「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」に関する意見

（2026 年 10 月 30 日）

消費者法制度のパラダイムシフトのアプローチに基づき、消費者契約法における具体的な規律や対応を検討した、消費者庁「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」中間取りまとめに対し、NACS として意見を提出いたしました。

ページ・該当箇所	意見・理由
P.1-2／はじめに	【意見】 「一般的・平均的・合理的消費者像」を念頭に置いた情報・交渉力の格差の是正にとどまらず、現実の消費者が様々な脆弱性を有するという認識を消費者法制度の基礎に置くという、今回の見直しの基本的な考え方（消費者法制度のパラダイムシフト）に賛成します。この認識が、第１の配慮規定や新たな解除権に限らず、第２・第３を含む見直し全体に一貫して反映されることを求めます。 【理由】 消費生活相談の現場で被害に遭うのは、判断力に不安のある人に限られません。普段は慎重な人であっても、状況次第で十分な判断ができないまま契約に至ります。相談者は、なぜ契約してしまったのか自分でも合理的な説明ができないことも少なくありませんが、事業者からは「説明した」「同意を得ている」と反論されます。情報や判断の機会さえ与えられれば適切かつ合理的に判断できるという「強い消費者」像（P.1）を前提とする限り、説明と同意があった以上は消費者の自己責任とされやすく、現行の取消事由等に当たらない場合には、相談者の訴えを救済に結び付ける法的な根拠を示すことが困難です。こうした状況は、契約締結時の勧誘に限らず、継続的な契約からの離脱や解約料の負担の場面でも同様に生じています。この認識を法の基礎に置くことは、被害を個人の落ち度ではなく取引環境の問題として捉え直し、相談現場で消費者の訴えを法的に受け止める足場となるものです。

P.3-4／第１　消費者の多様な脆弱性への対応	【意見】 包括的な規範（プリンシプル）としての配慮規定と、特に問題性の高い場面における民事上の効果・予防的措置とを「相互補完的に活用する」という基本的な考え方（P.3）に賛成します。ただし、配慮規定が理念の宣言にとどまることのないよう、配慮規定と具体的な規律（取消権、新たな解除権のほか、第２・第３で検討されている継続的契約に関する規律や不当条項規制等）との関係を、条文構造や逐条解説の中で明確にすることを求めます。 【理由】 現行の消費者契約法による救済は、主に、契約締結時の不当な勧誘を捉える取消権と不当条項の無効とを柱としていますが、現状では、判断力の低下した高齢者の契約（不安をあおる告知等を伴わないもの)、画面設計による誘導、サブスクリプションの解約トラブルなど、相談現場で救済に窮する事案の多くは、その枠組みの外側で生じています。P.3 の「適用場面が限られ」との指摘は、相談員が日々突き当たる壁そのものです。他方、配慮規定は法的効果をもって直接的に強制することには馴染まないとされており（P.4)、このままでは悪質な事業者ほど規範を顧みないおそれがあります。中間取りまとめが指摘する予見可能性・要件の明確性の要請（P.3）を損なわない範囲で、配慮規定の趣旨が具体的な規律の解釈・適用に反映されることを明確にしておけば、規範を顧みない事業者に対しても、取消権や不当条項規制等を通じて規範の趣旨が及ぶこととなり、相互補完は実質的なものになります。
P.3、脚注 9、P.4-5／第１　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	【意見】 「消費者の脆弱性」を「他者や環境との関係性により多様に変化するもの」と捉える考え方（P.4）に賛成します。その上で、年齢や障害等の属性だけでなく、取引環境、心理状態、経験、時間的制約等によって脆弱性が生じ得ることや、複数の要因が重なる場合について、指針で具体的に示すことを求めます。また、脆弱性への配慮を理由とする一律の取引拒否を避け、消費者の取引参加と自己決定を支えることを、配慮の基本原則として明示することを求めます。 【理由】 脚注 9 は、属性に関わる脆弱性だけでなく、限定合理性による脆弱性や状況的脆弱性を挙げています。第５期消費者基本計画も、全ての消費者が有する多様な脆弱性に着目すべきで

