

2020年（令和2年）11月13日

消費者庁長官 伊藤 明子 殿

消費者契約に関する検討会 座長 山本 敬三 殿

消費者契約法の改正を実現する連絡会

世話人 飯田 秀男（全大阪消費者団体連絡会）

伊藤 陽児（愛知県弁護士会）

佐々木 幸孝（適格消費者団体
・特定適格消費者団体
消費者機構日本）

土井 裕明（滋賀弁護士会）

野々山 宏（適格消費者団体
京都消費者契約ネットワーク）

藤井 克裕（適格消費者団体
・特定適格消費者団体
消費者支援機構関西）

消費者契約に関する検討会の『契約条項の表示・不当条項について』の検討の方向性に関する意見

当連絡会は、消費者、消費者団体役員、弁護士、司法書士、研究者、消費生活相談員などの個人及び消費者団体などの団体で構成され、公正な消費者取引の実現と消費者被害の適切な予防・救済に資する消費者契約法（以下、「法」という。）の改正の実現に向けて活動をしている。

消費者庁は、令和元年12月から、消費者契約に関する検討会（以下、「検討会」という。）を開催し、実務的な観点からの検討を深化させるため、これまで10回にわたる議論を行っている。当連絡会は、検討会での議論のうち、『「平均的な損害の額」の立証負担の軽減について』の検討の方向性につき、以下の通り意見を述べる。

第1 意見の趣旨

1 契約条項の事前開示について

消費者契約において定型約款を用いる場合には、当該定型約款が事前に消費者に容易に知りうる様態に置かれることを組み入れ要件とし、これを満たさない場合には、そのような定型約款の内容は、合意の内容とはならないものとするべきである。

2 契約条項の分かりやすい表示について

重要な契約条項について消費者に分かりやすく表示すべきことを、少なくとも努力義務として法文上に明確にすべきである。

3 不当条項について

(1) 消費者の作為をもって消費者の意思表示を擬制する条項を、消費者契約法第10条の第1要件の例示として規定するという方向性に賛成する。

ただし、端的に、「消費者の作為又は不作為をもって消費者の意思表示を擬制する条項」を例示とすべきである。

(2) サルベージ条項を、消費者契約法第10条の第1要件の例示として規定する、又は消費者契約法上の不当条項の規律を潜脱する条項として規定するという方向性に賛成する。

(3) 第三者が消費者取引に介入する条項について、「介入」そのものを問題とするのではなく、その方法が不当な場合について、その内容を不当条項として明確化する方向を検討すべきである。

また、デジタルプラットフォーム運営事業者については第三者ではなく、むしろ当事者として、プラットフォーム上で行われる不公正な取引に一定の責任を負うべきことを明確化すべきである。

第2 意見の理由

1 契約条項の事前開示について

(1) 消費者契約に関する検討会におけるこれまでの検討

消費者契約に関する検討会では、以下のような内容が検討課題として提案された。

「消費者契約法に定型約款の開示請求権の情報提供の努力義務を創設することが考えられないか。」

「定型約款を容易に知りうる様態に置くことについては、事業者団体の自主的な取組に委ねることが適切ではないか。」

(2) 意見

ア 事務局から示された提案の問題性

上記のとおり消費者契約に関する検討会において事務局から提案されたのは、対象を「定型約款の開示請求権」とした上でその情報提供を努力義務として定めることのみであり、契約条項の事前開示そのものについては事業者団体の自主的な取り組みにゆだねることとされている。

しかし、既に消費者契約法3条1項2号においては「消費者契約の締結について勧誘をするに際しては、・・・消費者の権利義務その他の消費者契約の内容についての必要な情報を提供すること」が努力義務として定められており、「定型約款の開示請求権」についての情報提供もこの中に含まれていると解される。

したがって、上記の事務局からの提案は、いわば確認的な規定となるが、「定型約款の開示請求権」のみを特に確認的に規定する必要性は乏しいと考えられる。

また、消費者契約法3条1項2号の趣旨からすれば、事業者が定型約款を用いた契約を勧誘するに際して、当該定型約款を消費者が容易に知りうる様態に置くことは当然に同じ努力義務の範囲に含まれると解されるものである。

