

2011. 7. 8

民法（債権関係）の改正に関する考え方

社団法人 全国消費生活相談員協会
丹野 美絵子

◆ はじめに

全国消費生活相談員協会は全国の自治体の消費生活相談窓口で、消費者からの苦情や相談に対応する「消費生活相談員」を主な会員とする団体であり、また適格消費者団体として認定を受けています。会員数は全国で2000人を超えています。

消費者相談の現場では、消費者のあらゆる分野の苦情を受け止めて被害の回復を目指しますが、その際、個々の事例によって、特定商取引法、割賦販売法、保険業法、金融商品取引法、電子契約法など幅広く業法を活用し、また消費者契約法等を駆使し、さらには民法そのものを活用するなど、法律を総動員しつつ、それに社会的常識、知見を加味し、消費者への後見的な立場で消費者に助言し、事業者とのあっせん交渉を行います。今回の民法改正論議について消費者の目線から、考え方を述べます。

なお、民法改正の趣旨として、消費者・市民に分かりやすい民法とすることが謳われていたはずですが、中間整理が200ページを超え、補足説明は465ページと大部であること、内容も平易とは到底言い難いことから、質、量ともに、一般消費者が市民感覚で意見を述べること自体が大変困難であることを付言します。

◆ 消費者契約法と民法の関係について

[意見]

- ・ 民法に消費者契約法を統合することには賛成しません。

[理由]

- ・ 改正の議論の当初には、消費者契約法の実体法部分を民法に統合し、消費者契約法を廃止する等の議論があったと聞きます。消費者契約法は施行後10年経過したにもかかわらず、12条以下に消費者団体訴訟制度を加える改正があったのみであり、消費者契約法そのものをより充実した法にするべく早急に見直しの必要があります。
- ・ 一例を挙げれば、当協会は適格消費者団体として、美容外科の高額なキャン

セル料に対し、消費者契約法9条1号による不当条項であるとして差止請求を行いました。相手方から、平均的損害を超えない範囲の実損害をキャンセル料とするとの回答があり、消費者に解約料が具体的に明瞭にされない課題を残したまま、法律的には対処方法がないということがありました。これ以外にも実体法部分についての課題は多数あり、消費者契約法は時代の要請を受けて、早急に見直しをして充実させる必要があります。

- ・ それに対して、基本法である民法については、当然なことに法の安定性の要請が高いため、柔軟に改正を行うことができないのは自明のことであり、役割の違いを踏まえれば、消費者契約法を民法に統合すべきではないと考えます。

以下、個々の論点についての考え方を述べます。

第3 債務不履行による損害賠償

4 「過失相殺」について

[意見]

- ・ 債権者が消費者の場合、債務不履行があった場合に債権者（消費者）に責任軽減義務を負わせることには反対です。

[理由]

- ・ 消費者は、債務不履行の発生や、損害の発生、その拡大を防ぐために、具体的にどのような手配をしたらよいのか知らないことが通常であり、消費者に債務不履行の責任軽減義務を課するのは過度の義務を負わせることになり、バランスを失うと考えます。

第12 保証債務

1 (2) 保証契約締結の際における保証人保護の方策

8 その他

[意見]

- ・ 個人が保証する制度は廃止する方向で見直すべきと考えます。

[理由]

- ・ 保証人は、義理、人情、力関係等の人間関係を元に保証を引き受けています。保証は無償の行為であるのに、消費者相談では、とくに借金の保証人になってしまった場合など、無償の行為の代償として生活の基盤さえ失ってしまう悲惨な実態が多数あります。それから考えれば、保証人という制度そのものが、社会的公平性及び妥当性を欠く制度と考えざるを得ません。
- ・ 保証人は、自身の財産の状況や債務についての判断が十分とは言えず、本来、

保証する財力がない場合が多数あります。

- ・ 保証人は債権者、または主債務者から、保証内容について十分に説明を受け理解しているとは言えない場合も多数あります。同様に保証人は保証契約からの離脱についても知識がなく、保証制度についての情報提供も全く行われていません。
- ・ なお、保証人保護のための説明義務や過大な保証の禁止については、もとより賛成しますが、それらが設けられることで保証人制度が維持・継続されて良いのかについては、消費者保護の観点からやはり賛成できません。

[具体的事例]

