

令和元年 12 月 23 日  
消費者庁消費者制度課

「消費者契約法改正に向けた専門技術的側面の研究会報告書」に関する意見募集の結果について

#### 1. 意見募集対象

消費者契約法改正に向けた専門技術的側面の研究会報告書において提案されている考え方

#### 2. 意見募集期間及び意見提出方法

##### (1) 意見募集期間

令和元年 9 月 9 日 (水) から同年 10 月 9 日 (金) まで

##### (2) 意見提出方法

インターネット (電子政府の総合窓口 (e-Gov) 意見提出フォーム)、電子メール又は郵送

#### 3. 意見募集の結果

##### (1) 意見提出者数

提出者数 5,729 名 (個別企業・個人名 : 5,692 件、団体名 37 件)

##### (2) 寄せられた御意見の概要

別紙のとおり。

※御意見につきましては、取りまとめの便宜上、分割や要約、抜粋をさせていただきます。また、同じ趣旨のものは適宜集約し、重複する御意見、本件に直接関係しない御意見、個人の特定につながるおそれのある御意見、誹謗中傷に当たる御意見等につきましては、記載しておりません。

#### 4. 備考

御提出いただいた御意見・情報につきましては、消費者庁において、分析、検討を加えた上で、法改正の内容を具体化する際の参考資料として役立てたいと考えております。

以 上

## 「消費者契約法改正に向けた専門技術的側面の研究会報告書」に関する意見募集に寄せられた御意見の概要

※御意見につきましては、取りまとめの便宜上、分割や要約、抜粋をさせていただいております。また、同じ趣旨のものは適宜集約し、重複する御意見、本件に直接関係しない御意見、個人の特定につながるおそれのある御意見、誹謗中傷に当たる御意見等につきましては、記載しておりません。

(凡例)

|       |                            |
|-------|----------------------------|
| 「法」   | 消費者契約法                     |
| 「報告書」 | 消費者契約法改正に向けた専門技術的側面の研究会報告書 |

### 報告書全体に関する御意見

#### 主な御意見の概要

- 消費者契約法改正によって消費者等が制度を利用しやすくなるなど、立場が弱い消費者がより保護されるという視点で、消費者被害に対応するための規律をご検討いただきたい。
- 今後の具体的な法改正の議論に際しては、正当な営業行為を阻害、萎縮させることのないよう規定を明確にすること、事業者側の意見を十分に聞くことを求める。また、<sup>びほうさく</sup>弥縫策的な法改正を重ねるのではなく、報告書でも指摘されているとおり、「消費者法全体の中で消費者契約法がどのような役割・機能を担うべきか」という観点から検討を進める」ことを先行させるべきであり、同時に消費者教育の充実にさらに力を注ぐべきである。
- 改正は双方のバランスを調整しながら行うべきで、過剰な規制強化は避けるべきである。

## 「1 いわゆる「つけ込み型」勧誘について」に関する御意見

| 該当箇所   | 主な御意見の概要  |
|--------|---|
| 総論的な意見 | <ul style="list-style-type: none"><li>● 事業者の予測可能性の担保の名のもとに、要件を過剰に「明確化」する方向性は不当である。過剰に「明確化」した要件を設けることは、事業者の脱法的行動を促すだけであり、消費者被害の予防・救済につながらない。また、取消要件を追加することで不当勧誘を抑制するという方向性だけではなく、消費者契約法内につけ込み型勧誘の違法性について宣言する規定を設ける等して、不法行為に基づく損害賠償請求による救済を促すような方向性も考えられるところである。</li><li>● 事業者が高齢者の生活状況や高齢者特有の交渉力の無さ、判断不十分さがあることを知りながら勧誘をした契約は、状況を濫用した契約として高齢者取消権を付与してほしい。</li><li>● 今回の消費者契約法の改正に当たっては、同法が民事ルールであることをしっかりと踏まえて、明確化を過度に強調することによって、規定が細分化・厳格化されないことが重要であり、不当勧誘被害の解決の受皿となるような包括規定を設ける方向性が求められる。年齢や日数などの数字で示される外形的要件で法的効果を認める未成年取消権やクーリング・オフと同等の明確性を求めることは誤っている。</li><li>● 消費者契約法に、「つけ込み型」勧誘取消権の新たな規定を設けるに当たっては、現行法と整合的な要件とし、また、消費者及び事業者双方にとって問題となる事案への当該規定の適用の有無を明確かつ容易に判断できるよう、客観的に判断可能な具体的な要件を定立すべきである。</li><li>● 本報告書で検討されているいずれの類型においても、事業者の行為類型（あるいは、少なくとも事業者の主観的要素）を要件に加えていただきたい。</li><li>● 問題とされている「消費者被害」や「消費者相談」について、それらの被害の防止や救済をしようとした場合、消費者契約法に限らず民法や特定商取引法、景品表示法等現行法ではどんなアプローチ方法があるのか、どんな課題があるのかを分析・整理したうえで、解決すべき課題は何かを明らかにすべきである。</li><li>● 金融商品取引等、消費者保護に関しての法令規則等が整備されている分野については、適用対象から除外するようお願いしたい。また、除外できない場合であっても、「資産」については価格変動がある点等も考慮の上、事案に応じて柔軟な解決が可能となるような規律としていただきたい。</li></ul> |

