

## 個別論点の検討

第1 . 条項使用者不利の原則 .....	1
第2 . 消費者に対する配慮に努める義務 .....	6

## 第 1 . 条項使用者不利の原則

### 1 . 第 33 回消費者契約法専門調査会における検討

#### ( 1 ) 第 33 回における提案

第 33 回消費者契約法専門調査会 ( 以下「専門調査会」といい、単に「第 回」という場合には、同回の専門調査会を指すものとする。 ) 資料 1 では、次のような考え方が示され、議論が行われた。

「消費者契約に該当する定型約款の条項について、その条項中の文言の文理、他の条項との整合性、当該契約の締結に至る経緯その他の事情を考慮してもなおその意味を一義的に確定することができない場合には、事業者にとって不利に解釈しなければならない」という趣旨の規定を設けるという考え方について、どう考えるか。

#### ( 2 ) 第 33 回における議論の概要

##### ア 要件についての議論

第 33 回における提案は、「条項中の文言の文理、他の条項との整合性、当該契約の締結に至る経緯その他の事情を考慮してもなおその意味を一義的に確定することができない場合」を要件としていた。

これにより明確な要件が設定されたとして、条項使用者不利の原則を明文化することに賛成する意見もあった。

しかし、第 33 回における提案についても、契約の解釈に関するプロセスが明らかとはいえないという指摘や、条項使用者不利の原則を適用すべき具体的な場面が明確ではないなどの指摘があり、条項使用者不利の原則を明文化することに否定的な意見もあった。

このうち、前者の、契約の解釈に関するプロセスが明らかではないという指摘については、もし確立した解釈準則がなければ、日常行われている裁判実務が成り立たないはずであり、共通した解釈準則を法律の文言に書き表すのは難しいかもしれないが、共有はされているはずであるという指摘もあった。

##### イ 適用範囲についての議論

また、第 33 回における提案は、適用範囲を「消費者契約に該当する定型約款の条項」に限定するものであった。

この点については、民法の一部を改正する法律 ( 平成 29 年法律第 44 号 ) には定型約款における明確性原則について明文の規定が設けられていないことや、法

改正に関するコンセンサスを形成するという観点から、賛成する意見があった。

しかし、第 33 回における提案に対する異論も示された。具体的には、事業者から不利な解釈を押し付けられるおそれを防止するという条項使用者不利の原則の意義は、定型約款ではない契約条項にも妥当するはずであるという指摘があった。また、実際に使用されている約款のうち何が定型約款に該当するのかは必ずしも明らかではないことなどから、条項使用者不利の原則の適用範囲を定型約款によって画するのは適当ではないという趣旨の指摘もあった。

また、第 33 回の提案への賛否とは別の観点から、適用範囲を定型約款に限定した場合には、定型約款のみに適用される特殊な規律なのか、それとも、約款一般にも当てはまる規律が定型約款の規律として定められているのかという問題が生じるという指摘があった。

## ウ 不当条項規制との関係

第 33 回では、条項使用者不利の原則を明文化する場合に留意すべき点として、次のような意見があった。すなわち、事業者の主張として、条項使用者不利の原則により事業者に不利な解釈を採用した結果、不当条項には該当しないため無効ではないという主張があったとしても、これを許容しないための配慮が必要ではないかという意見があった。

この意見に関連して、ドイツでは差止めの場面では条項使用者不利の原則を適用しないという扱いになっているという指摘や<sup>1</sup>、フランスの消費法典では明文で条項使用者不利の原則が定められているところ、この規定では消費者団体による濫用条項削除請求には適用されない旨も併せて定められているという指摘があった<sup>2</sup>。

## エ 第 33 回の結論

以上を踏まえ、要件についてさらに正確な規定の仕方が可能かどうかや、適用範囲を定型約款に限定することの適否等を引き続き検討することとなった。

## 2. 事業活動への影響等に関するヒアリングの結果

事業活動への影響等に関するヒアリングでは、第 33 回における提案について、事業者団体から主として次のような指摘があった。

---

<sup>1</sup> ドイツの約款規制法における不明瞭準則と団体訴訟の関係について、石田喜久夫編『注釈ドイツ約款規制法〔改訂普及版〕』（同文館出版）70 頁。

