

消費者契約法の一部を改正する法律案

新規

<経緯>

平成28年改正
 ・過量契約の取消権
 ・消費者の解除権を放棄させる条項の無効 等

【衆・参消費者特委 附帯決議】
 今後の検討課題について
 必要な措置を講ずる旨

消費者
 委員会
 答申
 (29年8月)

平成30年改正
 消費者と事業者の交渉力等の格差に鑑み、
 消費者契約に関する被害事例等を踏まえ対応

取り消しうる不当な勧誘行為の追加等

① 社会生活上の経験不足の不当な利用

(1) 不安をあおる告知

例: 就活中の学生に、その不安を知りつつ、「あなたは一生成功しない」と告げ、就職セミナーに勧誘

【第4条第3項第3号(新旧P2)関係】

(2) 恋愛感情等に乗じた人間関係の濫用

例: 消費者の恋愛感情を知りつつ、「契約してくれないと関係を続けない」と告げて勧誘

【第4条第3項第4号(新旧P3)関係】

② 契約締結前に債務の内容を実施等

例: 注文を受ける前に、消費者が必要な寸法にさお竹を切断し、代金を請求【第4条第3項第5号・第6号(新旧P3)関係】

③ 不利益事実の不告知の要件緩和

例: 「日照良好」と説明しつつ、隣地にマンションが建つことを、故意に告げず、マンションを販売

→故意要件に重過失を追加 【第4条第2項(新旧P2)関係】

無効となる不当な契約条項の追加等

① 消費者の後見等を理由とする解除条項

例: 「貸借人(消費者)が成年被後見人になった場合、直ちに、貸貸人(事業者)は契約を解除できる」

【第8条の3(新旧P5)関係】

② 事業者が自分の責任を自ら決める条項

例: 「当社が過失のあることを認めた場合に限り、当社は損害賠償責任を負う」

【第8条(新旧P4)、第8条の2(新旧P5)関係】

事業者の努力義務の明示

① 条項の作成: 解釈に疑義が生じない明確なもので平易なものになるよう配慮 【第3条第1項第1号(新旧P1)関係】

② 情報の提供: 個々の消費者の知識及び経験を考慮した上で必要な情報を提供【第3条第1項第2号(新旧P1)関係】

消費者契約法の概要

(参考)

立法及び改正の経緯

- 【成立】消費者契約に関する包括的な民事ルールとして平成12年5月に成立（平成13年4月施行）
- 【平成18年改正】適格消費者団体による差止請求制度（消費者団体訴訟制度）を導入（平成19年6月施行）
- 【平成20年改正】差止請求の対象を景品表示法上の不当表示及び特定商取引法上の不当行為に拡大（景表法関連は平成21年4月施行、特商法関連規定は平成21年12月施行）
（※）食品表示法の制定により、差止請求の対象を食品表示法上の不当表示に拡大（平成27年4月施行）
- 【平成28年改正】過量契約の取消しや、消費者の解除権を放棄させる条項の無効の規定を設けるなど、取消し・無効に関する民事ルールを改正（平成29年6月施行）

内容

- 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鑑み、
契約の**取消し** 及び 契約条項の**無効** 等について規定（民法の特別法）
- 消費者と事業者との間で締結された契約（＝消費者契約）であれば、労働契約以外のあらゆる契約が対象

【不当な勧誘】 → **取消し**

- ・不実告知（第4条第1項第1号）
- ・断定的判断の提供（第4条第1項第2号）
- ・不利益事実の不告知（第4条第2項）
- ・不退去（第4条第3項第1号）
- ・退去妨害（第4条第3項第2号）
- ・過量契約（第4条第4項）