	あって、一部の「脆弱な消費者」に例外的に着目すればよいわけではないとしています（別紙１）。緊急の修理が必要な場合や強い不安を感じている場合など、通常は自ら判断できる人にも配慮が必要となる場面を、指針で具体的に示す必要があります。また、要因が重なる場合には、個々の要因だけでは見えにくい脆弱性が生じ得るため、その考え方も併せて示すべきです。他方、配慮が属性だけを基準とした契約の拒否にすり替われば、多様な消費者が安心して安全に取引に参画できる環境の整備という見直しの基本的な考え方（P.1）に反します。したがって、配慮の評価は、特定の集団に属するかどうかではなく、個別の場面で本人の意思決定を支える措置が講じられたかという観点から行うべきです。
P.5-6／第１　１.（１）ア（ア）消費者の適切な判断の確保についての配慮	【意見】 最低限確保すべき取引環境として示された①消費者が適切な判断をすることが困難な状態に陥らないようにする配慮及び②既にそのような状態にある消費者が不適切な判断をしないようにする配慮を、「配慮をしなければならない」との規定として法律に明記する方向に賛成します。他方、より理想的な取引環境に向けた配慮（ベスト・プラクティス）は努力を促す規律にとどめ、指針において両者の区別と、具体的な望ましい例・不適切な例を示すことを求めます。①の例示としては、「不適切に焦らされること」に加え、画面設計（いわゆるダークパターン）や、消費者の属性・行動履歴に基づき過度に個別化された働きかけにより熟慮の機会が損なわれる場合を明記することを求めます。 【理由】 相談現場では、「不労所得が得られる」等の勧誘を受け、熟慮しないまま多額のローンを組んで投資用不動産を購入した事例や、美容クリニックの無料カウンセリングで、断りにくい雰囲気の中で即日の契約を迫られ、高額な美容整形手術を契約した事例が寄せられています。ネット取引でも、「残り〇分」等の表示により繰り返し申込みを急がされる事例や、関心や不安に合わせて個別化されたＳＮＳ広告等の働きかけにより、冷静な判断が困難な状態で契約に至る事例がみられます。これらは消費者契約法の不実告知や退去妨害等の取消事由に該当しない、又は該当性の立証が困難な場合が多く、特定商取引法の最終確認画面等の規律（第 12 条の６、第 15 条の４）も通信販売の申込み段階に限られるうえ、画面が保存されて

	いなければ立証も容易ではありません。このため、既存の規律だけでは十分に対応できません。中間取りまとめにも、配慮規定が相談現場で機能するには義務とすることが重要との指摘があります（脚注 14)。努力を促す規律のみでは、配慮に取り組む事業者ほど負担を負い、配慮しない事業者が有利になるおそれがあります。他方、ベスト・プラクティスまで一律に義務とすると過度な負担や取引の萎縮を招くため、論点整理（別紙６）に倣い、最低限確保すべき配慮（ミニマム・スタンダード）を義務、ベスト・プラクティスを努力を促す規律とする区分が合理的です。また、通常の営業活動との区別のため、表示・働きかけの態様、時間的圧力、熟慮機会の有無等を指針で具体化すべきとの指摘もあり（脚注 13)、これは事業者の予見可能性の確保にも資します。
P.6-7／第１　１.（１）ア（イ）消費者契約の締結がもたらす結果についての配慮	【意見】 消費者契約の締結により消費者又はその配偶者若しくは扶養親族の生活の現状を著しく悪化させないようにする配慮は、「努力を促す」規律ではなく、（ア）と同様に「配慮をしなければならない」とする規律とすべきです。少なくとも、生活の基盤となる重要な財産に係る契約や高額な契約については、義務として明確化すべきです。あわせて、事業者が知ることができた事情を基にする考え方は妥当ですが、事業者が既に保有する情報（取引履歴、利用状況、契約時の確認事項等）や、家族・見守り者等から示された懸念は、本人の意思を尊重しつつ内容を確認することを前提に、当然に考慮の対象となることを指針で明確にすることを求めます。また、配慮を名目とした必要な範囲を超える情報収集を行ってはならないことも、指針に明記すべきです。 【理由】 中間取りまとめは、（ア）と（イ）の配慮をいずれも「最低限確保すべき」水準と位置付けながら（P.5-6)、（ア）は義務、（イ）は努力にとどめており、整理として一貫性を欠くと考えます。論点整理（別紙６）でも「配慮しないことが不適切なもの」とされていました。 相談現場では、訪問販売で必要性の乏しい高額なリフォーム工事を契約して老後資金の大半を失った事例、退職金の大半を勧められるまま投資に充てて失った事例、高額な副業サポート契約で預貯金を失い借入れまで負った事例など、本人のみならず配偶者・扶養親族の生活基盤が損なわれる事例が繰

	り返しみられます。中間取りまとめも、こうした契約では必要な範囲で慎重な対応が求められる場合があるとしており（P.7）、このような場面こそ、相談や紛争解決の場で事業者に対応を求める根拠となるよう、義務として明確化する必要があります。 他方、一律の義務とすると過度な生活状況の把握や取引の手控え、不当な情報収集の口実につながるおそれがあるとされています（P.6）。しかし、懸念されているのは「一律の」義務であり、取引の性質や対価等に応じて対象を限定し、知ることができた事情を基にすることを基本として、配慮の具体例と情報収集の限界を指針で明示すれば、これらの懸念に対応できます。既に保有する情報や家族等から示された懸念の考慮は、新たな調査を求めるものではありません。また、配慮を理由とする一律の取引拒否を避けるという原則を併せて示せば、取引の手控えへの懸念にも対応できます。
P.8-9／第１　１．（１）ア（エ）役割・効果	【意見】 論点整理（別紙６）で「民事法上の効果に関する規定及び行政処分に関する規定を設けない」との案が、「直接的な民事上の効果に関する規律及び行政処分に関する規律を設けることには慎重な検討が必要」と改められたこと（P.9）を踏まえ、慎重な検討の必要性は理解しつつ、検討を閉ざすことなく、少なくとも次の事項を求めます。①配慮規定の趣旨が、不当条項規制（第10条）の信義則や不法行為上の注意義務の判断において考慮され得ることを、逐条解説等で明確にすること。②配慮規定又は指針に著しく反する行為を反復・継続し、重大な消費者被害を生じさせている事業者について、ＰＩＯ－ＮＥＴ情報等を活用して消費者庁から業所管庁へ情報提供・連携し、所管法令に基づく調査・措置につなぐ仕組みを制度化すること（脚注16）。③指導・勧告・公表の具体的な検討を続けること。④指針の不適切な例等により行為を特定できる配慮規定違反について、法令で類型化して適格消費者団体による差止請求の対象とし得るか、検討を続けること。 【理由】 ①について 中間取りまとめは対象を「直接的な」民事上の効果に限定しており、間接的な効果までは否定していないと考えます。配慮規定が法的効果と全く結び付かなければ、真摯に取り組む事業者がかえって不利になり、配慮する事業者が選ばれると