<sup>2</sup> フランスの消費法典 L.211-1 条。第 34 回参考資料 1〔大澤彩委員提出資料〕参照。

- ・依然として、「原則を設けることにより、裁判所における過去の判断枠組が変わらないか」という当業界の懸念は払拭されていないと感じている。また、明文で定める必要性についても、本原則を導入して救済すべき具体的な事例の蓄積を待つことも含め、慎重な検討が必要であると考え。消費者の権利や利益を保護するために、平易・明確な契約条項を作成することが事業者に期待されることには、異論がなく、当業界も、約款のわかりやすさ向上を目指し、ガイドライン策定等の取組を進めてきた。一方で、こうした取組等も通じて、「お客様のくらしにおける“偶然な事故による損害”を補償する」という性質上、例えば、対象となる事故の全てをあらかじめ条項に書き下すことは、とても難しいものと認識しており、仮に、これまでの裁判所の判断枠組を変えうる内容で、原則が導入されると、この難しい課題に直面するのではないかと思われる。本原則を法定化することによる効能と、結果として事業者が発生しうる課題とのバランスにも意を用いながら、ご検討いただきたい（一般社団法人日本損害保険協会）。
- ・事業者が多くの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もあるところ、そのような規定が一律して「意味を一義的に確定することができない場合」として本規定により不利に解釈されるものとされることは、実務上不都合であり、どの程度不利に解釈されるかという点において事業者が予測できないことから、事業を害するおそれもある。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、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とする、詐欺等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することにもなりかねない。したがって、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である（在日米国商工会議所）。
- ・多数の消費者が関わるサービスを提供するに際し、ある消費者の行為が他の消費者の利益を害する可能性がある場合に、当該行為を行っているあるいは行う可能性が高い消費者を排除するために条項の解釈や当事者の権利・義務の発生要件該当性を判断する必要がある場合、本来は裁判所における判断の際に、解釈を尽くしても確定することができない場合のみに当該原則が適用されるものであるとしても、裁判に至る前に、消費者側に有利に解釈する原則であるとして誤った使われ方をするおそれがある（一般社団法人新経済連盟）。
- ・簡明さが損なわれるなど、消費者にとって不利益が生ずるおそれがある。個々の

消費者の理解力は千差万別であるため、全ての消費者が全く誤解しないようにするには、過度に冗長な規定となり、却って一般消費者の利便性を損うのではないか（一般社団法人電気通信事業者協会）。

- ・消費者による本規定の濫用を防止するための方策を慎重に検討いただきたい（日本証券業協会）。
- ・条項使用者不利の原則自体に関して全く異議はないが、従来から裁判所においては、個別の事案に応じて、条項使用者不利の原則の考え方を踏まえた適切な判断が行われているので、あえてこのような規定を設ける必要はなく、引き続き裁判所の審理に委ねればよいのではないかと。もっとも、既に一般的に運用されているのであるから、それを明文化してもおかしくないという考え方もあろうかと思われるので、十分に議論した結果であれば、それ以上の意見を申し上げるという趣旨ではない（一般社団法人全国銀行協会）。

### 3. 検討

条項使用者不利の原則とは、契約の条項について、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、条項の使用者に不利な解釈を採用すべきであるという考え方で、平成 27 年 12 月の消費者契約法専門調査会報告書（以下「平成 27 年報告書」という。）において取りまとめられたように<sup>3</sup>、条項の明確かつ平易な作成を事業者の努力義務とする法第 3 条第 1 項の趣旨から導かれる考え方の一つである<sup>4</sup>。その上で、条項使用者不利の原則を明文化するかどうか、本専門調査会における検討課題であった。

平成 27 年報告書では、明文化にあたって解決すべき課題として、「条項使用者不利の原則を適用するに至る条項解釈のプロセスが必ずしも明確とはいえず、同原則が本来適用されるべきでない場合についてまで援用されるおそれがあるという事業者からの懸念を現時点では完全には払拭できないこと」が挙げられていた。この点を踏まえ、第 33 回では条項解釈に関する要件をより具体化する提案があり、これについて議論が行われた。

事業活動への影響等に関するヒアリングでは、条項使用者不利の原則の明文化に反対しない旨を示した事業者団体があった。また、慎重な検討を強く求めた事業者

<sup>3</sup> 平成 27 年報告書 15 頁。

<sup>4</sup> 消費者庁のウェブサイトにおいて公表されている消費者契約法の逐条解説（平成 29 年 2 月改訂。以下「消費者契約法逐条解説」という。）19 頁においても、法第 3 条第 1 項の趣旨から導かれる考え方の一つとして紹介されている。

[http://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer\\_system/consumer\\_contract\\_act/annotations.html](http://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_system/consumer_contract_act/annotations.html)