【不当な契約条項】 → **無効**

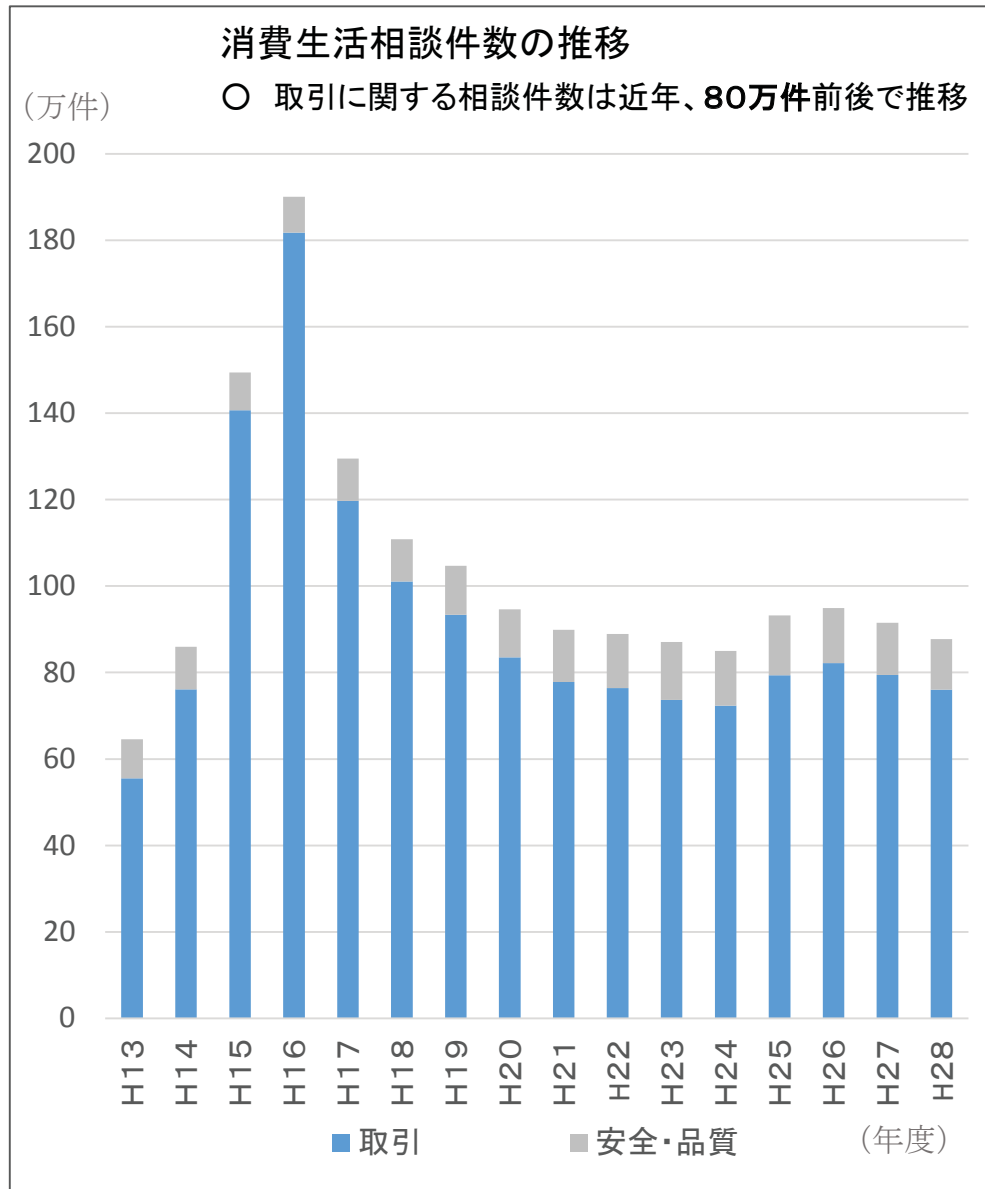
- ・事業者の損害賠償責任を免除する条項（第8条）
- ・消費者の解除権を放棄させる条項（第8条の2）
- ・消費者が支払う損害賠償の額を予定する条項等（第9条）
- ・消費者の利益を一方的に害する条項（第10条）

【消費者団体訴訟制度】

内閣総理大臣の認定を受けた適格消費者団体は、消費者被害の未然防止・拡大防止を図る観点から、事業者の不当な行為に関し、**差止請求**をすることができる

（※）適格消費者団体は、全国に17団体。これまでに計53件の差止請求訴訟を提起するなど差止請求権を行使（平成30年2月末現在）

消費者取引の状況



(独)国民生活センター 消費生活年報2011・2017

消費者契約法の平成28年改正時の 附帯決議への対応

今後の課題とされた事項	平成30年改正での対応
1 困惑類型の追加 (現行法は不退去・退去妨害を規定)	① 不安をあおる告知 ② 人間関係の濫用 ③ 契約締結前の債務の内容の実施
2 不利益事実の不告知	不利益事実の不告知の要件の緩和(重過失の追加)
3 不当条項の追加等	① 消費者の後見等を理由とする契約解除 ② 事業者が自らの責任を決める条項
4 その他	事業者の努力義務 (解釈に疑義が生じない旨明記)

