

消費者契約に関する検討会報告書に関する意見
(1枚につき1つの意見を記載してください。)

複数意見の場合 (1枚目 / 6 枚中)

氏名	(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
住所	東京都千代田区富士見2-4-6 宝5号館2階
電話番号	03-6434-1125
電子メールアドレス	nacs-teigen@nacs.or.jp
御意見 ※600字を超える場合、本書面には要旨を記載いただき、詳細は別紙として添付してください。 ・意見の対象(どの箇所についての御意見か、御意見の対象が分かるように記入してください。)	
1. (2) 「困惑類型の脱法防止規定」に対する意見	
・意見の内容 消費者契約法第4条第3号のうち、不退去(第1号)、退去妨害(第2号)、契約前の義務実施(第7号)及び契約前活動の損失補償請求(第8号)の4つの各号と実質的の同程度の不当性を有する行為について、「脱法防止規定」を設けることに賛成いたします。	
・意見の理由 消費者契約法第4条第3項は、事業者の一定の行為により消費者が困惑し、契約を締結した場合の取消権を定めています(困惑類型)。立法時に不退去(第1号)と退去妨害(第2号)の2つが、平成30年改正時には、6つの類型が追加、8つの困惑類型になりました。が、本報告書の2頁「報告書の取りまとめに当たって」に記載のように、各類型の根拠、類型列挙順の根拠も不明で分かりにくい規律となっていること、本法は消費者契約全般に適用される包括的な民事ルールであり、社会経済情勢の変化等に適切に対応出来る必要があります。消費者や消費者契約を取り巻く環境は、デジタル化や複雑化する消費者取引など急激に変化しています。どの類型に該当するかではなく、同程度の不当性がある行為に対して脱法的な行為への対応策を講じられることは、健全な消費者取引の事業者育成にもつながることと考えます。 今後の改正への期待として、悪質な事業者から消費者を守るためには包括的な規定が必要であると、例えば「合理的判断が出来ないなら取消せる」など10条的な改正が望ましいと考えます。	

消費者契約に関する検討会報告書に関する意見
(1枚につき1つの意見を記載してください。)

複数意見の場合 (2枚目 / 6枚中)

氏名	(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
住所	東京都千代田区富士見2-4-6 宝5号館2階
電話番号	03-6434-1125
電子メールアドレス	nacs-teigen@nacs.or.jp
御意見	<p>※600字を超える場合、本書面には要旨を記載いただき、詳細は別紙として添付してください。</p> <p>・意見の対象(どの箇所についての御意見か、御意見の対象が分かるように記入してください。)</p> <p>1. (2) 「消費者の心理状態に着目した規定」に対する意見</p> <p>・意見の内容 消費者が慎重に検討する機会を奪う勧誘手法を用いることによって消費者の意思決定が歪められた場合に消費者の契約取消権を新設した事を高く、評価すると共に、高揚感や期待を煽る行為についても取消し要件に加えていただきたい。</p> <p>・意見の理由 締め切りまであと〇分、先着〇名まで・等、検討時間を制限する勧誘により、熟慮する機会を与えられずに契約してしまう消費者契約が救済される意味で、取消権を新設したことは大きな意味があると思います。消費者は、悪質な勧誘を受けた場合、直感的で便宜的な思考を行いうる可能性があります。今回の立法は、広く活用できる包括的な内容にしていきたい。また、勧誘時に、動画やプレゼンテーションで、購入すると高収入を得られ、すぐにでも収入が得られるような期待を煽る勧誘や動画などを見て契約した場合等で、悪質な事業者が消費者に対して行う、高揚感や期待を煽る行為も取消し要件に加えてほしいと思います。</p>

消費者契約に関する検討会報告書に関する意見
(1枚につき1つの意見を記載してください。)

複数意見の場合 (3枚目 / 6枚中)