団体の中には、業界全体で明確で分かりやすい条項の作成に取り組むことで一定の成果を挙げており、条項使用者不利の原則を明文化しても同原則が適用されることは想定し難いのではないかと考えられるものもあった。事業者においては、今後、条項使用者不利の原則に対する理解がより一層進むことが強く期待される。

以上を踏まえて法改正の要否について検討すると、平成 27 年報告書において取りまとめられたように、条項使用者不利の原則は、条項の明確かつ平易な作成を事業者の努力義務とする法第 3 条第 1 項の趣旨から導かれる考え方の一つである。

そこで、条項使用者不利の原則が法第 3 条第 1 項の趣旨から導かれることを条文上より明確にするとともに、上記のような明確で分かりやすい条項を作成する取組みを促す観点から、同項の前半部分を改正し、「条項の解釈について疑義が生ずることのないよう」という趣旨の文言を加えることが考えられる。具体的には、「事業者は、消費者契約の条項を定めるに当たっては、条項の解釈について疑義が生ずることのないよう、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」という規定や、「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り、かつ、条項の解釈について疑義が生ずることのないよう配慮する」(下線部を追加する)ことが考えられるが、どうか。

条項使用者不利の原則が法第 3 条第 1 項の趣旨から導かれる考え方の一つであることを踏まえ、同項の前半部分を改正し、「条項の解釈について疑義が生ずることのないよう」という趣旨の文言を加える考え方について、どう考えるか。

< 条文例 > 下線部を追加する。

「事業者は、消費者契約の条項を定めるに当たっては、条項の解釈について疑義が生ずることのないよう、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」

「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り、かつ、条項の解釈について疑義が生ずることのないよう配慮する」

## 第 2 . 消費者に対する配慮に努める義務

### 1 . 第 35 回の資料内容とこれに対する指摘

消費者に対する配慮に努める義務の論点について、第 35 回では、次のように、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（以下「WG 報告書」という。）による提案内容をもとに検討が行われた。

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。

WG 報告書による提案内容のうち、前段の情報提供に関する部分に関しては、法第 3 条第 1 項において、既に事業者の努力義務が規定されている中で、「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」といった考慮要素を追記することの当否について意見が分かれた。

また、後段の商品及び役務の提供についての配慮に関しては、現行法が既に規定している努力義務とは別に、このような考え方を消費者契約法の中で打ち出す必要があるのではないかとこの意見が示される一方で、そこまでの対応をすべきかどうかについては特に慎重に検討すべきとの意見が示されていた。

### 2 . 事業者団体に対するヒアリングにおける主な意見

事業者に与える影響等を検討するため、第 36 回及び第 37 回で実施された事業者団体からのヒアリングにおいて示された意見のうち、本論点に関する主な意見を以下紹介する。

- ・「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」については、契約自由の原則に反するものであり、事業者の活動だけでなく消費者の活動も萎縮させることになりかねず、反対である（一般社団法人新経済連盟）。
- ・金融商品取引法等により適合性の原則など、法令等で顧客への配慮義務が課されている業界について、現行どおりの対応で問題ないことを確認したい（日本証券業協会）。

・努力義務としてどのような対応が事業者に求められるのかが明確となるよう検討いただきたい（一般社団法人生命保険協会）。

### 3. 検討

#### （1）情報提供についての配慮義務

WG報告書による提案内容のうち、「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」「よう努める」という部分については、第35回における検討の際にも示したとおり、事業者の情報提供の努力義務を定めた法第3条第1項の規定が存在する中で、情報提供の方法及び程度を判断するための考慮要因として一定の事項を明示することの当否が問題となる。

法第3条第1項は、消費者と事業者との間に存在する構造的な情報の質及び量並びに交渉力の格差に着目し、事業者の消費者に対する一般的な情報提供の努力義務について規定しているものである。もっとも、その趣旨に照らすと、事業者の消費者に対する情報提供に際しては、個別の消費者の事情についても考慮され実質的にされるべきであるという点について、第35回においては特に異論は示されなかった。

このような事業者の消費者に対する情報提供の場面における個別の消費者の事情の考慮については、法第3条第1項の規定からは必ずしも明らかではなく、この点は法文上も明らかにしておく必要があるのではないかと考えられる。

ただし、このように情報提供の考慮要因を具体化して明示する必要があると考えられるとしても、「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」という内容が、その規定の在り方として適切であるかという点については、更に検討を要するものと考えられる。