**【考え方Ⅰ】消費者の判断力に着目した規定**

**＜判断力の著しく低下した消費者が、不当な内容の契約を締結した場合の取消権を設けること＞**

（消費者の判断力に着目した規定を設けることに積極的な意見）

- 消費者の判断力に着目した規定を設けることに賛成する。ただし、その対象を「消費者の生計に著しい支障を生じさせる契約」とするのは限定的すぎる。不要な契約を締結させられた場合を広く対象とすべき。不当な内容の契約が第三者の関与があったからといって有効になるようなことがあってはならない。契約内容を合理的に理解することが困難な状況下で当該消費者が契約目的に合致しない内容の契約を締結した場合に取消権を認めるべきである。
- 判断力の著しい低下の範囲を、症状がまだらに現れる認知症状にまで広げた対応にしてほしい。
- 「判断力の著しく低下した消費者」という表現では、対象がかなり限定されてしまうので、判断力の低下については広くとらえられるようにしてほしい。若年成人の場合も含め、どのような場合であれば主張できるのか、具体例を多く示していただきたい。
- 若年成人で「つけ込み型」による不当な勧誘により契約した場合は取消しができるように規定を設けることを要望する。若年成人に財産状況に見合わない借金をさせてまで契約をさせるケースが増えている現状を踏まえ、被害の救済ができる取消権は必要と考える。
- 「判断力の著しく低下した消費者」という要件は限定し過ぎであり、また消費者の属性を想起させるので、単に「判断力の低下した状況にある消費者」とすべきである。
- 「合理的な判断をすることができない事情」とは、「加齢や認知症による判断能力の低下、知識・経験の不足、事業者による断りにくい状況の作出等」とされており（逐条解説第4版190ページ）、「判断力の低下」に限られるものではない。消費者が、「判断力の低下」だけでなく、「知識・経験の不足」や、「事業者による断りにくい状況の作出」により不当な内容の契約を締結した場合も、取消しの対象とすべきである。

（消費者の判断力に着目した規定を設けることに慎重又は消極的な意見）

- 「判断力が著しく低下した」の解釈を明確にしてほしい。明確でないため様々な解釈が発生するため現場が混乱することが予想される。
- 「消費者の生計に著しい支障を生じさせる」か否かは、当該消費者の財産、収入等との関係で個別に判断されるものである。消費者の「判断力の著しい低下」と「不当な内容」の契約であることのみを要件とする「考え方Ⅰ」では、全ての（判断力の著しく低下した）消費者にとって不当な内容となる（個々消費者の事情には左右されない）客観的な契約類型を明確に定めない限り、事業者の通常の営業活動に大きな支障を生じるものと考えられること、また、「つけこみ型勧誘」による消費者被害防止という趣旨からも、考え方Ⅰについては反対する。

- 消費者契約法で「判断力の著しく低下した」消費者を保護する規定を規定化するのは、いささか時期尚早ではないか。もし規定するにしても、「判断力の著しい低下」とはどのレベルで、どう判断されるのか、を具体的に決める必要があると考えるが、それは相当困難ではないか。
- 「判断力の著しく低下した消費者（高齢者）」か否かを他人が認識することは極めて困難。高齢者の中には親族の前では判断力が低下していても、他人の前ではしっかりと意思表示される方も多くいるため、その判断は極めて困難。

〈消費者の生計に著しい支障を生じさせる契約について取消権を付与することを原則としつつ、親族等の適当な第三者が契約の締結に同席するなどの一定の関与をした場合には、これを考慮して取消権の可否が決まるような規律を設けること〉

（「生計に著しい支障」等の要件を設けることに積極的な意見）

- 判断力が低下した消費者がその生計に著しい支障を生じさせる契約を締結した場合に、消費者に取消権を付与することには賛成である。

（「生計に著しい支障」等の要件を設けることに慎重又は消極的な意見）

- 「消費者の生計に著しい支障」という要件を置くことで、このことが過剰に問われることになると問題である。
- 判断力の低下につけ込まれ、契約を締結させられることの問題性は、当該契約が消費者の生計に支障を及ぼすかどうかとは本来無関係である。これでは、消費者の生計に影響を及ぼさない程度の契約に射程が及ばないし、悪質事業者に対し、消費者に財産状況の開示を迫るための口実を与えることにもなり妥当でない。
- 取消しの対象となる不当な内容の契約は、「消費者の生計に著しい支障を生じさせる契約」に限定するべきではなく、消費者の契約目的・動機と合致しない場合（ミスマッチ型）や、契約の目的と対価が著しく不均衡である場合等、もう少し適用場面を幅広く捉えられるような要件とすべきである。
- 取り消しうる取引の対象が、主に消費者の「収入」を考慮要素とし、補完的に消費者の「資産」を考慮して決するスタンスであるように思料されるが、金融商品取引の分野については、同分野を規律する現行法や裁判上の準則と整合するよう、再考願いたい。
- 「判断力の著しく低下した」、「不当な内容の契約」、「消費者の生計に著しい支障を生じさせる契約」の解釈を明確にしてほしい。

（「生計に著しい支障」等について事業者の主観的要件を設けるべきとする意見）

- 本報告書18ページで提示されている「事業者が消費者の判断力の低下を知らずながら勧誘したという事業者の主観的要件」を取り入れる案を支持する。なお、事業者の主観的要件に関しては、消費者が「判断力が著しく低下した」状態にあるだけでなく、要件全体についての認識を必要とすべきである。

（「生計に著しい支障」等について事業者の主観的要件を設けるべきではないとする意見）

- 取消しができる場合を、事業者が消費者の財産状況を知っていた場合に限定することは合理的ではない。
- 仮に、取消しの対象となる不当な内容の契約を、「消費者の生計に著しい支障を生じさせる契約」に限定するのであれば、消費者が合理的判断をすることができない事情に関する事業者の主観的要件は不要であり、客観的要件のみで取り消しできるようにすべきである。

（第三者が一定の関与をすることに積極的な意見）

- 「親族等の適当な第三者が、契約の締結に同席するなどの一定の関与をした場合」を判断力の不足に乗じたか否かの考慮事情とすることには賛成であるが、親族等が適切な助言を行えない場合、行わない場合もあることから、その点についての手当が必要である。
- 第三者の関与があれば契約が有効に成立しうることについて、事業者にとってのセーフハーバーとして一定の評価ができるし、また判断力の低下した状況にある消費者の事前の予防にもつながるものと考えられるが、たとえ第三者が関与しても不当な内容の契約が有効になるようなことがあってはならない。

