

(参考資料1)

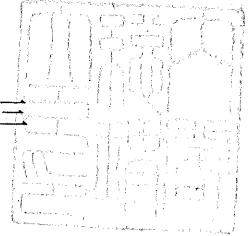
消制度第137号

平成26年8月5日

消費者委員会

委員長 河上 正二 殿

内閣総理大臣 安倍 晋三



消費者庁及び消費者委員会設置法（平成21年法律第48号）第6条第2項第2号の規定に基づき、下記のとおり諮問する。

記

消費者契約法（平成12年法律第61号）について、施行後の消費者契約に係る苦情相談の処理例及び裁判例等の情報の蓄積を踏まえ、情報通信技術の発達や高齢化の進展を始めとした社会経済状況の変化への対応等の観点から、契約締結過程及び契約条項の内容に係る規律等の在り方を検討すること。

以上

## (参考資料2)

### 消費者委員会 消費者契約法専門調査会設置・運営規程

平成26年10月21日  
消費者委員会決定

消費者委員会令（平成21年政令第216号）第四条の規定に基づき、この規程を定める。

#### (総則)

第一条 消費者委員会（以下「委員会」という。）の消費者契約法専門調査会の設置、所掌事務、会議及び議事録の作成等については、この規程の定めるところによる。

#### (専門調査会の設置)

第二条 委員会に消費者契約法専門調査会（以下「専門調査会」という。）を置く。

- 2 専門調査会に属すべき構成員は、委員長が委員、臨時委員及び専門委員のうちから指名する。
- 3 専門調査会には座長を置き、専門調査会に属する構成員から委員長が指名し、座長は、専門調査会の事務を掌理する。
- 4 座長に事故があるときは、専門調査会に属する構成員のうちから座長があらかじめ指名する者が、その職務を代理する。

#### (専門調査会の所掌)

第三条 専門調査会は、平成26年8月5日付消制度第137号をもって内閣総理大臣より委員会に諮問のあった、消費者契約法（平成12年法律第61号）における契約締結過程及び契約条項の内容に係る規律等の在り方について、委員会の求めに応じて、調査審議する。

#### (調査会の設置)

第四条 座長は、必要に応じて、委員会の同意を得て専門調査会に調査会を置くことができる。

- 2 調査会は、専門調査会が行う調査審議に関し、必要な専門的事項を調査審議し又は検討する。
- 3 調査会に属すべき構成員は、委員長が委員、臨時委員及び専門委員のうち

から指名する。

- 4 調査会には座長を置き、当該調査会に属する構成員から委員長が指名し、座長は、当該調査会の事務を掌理する。
- 5 調査会の座長に事故があるときは、当該調査会に属する構成員のうちから調査会の座長があらかじめ指名する者が、その職務を代理する。

#### (専門調査会の会議)

第五条 座長（座長に事故があるときはその職務を代理する者をいう。以下同じ。）は、専門調査会の会議を招集し、その議長となる。

- 2 専門調査会の会議への出席には、会議の開催場所への出席のほか、座長が必要と認めるときには、テレビ会議システムを利用した出席を含めるものとする。
- 3 専門調査会に属さない委員は、あらかじめ座長に届け出ることにより、専門調査会にオブザーバーとして出席することができる。
- 4 座長は、必要により、専門調査会に属さない臨時委員若しくは専門委員、行政機関職員又は調査審議事項に関して識見を有する者をオブザーバーとして会議に出席させることができる。
- 5 座長は、各回ごとの調査審議事項及びこれに係る事項に関する意見又は説明を得る必要があると認める場合には、専門調査会に属さない臨時委員若しくは専門委員、行政機関職員又は当該調査審議事項に関して識見を有する者を参考人として会議に出席させることができる。

