

第21回消費者法制度のパラダイムシフトに関する専門調査会

# 消費者法制度における民事法の位置づけ ——消費者契約法を対象として——

加毛明

東京大学 大学院法学政治学研究科 教授

## 1. 消費者契約法の特徴と課題

### (1) 消費者契約法の特徴

### (2) 消費者契約法の課題

- (a) 課題
  - ① 消費者契約法改正の「限界」
  - ② 消費者を取り巻く取引環境の変化
- (b) 対応
  - ① 消費者契約法（民事法）以外の手段による対応
  - ② 消費者契約法（民事法）の在り方の見直し

## 2. 消費者契約法の在り方

### (1) 一般民事法への指向

#### (a) 消費者の捉え方

#### (b) 規定内容の一般性と包括性 - ①一般性 - ②包括性

### (2) 新たな民事法の在り方の模索

#### (a) 民事規定と公法的規制／ソフト・ローの組合せ

##### ① 公法的規制／ソフト・ローによる民事規定の具体化

##### ② 民事規定による公法的規制／ソフト・ローの実効化

#### (b) 法的効果を定めない民事規定——努力義務規定

# 1. 消費者契約法の特徴と課題

## (1) 消費者契約法の特徴

### ■ 消費者契約に関する一般民事法

### ■ 消費者契約法の制定経緯に基づく特徴

「このように、①規制緩和を前提に、②市場取引における自己責任を原則とするが、③情報・交渉力の格差に着目し、④契約締結過程と契約条項を規制対象とすることが示されたわけである。ここで注意すべきは、1990年代の消費者保護は、規制緩和のカウンター・バランスとして導入されたということである。こうした位置づけが⑤予見可能性、⑥体系的整合性の名の下での消極立法を方向づけた。……。換言すると、特定商取引法のような『火消し立法』と異なり、広い射程を持つ消費者契約法に対しては、事業者側から強い警戒心が示されていたということもできるだろう。」（大村 [2019] 97頁）

#### ◆ 規制緩和・市場メカニズムの重視という思想的背景

- 消費者との関係：事業者との「情報の質及び量並びに交渉力の格差」の是正による消費者の地位の改善  
→ 消費者の契約締結に関する自己責任の基礎づけ
- 事業者との関係：法律の規定の明確性・具体性（過剰規制の回避／事業活動に関する予見可能性の確保）

#### ◆ 法律制定以前における消費者被害による制約

- 契約締結過程の規制（意思表示の取消し）と契約条項の規制（契約条項の無効）

# 1. 消費者契約法の特徴と課題

## (2) 消費者契約法の課題

### (a) 課題

#### ① 消費者契約法改正の「限界」

##### ■ 消費者契約法改正の「壁」

「これは、2014年から8年近く続けられた消費者契約法の改正作業が何らかの『壁』に行き当たっていることを示していると考えられる。その『壁』はいったい何であり、どうすればそれを乗り越えることができるか。」（山本 [2022a] 5頁）

##### ■ 「既存の枠組みに捉われない抜本的かつ網羅的なルール設定の在り方」の検討の必要性

「法改正後直ちに、諸外国における法整備の動向を踏まえ、消費者契約法が消費者契約全般に適用される包括的な民事ルールであることの意義や同法の消費者法令における役割を多角的な見地から整理し直した上で、判断力の低下等の個々の消費者の多様な事情に応じて消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示を取り消すことができる制度の創設、損害賠償請求の導入、契約締結時以外への適用場面の拡大等既存の枠組みに捉われない抜本的かつ網羅的なルール設定の在り方について検討を開始すること。」（衆議院・参議院 消費者問題に関する特別委員会 附帯決議）