○ 金銭消費貸借の保証人

勤務先の会社の経営者に頼まれて断りきれずに、借金の保証人になった。その後、勤務先の会社が倒産し、経営者も行方不明になり、保証人である自分に借金の支払督促が来ているがとても返済ができない。自己破産するしか方法がない。

○ 賃貸アパートの保証人

兄が20年前から賃貸アパートで暮らしていたが、先日亡くなった。弟である自分が保証人だったため、アパートの清算をすることになった。兄は一人暮らしで病気療養が長かったため、半年分の家賃の未払いもあり、部屋の修理費も高額である。自分も今は年金暮らしなので、とても払えない。

第23 契約交渉段階

1 契約交渉の不当破棄

[意見]

- ・ 消費者と事業者の間の契約において、契約交渉の不当破棄規定を設けることには賛成しません。

[理由]

- ・ 消費者契約においては、事業者からの強いアプローチにより消費者の意思確立が十分でないまま、断りきれず契約に至ったり、事業者からの情報提供が十分でないために誤解して契約に至ったりすることがあり、これが消費者トラブルの元凶になります。そして消費者トラブルに陥った消費者は、自分が陥っている契約から何とか離脱したいと考え、その方法を模索することになります。それから考えれば、契約の締結過程においては、消費者の離脱を許容する必要があるため、契約交渉中の破棄により発生した事業者の「損害」を直ちに消費者に負わせることは消費者保護の観点から到底賛成できません。
- ・ そもそも消費者と事業者には、情報格差、交渉力格差が歴としてあるものであり、消費者は契約交渉自体を互角にはできません。また金融商品のよう

複雑な契約では、事業者からの情報を理解できないことがあり、契約締結前に破棄したからと言って、不当と評価されるものではありません。

- ・ 悪質業者であれば、情報提供が不十分なため、契約直前に初めてリスクが判明する場合があります、契約締結前の離脱は消費者トラブルを回避するものであり、まったく不当ではありません。

[具体的事例]

○ 投資用マンション

勤務先に投資用マンションの電話勧誘があり、断っても、執拗に電話があるので周りに迷惑になるため、断るために会うことにした。喫茶店で会ったが、勧誘が続き3時間も経ってしまった。最終的にやっと断ったが、「ここまで説明をさせて断るとは、これまでの時間をどうしてくれるのか、損害賠償しろ。土下座して謝罪しろ。」と言われ、他の客がいる中で、土下座をさせられた。

○ 建売住宅

建売住宅を購入するために、不動産業者に依頼していくつかの物件を見せてもらった。気に入った物件があったので、銀行ローンの予備審査やリフォーム費用についての相談をした。しかし資金的に無理だったので契約は断った。不動産業者から、これまでに相当の時間も労力もかかっているから、その損害を請求すると言われた。

第23 契約交渉段階

2 契約締結過程における説明義務・情報提供義務

[意見]

- ・ 契約締結過程における説明義務、情報提供義務を設けることに賛成します。

[理由]

- ・ 消費者契約において、個々の消費者の理解できる程度に、事業者の説明義務、情報提供義務を課すことは、特定商取引法、金融商品取引法をはじめとする法で規定されていますが、民法において説明義務・情報提供義務を設けて、義務違反について取消権が付与されれば、消費者トラブルの解決に大きく寄与するものと考えます。

[具体的事例]

○ 個人年金保険

75歳の母親が、銀行の窓口で、元本確保と説明を受け、変額個人年金保険の契約をした。母親は5年後の満期になったら、元金を一括で受け取れると思っていたが、10年間に亘って年金として受け取れば、総額で元本を保証するものだった。母はそれでは90歳になってしまうと怒っている。取消して元に戻してほしい。

○ デリバティブ投資信託

3年前に、銀行で、リスクのない投資信託が出たと勧誘され購入したが、満期になったら大きく元本割れしていた。理由を聞いたらデリバティブを組みこんだ投信だと言われたが、最初にはそんな説明はなかった。取消しするので全額返金して欲しい。

第27 約款

1 約款の組み入れ要件に関する規定の要否

2 約款の定義

3 約款の組み入れ要件の内容

[意見]

- ・ 約款を「多数の契約に用いられるためあらかじめ定式化された契約条項の総体」等と広く定義付けすることに基本的に賛成であり、その前提として、約款の事前開示及び当事者の合意を原則として必要とすることに、基本的には賛成します。

[理由]

