを事業者が判断して、他の多くのお客様の御迷惑にならないように、そのインターネットサービスの健全性を維持しなければならないという局面が多々ございます。そういったことの背景で、事業者側である意味での権限を規定している場合がございます。加えて、解釈や決定をしないといけない条項に、そのような権限があることを一つ一つ全て記載していくということについても実務的ではないと考えておまして、この点についても、先の専門調査会でもこのような御指摘もあったとお見受けしております。

そもそも消費者契約であるか否かを問わず、資料にも記載しておりますけれども、権利・義務の発生要件該当性の判断は、いかなる契約においても当事者それぞれが行うものであると理解しております。新たに不当条項として何か追加しようとする規定が、消費者契約において事業者が行う判断・決定を一切無効とするものであれば、仮に消費者側に債務不履行等がある場合でも、事業者側から損害賠償の請求や解除の意思表示等を行うことができなくなってしまい、著しく不利益を被ることになると恐れております。

例えば、消費者の行為が悪用であったと事業者側が判断し、会費の払戻しをしなかったような場合、訴訟において双方が主張するのは当然としても、会費の払戻しをするという行為自体が制限されるようなことになれば、それは非常に問題ではないかと考えております。

また、として、今回、御提案いただいております、消費者が異議を述べることを排除する条項についてですけれども、先の専門調査会での御議論を拝見しておりますと、その要件設定自体がそもそも適切なものなのかどうか、あるいは、この趣旨は、事業者に何かの説明義務を課すという意味なのかどうか、専門調査会の議論もやや揺れがあるように拝見しております、もっと整理して考える必要があると議論されたように拝見しております。

したがいまして、現時点では、私どもとしては確定的な意見としては申し上げづらい点はありませんけれども、今回、この資料2に記載しておりますように、例えば消費者の不正行為等により、直ちに取引停止や契約解除の行動を執ることが必要な場合があって、御提案の内容が、そうしたケースでも常に消費者の異議の有無を確認しない限り、例えば契約の解除ができない、契約解除の行為を行ってはならないという御趣旨であるとするならば、消費者の異議等の確認を行っている間にサービス全体としての損失が拡大することになるという点を気にしておりますので、そういったことにはならないように、是非御配慮いただきたいと思います。

いずれにしましても、今回、として、解釈権限付与条項・決定権限付与条項として御提案いただいている内容につきましては、これを規律として一律に追加することには賛成できず、この問題につきましては、契約の種類とかサービスの内容等を踏まえ、消費者契約法10条の解釈に関するガイドラインなどのソフトローにより、きめ細やかに対応すべきであると考えております。

続きまして、2ページ目の「サルベージ条項」でございます。

サルベージ条項につきましては、資料にありますように、利用の時点や状況により、これも準拠

法の変更があり得るわけですが、各国の法律あるいは各地の州法・条例等の適用が様々あり得るわけですが、それら全てを書き切ることが非常に難しいために規定しているという事情がございます。可及的に条項の有効性を担保する契約手法・手段であって、実務上の必要性があると考えております。

資料の中には、例としまして、インターネットサービスによくあるのですが、ベータ段階ということで、消費者の方に使っていただきながらサービスを成長させて進化させていくものがございますけれども、ベータ段階から提供し、ユーザーからのフィードバックに基づいて、バグというある種のエラーを修正するようなこととかが、改良を続けていくということでバージョンアップしていき、どんどん進化させていくというものがございます。

こういうサービスが例としてございますが、仮に適用される法令によって認められる限りというサルベージ条項の有無の形式的な判断によって、こういったものが一律無効とされるようならば、日本でこのようなサービスを提供することにちゅうちょする企業が出てくるのではないかと懸念しております。サルベージ条項という形式的な判断ではなく、このような規定が無効とされるべきケースについては、消費者契約法10条の解釈・適用に委ね、諸般の事情を総合考慮して判断されるべきと考えます。

続きまして、「条項使用者不利の原則」でございます。

これにつきましても、先の専門調査会で、規定の明確さと平易さにトレードオフの関係があるという議論があったようにお見受けしておりますけれども、事業者が消費者との関係で規定する契約・規約においては、一般的な表現で権利関係を規定する必要がある場合がございます。そのような場合に、一律に「意味が一義的に確定することができない場合」として「事業者にとって不利に解釈」されることが、実務上、非常に不都合であるということに加えて、そもそも「事業者にとって不利に解釈」という規定自体が不明確ではないかと考えておりました、どの程度不利に解釈されるかという点について、予測することは非常に難しいと考えております。

また、規定の中には、犯罪とか悪用事例の防止を目的に定めている条項もございまして、仮にそのような規定の趣旨が一義的に確定できないとして、全て事業者側に不利に解釈されるものだとしますと、例えば詐欺などの被害の発生を防止しようとする事業者側の努力が無に帰し、結果的に悪用者を利することにもなりかねないと考えております。常に事業者側に不利に解釈するという硬直的な規定を定めるのではなく、むしろ諸般の事情を考慮した裁判所の適正な判断に委ねるのが妥当と考えております。

資料に記しました内容の説明は以上でございますけれども、若干補足させていただきたいと思っております。

本日のヒアリングは、事務局からの要望に従いまして、事業活動への影響についてという観点で意見表明させていただく機会を頂戴しましたが、本日、意見表明した各論点について、立法事実に関する専門調査会での議論がやや深まっていないのではないかと印象を持っております。一昨年12月の報告書では、更なる事例の収集・分析を経た上でとされておりますけれども、条項の例示は幾つかされておりますが、それらの条項例が基になったトラブル事例が挙げられた上で

検討されているという印象は必ずしも持っておりません。先の改正法に伴う附帯決議でも、裁判例や消費生活相談事例等の更なる調査・分析を行うこととされていると認識しております。

申し上げるまでもなく、消費者保護は事業者としましては重要な課題であると認識しております。具体的に多発しているトラブル事例を分析して、それらのトラブルを防止するために、なぜ個別法では対応できず、消費者契約法で対応すべき問題なのか、なぜ10条の規定では解決できないのか、客観的な事実を積み上げて議論していただきたいと考えております。

消費者と一口に申しましても、様々な方々がいらっしゃいます。中には、事業者側が想定しなかったような利用をされて、他の多くのお客様にある種の迷惑が掛かるような利用をされる消費者も、残念ながらいらっしゃいます。そういった事実のもと、何か一律の規定によって対応するということは、日頃事業者側が柔軟に対応して健全なサービスを提供していることが、やや難しくなるのではないかと考えておまして、多くの善意の消費者に副作用が生じるようなことがないように、是非御配慮いただければと思っております。

以上でございます。

山本（敬）座長 どうもありがとうございました。

では、ただいまの御説明に関して、質疑応答を行っていただきたいと思っております。御質問のある方は、御発言をお願いいたします。

河上委員長。

消費者委員会河上委員長 今日は、本当にどうもありがとうございます。いろいろと御指摘いただきまして参考になりました。

ただ、どうも誤解をされているのではないかと思うところが幾つかあったので、ちょっと申し上げたいと思うのですが、御指摘の1ページの解釈権限付与条項・決定権限付与条項について、私はおっしゃる御指摘は全くそのとおりだと思いましたが、それから結論がそういうことになるのかということにして、契約というのは、それぞれ当事者が解除権とか、そういうことについて主張・立証して、お互いに言い合うということが原則なので、そういう主張を制限するようなことがあってはいけなとおっしゃった。

ここで問題になっているのは、正にそういう主張を制限する。つまり、法定解除権を消費者側が主張することを許さないという条項は、これは無効ですと言っているわけで、御指摘のとおり、当事者が法定解除権を主張することを消費者に認めてやるべきだという結論になるのかなと思ったら、そうではなくて反対だと言われたので、意外に思ってしまったのです。あるいは、そこは誤解があるのか、それとも、そういう理解でいっても、なおかつ消費者が解除権を主張することについて、事業者が一方的に消費者の法定解除権を否定する権限を持っているとしないと駄目だという趣旨なのか、そこが分からなかったのです。

それから、作成者不利原則のことをおっしゃったのですが、おっしゃるように、契約条項というのは、契約目的に沿って客観的・合理的解釈が行われるということが大前提になります。そうだとすると、そうした客観的・合理的な解釈を尽くしてみたけれども、なお多義的になってしまふところがあったときに、そのままにしないで、どちらかが不明確な部分を負担する。それを、作



成者である事業者が負担するか、それともそれを受け取った消費者が不明確部分の不利益を負担するか、どちらかという問題です。これは条項にそのような表現を与えた事業者側に負担してもらおうというのが作成者不利原則なのであって、そのことによって何か事業者側に積極的な義務が生ずるというタイプの議論ではないことを御理解ください。

最後になりますけれども、いろいろな問題について、立法事実が十分存在していないのではないかと、明らかでないのではないかというお話をされたのですが、実は被害というのは確実に生じており、その上で立法的な手当てが何らかの形で必要だという認識は、恐らく委員の間ではそんなに違っていないものです。消費者契約法というのは2000年に出来上がった時点で、従来の個別の問題についての個別のもぐらたたきの後追いの規制ではなくて、包括的な民事ルールを立てることによって、消費者が後から争うときの道具といいますか、当事者が自ら紛争解決する際のルール、判断基準を作ろうということで出来上がった法律であります。その意味では、立法事実というよりも、一定の危険があるだけでも、本来は手当てしても構わないような性格の法律でして、その辺も御理解いただければ有り難いと思います。

ちょっと長くなってしまいましたが、以上です。

山本（敬）座長 お答えがあればお願いいたします。

在日米国商工会議所前田委員 ありがとうございます。

まず、1点目についてですけれども、確かに河上先生がおっしゃられるように、先ほど申し上げた理由から、私たちが出した結論との関係では、あくまでも理由の一つであります。こちらにも書かせていただいているのですけれども、もう一つの理由として挙げさせていただいておまして、例えば損失が拡大する可能性があるインターネットに限らず、消費者契約を含めた契約の在り方からして、一義的に解釈権限を事業者ではなくて消費者のほうに与えることになってしまうと、損失の拡大を止めることができない場合が出てきてしまうということをこちらは危惧しています。なので、先ほど申し上げた理由というのは、あくまでもその理由の一つであると御理解いただければと思っております。

2点目、3点目をお話しさせていただければと思いますけれども、作成者不利の原則ということについても、客観的・合理的に解釈されるべきということ、そこは御同意いただいていることはこちらとしては有り難いのですけれども、逆に消費者契約法の中に書かれているからこそ、あるいは今、御提案いただいている条文案ですと、何がここで引っ掛かるものなのかが分からない。それこそ、先ほど渡辺のほうからありましたように、例えば何がわいせつなものなのか、何が差別的なものなのか。最終的にはどうしても判断できない場合が出てきてしまう。

インターネットを一つの例として挙げさせていただきますと、それを一刻も早く下ろさないと全体の健全性が保たれないという場合ももちろん出てまいります。そのような場合も、今、挙がっている条文案あるいは消費者契約法に挙げるということが、そういう場合についても一律に効力が及んでしまうということについて、こちらとしては危惧しているという趣旨でございます。

最後に、質問ではなくてコメントであるかと思っておりますけれども、消費者契約法自体が包括的なものであるからこそ、無効あるいは取消しという効果があるからこそ、効果としてはすごく強いもの

だと考えております。効果が非常に強いものであるからこそ、一律無効とか一律取消しの効果が及び得るような条項が入ってしまうと、ビジネスとしても非常に影響が強いということを御理解いただければと思っております。

山本（敬）座長 ありがとうございます。

私からも質問を1つさせていただきたいのですが、これは、在日米国商工会議所からのヒアリングということで、とりわけお尋ねしたいというものです。今も少し出ていました条項使用者不利の原則についてですけれども、この原則自体は、御承知のように、現在、グローバルに、ほとんどの国において、民法典ないしはその他の法律等で承認されているルールだと思います。米国もそうではないかと思えます。しかし、日本でこの規定を明文化することについては問題があるという御指摘をされておられました。

世界的に見てほぼ承認されているルールであるというのは、考えてみれば当たり前のことで、契約は明確に規定しなければならない。明確に規定しなければ、その不利益は自分が被っても仕方がないということは、契約社会では出発点に置かれるべき考え方ではないかと思えます。

その意味で、一般に承認されていることはよく理解できる場所ですけれども、日本で明文化することについては問題があるという御指摘をされるのはどうしてなのでしょう。なぜ日本では、明文化することに問題があるとお考えなのか。世界的に見て、あるいは米国と比べて、どこに違いがあるか、どこにその理由があるかということをお聞かせいただければと思えます。

在日米国商工会議所前田委員 ありがとうございます。

私たちとしても、今回、在日米国商工会議所として意見を申し上げさせていただいておりますが、全ての国の法律ももちろんそうなのですが、今回、御提案いただいている規定の内容を見て、影響があるかどうかを申し上げさせていただいているところでございます。特に危惧しているのが、少なくとも御提案いただいている条項の書き方が、全ての事業者に対して、しかも一律で影響を与え得るものであるため、そこに対して危惧を示しているため、御提案いただいているものの内容によっては、場合によっては、こちらとしても対応させていただく意見はまた変わってくるかもしれないですけれども、今回のいただいている意見に対して意見を述べさせていただいているということです。

山本（敬）座長 更に少し補足しますと、他の国を見ますと、消費者契約法に対応するような法律で規定している国もあるわけですが、ほとんどのところでは民法で規定し、しかもそこでの規定の仕方は、これは古くからの伝統ということもありまして、例えば「疑わしいときには」条項作成者の不利に解釈するというような形で明文化されているところが圧倒的多数ではないかと思えます。