#### (審議の公開)

第六条 専門調査会の開催予定に関する日時及び開催場所等については、公開する。

- 2 専門調査会は、会議を公開することにより、当事者若しくは第三者の権利若しくは利益又は公共の利益を害するおそれがある場合その他座長が非公開とすることを必要と認めた場合を除き、公開する。非公開とすべき事由が終了したときは、公開するものとする。
- 3 前項の規定により座長が会議を非公開とすることを認めた場合は、専門調査会はその理由を公表する。
- 4 会議の議事録については、第2項の規定により座長が会議を非公開とすることを必要と認めた場合を除き、公開する。
- 5 第2項の規定により座長が会議を非公開とすることを必要と認めた場合は、議事要旨を速やかに作成し、公表するものとする。

(議事録の作成)

第七条 専門調査会の議事については、次の事項を記載した議事録を作成する。

- 一 会議の日時及び場所
- 二 出席した構成員の氏名及びこのうちテレビ会議システムを利用した出席者の氏名
- 三 議題となった事項
- 四 審議経過
- 五 審議結果

(消費者庁の協力)

第八条 専門調査会は、調査審議に当たって、消費者庁の協力を得る。

(雑則)

第九条 この規程に定めるもののほか、専門調査会の運営に関し必要な事項は、座長が委員会に諮って定める。

(準用)

第十条 第五条から前条までの規定は、調査会について準用する。この場合において、これらの規定中「専門調査会」とあるのは「調査会」と読み替えるものとする。

附 則

この規程は、平成26年10月21日から施行する。

## 審 議 経 過

開催日	議事内容
第 1 回 平成 26 年 11 月 4 日	・消費者契約法(実体法部分)に関するこれまでの検討状況
第 2 回 平成 26 年 11 月 21 日	・今後の検討の進め方 ・委員からのプレゼンテーション (後藤巻則座長代理、山本健司委員)
第 3 回 平成 27 年 1 月 16 日	・委員からのプレゼンテーション (丸山絵美子委員)
第 4 回 平成 27 年 1 月 30 日	・委員からのプレゼンテーション (沖野眞已委員、阿部泰久委員)
第 5 回 平成 27 年 2 月 13 日	・委員からのプレゼンテーション (大澤彩委員、古閑由佳委員)
第 6 回 平成 27 年 3 月 6 日	・民法(債権関係)の改正について ・委員からのプレゼンテーション (後藤準委員、河野康子委員)
第 7 回 平成 27 年 3 月 17 日	・総則部分(第 2 条、第 3 条関連)の論点
第 8 回 平成 27 年 4 月 10 日	・不当勧誘に関する規律(1) 「勧誘」要件の在り方、断定的判断の提供、不利益事実の不告知、「重要事項」
第 9 回 平成 27 年 4 月 24 日	・不当勧誘に関する規律(2) 不当勧誘行為に関するその他の類型、第三者による不当勧誘、取消権の行使期間
第 10 回 平成 27 年 5 月 15 日	・不当条項に関する規律(1) 事業者の損害賠償責任を免除する条項(第 8 条)、損害賠償額の予定・違約金条項(第 9 条第 1 号)、不当条項の一般条項(第 10 条)

第 11 回 平成 27 年 5 月 29 日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 不当勧誘に関する規律 ( 3 ) 法定追認の特則</li> <li>・ 不当条項に関する規律 ( 2 ) 不当条項の類型の追加</li> </ul>
第 12 回 平成 27 年 6 月 12 日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 不当勧誘に関する規律 ( 4 ) 不当勧誘行為に基づく意思表示の取消しの効果</li> <li>・ 不当条項に関する規律 ( 3 ) 不当条項の類型の追加</li> <li>・ その他 抗弁の接続、複数契約の無効・取消し・解除、継続的契約の任意解除権</li> </ul>
第 13 回 平成 27 年 6 月 30 日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 「勧誘」要件の在り方 / 第三者による不当勧誘</li> <li>・ 不利益事実の不告知 / 重要事項 / 情報提供義務</li> </ul>
第 14 回 平成 27 年 7 月 10 日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 不当勧誘行為に関するその他の類型</li> <li>・ 不当勧誘行為に基づく意思表示の取消しの効果</li> <li>・ 取消権の行使期間</li> <li>・ 事業者の損害賠償責任を免除する条項( 第 8 条 )</li> <li>・ 損害賠償額の予定・違約金条項( 第 9 条第 1 号 )</li> </ul>
第 15 回 平成 27 年 7 月 17 日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 法定追認の特則</li> <li>・ 消費者の利益を一方的に害する条項 ( 第 10 条 )</li> <li>・ 条項使用者不利の原則</li> <li>・ 不当条項の類型の追加</li> </ul>
第 16 回 平成 27 年 7 月 28 日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 中間取りまとめに向けた検討 ( 1 )</li> </ul>
第 17 回 平成 27 年 8 月 7 日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 中間取りまとめに向けた検討 ( 2 )</li> </ul>