氏名	(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
住所	東京都千代田区富士見2-4-6 宝5号館2階
電話番号	03-6434-1125
電子メールアドレス	nacs-teigen@nacs.or.jp
御意見 ※600字を超える場合、本書面には要旨を記載いただき、詳細は別紙として添付してください。 ・意見の対象(どの箇所についての御意見か、御意見の対象が分かるように記入してください。) 2. (1) 「平均的な損害の額」の考慮要素の列挙に対する意見 ・意見の内容 事業者が定めた違約金条項が、平均的損害を超えている分を無効と消費者が主張できる為に、平均的な損害額の考慮要素を明確化したことに賛成します。 ・意見の理由 例えば、結婚式場契約の中途解約を契約者が事業者に申し出る場合に、契約者は、事業者の主張する平均的損害について、「平均的損害」という言葉だけが一人歩きして、契約者(消費者)は、どのような事項について、主張や立証しなければならいのか分からないのが現状である。事業者は、考慮要素として、平均的損害を構成している商品・権利・役務の対価、解除時期、消費者契約の性質、消費者契約の代替可能性、費用の回復可能性を例示列挙することに賛成します。	

消費者契約に関する検討会報告書に関する意見
(1枚につき1つの意見を記載してください。)

複数意見の場合 (4枚目 / 6 枚中)

氏 名	(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
住 所	東京都千代田区富士見 2-4-6 宝5号館 2階
電 話 番 号	03-6434-1125
電子メールアドレス	nacs-teigen@nacs.or.jp
御意見 ※600字を超える場合、本書面には要旨を記載いただき、詳細は別紙として添付してください。 ・意見の対象(どの箇所についての御意見か、御意見の対象が分かるように記入してください。) <p>3. (3) 「消費者の解除権の行使を制限する条項」に対する意見</p> <p>・意見の内容 消費者の解除に伴う手続きに、必要な範囲を超えて、消費者に労力又は費用をかけさせる条項は無効とする規定を設けることに賛成します。</p> <p>・意見の理由 消費者による解除権行使の方法を電話や店舗の手続きに限定する契約条項や、解約事由が存在することを明らかにする診断書等の書類提出を要求する契約条項等は、消費者が解除権を容易に行使できない状態に陥る。このような契約条項について消費者契約法上の不当条項規制によって対応すべき、との判断に賛成します。</p>	

消費者契約に関する検討会報告書に関する意見
(1枚につき1つの意見を記載してください。)

複数意見の場合 (5枚目 / 6 枚中)

氏 名	(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
住 所	東京都千代田区富士見 2-4-6 宝5号館 2階
電 話 番 号	03-6434-1125
電子メールアドレス	nacs-teigen@nacs.or.jp
御意見 ※600字を超える場合、本書面には要旨を記載いただき、詳細は別紙として添付してください。 ・意見の対象(どの箇所についての御意見か、御意見の対象が分かるように記入してください。) 3. (4) 「消費者の解除権に関する努力義務」に対する意見 ・意見の内容 消費者が解除に伴う手続きを円滑に行われるための配慮を、努力義務とする規定を設けることに賛成します。 ・意見の理由 本報告書の当該欄に記載の問題の所在は、まさに消費生活センターに寄せられている相談内容そのものです。消費者の契約解除に伴う手続きは、契約締結時と同様に消費者に過剰な負担がかからずに、様々な手法で円滑に行使できる必要があります。	

消費者契約に関する検討会報告書に関する意見
(1枚につき1つの意見を記載してください。)

複数意見の場合 (6枚目 / 6枚中)

氏名	(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
住所	東京都千代田区富士見2-4-6 宝5号館2階
電話番号	03-6434-1125
電子メールアドレス	nacs-teigen@nacs.or.jp
御意見	<p>※600字を超える場合、本書面には要旨を記載いただき、詳細は別紙として添付してください。</p> <ul style="list-style-type: none">・意見の対象 (どの箇所についての御意見か、御意見の対象が分かるように記入してください。 <p>5. 「消費者契約の内容に係る情報提供の努力義務における考慮要素について」に対する意見</p> <ul style="list-style-type: none">・意見の内容 消費者契約の内容にかかわる情報提供の努力義務における考慮要素として、「知識・及び経験」に加えて、「年齢」も考慮要素とすることに賛成です。・意見の理由 年齢が同じであっても、理解の程度は個々の消費者によって異なり、年齢によって一律の対応をすべきではないとの意見もありますが、実際問題として若年者、高齢者の消費者被害は他の年齢層と比較して抜きんでているのも事実です。デジタル社会の進展などにより、契約内容は高度化、複雑化していることから、特に高齢者には理解度に応じたより丁寧な情報提供が望まれます。 また、来年は成年年齢引き下げが施行され、若年者のトラブルも懸念があり、若年者への「知識・経験」に配慮した情報提供も重要な要素と考えます。