	いう好循環（P.9）も、配慮の有無を見分けにくい脆弱な消費者との取引では期待しにくいといえます。あっせんでも「法的効果のない規定」と反論されかねません。脚注 14 でも、消費者契約法を相談現場で一層活用するための対応が重要との指摘があり、ＡＤＲや相談窓口での簡便な解決という期待（P.9）を実現するためにも、紛争解決での位置付けを明確にすべきです。 ② ③について 悪質な事業者への対応として、対象を②の事業者に絞り業所管庁の所管法令につなげば、中間取りまとめが挙げる課題（他法令との関係、広範な対象への実効性）にも応えられます。 ④について 差止めには行為の特定が必要ですが、指針のみを根拠とすることには、法律の委任によらない規範を権利義務に直結させることへの慎重論（P.10-11）もあるため、法令での特定を含めて検討すべきです。 もっとも、いずれについても、直ちに強い効果を結び付けることには予見可能性の観点から慎重さも必要であり、まず情報提供・連携と被害把握の仕組みを整え、運用を検証しながら段階的に効果を検討すべきです。
P.11／第１　１.（２）　取引当事者である事業者以外の関係主体の配慮を促進する仕組み	【意見】 取引当事者以外の関係主体に配慮を促す規律を設ける方向に賛成します。その上で、①取引基盤提供者（プラットフォーム提供事業者、決済機能提供事業者、情報・広告提供者等）に期待される役割として、苦情・相談への対応体制、消費生活センター等からの照会への協力、広告の適正性の確保、決済時の消費者保護、悪質な事業者に関する情報共有（個人情報の適正な取扱いを前提とする）などを指針で具体化すること、②これらの主体が「消費者契約に不可欠な環境・サービスを提供する事業者」に該当し得ることと、その判断の考え方を法文上又は指針上明確にすること、③官民協議会において取組状況を定期的に検証・公表し、取引デジタルプラットフォーム官民協議会など既存の枠組みとも連携すること、④「関係し得る主体」に、消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）や福祉関係者等が含まれることを具体的に示し、消費生活センターとの連携の在り方を明らかにすることを求めます。 【理由】

	デジタル取引の拡大により、消費者と販売事業者との間に複数の事業者が介在する取引が一般化しています。相談現場では、販売事業者と連絡が取れない場合に、プラットフォーム提供事業者や決済機能提供事業者（決済代行事業者を含む）の協力が得られるか否かで、解決の可否が大きく左右されます。第５期消費者基本計画も、取引基盤を提供するプラットフォーム提供事業者、決済機能提供事業者及び情報・広告提供者の果たすべき役割が重要であると指摘しています（脚注10、別紙１）。主体ごとに努力の対象となる規律が異なるため、各主体がいずれの規律の名宛人となるかを明確にしておく必要があります。取引デジタルプラットフォームを利用する消費者の利益の保護に関する法律は通信販売に係る取引を対象とするものであり、同法等の既存の枠組みとの整合を図りつつ、消費者契約一般の観点から期待される役割を具体化することが有益です。その際、同法第６条に基づく官民協議会等と連携することで、取組の重複を避け、実効性を高めることができます。また、努力を促す規律である以上、取組状況の検証・公表は、取組の可視化による好循環（P.9）を生む前提となります。さらに、脆弱性を有する消費者の被害の早期発見には、消費者安全確保地域協議会をはじめとする地域の見守り関係者との連携が不可欠です。
P.11-12／第１　１．（３） ア　指針	【意見】 指針の策定・改定に当たっては、①望ましい例・不適切な例を可能な限り具体的に示すこと、②官民協議会での協議に加え、案を公表して意見公募を行い、ＰＩＯ－ＮＥＴ等の相談情報を踏まえること、③取引環境の変化に応じて定期的に見直すこと、④指針が、ＡＤＲや消費生活相談における紛争解決の指針として活用されるものであることを明確化すること、⑤事業者・事業者団体が定める自主規制を「望ましい例」等として取り入れる場合には、策定過程への消費者団体・消費生活相談員等の参画、内容の公表及び運用状況の検証を前提とすることを求めます。 【理由】 配慮規定は行為を特定しない包括的な規範であるため、その実効性は指針の内容に大きく依存します。指針は、事業者にとっても相談現場にとっても、配慮規定に沿った対応を判断するための最も重要な手掛かりとなります。抽象的な考え方だけでなく、ＰＩＯ－ＮＥＴ等の相談情報に基づく具体的な