# 1. 消費者契約法の特徴と課題

## (2) 消費者契約法の課題

### (a) 課題

#### ① 消費者契約法改正の「限界」

##### ■ 「限界」の原因——意思表示の取消しに関する立法提案（山本 [2022b] 37-41頁）

◆ 困惑類型の脱法防止規定→事業者の予見可能性（要件の明確性）の欠如【⑤】

◆ 消費者の心理状態に着目した規定

→事業者の予見可能性（要件の明確性）の欠如【⑤】

◆ 消費者の判断力に着目した規定

→事業者の予見可能性（要件の明確性）の欠如【⑤】

+ 「従来の取消権を超える側面」があること

（消費者の判断力の低下は事業者の行為によるものではないこと）

【③消費者・事業者の（情報・交渉力の）格差への着目】

【⑥体系的整合性】？

cf. 詐欺・強迫（相手方による表意者への不当な働きかけ）と制限行為能力制度（表意者の判断能力の低下）

# 1. 消費者契約法の特徴と課題

## (2) 消費者契約法の課題

### (a) 課題

#### ② 消費者を取り巻く取引環境の変化

##### ■ 超高齢化やデジタル化の進展

「超高齢化やデジタル化の進展等消費者を取り巻く取引環境の変化に対応するため、消費者の脆弱性への対策を基軸とし、生活者としての消費者が関わる取引を幅広く規律する消費者法制度のパラダイムシフトについて検討すること。具体的には、消費者が関わる取引を幅広く規律する消費者取引全体の法制度の在り方、ハードロー的手法とソフトロー的手法、民事・行政・刑事法規定など種々の手法をコーディネートした実効性の高い規律の在り方、デジタル化による技術の進展が消費者の関わる取引環境に与える影響についての基本的な考え方等を検討すること。」（諮問書（消制度第319号））

→消費者・事業者間の「情報の質及び量並びに交渉力の格差」の是正によって対処できる問題なのか（沖野ほか [2024] 13頁、31頁〔黒木理恵発言〕）

# 1. 消費者契約法の特徴と課題

## (2) 消費者契約法の課題

### (b) 対応

#### ① 消費者契約法（民事法）以外の手段による対応

##### ■ 事業者への対応

◆ソフト・ローの活用（業界団体による自主規制、消費者庁によるガイドライン・顕彰制度、サステナビリティ情報の開示規制など）

→ソフト・ローに従うインセンティブの確保の必要性

◆公法的規制の強化（多数消費者財産被害事態に関する事業者への勧告・命令制度（消費者安全法40条4項）の積極的活用など）

##### ■ 消費者への対応

◆消費者の意思決定に対する支援（消費者団体による支援、デジタル技術の利用など）  
＝「情報の質及び量並びに交渉力の格差」の是正を超えた支援

##### ■ 2つの「ベスト・ミックス」の探求

「このように、消費者取引の公正性を確保するためには、民事実体法のさらなる拡充に加えて、自主規制や公法的規制を含めたルールの最適な組合せ（ルールのベストミックス）と、多様な主体間の連携と役割分担（担い手のベストミックス）という視点も必要である。」（鹿野 [2020] 17頁）

# 1. 消費者契約法の特徴と課題

## (2) 消費者契約法の課題

### (b) 対応

#### ② 消費者契約法（民事法）の在り方の見直し

##### ■ 一般民事法への指向

= 消費者契約法の制定経緯に基づく特徴の見直し

##### ■ 新たな民事法の在り方の模索

= 消費者契約法の複合的性格の深化・拡充

→ 新たな「立法範型」（大村 [2019] 75頁）の提示

## 2. 消費者契約法の在り方

### (1) 一般民事法への指向

#### (a) 消費者の捉え方

- 事業者との対比（情報・交渉力の格差）における消費者の把握



- 消費者の保護されるべき属性（「脆弱性」）への着目（沖野 [2023] 43頁）

#### cf. 行為能力制度との関係

「『脆弱な消費者と行為能力』という問題をめぐる議論の現状には、制限行為能力制度の縮退に伴って、消費者の脆弱性に着目する規律がこれを補うという傾向がみられる。」（山城 [2021] 32頁）

#### ◆ 規定の内容

- 消費者の属性を不当に利用した相手方との契約関係に関する規定
- 消費者の属性への配慮を目的とした規定

## 2. 消費者契約法の在り方

### (1) 一般民事法への指向

#### (b) 規定内容の一般性と包括性

##### ①一般性

##### ■ 規定の明確性・具体性（予見可能性の確保）の重視

- ✓ 「かつていわれた「火消し立法」という批判があたるともいえる特商法なみの細かな立法」（大村 [2019] 120頁）
- ✓ 「消費者契約法の特定商取引法化〔断片法規化〕」（河上 [2021] 21頁）