それに対して、現在、専門調査会で検討している案は、「疑わしいとき」とはどのような場合なのかということを書き下そうとしていまして、更に細くなっているというのが私の理解です。ですので、先ほどの質問のように、世界の一般的な定め方と比べて、更に具体化しようとしているにもかかわらず、それでも反対というのはどうしてなのかということをお尋ねしたかったわけです。

在日米国商工会議所渡辺委員 1点だけ補足させていただきますと、もちろん山本座長のほうが

御専門なので、法律論としては恐らく正しいと思いますけれども、インターネットサービスの使われ方につきまして、国によってかなりの違いがございます。お客様によって、想定もしなかったような使われ方をする場合が、日本の場合、数多く見られまして、そういったものが他国で同じような事案があるかという、必ずしもそうでもない場合もございます。事業者側として、こういった条項が導入されることによる影響というのは、国による違いというのをある程度考慮しなければいけないかなと考えておりまして、必ずしも他国で認められているから、日本だとどうなのかということについては、それほどシンプルにお答えできないのかなと思っております。

山本(敬)座長 私ばかり発言してはいけませんけれども、日本の消費者が他国と比べてどれだけアクティブなのかという点に関しては、むしろ逆ではないかという気がするわけですが、この程度にさせていただきます。

では、大澤委員。

大澤委員 今日、貴重な御意見、いろいろとありがとうございました。

今の作成者不利の原則に関する質問ですけれども、今日いただいたペーパーの3ページの上から7行目に「さらに、事業者が定める規約中の条項の中には、例えば犯罪や悪用事例の防止を目的に定めている条項等も存在するが」ということで一例として出されていて、そういう趣旨が一義的に確定できないとして不利に解釈されるものとする非常に困るという趣旨のことが書かれていると思うのですが、おっしゃっている趣旨が半分分かるようで分からないところがあるのです。半分は、余り細かく条項を定めるのではなく、同じ3ページの上のほうに書かれていらっしゃいますけれども、なるべく一般的な表現でカバーできるようにという趣旨なのかと思いました。

私が今、疑問に思っておりますのは、今、山本座長からも御意見ありましたけれども、諸外国でもこの条項作成者不利の原則が用いられている場面というのは、文言が割と一般的で広いので、これは事業者に不利にするという趣旨の規定では恐らくないと思います。そのように文言がある程度一般的であるときに、これを例えばどう解釈するかというのは、先ほど来、河上先生、山本先生がおっしゃっているような形で解釈すると思いますが、それでも意味が分からないというときに、作成者不利に解釈するというルールかと思えます。

私が外国でよく知っていますのはフランス法ですけれども、フランスにも、この規定は昔から民法と消費法典に存在しますが、実際に使われている事案を見ますと、今のような一般的な文言で書かれているときに、裁判所がいろいろ解釈を尽くしても、なお分からないという場面に限られた事例になっています。具体的に言いますと、例えばA、Bと表記されているときに、AかつBなのか、AまたはBなのか、英語で言いますとアンドかオアか分からないといった類いのもので、実際の事案ですとそのような事案で、少なくともフランスでは使われています。

ここで書かれている「例えば犯罪や」という部分のところですが、これはどういう御趣旨でお書きになったのか、今までお話が出たのかもかもしれませんが、もう一度確認させていただければと思います。

以上です。

山本(敬)座長 それでは、お答えをお願いします。

在日米国商工会議所渡辺委員 個別の規定の事案を御紹介するのはなかなか難しいのです。と言いますのは、事案が事案なだけに、平場で御説明するのは難しいのですけれども、我々として事業者側が想定できる範囲で、犯罪や悪用事例の防止のために何か規定を設けている場合がございます。ただ、我々の頭の中で考えたことには限界がありますので、全て細かく書き切るとは非常に難しいという事情がございます。

そういった場合に、最終的に判断・解釈が一義的でないと仮に言われた場合に、それが先生がおっしゃるように裁判でぎりぎりやった場合のことなのかもしれないですけれども、そういった場合に、最終的にそれが事業者側に不利ということになることによって、実はその利益を被るのが健全な消費者ではなく、悪意を持って使った人を利するようなことにもなりかねない場合がありますよということを例に示しております。

山本(敬)座長 よろしいでしょうか。

ほかに、中村委員、続いて山本健司委員。

中村委員 ありがとうございます。

先ほどちょっと御議論がありました点について補足の意見ですけれども、条項使用者不利の原則、以前も議論がございまして、現状の案については懸念があるということを私からも申し上げたのですけれども、以前の会合の中でもフランス法を御紹介いただいたかと思いますが、債権法の改正の議論の中で、解釈の原則がいろいろあって、その最後のところで条項使用者不利の原則が働くということであれば、事業者としてもできる部分があるのではないかと思いつつも、現状では、その解釈原則のところ、まだそこまで書き込むという形にはなっておりませんので、そういった意味も含めて懸念があるということではないかと考えます。

以上です。

山本(敬)座長 今のは御意見ということでよろしいでしょうか。

では、山本健司委員。

山本(健)委員 御報告をいただきまして、ありがとうございました。いくつか質問と感想を述べさせていただきたいと思います。

まず、「第2 1. 消費者の後見等の開始を解除事由とする条項」部分についての確認です。結論として、後見等の開始の事実のみをもって解除事由とする条項というふうに適用範囲がはっきりするのであれば、特に想定される具体的な弊害は無いという御意見と理解してよろしいのでしょうか。これは確認です。

次に、「第2 2. 解釈権限付与条項・決定権限付与条項」部分について、感想1点と質問2点です。

まず、感想です。この論点については議論を整理する必要があるのではないかと、議論が分かりにくいという御意見については、謙虚に受け止める必要がある御指摘だと思いました。また、事業者が権利・義務の発生要件該当性の判断・決定をする、いわば要件への当てはめの判断とそれに基づく主張をする、それに対して消費者が反論する、両者の主張に争いがあれば最終的に裁判所の判断を仰ぐことになるという基本構造ではないかという御指摘についても、そのとおりだと思いました。

その上で、質問が2点あります。まず1点目です。今回の改正論議では、例えば「会員は当社の決定に従うものとします」といった、単なる要件の当てはめの判断とそれに基づく主張をすることにとどまらない契約条項、消費者が事業者の判断に法的に拘束されることになるかのような書きぶりの契約条項も問題となっております。少なくとも、そのような契約条項について、文字どおりの法的効力を認めるのは不公正ではないかと思っております。このような「会員は当社の決定に従うものとします」といった契約条項がなくなれば、具体的に、どこかの業界の、何かの事業活動に、何か具体的な弊害が発生するという場合がありますでしょうか。もし、想起される具体的弊害があればお教えいただけませんかでしょうか。それが質問の1点目です。

質問の2点目です。この論点では、要件自体に事業者の判断が含まれるかのような契約条項、例えば「・・・があると当社が判断した場合」といった契約条項についても問題となっております。具体例を挙げますと、「債権保全の必要があると当社が認めた場合」という期限の利益喪失条項がある場合には、その字面だけを見れば、事業者が主観的に債権保全の必要があると認めさえすれば、客観的に債権保全の必要性がなくとも、法的に消費者の期限の利益を失わせ得るかのような規定ぶりです。しかし、そのようなことは企図されていないと思います。上記のような契約条項については、疑義や濫用が生じないように、例えば「債権保全を必要とする相当な事由が生じたとき」といった定め方にすべきではないか、そのようにしても経済活動に特に具体的な弊害は生じないのではないかと思っているのですけれども、「『当社が判断した場合』という字句を入れなければ、このような具体的な弊害が発生する」という事例を御存じでしょうか。具体的に、どこかの業界の、何かの事業活動に、何か具体的な弊害が発生するという場合がありますでしょうか。もし想起される具体的な事例があればお教えください。

次に、「第2 3 .サルベージ条項」部分の御意見については、河上委員長、山本座長、大澤委員から御指摘があった感想と同じ感想を私も持ちましたということだけ申し上げます。

最後に、「第4 条項使用者不利の原則」部分について、抽象的な心配があるという御意見は理解しましたがけれども、現時点で具体的に、この業界の、このような事業活動に、このような具体的な弊害が生じるといった事実認識はお持ちでしょうか。もしお持ちであればお教えください。

以上です。

山本(敬)座長 それでは、順にお答えをお願いいたします。

在日米国商工会議所前田委員 ありがとうございます。

もし、私の質問の理解が間違っていたら御指摘いただければと思いますけれども、いただいた1つ目の質問に関してですけれども、渡辺のほうから少し話がありましたように、解釈権限に関して、最終的には3つ目の質問にも関係するかと思いますけれども、例えば何がわいせつなものなのか、何が差別的なものなのかという判断については、事業者と消費者の間で解釈というものに最後まで衝突が出てくる可能性はあります。ただ、サービス全体の健全性を維持するという観点から、早急に落とさないといけない場合がありますし、実際に落としてほしい、落とさなければならないという要請が、例えば他の政府の方でしたり、他の団体、他の事業者様からいただくこともあります。

そのような場合、一律に消費者契約法の中に無効であったりするような、カバーされるような条

項が入ってしまうと、非常に不利益が生じてしまうところとしては考えております。

山本（敬）座長 1点目は、後見等の開始を解除事由とすることに関するものですが、今、せっかくお答えいただきましたので、2点目に関して言いますと、先ほどの御質問の中では2つありまして、「会員は当社の決定に従うものとする」という条項は不公正ではないか、この点についてはどうお考えでしょうか、これも有効とすべきであるというお考えでしょうかという確認もあったと思いますが、この点はいかがでしょうか。

在日米国商工会議所渡辺委員 決定に従うものとしませうというのが、逆に言いますと、説明をする機会を逸して、これの反対解釈として、事業者側に説明責任がありあらゆることを説明しなければいけないことが求められるようであれば、少なくとも私の知る限り、うちの商工会議所の会員において、こういう規定があるかどうか、ちょっと存じ上げないので、これが問題視されることによって何か影響があるかどうかというのは一概に答えにくいですが、これが駄目だというときに、こういう一方的な書き方ではなくて、もっと具体的に説明を事業者側に求めるような、説明義務が発生するようなことが逆にあり得るのだとすると、いろいろ考えなければいけないことがあるのかなと思っております。

2点目の「 と会社が判断した場合」という山本委員がおっしゃったことですが、これは1つ考えられるのが、デジタルコンテンツみたいなものを販売する場合に、購入の間違いなどの場合、注文してから7日以内であれば、会社の判断によって返金を承っておりますみたいな規定が例えばございます。それは、デジタルコンテンツを間違えて買われるお客様も中にはいらっしゃるもので、そういった場合には会社の判断として返金する場合があります。

けれども、一般のお客様の中には、非常に残念なことに、デジタルコンテンツを大量に一度に購入されて、例えば電子書籍などの場合、それを1日の間に大量の本の斜め読みをして、それを間違えて買ったので返金してくださいということをおっしゃる方もいらっしゃるわけです。そういった場合は、事業者側から見ると、明らかに行動パターンとして、間違えて買ったのではないと思われるようなお客様も中にはいらっしゃるわけです。そういったお客様に対しても返金を受け付けていくと、事業者側にとっても負担になりますので、そういうこともあって、例えば「 の判断において」ということが書いてある場合もございます。ですので、影響があると言えはあると思っております。

山本（敬）座長 1点目の消費者の後見等の開始を解除事由とする条項についてお願いします。

在日米国商工会議所渡辺委員 これは、私の質問の受け止め方の理解としては、成年後見の審判という、その事実だけをもってということですね。そういうことについて意見を申し上げているわけではなくて、他の何かよからぬ消費者の行いと、たまたま成年後見の審判というのが事案として重なった事例のときに、成年後見等の今回の議論において対象になるのは困りますということなので、成年後見等の事実だけをもってということに関して、何か御意見を申し上げているわけではありません。

山本（敬）座長 ありがとうございます。

質問がもう一点ありまして、条項使用者不利の原則について、これが規定されることによって、

具体的にどのような事業にどのような影響が出てくるのかという質問もあったと思いますが、その点について補足いただけますでしょうか。

在日米国商工会議所渡辺委員 それは、さっきの繰り返しになってしまうのですけれども、犯罪の例を述べさせていただいたのですけれども、そういった場合に、我々のほうで全て書き切れなくて、一義的にそれが確定できないとして事業者側に不利に解釈されることによって、不正な形でサービスを利用されたような消費者に利益が出るようなことを、例えば1つ気にしております。

山本(敬)座長 ありがとうございます。

私が発言し過ぎまして、そろそろ時間が来てしまっているのですけれども、御質問があれば。

磯辺委員、お願いいたします。

磯辺委員 1つは、立法事実が十分ではないのではないかという御意見、特に不当条項の問題について具体的な条項が示してあるだけで、被害の事例がないのではないかという趣旨だったと思いますけれども、私ども、約款、不当条項の差止め等の業務を行っているのですが、不当条項というのは、明確に権利・義務関係で消費者に一方的に不利益な条項があれば、そのことだけで消費者には萎縮効果が及ぶ。つまり、そういう契約条項があることで主張を諦めてしまう。本来であれば、その契約条項は事後的にも無効であるとして主張ができるものを、消費者はそんなことは分かりませんから、不利益な条項がこのまま生きていると思って主張を諦めてしまうという場合が多々ございます。