	「不適切な例」を示すことが重要です。また、策定・改定の過程を公開し広く意見を求めることは、行政手続法上の意見公募手続の対象となるか否かにかかわらず、指針の正当性を高め、社会的な共通認識の形成にもつながります。デジタル取引の手法は急速に変化するため、定期的な見直しが欠かせません。 中間取りまとめは、配慮規定・指針が紛争時の解決指針となり、ＡＤＲや相談窓口での簡便な解決が促進されることを期待しています（P.9）。この期待を実現するには、紛争解決の場における指針の位置付けを明確にする必要があります。さらに、中間取りまとめは、自主規制を消費者の権利義務に直結させず民間の自主的な規律として位置付けるとする一方（P.11）、官民協議会を通じて自主規制を指針に一定程度取り入れることも想定しています（P.9、脚注 20）。指針に取り入れられた自主規制は事実上の規範性を持ち得るため、その正当性を担保する必要があります。
P.12-13／第１　１．（３） イ　官民協議会	【意見】 官民協議会の議事概要及び資料は、原則として公開とすることを求めます。秘密保持に関する規律等を整備する場合（P.13）も、非公開とする範囲は営業秘密等に限定し、その理由を明らかにすることを求めます。 【理由】 官民協議会は、配慮規定に基づく指針の策定・見直し・運用を協議する場であり、その議論は指針の内容に直結します。協議の透明性は、指針の正当性と、配慮規定の意義とされる社会的な共通認識の形成（P.9）にとって重要です。同じく事業者団体・消費者団体・行政等で構成される取引デジタルプラットフォーム官民協議会でも、議事録・資料が公表されています。他方、個別事業者の営業秘密等への配慮が必要な場面はあり得るため、公開を原則としつつ例外を限定することが適当です。
P.13-15／第１　２．（１） 民事ルール（消費者契約法における新たな手法）	【意見】 深刻な結果となる内容の契約から消費者を解放する解除権を創設する方向に賛成します。その上で、①判断力の低下等につけ込んで締結させられた契約からの解放手段（いわゆるつけ込み型の取消権・解除権）について、相談現場で活用できる規律として今後も検討を続けること、②事業者が代金等の支払のために借入れ（クレジットカード決済を含む）を勧め

	て契約を締結させ、消費者がその収入や資産に照らして過大な債務を負った場合を、「深刻な結果となる内容の契約」の類型として明示することを求めます。 【理由】 ①について 中間取りまとめは、「適切な判断をすることが困難な状態」を要件とすることには予見可能性の確保や市場からの排除の点で課題があるとしています。その上で、「深刻な結果となる内容の契約」を中心に据え、事業者がそれを知っていたことを要件とする方向を示しています（P.15)。その例示は、財産の多くや住まいを失う場合です（P.13)。しかし相談現場では、判断力の低下がうかがわれる高齢者が生活に見合わない契約をしたことに家族が後から気付いても、本人の記憶があいまいで不当勧誘を確認できない事例が多くみられます。その多くは、住まいを失うほどではなくても生活に大きな打撃を与える被害です。こうした事例は、現行の取消権にも新たな解除権にも当たらないおそれがあり、配慮規定も直接的な法的効果には慎重とされているため（P.9)、あっせんの根拠となる規律がないまま残ります。判断力の低下に着目した取消権は令和４年改正でも見送られており、検討を止めるべきではありません。予見可能性の課題には、事業者の認識を要件とするなど、要件の組立てによって対応する余地があります。 ②について 若年者を中心に、副業や投資の名目で借入れを勧められ、収入に見合わない契約をさせられる相談が後を絶ちません。国民生活センターも、複数の貸金業者から次々と借入れをさせ、年収を大幅に超える借金を負わせる手口について注意喚起しています（令和８年５月 20 日公表)。しかし、こうした被害は中間取りまとめの例示に含まれていません。借入額がそれほど高額でなくても、自殺を考えるほど思い詰める若年者もおり、事態は極めて深刻です。収入や資産の乏しい若年者には、借入額の多寡にかかわらず深刻な結果となり得ることを踏まえ、解除権の対象として明示すべきです。
P.16-17／第２　１．継続的な契約関係からの離脱一般に関する規律	【意見】 継続的な契約関係からの離脱一般に関する規律を消費者契約法に設ける方向に賛成します。他方、実体法上消費者が解約権を有しない場合に新たな解約権を設けることには慎重な検討が必要とされている点（P.17）については、検討を閉ざさ

