

「消費者契約法の見直しに関する意見」

【名称】 公益社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会
消費者提言特別委員会

【住所】 〒150-0002 東京都渋谷区渋谷1丁目17番14号 全国婦人会館 2階

【電話番号】 03-6434-1125 (代表)

【メールアドレス】 nacs-teigen@nacs.or.jp

記

○1 法第3条第1項関係(1)について

【意見】

消費者契約の条項を定めるにあたり、その契約内容が明確かつ平易であり、条項の解釈について疑義が生ずることのないよう配慮する義務に努めなくてはならない旨の規定案に賛成します。条項使用者である事業者は、複数会社可能な場合は、不利な解釈を採用すべきであるという「条項使用者不利の原則」に基づいた消費者有利解釈の規定の明文化を求めます。

【理由】

契約内容を消費者に分かりやすく、平易に作成することは企業活動の中で通常の業務です。しかしながら、当協会に寄せられる相談のなかには、解釈がいかようにも判断できるような条項をしばしば見かけます。事業者が作成をした幾通りにも読める契約条項は契約の安定性を欠くものですし、消費者が契約内容をすべて把握することは、事業者との情報格差があり難しいものです。当事者(事業者と消費者)間の合意内容が一致させられない、いかようにも解釈できる条項については、「条項使用者不利の原則」を踏まえた規定の明文化を求めます。また、「条項使用者不利の原則」を定めることによって事業者に対して明確な条項を作成する動機付けとなり、事業者と消費者間の紛争防止に繋がります。

○1 法第3条第1項関係(2)について

【意見】

事業者の情報提供に関して「当該消費者契約の目的となるものの性質に応じ、当該消費者契約の目的となるものについての知識及び経験についても考慮した上で」の規定案に賛成します。その上で、考慮すべき要因となる個別の消費者の事情として「当該消費者の年齢」を付加して今改正で規定することを求めます。

【理由】

民法改正案が今秋の臨時国会に提出される方向で、新しく成人となる 18 歳、19 歳の消費者被害の増大は予測できる状況と考えます。

消費者委員会の成年年齢引下げのワーキンググループの報告書をも、当協会相談室に寄せられている相談でも、「成年年齢引下げ」で成人になる 18 歳、19 歳の消費者相談と 20 歳以上の成年に達した相談をみると明らかに 20 歳を境に、被害額が違い、相談件数も増加しています。未成年者取消が可能な 18 歳、19 歳には事業者が不当な勧誘を控えていると考えられる状況です。また、社会の高齢化が進むなか、高齢者の判断不足につけこむような勧誘も行われています。訪問販売、電話勧誘販売、通信販売、店舗販売などでも過量販売の被害が存在しています。

「当該消費者の年齢」を今改正で規定することは、成年年齢の引き下げによる若年者の被害抑制や若年者保護の必要性と、高齢化社会の進行と通信技術の進展・インターネット取引の拡大による高齢者に対する適合性の見地から、重要不可欠なことなので今改正の規定に入れることを強く求めます。

○2 法第4条第2項関係について

【意見】

不利益事実の不告知のなかで、事業者の主観的要件に「重大な過失」を追加することに賛成をします。

【理由】

不利益事実を故意に告げなかったことを消費生活相談員が、消費生活相談の中で証明するのは大変困難でした。「重大な過失」を追加することで、消費者相談のあっせんや交渉が進みます。消費者被害が救済されると考えます。

○3 法第4条第3項関係について

【意見】

今までの退去、退去妨害の困惑類型に追加する形で（1）から（4）までの困惑類型の追加に賛成です。しかし追加するだけでなく、不当な勧誘であれば、取消権が与えられるということを明確にしてください。