（第三者が一定の関与をすることに慎重又は消極的な意見）

- 「親族等の適当な第三者が、契約の締結に同席するなどの一定の関与をした場合には、これを考慮して取消しの可否が決まるような規律を設ける」という構成には反対する。
- 親族等の適当な第三者が契約の締結に同席するなどの一定の関与をした場合にはこれを考慮して取消の可否が決まるという規定を設けることについては、当該消費者と第三者との間で利益相反関係が生じる場合があるなど、適性の判断が困難であるため、削除する方向も含めて慎重に考えるべきである。
- 親族等の適当な第三者の一定の関与については、限定的なものにして欲しい。例えば、勧誘時から契約締結に至るまで全て把握しているなど契約当事者と同等の関与があった場合など極めて限定的にするとともに、親族等に過重な責任を課すものではないことを明示して欲しい。
- 親族等が一定の関与をした場合について、これを考慮して取消しの可否が決まるような規律を設けることについて、反対す

る。第三者の関与次第で取り消しができなくなることは契約者保護の観点から問題であるし、判断能力の衰退した高齢者を支援する際に支援者が責任を問われることになりかねず、支援者が支援にちゅうちょすることも考えられる。

- 第三者の関与を取消の考慮要素とする旨提案されているが、(事業者側の勧誘の不当性を低下させる要素ではなく、)消費者の判断力を補完する要素とすることが自然であると考えられる。
- 不当な内容の契約が、第三者の関与があったからといって有効になるようなことがあってはならない。
- 報告書の「適当な第三者の関与」の脚注において、日本証券業協会のガイドラインが紹介されているが、本ガイドラインは第三者の同席を基本原則としているものではないため、記載の削除若しくは正確な記述への修正、又は、専門委員会等における正確な認識の共有を求めたい。第三者の適用除外も明確にしていきたい。

(その他の意見)

- 例えば、勧誘と契約の間に一定の日を空けた場合のように、消費者側に考慮期間を付与している場合にも、第三者の関与同様、これを考慮することを検討していただきたい。

【考え方Ⅱ】「浅慮」、「幻惑」という心理状態に着目した規定

＜「浅慮」、「幻惑」の双方に関する意見＞

（「浅慮」、「幻惑」という心理状態に着目することに積極的な意見）

- 「浅慮」、「幻惑」という心理状態に着目し、取消しの対象を広げるという方向性は賛成する。  
具体的に提案されているのは、検討時間を不当に制限した場合や、期待をあおる告知があった場合といった、特定の類型に限定されてしまっているが、「浅慮」「幻惑」が問題になるような事案を広く救済できる規定とすべき。  
クーリング・オフと同様の短期の解除権を設けるのであれば、事業者の行為の不当性を問題とすることなく、検討時間に制限があった場合一般を広くその対象とするべきである。
- 具体的に提案されているのは、検討時間を不当に制限した場合や、期待をあおる告知があった場合といった、特定の類型に限定されてしまっているが、それらが解除可能とすることはもちろん賛成で余計な要件の加重はすべきでないが、加えて「浅慮」「幻惑」が問題になるような事案を広く救済できる規定とすべきである。
- 自由な意思決定をすることが妨げられている消費者の心理状態に着目して新たな規定を検討するのであれば、従前の規定のように事業者の特定の行為を限定して捉えるアプローチを取るのではなく、事業者の行為をより抽象的に捉えた上で、問題となる消費者の心理状態によって生じる被害事案を広く対象とし得る規定を検討すべきである。
- 「浅慮」や「幻惑」という心理状態も含む「十分な検討」を妨げる行為は「浅慮」の類型として取り消し権行使の対象とするべき。
- 「浅慮」、「幻惑」という心理状態に着目した規定を設けることに賛成です。ただし、規定を設ける優先度としては、不当な勧誘行為全般に対する包括規定の方が高いと考えます。

（「浅慮」、「幻惑」という心理状態に着目することに慎重又は消極的な意見）

- 消費者の「浅慮」や「幻惑」という心理状態は、事業者の行為の不当性との関連が薄いので、これらを理由とする取消権を設けることに反対する。
- 「浅慮」、「幻惑」いずれの場合においても、単に、検討期間を不当に奪った場合や不当に幻惑させたにとどまる場合には、比較的短期の取消し期間を認めることには賛成である。  
しかし、提案に係る考え方に示されている場合は、期間制限については消費者契約法7条を適用することが妥当ではないか。いずれも当該告知の影響が持続して冷静に考え直すことが難しいので、期間制限は当該告知の内容が不適切なものであったと消費者が知ってから起算すべきではないか。さらに、いずれの場合も、約款等で特別にクーリング・オフ等を認めていたとしても、契約後直ちに冷静に考え直すことは難しく、適用を除外する根拠に乏しいのではないか。
- 「浅慮」や「幻惑」が具体的にいかなる状態か不明であり、このような文言が適切かどうかはさらに検討すべきである。



### ＜「浅慮」に関する意見＞

（「浅慮」を検討時間の制限のみに限定すべきではないとする意見）

- 「浅慮」を時間的に制限する場合に限定すべきではない。消費者の受動性や契約締結意思の不安定性、取引の複雑性などが認められることにより、消費者の注意がそれたり、思考の範囲が狭まったり、思考力が低下するような心理状態に陥って契約に至った場合を広く対象とすべきである。
- 「浅慮」に関して、検討時間について言及したことは支持するが、時間の制限だけではなく広く解釈できるよう要望する。特に、若年成人は、勧誘に関わる人間関係による「心理的圧力」が要因となることが多いため、明文化を強く要望する。