そういう意味では、不当条項、不当と考えられる権利・義務関係を定めている条項があること自体が、正しく被害があるという蓋然性を示していると思いますので、この点は是非御認識いただければというお願いが1つでございます。

それと、解釈権限付与条項・決定権限付与条項については、一方的に事業者側に付与している条項について問題にしているわけですし、消費者に何か権限を付与するという趣旨の提案ではありませんので、その点を御理解の上の御意見がもしもありませんけれども、御理解いただきつつ、例えばこの場合に、消費者の異議の確認をしないと契約の解除ができないのかという提案でもありません。つまり、契約を解除した上で、なお紛争になった場合に、消費者からの異議を受け付けないという条項についての問題であります。

ですから、そういった紛争の段階になったときに、双方の主張を尽くしてきちんと解決していく。紛争解決の場面でも、消費者には情報量・交渉力格差があるわけですから、更に権限を一方的に事業者側に付与して一切受け付けないというのはどうかという議論の積み重ねでございますので、その点、御理解いただいた上で、改めて御指摘の点があれば承りたいと思います。

山本(敬)座長 ありがとうございます。

今は、御意見ということでよろしいでしょうか。私の不手際で議論がうまく整理できませんで、大変申し訳ありません。時間がそろそろ来ていますが、最後に御発言を。では、よろしくお願いいたします。

在日米国商工会議所渡辺委員 1つだけよろしいですか。

複数の先生方から、私どもの意見に対してコメントいただいたのですけれども、実は過去の議事

録も拝見させていただいて、理解が及ぶ範囲でどういう議論になっているのか、理解に努めたつもりではあるのですが、まだ拝見している限り、委員の先生方によっては、こういうふうに解釈している、あるいは自分はこう思うということがあって、必ずしも統一したような見解があるように見受けられなかったのです。

そういう意味で、先ほどの異議の申立てに関しても、どの場面での異議のことをおっしゃっているのか、委員の先生方にも若干違いがあるのかなということもありまして、そういう意味で、確定的なことを我々として申し上げるのは、まだ時期として適切ではなかったのかなという思いもありますので、一部誤解を与えたことがあるのかもしれませんが、そこは御容赦いただければと思います。

山本（敬）座長 どうもありがとうございました。今日のヒアリングを受けまして、また更に議論をして詰めていきたいと思います。

それでは、在日米商工会議所へのヒアリングはこのあたりとさせていただければと思います。お忙しいところ、ヒアリングに応じていただきまして、誠にありがとうございました。

（在日米商工会議所退席、一般社団法人新経済連盟着席）

## （２）一般社団法人新経済連盟からのヒアリング

山本（敬）座長 次に、一般社団法人新経済連盟からヒアリングを始めさせていただきたいと思っております。本日は、一般社団法人新経済連盟から事務局の片岡康子様に御出席いただいております。お忙しいところを御出席いただきまして、ありがとうございます。

それでは、御説明をお願いいたします。

新経済連盟片岡事務局 一般社団法人新経済連盟の片岡と申します。本日は、発言の機会をいただき、誠にありがとうございます。

弊連盟は、もともと2010年設立のeビジネス推進連合という前身がありまして、その名前を2012年に改称いたしまして、イノベーションや起業家精神といったもの、あるいはグローバルな競争といったものを観点に活動している経済団体でございます。現在、500社ほど会員の方がいらっしゃいます。前身はeビジネスではございますが、インターネットに限らず、幅広い事業者の方に加入いただいております。

本日は、15分という非常に短い時間でございますが、これから説明する内容は、本日、提出した資料を全て網羅できない可能性があります。意見としては、提出した資料に書いてある全てが意見であると御認識いただければと思います。

それでは、項目に沿って御説明したいと思います。

まず、第1の論点、合理的な判断をすることができない事情を利用して契約を締結させる類型です。全体を通してですが、先ほどもありましたけれども、立法事実の確認が不十分という感じがしております。立法事実の確認が不十分というのは、こんな相談事例がある、こんな裁判例があるというだけではなくて、それらの問題がどこにあって、解決を困難にしているのはどういう点なのか



という分析と、それに基づいて、消費者契約法でこういった手当てをすることで、こういった解決ができるという、そこまでの紐付きというものが、少なくとも傍聴している中からはなかなか分かりづらいというところがございます。

特に、この論点に関しては、議論の対象となる事案、相談事例などは紹介されていますけれども、それらのどこに着目して消費者契約法で手当てをするのかという着眼点がいろいろと変遷しているという印象を持っております。多く発生していて救済すべき類型が、具体的にどのようなものなのか、そもそも類型化できるものなのか、それらの相談例の問題の根本が本当にその部分なのかということも含めて、しっかりと確認した上で要件設定していく必要があると思うのですが、そこまで至っていないのではないかと気がしております。

そもそも類型化が難しいものなのであれば、これまでどおり、判例でも公序良俗違反ということで、無効であると取消しが認められているものがございますので、そういった観点で見えていくほうが、より柔軟に実態に沿った形で解決できるのではないかと考えます。

後の論点にも関わってことではありますけれども、基本的に元来消費者契約法というのは、詐欺や強迫、不退去・監禁に準ずるものが対象とされてきておりますので、例えば内心の事情、嫌われたくないとか断りにくい、気が引けてという、個々の消費者ごとの内心、性格といったものに大きく起因するような理由による取消しを認めてしまうと、これは経済活動に大きな支障が出ると思っております。

総じて言いますと、要件がまだ不明確です。対象とするべきものがこういうもので、これはこういうふうに類型化されるから、こう対処すべきという要件がまだ不明確な部分があるので、事業活動への影響、現時点で設定されている要件に対して御説明しますけれども、なかなか言いづらい部分もあるということがございます。

具体的に挙げられている案に対する意見ですが、まず3号の 及び 案です。

これは、特商法で対応できないものなのか、というのが、いまいよく分かっていないところです。特商法ではなかなか難しいのですという御意見もあったと思いますけれども、それが具体的にどういう点で難しいのかをもう少し明らかにしてから検討していただきたいと思っております。

それから、要件のところですが、「接近」は単純に近づくということだと思えますけれども、具体的にどういうことを「接近」と言うのかを明らかにしなければいけないと思っています。

それから、「殊更に」というものがあります。これは、議論の中で、リスクをカバーするための商品やサービスを扱う場合に、区別する要件として用意されているという説明もありましたが、「殊更に」という要件で具体的にどのように線引きができるのかが分かりません。これではリスクに対してそれをカバーするような形の商品・役務を提供する場合には問題になってしまうと考えています。

それから、「消費者に生じ得る損害又は危険」も、具体的にこういったものを想定しているのが、まだよく分かっていません。本件、もともと話が出てきたときには学生の就活セミナーなどが問題になっていたと思うのですが、その際に資料として出されていた、東京都が是正勧告をした例を見ていまして、「あなたは一生成功しない」という事例がとりたてて引き合いに出され

ていましたが、他の事例を読んでみると、果たして「消費者に生じ得る損害又は危険について殊更に言っていた」と言えるようなものがあるのかということ、実はちょっと違う、視点がずれているようなものが多いような気もしております。

「あなたは一生成功しない」というのは、非常に漠然としたリスクに関するもの言いですので、具体的にこの要件でどのように線引きしようとしているのかを、もう少し丁寧に詰めて狭めていかなければ、将来のリスクに対してカバーする商品といったものも広く当てはまってしまうのではないかと考えています。

それから、4号のところですけれども、基本的に顧客と良好な関係を築いた上で商品を買ってもらいたいと考えて行動する事業者は多いので、そのような行動が入ってしまい得るものであるとすれば、通常の事業活動がやりにくくなると思っています。客観的に判断できるような要件設定が必要だと思うのですが、現状は各要件がまだ不明確であって、ターゲットとすべきものをしっかりと絞り込む状況にはなっていないと思っています。具体的には意見書に書いてあるとおりですけれども、ターゲットとしたいものとそうでないものとを具体的にどうやって線引きしていくのかということをもっと少し検討していただきたいと思います。

そうやって考えたときに一番難しいのがデート商法だと思っています。というのも、恋愛感情を持っていることだけで合理的な判断ができない状況とするのは行き過ぎだと思います。では、悪質な事例について、どのように絞り込みをしていくのか、ということをもっと少し検討していただきたいと思います。

その次、第2の不当条項の種類の追加です。

時間が余りないので、絞ってお話をします。2の解釈権限の付与条項のところですが、ここは先ほどもお話がありましたが、事業活動に具体的に影響が及ぶものであると考えております。解釈権限付与条項として多くあるのが、多数の消費者が関わるサービスを事業者が提供しているときに、ある消費者の行為が他の消費者の利益を害する、迷惑になってしまう可能性がある場合に、そういったことをしている消費者を、例えばそのマーケットから排除するために事業者側で判断して契約関係を解消する、止めていただくということがございます。事業者側で判断しなければ、迅速に問題が起こらない状況にするということは難しいので、これは解釈を事業者側とする必要がある場合がどうしても存在するという事です。

例えば、事業者がC to Cマーケットプレイスを運営している場合、そこで健全性が保たれるようにしようと思って、迷惑行為がある消費者をマーケットから排除しようとしたときに、最初から細かく決めておくことは難しかったりしますので、こういった解釈権限を事業者側に付与する条項を使って、当社が迷惑な行為であると判断した場合には出ていっていただきますよという条項を使うことがございます。それが使えない、無効だとなってしまうと、そのマーケットプレイスの健全性を保つ、管理するということが困難になってしまうと思っています。

その次、サルベージ条項ですけれども、これは恐らく違った価値観のぶつかり合いで、なかなか進んでいない気もするのですが、今のところサルベージ条項で消費者が具体的に困っている事例が出てきていない。ただし、こういうものがあつたほうがいいたろうという御意見と、具体的

に問題が発生していないのであれば、こういったものを入れる必要はないのではないかという意見がぶつかり合っている気がします。

事業者側としては、こういった条項を設ける事情について御説明すると、グローバルにサービス展開を行う場合に、特にインターネットを使ったものと、あらゆる国と地域に対してサービスを提供することがございまして、正直言って法令の調査を100%完璧に、しかもオンタイムで行うことができない場合があります。もちろん、ある一定程度の、基本的にはどこかの国の法律を念頭に置いて作成していますが、何かの場合に備えて、こういった条項を設けることがあり得るのです。それが、果たして一律無効とするほどの公序良俗違反なのかということを考えていただきたい。一律に無効とすべきというほどの悪質性が、全ての事例においてあるような類型とは言えないのではないかと思っております。

その次ですが、これは時間の都合上、飛ばします。

第3の「平均的な損害の額」ですけれども、これもこういったことを対象にしているか詰めていただきたいと思います。ある事業者と契約を締結して、その契約を解除したときに、キャンセル料が高過ぎるというのがもともとの問題だと思えます。そこで突然「同種の事業」と出てきてしまうことに事業者としては違和感があります。というのも、同種の事業といっても、その事業者ごとの規模ですとかコスト構造、あるいは後から市場に入って頑張っただけでシェアを取ろうとしている事業者なのか、そうでないのかなど、いろいろな事情によってコストが変わってきますので、同種の事業の状況を調べたからといって、その事業者の状況が推定できるほど全く同じかということ、そうではないと考えております。

の資料提出のところですが、これは裁判所の訴訟指揮に委ねるべきではないかと思えます。議論の中で、資料がエクセルで出てきてしまうという話があったのですが、この条項とは関係のない裁判を行っても、資料として存在するものがエクセルであればエクセルを出します。そこは、裁判所がこれでは足りないということであれば、更に提出を求めることにすればいいだろうと思えます。

次、条項使用者不利の原則ですが、これも先ほどと同様に価値観のぶつかり合いではないかなという印象です。事業者としては、これを入れるほどの立法事実があるのかということ、ないのではないかなという主張になります。海外で入れているからというのが立法事実だということであれば、恐らく他の論点もそういうふうになってきてしまう気がするのです。この原則が無くとも裁判所で判断しているという事実こそ、他の論点であれば裁判例の蓄積があると評価されるものと思えますので、こちらからすると、なぜ入れる必要があるのでしょうかというのをシンプルに聞きたいという論点であります。

仮にこれが入った場合の不利益ですが、委員の皆さんは、裁判になった後の話をされていますね。事業者として心配するのは、それよりもだいぶ前の時点でございまして、これがあつて、先ほどの解釈権限付与条項のところとも関わりますけれども、「これは消費者側が自分で判断する。なので、これには従いません。」といったことが起こり得ます。きちんと条項に書いた上で、こちらとしては分かりやすいだろうと定めているものを、これは分かりにくい、これは消費者が判

断していいのだと、変なふうに使われてしまうとトラブルが増えてしまう。そして、そういったトラブルが起こる場合というのは、往々にして消費者側に何か問題があってトラブルになる場合が多いので、そういったトラブルが助長されないかを心配しているということです。

裁判が起こってからの話をしているので、心配ないですよというのに対して、事業者としては、その前の話をしていますということを行っているので、並行線になってしまうのですが、シンプルに、そこまでして本当にこれを入れる必要があるのですかという疑問と、入った場合には裁判の前にトラブルが増える心配があるということになります。

