

2019年（令和元年）10月8日

消費者庁 消費者制度課 消費者契約法担当 御中

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

氏 名：特定非営利活動法人 消費者支援機構福岡
理事長 朝見 行弘
職 業：適格消費者団体
住 所：福岡市博多区博多駅前1丁目18番16号
博多駅前1丁目ビル302号
電 話 番 号：092-292-9301
電子メールアドレス：info@cs0-fukuoka.net

【意見の対象】

1 いわゆる「つけ込み型」勧誘について

【意見の内容】

- ① 【考え方Ⅲ】を基本として、様々な消費者被害に柔軟に対応できるように包括的・汎用性のある規定を設けるべきであり、困惑類型にとどまらず、不当条項に関する消費者契約法10条に相当する包括的規定を設けるべきである。
- ② 具体的には、「事業者が信義則に反する勧誘方法を用いて消費者を勧誘し、当該消費者が、当該消費者契約を締結するか否かを合理的に判断できない状況で（または、誤認、困惑その他合理的に意思表示を行うことができない状況で）当該消費者契約を締結した場合」に、消費者が当該消費者契約を取り消すことができる旨の規定を設けることが考えられる。

【意見の理由】

- (1) 「判断力の低下に着目した規定」を設ける【考え方Ⅰ】については、判断力がどれだけ低下している場合に取消しを可能にするのかといった点に加えて、そもそも判断力の程度を定量的に評価（要件化）できるのかという問題がある。

また、判断力が低下していると評価すべき場合を類型化するという方法が考えられるが、そのような方法を進めた場合、一方で要件としての明確性は得られるかもしれないが、他方で本来救済されるべきであった事案でも当該類型から漏れているという形式的理由（法の不備ないし欠缺）で救済され

ない可能性がある。したがって、判断力の低下に着目した規定を設けることには直ちには賛同できない。

- (2) 「浅慮・幻惑という心理状態に着目した規定」を設けるという【考え方Ⅱ】についても、(1)と同様、「浅慮・幻惑」という心理状態に陥っていると評価すべき場合を類型化するという方法が考えられるが、そのような方法を進めた場合、要件としての明確性を得られる反面、本来救済されるべきであった事案でも当該類型から漏れているという形式的理由で救済されない可能性がある。したがって、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ついても直ちには賛同できない。
- (3) 消費者被害の現場においては、法制度の間隙を縫う形で日々、新たな手口が用いられている。現状、消費者契約法4条3項には1号から8号までが設けられ、類型化が図られているが、この類型化がこれ以上個別化、詳細化された場合、要件としての明確化は満たされるかもしれないが、日々考案される新たな手口には対応できないという問題を抱えることになる。上記のとおり、日々考案される新たな手口に対応するためには、困惑類型の包括的規定を設けることが求められる。そして、いわゆるつけ込み型勧誘が消費者被害を誘発する本質は、事業者の勧誘により消費者が本来であればしないような意思表示をさせられてしまう点にあるのである。したがって、包括規定の内容としては、事業者が信義則に反する勧誘方法を用いたことと消費者が当該消費者契約を締結するか否かを合理的に判断できない状態で合意をしたことが含まれるべきである。

【意見の対象】

2 平均的な損害の額の立証負担の軽減について

【意見の内容】

- ① 「文書提出命令の特則」という【考え方Ⅱ-2】を基本として、「積極否認の特則」という【考え方Ⅱ-1】、「適格消費者団体による実体法上の資料提出請求権」という【考え方Ⅱ-3】など他の考え方を組み合わせて導入すべきである。
- ② ただし、文書提出命令の申立ての主体については、適格消費者団体に限定する合理的な理由はないものとする。
- ③ なお、消費者契約法9条1号における「平均的な損害」については、本来、「違約金の定めについて平均的な損害を超えないこと」の立証責任を事業者負担させる旨の規定を設けるべきである。

【意見の理由】

- (1) 「推定規定の創設」という【考え方Ⅰ】については、2018年改正の検討の際に実施の方向性が示されたとおり一つ方向性ではあるが、報告書においても指摘されているように、同種の事業を行っているといえるのかの判断が難しく、具体的な運用にあたって困難が伴うものと言わなければならない。また、推定規定は価格や解約料の横並びを助長し、消費者に不利益が生じるおそれがある。さらに、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ものと言わざるを得ない。

しかし、このように限定的かつ困難であるとしても、推定規定の創設による立証負担の軽減が考えられる以上、その創設に反対するものではない。

- (2) 「積極否認の特則」という【考え方Ⅱ-1】については、民事訴訟法上、積極否認を行わなかった場合について明確なペナルティはなく、仮に積極否認の特則という形で事業者側に資料を提出させようとしても、事業者側が立証責任の所在を根拠に単純否認に留まる限り、事業者側から平均的な損害に関する資料が提出されることはないという問題点がある。

しかし、積極否認の特則が存在することによって、裁判所の適切な訴訟指揮を期待することができ、文書提出命令の特則と組み合わせることによって、事業者が違約金の内容や算定根拠について明らかにすることを一定程度期待することができるものと考えられる。

- (3) 「文書提出命令の特則」という【考え方Ⅱ-2】については、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を事業者ごとに特定できるかどうかの問題となるものと考えられる。しかし、この点については、そもそも違約金等の額が平均的損害を超えるか否かが問題になっていることは事業者においても十分に認識できることであり、当該消費者契約が解除された場合に、事業者にどのような損害が生じるのかという問題は、当該事業者においてこそ明らかにできるものである。