（「浅慮」の規定を設けることに慎重又は消極的な意見）

- 消費者との打ち合わせが、会場等の空き状況の関係で、時間が限られるケースがあり、このような時間を制限する行為が「浅慮」を作出する行為に当たり得るため、反対。
- 期間限定セール、在庫限りを告げることは、通常行われており、商慣習上行われているものにまで取消権を認めるのは反対である。仮に規定化する場合には、少なくとも事業者が「浅慮」を作出する行為として、例えば、長時間の勧誘後に検討時間の制限を告げる、あるいは時間の制限につき、不実を告げるといった要件を追加するなどして、要件を厳格化・明確化することが必要である。

### ＜「幻惑」に関する意見＞

（「幻惑」について、報告書の提案よりも広く認めるべきとする意見）

- 願望の対象として「結婚、健康、生計等」の前に「自身または家族の」を加えてほしい。「健康」を「心身」と修正し、心の問題も含まれるとわかるようにしてほしい。「実現する意欲を有していることを知りながら」の限定を削除することを要望する。

（「幻惑」の規定を設けることに慎重又は消極的な意見）

- 「困惑」類型とは別に「幻惑」類型を新たに設ける必要があるかは、慎重に検討すべきである。
- 規定の新設に反対する。

仮に規定化する場合、現行法の規定を参考に、事業者の行為として「過大な期待をあおり、正当な理由がないのに、当該契約を締結すればその期待が実現する旨を告げる」、消費者の状況として「将来、一定の価値や利益を獲得できると過大な期待をしている」と定めることを検討いただきたい。

契約締結過程において、期待が実現する条件を示したり、期待が実現しない可能性がある旨を併せて告げたりしている場合、幻惑を作出したとは言えないため、適用対象にならないことを明らかにしていただきたい。

- 「幻惑」に関する規定については慎重に検討いただきたい。仮に規定化する場合には、少なくとも、法第4条第3項第5号の規定を参考に、「意欲」の対象を適切に限定したうえで、事業者の行為として「過大な期待をあり、正当な理由がある場合でないのに、当該消費者契約を締結すればその期待が実現する旨を告げること」及び消費者の状況として「将来、一定の価値や利益を獲得することができる」と過大な期待をしている」と定めることを検討いただきたい。
- 消費者の心理状態という外形的には判断しがたい点を規定することにどこまで効果があるのかは不明である。そもそも、一般的に事業者は消費者の願望をかなえるための商品・サービスを提供しているのであり、示された考え方は事業活動を不当に制限しかねない。仮に規定を新設する場合には、禁止される事業者の外形的な行為、規制の対象を明確にし、問題のない通常の勧誘行為が対象外であることを明記する必要がある。
- すばらしい会場を見学してもらい、契約者と打合せをして契約するような行為が、「幻惑」を作出する行為の中の「期待をあり、・・当該契約を締結すれば願望が実現する旨を告げ」る行為に当たりうることから反対。

**【考え方Ⅲ】困惑類型の  
包括的規定**

(包括的規定を設けることに積極的な意見)

- 困惑類型に、包括性・汎用性のある規定を設けることは賛成である。  
ただし、対象は困惑類型に限定せず、誤認類型も含めて、不当勧誘全体についての包括的規定を設けるべきである。
- 困惑類型に限らず、不当勧誘一般について、不当条項に関する10条同様、受け皿となる包括的規定を設けるべきである。具体的には、事業者が信義則に反するような方法による勧誘を行ったことにより、消費者が契約を締結するか否かを合理的に判断できないような状況で契約に至ってしまった場合には広く取り消しができる旨の包括的規定を設けるべきである。
- 困惑類型(法第4条第3項)については、第1号から第8号まで類型化が図られたが、取引や勧誘手法が現在多様化しており、また今後ますます多様化するものと考えられる。それゆえ、困惑類型について、包括的・汎用性のある規定を設けるとともに、この点について、消費者契約法の逐条解説等によって、その対象となる範囲を明示することには賛成である。

(包括的規定を設けることに慎重又は消極的な意見)

- 包括規定の創設に反対する。各種業法における消費者保護規定等を参酌するような規定を設けつつ、消費者契約法の逐条解説等によって、その対象となる範囲を明示するという案にも反対する。一般に禁止行為等への違反は、契約締結上の過失または不法行為となり、損害賠償請求が認められうるとされているものの、成立した契約が無効となるものではなく、契約者が解除することもできないと考えられている。
- 今後の法制化の検討にあたっては、直近の法改正を十分に検証し、それでもなお現行の消費者契約法及び各業法で対処できない事例が多数存在することを前提とすべきである。少なくとも現時点における困惑類型の包括的規定の法制化は時期尚早ではないか。
- 困惑類型の包括的規定を設ける場合、第1号から第8号までの行為以外に具体的にどのような行為が入るのか明確にしてほしい。割賦販売法における本規定の位置付けを明確にしてほしい。
- 業法等との連携について、現在、事案に応じて裁判所が適切な判断をされている中、消費者契約法で監督規制等への違反の効果を契約取消と結びつける必要性やその影響については、極めて慎重にご検討いただきたい。
- 業法等との連携規定を設けることを検討するとあるが、消費者契約法において更に規定を設ける場合には、業法の所管官庁や各業界の意見を十分に聞き、対象となる業法等の範囲や設ける規定の内容について、過剰な規制にならないよう、既に法令規制等が整備されている分野については適用除外とするよう、慎重な検討を願いたい。
- 「各種業法における消費者保護規定等を参酌するような規定」を設けることの実質的な意義は薄いのではないか。