- ・ 消費者が契約締結後に契約内容について苦情を申し出て、契約関係を解消しようとする際に、事業者が、事前に作って書面化した契約条項を盾に、「消費者がその内容を知らなかった場合においても拘束される」または「合意があった」などと主張し、紛争が起きることが大変に多いです。そのため、約款を契約条項として組み入れるための要件をまず明確にすべきです。
- ・ さらに、どのようなものを約款とするのかについて、約款の定義を明確にする必要があります。また約款の定義の前提として、契約締結までに約款が消費者に開示され、その約款を契約内容にすることについて消費者の合意あることを原則必須にするべきと考えます。当事者が約款に拘束されるのであれば、最低限、開示と合意が不可欠であると思われます。
- ・ ただし、電車など交通機関の約款のように、駅に掲示はされていても通常は見ることのない約款等についてまで、開示と合意を原則とすることは消費者にとっても利便性を阻害しますから、例外は認めなければなりません。しかし、だからと言って例外を無原則に認めては意味がなく、その点の慎重な検討が必要と思われます。

[具体的事例]

○ 有料老人ホーム

隣人とトラブルがあり、有料老人ホームを退去することになった。預けてあった入居一時金の30%は初期償却費用として返金しないという。苦情を言ったら、約款

に書いていると言うが、私は読んでいない。従わないといけないのか。

○ 共済

ケガをして後遺障害になり共済団体に共済金を請求したが支払われない。支払わない理由を聞いたら、「顧客に渡す約款ではなく、詳細は内規で決める。内規は顧客には見せられない」と言われた。

○ 損害保険

自動車保険に申込み、すぐ保険料を支払い、その日に補償が開始したが、保険約款は保険証券と一緒に後から送られてきた。契約締結後に契約の内容を示すのはおかしい。

第 28 法律行為に関する通則

1 (2) 公序良俗違反の具体化

[意見]

- ・ 公序良俗違反の具体化として、いわば現代的暴利行為を明示することは、悪質商法の防止に効果があるものと考えられ賛成します。

[理由]

- ・ 高齢者や若者等の交渉力や知識不足に乗じた悪質商法においては、勧誘や契約内容の説明が巧緻に長けるのですが、不実の告知とまでは認めがたかったり、結局は「言った、言わない」の水掛け論になったりする場合があります。そのような場合、契約金額が明らかに暴利と判断されるものが多くあります。
- ・ 不当性の一つに価格要因を入れることは、消費者被害の救済には有効ですが、事業者には「法で規定する暴利行為とまではいえない」という免責的な対応をさせないために、価格と取引の状況の整理が必要と考えます。
- ・ 消費者が暴利である契約をする背景には、消費者の置かれた不利な状況を作り出し、それにつけこんで契約をさせる事業者の強引な勧誘があります。

[具体的事例]

○ 投資詐欺

初めて聞く名前の業者から「イラクは中東の産油国で非常に景気が良い。イラク通貨を買えば、将来、円に両替したきに儲けが出る」と電話があった。ニュースで聞く名前の国なので、銀行金利も安く、応じてしまった。10万円を払って25,000ディナールを買ったが、その後、ディナールを円にできないこと、できたとしても2000円程度の価値だと分かった。

○ 恋人商法

女性ファッションのお店と言って男性から電話があり、来店を勧誘された。店ではとても親切にしてくれて、ダイヤのペンダントを見せ、「あなたにとっても似

合うから身につけてほしい。本当は60万円だが特別に35万円にする」と言われ契約してしまった。その後、男性から頻繁にメールが入り、一緒に食事をするなどデートを繰り返した。そのたびに、男性から売上げを手伝ってと頼まれ、クレジットカードで次々と宝飾品を購入し、総額250万円になった。その後、突然男性と連絡がつかなくなり、不安になったので、質屋で商品を鑑定してもらおうと、全部合わせても5万円程度の価値だと言われた。

第30 意思表示

3 (5) 錯誤者の損害賠償責任

[意見]

- ・ 錯誤者に損害賠償責任を負わせる規定には賛成しません。

[理由]

- ・ 錯誤無効の主張により相手方、第三者が損害を被った場合、錯誤の表意者に無過失の損害賠償責任を負わせることは、消費者が、事業者の行為によって錯誤に陥った場合を想定すると、いかにも酷でありバランスを失したものと思われます。

[具体的事例]

