

2019年10月9日

消費者庁消費者制度課 消費者契約法 意見募集ご担当者様

「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」

経営法友会（代表幹事・小幡忍（日本電気株式会社）。以下「当会」。）は、1971年に「企業法務実務担当者の情報交換の場」として発足し、法人単位の会員組織として企業内の法務担当者によって組織され、企業の法務部門の充実強化を目的とした活動とともに、各省庁・関係団体に対し実務的見地からの意見提言・意見交換を行っており、現在、会員数1,290社を超える組織となっています（2019年10月現在）。

今般の「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」について、当会は、事業者の実務に大きな影響を与える論点が含まれていると認識していることから意見を提出することとしました。

今後、これらの意見をはじめ、事業者側の事情も踏まえた検討が行われることを強く願います。

経営法友会

<本意見の連絡先>

〒103-0025 東京都中央区日本橋茅場町3-9-10

茅場町ブロードスクエア2階

公益社団法人商事法務研究会内

経営法友会事務局

TEL：03-5614-5638

FAX：03-5643-7187

E-MAIL：keieihoyukai@shojihomu.or.jp

1 いわゆる「つけ込み型」勧誘について

(0) 総論

【意見】

- 消費者契約法に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していただきたく存じます。

【理由】

- 現行法の取消類型は、(i)「経験が乏しい」(属性)や「不安」「誤信」(状況)という消費者の事情、(ii)「故意又は重大な過失」「知っていた」(主観面)や「不実告知」「不安をあおり、告知」など(客観面)という事業者の行為態様、(iii)「過量契約」という契約内容を総合的に判断することを取消の要件としております。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、事業者が通常の営業活動を行っている場合には、契約の取消しを認めることはできないものと考えられます。

(1) 【考え方 I】消費者の判断力に着目した規定

【意見 1】

- 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 については反対致します。

【理由】

- 「不当な内容の契約」という契約内容に関する要件はあまりに抽象的で具体的にどのような契約が問題とされるか判断できず、(消費者の「判断力の著しい低下」が要件とされても、)この要件だけで取消対象とすることは、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ます。また、これが「消費者の生計に著しい支障を生じさせる契約」とされても、「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、家族構成、健康状態、趣味・嗜好、消費性向等との関係で個別に判断されるものであるため、事業者の行為態様を問わず(少なくとも、それらを知らないにもかかわらず)取消対象とすることは、同様に、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ます。特に消費者と対面せずに事業活動をしている事業者は個々の消費者の判断力を確認する術を持たないため、そのような事業者はすべての契約を「判断力の著しく低下した消費者」を基準として定めなければならなくなります。さらに、「判断力の著しい低下」という消費者の事情についても、民法の制限行為能力制度では登記制度により取引の安定が図られているのに対し、事業者が消費者の「判断力の著しい低下」を客観的に判断することは非常に困難であり、これのみを要件とするのではあまりに抽象的であり、現行法同様、「不安」等の)具体的な状況も要件とするなど、より客観的かつ明確な要件としていただきたく存じます。
- これを規定化した場合、事業者が取り消されるリスクを避けるために、消費者の個人情報が必要以上に取得することを助長するおそれや、事業者が判断力の低下している可能性が相対的に高い

高齢者等を一律に取引の相手方から除外する可能性もあると考えられます。

【意見2】

- 消費者の「収入」ないし「資産」により、画一的に勧誘の適切性を判断し、しかも「契約の取消し」という画一的な効果を内容とする規律の対象となる契約に、金融商品の販売ないし契約を含めるべきかについては、金融商品に関する現行法の規律や裁判上の準則を踏まえつつ、特に慎重に検討いただきたく存じます。