|               |   |
|---------------|---|
| <b>その他の意見</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>● 全体として、成年年齢引き下げによって未成年者取消権を喪失する点についての配慮が不十分である。包括的規定においても若年者保護の規定が設けられるべきである。</li><li>● 今回の消費者契約法の改正に当たっては、同法が民事ルールであることをしっかりと踏まえて、明確化を過度に強調することによって、規定が、細分化・厳格化されないことが重要であり、不当勧誘被害の解決の受皿となるような包括規定を設ける方向性が求められる。年齢や日数などの数字で示される外形的要件で法的効果を認める未成年取消権やクーリング・オフと同等の明確性を求めることは誤っている。</li><li>● 本報告書で検討されているいずれの類型においても、事業者の行為類型（あるいは、少なくとも事業者の主観的要素）を要件に加えていただきたい。</li><li>● 「つけ込み型」勧誘取消権の新たな規定を設けるにあっては、現行法と整合的な要件とし、また、消費者及び事業者双方にとって問題となる事案への当該規定の適用の有無を明確かつ容易に判断できるよう、客観的に判断可能な具体的な要件を定立すべきである。</li></ul> |
|---------------|---|

## 「2 平均的な損害の額の立証負担の軽減について」に関する御意見

| 該当箇所                 | 主な御意見の概要   |
|----------------------|--|
| <p>【考え方Ⅰ】推定規定の創設</p> | <p>(推定規定を設けることについて積極的な意見)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 差止訴訟における適格消費者団体の負担軽減を可能にするものであり、賛成。</li> <li>● この考え方が機能するのは、消費者が前提事実を立証した場合に限られるところ、合理的に算定された標準約款や同種事業者が当事者となった参考となる裁判例等が存在しない場合には、他の事業者の具体的な「平均的な損害の額」を明らかにしなければならず、これを消費者が行うことは一般的には困難と考えられるなどの問題点がある。今後の検討においてはこのような問題点が解決される必要がある。この点をさらに検討していくべきである。</li> <li>● 推定規定を創設するだけでは不十分であり、他の規定も併せて創設されることが好ましい。なお、法第9条第1号に関する問題点を根本的に解決するためには立証責任を事業者へ転換する規定の創設等が必要である。</li> </ul> <p>(推定規定を設けることについて慎重又は消極的な意見)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 原状を改善するための一手段としてはあり得る。しかし、同種の事業を行っているといえるのかの判断が難しいため、具体的な運用が難しい。</li> <li>● 推定規定は価格や解約料の横並びを助長し、かえって消費者に不利益が生じるおそれがある。</li> <li>● 現実的にはほとんど機能しないと思われ、賛成しかねる。</li> <li>● 業界内で、標準約款が定められていたとしても、その標準約款自体、消費者の考え方を適正に反映し作成されたものかわからず、標準約款をもって、「同種の事業者に生ずべき平均的な損害の額」を推定することは極めて危険である。</li> <li>● 反対する。仮に検討するとしても、実務へ影響を十分に考慮する必要がある。</li> <li>● 推定規定については、立法事実が不足していること、推定が働く程度の類似性の要件は厳格であるべきことから、慎重な議論を求める。</li> <li>● 立証責任を原告に負わせることで濫訴を防ぐという民事訴訟法に変更を加える以上、その制度設計は慎重にも慎重を重ねた配慮が必要。</li> <li>● 途中解約により発生する損害は、事業規模の大小、コスト構造やビジネスモデルによって大きく異なる。にもかかわらず、例えば小規模会社の損害を大規模会社にそのまま推定することを可能とする新規定はその制度設計に問題があるので反対。</li> </ul> <p>(その他の意見)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 消費者被害の救済のためには、さらに一步進めて、消費者が平均的な損害の額を超える損害を受けたことについて合理的な疑いを提示することで、事業者が「平均的な損害」の算定根拠を提示する義務を負うような制度設計を要望する。</li> </ul> |

**【考え方Ⅱ-1】積極否認の特則**

(積極否認の特則を設けることに積極的な意見)

- 差止訴訟における適格消費者団体の負担軽減を可能にするものであり、賛成。
- 積極否認の特則を設けることに賛成である。  
ただし、例外を認める要件は規定の実効性が失われないよう留意する必要がある。
- 事業者が主張する違約金の内容や算定根拠が一定程度明らかになることが期待でき、方向性は賛成である。  
ただし、督促に従わない場合、事実認定において不利に扱われる等、少なくとも訴訟上のサンクションの明文化が必須である。改ざんや隠滅のおそれもあり得ることから、例えば米国のディスカバリー制度なども参考にしながら、実効性のある手続とすることが必要である。
- 賛成である。もっとも、この規定のみでは不十分であり、他の規定も併せて創設されることが望ましい。
- 考え方の「ただし、相手方において明らかにすることができない相当の理由があるときは、この限りではない」という部分は削除してほしい。

(積極否認の特則を設けることに慎重又は消極的な意見)

- 本報告書は訴訟実務等に直接影響を与えるものであるため、客観的・具体的な要件を定める等、事業者にとって現実的に対応可能な規定となるよう慎重にご検討いただきたい。  
仮に、事業者が自己の主張する金額の算定根拠を明らかにしなければならないという規定を設けるとしても、算定根拠を記載した書類等には当該書類等を閲覧できる者を裁判所に限ることとし、消費者又は適格消費者団体は閲覧することができないようにするなど、実務への影響に十分な配慮を求める。
- 法改正の立法事実がないので反対。
- 事業者が算定根拠を明らかにするためには、原資料そのものは提出しなくても、事実上、その営業秘密を明かさざるを得なくなるが、いったん営業秘密が開示されてしまえばその回復は困難であるから、営業秘密の保護の観点から反対。  
事業者は証明責任を負っていないのに、事実上、主張・立証の義務が課されることになり、それにより営業秘密が開示されてしまうリスクがあるので、「消費者による平均的な損害の額の立証が困難な場合がある」といった抽象的・一般的理由だけで本案を正当化することはできない。