○ インターネット通販

インターネット通販で書籍を1冊購入しようと思い、サイトの申込フォームに入力する際、誤って11冊と入力してしまったが、そのときに気付かなかった。事業者は出版社に11冊注文してしまったらしい。後日、入力ミスであること、申込時に確認画面の設定がなかったことから錯誤無効の主張をしたが、事業者から損害が出たことを理由に11冊分の代金額を請求された。

※「電子消費者契約及び電子承諾通知に関する民法の特例に関する法律」

(電子契約法)では、消費者に意思表示上、重大な過失があっても、事業者が契約申込時にいわゆる「確認画面」を設定していなければ、消費者は錯誤が主張できる。

第30 意思表示

4 (1) 沈黙による詐欺

[意見]

- ・ 明文化の前提として、沈黙が詐欺に該当する範囲の明確化がなされる必要があると考えます。

[理由]

- ・ 消費者契約において、事業者が積極的に嘘をつくのではなく、態度で示す、

または明瞭に不作為をなす場合があります。その場合に活用できれば消費者被害救済に資するのですが、該当範囲の明瞭化がされなければ、実効性が確保できません。

[具体的事例]

○ CSチューナーセット

CSチューナーセットを買えば、すぐにCS放送が見られると思って購入したが、他に取り付け機器がなければ使えないことが分かった。CSチューナーセットを買った販売店でも取り付け機器についてまったく説明がなかったし、商品カタログにも説明がない。

第30 意思表示

4 (2) 第三者による詐欺

[意見]

- ・ 第三者が詐欺をした場合について、相手方が知ることができた場合にも表意者はその意思表示を取消することができることに賛成します。
- ・ 法人が相手方である場合、従業員その他契約締結補助者等の詐欺の事実を知っていたか否かに関わらず取消しを認めることに賛成します。

[理由]

- ・ 直接、詐欺行為に関わったり、教唆したわけではない場合であっても、販売者と委託関係または業務上の強い連携関係にある相手方は、販売者の行為によって利益を得ている立場であり、販売者を一定の管理下に置ける立場でもあるので、販売者に詐欺があれば、相手方の知不知に関わらず、消費者の意思表示は取消されるべきです。特定商取引法では、リース契約のサプライヤーとリース事業者は、「販売業者等」として、一体とみなされています。

[具体的事例]

○ リース契約

自分は視覚障害者で自宅で鍼灸師をしている。訪問販売で業者（サプライヤー）から「今使っている電話機は型が古くて修理ができない。新しいタイプの電話機は通話料も安くなる」と長時間勧誘され、期間7年の電話機のリース契約をした。しかしリース料金の負担が増えただけで通話料は安くない。また中途解約ができないことも知らされなかった。

○ 劇場型の社債詐欺

A社から自家発行の社債の案内パンフレットが届いた。その後、B社から電話があり、「A社は将来有望な会社なので是非社債を買いたい、法人では買えない。あなたが代わりに購入してほしい、2倍の値段で買い取る」と言われた。A社か

ら50万円分購入したが、その後、B社とは連絡がとれなくなった。A社に対しだまされたと解約を申し出たが、当社には関係がないことと応じない。

第30 意思表示

5 意思表示に関する規定の拡充

[意見]

- ・ 不実表示については、消費者の不実表示に対して事業者からの取消権を認めることには賛成しません。

[理由]

- ・ 消費者と事業者の間には、構造的な情報格差、交渉力格差が存在するのであるから、消費者がうっかり不実の意思表示をして事業者と契約した場合を捉えて、事業者が取り消すことができるとするのは、やはりバランスを欠くものと言わざるを得ません。例えば保険法では、告知について、契約者が故意または重大な過失(故意に近似する重大な過失)があったときにはじめて、保険会社から告知義務違反を問われるとされており、それと比較してもやはり消費者に酷な規定と思われます。

[具体的事例]

○ 先物取引

金の先物取引を勧誘され、担当者から、年収が多いほど多くの取引ができると言われたため、顧客カードに実際の年収より多く書いた。取引を始めて、利益が上がり始めたら、業者から、年収欄の記載に虚偽があるので契約を取消すと言われた。

第31 不当条項規制

1 不当条項規制の要否、適用対象等

2 不当条項規制の対象から除外すべき契約条項

5 不当条項リストを設けることの当否

[意見]

