現代社会における消費者取引の在り方を踏まえた消費者契約法検討会
「中間取りまとめ」について

2026 年 10 月 29 日
全大阪消費者団体連絡会
大阪市中央区内本町 2-1-19-430
06－6941-3745
shodanren@osakacon.org

「第4　1. 法目的の在り方」に対する意見

「①「消費者の脆弱性」への対応という要素、②様々な関係主体がそれぞれの役割を果たし連携することで、消費者が安心して安全に取引に関わることができる環境を実現するという要素を加える観点から目的規定を見直す方向」に賛同する。

（理由）
　人間は誰もが認知バイアスその他の様々な脆弱性を持つ存在であるということが明らかとなっており、高齢化・デジタル化によってその傾向が強まる中で、消費者が安全安心に契約できる市場形成を進めるために法目的に追加すべきである。

「第1　消費者の多様な脆弱性への対応　1. 事業者等による消費者の多様な脆弱性への配慮を促進する仕組み　(1)消費者契約の当事者である事業者の配慮を促進する仕組み　ア　規律の内容」に対する意見

「消費者の脆弱性を作出・利用する」行為は許されないとする一般条項」を設けるべきである。
「配慮しないことが不適切」な行為については、行政処分ないしは行政指導の対象とし、民事効との接続についても検討すべきである。

（理由）
　「配慮規定の在り方として、配慮しないことが不適切なものと配慮することが望ましいものとの違いを意識しつつ整理」とある。だが、「配慮」の前に、「消費者の脆弱性を作出・利用する」という、より悪質な事業者の行為があるのが現実であり、よって、消費者契約の一般法たる消費者契約法において、「消費者の脆弱性を作出・利用する」行為は許されないとする一般条項を置いて行政処分・民事効と接続し、そうした悪質事業者は市場から退場させるという規律を定めるべきである。
　また、「配慮しないことが不適切」な行為について実効性を確保するためには、行政処分ないしは行政指導の対象として実効性を確保すべきであり、消費者救済のために民事効との接続についても検討すべきである。

「第1　消費者の多様な脆弱性への対応　1. 事業者等による消費者の多様な脆弱性への配慮を促進する仕組み　(3)指針や官民協議会に期待される機能・役割等　イ　官民協議会」に対する意見

官民協議会は法定の協議会とすべきである。

（理由）
　配慮規定の明確化のための官民協議会は、その役割の明確化と機能を担保するために、法律上に明確に位置付けられた法定の協議会とし、指針などのルール策定の役割についても明記すべきである。
　「その他の関係主体の相互のコミュニケーションや相互理解を図りながら」、「消費者が安心・安全に取引できる環境（健全な市場）の実現に向けた共創協働を促進する」場として機能するよう行政がしっかりとリードし、今日のベストプラクティスを明日のミニマムスタンダードにしていくことを期待する。
　なお、事業者 ・事業者団体に対しては、「業界の創意工夫などの情報を提供し、指針の策定・ 見直しに積極的に参画していく姿勢が望まれる」という指摘を真摯に受け止め、健全な市場形成の一員として参画することを求める。

「第1 消費者の多様な脆弱性への対応　2. 契約の拘束力から消費者を解放する仕組み等（1）民事ルール（消費者契約法における新たな手法）」に対する意見

消費者を解放する要件を拡張する仕組みの新設に賛同するが、対象をより拡張すべきである。

（理由）

　日本弁護士連合会は 8 月 20 日意見書で、「消費者がその脆弱性ゆえに看過しがたい不利益を被るような契約を締結したような場合には、事業者が消費者の脆弱性を「不当に利用した」かどうかを問うことなく、端的に当該契約の拘束力から解放することを認めなければ、消費者が安心・安全に取引できる環境は実現できない」としている。
　消費者の多様な脆弱性への対応として、これまで民法の公序良俗や不法行為では解決困難な契約事案についても、結果としての幸福を保護するアプローチに基づいて消費者を解放する要件を拡張する仕組みを新設することに賛同する。だが、事業者の故意を要件とするべきではなく、その対象には消費者が自らの支払能力を著しく超えるような債務を負う内容の契約や明らかに対価的均衡を欠くような内容の契約なども含めるべきである。

「第2 消費者契約の各過程に関する必要な規律　1. 継続的な契約関係からの離脱一般に関する規律」に対する意見

消費者の中途解約権を創設すべきである。

（理由）
　継続的な契約関係を巡るトラブルは多発しており、契約の継続や終了の過程に関する規律が検討されたことを評価するが、継続的契約については消費者の責めによらない状況の変化によって契約を継続・維持することが困難となることも少なくなく、事業者もそうした事情を織り込んで契約を締結していると考えられることから、消費者が簡便に契約から離脱することができる中途契約権を設定すべきである。

「第2 消費者契約の各過程に関する必要な規律　1. 継続的な契約関係からの離脱一般に関する規律 （2）規律の内容（解約妨害の禁止） イ 効果」に対する意見

妨害行為により解約権の行使が妨げられた場合には、解約の効果が生じるものと解すべきであり、また、解約妨害について行政処分の対象とすべきである。

（理由）
　妨害行為により解約権の行使が妨げられているのに、解約の効果が生じていないと解すのは不当である。また、解約妨害について、国ではなく適格消費者団体のみに実効性担保を委ねるのは不自然であり、行政処分の対象とすべきである。

「第2 消費者契約の各過程に関する必要な規律　1. 継続的な契約関係からの離脱一般に関する規律　(3)規律の内容(事業者が契約からの合理的な離脱方法を消費者に提供するよう努めるものとする規律)、(4)規律の内容(解約の方法・条件に関する事業者の情報提供に関する規律)、2. 契約期間の更新に関する規律、4. 継続的な消費者契約の当事者である消費者の死亡時の対応手順に関する規律」に対する意見

これらの規定について、民事効ないし行政効の伴う義務として規定すべきである。

（理由）
　継続的な契約関係を巡るトラブルは多発している。消費者の責めによらない状況の変化によって契約を継続・維持することが困難となることも少なくなく、事業者もそうした事情を織り込んで契約を締結していると考えられることから、健全な市場に参加する事業者であれば、当然設けるべきこれらの規定について実効性を担保するため、民事効ないし行政効の伴う義務とすべきである。

「第3 「解約料」の実態を踏まえた実効的な仕組み」に対する意見

解約料の妥当性ついての説明責任・立証責任は事業者が追うものとすべきである。

（理由）
　直近 10 年間における「解約料」に関する消費生活相談件数は、3万件を超える水準で推移しており、問題解決を先送りすべきでない。
　トラブルとなるのは消費者が解約料の妥当性に納得できないからであり、その説明責任・立証責任は解約料を設定する事業者が追うのが合理的かつ自然である。

「おわりに」に対する意見

消費者法制度のパラダイムシフトについての消費者教育を強め、その担い手として消費者団体を位置づけて公的支援を進めるべきである。

（理由）

健全な市場形成の基盤として、消費者法制度のパラダイムシフトへの理解を広げることが不可欠であり、その担い手として消費者同士で学びあう消費者団体の活動を活性化することが有効であり、その支援を公的に行うべきである。

以上