その次、第5の「勧誘」要件の在り方。ここは時間の都合もあって、裁判の蓄積を待つとおっしゃった委員の方が多かったのですけれども、これは個人的にももう少ししっかりと時間をかけて検討したほうがいいのではないかと、印象としては持っております。というのも、こういった広告に問題があるのかというところが、実はあまり深く議論されておりませんで、本当に問題が起っていて、それを解決する必要があると考えるのであれば、もう少し実態を確認して、こういったアプローチが可能なのかというところを検討しないと、今の法律を使ってできることもできなかつたり、あるいは不明確ゆえに、この消費者契約法が使いにくいとよく言われたりするわけですが、その問題は結局、解消されないことになるのではないかと考えております。

その次、第7 困惑類型の追加です。これも、要件が本当に問題があるものに絞り込まれているのかという観点で、まだまだ絞り込みができていないのではと思っております。

まず、「関連する行為」というものが入っていますけれども、これは外延が不明確で広過ぎるのではないかと考えております。例えば、試食会やサンプルの配布や試乗会。もちろん、使ってほしい、契約してほしいから、事業者側で何か提供するということがあると思います。そういったものも入ってきてしまうおそれがありますので、ここが「関連する行為」では広過ぎると思っております。

あと、「なんとなく断りにくい」とか「なんとなく気が引ける」。これは日本人の特性なのかもしれないのですけれども、そういったものを対象としてしまうと、内面といいますか、客観的に測りづらいということがありまして、事業者としてもマーケティングがしにくいですし、予見可能性がなくなってしまうと思っております。どちらかというところ、いわゆるネガティブオプション、それこそ海外だとそういうふうに使われていますけれども、求められていない物品や役務の提供をして、その支払いを迫るといったような、客観的に分かりやすいものを対象にすべきなのではないかと考えています。

ただし、具体的事例をいろいろ考えてみたのですけれども、通常の経済活動で、消費者があることをすると、明示的にこれをくださいと言わなくても物が出てくることではないかと考えたところ、例えば飲食店で出てくるお通しなどは、消費者のある一定の行動をもとに契約関係が生じることを期待して、事業者が役務を提供して、それに対する代金をいただくこともありますので、そういったものに影響が及ばないようにする必要があるかなと思います。

その次、第8 配慮義務です。特に後段のところには違和感がございまして、いろいろなことを配慮して契約しましょうというのは、事業者に対してより親切にしてくださいという消費者のニーズ

は分かりますけれども、それは本来、ここは親切だから、ここと契約を締結する、ここは不親切だから締結しないようにしようという消費者側の選択によって実現されるものだと思っております。それが、逆にいろいろ心配するあまり、例えば「あなたにはこの高い車は売れません」となると、それはおかしな世の中になってしまうと思いますので、ここは慎重に考える必要があるのではないかと考えています。

最後に、私、普通の業務で相談員の方と接する機会が多いので、どうしても一言言いたい部分がございます、書いているのですが、消費者契約法、今ある形の中に何か追加するという方向にばかり考えているので、いろいろ制約があると思うのですけれども、取消しや無効を考える前に、トラブルに実際遭った場合にいかに解決に導くかというところで、重要なのは相談員の方への支援だと思います。特に、既存の法律をうまく使えていないのではないかという思いを強く持っております、その分析もまだ不十分という印象を持っています。既存の法律でこういうアプローチができて、それに対して相談員にこういうヘルプをすれば、もっと被害が減らせるのではないかといった観点での検討も、是非別途やっていただきたいなと思っております。

それから、消費者契約法の話をしていると、どうしても無効や取消しという話に傾きがちですけれども、それが怪しい契約に入ってしまうときのハードルを下げる要因になっては決してならない。これだけはしっかり気を付ける必要があると思っております。もちろん、本当に問題があった場合に事後的な救済として取消しを認めるというのはあるのですけれども、怪しい契約にいかに入っていかないようにするか、踏みとどまるための助けといえますか、消費者教育の話もありますけれども、そういった観点での施策をしっかりやっていかないと、とにかくどんどん取消しできるようにしようというだけでは解決に結び付かないのではないかと考えております。

最後はちょっと蛇足でしたけれども、以上でございます。

山本（敬）座長　　どうもありがとうございました。

それでは、ただいまの御説明に関しまして、質疑応答を行わせていただきたいと思っております。御質問のある方は、御発言をお願いいたします。

それでは、松本理事長、続いて大澤委員。

国民生活センター松本理事長　　大変興味ある御指摘を多数いただきまして、1点だけ質問させていただきたいのですが、解釈権限付与条項とか決定権限付与条項というものには、大きく分けて2種類あるのではないかと私は考えています。例えば、わいせつなことをした会員は契約を解除するという条項がある場合に、どういう行為がわいせつかという当てはめの部分についてはそれぞれ言い分があるでしょうから、争おうと思えば幾らでも争える文言があれば、その条項は無効になるということだと、ほとんど全ての契約条項がそうだという話になるので、そんなことは多分考えていないと思います。

むしろ、当社がふさわしくないと考えた会員には退会していただきますというだけで、どういう行為が問題行為かということをも具体的に列挙しないで、退会の決定権を一方的に事業者が持つとすれば、それは誰が見ても不当でしょう。具体的な行為を列挙した上で、その行為に当たるか当たらないかの争いというのは当然あるわけで、そこは全く問題ないだろうと思っております。それが1点です

ね。

もう一つは、決定権限付与という話になると、もはや裁判でも争えないのかという論点がその次に出てくるわけですね。当社が決めたことに対しては、一切クレームを受け付けません。契約解除は無効だという裁判を起こしている場合に不可争条項があるのだから、こんな訴訟は棄却だという主張が通るといふ話になると、それはまた極めて不当な条項だということになると思うのです。ですから、裁判をやれるというのは当然の前提であって、契約条項の争いがあれば最後は裁判になるわけだから、その裁判をやらせないという条項は不当でしょうねという話。

それから、個別の要件については一切書かないで、結果の部分だけを判断できるというようなもの、あるいは要件を明確に立てることができるはずなのに、あえて立てないで、極めて漠然とした要件にしているという場合なども入ってくるかもしれないと思います。その辺は程度によって違いが出てくるかと思うのですが、極端なケースを考えれば、誰が見てもそれは不当だということになるのではないかと思います。少しでも解釈を争える条項は全て無効だという議論は、我々は誰もやっていないと思います。

山本（敬）座長 それでは、お答えをお願いいたします。

新経済連盟片岡事務局 端的に申し上げますと、それが今の案に結びついていないのではないかといいるところです。一律無効とするのであれば、例外なく無効ですので、誰もが納得した、こういうものだなというのがイメージできるものであるべきだと思うのですが、今の案ですと、御説明いただいたようなものまで絞り込みがされていないという認識でございます。今おっしゃっていただいたようなものは、恐らくすごく例外的だと思うのです。

解釈権限とか決定権限の付与条項は、中身と、それが恣意的に運用されるかどうかということが問題になってくる中で、両方について例外なく、これは問題であると言えるようなところまで要件を絞り込む必要があると思っております。ただ、今の案ではそこまで絞られていない。では、それを絞り込むとなったときに、それが果たして可能なのかということの中で、ひょっとしたら、今の10条で対応したほうが柔軟にできるのかもしれないという印象ではありますけれども、少なくとも今の案には、御説明いただいたような趣旨が反映されていないという印象を持っております。

山本（敬）座長 大澤委員、続いて磯辺委員。

大澤委員 本日は、貴重な御意見、どうもありがとうございました。いただいた御意見の中には、個人的には今後、検討すべき課題だなと賛同できるところも何カ所かございます。その上で、1点質問と、もう一点は感想というか、意見を述べさせていただきたいと思っております。

1点は、第1の合理的な判断をすることができない事情というところでございますが、要件についていろいろ御意見をいただいております。個人的には、今、専門調査会が出されている要件につきまして細かく見ていくと、今後いろいろ詰めていく必要があると考えております。ただ、こういう細かい要件を、これはまだ細かくないとおっしゃるかもしれませんが、例えば「接近」とか「殊更に」とか、細かい文言を要件として作っているという努力がなぜされているかということ、それは事業者にとって、もちろん消費者にとってもそうですが、法律の適用範囲を明確にするという明確性を担保するために、実際に現に起きている事案を基に、これだけ具体的な要件化をして努力して

きたということは御理解いただきたいと思うのです。

他方で、こういう形で明確性を担保するためにいろいろ要件を作っている一方で、ペーパーの1ページに、これまでの判例のとおり、個々の事案ごとに公序良俗違反を見ていくべきであると書かれております。私の印象ですと、公序良俗違反というのは、むしろ要件が非常に抽象的で、すごく極端な例を出すと、裁判所まで行ってみないと、その事案が公序良俗違反になるかどうか分からないというぐらいの一般条項ではないかと思えます。

そういたしますと、むしろ、こういう公序良俗違反のような抽象的な要件のほうがありがたいということだと、一方で要件が不明確であると本日のペーパーで多々見られることとのある意味矛盾というか、ちょっと気になるところがございますので、なぜ公序良俗違反のようなもののほうがいいとお考えなのかを教えてくださいたいというのが1点です。

もう一点は、意見になりますけれども、ペーパーを拝見しておりますと、いろいろなところで、一般にこういうものはよく使われていますとか、あるいはこういう取引をしているのは日常的であるという言葉が出てきます。しかし、私自身は、日常的に今、使われているからといって、それが法律上、全く問題がないということはないと思っています。

例えば、4ページから5ページにお通しのことが書かれておりますが、最近では、この点を比較的明確にしているお店なども多いと思います。例えば、テーブルチャージ料として300円、必ず取りますという形で、いわゆるお通し代のようなものを取ることを明記している業者さんも今、多いと感じておりますが、そういう表記もないまま、席に着いた瞬間にお通しが出てくるとというのは、個人的には法的にはいろいろ考える余地があると思っていますので、これが日常的だからということで、変える必要はないということにはならないのではないかとというのが私の意見です。

以上です。

山本(敬)座長 それでは、質問に対してお答えをお願いいたします。

新経済連盟片岡事務局 まず、1点目ですけれども、公序良俗というのは非常に抽象的で広いものであるという認識は、そのとおりです。ただし、公序良俗違反という広い概念に対して、今、話し合われているものは大分細かいものに寄っている部分だと思えます。公序良俗違反というものを出しておいた場合に、本当に公序良俗違反と考えるものについて、裁判になってくるとというのは、一定程度発生し得ますが、公序良俗が抽象的だから多くのトラブルを発生させているとは思っていないのです。

ただ、今回のように、あるものを類型化した上で、より具体的にしようとなったときに、その具体化の仕方が中途半端というか、いろいろなものを含んでしまうものになってしまうと、それだけ普通に行われている事業活動に影響を及ぼすだろうと考えています。ですので、類型化が難しいものというのは、類型化しようとした場合に、本当に細かくするか、他のものを含むかということになってしまうので、それであれば、本来の公序良俗というほうで判断したほうがいいのではないかと思ったということです。

2番目ですけれども、日常的に行われているから問題ないと言っているわけではなくて、事業者からすると、日常的に問題なく行われているものもあるので、問題があるとすればどこであるのか

というのをしっかり考えた上で、日常、行われていて問題がないものについて、影響がないようにしてほしいという意見でございました。

以上です。

山本（敬）座長 では、磯辺委員、お願いします。

磯辺委員 御説明、どうもありがとうございました。

1つは、解釈権限付与条項・決定権限付与条項ですが、今回、事務局、消費者庁のほうから提案されていますのは、 で言いますと、消費者契約の全ての条項について決定は事業者のみが行うものとする条項。もしくは、 のように、かつ、各消費者が事業者に対し異議を述べることを排除する条項ということで、ブラックリスト化するために、かなり限定に限定を重ねた規定ぶりになっていると思いますが、これでもなお、解釈権限付与条項・決定権限付与条項として要件が足りないという御意見なのでしょうか。そうすると、どこまでやればいいのかという気がするのですけれども、提案の中身に即しての御意見をいただければということです。

それと、10条で対応すべきではないかというのは、私もこの解釈権限付与条項についてはそういう印象を持ってしまして、ブラックリストにするために限定をするよりも、例示として解釈権限を付与する場合、決定権限を付与する場合として、10条の後段がそのままいいのかどうかは別にしても、例示した上で、グレーリストみたいな形で作るのがいいのではないかと思うところがあるのですが、その点、グレーリストを新たに設けることについては、これは事業者の委員の方々から非常に反対もあるところですが、今回、グレーリストをこういった解釈権限付与条項等について設けることについて、お考えがありましたら教えていただければと思います。

それと、特定商取引法等で対応すべきではないかということがつけ込み型の要件のところでありました。これは、接近するとか訪問させるとかいう要件があったので、訪問販売で対応できないのかという趣旨ではないかなと思って伺っていたのですけれども、一方で、特定商取引法には、御存じのように幅広い適用除外の規定が一方であるということですか、もしくは、取消しの要件につきましても、誤認類型については取消しが定められているのですけれども、困惑類型については定められていないということが特定商取引法の現状の問題としてあります。

今、そういう状況であるならば、消費者契約法の議論がされているときに手当てをきちんとしておくということはあっていいのではないかなと思いますが、その点、御意見がありましたら教えていただければと思います。

山本（敬）座長 それでは、お答えをお願いいたします。

新経済連盟片岡事務局 まず、1点目ですけれども、我々がこの解釈権限付与条項の論点に関する今の事務局の提案に対して、先ほどのような意見を申し上げた前提として、事務局側で御用意いただいた専門調査会の資料に出ている事例には、問題なく使われ得る条項も含まれているということがあります。消費者契約の全ての条項についてという部分に、先ほど松本先生から御説明いただいたような趣旨がどこまで含まれているのかというのが、いまひとつ、分かりにくい状態になっています。ですので、もう少しここを趣旨も踏まえた要件として、先ほど御説明いただいたようなことが書き込めるのかどうかという観点で御検討いただきたい。今だと、事務局が示した事例を基に