【理由】

- 金融商品販売法においては、業者が顧客に対して重要事項の説明を行うに当たり、顧客の知識、経験、財産の状況及び当該金融商品の販売に係る契約を締結する目的に照らして、当該顧客に理解されるために必要な方法及び程度によるものでなければならないとされており（3条2項）、金融商品取引法においても同趣旨の規定が定められています（38条9号、金融商品取引業等に関する内閣府令117条1項1号）。また、これらの説明の程度・方法に関する要請は、一般不法行為法上の説明義務違反においても変わるとことはないと解されています（司法研修所編「デリバティブ（金融派生商品）の仕組み及び関係訴訟の諸問題」法曹会123頁参照）。なお、顧客の「財産の状況」について、業者の説明義務違反が争われている裁判例では、顧客の「収入」のみならず「保有資産」が考慮されているものが目立ちます。また、業者に要請される説明の方法・程度は、これら顧客の属性だけで決せられるのではなく、顧客の属性と（金融）商品特性との相関関係で決せられるのが、裁判上の準則となっているものと思料します（同123頁以下参照）。このように金融商品の販売の勧誘時において業者に要請される説明の方法・程度は、顧客の「収入」だけではなく、「保有資産」も含めた「財産の状況」のほか、知識、経験、契約の締結目的といった顧客属性が総合的に考慮され、しかも商品特性との相関関係で決せられるのが、現行法の規律ないし裁判上の準則となっていると考えます。
- 他方、「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」（以下「報告書」といいます）は、いわゆる「つけ込み型」勧誘における消費者の判断力に着目した規定について、「具体的には、消費者の収入に着目し、契約金額が消費者の収入（月収等）を著しく上回る場合を規律することが考えられる」としたうえで、「消費者の資産にも着目して適用範囲を制限すること等について更に検討する必要があると思われる」とし（19頁）、勧誘の当否について、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ます。
- また、金融商品に関する規律ないし裁判上の準則において、業者に説明義務違反が認められる場合の効果については、業法である金融商品取引法は措くとして、損害賠償責任とされています（金融商品販売法5条・7条、民法709条）。そして、業者の説明義務違反が認められた裁判例では、業者の損害賠償責任を認定しつつ、顧客の投資知識・経験等を拠り所に顧客側の過失ないし帰責事由が認定され、過失相殺がなされるケースが少なくありません。このように損害賠償の規律により、顧客側の過失も考慮され、事案に応じて柔軟な解決が図られています。
- 他方、報告書は、消費者の判断能力に着目した規定の効果として「契約の取消し」を前提としているように思料されます。契約の取消しは、契約を解消するか否かという、いわばオール・オア・ナッシングの画一的な処理とならざるを得ません。

【意見3】

- 仮に規定化する場合にも、消費者の主観面、事業者の具体的な行為態様、因果関係等の要件を追加し、取消権の付与に具体的な条件付けが必要と考えます。

【理由】

- 消費者契約法第4条第3項各号では、「社会生活上の経験が乏しいことから」、「加齢又は心身の故障によりその判断力が著しく低下していることから」「その不安をあおり」などと、取消権付与の前提を明確化しています。これらと同様、取消権付与に一定の限定を課さなければ、事業者側に過度な確認義務を課すことにもなりかねず、取引の迅速性が失われて、却って消費者の利益を失うこととなります。

【意見4・理由】

- 「判断能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に、契約の取消権を設けるとされているが、事業者の予見可能性を担保するため、取消権創設の前提として、「判断能力の著しい低下」の判断基準が設けられるべきと考えます。例えば、民法の行為能力制度における判断基準と合わせる等の対応が考えられます。

【意見5】

- 消費者の財産状況に着目した規定を設ける場合、財産状況の認識は、一定の根拠に基づく事業者としての主観的なもので足り、客観的なものまで求めるものではないことを確認させていただきたく存じます。

【理由】

- 例えば、顧客の適合性の観点から様々なヒアリング等を通し、顧客の財産状況の把握を行い、事業者としての認識を有したうえで適合性等の判断を行っている場合、事業者において顧客の資産状況の裏付けとなる客観的な証憑の提示等までは受けないことがあると考えます。そのため、財産状況の認識は、事業者としての認識で足りるとしないと、事業者に過大な負担を課すことにつながりかねず、また、消費者の個人情報が必要以上に取得することを助長するおそれも否定できません。