- ・ 不当条項規制は、消費者契約法との関係、役割分担等を含め、さらに十分な議論が必要と考えます。
- ・ 消費者契約における不当条項については、個別交渉事項、中心条項いずれも除外すべきではありません。
- ・ 不当条項リストの当否は、具体的なリストの内容がまさに問題であり、さらなる緻密な議論が必要と考えます。

[理由]

- ・ 消費者は事業者と契約をする際に、契約内容について実質的に関与・変更する知識、交渉力を持っておらず、契約を締結するかしないかの選択ができるだけです。そこからすれば、約款も含めて、契約条項に不当性があれば排除できる規定は必要です。
- ・ ただし、消費者契約法にも不当条項規定はあり、どのようなものを不当条項とするのかなどの内容も含め、民法との関係、役割分担について、さらに十分な検討が必要と考えます。
- ・ また個別交渉事項と言ひ、中心事項と言つても、それを分けることは消費者契約ではあまり意味がなく、全体として一体をなすものと考えます。
- ・ 消費者契約法における不当条項規制は、その性質の要請から、使い勝手が必ずしも良いと言えない中で、不当条項リストについては、具体的リストの内容がまさに問題となります。明らかに不当と考えられる条項（ブラック）について例示的にリストを設けることは（例えば、事業者の責任を一切免除する条項）あるとしても、しかし、ブラックに該当しなければ、すべてホワイトであるという解釈になることが十分に危惧されるので、これも緻密な検討を望みます。

第36 消滅時効

1（1）原則的時効期間について

1（4）合意による時効期間変更

【意見】

- ・ 原則的な時効期間の短期化には賛成しません。
- ・ 合意による時効期間の変更には、賛成しません。

【理由】

- ・ 消費者契約においては、消費者は情報を入手することも疎く、被害に気がつくのが遅くなったり、また裁判の前に当の相手方と直接交渉して時間が徒過するなど、行動を起こすまでに時間がかかるのが通例です。現行の時効期間であれば、救済できる場合がありますが、時効期間の単純化を根拠に、時効期間の短期化を行うのは、消費者保護の観点から賛成できないと考えます。
- ・ 時効は強行規定であるとの国民的理解があり、時効という動かない物差しを任意に変更できるのは、消費者の混乱を招きます。また合意によって時効期間が変更されるのでは、消費者契約はもとより、事業者相互の契約においても、当事者の力関係によって合意を強制される危険性が大きく賛成できません。

[具体的事例]

○ 先物取引

先物取引を勧誘され、結局大きな損害を被って終了した。途中でずっとやめたいと言いつつ続けたが、業者に強引に取引を継続させられたことに納得できなかったが、これ以上関わりたくないと思って、3年以上放置していた。最近知人が同様の被害にあって、弁護士に委任して解決したと聞き、自分も弁護士を立て裁判で争って解決できた。

第40 売買の効力（担保責任以外）

1（2）買主の受領義務

[意見]

- ・ 買主に目的物の受領義務を課すことには賛成しません。

[理由]

- ・ 消費者契約では、消費者が、不当勧誘等による不適合な契約を強いられている場合や、不完全な商品を押つけられている場合が少なからずあり、消費者保護の観点から買主に受領義務を課すべきではないと考えます。

[具体的事例]

○ 着物の次々販売

浴衣を買うために出向いた店で、小紋の着物を勧められたことがきっかけで、その後も何度も店に呼び出され、その度に断り切れずに着物や帯を次々と購入した。家族に内緒なので、家に商品を置けないからと断ったら、店で預ってくれると言われた。その後、解約すると伝えたら、買ったものだから商品を引き取れと言われた。

第44 消費貸借

1（1）要物性の見直し

[意見]

- ・ 消費貸借について、要物契約から諾成契約への見直しには反対です。

[理由]

- ・ 消費者にとって、金銭消費貸借は、しないで済めばしたくないものであり、消費者が実際に金銭を受領した時点をもって、契約成立とする現行の要物契約で何ら支障はありません。敢えて要物性を排除し、諾成契約に見直しした場合、実務的に、消費貸借の書面に記載した時点で、業者から契約成立として借金を強制される危険性があります。消費者の本意でない契約の履行を強制される可能性を広げることにつながりかねず、消費者保護の観点から反対

です。

- ・ 現行であれば、一旦書面を交わしても、金銭を受領するまではやめることが可能で借金をせずに済みます。事業者にとっても要物契約であっても殊更に不利益はないと考えられます。