話されるとすると心配があるところです。

も、事務局資料を見ると、意見を述べることを排除する条項の事例として当てはまると思われるものに、「その決定に従うものとします」という書き方が入ってきています。こういった書き方をすることはあり得ますので、それが一律無効となると、通常の事業活動にも影響を及ぼすのではないかと考えています。

グレーリストのお話がありましたが、グレーリストというものが考え方として「ない」とは思わないのですけれども、類型化した上で、この類型の場合は、ほぼ不当条項ですよと言える程度までにしっかりと類型化されるのであれば、「あり」だと思います。私が考えるブラックリストというものは、本当に一律無効。どんなものであっても、この類型に当てはまれば必ず無効とすべきである、一律無効である。グレーリストで考えると、ひょっとしたら時々例外があるかもしれないけれども、ほぼ無効とすべきものであるということまで類型化されたものと考えておまして、そのぐらいまでになるのであれば、グレーリストは「あり」なのではないかなと思います。

その次、特商法でとお話した背景としては、事務局の提案が最初から3回を経て、大分変わっていると聞いておまして、最終的にどちらかというアプローチの手段というか、そちら側に目が向いているように感じたのですね。特商法のメリットというのは、特定の販売方法に着目して、そこに対して規制を及ぼす。場合によっては民事効を与えることにしていますので、そういった特殊なアプローチ方法に着目するのであれば、特商法のようなもので考えたほうが、よりターゲットを明確にできるのではないかと考えたことから、そう申し上げています。特商法もいろいろ検討されていると思うのですけれども、消費者契約法で広く一般にと考えたときに、果たしてふさわしいのか疑問に思ったということでございます。

以上です。

山本（敬）座長 ありがとうございます。

ほかに。

井田委員。

井田委員 御説明、どうもありがとうございました。

私のほうから、1つ質問と意見がございます。

まず、質問に関しては、サルベージ条項ということでございまして、御意見が2つほどございますが、2つ目のほう、新経済連盟の会員事業者の中で、実際に日本で事業をやるに当たって、このサルベージ条項がないと大変だった、あるいは困った、という事例があれば教えていただきたいと思っております。

と申しますのは、国によっては、例えば連邦法と州法とか、あるいは国の法律はあるけれども、特定の分野には、例えば何々指令とか、そういう複雑な法体系が日本ではあるわけではない。また、日本で法律が成立したとしても、それなりの周知期間を置いて施行されるということでもありますので、日本において事業をすることになれば、さほどここに書かれているような、法令の調査が100%完璧とは言い切れないような時間的余裕がないという切羽詰まった法律の定め方はしない、と思っておりますので、そこがもし違うのであれば教えていただきたいというのが1つです。

もう一つは、意見としまして、「平均的損害の額」の立証に関する規律の在り方でございますが、問題点は、平均的損害を判断するに当たっての資料が、その事業者側にのみある。基本的に消費者あるいは団体側には存在しないというところを、どう是正していくかということの問題だと思っております。 についての3つ目の意見、「同業他社」が含まれるとすれば云々と書かれておりましたが、これは確かにそういう違いはあり得るのかなと思うのですけれども、 の提案は、反証を許さないわけではありません。消費者あるいは団体側とすれば、裁判の対象となる当該事業者が積極的に資料を出していただけない限りは、訴える側としては同種事業者で判断するしかないわけですね。

業界によって個別事情があるということであれば、むしろ事業者側のほうから積極的に出していたほうが、実のある議論ができると思っており、そういう問題意識から立証責任の議論がされているということは御理解いただきたいという次第です。

以上です。

山本（敬）座長 それでは、お答えをお願いいたします。

新経済連盟片岡事務局 サルベージ条項に関する回答ですけれども、具体的にサルベージ条項を設けて、それが無効になったことで困ったという話は特に聞いておりません。ただ、グローバル展開するに当たって、様々な各国に向けた規約を翻訳して、それを表示するという作業はよくあることでして、その際に、必ずしも全ての国の状況に関して調査できるわけではなく、調べ切るのが難しい場合があるというのはございます。

本当に日本だけをターゲットにしてやる場合であれば、調査もしやすいでしょうし、日本に支社がしっかりとしたものがある、法改正の状況をしっかりアップデートするような体制が整っているのであれば、変えることも可能ではあるのですけれども、グローバル展開で、本当に一つ一つ全部の法律を調べるとなると大変ですので、その規約のアップデートを頻繁にやらなきゃいけないとすると大変だなというところがあります。それが本当に必要なほど不都合な事態が生じているのかということも、疑問に思っているということでございます。思っているより、結構大変です。

平均的な損害のところに関しては、そういう思いがあるということは理解しております。ただ、このキャンセル料がなぜ高いと思ったのかということ立証していただくという話だと思しますので、本来であれば訴訟指揮に委ねていくべきなのかなと思いました。

以上です。

山本（敬）座長 ありがとうございます。

有山委員。

有山委員 合理的な判断をする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ですが、嫌われたくなくてとか断りにくくて、気が引けてということについて、多分、私がこれを理由に解約したいと言ったら、消費者相談の窓口ではそれはできないのではないかと答えてくるのではないかと思っております。基本的には、一部消費者相談に寄せられてくる方で、断りの言葉が言えないような方がリスト化されてターゲットになっているという状況があります。そういう方たちを何か救済するようなことができないかというのが私の思いです。

それから、恋愛感情についても、以前、破産で大問題になったもので、独身の男性に宝石を販売するという被害があったときに、後の裁判で話題になったのですがマニュアルに出てきました。販売員の女性はミニスカートをはくこと。それから、大体5分か10分置きに足を組みかえること。そして、「今の女性は結婚を前提としたら、非常に高額な宝石を買っていないと相手にされない」という長時間勧誘で販売していくということがありました。被害が多数発生した事情がございます。そういう方たちについて、気が弱いから諦めなさいとは言いたくないというのが私の思いです。そういう断れない方に対して、何らから類型化されて、合理的な判断ができないという言い方でもいいのですが、救済する方法はないかなと考えています。

消費者契約法が私の身近な中で使われるというのは、個人で消費者契約法についていろいろ意見を言うよりは、消費者相談窓口で消費者契約法を基にあっせんするということを前提としているのです。ただ1つの条件のみで何か救済の道を開くというよりは、全体として問題点がある中で消費者契約法を使うということが多いと思うので、何とか救済できないかなと思っております。弁護士さんをお願いして裁判でやっていくとなると、100万円以下の相談が多い消費者相談の現場では、裁判でという解決方法はなかなか考えられない。その中で、どういう救済方法があるかというのを探りたいと思っております。

以上です。

山本(敬)座長 お答えをお願いいたします。

新経済連盟片岡事務局 救いたい事案があるというのは、特に否定する気はございません。ただ、その場合に注目しなければいけないのは、事業者の悪質性というものがどこにあるのかというのをしっかり分析した上で、そこに対して効くようなものにしなければいけないと思います。今回、改めて、例えば東京都が就職セミナーの是正勧告をしたときのものを読んでみたりしたのですが、そのどこに問題があるのかというのをしっかり考えないと、それと、解決しようとして提案されているものとの間にずれがあるのではないかなと思っております。

例えば、長時間、個室に閉じ込めて執拗に説得するみたいなものが多かったですりするのですけれども、それと今回の解決法とは違ってしますので、具体的に問題になっている事案をしっかりと見た上で、そこを叩いていくようなものを考えるべきではないかと思っております。

あと、先ほど裁判にはなかなか踏み切れないというお話がありましたけれども、それは恐らく消費者契約法に対して、裁判規範としてではなく、行為規範としての性格を期待しているからだと思いますけれども、その場合には、しっかりと類型化した上で分かりやすくすることが必要になってくると思います。その場合には、類型化したものが、これは悪質なものであるというところまでしっかり明確化されることによって、行為規範としての機能を果たすのではないかと思いますし、そこに明確化された類型に当てはまるもので何か被害が生じた場合には、それこそ不法行為であるとか、そういった別のやり口もやりやすくなっていくのではないかと思います。

以上です。

山本(敬)座長 どうもありがとうございました。

それでは、河野委員、続いて、後藤座長代理。

河野委員 御報告ありがとうございました。

今、御報告いただいたペーパーの最後の「おわりに」と書かれたところに関しまして、私は専門的な知識はございませんので、消費者として思ったところを申し上げたいと思っております。

立法事実の確認が不十分であるという大前提ですけれども、恐らくイノベーションの進展によって、新たに展開している事業においては、基本的に立法事実というのは上がってきにくいだろうとまずは思っております。

さらに、その下に書かれております、消費者契約法を有効に活用し消費者被害を減らすためには、相談現場への支援が不可欠とありますが、消費者被害を減らすために相談現場への支援が不可欠であるからこそ、今回、この検討を行っているという理解であります。

さらに、怪しい事業者との怪しい契約に踏み込まないようにするにはどうしたらいいかという観点での施策ですが、そのために今回の検討を行っているという理解して、私はこの議論に参加しております。

先ほどの在日米国商工会議所の方の要旨にも近いところがございますし、新経済連盟さんからも、今回の検討事案全てに関して反対であると表明されているわけです。事業者の皆様への具体的な影響に絞って私は聞いておりましたが、事業者の皆さんは、万に一つあるかないか分からない悪影響に対して非常に心配されている。消費者側からすると、泣き寝入りも多く、氷山の一角である消費者被害の救済という、万に一つではなくて、万のほうの対策をこの場で考えていると思っております。今回、全ての項目に対して反対されている新経済連盟さんにおける消費者利益の保護というのは、一体どういう形で実現されると考えていらっしゃるか、その辺りのお考えを教えていただければと思います。

山本（敬）座長 それでは、お答えをお願いいたします。

新経済連盟片岡事務局 まず、全論点に対して反対であるといった評価を受けたようにですが、結論としてはそうなっておりますけれども、要件をもう少し絞っていただきたいというものも含まれておりますということを申し上げておきます。

弊連盟で考える消費者利益の保護ですけれども、基本的には、選ばれる事業、選ばれるサービスであり続ける。そういった健全な事業活動を継続することが消費者保護につながると思っております。今回、いろいろ意見を申し上げたのも、そういったものに影響がないようにしていただきたいという観点で申し上げております。悪質事例が取り上げられることが多くて、それに着目して議論されることが多いと思います。それ自体、反対するものではないのですけれども、それだけを見ていると、周りにある悪質でないものが巻き込まれている可能性があります。例えば、悪質事例、この何が悪質なのだろうということをしっかり考えた上で、どこがどう変わったら悪質ではなくなるのだろうかという観点も踏まえて議論していくことが必要なのではないかと思っております。

それを考えたときに、いろいろな事例を出していただいているのですが、具体的にどこを悪質と着目して、そこに要件設定しているのかというつながりが、外から聞いている限り、分かりにくいところがあるので、そこをもう少し詰めていただきたいなという印象を持っているということでございます。

山本（敬）座長 では、後藤巻則座長代理。

後藤（巻）座長代理 ありがとうございます。ただいま河野委員からの御質問に答えていただいた部分ではっきりしたのですけれども、結論的に、全論点に反対だということであっても、要件をもう少し絞っていただきたいところがあるというお話だったので、ということは、まだ現時点では議論の最中でありますので、なかなか言いにくいと思いますが、要件を絞るということであれば、前向きにここに出ている提案を受け入れるというものも含まれていると考えてよろしいのでしょうか。それが1点、ご質問です。

それから、そういう要件が不明確だということについての具体的な問題で、これはどうですかということでお尋ねしたいのです。

まず、1ページの3号 案及び 案のところで、「接近」が不明確であるというところです。「接近」ということに関しては、もう20年近く前になりますけれども、現在の消費者契約法を作る段階での審議の過程で、例えば消費者に不意打ち的に接近し、考慮する時間を与えないということが問題であるとか、あるいは事業者が目的を隠匿して消費者に接近した場合等も考慮すべきであるとか、こういう意見が出ておまして、ある意味、「接近」というのはその段階からキーワードだったと思います。

そういうふう考えたときに、私は3号 案を拝見したときに、やっと「接近」という言葉が出てきたと感じたのですけれども、そういうことで「接近」というものが20年近く前からいろいろ念頭に置かれている。それから、特商法でも、2004年の改正で、販売目的を隠して接近して勧誘する行為に対して、販売目的の明示義務を明記するということが行われております。そういうところで、「接近」という言葉がまだ要件として不明確だと言われると、では、何と言ったらいいのだろうかということで、私はそれ以上、知恵が出ない感じがするのですけれども、そういうことでも「接近」というのが不明確だから採用できないとお考えになるのでしょうか。

あと1点、これはむしろ要件として、「接近」ほど私はこだわらなくて、場合によっては修正の可能性もあるところなのでお聞きしたいのですけれども、4ページの第7の困惑類型の追加のところ、「関連する行為」の外延が不明確で広すぎるといって御指摘があるのですけれども、「関連する行為」というと、かなり概念としては広いのではないかと思います。そういう意味では、一部または全部の履行ということと結び付くものとして、場合によっては、履行の準備行為とか、何か履行とより関連づけるような表現のほうがより適切かなという感じはするのですけれども、「関連する行為」のところの表現をもう少し絞るということであれば、この困惑についての提案というのは受け入れられるのでしょうか。