【意見6】

- 「適当な第三者」について、事業者が客観的に判断できるような「第三者」とすべきと考えます。また、「一定の関与」の要件についても明確にさせていただきたく存じます。
- 報告書が提案する規律は、電子商取引・オンライン取引等の対面を伴わない取引の契約においては、「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」として、どのような関与が想定されるか不明であるため、その点も明確にさせていただきたく存じます。
- 第三者が契約の締結に同席する等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されているが、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させていただきたく存じます。
- なお、第三者の関与を取消の考慮要素とする旨提案されていますが、(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ま

す。

【理由】

- 「(イ) 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。」とした場合、例えば高齢者との契約において、正常な判断能力を有すると判断して契約に至った場合でも、第三者が立ち会わなかったことをもって安易に取り消しを主張されると、当該取消し主張に対する対応それ自体が事業者にとって過度な負担となりかねません。そのため、「第三者」や「一定の関与」の定義は明確にしておく必要があります。
- また、考慮要素として「一定の関与」のみが取り上げられていますが、意見に記載したような事情も同様に考慮要素になり得るものと考えます。
- 民法の制限行為能力制度においては第三者の関与（法定代理人による同意・代理）がある場合は取り消せないとされており、この第三者の関与は、表意者の判断力を補完する要素と捉えられていると考えられます。

(2) 【考え方Ⅱ】「浅慮」、「幻惑」という心理状態に着目した規定

「浅慮」について

【意見1】

- 「浅慮」に関する規定については慎重に検討いただきたく存じます。

【理由】

- 「浅慮」について、どの程度の検討時間を確保すれば不当な制限とならないのかが客観的に明らかでなく、事業者の通常の営業活動（タイムセール、期間限定セール等）を過剰に妨げるおそれがあります。
- また、現行法の規定の枠内により救済を図ることが可能な事案も相当程度あるものと考えます。

【意見2】

- 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さらに要件を追加することが必要であると考えられます。
- また、「利益を得る」の定義を明確にさせていただきたく存じます（例えば、契約時点では「利益を得る」ことが確定していない契約の場合、対象外という理解でよいか）。

【理由】

- 「浅慮」の原因は検討時間が短いことに限られず、消費者の事情（忙しい等）によることもあるため、事業者による検討時間の制限と「浅慮」との因果関係は、事業者の不当な行動類型として規定され得るほど明らかではありません。

「幻惑」について

【意見】

- 「幻惑」に関する規定については慎重に検討いただきたく存じます。
- 仮に規定化する場合には、少なくとも、4条3項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「過大な期待をあおり、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」と定めることを検討いただきたく存じます。

- また、契約締結過程において、「期待」が実現するための条件を示したり、「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には、事業者が「幻惑」を作出したとは言えないため、本条の適用対象ではないことを明らかにしていただきたく存じます。

【理由】

- 「結婚、健康、生計等に関する願望を実現する意欲を有して」いない消費者などほとんど存在しないと考えられるため、この要件はほとんど意味をなさないと考えます。
- 「期待をあまり」、「契約を締結すれば願望が実現する旨を告げる」ことは通常の宣伝・勧誘としてもなされるものであって（「試験に合格するためにはこのテキストが必要」など）、これを取消事由とすることは事業者の通常の営業活動を過剰に妨げる結果を招くものと考えられます。
- 「幻惑」は現法令に使用例がなく、また、その意味は多義的であり、具体的にどのような契約が問題とされるか判断できず、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ます。

(3) 【考え方Ⅲ】 困惑類型の包括的規定

【意見】

- 行政規制への違反を直ちに契約の取消事由とすることには反対致します。
- 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く存じます。