**【考え方Ⅱ-2】文書提出命令の特則**

(文書提出命令の特則を設けることに積極的な意見)

- 賛成であるが、適格消費者団体に限らず一般の消費者にも認めるべきである。
- 差止訴訟における適格消費者団体の負担軽減を可能にするものであり、賛成。
- 賛成である。もっとも、この規定のみでは不十分であり、他の規定も併せて創設されることが望ましい。
- 事業者に対する資料提出要求を現在の文書提出義務よりも幅広い範囲で認めるべきであり、具体的には企業秘密を理由とする提出拒絶事由は制限すべきである。
- 事業者が主張する違約金の内容や算定根拠が一定程度明らかになることが期待でき、方向性は賛成である。ただし、督促に従わない場合、事実認定において不利に扱われる等、少なくとも訴訟上のサンクションの明文化が必須である。
- 文書提出命令の特則を設けるにあたっては、消費者は、事業者がどのような原資料を持っているのかわからないこと、改ざんや隠滅のおそれもあり得ることから、例えば米国のディスカバリー制度なども参考にしながら、実効性のある手続とすることが必要である。
- 検討にあたってはこれまでの差止請求訴訟案件で被告事業者にどのような資料の提出を求め、それが提出されたか否かなどの事例を検証し、原告の求めがあれば被告が提出すべき資料の例示をして円滑に証拠資料の提出が行われるようにしてほしい。
- 賛成である。ただし、平均的な損害の額を超える蓋然性が相当程度高いと認められることを要件とすることについては反対である。

(文書提出命令の特則を設けることに慎重又は消極的な意見)

- いかなる損害類型において具体的にどのような資料が「平均的な損害の額」の根拠資料となるかが各事業者ごとに特定できるかどうか問題となりえ、この点が明らかでない事案では実効性があるとはいえない。
- 本報告書39ページ冒頭において提案されている「ただし、当該書類の中に当該事業者が保有する営業秘密が記載され、又は記録されていることにつき疎明があった場合には、裁判所は、当該事業者の申立てにより、決定で、適格消費者団体に対し、当該記載部分を第三者に開示してはならない旨を命ずるものとする」に相当する規定を入れていただきたい。
- 本報告書は訴訟実務等に直接影響を与えるものであるため、客観的・具体的な要件を定める等、事業者にとって現実的に対応可能な規定となるよう慎重に検討いただきたい。

少なくとも提出の対象となる文書をあらかじめ限定して法定いただき、また、当該解約料が「平均的な損害の額」を超える蓋然性が相当高いなど、文書提出が真に必要な旨を、消費者又は適格消費者団体が疎明することを前置要件と

していただきたい。

- 仮に、事業者に対し、平均的な損害の額について立証するため、必要な書類等の提出を命ずることができるという規定を設けるとしても、当該書類等には当該事業者の企業秘密・各種ノウハウ等保持すべき機密情報が含まれるため、書類等を閲覧できる者は裁判所に限ることとし、適格消費者団体は閲覧することができないようにするなど、配慮いただきたい。
- 法改正の立法事実がないので反対。
- 現行の民事訴訟法の文書提出命令よりも一步踏み込む規定となる場合には、事業者の営業秘密に更なる配慮をする必要があるが、「平均的な損害の額」を超える「蓋然性が相当高い」との基準は極めて不明確。そのため、裁判所が文書提出命令を下したとしても、事業者は当該要件が充足されていないとして即時抗告をする可能性が高く、逆に訴訟を遅延させる結果を助長する恐れがある。
- 提出対象資料を限定するとしても、事業者が任意に資料を選択できず、無駄な資料の大量提出を求められる可能性が大であり、事業者にとって著しく不利益であるとともに訴訟遅延を助長する恐れが生じるので反対。
- 立証のため事業者がある程度資料を提出せざるを得ないことは理解するものの適格消費者団体からの申立てや開示請求が濫用的に行われることがないよう、要件や対象の資料の範囲等については慎重に検討いただきたい。また、事業者の営業秘密の保護のため、インカメラ手続の活用等について検討するなど手続面も十分に配慮いただきたい。



**【考え方Ⅱ-3】適格消費者  
団体による実体法上の資料  
提出請求権**

(実体法上の資料提出請求権を創設することに積極的な意見)

- 差止訴訟における適格消費者団体の負担軽減を可能にするものであり、賛成。
- 賛成であるが、要件を限定しすぎないようにすべき。
- 賛成であるが、制度を機能させるためには請求に従わない場合の何らかのサンクションが必要である。
- 賛成であるが、この規定のみでは不十分であり他の規定も併せて創設されることが好ましい。
- 検討を進めていただきたい。検討にあたってはこれまでの差止請求訴訟案件で被告事業者にどのような資料の提出を求め、それが提出されたか否かなどの事例を検証し、原告の求めがあれば被告が提出すべき資料の例示をして円滑に証拠資料の提出が行われるようにしてほしい。
- 当事者（適格消費者団体）に実体的な資料提出請求権を付与することについては、営業秘密であっても内閣総理大臣の認定を受けた適格消費者団体であれば適切に管理できであろうし、適格消費者団体は訴訟提起前に具体的な検討をすることが可能となるので、一定の実効性があると思われる。したがって、さらに検討を進めていくべきである。

(実体法上の資料提出請求権を創設することに慎重又は消極的な意見)