【理由】

合理的な判断をすることができない事情を利用して契約を締結させる行為や心理的な負担を抱かせる言動等により契約を締結させる行為などを取消可能としたことは評価します。しかし、事業者が作出する困惑類型の他に、消費者が合理的な判断ができない状況を知りながらのつけこみ型の販売が行なわれています。例えば「10 年前に購入いただいた羽毛布団の点検です。羽毛布団を定期的にリフォームすることになっています」とか、「浄水器を5年ごとに新製品と交換することになっている」といい高額な寝具、健康食品や浄水器を定期的に交換するなど、高齢者の記憶の減退につけこみ、新た

な契約を締結させられたというような相談が寄せられています。このような記憶減退に不安を持つ高齢者や判断不十分者に対するつけこみ型勧誘や成年年齢引下げで新成人となる18歳、19歳の若年成人に対しても対応できるような、不当な勧誘すべてに対して取消権が与えられる困惑類型の規定を明確に創出してください。困惑類型の規定がなされても、その類型に該当しない事例が生じてしまいます。不当な勧誘に対して取消権がないのであれば、事業者の暴利行為と言えます。

○4 不当条項の類型の追加関係（1）について

【意見】

消費者契約において、当該消費者が後見開始、保佐開始又は補助開始の審判を受けたことのみを理由として事業者に解除権を付与する条項を無効とする旨の規定を設けることに賛成します。

【理由】

不当条項の類型として、成年後見制度に関与する規定を設けることに賛成します。

○4 不当条項の類型の追加関係（2）について

【意見】

アからウまでを不当条項の類型に追加し、無効とすることに賛成します。

【理由】

消費者が事業者の債務不履行や不法行為により損害賠償や解除権を侵害されることは多々あります。このような不利益を消費者が受けないためにも、アからウまでを不当条項として規定し、無効とすることに賛成します。

不当性の高い不当条項は適格消費者団体からの報告や、消費者庁の情報収集により、類型不当条項を蓄積、追加していくことが望まれます。

○4 不当条項の類型の追加関係について

【意見】

今回の消費者委員会専門調査会報告書で「その他の今後の検討課題」として整理された、いわゆる解釈権限付与条項・決定権限付与条項、サルベージ条項（ある条項が強行法規に反し全部無効となる場合に、その条項の効力を強行法規によって無効とされない範囲に限定する趣旨の条項）、軽過失による人身損害の賠償責任を一部免除する条項についても、早急に検討を進めることを求めます

【理由】

事業者と消費者の間には情報格差が存在し、消費者の不利益が生じないようにする検討を求めます。

○5 法第9条第1号関係について

【意見】

本規定案には賛成します。しかし、「平均的な損害の額」の立証を消費者がするのは困難です。事業者から根拠が提示されなければ、反論さえできません。消費者契約については事業者が立証責任を負うべきです。

【理由】

規定案には賛成しますが、実際の消費生活相談では、契約を締結時に解除した場合の損害賠償額を予定した条項が用意されたものがあります。また、結婚式場の契約では、「一年後の結婚式なのに、違約金が高額ではないか」、探偵業でも「依頼してすぐに取り消したのに『すでに調査が始まっている。調査開始後は契約額の50%の違約金条項がある』と言われた」などの苦情が寄せられています。消費者にとっては、あらかじめ条項で決められた違約金額が妥当なものか、平均的な損害額を超えるものなのか立証するのは困難です。

損害賠償の額の予定や違約金条項、それらが妥当なものかの立証責任は事業者だと明記することを求める。

○その他

【意見】

約款の事前開示に関する義務規定を定めてください

【理由】

改正民法で定型約款が定義され、相手方の請求があった場合には条項準備者は定型約款の内容を示さなければならない規定が設けられました。この規定で事業者は消費者に請求されなければ事前に開示する必要がないという誤解を招く恐れがあります。また、消費者から開示請求をすることは期待できません。こうした状況に対応するために、消費者契約法においては約款の事前開示に関する義務規定または努力義務規定を置くべきです。事業者と消費者が締結する契約内容を契約前に知ることができる状況に置くことは当然のことで、契約の安定を確保するためにも義務又は努力義務の規定を設けるべきです。

以上。