【理由】

- 「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」とは、各種業法上の顧客保護規定やガイドラインへの違反を消費者契約法上の取消事由とすることを想定していると考えられますが、この点、金融機関では、各種監督法令、監督指針や自主ガイドラインに沿って各社の事業運営がなされているところ、監督法令等の内容や違反の効果（罰則の有無）は多岐に亘っており、また、そのうち業法上の禁止行為や情報提供義務と私法上の効力との関係については学説や裁判例において様々な議論が行われていますが、一般に禁止行為等への違反は（詐欺、錯誤の要件が備わる場合でなければ、）金融機関側の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るとはされているものの、成立した契約が無効となるものではなく、解除することもできないと考えられています。「参酌する」との文言であっても、消費者契約法の取消の判断要素として規定されれば、結局、業法等の規定内容自体が判断基準となるか、又は、逆に、業法の「趣旨に沿って」判断するという「対象となる範囲を明示する」意義に乏しい規定となることが懸念されます。

2 平均的な損害の額の立証負担の軽減について

(1) 【考え方Ⅰ】 推定規定の創設

【意見】

- 本考え方については反対致します。

【理由】

- 「同種の事業者」であっても規模・収益構造・販売件数・販売方法等は様々であるため、一律に扱うことは適切でなく、「同種の事業者」の類似する契約を推定の基礎とすることは困難と考えられます。
- 「契約の目的となるものの内容及び取引条件が類似する」についても、「類似」の意義や判断基準が明らかでないため、「契約内容等が類似する」事業者を推定の基礎とすることは困難と考えられます。
- また、仮に「内容及び取引条件が類似する同種の事業者」について適切に規定できたとしても、かかる推定規定は、価格や解約料の横並びを助長しかねず、却って消費者に不利益が生じるおそれがあり、競争法の趣旨・理念との関係でも問題があると考えます。

(2)【考え方Ⅱ－1】積極否認の特則

【意見・理由】

- 本考え方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く存じます。

(3)【考え方Ⅱ－2】文書提出命令の特則

【意見・理由】

- 本考え方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く存じます。
- 「平均的な損害の額を越せる蓋然性が相当程度高いと認められるとき」の要件や、提出の対象となる「平均的な損害の額について立証するため必要な書類等」の範囲が不明確であり、事業者側が過度に広範囲な文書提出を余儀なくされるおそれがあると考えます。
- 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く存じます。
- なお、報告書39頁冒頭において提案されているただし書きに相当する規定を入れていただきたく存じます。

(4)【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

【意見・理由】

- 本考え方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く存じます。
- 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ります。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ません。
- 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く存じます。

(5) 事業者の自主的な取組を促すこと

【意見】

- ルール策定に馴染まない業界があることも踏まえ、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く存じます。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く存じます。

【理由】

- 業界によっては業界内における企業規模や取扱商品が多種多様であることから標準約款やルールを策定することに馴染まない場合があり、また、損害項目には営業の秘密が含まれる場合もあることから、業界団体が各事業者におけるコスト構造を把握したうえで平均的な損害額を算出することが困難な場合もあると考えられます。

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

(1) 契約条項の事前開示について

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

【意見】

- 事業者の創意工夫を妨げない規定としていただきたく存じます。

【理由】

- 約款に関する情報提供については各業界がその取引実態に合わせて様々な取組を行っていることを認識しております。

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

【意見】

- 事業者の創意工夫を妨げず、また、事業者に過度な負担とならない規定としていただきたく存じます。

【理由】

- 約款に関する情報提供については、各業界がその取引実態に合わせて様々な取組を行っていることを認識しております。特に、「容易に」の解釈によっては、事業者の創意工夫の余地がなくなることが懸念されます。

(2) 消費者に対する情報提供について

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

(意見なし)

イ【考え方】解約料等に関する事項の情報提供の努力義務

【意見】

- 事業者の創意工夫を妨げない規定としていただきたく存じます。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く存じます。

【理由】

- 解約料等に関する事項のお客様への説明については、各業界がその取引実態に合わせて様々な取

組を行っている」と認識しております。

- 「契約締結後も含め適切な時期に」とあるが、定型約款の WEB 掲載等以外の通常契約についても含まれるのであれば、事業者側に別途情報提供の責任が継続的にあるようにも読め、規定によっては事業者側に過度な対応コストを負わせることがあり得ると考えます。

以上