	ないことを求めます。具体的には、長期間の拘束を伴う契約や、契約期間中の消費者側の事情の変化により契約の継続が消費者に過大な負担となる場合への対応を、解約権を制限・排除する条項に対する不当条項規制（第10条）の活用や、第３の「解約料」に関する検討との連携も含めて、引き続き検討すべきです。 【理由】 ＰＩＯ－ＮＥＴに登録された、内容キーワード「サブスクリプション」を含む相談件数は、令和３年度の 7,461 件から令和７年度の 20,174 件へと約 2.7 倍に増加しています（脚注27)。中間取りまとめも、契約の継続・終了過程で様々な課題が発生していると指摘しており（P.16)、継続的契約からの離脱をめぐるトラブルへの対応は喫緊の課題です。中間取りまとめは、一定期間の継続を条件に安価な価格を設定するサービス・業態に一定の合理性・有益性を認めていますが（P.17)、相談現場では、契約期間や中途解約の条件が消費者に十分理解されないまま長期の拘束を受ける事例もみられます。また、継続的契約では締結後に消費者側の事情が変化し得ることも、中間取りまとめが認めているところです（P.8、P.19)。合理的な業態を否定することなく、不当に長期の拘束から消費者を解放するための検討を継続すべきです。
P.17／第２　１.（１）　規律の対象場面	【意見】 継続的に目的物が提供される契約を対象とし、期間の定めのある契約や更新により継続する契約も対象とする方向に賛成します。その上で、①いわゆる「お試し」や初回割引から移行する定期購入契約、②無料期間の終了後に自動的に有料へ移行する契約、③オンラインサロン、デジタルコンテンツ等の会員制サービスが対象に含まれること、④賃貸借契約も対象となり得るとする考え方（脚注 29）を、逐条解説等で明確にすることを求めます。また、「目的物の提供は一回的な場合で、消費者が相当期間にわたって対価を支払い続ける場合」を対象外とするに当たっては、契約上は一回的な提供とされていても、サポートや保守等の役務が実質的に継続する契約が対象外と扱われることのないよう、判断基準を示すことを求めます。 【理由】 相談現場で特に多いのは、健康食品・化粧品等の定期購入や、無料体験から有料会員に自動的に移行するデジタルサービス

	に関する解約トラブルです。これらは継続的な提供に当たると考えられますが、中間取りまとめはサブスクリプションサービスを典型として挙げるにとどまり、定期購入等の個別の類型は示されていません。対象範囲を明示することは、事業者の予見可能性を高めるとともに、相談現場での円滑な解決に資します。また、副業サポート契約のように、商品やサービスの提供が一回で完了するとの体裁をとりながら、実際には継続的な役務提供を伴う契約もみられ、形式のみで対象外とされると、解約トラブルへの対応から取りこぼされるおそれがあります。
P.17-18／第２　１．（２）ア　解約妨害として禁止すべき行為の範囲	【意見】 解約妨害として禁止すべき行為を例示する方向に賛成します。「健全な商慣習に照らし不当に消費者の解約を妨げる行為・環境設計」については、中間取りまとめが例示する類型に加え、法律において典型的な類型（解約の申出先に連絡がつかない状態の放置、解約手続の過度な複雑化、解約に関する情報を意図的に分かりにくくする画面設計（いわゆるダークパターン）等）を例示した上で、下位法令において、少なくとも次の行為を禁止行為として明記すべきです（脚注 30）。①解約の受付を電話のみに限定し、かつ電話がつながりにくい状態を不当に放置すること、②解約の手続画面や方法を著しく見つけにくくする画面設計、③解約の意思を明確に示した消費者に対する執拗な引き留め（現実の場所からの退去妨害・不退去と評価されにくい電話やオンライン上のものを含む）や、解約手続の途中で繰り返し別プランへの変更を促すこと、④解約に際して契約時には求めていない書類や手続を求めること、⑤解約・更新拒絶の受付期間・時間帯を不当に限定すること、⑥窓口の非公開・たらい回し。また、解約後に返還すべき前払料金等の返還拒否・遅延を「解約によって事業者に生じる債務の履行の不当な拒否・遅延」として禁止の対象とする方向に賛成します。 【理由】 前記（第２　１.）のとおり「サブスクリプション」関連の相談は増加しており、中でも上記の行為は、相談現場で繰り返し確認されている解約妨害の典型的な手口です。特に、解約を電話のみで受け付け、しかも電話が長時間つながらない事例では、消費者が解約の機会を失い、その間も料金が発生し続けるという不利益が生じています。また、中間取りまとめ

	が挙げる退去妨害・不退去は「消費者が解約をしようとしている場所からの」行為として整理されており、店舗等の物理的な場所を前提とするものと読めるため、電話やオンラインでの執拗な引き留めが対象となるかは明らかではありません。予見可能性を確保しつつ消費者被害に実効的に対応するには、法律による一定の類型の明示と、下位法令による具体化を組み合わせる必要があります。
P.18-19／第２　１．（２） イ　効果	【意見】 解約妨害を適格消費者団体による差止請求の対象とする方向に賛成します。他方、解約妨害について直接的な民事上の効果を定めないとする方向には反対します。少なくとも、事業者の妨害行為により、消費者が解約の申出をすることができなかった場合、又は解約の意思表示の到達が妨げられ若しくは遅延した場合には、通常到達すべきであった時（申出をすることができなかった場合は、申出をしようとした時）に解約の効果が生じることを明文で規定すべきです（脚注 31 の指摘に賛成します）。また、事業者の不実告知等により消費者が解約を思いとどまった場合の効果についても、引き続き検討を求めます。 【理由】 中間取りまとめは、消費者は既に解約権を有しているため新たに解約権を発生させる必要はないとしています（P.19）。しかし、相談現場で問題となるのは、解約権の有無ではなく、いつ解約の効果が生じたか、妨害されていた期間の料金を支払う必要があるかという点です。例えば、解約の電話が何日もつながらず、その間の利用料金を請求されたという相談は少なくありません。民法第 97 条第２項は、相手方が正当な理由なく通知の到達を妨げた場合の到達擬制を定めていますが、電話がつながらない、受付窓口が示されない等により、消費者が解約の意思表示を発すること自体ができない場面にまで及ぶかは明らかではありません。解約妨害があった場合の解約の効果の発生時期を消費者契約法で明確にすることは、個々の消費者の救済に不可欠であり、事業者にとっても予見可能性を高めます。差止請求は将来の被害防止には有効ですが、既に被害を受けた個々の消費者の救済には直結しないため、民事上の効果と組み合わせる必要があります。「解約しても返金されない」等の事実と異なる説明を受けて解約を断念する例もあり、この場合の救済の在り方も検討が必要で