この点について事業者団体の自主的な取り組みにゆだねるなどというのは、既に法定された事業者の努力義務を狭めるものであって、誤った考え方といわざるを得ない。

イ 当連絡会の意見

上記のとおり、事業者には、既に消費者契約法3条1項2号において、勧誘に際しての情報提供の努力義務が定められているのであるから、「定型約款の開示請求権」についての情報提供のみを確認的に規定することに大きな意義があるとは思われない。

他方で、定型約款について、民法上は開示請求権が定められるのみであり、形式的には事業者が定型約款を事前に消費者が容易に知りうる様態に置くことは要求されていないかのようになっている。しかし、消費者契約においては、消費者契約法3条1項2号の趣旨からも、事業者が定型約款を用いた契約を勧誘する場合に、当該定型約款を消費者が事前に容易に知りうる様態に置くことは当然に求められることである。

消費者が事業者に対し請求をしなくても契約条項を知ることができるようにする観点から、この点をこそ明確にすべきであり、定型約款を消費者が事前に容易に知りうる様態に置くことを、事業者の義務として法律上に明示すべきである。

また、事業者にとっては、定型約款を消費者が容易に知りうる状態に置くことには何ら困難があるとは考えられない。そうであるにもかかわらず、事業者があえて定型約款を消費者に容易に知りうるができない状態としていた場合に、消費者がそのような定型約款の内容に拘束されるのは極めて不合理であるし、実質的に事業者の定めた不当な契約内容に一方的に従わされる事態が生じるおそれが高い。

したがって、消費者契約において定型約款を用いる場合には、当該定型約款が事前に消費者に容易に知りうる状態に置かれることを組み入れ要件とし、これを満たさない場合には、そのような定型約款の内容は、合意の内容とはならないものとすべきである。

2 契約条項の分かりやすい表示について

(1) 消費者契約に関する検討会におけるこれまでの検討

消費者契約に関する検討会では、以下のような内容が検討課題として提案された。

「重要な契約条項について、消費者に分かりやすく表示する規律の創設については、個別の業種、業態を踏まえて検討をすることが適当ではないか。」
「デジタル・プラットフォーム事業者の利用規約を分かりやすく表示することは考えられないか。」

(2) 意見

ア 事務局から示された提案の問題性

消費者契約法3条1項2号は「消費者契約の締結について勧誘をするに際しては、・・・消費者の権利義務その他の消費者契約の内容についての必要な情報を提供すること」としており、このような規定がからすれば、定型約款を用いた消費者契約においては、「定型約款を契約の内容とする旨」のみならず、当該定型約款に含まれる契約条項のうち重要なものについても、勧誘に際して事業者から消費者に分かり易く情報提供されるべきこととなる。

重要な契約条項について、消費者に分かりやすく表示する規律の創設は、民法改正を前提としつつ、この点を明確にしようとするものであるが、上記のとおり消費者契約に関する検討会において事務局から提案されたのは、個別の業種、業態を踏まえて検討をすることが適当とするものであり、消費者契約法における具体的規定の創設は行わないとするものである。

このような消極的対応では、事業者が「定型約款を契約の内容とする旨」のみを伝えれば良いという「誤解」のもとに適切な情報提供を行わないという事態を避けることができず、民法改正を受けて、不公正な取引態様が常態化する

ことにもなりかねない。

イ 当連絡会の意見

上記のとおり、事業者が定型約款を用いた消費者契約を勧誘するに際して、当該定型約款に含まれる契約条項のうち重要なものについて、消費者に分かり易く情報提供されることは既に規定された現行法上の努力義務にも含まれると解される。

しかし、事業者が「定型約款を契約の内容とする旨」のみを伝えれば良いという「誤解」のもとに適切な情報提供を行わないという具体的懸念が存在するのであるから、重要な契約条項について消費者に分かりやすく表示すべきことを、少なくとも努力義務として法文上に明確にすべきである。

デジタル・プラットフォーム事業者を含め、個別の業種、業態を踏まえた検討は、むしろ、このような消費者契約法上の規定を基盤として定めた上で、トラブルの多い業種は自主規制に任せるだけでなく、具体的な情報提供義務や契約条項の分かりやすい表示を制裁を付した法的義務として規定するよう進められるべきである。