まず、課題となると考えられるのは、考慮要因としての内容の明確性である。上記のとおり、適切な情報提供を行うに際して、個別の消費者の事情についても考慮されるべきことは、現行法の規律の趣旨からも求められるものと考えられるが、そのような趣旨を明示した規定を置くにあたっては、それによって事業者に求められる努力義務の内容が、可能な限り明らかになるようにするべきと考えられる。

そこで、WG報告書で示された考慮要因を踏まえつつ、よりその内容を明確なものとする観点から、例えば「消費者の年齢並びに当該消費者契約の目的となるものについての知識及び経験」を考慮要因とすることが考えられる。

なお、第35回では、個別の消費者の事情は、多くの場合において事業者側には

うかがい知れないことであるとの指摘があった。しかし、この点については、少なくともWG報告書で念頭におかれていたのは、通常取引の場で、通常の事業者が認識し得た事情を基に考えられるものであるとの理解が示された。

したがって、規定案としても、考慮要因への「必要な」配慮とすることで、事業者に特別の調査を求める趣旨ではないことを明らかにすることが考えられる<sup>5</sup>。

具体的には、法第3条第1項の情報提供にかかる部分を改正し、「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、消費者の年齢並びに当該消費者契約の目的となるものについての知識及び経験について必要な配慮をした上で、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しよう努めなければならない」とする（下線部を追加する）ことが考えられるが、どうか。

## （2）商品及び役務の提供についての配慮義務

WG報告書による提案内容のうち、「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」という部分については、法第3条第1項に規定される情報提供の努力義務とは別に、事業者に「商品及び役務の提供について」の「必要かつ合理的な配慮」という一定の行為をするよう努めることを内容とするものと考えられる。

このような考え方に関して、委員から、適合性原則そのものではないが、その根底にある考え方を、消費者契約における情報の質及び量、交渉力の格差を前提として事業者に求められる努力の内容として示すものであるとし、これを肯定する意見が示されていた。

他方で、このような規定を設けることについては慎重な検討を求める意見があった。とりわけ、ここで念頭に置かれる「必要かつ合理的な配慮」として求められる行為の具体的な内容について、委員から疑問が示されていた。

そこで、まず、ここで念頭におかれている「必要かつ合理的な配慮」の具体的な内容について検討する。

WG報告書は、「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」の配慮を提案するものである。当該消費者の需要及び資力に適した商品及び役務を提供するという場合に、該当する事業者の行為としては、商品及び役務の内

---

<sup>5</sup> この点については、現行法第3条第1項も「必要な」情報を提供することを要件とすることで、「消費者契約の内容についての情報をすべて提供することまで本法は事業者に対して求めているわけではない。消費者契約の内容についての情報のうち、消費者が当該契約を締結するのに必要なものを提供すれば足りる。」としていることが参考となると考えられる（消費者契約法逐条解説20頁）。

容等について十分に情報を提供して消費者にその需要及び資力に適した商品及び役務を選択してもらうこと、事業者において消費者の需要及び資力に適すると考える商品及び役務を提供し、あるいは適さないと考える商品及び役務を提供しないということが考えられる。

しかし、のように、正当な意思形成過程を確保した上で、あくまで消費者の自由な選択に委ねるといふのであれば、法第3条第1項の規律や、上記(1)の情報提供についての配慮義務の中で検討されるべきものとなると考えられる。

したがって、これらとは別に、商品及び役務の提供についての配慮義務を置くとすれば、その意義は上記の趣旨での配慮を求めるといふことになると考えられる。

確かに、消費者契約の中には、の趣旨での配慮が求められる場面も存在していると考えられる。例えば、金融商品取引や商品先物取引といった場合がその典型である。しかしながら、努力義務であるとしても、消費者契約の全てに適用される規律として、このような消費者による商品及び役務の選択という場面につき、事業者が介入して消費者の保護を図る規定を設けることについては、慎重な検討が必要ではないかと考えられる。

そこで、当面は、不当な勧誘行為があった場合の取消しに関する規律による救済や、各業法における規律に委ねつつ、必要に応じて検討することが考えられるが、どうか。

以上を踏まえ、法第3条第1項の情報提供にかかる部分を改正し、「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、消費者の年齢並びに当該消費者契約の目的となるものについての知識及び経験について必要な配慮をした上で、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よう努めなければならない」とする(下線部を追加する)という考え方について、どう考えるか。

## 【参考条文】

消費者契約法（平成12年法律第61号）

（事業者及び消費者の努力）

第三条 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よう努めなければならない。

2 消費者は、消費者契約を締結するに際しては、事業者から提供された情報を活用し、消費者の権利義務その他の消費者契約の内容について理解するよう努めるものとする。