「勧誘」要件の在り方については、消費者委員会専門調査会において、最高裁平成29年1月24日判決を踏まえ、当面は、個別の事案における法の解釈・運用に委ねるとされた。

「平均的な損害の額」の立証責任については、法律上の推定規定を設けることに関し更に精査が必要であるため、引き続き検討する。

◇ 消費者契約法はあらゆる消費者契約に適用される包括的な民事ルールであり、その適用範囲はできる限り明確化することが必要。

◇ 消費者委員会の答申を踏まえ、典型的に不当性の高い事業者の行為を取消し等の対象とする。

消費者契約法改正法案の主な内容

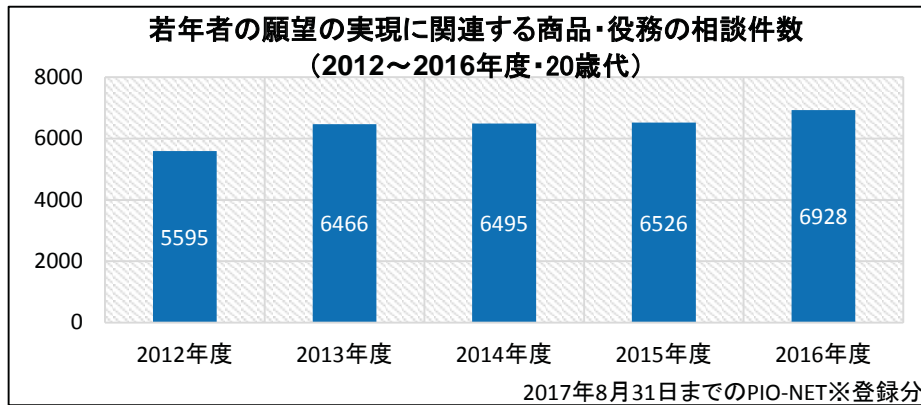
1. 困惑類型 ①不安をあおる告知 (社会生活上の経験不足の不当な利用)

<背景・課題>

- ◇ 若年者の相談事例には、ビジネス等の教室、エステ、タレント・モデル養成など、その願望の実現に関連するものが多い。

【事例】

就活中の学生に、その不安を知りつつ、「あなたは一生成功しない」などと告げて、就職セミナーに勧誘。



<対応> 【第4条第3項第3号関係】

消費者 ①社会生活上の経験が乏しく、
②願望*の実現に過大な不安
※・社会生活上の重要な事項(進学、就職、結婚、生計等)
・身体の特徴又は状況に関する重要な事項(容姿、体型等)

事業者 ①これを知りながら
②不安をあおり、契約が願望実現に必要な旨告げる* ※正当な理由がある場合を除く

困惑



契約



取消しが可能

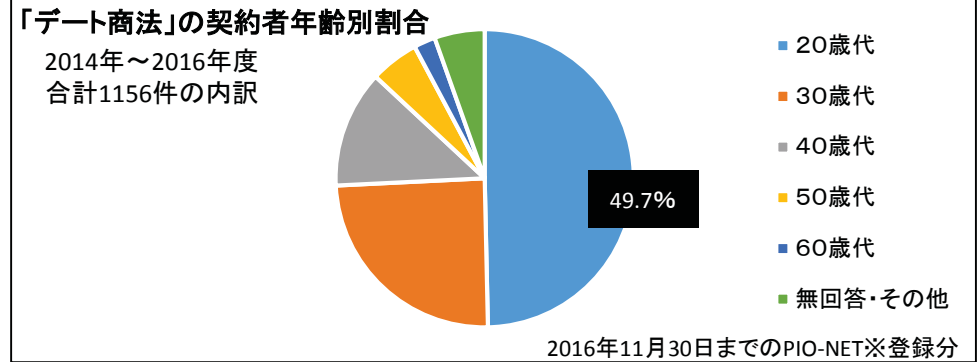
1. 困惑類型 ②人間関係の濫用 (社会生活上の経験不足の不当な利用)