さらに、思い切っていいでしょうか、「関連する行為」という文言を取ってしまって、ここについては、困惑類型としては入れないと考えると、困惑類型の追加のところ議論していた中の一つの類型は、前回の資料の の類型だったと思いますが、落ちることになると思いますが、そういうことになれば、困惑についての基本的な考え方として受け容れられるということなのではないでしょうか。

お聞きしたことは3点ですけれども、1点目は全体の姿勢みたいなことで、この段階では要件が不明確だとしか言いようがありませんというお答えなのかもしれませんが、そういうこと。

それから、具体例で「接近」と、今、申し上げました「関連する行為」の2つについてお答えいただきたいと思います。よろしくお願いいたします。

山本（敬）座長 それでは、お答えをお願いいたします。

新経済連盟片岡事務局 まず、1点目ですけれども、要件をもう少し絞ってほしいということの前提として、立法事実の確認のところ、具体的にどういうものを問題としていて、そのどこに悪質な点があると着目しているのかという整理をした上で要件を狭めていただくということであれば、賛成できる部分もあると思います。ただ、今の段階では、「これがちょっと惜しいです」というものよりは、前提のところでもう少ししっかり整理していただきたいという印象を持っています。ですので、賛成ですというわけではないですね。

その次の「接近」のところですが、「接近」ということだけに注目すると、何かのピラを配るといっても入ってくるので、それこそ、これも事案の悪質性が「接近」というものとうふうにつながっているのかということ考えた上で、もう少し分かりやすいものに、悪質性が高いものに狭められないかと思ったということです。「接近」以上に書きようがないとおっしゃっていましたが、果たして本当にそうなのかということです。

最後、「関連する行為」のところですが、これは意見のところでも申し上げたとおり、まず求めていないのに商品売りつけて、その支払いをしろというものが対象となるのであれば、すごく分かりやすいと思っていて、そのように意見にも書いています。これを例えば履行準備行為とかにした場合、それも結構範囲が広がると思っていて、基本的には、頼んでいないのに、勝手に物品とか役務を提供した上で支払を迫ることというものに狭めたほうがいいのではないかなと思います。

あと、専門調査会でも、契約の締結を迫ることなのか、それとも支払を求めることなのかという、いろいろ議論があったと思っていて、それも具体的に起こっている事案に照らし合わせて、どういったことを対象とすべきなのかというところの議論を深めていただいたほうがいいのではないかなと思います。

山本（敬）座長 ありがとうございます。

今の最後の点ですが、これは後藤座長代理がおっしゃっていましたが、「関連する行為」という部分に問題があるということは、この専門調査会でも議論したところです。しかし、それを仮に置くとすれば、この専門調査会で検討した提案で残っているのは、事業者側が、契約がもし成立したならば生じるその事業者の義務の全部または一部を先に履行して、つまり契約をまだ締結していないにもかかわらず、その代金の支払いを求めることが問題であるという提案でした。それは、正しくおっしゃっているネガティブオプションという提案と、私から見るとほぼ同じではないかなと思います。

そうすると、これについては、そのような提案であれば問題はないという御意見だったと承ってよろしいのでしょうか。それが恐らく先ほどの後藤座長代理の質問の趣旨だったと思います。

新経済連盟片岡事務局 それでは、理解できていると思っております。あとは、議論の中で、困惑したと言えるのかどうかという話がありましたので、その辺りを詰めていただいたほうがいいか

なという話です。

山本（敬）座長 どうもありがとうございました。

また私の不手際で、時間がかかり超過してしまいましたが、山本健司委員。

山本（健）委員 時間がない中で申し訳ございません。多くの論点について御意見をいただきまして、ありがとうございました。それらについて感想を述べさせていただきました上で、若干の質問をさせていただきたいと思います。

まず、感想です。民法の公序良俗規定や不法行為規定だけでは現に社会に存在する消費者被害を救済できないから消費者契約法という法律ができた、必ずしも民法の公序良俗違反に当たらない契約についても取消しや無効の主張を可能とした、それでも消費者被害が高止まりしている状況だから今ここで消費者契約法改正の議論を行っているという事実経緯と理解しております。この点、個々の事案ごとに公序良俗違反で対応すればよいという御意見部分には、違和感を覚えました。

また、他の委員も御指摘になっておられましたけれども、要件が不明確な法制度は困るという御意見内容と、個々の事案ごとに公序良俗違反で対処すべきという御意見内容は、方向性として両立するのか疑問を感じました。

あと、一部の御意見については、前提に誤解があるのではないかと感じました。例えば、「第7 ．困惑類型の追加」部分ですが、現在の議論では、試食会、試乗会等、購買意欲を高めるためのマーケティング施策自体を問題にしているわけではなくて、その後の「契約を迫る行為」を問題としております。したがって、今回議論しているような法制度でマーケティング施策自体が難しくなるということはないと思います。その点は御理解をお願い申し上げます。

また、全体を通じて、抽象的な危惧や心配があるという御意見内容と理解させていただきました。その点は今後の議論において勘案させていただく必要のある御指摘内容と感じました。その反面で、具体的に想定される弊害は少なそうだという感想を持ちました。

そのうえで、具体的な弊害として御主張をいただいていると思われる2点について、質問をさせていただきます。

まず、「第2 1 ．消費者の後見等の開始を解除事由とする条項」部分で、被後見人がリスクを伴う金融取引をしようとしている場合という事案を御紹介いただいております。

しかし、被後見人がリスクを伴う金融取引をしようとしているのならば、事業者としては、とりあえず対応を留保して、後見人に是非の判断を尋ねるのが通常に対応ではないかと思えます。時間的余裕がない等といった理由で、このような契約解除条項の存在を根拠に、いきなり契約関係を解除して取引関係自体を消滅させるといった対応は、事業者にとってかなりリスクのある対応であるように思えます。そのような企業対応は、具体的にどのような業界で、どのような事案において必要とされているのか、このような契約条項が無いと具体的にこのように困るのだという具体的な弊害内容についてお教えいただけますでしょうか。それが1点目です。

2点目は、「第2 2 ．解釈権付与条項」部分です。先ほど、他の会員に迷惑な行為をした会員を排除する必要があるという御指摘を頂戴しました。そのような企業対応の必要性があるというのは、御指摘のとおりだろうと思えます。

しかし、そのような事案には「他の会員に迷惑となる行為を行った場合には退会とします」といった契約条項でも対応できるのではないかと、「他の会員に迷惑な行為を行ったと当社が判断した場合は退会とします」という字句にしなければ対応できないという問題ではないのではないかと感じました。この点、「当社が判断した場合」という字句がなければ、どこかの業界の、何かの事業活動に、何か具体的な弊害が発生する場合がありますでしょうか。もしございましたらお教えいただけますでしょうか。

特に後ろの2点、具体的な弊害に関する質問について、どうぞよろしくお願い申し上げます。

以上です。

山本(敬)座長 それでは、お答えをお願いいたします。

新経済連盟片岡事務局 特に後ろの2点ということでしたが、最初の点についてまず申し上げます。

現行法でのアプローチのところですが、難しいことがあるという御意見、よくあるのですけれども、もう少し、今ある現行法でのアプローチ法を本気でいろいろ考えていかないと、消費者被害の救済に結び付かないだろうと思っていて、それを踏まえた上で消費者契約法でどう手当てすべきかということをしっかり考えたほうが良いと思っています。

例えば、今日、何度か出していますけれども、就活セミナーの是正勧告が東京都から出た例。こういったものが現行法でどういったアプローチでお金を取り返すことができるのかということを考えることはすごく重要だと思っていて、その限界について消費者契約法で手当てを考えるとこのもわかりますけれども、その部分、現行法でのアプローチの限界というものが、まだちゃんと分析されていないのではないかと感じています。

後ろの2点の、まず1点目ですが、正直申し上げて、具体的にこれで困る事例と言われて、今、言えるものはないです。ただ、事業者として思ったのは、基本的にこの提案をする前提として考えていたのが、その契約を継続することが消費者にとって利益であるものの場合に、後見等の開始を理由にしてその契約を解消してしまうことが、不当ではないかという観点で検討されていたと思うのです。一方で、その契約関係を継続することが消費者にとって不利益な場合があるかもしれない。その場合に、本当に一律に無効と言えるのか、もう少ししっかり確認したほうが良いのではという観点で意見を申し上げました。今後、金融関係の方に聞かれることもあると思いますので、その辺りは具体的に伺っていただければと思います。

最後の解釈権限付与条項のところですが、不当条項の話をする、こういうふうには書けばいいじゃないかという意見はあるのですが、そんなにテクニック上の話なのだろうかというところがありまして、テクニックのちょっとした違いで、片方が悪質で、片方がそうでないということになってしまえば、不当条項の本質というのは何だろうと疑問に思います。約款の書き方はいろいろあると認識しておりまして、工夫をすればいろいろなりスクヘッジができるというのも理解しておりますけれども、不当条項であって一律に無効であるとするのであれば、それが本質的によくないことであるという程度まで、きちんと絞り込まれるというか、一律に無効と言えるほどのものでない限り規定するべきではないと考えています。



トラブルを防止する観点で、ある程度の例示をした上で事業者が判断します、事業者が決定しますと書くことは多くございまして、それが書けなくなった場合には、他の消費者には迷惑をかけてしまう方だけでも、契約関係を解消されることに納得がいかないといった方とのトラブルが長引いてしまう。あるいは、迅速な対応ができなくなってしまうという懸念を持っております。

それから、少し戻って先ほどの困惑類型の追加のところで、追加で一点、意見書には書きましたけれども、ある程度の行為を消費者がした場合に、それで契約されると期待して行われる行為があり得るので、そのところは御考慮いただきたいと思います。

以上です。

山本(敬)座長 どうもありがとうございました。

私の不手際で大変長引いてしまいまして、申し訳ありませんでした。それでは、一般社団法人新経済連盟のヒアリングはこの辺りとさせていただきますと思います。お忙しいところ、ヒアリングに応じていただきまして、誠にありがとうございました。

(一般社団法人新経済連盟退席、一般社団法人電気通信事業者協会着席)

### (3) 一般社団法人電気通信事業者協会からのヒアリング

山本(敬)座長 それでは、最後に一般社団法人電気通信事業者協会からのヒアリングを始めさせていただきますと思います。一般社団法人電気通信事業者協会から企画部長の濱谷規夫様に御出席いただいております。お忙しいところ御出席いただきまして、ありがとうございます。それでは、御説明をお願いいたします。

電気通信事業者協会 濱谷企画部長 電気通信事業者協会の濱谷と申します。本日は、この専門調査会参加の機会をいただきまして、ありがとうございます。

時間も押しておりますので、1ページをおめくりください。

私ども電気通信事業者協会というのは、会員がどんな会員かといいますと、NTTとかKDDIとかソフトバンクといった、いわゆる通信サービス、具体的には地面の下とか空中の架線・電線といった伝送路とか、無線局・交換機といった有線・無線の設備を用いた電気通信サービス、電話やインターネットを提供する事業者の団体として、50社ほどの会員がおります。

次のページを御覧ください。

電気通信サービスといっても、実は裾野が大変広くございまして、その解説を少しさせていただきます。技術的な観点で、アバウトですが、レイヤを4つに分けております。

例えば、御家庭でインターネットを楽しむとすると、基本的な操作をするのは、端末層というところに書いてありますパソコンを用いて、その上の段、通信(ネットワーク)層として、例えば光ファイバを用いて、その上のプラットフォーム層の左のところに小さく書いてございますが、ISP、インターネット接続事業、いわゆるプロバイダと契約を締結して、加入者としてそこで認証してもらって、インターネットに接続した上で、一番上に書いてございますコンテンツ・アプリケーション層に記載しましたオンラインショッピングですとか音楽配信とか動画を楽しむといった格好に

なるかと思えます。

このように、電気通信サービスと申しますのは、実際に使うためには何らかの端末が必要で、物理的な電気信号を伝える通信ネットワークと、そのサービスという目に見えるプラットフォーム、目に見えないものもございまして、場合によっては、アプリケーションなどによって操作されたりいたします。

次のページをおめくりください。

私ども、4つに便宜上、分けてございまして中の通信（ネットワーク）層といったところを引き受けている団体でございます。他の層、例えばISPというものを手がけていたりしますが、基本的には通信（ネットワーク）層を営んでいることが当協会の加入要件でして、ICTサービスとかソーシャルネットワーキングサービス、SNSといった事業者の代弁は私どもはできませんけれども、有名どころと申しますか、我が国のICTの中核を担う事業者を会員とする団体ということで、社会的責務を果たしていきたいと考えております。

次のページを御覧ください。

ここで、電気通信事業というのは少し特徴がありますということで説明しますが、私どもの事業と申しますのは、いわゆる規制産業でございます。明治時代に国によって始められた電気通信というのは、戦後の電電公社、公営時代を経て、昭和60年の通信自由化、電電公社民営化によって競争原理が導入されてきて、民間の会社が通信事業に参入したという格好になっております。消費者保護の関係につきましては、事前規制から事後規制への転換を平成16年にしております、その際に業法に規律されております。

私どもの分野は、先ほどの説明のとおり、様々な事業者が存在しておりますが、基本的には から に書いたような公益性、国の規制がある。契約約款に基づく一律的な提供。

それから、 が分かりにくいかと思えますが、例えばある事業者の固定電話から友達の携帯電話にかけたときに、通信としては、エンド・エンドで見ますといろいろな契約事業者を跨っているわけですが、お客様としましては、発信するときの通信事業者と契約していれば、世界中・日本中どこにもかけられるということを書いてございます。