したがって、「文書提出命令の特則」を基本として、「推定規定の創設」、「積極否認の特則」および「適格消費者団体による実体法上の資料提出請求権」などの考え方と組み合わせ、さらには事業者の自主的な取組を促すことによって、事業者側に必要な資料を提出させる様々な法制度や枠組みを積極的かつ連携的に運用することによって対応すべきものとする。

- (4) 「適格消費者団体による実体法上の資料提出請求権」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

に管理することができ、適格消費者団体は訴訟提起前に必要な資料を検討することが可能となることから、一定の実効性があると思われる。

しかし、訴訟外における資料提出請求は、文書提出命令のように裁判所の判断に服することもなければ、請求に応じなかった場合における事業者側のペナルティもない。したがって、事業者側が任意に応じない場合には、結局、事業者側から平均的な損害に関する資料が提出されることはないという問題点があるが、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ことをあえて否定すべき理由は見出すことができない。

(5) 事業者が違約金等を定めるにあたって、いかなる根拠にもとづいてその額を定めたのか、そしてその額が「平均的な損害」を超えるものではないことの合理的根拠などの資料がすべて事業者の側に存在する以上、当該違約金等が「平均的な損害」を超えるものではないことについての説明責任は事業者にあるものというべきであり、事業者の自主的な取組が求められるのは当然のことである。

(6) 消費者契約法9条1号における「平均的な損害」について、消費者契約が解除された場合に、事業者にどのような損害が生じるのかという問題は、当該事業者においてこそ明らかにできるものであり、そもそもそのような平均的な損害の内容について消費者に立証責任を課している点にこそ問題があるものというべきである。同号が強行法規として、平均的な損害の額を超える違約金の定めを無効としている以上、事業者は、自らの用いる違約金の定めが平均的な損害の額を超えないことについての説明責任を有しているものというべきである。

すなわち、本来は、「違約金の定めについて平均的な損害を超えないこと」については、事業者に立証責任を負担させる旨の規定を設けるべきであり、それこそが消費者契約法9条1号を機能させるものであると言わなければならない。

【意見の対象】

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

【意見の内容】

- ① 消費者による定型約款の開示請求に対する情報提供については、事業者の努力義務としてではなく、法律上の義務として規定すべきである。
- ② 定型約款を容易に確認できる状態に置く努力義務を規定することには賛成する。

【意見の理由】

(1) 定型約款にいわゆる「不意打ち条項」が含まれていた場合であっても、不意打ち条項であることのみをもって改正民法548条の2第2項にもとづいて同条項が無効となるものではなく、当該条項の不当性判断の中に不意打ち条項性を組み込んだうえで無効であるか否かが判断されるものと解されている。

さらに、改正民法548条の3第1項は、定型約款準備者に対する相手方当事者の定款開示請求権を規定しているが、消費者についてこのような定款開示請求権に規定は一般的なものではない。

したがって、少なくとも消費者契約に関しては、不意打ち条項による消費者の不利益を回避するため、事業者の定款開示義務を法律上規定するとともに、消費者に定型約款の開示請求権があることにつき周知を図るべきである。

(2) 【考え方Ⅰ】は消費者による定型約款の開示請求に対する情報提供を事業者の努力義務としている点において不適切であり、法律上の義務として規定すべきであるが、「定型約款を容易に確認できる状態に置く努力義務」の規定にかかる【考え方Ⅱ】を排斥するものではなく、両者は両立するものとする。

したがって、定型約款を容易に確認できる状態に置く努力義務を規定するとする【考え方Ⅱ】について賛成する。

【意見の対象】

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

(2) 消費者に対する情報提供について

【意見の内容】

- ① 取消権の創設に関する検討を行うとすることには賛成できるが、その考慮要素については慎重に検討すべきである。
- ② 「解約料等に関する事項の情報提供の努力義務」を規定することには賛成する。

【意見の理由】

(1) 消費者に対する情報提供による消費者被害の救済を図るためには、取消権を創設することが効果的である。

(2) 消費者に提供されるべき情報は、個別具体的な消費者および個別具体的な紛争状況によって多様であり、取消権の創設にあたってこれらを類型化

することは必要であるが、その一方において公正かつ適切な考慮要素として定立することができるのかについては慎重な検討が必要である。

考慮要素としての「年齢」についてみるならば、取消権付与の理由が年齢そのものにあるのか、年齢による理解力・判断力の低下にあるのかが問題となる。すなわち、理解力・判断力の低下をもって考慮要素とすべき場合において、年齢を考慮要素とするならば、当該年齢に達しない者は、理解力・判断力が不十分であっても救済されないことになり、妥当性を欠くことになるものと言わざるを得ない。したがって、この場合には、「年齢」ではなく、他の側面から考慮要素を定立すべきことになる。

- (3) また、「財産の状況」および「生活の状況」についても、過量販売など消費者の財産状況や生活状況が問題となる場合においては考慮要素となるものと思われるが、そのような場合は必ずしも多くはなく、どこまで一般化できるのか疑問である。そして、情報提供の前提として消費者の財産状況や生活状況を考慮要素とするならば、事業者は消費者の財産状況や生活状況へのアクセスを許すものとして、その濫用や悪用が懸念されることにもなりかねない。
- (4) 解約料等に関する事項の情報提供について事業者の努力義務を規定することは賛成である。ただし、解約料等に関する事項の情報提供がなされ、それに基づいて合意がなされた場合であっても、消費者契約法9条1号の適用を免れるものではない。

以 上