

消費者契約法見直し案に関する MCF 意見

一般社団法人モバイル・コンテンツ・フォーラム
150-0011 東京都渋谷区東 3-22-8 サワダビル 4 階
消費者委員会
03-5468-5091
info@mcf.or.jp

消費者契約法は、「消費者と事業者との間の情報の質及び量並びに交渉力の格差等の是正」、「消費者の利益を不当に害しないように消費者の利益の擁護を図る」、「国民生活の安定向上と国民経済の健全な発展に寄与する」等を目的として、消費者保護とともに健全な生活と経済の発展を促進して社会から評価を得てきたかと存じます。

しかしながら、今般の見直し案では実際の商取引に関して不十分な現状認識から特殊な事例を根拠に一方的な主張がなされ、消費者の権利を拡大することのみが社会正義であるかのような考え方が散見されます。たとえばインターネットおよびモバイルコンテンツ業界では、一時期社会問題となった未成年者等の取引の安全を守るために、業界団体による自主規制や各社の取り組みが進んだ結果、取引量の上昇と比較してトラブル件数は抑えられていると認識しています。そのような企業の自助努力をないがしろにし、営業の自由や契約の自由といった経済的自由権を脅かしかねないと考えます。

このようなバランスを失した法改正では、消費者保護という本来の目的に反して、ごく一部の悪質な消費者の一方的な利得行為や企業バッシングを助長し、大多数の消費者との健全な商取引に多大なる混乱と社会的なコストを増大させることになるのではと危惧しております。

法改正にあたっては、特殊な事例を根拠に普遍化するのではなく十分な調査、ヒアリングによって事実関係を把握した上で、同様の消費者保護法制を検討・導入した民法（債権法）改正議論の経緯および諸外国の事例も踏まえ、法改正があたえる社会的な影響も十分考慮した社会正義を実現するための検討をいただきますよう、何卒よろしくお願ひ申し上げます。

当団体においては、これまで「消費者契約法見直しに関する意見」として 2015 年 6 月 5 日と 2015 年 7 月 15 の 2 回にわたって 7 団体・企業・個人共同

で意見を提出させていただいておりますが、今回は、これまでの意見を前提として以下のように追加意見を提出させていただきます。

勧誘の定義について

勧誘の定義について不特定多数を目的とした広告まで拡大することを以下の理由から反対する。

- ・ 不特定多数を目的とした広告においては、テレビ、チラシ、インターネット等多数のメディアを利用して、それぞれのメディア特性や制約もあり、個別の広告では限定的な情報しか消費者に発信できないという現実があるのに対し、今般の見直し案では個別の広告毎に不利益事実等を含めてすべての情報を掲載しなければならないものと解釈しうるため、適切な広告を行うことが困難となる。また、もしこのような規制が設けられたとしても、例えば広告スペースの下部・隅に定型的な免責文言が列挙されるだけといった結果に終わることが予想され、消費者保護に資する効果をもたらすとは考えにくい。
- ・ 今般の見直し案では、不特定多数を目的とした多種多様な広告から個別の契約締結の意思の形成に直接に影響を与えたことを消費者が主張・疎明した場合、事業者がこれに反論しなければならないが、すべての広告を対象としてこのような立証を行うことは、消費者及び事業者双方にとって困難である。またこのような過度な立証を社会全体に課すことは、法目的である「国民生活の安定向上と国民経済の健全な発展」を阻害する。

デジタルコンテンツの返品に関する事項について

デジタルコンテンツの販売では、「購入した商品の返品は不可」という条項が一般的であり、特定商取引法上も同法で定められた表示義務を果たすことを条件にこのような取り扱いが認められているが、今般の見直し案では消費者の解除権をあらかじめ放棄させるとして不当条項となる可能性があることについて、以下の理由から反対する。

- ・ 不当条項とする必要性として、事業者の債務不履行における法定解除権まであらかじめ放棄させているとの主張があるが、実際は法的な義務は再ダウンロード等を行うことで履行している。一方で、法定解除権の放棄を主張したとしても現行法において既に無効となっているため法改正の必要性はないと考える。

- ・ デジタルコンテンツは、複製が容易で現物返還が不可能であるため返品を履行することは消費者、事業者双方において困難である。
- ・ デジタルコンテンツは、利用することで商品に期待した利益を享受できるため任意の返品を認めると利用した後に返品を繰り返す悪質利用者の行為を助長するととなり、「消費者の利益を不当に害しないように消費者の利益の擁護を図る」という範囲を超えて不当な権利を付与することとなる。
- ・ そもそも「現存利益」相当額の意味が非常に多義的であり、有体物、無体物、役務提供によって個々に異なるものであるはずで、それぞれの実態を踏まえた検討が必要であるが、解釈の一致を見ないままで「現存利益」という言葉だけが独り歩きすると、一方的な解釈によって取消権の濫用が発生することが懸念され法目的である「国民生活の安定向上と国民経済の健全な発展」を阻害する。

事業者のみに契約条項の内容を解釈する権限を付与することについて

事業者のみに契約条項の内容を解釈する権限を付与することは、不当条項であるとの主張があるが以下の理由から反対する。

- ・ インターネットサービスにおいては、「当社が、合理的な理由に基づき不適切かどうかを解釈する」等、事業者が契約条項の内容を解釈する権限を確保することにより、ごく一部の悪質なユーザーによる利用を排除して大多数の消費者保護や健全な利用環境を維持しているが、このような「消費者の利益を不当に害しないように消費者の利益の擁護を図る」行為まで外見上の基準だけで不当条項に含まれることは、法目的と 10 条の基本原則に反するため不適當である。