が少し特徴的でございます、例えば固定電話、携帯電話は、極端な例ですが、加入者全員が同時に電話を使うということを想定しておりません。ある一定以上に取扱いが増えた場合は、例えば電話がかかりにくくなったりしますということで、似た言葉に言い換えますと、ルームシェアとはちょっと違いますが、設備をシェアしてサービスをお使いいただくというのが設備設計の根底にあるというのが少し特徴でして、設備を分け合って利用いただくということから、利用する方のつながりやすさとか品質に対する満足感。それと、実際の設備投資のコストを勘案して通信ネットワークサービスの維持・向上。例えば、1日、1週間、通信をやめましたということはあってはならないと理解しておりますので、そういったことで頑張っております。

ページをおめくりください。

ここで少しだけ業法との関係を簡単に紹介します。先ほど説明しました昭和60年の通信自由化、公社の民営化に伴って業法が制定されましたということで、電気通信サービスの点で、その当時は、

料金、その他の提供条件を定めた契約約款を事前に国へ申請し、認可を得る必要がございました。

その後、認可から届け出への規制緩和を経て、平成16年に事後規制に転換されまして、このときに市場退出、もう事業をやめましたといった際のルールですとか、加入しますという申込者に対する説明義務・説明ルールというものが定められました。以降も諸変更を加えながら、平成28年、昨年にはここに書いてございます消費者保護規律の充実・強化ということで、苦情の高止まり等、御迷惑をおかけしていた点も踏まえて、こういった5つの規律が追加されております。

次のページを御覧ください。

そういった業法の一環があるということで、監督官庁である総務省におかれては、様々な時局を捉えて、その都度、有識者の方を迎えて研究会というものが開催されております。近年の大きなところでは、ここに挙げましたICTサービス安心・安全研究会の設置というものがございます。絵を抜粋しております。安心・安全研究会、つまり親会で、その下に3つほどワーキングがありますが、そのほかにも青少年インターネットセッションですとか、個人情報・利用者情報の取扱いに関するワーキングとか、近未来におけるICTサービスの諸課題展望セッションといった、個別あるいは中長期的な様々な課題に取り組んでおりまして、私どもも通信事業の当事者として、行政とともに取り組んできております。

ページをおめくりください。

ほか、私ども自体が何かやっているのかということですが、ここに少し書いたように、相談窓口を業界として設置しております。通信サービスというのは、私たちの暮らしにとっても身近で便利なものですけれども、技術が日々進歩したり、複数のサービスを組み合わせて利用あるいは勧誘されたり、特有の難しさが出てきているというところがありますので、業界としても必要ではないかということで窓口を設置させていただいているほか、消費生活センターとのホットラインを構築していますとか、営業活動に関する自主基準を定めて、営業活動の健全化・適正化に努めたり、テレビ・新聞の広告事案に問題がなかったかどうかというのを事後、四半期ごとに媒体を取り寄せて、上映して確認を行うことを民間の取組としてやってございます。

次のページを御覧ください。

自己紹介がちょっと長くなって申し訳ありませんでしたけれども、私ども、自分のところの事業以外は、一社会人であったり、一家庭人であったり、あるいは街中のショップですとか窓口、コールセンターにおける申込みとか利用に当たっての問い合わせ、お客様対応を通じてのサービスやお客様対応の運営を改善していくという、お客様との接点改善プロセスを持っておりますので、そういったことから、一番下の枠に書いてありますような、消費者の皆様に影響が生ずることが想定されるのではないかといった点を、電気通信事業の実態を踏まえて説明させていただきたく思います。

ページをおめくりください。

個別論点の1番で、不当条項の種類の追加ということで、解釈権限付与条項の関係です。

意見というところを御覧ください。画一的に規定してしまうと、電気通信の特性上、一部の消費者を保護することが、結果的に他の大多数の消費者の方の不利益となる場合があるのではないかということを書いてございます。

ポチの1つ目に書いてございますような、いわゆるサイバー攻撃ですとか迷惑メールとかでもよいのですが、そういったサービスの不正利用者の利用を止めるために、利用停止という条件を定めます。そのときに、技術的な進展で様々な不正利用対策が変わって来たりしますし、あるいは迷惑メールの例で言うと、何件までは大丈夫ですみたいなことは規定し難いところがございますから、「その他事業者がサービス運営に支障を及ぼし得る不適切な利用と判断する場合」と記載している場合がございますので、こういった場合は対象にならないだろうなと何となく想像しているのですが、実際の消契法の改正のゴールがまだ分からない点が少しありますので、書いていますところがございます。

例えば、の後段要件が形式的に運用されます。もっと言うと、規定として明記されていない限りは、当該記述が無効とならないということであれば、その旨を逐条解説で明示していくとか、いろいろなやり方はあるとは思いますが、心配事であるということを書かせていただいております。

次のページを御覧ください。

不当条項の4番の軽過失による人身損害の賠償責任を一部免除する条項の関係です。電気通信サービスの特徴としまして、先ほど役務のベストエフォートによる提供が不可避といったことを御説明しましたとおり、私どものサービス提供は、幾分乱暴な言い方をしますと、電話を使うことができます、インターネットを使うことができますといった契約・提供内容でございますが、あなたが電話を使いたいときには、必ずいつも使えますという保障サービスではないというのが、これは公共インフラ関係については共通していることかと思いますが、そういった事情がございます。

第32回の専門調査会におきましても鉄道の例がございましたけれども、私どもも公共インフラ的な観点で同様の予定賠償といえますか、ポチの1つ目に書いてございますけれども、規定してありまして、その点を少し御勘案いただければと考えております。

ポチの2つ目を見ていただくとおり、私ども電気通信サービスに関して、債務を履行することによる身体への人身損害というのは多分考えにくい。逆に、債務不履行によって、直接的に人身損害が引き起こされることは想定できないと思いますが、例えばの話で、私どもの設備のメンテナンスで更新プログラムの書き換え作業をしていたときに、予期せぬ不具合、バグとかによって一部エリアで電気通信が使えなくなりました。その瞬間に119番に通報しようとしていたユーザーがいましたという点はどうなるのか、その辺りを心配事として書かせていただいております。

あと、一番下にある今後のIoTサービスによって、例えば体脂肪率を毎朝お知らせしますみたいなところも出て来たりするときに、そういった新しいサービスを事業者がちゅうちょしたりということがもしあれば、結果として社会利益全体の観点からも余り望ましくない状況になることが少し想定されるということを書かせていただいております。

ページをおめくりください。

次に、個別論点3の「平均的な損害の額」の立証責任ということでございますが、こちらは、先ほど来お話が出ておりますが、「同種」「通常」といった要件を満たす立証が困難な場合も多くあるのではないかとということが考えられて、訴訟遂行上、混乱が生じて、結果的に消費者の皆さんに

とって不利益が生じるのではないかという心配がございます。

電気通信事業者、私どもの会員の中にも、大きなネットワークを自前で構築している者もあれば、他者から設備を借り受けて提供している者もございますし、異業種からの参入者も存在しております。サービスの制度設計あるいは価格の設定も様々ですので、「同種の」とか「通常の」といった外延が少し不明確な要件でありますと、かえって争点が増えて混乱しないかなということがあります。

一方、法による一律的な規制よりも、現状の裁判所の訴訟指揮による柔軟な判断を個別に行われることが、実はよいのではないかと考えております。ただ、 に書かれたような、事業者からの根拠資料提出を制度的に促すといった方策につきましては、企業秘密ですとか各種ノウハウという保持すべき機密情報もありますので、実際、導入の方向で検討する際には慎重な御議論をいただければと考えております。

次のページです。

条項使用者不利の原則ということですが、こちらは極端な事例で猫と電子レンジみたいな話もあるかもしれませんが、簡明さが損なわれるのではないかと考えております。どういった人といえますか、消費者にベクトルを合わせて規定するかというのは、結構大事なことですけれども、争いごとが一部のあったとしても、最後は条項使用者が不利なのですよという原則を設けることになりますと、ここに書かせていただいたように、個々の消費者の理解力は千差万別でございますから、全ての消費者が全く誤解しないようにするためには、過度に冗長な規定になって、かえってよしくないのではないかと。少し極端に防御的な言い方になっているかもしれませんが、そういったことを書いてございます。

私どもの契約約款による一律的な提供という話をしましたけれども、その中でよく分からないから教えてくれといった、例えばコールセンターとかショップとか業界相談窓口などに、顧客接点においてお客様対応を行って、不明な事態が出てきましたらば、その解消に取り組んでおりますので、そういったところを御考慮いただいて、過度に冗長な規定をすることにより、企業側の防御本能をもたらすような厳しい規定にならないように御配慮いただければと思っております。

次のページを御覧ください。

ここは、特に何も書いていないのですが、「勧誘」要件の在り方につきましては、事務局からいただいた質問はこういう形でありましたので、今後、必要に応じて議論すべきものかなということで、関心はありますということだけお伝えしておきたいということです。

最後、結びに代えてというページになります。

書いてございますように、電気通信サービスは、利用者が非常に多数存在します。また、広域にわたるネットワークを構築・維持して継続的に提供する。不断に提供が途絶えることなく提供することが求められておまして、利用者に対して、契約約款による画一的な取引条件で提供することで、消費者を初めとする多くの利用に対して、低廉で安定的なサービスを提供することとしています。

消費者契約法の改正に当たりましては、方法論といえますか、個々の規律の見直しの結果によっ

では、これまで傍聴させてもらいながら思っていることですが、二元的に消費者側・事業者側となるのは致し方ないと思うのですが、ここにいる誰しもが、クレーマーは保護すべきではない。私どもも、悪質な事業者を特に代弁するつもりはないのだけれども、実際に存在しているのは事実でございますから、一律に何かしら網をかけようとするときには、網がうまくかかるような仕掛けとございますか、検討というものを引き続き慎重にお願いできればと思っております。

御清聴ありがとうございました。

山本(敬)座長 ありがとうございました。

それでは、ただいまの御説明に關しまして、質疑応答を行わせていただきたいと思えます。御質問のある方は御発言をお願いいたします。いかがでしょうか。

増田委員。

増田委員 いつも消費者相談に対して真摯にお答えいただきまして、感謝申し上げます。このたびの内容につきましても、理解するところがあります。

質問ですけれども、公益性が高い事業であるということから、大多数の消費者を守るために、一部の消費者についての権利・義務の発生要件を制限するということについては、それはよく理解しております。そういうことが認められるのであれば、不当条項の類型の追加であるとか、軽過失による人身損害の賠償責任というところに関しても、それについては了解していただけるのかということが1つ質問です。

もう一点、「平均的な損害の額」に関しては、事業者団体として根拠資料の提出を事業者の方々から、いろいろな規模の事業者が入れていると思いますので、そういうところから資料・情報を収集して、業界として平均的な損害の額を示すようなことは、将来的に努力するおつもりがあるとか、可能性があるとか、その辺はいかがでしょうか。

山本(敬)座長 それでは、お答えをお願いいたします。

電気通信事業者協会濱谷企画部長 1点目の不当条項の類型の追加というところですが、増田委員がおっしゃっていただいたように、私ども、広くあまねく、差別的に、例えば宗教ですとか、何かしら合理的でない理由によって提供を拒んではなりませんという業法の縛りがございます。そういった中で、この不当条項の追加をどう考えているのですかということですが、専門調査会全体の話になるかもしれませんが、私ども、法律というのは重いものだとして理解しておりますので、その法律を何かしら増やすというときには、必ず法益、これこれ、こういう問題が逼迫している、あるいはその蓋然性が高いから、こういう法律を改正して、それによって、こういった人がどれぐらいメリットを得られるかといったプロセスが大事だと思っております。

その辺りが実は少し見えていませんで、私どもの事業に当座すぐに当たり得るかどうかという点で言うと、必ずしもすぐ当たり得るから大変だということではないのだけれども、プロセスについては少し大事にいただいた上で、その中身によって受け入れたり、受け入れなかったりということなのかと思います。基本的に全てが駄目だということでは必ずしもないのですが、どうしても画一的に規定するとすると、画一的というのは全てに網をかけるということですから、そういった網のかけ方が本当に必要なかどうかということ踏まえつつ御議論いただければと、ちょっと回

答になっておりませんが、そのように思っております。

2点目の「平均的な損害の額」の関係について、団体として何か営む予定がありますかということですが、現状、私どもの業界団体というのは、世の中に業界団体がいろいろありますけれども、今日は利害の代表ということで御説明差し上げておりますけれども、知ってのとおりだと思いますが、そんなに強力な団体ではございません。ということでして、特に団体として会員に対して法的なところに積極的に勧誘していくというプロセスは、今のところ存在しておりませんし、例えば会員からの求めなどに応じて、消費者団体訴権の関係などを踏まえてということがあれば、検討することはやぶさかではないと思っております。

以上です。

山本（敬）座長 ありがとうございます。

ほかに御質問があれば。

磯辺委員、どうぞ。

磯辺委員 御説明、どうもありがとうございました。

今日配布していただいた資料のスライド番号5番目で、平成28年の消費者保護規律の充実・強化が進められているという説明があったのですが、この中で民事上の効果を持つのは、の初期契約解除制度だけという理解でよろしいでしょうか。不実告知等は禁止され、勧誘継続行為は禁止されているけれども、その行為を行って行政指導は行われるけれども、当該消費者との関係での被害回復という面については、民法や消費者契約法に委ねられているという理解でよろしいでしょうかというのが1つです。よろしいですか。はい。