[具体的事例]

○ 消費者金融

100万円が必要になり金融業者の事務所に行った。最初に個人情報をいろいろ書く書面を記載し提出したが、やはりやめることにして店を出た。その後、その業者から何回も電話があり、書面を書いたのだから借りる義務があると言われた。

○ ヤミ金融

借金の返済が苦しくて、返済のために別の貸金業者から当座費用の5万円の借金を電話で申し込んだ。業者から、1週間後に5万5千円を返済するという条件を言われたので、不信になり断ったところ、業者は貸す約束をしたのだから振込むので返済するようと言われた。こんな業者からお金は借りたくない。

第44 消費貸借

5 抗弁の接続

[意見]

- ・ 民法に抗弁の接続規定を入れる必要はないのではないかと考えます。

[理由]

- ・ すでに割賦販売法に規定があり、対象外のものは信義則で対応可能であり、民法に入れる必要性まではないと考えます。複数当事者間での契約関係の問題ですが、契約形態が多様で、今後も変化していく可能性もあります。民法で対応することで固定化される懸念もあり、必要はないのではないかと考えます。

第50 準委任にかかる役務提供契約の受け皿規定

1 新たな受け皿規定の要否

[意見]

- ・ 新たな受け皿規定を設けることは必要がないのではないかと考えます。

[理由]

- ・ 消費者に関係する役務提供契約は、その性質、内容とも実に多様なものが存在しています。その多様な役務取引について受け皿規定を設けることが可能かという問題もあり、むしろ現状において、民法の準委任の規定を活用して、

サービス取引から物の貸与等まで実態に即して幅広く、バランスよくかつ柔軟に解決することができていることからすれば、新たな受け皿規定の必要はないのではないかと考えられます。

第56 新種の契約

2 ファイナンス・リース

[意見]

- ・ ファイナンス・リースの規定を設けることには反対です。

[理由]

- ・ 消費者にとっては、電話機のリース勧誘をはじめ、悪質事業者が割賦販売法の脱法的にファイナンス・リースの勧誘を行い、消費者被害の典型例のようになっている現状があります。消費者にとっては、与信・分割払い契約はクレジット契約で十分であり、ファイナンス・リースのメリットは全くありません。
- ・ また中小事業者にとっても、ファイナンス・リースのメリットは少なく、それからして、民法で規定するまでの意義がないのではないかと考えます。

[具体的事例]

○ パソコンリース（消費者）

米穀店を営んでいたが高齢になり廃業した。看板や周囲はそのままだが、店舗は物置になっている。以前から契約していた電話の業者が来訪し、新しい電話機のリース契約を勧誘されて契約した。数ヵ月後、パソコンのリース契約をすれば、今までの電話機リースの契約がなくなると勧誘され、パソコンのリース契約をした。リース料金がかえって高くなったし、パソコンは使ったことはない。

○ HPリース（事業者）

ラーメン店を経営している。HPを作れば売り上げが倍増すると言われて、HP作成をしてもらったが、全く売り上げは伸びない。HPのメンテナンスのリース契約となっている。話が違うので解約を申し出たが、リースは解約できないと言われた。

○ 業務用冷蔵庫リース（元事業者、現在消費者）

高齢の両親が小さい旅館を営んでいたが、母が最近亡くなったので旅館を閉じる予定だ。2年前に業務用冷蔵庫のリース契約をしていたことがわかり、父に聞いたら、この方が安いと言われたとのこと。家庭用冷蔵庫が2台あり、ほんとに小さい旅館なのでそれで十分間に合う規模だった。不要の冷蔵庫のリース料を今後とも払い続けなくてはならないのか。

第59 契約の解釈

3 条項使用者不利の原則

[意見]

- ・ 条項使用者不利の原則の考え方に賛成します。

[理由]

- ・ 消費者契約や約款において、書かれている内容、その趣旨が、当事者である消費者にとって必ずしも明瞭でない場合が少なからずあります。当事者が理解できる合理的な内容でない場合は、そもそも合意があったのかという基本的命題がありますが、少なくとも、事業者と消費者で解釈が分かれる契約や約款において、条項を作って使用している側、すなわち条項使用者(事業者)側が不利になり、消費者が有利になる解釈を取るのが信義則の要請に合致すると考えられます。