	す。
P.19／第２　１．（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）	【意見】 合理的な離脱方法の提供を一律に努力にとどめる方向には反対します。少なくとも、契約の締結に用いた方法と同じ方法（又は同じ方法を含む複数の方法）で解約できる状態を確保することは、努力義務ではなく義務とすべきです。努力義務にとどめる場合には、合理的な離脱方法の具体例を指針等で示すべきです。なお、締結方法と同じ方法は最低限の基準であり、同じ方法であっても消費者に過大な負担となる場合があることから、より簡便な方法を併せて用意することを望ましい例として指針等で示すことを求めます。 【理由】 オンラインで入会できるにもかかわらず、解約は電話のみ、又は店舗に出向かなければならないという相談が多く寄せられています。契約締結の容易さと解約の困難さの非対称性は、消費者の契約からの離脱を著しく妨げるものであり、実効性を担保する仕組みのない努力義務では十分な是正は期待しにくいと考えます。また、締結方法と同じ方法であっても、店舗で契約した消費者が転居や入院等により店舗に出向けなくなるなど、解約が過大な負担となる場合があります。
P.19-20／第２　１．（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）	【意見】 契約を継続する期間を通して解約に関する情報を提供するよう促す方向に賛成します。その上で、少なくとも継続的な消費者契約において、①契約締結の勧誘時における解約の方法・条件に関する情報提供、②消費者の求めに応じた解約に関する情報提供については、努力義務ではなく義務とすべきです（脚注 33 の指摘に賛成します）。また、解約の方法・条件を、事業者のウェブサイトや会員ページ等で常時確認できる状態にしておくことを、指針等において望ましい例として示すことを求めます。あわせて、義務違反の効果についても検討を求めます。 【理由】 相談現場では、「解約方法が分からない」「契約時に解約条件の説明がなかった」という相談が非常に多く寄せられています。特定商取引法では、通信販売の申込みの最終確認画面において、申込みの撤回又は契約の解除に関する事項の表示が既に義務付けられています。勧誘時や消費者から求めがあった場面で提供すべき情報は、こうした既に表示が求められて

	いる事項と重なる部分が多く、義務としても事業者に過大な負担とはならないと考えます。また、継続的な契約では契約から相当期間が経過した後に解約を検討することが多いため、契約期間中いつでも解約に関する情報にアクセスできることが重要です。義務としても違反の効果が定められなければ、情報提供を怠る事業者を規律することができず、トラブルの抑止につながりません。
P.20-21／第２　２．契約期間の更新に関する規律	【意見】 自動更新に際して、事業者が更新しない旨の申出に関して必要な情報を事前に通知する規律を設ける方向に賛成します。ただし、一律に努力義務とすることには反対し、少なくとも、①消費者が能動的にアクセスしなければ利用状況を認識しにくいプル型の契約、②契約期間が１年以上の契約、③無料期間・割引期間の終了に伴い対価が増額する契約（形式上は契約の更新に当たらない場合を含む）については、事前通知を義務とすべきです（脚注 35 の指摘に賛成します)。あわせて、通知の時期・方法・内容（更新しない旨の申出の時期及び方法、更新後の契約期間、更新後又は移行後の対価の額、解約料等の負担なく申出ができる期間及びそれ以外の時期の解約に伴う負担等。別紙６の論点整理（別紙通し P.14）参照）を明確化し、通知がされなかった場合の扱い（更新後又は移行後であっても解約料等の負担なく解約でき、解約の申出をした時までの期間に対応する対価を超えて支払う義務を負わない）を検討することを求めます。 【理由】 中間取りまとめも、プル型の契約については事前通知の必要性が高いとしています（P.21)。必要性が高いと認めながら一律に努力義務とするのでは、通知をしない事業者を規律できず、実効性を欠きます。特に年単位の契約では、通知がなければ消費者が契約の存在自体を忘れていることも多く、相談現場でも「使っていないサービスの年会費が引き落とされていた」という相談が後を絶ちません。前記（第２　１.）のとおり「サブスクリプション」関連の相談は増加しています（脚注 27)。自動更新では、更新前に解約する機会を失することにより、本来希望しない契約の更新が生じます。また、中間取りまとめは、従前の契約と同一の契約が継続するにすぎない側面があることも挙げていますが（P.21)、自動更新では、消費者が何もしないことで新たな期間の対価の負担と拘束が生