第 18 回 平成 27 年 10 月 16 日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・関係団体からのヒアリング( 1 )</li> </ul>
第 19 回 平成 27 年 10 月 23 日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・関係団体からのヒアリング( 2 )</li> </ul>
第 20 回 平成 27 年 10 月 30 日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・関係団体からのヒアリング( 3 )</li> </ul>
第 21 回 平成 27 年 11 月 13 日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・集中的な意見受付及び関係団体からのヒアリングの結果概要の報告</li> <li>・今後の審議の進め方</li> </ul>
第 22 回 平成 27 年 11 月 27 日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「勧誘」要件の在り方</li> <li>・不利益事実の不告知</li> <li>・「重要事項」( 第 4 条第 4 項 )</li> <li>・第三者による不当勧誘( 第 5 条第 1 項 )</li> <li>・取消権の行使期間( 第 7 条第 1 項 )</li> <li>・不当勧誘行為に基づく意思表示の取消しの効果</li> </ul>
第 23 回 平成 27 年 12 月 11 日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・不当勧誘行為に関するその他の類型</li> <li>・損害賠償額の予定・違約金条項( 第 9 条第 1 号 )</li> <li>・消費者の利益を一方的に害する条項( 第 10 条 ) / 不当条項の類型の追加</li> <li>・条項使用者不利の原則</li> </ul>
第 24 回 平成 27 年 12 月 25 日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・取りまとめに向けた検討</li> </ul>

( 参考資料 4 )

## 委 員 名 簿

( 座長 )	山本 敬三	京都大学大学院法学研究科教授
( 座長代理 )	後藤 巻則	早稲田大学大学院法務研究科教授
	阿部 泰久	一般社団法人日本経済団体連合会常務理事
	井田 雅貴	特定非営利活動法人大分県消費者問題ネットワーク理事長
	大澤 彩	法政大学法学部准教授
	沖野 眞巳	東京大学大学院法学政治学研究科教授
	河野 康子	一般社団法人全国消費者団体連絡会事務局長 ( 共同代表 )
	古閑 由佳	ヤフー株式会社決済金融カンパニープロデュース本部長
	後藤 準	全国商工会連合会常務理事
	増田 悦子	公益社団法人全国消費生活相談員協会専務理事
	丸山 絵美子	名古屋大学大学院法学研究科教授
	柳川 範之	東京大学大学院経済学研究科教授
	山本 和彦	一橋大学大学院法学研究科教授
	山本 健司	弁護士 ( 清和法律事務所 )

以上 14 名 ( 敬称略 )

なお、法務省、国民生活センター及び消費者委員会の河上正二委員長がオブザーバーとして出席したほか、第 1 回～第 17 回の専門調査会においては消費者委員会の石戸谷豊委員長代理、橋本智子委員が、第 18 回～第 24 回の専門調査会においては消費者委員会の鹿野菜穂子委員がオブザーバーとして出席した。



## 消費生活相談員に対するアンケート調査

### I 調査概要

#### ①調査目的

取消権の行使期間（消費者契約法第7条第1項）の在り方について検討するため、消費者が消費生活センターに相談に訪れるまでの期間や相談に訪れた契機等の実態を把握すること