##### ■ プリンシプル・紛争解決規範の提示（山本 [2023a] 13-14頁）

- ◆ 「一般的受皿規定」の必要性（河上 [2021] 23頁）

## 2. 消費者契約法の在り方

### (1) 一般民事法への指向

#### (b) 規定内容の一般性と包括性

##### ②包括性

##### ■ 契約締結過程と契約条項に関する規定



##### ■ 契約の履行・終了に関する規定

##### ◆ 令和4年改正

- 解除権行使に関する情報提供の努力義務（消費者契約法3条1項4号）

「消費者契約の他の段階、あるいは、およそ全段階を対象とした規律や権利義務、特に事業者の（努力）義務へと一步を踏み出すものであり、その点で意義が大きい。」（沖野 [2023] 35頁）

- 損害賠償額の予定・違約金の算定根拠の概要に関する説明の努力義務（消費者契約法9条2項）

「契約の存続・履行段階における事業者の情報提供を努力義務の形で定めるものであり、契約締結段階にとどまらない規律を設ける点でも注目される。」（沖野 [2023] 37頁）

## 2. 消費者契約法の在り方

### (1) 一般民事法への指向

#### (b) 規定内容の一般性と包括性

##### ②包括性

##### ■ 契約の履行・終了に関する規定

###### ◆ クーリング・オフに類似した契約解消制度

「認知的負荷の状況にある契約の効力否定を広く認める代わりに、認知的負荷が一般的に解消される期間経過により、効力否定の主張を許さなくする、という方向も考えられる。」（西内 [2022] 41-42頁）

###### ◆ 原状回復的損害賠償請求

「たとえば、損害賠償責任が認められるための要件を定めた上で、消費者が当該消費者契約によって負担した債務の額を損害額として推定する旨を定めるほかは、不法行為に基づく損害賠償責任に関する規定の適用を認めれば、過失相殺の規定の適用による割合的な解決を認めることも可能になる。」（山本 [2023a] 15頁）

- 金融商品販売業者等の説明義務違反又は断定的判断の提供等による損害賠償責任（金融サービスの提供及び利用環境の整備等に関する法律4条～7条）

## 2. 消費者契約法の在り方

### (2) 新たな民事法の在り方の模索

#### (a) 民事規定と公法的規制／ソフト・ローの組合せ

##### ① 公法的規制／ソフト・ローによる民事規定の具体化

■ 令和4年改正：契約締結の相談を行うための連絡を威迫する言動を交えて妨害すること  
(消費者契約法4条3項4号)

##### ◆ 「電話その他の内閣府令で定める方法」

「内閣府令への委任は、法律レベルの規定を受けた具体化の場を消費者契約法から内閣府令へと移すものであり、両者の役割分担や消費者契約に関する実体的な規律の形成において消費者契約法が唯一の場でないことを示す意味を持ちうるものとして、注目される。」 (沖野 [2023] 36頁)

## 2. 消費者契約法の在り方

### (2) 新たな民事法の在り方の模索

#### (a) 民事規定と公法的規制／ソフト・ローの組合せ

##### ① 公法的規制／ソフト・ローによる民事規定の具体化

##### ■ 規定の明確性・具体性（予見可能性の確保）の実現

「消費者契約法の規定自体を過度に明確にするのではなく、別の方法で規制の『明確性』を確保することも考えられる。その際の1つの在り方として注目されるのは、消費者契約法が消費者契約に関する規律の展開の方向性を示し、その具体的な内容は、消費者契約法外で法令（例えば特定商取引法や内閣府令）やソフトローとして実現するというメカニズムである。……同様に不当条項リストを業種毎に、例えば内閣府令レベルで具体化することはできないだろうか。」（大澤 [2024] 56頁）

##### ■ 自主的な規定遵守への期待

「消費者契約法には評価余地をもった規律を置き、その明確化・具体化は、そのもとでの別の作業によって図ることも考えられる。……事業者の自主的なルールによる具体化・明確化や、事業者と消費者をそれぞれ代表する者による検討の場を設け、そこで具体化・明確化を図ることや、行政に明確化・具体化の作業やそれへの関りを求めたりするなども考えられる。」（沖野 [2023] 48頁）