- 本報告書は、訴訟実務等に直接影響を与えるものであるため、客観的・具体的な要件を定めるなど、事業者にとって現実的に対応可能な規定となるよう慎重に検討いただきたい。  
少なくとも、提出の対象となる文書をあらかじめ限定して法定いただき、また、当該解約料が「平均的な損害の額」を超える蓋然性が相当高いなど、文書提出が真に必要な旨を消費者又は適格消費者団体が疎明することを前置要件としていただきたい。
- 法改正の立法事実がないので反対。  
適格消費者団体に実体法上の資料提出請求権を付与する規定を設け、訴訟になる以前に資料を提出させ、早期の紛争解決につなげることは、訴訟外でも使われることを前提としており、消費者の権利としての資料請求権の濫用、濫訴を防ぐ手当が無い状況においては事業者に大きな不利益が生じることから反対。
- 「平均的な損害の額」については、民法の損害論に関する高度かつ厳密な議論を経て裁判所で判断すべき性質のものである以上、訴訟外で利用可能な規定を設けるべきではない。仮に設けても結局「平均的な損害の額」を超える蓋然性が相当程度高いか否かが争点となって訴訟となり、現在の法第9条第1号の裁判と同じ議論がなされるだけになるため反対。
- 適格消費者団体から濫用的な請求がなされるおそれも否定できず、事業者側に不当な対応コスト・負担が生じるおそれがある。また、報告書は、文書提出命令の規律については、営業秘密について一定の配慮をしているが、適格消費者団

|                               |  |
|-------------------------------|--|
|                               | <p>体による実体法上の資料提出請求権に対しては、何らの配慮をしていない。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 事業者が任意に資料を選択できず、無駄な資料が大量に提出を求められる可能性が大であり、事業者にとって著しい不利益を生じさせるので反対。</li> <li>● 裁判前（裁判外）でも利用できる結果、頻繁に権利行使されると、事業者は非常に資料請求でコストがかさむことになるので反対。</li> <li>● 蓋然性が相当程度高いか否かの基準はあいまいで判断が困難であり、濫用の危険性が高いことから反対。また、適正化の観点から裁判所の関与を明示すべきだと考える。</li> <li>● 事業者の資料提出を促す制度については、「平均的な損害の額」を超える蓋然性が相当程度高い場合にのみ、裁判所の判断で認められる制度とすべきである。</li> </ul> |
| <p><b>事業者の自主的な取組を促すこと</b></p> | <p>（自主的な取組を促すことに積極的な意見）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 自主的な取組を促すことは賛成である。</li> </ul> <p>（自主的な取組を促すことに慎重又は消極的な意見）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ルール策定になじまない業界もあるため、画一的な取組を促すものとならないよう、留意いただきたい。例えば、情報提供の方法として、インターネット開示等、柔軟な情報提供の方法を認めていただきたい。</li> </ul>  |
| <p><b>その他の意見</b></p>          | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 事業者が損害賠償額の予定又は違約罰の規定を消費者契約において使用する場合には、その賠償予定額の合理性を消費者に説明する義務があるとするべきである。</li> <li>● 「解除に伴う」の要件の在り方については、要件の削除を行うべきである。</li> </ul>  |

### 「3 契約条項の事前開示及び消費者に対する情報提供について」に関する御意見

| 該当箇所   | 主な御意見の概要   |
|--|--|
| <p>(1)契約条項の事前開示<br/> <b>ア【考え方Ⅰ】定型約款の開示請求を行うことができる旨の情報提供をする努力義務</b></p> | <p>(努力義務規定を設けることについて積極的な意見)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 改正民法で、定型約款の開示請求権が認められたところ、事業者と消費者との間の情報格差の存在を前提とする消費者契約法においては、定型約款の開示請求権の存在を知らない消費者を想定しなければならない。したがって、消費者契約法においては、考え方Ⅰのように、開示請求権を実質化するため事業者に積極的な行為を促すか、開示請求権を行使するまでもなく、容易に定型約款の内容を知ることができる環境を整備することは必須であると考えます。</li> <li>● 定型約款の開示請求権に関する情報提供の努力義務（但し、法的義務化が望ましい）と、定型約款を容易に確認しうる状態に置く努力義務は、いずれかではなく、両方とも規定すべきである。仮に、二者択一であれば、前者を優先すべきである。</li> <li>● 賛成する。さらに、事業者が定型約款を使用した場合には当該約款における重要な事項について説明する義務も規定することを検討されたい。</li> <li>● 契約条項の事前開示について、提案されているような事業者の努力義務を設けることには賛成である。また、定型約款に関し、契約締結後の開示義務違反については、民法には明文はないが、消費者契約法における特則として、消費者が事後的な約款開示を請求したにもかかわらず、事業者が、これを拒んだときの法律効果について、規定を設けるべきである。</li> </ul> <p>(努力義務ではなく法的義務とすることを求める意見)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 努力義務ではなく法律上の義務として規定すべきである。</li> </ul> <p>(努力義務を設けることについて慎重又は消極的な意見)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 規定の創設に反対である。</li> <li>● 努力義務とはいえ、改正民法において規定された定型約款の内容とかい離しており、賛成しかねる。仮に消費者契約法を改正する場合には、事業者の負担が最小限となるよう配慮いただきたい。</li> <li>● 何が定型約款なのかは民法においても明確になっておらず、努力義務の対象が曖昧である。例えば、民法上の定型約款にかかわらず消費者契約法において事前開示を要請されるものが何かを個別に定めるなどして、明確化を図っていただきたい。</li> <li>● 具体的、明確な規定となるよう検討いただきたい。</li> <li>● 「契約条項」と「定型約款」は区別して議論するとともに、「契約条項」は具体的にどのようなものを指しているのか、「事前開示」とは「何の」前であるのか明確にしたうえで議論すべきである。</li> <li>● 事前開示にあたって、消費者と何らかのコミュニケーションが必要になる場合があることを前提とすべきである。</li> <li>● 事業者の創意工夫を妨げない規定としていただきたい。</li> <li>● 規定を設ける意義は薄いように思われる。</li> </ul> |