それと、スライドの10番目ですけれども、先ほども新経連さんから消極的な御意見があった、生命・身体の損害の軽過失の場合の免除条項の話ですが、この点については、生命とか身体でも特に被害が重大なものに限ってという場合には、いかに軽過失であっても、あらかじめ約款で賠償内容を制限するというのは不適切ではないかと強く思うところです。その上で、いろいろ間接的な要因で人身損害が発生する可能性というのを心配して書かれていますが、こういったところまで本当に損害賠償の対象になるのかというのは、私は心配し過ぎではないかと思っております。

あわせて、そういったことまで想定して、電気通信事業者でこういう軽過失の生命・身体侵害についての免除条項を具体的に設けていらっしゃるのでしょうか。私はないと思っておりますけれども、その辺、具体的に把握されているのであれば教えてください。

山本（敬）座長 それでは、お答えをお願いいたします。

電気通信事業者協会濱谷企画部長 1つは、5ページですね。これは、私どもが答えるのが本当に適切なのかというのはございます。なぜなら私どもは業界団体でございます、ここに書いてあるのは業法を定めていらっしゃる総務省の施策です。その上で見知った範囲で答えますと、民事効は だけですかというのは、そうなのかなと思います。

それから、その次のスライドの10ページ、具体的にそんな条項を規定しているところがあるのですかということにつきましては、私の知る限り、確かにありません。ありませんが、ちょっと心配し過ぎというのはあるかもしれませんがという説明のとおりでございます。

ただ、私ども、資料の最後に参考資料を付けてございまして、ちょっと古い話で恐縮ですが、予定賠償、どんなところに規定しますかということを書いてございます。こちらは、電話サービスの長時間不提供、昭和五十何年かに世田谷で火災がございました。それで、1週間ほど電話が止まってしまいました。そんなことでいいのでしょうかといったところから発されたものでして、当時の整理としては、旧郵政省で、右の備考にありますような電気通信事業における損害賠償制度の在り方に関する調査研究会が開かれた。

その報告書の中で、真ん中の規定されている内容・解説のポチの2つ目、限定賠償制度は、旧公衆電気通信法においても規定されておりとありますが、最後のところ、「限定賠償制度をとることも妥当な措置と認められる」ということが書かれているというのが、御参考にとということでございます。今ので回答になっていますでしょうか。

山本(敬)座長 世田谷の事件の後は、このような事柄は問題になっていないと理解してよろしいのでしょうか。

電気通信事業者協会濱谷企画部長 少なくとも社会問題を引き起こしているといった実績はございません。

山本(敬)座長 ありがとうございます。

ほかに質問があればと思いますが、いかがでしょうか。

山本健司委員。

山本(健)委員 御説明をいただきまして、ありがとうございます。勉強させていただきました。

私からは1点だけ質問をさせていただきたいと思います。資料4の9ページです。先ほどの2団体にも同じ質問をさせていただいたのですけれども、【意見】部分の真ん中辺りに「その他事業者がサービス運営に支障を及ぼし得る不適切な利用と判断する場合」と記載している場合があるとされています。この条文が予定している状況に対応できなくなると困るという御主張内容かと思うのですけれども、この条文について、事業者が恣意的に決められるかのような表現ぶりではない字句に条文を改めた場合、例えば「その他事業者のサービス運営に支障を及ぼし得る不適切な利用をお客様がなされた場合」といった字句に条文に改めた場合、何か具体的な弊害が想定されますでしょうか。もし想定されるようでしたらお教えてください。

山本(敬)座長 それでは、お答えをお願いいたします。

電気通信事業者協会濱谷企画部長 その他事業者のサービス運営に支障を及ぼし得る不適切な利用をなされた場合の判断者は事業者であることが前提であります。こういった類のところトラブルになるというのは、必ずしも日常的に起こっているわけではございませんから、極端な事例の中で起こることだとは思いますが。その意味では、今日、明日、すぐにならんと変わるといったことは特にはないと思います。

山本(健)委員 ありがとうございます。

山本(敬)座長 ありがとうございます。

ほかに質問があればと思いますが、いかがでしょうか。



長谷川委員。

長谷川委員 御説明、どうもありがとうございました。

先ほど増田委員からの御質問を受け、立法事実の明確化について要請をいただいたのですけれども、それと関係して質問がございます。先ほど磯辺委員から御質問がありました5ページのところですけれども、平成28年に消費者保護規律の充実・強化が行われたということでしたが、この際には、例えばどのようなことが立法事実として把握されたのでしょうか。

山本(敬)座長 それでは、お答えをお願いします。

電気通信事業者協会濱谷企画部長 実は、この専門調査会ではなくて、消費者委員会に私、当時お邪魔したこともありましたけれども、PIO-NETにおける苦情件数が通信サービス、固定通信とか、少しカテゴリーを分けて、その中でこれらが高止まりしているから、それに対する何かしら対策をしてほしい、すべきだというお叱りをいただいて、しばらくお時間をください、自主的な努力を頑張りますということでお時間をいただいたのだけれども、結果的には苦情高止まりというのは解消しなかった。

では、1つは、民間の営みとしては業界の窓口を作りましょうですか、政府においてはこのように充実・強化するというので、一般的な話かもしれないですし、もしかしたら私個人の理解がもしもありませんけれども、一般法と特別法というのですか、一般的な業態とか、例えば特徴があるのであれば業法で、販売の特徴、例えば訪問販売とか、そういった取引の特徴があるものについては特商法で、ジャンルは特に問わずに消費者契約に関係するということであれば消費者契約法というものが、多分適切な手段なのだと思うのですけれども、このときは業法によって、この5つは電気通信に限った特徴なのだからということ総務省がお決めになって、私どもも当事者として参画したということでございます。

山本(敬)座長 ありがとうございます。

今の点は、苦情が高止まりであったために、一定の対応をする必要があるということで、このような行政規制を中心に整備を行ったということですのでけれども、制定されてからまだ日が浅いので、それによってどうなったかということについては、まだデータ等はないということでしょうか。

電気通信事業者協会濱谷企画部長 今おっしゃっていただいたように、始まったばかり、道半ばということございまして、その次の6ページで定期的に状況を見ましょうという営みが始まったばかりでございます。

山本(敬)座長 ありがとうございます。

ほかに質問等ありますでしょうか。

河上委員長。

消費者委員会河上委員長 今日は、どうもありがとうございました。

電気通信サービス事業というのは、電気通信事業法という、かなりしっかりとした事業法があって、その中の約款に対する規律とか、場合によっては改善命令の対象になるような業務内容のかなり細かい規律があって、その意味では、業者の皆さんは行政的規制に対しては相当細かく対応していらっしゃるという印象を持っています。ただ、それが枝葉のところ、例えばいろいろな事業者

を代理店として使うときにうまくいってなかったりする場面があって、トラブルになったということもあったと思います。これも相当改善されてきていると思います。私は、対応に関しては大変よくやっていたらと見ております。

問題は、行政的な規制というのは、他のいろいろな事業法でもあって、事業者はこれに対しては意外に素直に規制を受け入れられる傾向にあるのですけれども、そのことは、例えば事業活動の中で被害を受けた個々のお客さんであったり、消費者の被害を救済することには、必ずしも結び付いていないのです。それを考えると、民事の世界でも、不適切な行動があって、お客さんに被害を及ぼしているときには、お客さん自身の手で自らを救うために、一定のことは消費者契約法でもって、取消権であったり、そういう形で自分の身を守る権能を認めてやる必要があるのではないかと思うのです。

ところが、この消費者契約法になった途端に事業者の方は物凄く警戒される。場合によっては、そういうことをやると事業が圧迫されるとか萎縮するということと言われるわけです。よくよく考えると、行政だったら信用できるけれども、消費者であると、どんな悪質なクレーマーが登場して、いろいろ文句を言ってくるか分からないという、消費者に対する警戒感みたいなものがあるのではないかという気がするのですけれども、その辺はクレーマー的な消費者に対する防衛感情みたいなものが事業者の中にはかなりあるのでしょうか。

山本（敬）座長 それでは、お答えをお願いいたします。

電気通信事業者協会濱谷企画部長 クレーマーですとか困ったお客様というのは、確かにいらっしゃいますけれども、行政・主管庁の言うことは聞くけれども、そうでなくて、ここの言うことはなるべく聞きたくないとか、そういった、特に合理的でない感情というのは抱いていないと思います。

消費者委員会河上委員長 例えば、最後のほうで作成者不利の原則が出ました。これだって、電気通信事業法の中には、例えば電気料の定め方であったり、いろいろな契約要件について明確でないとされたときには改善命令を受けることになっています。そして、不明確な部分に関しては改善しなさいと言われてもよいというわけですね。それに対して、消費者が誤解するかもしれない多義的な情報があって、それが不明確であったという場合に、消費者がこれは明確ではないので、私の合理的な解釈から言えばAではなくてBのほうだと思いますと言ってくるような、そういう権能を認めることが、私はかえって約款条項をいいものにしていくことにつながるのではないかと思うのです。

つまり、行政から改善命令を出されるまでもなく、お客様からそういう要請があったときに、その1件に関しては事業者が不利な方向で負担するわけですが、そこで改善すれば約款はどんどんよくなってきます。そう考えれば、民の世界にルールというものをもう少し委ねていくという方向を考えられないかなという気がするのですけれども、いかがでしょう。

山本（敬）座長 それでは、お答えをお願いいたします。

電気通信事業者協会濱谷企画部長 おっしゃっている内容の理解はできますが、私ども、この専門調査会の傍聴をしていて、これがなぜ法律を変えることになるのでしょうかということが少し分

からないであります。立法事実という言葉にしてしまうと簡単過ぎるのですけれども、これをする  
ことにどれくらい意味があるのか、よく分からないというのが正直でございます。

私どもの中で、これはもしかしたら私個人の考えかもしれませんが、契約約款を1から100  
まで全部読んで契約するという営みは、実は世の中に余りないと思っています。ただ、そうは言っ  
ても、興味・関心あるいはトラブルの元になるような重要事項については、しっかり説明してほし  
いというのは、お客様としては思いますし、私ども、提供する側として思います。その辺りは、そ  
れこそ業法にもありますように、重要事項説明をして頑張ろうということはございます。

そういった中で、現に今、私どもの条項に本当に不明確なものがあるのかどうかということにつ  
いては、自信を持ってありませんということはないと思いますが、現にトラブルとなっている事例  
がありますかという、ないわけですね。そういった中で、一般法でございます消契法で広く網を  
かける必然性がどこにあるのかが分からないので、心配の余りというか、ここに書いていると御理  
解いただければと思います。

消費者委員会河上委員長 もう一点だけ。デフォルトとして、そういう事態のときにどこに落  
すかということを決めておくだけであって、作成者不利原則は広く網をかけるという規制のルー  
ルでは、これはない問題です。

それから、もう一点伺いたかったのは、不当条項に関して画一的に規制してしまうと、大多数の  
消費者の不利益になる可能性があったりするので、もっと柔軟にやってほしい。これは、他の事業  
者の方もおっしゃったことなのですけれども、そうだとすると、画一的でない、例えば裁量の幅を  
持った、あるいは評価の余地を残したグレーリストと一般に言われているものだったら、むしろ対  
応はしやすいのではないかという気がしますが、そこになると外延が不明確という言い方をされて  
拒否されるのです。

むしろ、画一的にならないようにするためには一定の柔軟性が要するという前提なので、一挙に公  
序良俗まで行かなくてもいいから、その手前で少し裁量の余地のある条項を入れておくほうが、予  
見可能性が高いわけでしょうから、そのほうがいいのではないかという感じはするのですけれど、  
グレーリストに関する評価というのはいかがですか。

山本(敬)座長 それでは、お答えをお願いいたします。

電気通信事業者協会濱谷企画部長 正直、私どもの今回のヒアリングの中で、そこまで検討はし  
ておりませんが、もともとの話として少しどうなのかなというところがあるのは、グレーという中  
間的なものを設ける、設けないの前に、リスト化する理由ですね。駄目な事例をこれだけ駄目です  
と積み上げていくというのは、そこに入らなければセーフという空気を生むということはないので  
しょうか。ちょっとうまく答えられないですね。

先ほども新経済連盟さんのところでグレーリストはどうですかという話がありましたけれども、  
グレーリストの位置付けについて、まだ私ども会員の中でも議論が進んでいませんので、ここで確  
定的なお答えをするのはちょっと差し控えさせていただきたいと思います。

山本(敬)座長 ありがとうございます。

私の不手際でこのような時間になってしまいました。もしほかに質問があればと思いますが、よ

ろしいでしょうか。どうもありがとうございました。

それでは、一般社団法人電気通信事業者協会へのヒアリングはこのあたりにさせていただきたい  
と思います。お忙しいところ、ヒアリングに応じていただきまして、誠にありがとうございました。

最後に、事務局から事務連絡をお願いいたします。

---

### 3 . 閉会

丸山参事官 本日も熱心な御議論をどうもありがとうございました。

次回は、4月28日金曜日12時からの開催を予定しておりますので、よろしく願いいたします。

山本(敬)座長 それでは、本日はこれにて閉会とさせていただきます。お忙しいところ、お集  
まりいただきまして、ありがとうございました。

以上