#### ②調査対象

全国の消費生活センターに勤務する消費生活相談員

#### ③有効回答数

984

#### ④調査方法

各都道府県を通じて消費生活相談員にウェブ上のアンケートフォームを周知し、各消費生活相談員が当該アンケートフォームに回答を入力する方法

#### ⑤調査時期

平成 27 年 9 月 28 日～10 月 13 日

## Ⅱ 調査事項

[問1] 以下1～3のようなケースについて、相談を受けたことがある場合は、はいを選択してください。相談を受けたことがあるケースすべてにチェックを入力し、それぞれの理由・経緯についての、質問（1）及び（2）に回答してください。1～3いずれの相談を受けたこともない場合は、いいえを選択してください。

○はい    ○いいえ

□1 相談を受けた際、契約してから5年以上経っていた。

(1) この場合、すぐに相談してこなかった理由は、何でしたか。（あてはまるものすべてを選択）

- 1) 事業者とやりとりしているうちに、時間が経ってしまった
- 2) 事業者に苦情を聞き入れてもらえなかったため、あきらめていた。
- 3) 悩んでいたら、時間が経ってしまった
- 4) 高齢者や認知症であるため、被害に遭ったことに気づいていなかった
- 5) わからない                      □ 6) その他（                      ）

(2) この場合、相談してきた経緯は、何でしたか。（あてはまるものすべてを選択）

- 1) 日常的に交流のある家族、親戚、知人、ヘルパー等が気づいて相談してきた
- 2) 帰省や法事等の行事で会った家族、親戚が気づいて相談してきた
- 3) 社会問題になったりマスコミで報道されたりして、本人が騙されて契約していたことに気づいて相談してきた
- 4) 家族や知人と話をして、本人が騙されて契約していたことに気づいて相談してきた
- 5) 本人はずっと悩んでいたようだが、最近になって相談してきた
- 6) わからない                      □ 7) その他（                      ）

□2 本人が騙されて契約していたことに気づいたときから6か月以上経っていた。

(1) この場合、すぐに相談してこなかった理由は、何でしたか。（あてはまるものすべてを選択）

- 1) 事業者とやりとりしているうちに、時間が経ってしまった
- 2) 事業者に苦情を聞き入れてもらえなかったため、あきらめていた。
- 3) 悩んでいたら、時間が経ってしまった
- 4) 高齢者や認知症であるため、被害に遭ったことに気づいていなかった
- 5) わからない                      □ 6) その他（                      ）

(2) この場合、相談してきた経緯は、何でしたか。（あてはまるものすべてを選択）

- 1) 日常的に交流のある家族、親戚、知人、ヘルパー等が気づいて相談してきた
- 2) 帰省や法事等の行事で会った家族、親戚が気づいて相談してきた
- 3) 社会問題になったりマスコミで報道されたりして、本人が騙されて契約していたことに気づいて相談してきた
- 4) 家族や知人と話をして、本人が騙されて契約していたことに気づいて相談してきた
- 5) 本人はずっと悩んでいたようだが、最近になって相談してきた
- 6) わからない                      □ 7) その他（                      ）



### Ⅲ 調査結果

#### 1. 問1について

(1) 問1の各調査事項についての回答者数とその割合は以下のとおり。なお、参考までに、2007年に実施された類似の調査<sup>1</sup>の結果を右端の列に示している。

