現代社会における消費者取引の在り方を踏まえた消費者契約法検討会　中間取りまとめ　概要（令和８年９月10日）

（資料1-5）

消費者の多様な脆弱性への対応

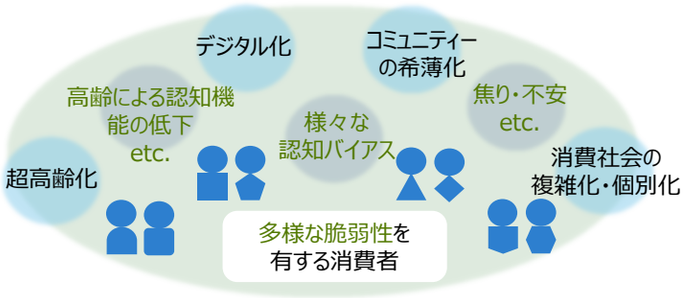
・「第５期消費者基本計画」（令和７年３月18日閣議決定）
・消費者委員会答申（令和７年７月）等

これまでの消費者契約法は、情報・交渉力の点で立場が弱い消費者が、強い事業者から、騙されたり、困惑させられたりする場合の取消、不当な契約条件を押しつけられた場合の無効に対応

消費者 ⟷ 情報・交渉力の格差 是正 ⟷ 事業者

現行の消費者契約法：**取消権・契約条項の無効** ― **厳格な要件**

超高齢化やデジタル化の進展によって消費者を取り巻く取引環境が大きく変化し、消費者が危害にさらされやすくなる状況が急速に拡大



◆従来の枠組みだけでは、変化の早い消費者トラブルに対応することができない

⇒ **事業者の配慮義務** ― **包括的で柔軟な規範** の導入が必要

◆消費者が高額な対価を支払うことで生活資金の大半を失う事案や消費者が住まいに係る権利を処分することで住まいを失う事案等、消費者に深刻な結果を生じさせる事案も発生

消費者契約法の抜本的な改正が必要

○目的規定の見直し

①「消費者の脆弱性」
②様々な関係主体が役割を果たし連携して、安心安全な取引環境を実現するという要素を追加

包括的で柔軟な規範

○消費者の多様な脆弱性への配慮

消費者契約の当事者である事業者の配慮を促進する仕組み

①消費者の適切な判断の確保についての配慮
- 消費者が適切な判断をすることが困難な状態に陥ることがないように配慮（義務）
- 既に適切な判断が困難な状態にある消費者が不適切な判断をしないように配慮（義務）
- 消費者の消費者契約についての適切な判断に資することに配慮するように努める

②契約の締結がもたらす結果についての配慮
- 契約の締結により、消費者、配偶者・扶養親族の生活の現状を著しく悪化させることがないように配慮するように努める
- 契約の内容が消費者の契約を締結する目的・生活・財産の状況に適合するものとなることに資することに配慮するように努める

取引当事者である事業者以外の関係主体の配慮を促進する仕組み
- 消費者契約に関係する主体（取引基盤提供者等）や関係し得る主体（地域のネットワーク等）が消費者が安心・安全に取引できる環境の実現のために共創協働の観点から配慮するよう努める

指針や官民協議会に期待される機能・役割
- 上記の配慮規定について、行政が指針を策定するものとし、指針の策定・見直し・運用に関し必要な事項を協議する場として官民協議会を組織する方向で検討

＋ 両者を相互補完的に活用

特に問題性の高い場面

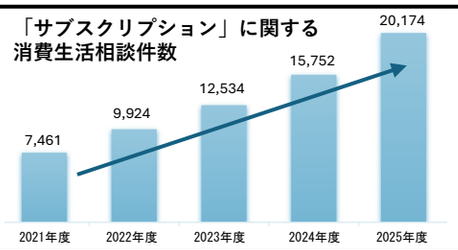
○生活を破綻させる契約を解消する仕組み等

民事ルール（消費者契約法における新たな手法）
具体例等を踏まえつつ要件の明確化を図った上で、契約の拘束力から消費者を解放する仕組みを設ける。

行政的手法等（消費者契約法以外の手法）
一定の深刻な結果が生じる場面の拡大を防止するための行政措置や、共創協働により予防を図る行政的手法を活用する

継続的な契約に関する課題への対応

◆サブスクリプションサービスの普及に伴い、契約の継続・終了過程においてトラブル※が発生
⇒現行の消費者契約法は、契約の締結過程を中心とした枠組みであり、適切に対処できる規律がない



※継続的な契約に関するトラブルの例
- 解約をしようとしたところ、虚偽の内容を伝えられたり、長時間引き留められる等の妨害を受けて解約ができない
- 解約の条件や方法が分からない、解約するための連絡がつかない
- 消費者が気づかない内に契約内容が変更されている
- 被相続人が死亡した際の手続きが分からない

○継続的な契約の解約に関する規律
①解約妨害の禁止（適格消費者団体による差止請求等を可能とする）
②合理的な離脱方法の提供に努める規律、③解約の方法・条件に関する情報提供に関する規律の導入

○契約期間の更新に関する規律
自動更新をしない旨の申出に必要な情報を通知するよう努める規律の導入

○契約の変更に関する規律
定型約款の重要事項が変更される場合に、変更後の契約内容や解約方法・条件等を通知する義務の導入

○契約当事者の死亡時の連絡等に関する規律
情報提供や解約の手続き、相続人であることの確認方法等をあらかじめ定め、周知するよう努める規律の導入

※デジタル特有の課題に関しては、消費者契約法による対応ではなく、デジタル取引・特定商取引法等検討会にて検討

「解約料」に関する課題への対応

※現行の消費者契約法第９条第１項第１号は、消費者契約に関し事業者が定める解約料条項について、当該消費者契約の解除に伴い当該事業者に生ずべき「平均的な損害」の額を超える部分を無効としている

◆「平均的な損害」の額の立証について、消費者にとっては証拠の偏在の観点から困難である一方、事業者においてもあらゆる解約料について一律に立証責任を負担することは困難
◆多種多様な解約料がある中で、適切な解約料を導く一律の基準を設けることは困難
◆現行の規定は不当な解約料の抑止に一定の役割を果たしている
◆解約料に対する情報提供の在り方が消費者の不満度に大きく影響

○「解約料」条項の説明によるトラブル抑止
消費者契約法第９条第１項第１号の見直しではなく、消費者への情報提供や算定根拠の説明をするよう努める等の規律を拡充

○事業者・事業者団体が定める自主規制等の活用
事業者団体が官民協議会を活用しつつ業界ごとの特性に応じて「解約料」の考え方を明確化する等の取り組みを進めることを期待