<背景・課題>

- ◇ デート商法は若年者の相談件数が多い商法。
- ◇ 消費生活相談の現場からも、若年者が被害に遭いやすい事例として指摘されている。

【事例】

男性から電話があり、何度か電話するうち好きになり、思いを伝えた。男性に誘われ宝石展示場に行ったところ、「買って欲しないと関係を続けられない」と言われ契約。



※パイオネット:全国消費生活情報ネットワークシステムより。2015年度以降は、消費生活センター等からの経由相談を含まず。

<対応> 【第4条第3項第4号関係】

消費者 ①社会生活上の経験が乏しく、
②勧誘者に恋愛感情等の好意の感情を抱き、かつ、勧誘者も同様の感情を抱いていると誤信

事業者 ①これを知りながら、
②契約しなければ関係が破綻する旨告げる

困惑



契約



取消しが可能

1. 困惑類型 ③契約締結前に債務の内容を実施等

<背景・課題>

- ◇ 事業者が、契約締結前に、消費者に心理的負担を抱かせ、契約を締結するという被害事例が存在。

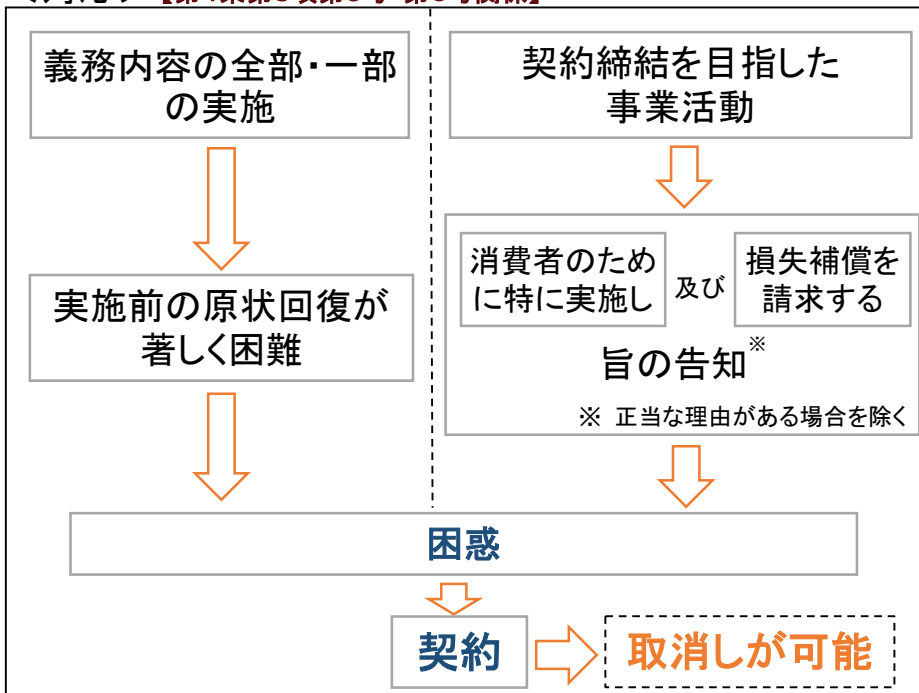
【事例：義務の内容の全部又は一部を実施】

- 事業者が、注文を受ける前に、自宅の物干し台の寸法に合わせてさお竹を切断し、代金を請求した。

【事例：契約締結を目指した活動による損失の補償を請求】

- マンション投資の勧誘で会ってほしいと言われ会ったが、事業者は他都市の者で、「あなたのためにここまで来た、断るなら交通費を支払え」と告げ勧誘した。

<対応> 【第4条第3項第5号・第6号関係】



2. 不利益事実の不告知の要件の緩和

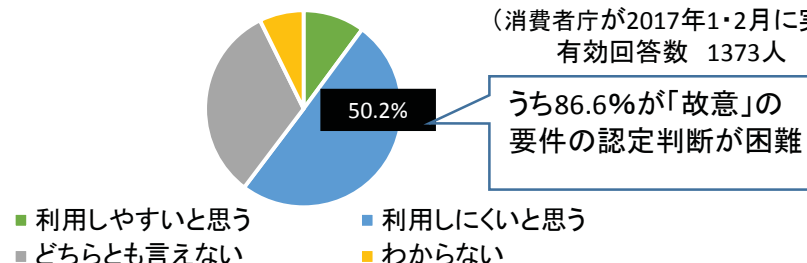
<背景・課題>

- ◇ 不利益事実の不告知に関し、消費生活相談員の多数が故意の認定判断が困難と指摘。
- ◇ 消費生活相談の現場で本規定を活用するという観点から、故意要件を見直すことが重要な課題。