	じます。契約内容が変わらないことは、むしろ消費者が更新を意識しにくい理由となっています。通知疲れへの懸念（脚注 34）については、通知事項を簡潔にし、対象を必要性の高い類型に限定することで対応可能と考えます。無料期間等の終了による通常料金への移行は、形式上は契約の更新に当たらない場合でも、消費者が料金負担の開始を認識して継続を判断する必要がある点で更新と共通するため、同様に扱うべきです。
P.21-23／第２　３．契約の変更に関する規律	【意見】 定型約款の変更（民法第 548 条の４第１項第２号）で、かつ契約の重要事項の変更の場合に、事前の個別通知を義務とする方向に賛成します。あわせて、重要事項の範囲については、中間取りまとめが参考として挙げる第４条第５項（脚注 38）が契約の目的となるものの質、用途その他の内容を含むことも踏まえ、対価の増額や解約条件の厳格化に限らず、価格を据え置いたままサービスの内容や量を減らす場合など、消費者にとって実質的に不利益な変更も対象となるよう検討することを求めます。また、通知を受けた消費者が、変更前に負担なく解約できる機会が確保されるよう配慮を求めます。さらに、個別通知がされなかった場合の効果（例えば、当該消費者は解約料等の負担なく解約できること）についても、検討を求めます。 【理由】 定型約款の変更は事前の周知で足りるとされていますが、個々の消費者は変更の事実を知らないまま不利益な条件で契約を続けていることがあります。中間取りまとめも、一部で個別通知がされないことにより消費者被害が発生していると指摘しており（P.23）、個別通知の義務化は消費者被害の防止に有効です。一方で、重要事項を対価の増額と解約条件の厳格化に限定すると、価格は変わらなくてもサービスの内容が縮小されるような、消費者にとって実質的に不利益な変更が対象から外れるおそれがあります。また、通知を受けても負担なく解約できなければ、消費者は変更を受け入れるほかありません。中間取りまとめは、個別通知をしなければ変更の効力が生じないとすることは民法の要件の加重になるとして慎重な検討を求めていますが（P.23）、変更の効力自体は否定せず、解約時の負担を免除する効果であれば、この懸念にも対応できると考えます。効果が定められなければ、義務化し

	ても通知をしない事業者を規律できません。
P.22-23／第２　３．（２）規律の内容	【意見】 個別通知は、変更点と解約の方法・条件が消費者に分かりやすく伝わる内容とし、効力発生前に検討できる時間を確保するよう求めます（脚注 36 の指摘に賛成します)。また、通知が困難な場合の例外は、連絡先が不明である場合など、真にやむを得ない場合に限定することを求めます。 【理由】 例外の範囲が広ければ、ウェブサイトへの掲載だけで足りるとされ、個別通知を義務化する意味が失われるおそれがあります。また、変更直前に約款全文を送るだけでは、消費者が変更点を把握し、契約を続けるかどうかを判断することは困難です。
P.23-24／第２　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	【意見】 相続人から問合せがあった場合の情報提供・解約の手続・相続人であることの確認方法等をあらかじめ定め、周知する規律を設ける方向に賛成します。ただし、努力義務ではなく（脚注 40 の指摘に賛成します)、少なくとも、①相続人等からの問合せに対応するための手続・体制をあらかじめ定めること、②当該手続を周知することは義務とすべきです。また、別紙６の論点整理（別紙通し P.14）で示されていた一定期間利用がない場合の対応についても、死亡時の対応とは区別した上で、利用されていない契約について料金負担と継続の意思を再確認する仕組みを検討することを求めます。その際、利用がないことだけを理由に、本人が望む契約や生活に必要なサービスを終了・停止しないよう配慮することを求めます。 【理由】 遺族が故人の利用していたサブスクリプションやインターネット上のサービスの存在を把握できず、解約の方法も分からないまま料金の引落としが続くという相談が寄せられています。特にデジタルサービスでは、ＩＤ・パスワードが分からなければ契約内容の確認すら困難です。事業者が消費者の死亡を当然に把握することは困難であるとしても、相続人からの問合せに円滑に対応する体制の整備は過大な負担とはならず、義務化が適当です。 また、別紙６の論点整理では一定期間利用がない場合の対応も挙げられていましたが、本文では死亡時の対応手順に絞られています。利用がないことを死亡と推定することは適切で

	はありませんが、契約の存在を忘れている場合や、入院・施設入所、判断力の低下により本人が契約を管理できなくなった場合に、料金負担を再認識する機会を設ける意義は大きいと考えます。前記（第２　２.）のプル型の契約に関する更新時の通知と併せて検討することも考えられます。本文で言及がなくなった理由を明らかにした上で、検討を継続すべきです。
P.25／脚注 41／第３「解約料」の実態を踏まえた実効的な仕組み	【意見】 違約金やキャンセル料等の名称にかかわらず、解約に伴って消費者が実質的に負う経済的負担を「解約料」として捉え、既払金の返還に係る条項も含み得るとする方向（脚注 41）に賛成します。その上で、契約直後の解約や役務の未提供分がある場合であっても既払金を返還しないとする条項が第９条第１項第１号の規律の対象となり得ることを、学納金以外の具体的な契約類型に即して逐条解説等で示すことを求めます。割引の遡及的な取消しや事務手数料等、名目を変えた負担についても、実質に即して評価されるよう、考え方の整理を求めます。 【理由】 相談現場では、副業サポート契約やパーソナルトレーニング契約等において、契約直後に解約を申し出ても既払金を一切返還しないとする条項がみられます。また、整体院等で購入した高額な回数券について、未使用分の返金を拒まれたという相談も寄せられています。これらは「解約料」の名称を用いていないものの、解約に伴って消費者が実質的に負う経済的負担である点で「解約料」と変わりません。これらのうち、特定商取引法による解約・返金の規律が及ばない契約では、消費者契約法による規律が主な歯止めとなります。 既払金の不返還条項については、いわゆる学納金訴訟の最高裁判決（最二小判平成 18 年 11 月 27 日）により第９条第１項第１号の違約金等条項に当たるとされ、「平均的な損害の額」を超える部分は無効となることが、逐条解説にも記載されています。他方、学納金以外の多様な契約類型において、既払金の不返還が実質的な「解約料」としてどこまで同号の規律を受けるかは、必ずしも明確ではありません。具体的な契約類型に即した考え方が示されれば、相談現場での解決の目安となり、事業者にとっても予見可能性が高まります。