[具体的事例]

- 生命保険に加入しているが、病気で入院したが保険会社が保険金を支払ってくれない。理由を聞いたら約款の該当部分を教えてくれたが、素直に読むと、支払い対象にしか読めない。他社では同じ約款で支払ってくれた。保険会社の都合のよいように読むものなのか。
- 1年分のスポーツ教室の契約をしたが、会則は小さな文字がびっしり並んでいるものだった。途中で解約したら、1時間の単価が3000円で契約したのに、1時間5000円で計算して残金を返還すると言われた。会則をよく読んだら「解約時の清算は契約時と異なる場合もあります」となっているだけで不明瞭だった。スポーツ教室は会則通りと言うが承服できない。

第60 継続的契約

2(4) 消費者・事業者間の継続的契約の解除

[意見]

- ・ 期間の定めがない継続的契約の解除権については賛成します。

[理由]

- ・ 消費者契約においては継続的契について、継続ではなく、むしろ契約からの離脱が大きな関心であり、消費者利益に叶うものとなっています。特定商取引法では特定継続的役務提供の場合に中途解約権が認められていますが、これを継続契約全般に拡充することは意義のあることと認識しています。

[具体的事例]

- 高齢で一人暮らしの母が、2社分の新聞購読の契約を3年先までしていると分かった。本人に確認しても経緯はよくわからないが、本人も不要と言うし、今

後の契約をやめられないか。

第6-1 法定債権に関する規定に与える影響

[意見]

- ・ 法定債権に関する規定に与える影響の議論は、消費者トラブルの解決の観点から重要であり、十分な議論がなされることを望みます。

[理由]

- ・ 消費者契約は消費者にとって不当な契約の場合にトラブルが発生します。その解決のためには、契約からの離脱・解放が行われることを重視せざるを得ません。
- ・ その不当な契約の端緒は、契約時の勧誘や説明、情報提供における、手法や説明内容に多大な問題があることに依ります。そのことから言えば、消費者紛争の解決のためには、法定債権に関する議論を十分に行っていただきたいと考えます。

第6-2 消費者・事業者に関する規定

1 民法に消費者・事業者に関する規定を設けることの当否

2 消費者契約の特則

[意見]

- ・ 消費者、事業者の概念を規定することは、それにより何ができるかという議論とセットだと思われれます。より十分な議論が必要と考えます。
- ・ 仮に消費者に関する規定を設けるのなら、抽象的な理念規定を民法に設け、それを消費者契約法で受ける等の役割分担の議論を深めるなど、如何にしたら消費者保護を図ることができるかの観点から十分に検討していただきたいと考えます。
- ・ 消費者契約の特則は、③、⑤、⑦を除けば基本的に賛成ですが、これも意義と必要性の観点から十分に議論を深めていただきたいと考えます。

[理由]

- ・ 国民すべてが消費者であること、企業間契約等を除けばそれ以外はすべて消費者契約に他ならないこと、しかも消費者と事業者の間には歴然とした情報格差、交渉力格差が存在すること、それによりさまざまな問題(消費者問題)が起きていることから言えば、民法においても消費者を正面から視野に入れなければならないことは、その通りかと思われれます。しかもすでに近時の立法では、消費者保護を趣旨とする各法律が次々と登場しており、その流れの中に民法もあると考えます。

- ・ しかし消費者は、現民法が対等な私人間の関係を大前提にして、その上で権利義務関係が規定されていることにすっかり慣れていています。特別法ではなく、基本法のドラスティックな改正とその効果の是非は、現時点では読み切れません。結果を引き受けるのは消費者ですから、混乱や懸念がないのか、基本法の改正は柔軟には行えない点も考慮し、さらに十分に審議を尽くすべきと考えます。
- ・ なお民法に消費者の規定を設けるのならば、意見で述べたように、当事者間に知識・情報等の格差がある場合には、劣後する者の利益に配慮する必要があるなどの抽象理念を導入することに賛成ですが、消費者契約法でさらにそれを受けるべく、消費者契約法の充実の議論を緊急にしなければならないと考えます。
- ・ さらに、消費者契約の特則の③については、時効期間の合意による変更を認めるべきではないと考えますし、⑤については、消費貸借を諾成契約に見直すことに賛成しませんし、⑦については民法に抗弁の接続規定を設ける必要があるか疑問と考えます。

以上