	2015年	2007年
計(割合)	984(100.0)	1553(100.0)
【はい】(1～3の相談を受けたことがある)	507(51.5)	1258(81.0)
1 相談を受けた際、契約してから <u>5年以上</u> 経っていた *1	389(39.5)	806(51.9)
2 本人が騙されて契約していたことに気づいたときから6か月以上経っていた *2	341(34.7)	1136(73.1)
3 不逝去・監禁(退去妨害)から解放されてから6か月以上経っていた *3	121(12.3)	383(24.7)
【いいえ】(1～3いずれの相談を受けたこともない)	477(48.5)	265(17.1)
【無回答】		30(1.9)
*1 (1) この場合、すぐに相談してこなかった理由は、何でしたか。 (あてはまるものすべてを選択)	389(100.0)	
事業者とやりとりしているうちに、時間が経ってしまった	62(15.9)	
事業者に苦情を聞き入れてもらえなかったため、あきらめていた	130(33.4)	
悩んでいたら、時間が経ってしまった	181(46.5)	
高齢者や認知症であるため、被害に遭ったことに気づいていなかった	158(40.6)	
わからない	39(10.0)	
その他	108(27.8)	
無回答		
*1 (2) この場合、相談してきた経緯は、何でしたか。 (あてはまるものすべてを選択)	389(100.0)	806(100.0)
日常的に交流のある家族、親戚、知人、ヘルパー等が気づいて相談してきた	131(33.7)	366(45.4)
帰省や法事等の行事で会った家族、親戚が気づいて相談してきた	82(21.1)	
社会問題になったりマスコミで報道されたりして、本人が騙されて契約していたことに気づいて相談してきた	105(27.0)	407(50.5)
家族や知人と話をして、本人が騙されて契約していたことに気づいて相談してきた	111(28.5)	
本人はずっと悩んでいたようだが、最近になって相談してきた	184(47.3)	314(39.0)
わからない	37(9.5)	34(4.2)
その他	88(22.6)	82(10.2)
無回答		0(0.0)

<sup>1</sup> 独立行政法人国民生活センター『消費生活相談の視点からみた消費者契約法のあり方』(2007年)91頁以降(第9回参考資料3)参照

*2 (1) この場合、すぐに相談してこなかった理由は、何でしたか。 (あてはまるものすべてを選択)	341(100.0)	1136(100.0)
事業者とやりとりしているうちに、時間が経ってしまった	75(22.0)	113(9.9)
事業者に苦情を聞き入れてもらえなかったため、あきらめていた	145(42.5)	644(56.7)
悩んでいたら、時間が経ってしまった	195(57.2)	822(72.4)
高齢者や認知症であるため、被害に遭ったことに気づいていなかった	171(50.1)	
わからない	21(6.2)	37(3.3)
その他	48(14.1)	155(13.6)
無回答		3(0.3)
*2 (2) この場合、相談してきた経緯は、何でしたか。 (あてはまるものすべてを選択)	341(100.0)	
日常的に交流のある家族、親戚、知人、ヘルパー等が気づいて相談してきた	159(46.6)	
帰省や法事等の行事で会った家族、親戚が気づいて相談してきた	94(27.6)	
社会問題になったりマスコミで報道されたりして、本人が騙されて契約していたことに気づいて相談してきた	105(30.8)	
家族や知人と話をして、本人が騙されて契約していたことに気づいて相談してきた	155(45.5)	
本人はずっと悩んでいたようだが、最近になって相談してきた	178(52.2)	
わからない	19(5.6)	
その他	37(10.9)	
無回答		
*3 (1) この場合、すぐに相談してこなかった理由は、何でしたか。 (あてはまるものすべてを選択)	121(100.0)	
事業者とやりとりしているうちに、時間が経ってしまった	21(17.4)	
事業者に苦情を聞き入れてもらえなかったため、あきらめていた	66(54.5)	
悩んでいたら、時間が経ってしまった	86(71.1)	
わからない	15(12.4)	
その他	14(11.6)	
無回答		
*3 (2) この場合、相談してきた経緯は、何でしたか。 (あてはまるものすべてを選択)	121(100.0)	
日常的に交流のある家族、親戚、知人、ヘルパー等が気づいて相談してきた	58(47.9)	
帰省や法事等の行事で会った家族、親戚が気づいて相談してきた	42(34.7)	
本人はずっと悩んでいたようだが、最近になって相談してきた	81(66.9)	
わからない	17(14.0)	
その他	13(10.7)	
無回答		