3 不当条項について

(1) 消費者契約に関する検討会におけるこれまでの検討

消費者契約に関する検討会では、以下のような内容が検討課題として提案された。

ア 消費者の作為又は不作為をもって意思表示を擬制する条項

『消費者の作為をもって消費者の権利を放棄する意思表示を擬制する条項』には、消費者の作為と擬制される意思表示の内容との乖離の程度が大きく、消費者にとって不当な場合も存在すると考えられる。そこで、当該条項を消費者契約法第 10 条の第 1 要件の例示として規定することが考えられる。」

『消費者の作為又は不作為をもって、所有権その他の重要な権利を放棄する意思表示を擬制すること』で不当性を基礎づけることが考えられないか。」

『消費者の合理的な意思に反して消費者の権利を放棄する意思表示を擬制し、かつ社会通念上相当でないこと』で不当性を基礎づけることが考えられないか。」

イ サルベージ条項

『消費者契約法第 10 条の第 1 要件の例示として、サルベージ条項を不当条

項として規律する在り方が考えられないか。たとえば、『消費者契約法その他の法令の規定により無効とすべき消費者契約の条項について、無効となる範囲を限定する条項』を消費者契約法第10条の第1要件の例示として追加する趣旨の規律は考えられないか。」

「消費者契約法第10条の第1要件の例示ではなく、端的に消費者契約法上の不当条項の規律を潜脱する条項は無効とするという規律の在り方も考えられるのではないか。たとえば、『消費者契約法その他の法令の規定により無効とすべき消費者契約の条項について、無効となる範囲を限定する条項は無効とする』という趣旨の規律はどうか」

ウ 第三者が消費者取引に介入する条項

「第三者が消費者取引に介入する条項のうち、契約の当事者の所有権を無償で放棄させる条項など、特に契約の当事者に不利益を与える可能性のある条項には、消費者契約法第9条や第10条の適用により無効とされるものもあり得るのではないか。」

(2)意見

ア 消費者の作為をもって意思表示を擬制する条項について

消費者の作為をもって消費者の意思表示を擬制する条項を、消費者契約法第10条の第1要件の例示として規定するという方向性に賛成する。

ただし、既に例示として規定されている不作為による意思表示の擬制条項と同様に、消費者に不利益が生じるのは「所有権その他の重要な権利を放棄する意思表示を擬制する」場合に限られないため、このような限定は不要と考えられる。

例えば、サービスの利用という作為によって規約への同意という意思表示を擬制する条項等は必ずしも「所有権その他の重要な権利を放棄する意思表示を擬制する」には該当しないが、同様に不当な条項といえるものである。

また、「社会通念上相当でないこと」については法第10条の第2要件によって判断されるべき点であり、このような要素を第1要件の例示として規定することについては反対する。

したがって、端的に、「消費者の作為又は不作為をもって消費者の意思表示を擬制する条項」を例示とすべきである。

イ サルベージ条項について

サルベージ条項を、消費者契約法第10条の第1要件の例示として規定する、または消費者契約法上の不当条項の規律を潜脱する条項として規定するとい

う方向性に賛成する。

サルベージ条項は、その意味が消費者にとって正しく理解されず、結果として責任追及を委縮させる効果があることから不当条項として規律すべきものである。

ウ 第三者が消費者取引に介入する条項について

契約の当事者の所有権を無償で放棄させる条項など、特に契約の当事者に不利益を与える可能性のある条項が、消費者契約法第9条や第10条の適用により無効とされることとなるのは当然である。

他方で、デジタルプラットフォームなどの場合は、プラットフォーム上で行われる不公正な取引等について、デジタルプラットフォーム運営事業者によって積極的に働きかけが行われることが期待されるのであるから、デジタルプラットフォーム運営事業者がプラットフォーム上で行われる取引に一定の権限を行使しうること自体が禁止されるものではないと考えられる。

したがって、「介入」そのものを問題とするのではなく、その方法が不当な場合について、その内容を不当条項として明確化する方向を検討すべきである。

また、デジタルプラットフォーム運営事業者については第三者ではなく、むしろ当事者として、プラットフォーム上で行われる不公正な取引に一定の責任を負うべきことを明確化すべきである。