**(1)契約条項の事前開示**

**イ【考え方Ⅱ】定型約款を容易に  
確認できる状態に置く努力義務**

(努力義務を設けることについて積極的な意見)

以下の意見のほか、ア【考え方Ⅰ】定型約款の開示請求を行うことができる旨の情報提供をする努力義務への積極的な意見と共通する意見が提出されている。

- 開示の方向性に基本的に賛成である。ただし、単に契約条項を開示するのみならず、契約条項の内容が消費者に理解可能な内容であることを担保するための方策が必要である。
- 定型約款を消費者が容易に確認できる状態に置くよう努めるべき旨の規定を設けることや、事業者団体による自主的な取り組みを促すことは賛成である。
- 契約条項の事前開示の努力義務規定を設ける考え方に賛成する。とくに請求によらず契約約款等を容易に確認できるようにしておくことは、拡大を続けるインターネット通販市場においてトラブルを未然に防止する観点からも重要である。WEBサイトにおいては基本的な情報として掲示しておくべき事項として規定できるように検討をお願いしたい。

(努力義務ではなく法的義務とすることを求める意見)

- 努力義務ではなく法律上の義務として規定すべきである。具体的には、事業者が定型約款を容易に確認できる状態に置くことを義務付け、その義務が果たされていない場合には、定型約款の内容は契約の内容にはならない等とすべきである。
- 努力義務ではなく法的義務とするよう要望する。併せて、義務内容を「合理的な方法で、消費者が契約締結前に、契約条項をあらかじめ認識できるようにする」としてほしい。

(努力義務を設けることについて慎重又は消極的な意見)

以下の意見のほか、ア【考え方Ⅰ】定型約款の開示請求を行うことができる旨の情報提供をする努力義務への慎重又は消極的な意見と共通する意見が提出されている。

- 当該項目で示されている自主ルールの策定や消費者団体からの意見聴取等の考え方の内容は、「契約条項の事前開示」の目的をはるかに超えた、行き過ぎた施策と思われ、見直し願いたい。
- インターネットにおける定型約款の公表を努力義務とする場合には、公表するウェブサイトが事業者自身のウェブサイト限定されるものではないことを明確にしていきたい。

|   |  |
|---|--|
| <p>(2)消費者に対する情報提供について</p> <p>ア【考え方】年齢、財産の状況及び生活の状況と提供すべき情報の内容の関係性</p> | <p>(取消権の創設に関する検討を優先することに積極的な意見)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 年齢、財産の状況及び生活の状況と提供すべき情報の内容の関係性について、まずは取消権の創設に関する検討を行うことに賛成する。</li> <li>● 年齢、財産の状況及び生活の状況と提供すべき情報の内容の関係性については、いわゆる「つけこみ型」不当勧誘取消権の議論状況を踏まえて検討することに反対するものでない。ただし、情報提供義務は、現在、努力義務規定として定められており、通常の事業活動を行う事業者が、消費者の選択の権利を実現するために、自主的に情報提供を行うべき内容を示唆する役割もあることをふまえ、検討をすすめてほしい。</li> <li>● 取消権の創設に関する検討を行うことが適当と考える点については賛成するが、「年齢」や「財産の状況」「生活の状況」と提供すべき情報の内容の関係性については、いずれも慎重に検討すべきである。</li> </ul> <p>(年齢、財産の状況及び生活の状況を情報提供の考慮要素にすることに積極的な意見)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 事業者が消費者に対して情報提供をする際の考慮要素に年齢、財産の状況、生活の状況を加えることには賛成である。</li> </ul> <p>(年齢、財産の状況及び生活の状況を情報提供の考慮要素にすることに慎重又は消極的な意見)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 年齢や財産の状況、生活の状況を消費者契約一般において情報提供の考慮要素としてしまうことは、あらゆる消費者契約においてこれらの情報を収集することを許容することになってしまい不適切であるため、これらを広く消費者契約一般において情報提供の考慮要素にすべきではない。</li> </ul> |
|---|--|

(2)消費者に対する情報提供について  
イ【考え方】解約料等に関する事項の情報提供の努力義務

(努力義務を設けることについて積極的な意見)

- 解約料等に関する事項の情報提供の努力義務を設けることには賛成である。消費者は契約を締結しようとするとき契約により給付される目的物に関心が向きがちであり、解約した場合にどのようになるかについては疎くなりがちであるため、このような努力義務が必要である。
- 賛成である。もっとも、別途法第9条第1号該当性が問題となることは明確にすべきである。
- 解約料等に関する事項の情報提供の努力義務について、規定化を検討することに賛成する。ただし、継続的契約の解約料等の情報は、消費者が契約締結の可否を判断する際にも、重要であることから、契約締結後のしかるべき時期に提供すれば足りるといった誤解を招かないよう、契約締結時の情報提供を必須としたうえで検討をすすめてほしい。

(努力義務ではなく法的義務とすることを求める意見)

- 努力義務ではなく法的義務とするよう要望する。
- 情報提供義務違反に対しては、金融商品の販売等に関する法律第5条に倣って、損害賠償責任を負わせたり、契約の取消しを可能とするといった法的効果を付与すべきである。

(努力義務を設けることについて慎重又は消極的な意見)

- 実務への影響を考慮した慎重な検討をお願いしたい。
- 解約料等に関する事項の情報提供について検討する際は、「不当」と「不親切」は区別して議論すべきである。
- 消費者契約法第3条をどのように改正するのか不明確。  
「適切な時期に」「適切な方法で」「必要な情報を」について明確化が必要と考える。「適切な時期」については「契約期間の更新時期」など、一義的な文言が用いられるべき。
- 事業者の創意工夫を妨げない規定としていただきたい。例えば、情報提供の方法として、インターネット開示等、柔軟な情報提供の方法を認めていただきたい。