消費生活相談員に対するアンケート

「不利益事実の不告知の規定は利用しやすいですか」

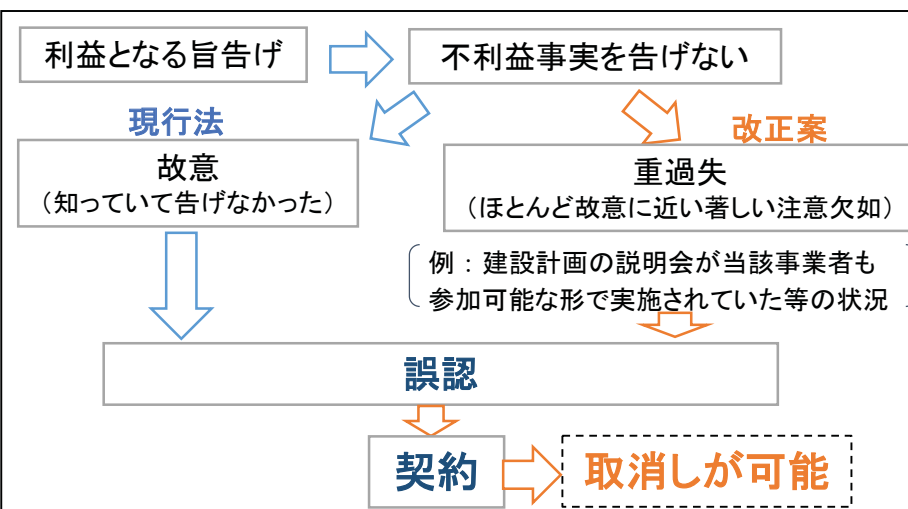
(消費者庁が2017年1・2月に実施)
有効回答数 1373人



【事例】

「日照良好」と説明しつつ、隣地に別のマンションが建つことを告げず、マンションを販売

<対応> 【第4条第2項関係】



3. 不当条項 ①消費者の後見等を理由とする契約解除

<背景・課題>

【条項例】

- 借借人が、次の各号のいずれかの事由が該当するときは、貸貸人は、直ちに本契約を解除できる。

(中略)

成年被後見人の宣告や申し立てを受けたとき。

- 会員が、以下のいずれかの項目に該当する場合、サービス提供者は、直ちに会員資格を取消することができる。

(中略)

成年被後見人の宣告や申し立てを受けたとき。

- ◇ 成年後見制度の理念(※)に照らすと、不当性が高く、無効とされるべきもの。

<対応> 【第8条の3関係】

事業者に対し、消費者が**後見、保佐、補助開始の審判**を受けたことのみを理由とする解除権を付与する条項

無効

- ※ 成年被後見人等がそれ以外の人と等しく生活することができるような社会を作るという理念等。
本規定は「成年後見制度の利用の促進に関する法律」(平成28年法律第29号)の趣旨に沿うもの。

3. 不当条項 ②事業者が自らの責任を自ら決める条項

<背景・課題>

【条項例】

- 当社が過失のあることを認めた場合に限り、当社は損害賠償責任を負うものとします。

- お客様は、弊社に過失があると弊社が認める場合を除き注文のキャンセルはできないものとします。

- ◇ 現行法で無効とされる条項(※)と同様に不当性が高く、無効とされるべきもの。

- ※ 現行法では、事業者の損害賠償責任を免除する条項(条項例「当社は一切の損害賠償責任を負いません」)、事業者の債務不履行により生じた消費者の解除権を放棄させる条項(条項例「いかなる場合でも解除できません」)等を無効としている。

<対応> 【第8条、第8条の2関係】

○事業者の損害賠償責任を免除する条項

○消費者の解除権を放棄させる条項

事業者が
○自らの責任の有無等
○消費者の解除権の有無
を決定する権限を付与する条項

現行法

改正案

無効

4. その他 事業者の努力義務

<背景・課題>

①条項の作成

- ◇ 消費者と事業者の間には情報・交渉力の格差。
- ◇ 解釈に疑義のある不明瞭な条項によるトラブル。

【事例】

契約書中に「A、B」とある場合、「AかつB」とも「A又はB」とも解釈することができる不明瞭な条項となる。

<対応> 【第3条第1項第1号関係】

条項を作成するに当たり、消費者契約の内容が、その**解釈について疑義が生じない明確なもので、かつ平易なものになるよう努めなければならない**

②情報の提供

- ◇ 知識・経験は消費者によって様々。
- ◇ 事業者の消費者に対する情報提供は、個々の消費者の事情を考慮した上で実質的に行われるべき。

<対応> 【第3条第1項第2号関係】

契約の目的となるものの性質に応じ、**個々の消費者の知識・経験を考慮した上で必要な情報の提供に努めなければならない**