

消費者契約に関する検討会報告書に関する意見

2021年10月21日

消費者庁 消費者制度課 消費者契約法担当 御中

郵便番号 150-0013

住所 東京都渋谷区恵比寿 4-4-5 第3伊藤ビル 603

名称 一般社団法人モバイル・コンテンツ・フォーラム

常務理事 越智 政人

電話番号 03-5449-6409

電子メールアドレス info@mcf.or.jp

消費者契約に関する検討会報告書に関する意見募集について、消費者庁をはじめ関係者の皆様のご尽力に感謝いたします。また、意見を表明する機会をいただき、誠にありがとうございます。

【総論】

高齢化社会の進展やオンライン取引の普及、コロナ禍による新たな日常等の社会経済情勢の変化に伴い、消費者や消費者契約を取り巻く環境も変化している中で、消費者が安全に生活していくための環境を確保する点において、本報告書の取りまとめの意義は大きいと考えます。他方、消費者契約法は消費者契約全般に適用される包括的な民事実体法であり、その規律は、社会経済情勢の変化等に適切に対応し得るものであることが求められることから、正常な取引が阻害されるようなことはあってはならず、消費者、事業者の双方にとって過度な負担や一方的な不利益が生じることのないよう、取引の実態を考慮し慎重に検討することが必要であると考えます。

なお、一般商慣習において、消費者の心理状態に影響を与える勧誘や判断力が著しく低下した消費者に対する取引は本来的に多々生じうることであり、これらが社会通念上許容される範囲でなされる限りにおいては、それでもなお正常な判断ができない一般消費者の保護として民法上の制限行為能力者の保護法制が、取引の安全性と本人の保護のバランスのうえで制定されているものである。従って、これらの勧誘や取引が行われた場合であっても、それが社会通念上許容されるものである限りにおいて、民法上の制限行為能力者の保護法制を超えて消費者保護を図ることは本来的に民法が意図する保護のバランスを破壊するものであって適切ではなく、消費者契約法による当該保護は、あくまで社会通念上許容され難いような態様によるものに限られるべきであると考えます。

■消費者の心理状態に着目した規定について

「正常な商慣習に照らして不当に消費者の判断の前提となる環境に対して働き掛ける行為」とありますが、具体的にどのような行為が取消要件を満たすのか不明確です。また、「一連の行為を総合的に捉える」ともありますが、どのような行為が取消要件に該当するのか不明確であり、事業者における判断の基準が示されていないことから、通常の営業活動に支障を及ぼす可能性があるため、一定の方向性を示すとしても消費者、事業者双方の意見を広く聴取したうえで慎重に議論を重ねるべきと考えます。

■消費者の判断力に着目した規定について

消費者の判断力に関する事業者の認識を要件としないとありますが、契約段階では消費者の判断力が欠如していたか否かを事業者が知り得ない非対面取引や、あるいは対面取引であっても消費者の受け答えがしっかりしていたことから判断力不足を予見し得ないような場合、事業者は善意無過失であると考えられます。そのような場合まで取消の対象とされると、本来正常な取引であったはずのものが後出しで取り消される事例が増え、事業者にとって営業活動に大きな支障が生じる可能性があります。一方で、事業者の予見可能性を確保することについては、その仕組みを悪用する事業者も現れることが懸念され、却って消費者の過度な負担や不利益が生じる可能性があります。本報告書においても検討会における意見がまとまっておらず、一定の方向性も示されていないように見受けられることから、現行法を超えた規定を設けるのであれば更なる慎重な議論を要するものと考えます。

■適格消費者団体の契約条項の開示請求について

「適格消費者団体は、どのような不当条項の疑いがあるのか、またそれに関係し得る条項・内容としてどのようなものが考えられるのか等の開示を求める趣旨を示して」契約上の開示等を求めることができる仕組みを設けることが考えられるとありますが、特にインターネットサービスにおいては「不特定かつ多数の消費者」に対し事業者が提示する利用約款に消費者が同意することで取引が可能になり、取引が継続している間は利用約款を消費者が容易に閲覧できる環境に設置している事業者が多いことから、開示請求をするまでもなく適格消費者団体にて契約内容を把握できるような場合は開示請求の対象に含めない等、事業者の過度な負担が生じないような仕組みを望みます。また、開示請求の項目や様式については消費者庁から指定する等、一定の基準を設け、消費者、事業者共に負担を軽減して頂きたいと考えます。