## 2. 消費者契約法の在り方

### (2) 新たな民事法の在り方の模索

(a) 民事規定と公法的規制／ソフト・ローの組合せ

② 民事規定による公法的規制／ソフト・ローの実効化

#### ■ 第2次決済サービス指令74条2項

◆ 決済サービス事業者 (payment service provider) が強力な顧客認証手段 (strong customer authentication) を採用しない場合における、支払人 (payer) の責任免除・決済サービス事業者の責任加重 (“ Where the payer’s payment service provider does not require strong customer authentication, the payer shall not bear any financial losses unless the payer has acted fraudulently. Where the payee or the payment service provider of the payee fails to accept strong customer authentication, it shall refund the financial damage caused to the payer’s payment service provider.”)

→ 決済サービス規則60条2項、3項におけるルールの精緻化

## 2. 消費者契約法の在り方

### (2) 新たな民事法の在り方の模索

#### (b) 法的効果を定めない民事規定——努力義務規定

##### ■ 「中間的な解決」としての努力義務規定（山本 [2023b] 55頁）

- 努力義務規定が法的義務規定に格上げされない原因の分析と対応の可能性（（山本 [2023b] 76-80頁））

##### ■ 「原理（プリンシプル）ないしスタンダード」（「あることが法的可能性及び事実的可能性に相関的に可能な限り高い程度で実現されることを命ずる規範」）としての努力義務規定（山本 [2023b] 66頁）

###### ◆ エンフォースメント

「名宛人となる人々の間で、法律に定められたことには特別な理由がない限りしたがうという法意識が共有されていれば、それによってその義務の履践が確保されることになる。」（山本 [2023b] 68頁）

###### ◆ 不法行為責任の基礎づけ——「違法性」の判断（山本 [2023b] 70-71頁）

###### ◆ 契約解釈準則（不明確準則）としての機能（山本 [2023b] 71頁）

- 契約条項明確化の努力義務（消費者契約法3条1項1号）

###### ◆ 努力義務規定のさらなる活用の可能性

- 消費者契約の履行過程における事業者の努力義務規定

→ 契約の解釈における当該規定の参照を通じた事業者の付随義務の基礎づけ？

## 【引用文献】

- 大澤 [2024] : 大澤彩「消費者契約法の過去・未来」法の支配214号 (2024年) 45頁
- 大村 [2019] : 大村敦志「生成過程から見た消費者法〈その2〉立法から立法への波及」消費者法研究6号 (2019年) 73頁
- 沖野 [2023] : 沖野眞已「消費者契約法の育成—3度の実体法部分の改正を受けて」沖野眞已ほか編『これからの民法・消費者法 (II) ——河上正二先生古稀記念』 (信山社・2023年) 5頁
- 沖野ほか [2024] : 沖野眞已ほか「座談会 消費者取引法の将来を語る」法の支配214号 (2024年) 8頁
- 鹿野 [2020] : 鹿野菜穂子「消費者契約に関する民事実体法 (民法と消費者契約法) の展開と課題」鹿野菜穂子監修 = 日本弁護士連合会消費者問題対策委員編『改正民法と消費者関連法の実務——消費者に関する民事ルールの到達点と活用方法』 (民事法研究会・2020年) 1頁
- 河上 [2021] : 河上正二「消費者向け不公正取引の断片的規制下の流れを問う」現代消費者法53号 (2021年) 20頁
- 西内 [2022] : 西内康人「契約締結過程と行動経済学」丸山絵美子編著『消費者法の作り方——実効性のある法政策を求めて』 (日本評論社・2022年)
- 山城 [2021] : 山城一真「脆弱な消費者と行為能力」現代消費者法53号 (2021年) 26頁
- 山本 [2022a] : 山本敬三「2022年消費者契約法改正と今後の課題(1)」NBL 1230号 (2022年) 4頁
- 山本 [2022b] : 山本敬三「2022年消費者契約法改正と今後の課題(3)」NBL 1232号 (2022年) 33頁
- 山本 [2023a] : 山本敬三「2022年消費者契約法改正と今後の課題(4・完)」NBL 1234号 (2023年) 10頁
- 山本 [2023b] : 山本敬三「消費者契約法における努力義務規定の意義と課題」沖野眞已ほか編『これからの民法・消費者法 (II) ——河上正二先生古稀記念』 (信山社・2023年) 55頁