## (2) 「その他」の主な回答の例

### 1 相談を受けた際、契約してから5年以上経っていた

#### (1) この場合、すぐに相談してこなかった理由は、何でしたか

- ・相談するところがわからなかった。
- ・5年経過するまで被害に遭ったことに気付かなかった。
- ・自分も悪かったから仕方がないとあきらめ、被害回復ができるとは思っていなかった。

#### (2) この場合、相談してきた経緯は、何でしたか

- ・収入が減って払えなくなった。
- ・相手業者より請求を受けたため。
- ・事業者と連絡がとれなくなり、おかしいと思って相談してきた。

### 2 本人が騙されて契約していたことに気づいたときから6か月以上経っていた

#### (1) この場合、すぐに相談してこなかった理由は、何でしたか

- ・契約してしまったら仕方がないとあきらめていた。
- ・投資詐欺的な契約で配当が入っていないことに気づいていなかった。
- ・本人が問題のある契約だとは気付いていない。

#### (2) この場合、相談してきた経緯は、何でしたか

- ・支払いが困難になった。同様の被害に遭った知人から相談窓口を聞いた。
- ・業者の対応に業を煮やして相談してきた。

### 3 不除去・監禁（退去妨害）から解放されてから6か月以上経っていた

#### (1) この場合、すぐに相談してこなかった理由は、何でしたか

- ・事業者が怖くて、これ以上関わりたくないと思ったため。
- ・消費者センターのような相談室を知らなかった。
- ・20才の頃の契約で、契約しなければならぬと業者に思い込まされていたので、騙されていることに気づくのに時間がかかった。

#### (2) この場合、相談してきた経緯は、何でしたか

- ・周囲の人間の勧め。
- ・返済ができなくなって相談にきた。
- ・請求が債権譲渡会社や回収業者によって再開したことによって。

## 2. 問2について

問1において、「はい」（1～3のケースのいずれか）と回答した対象者に、具体的にどのようなケースであったかを任意で尋ねた。主な回答の例は以下のとおり。

- (1) 病気があり、電位治療器の体験教室に通う中で、自宅で機器を使用した方が、効果が断然違うと言われ、商品を購入。その後4年程使用してきたが、なかなか効果がなく、業者を尋ねた際に、より効果があがると別の商品を勧められて、2台目の商品購入。その後も機器を使用していたが、やはり効果がないうえに、別の病気も発症してしまった。販売員の説明が全く事実と違うと気付くのに、時間がかかってしまった。

【「1. 契約してから5年以上」に回答】

- (2) ①平成20年3月に店舗で家庭用電位治療器を無料体験し、販売員に「体調が治る」等言われ、信じて契約締結し、しばらく使用したが、体質改善効果を感じられなかったため、使用を中止していたところ、平成25年4月の新聞記事にて、消費者庁が業者に立ち入り検査に入ったことを知り、自分が詐欺的な勧誘にあつて契約締結したことに気がついたため、数日後、センターに相談した。

- ②平成23年11月、相談者のスマートフォンに頻繁に、相談者の承諾を得ていないメールが届き、「メル友になれば謝礼金をあげる」と勧誘された。その後、有料の出会い系サイトに誘導され、高額なポイント料金や金銭を受取る手数料等を請求された。損失を取り戻そうとした相談者が、騙されているかもしれない思いながらも金銭を受け取るために、次々と複数のサイトに登録・利用をし、金銭を受取ろうとし続けていたことと、出会い系サイト内の人物への恋愛感情から、被害にあっていることに気がつくのが遅れたため、相談までの期間を要したが、平成24年5月にセンターに相談するに至った。

【「1. 契約してから5年以上」及び「2. 気づいたときから6か月以上」に回答】

- (3) 新築工事の際電柱が敷地内にはいつている予定ではなかったが入ることになっていた。どけることができるといわれていたが出来なかった。その事で事業者と話しているうちに6ヶ月経ってしまった事例。

【「2. 気づいたときから6か月以上」に回答】

(以 上)