P.26-29／脚注 44／第３ １.「解約料」条項に係る規定（消費者契約法第９条第１項第１号）	【意見】 今回は第９条第１項第１号の見直しを行わず、まずは事業者の説明責任の強化にとどめるとする方向（P.29）には、賛成できません。少なくとも、事業者に立証責任を負わせる方向での見直しを具体化し、次期改正の検討課題として明確に位置付けるべきです。 【理由】 「平均的な損害の額」の立証困難は長年指摘されてきた構造的な課題であり、令和４年改正時の附帯決議でも、立証責任の転換を含めた検討が求められています（P.25）。中間取りまとめも、消費者にとっては証拠の偏在の観点から立証が困難であることを認めています（P.28-29）。また、「解約料」に関する相談件数は、直近 10 年間で３万件を超える水準で推移しています（P.25）。 中間取りまとめは、最高裁令和７年 12 月 23 日第三小法廷判決（令和６年（受）第 204 号）（脚注 44）を挙げ、現行規定が不当な「解約料」設定の抑止に一定の役割を果たしているとしています。しかし、同判決は訴訟に至った事案です。相談・あっせんの段階では、事業者が内訳を示さない限り、「解約料」が妥当かどうかを判断する物差しがありません。そのため、減額は事業者の任意の譲歩に委ねられ、消費者が「平均的な損害の額」を立証する困難は解消されていません。消費者が根拠を検証できるかという観点から、制度を設計する必要があります。
P.29／第３　２.「解約料」条項の説明によるトラブル抑止（複数の選択肢に関する情報提供）	【意見】 「解約料」条項の説明に関する既存の制度を拡充する方向に賛成します。ただし、複数の選択肢がある場合の情報提供（第３条第１項）は、努力を促すにとどめず義務とすべきです。 また、複数の選択肢の有無にかかわらず、契約締結前に、「解約料」の目的、金額又は計算方法、発生する時期と時期に応じた金額の推移、申出期限及び例外を分かりやすく示し、契約価格と解約時の総負担を比較できるようにしてください。 あわせて、説明義務違反の効果（取消し・損害賠償等）を検討するとともに、説明や同意があったことだけで不当な「解約料」条項が有効になるものではないことを明確にすることを求めます。 【理由】 契約書面や利用規約には「解約料」が定められていたものの、

	契約時にはその存在や金額を認識しておらず、解約を申し出て初めて高額な「解約料」を請求されたという相談は、相談現場で典型的にみられるものです。解約料研究会でも、情報提供の在り方が消費者の不満度に大きく影響することが示されています（脚注 42）。第９条第１項第１号の見直しを見送るのであれば、なおさら説明に関する規律を実効性のあるものとする必要があり、努力義務にとどめる限り、説明を怠る事業者を規律できません。また、料金と解約条件を別々の画面で示すなど比較しにくい場合には、十分な選択につながりません。他方、条項の適法性は説明や同意だけでは確保できないため、情報の透明性と条項内容の適正さを別々に確保する必要があります。
P.29／脚注 45／第３　２．「解約料」条項の説明によるトラブル抑止（算定根拠の説明）	【意見】 「解約料」の算定根拠の説明（第９条第２項）は、少なくとも消費者から求めがあった場合には、算定根拠の概要にとどまらず、請求額の相当性を検証するために必要な事項を説明する義務とすべきです。説明に当たっては、費目ごとの金額及び計算方法を示すとともに、契約の締結及び履行のために通常要する費用以外の要素や、参考とした業界等の考え方がある場合には、それらを区別して、保存可能な方法で示すことを求めます。 仮に今回は努力義務の拡充にとどめる場合には、脚注 45 が指摘する令和４年改正の成果の検証を確実に行い、十分な改善がみられないときには義務化や立証責任の見直しへ進む工程を明示してください。 【理由】 相談現場でのあっせんにおいて、事業者に「解約料」の算定根拠の説明を求めても、明確な回答が得られないことが少なくありません。「業界の基準です」「契約で決まっています」といった説明にとどまる場合もあり、それだけでは当該請求額が相当かどうかを確認できません。説明が努力義務にとどまる限り、説明に応じない事業者を規律することはできません。 中間取りまとめは、令和４年改正で設けられた説明の努力義務について、その内容を拡充する方向を示していますが、脚注 45 も、同改正の成果について検証が必要であると指摘しています。上記のような相談現場の状況を踏まえると、現行の努力義務によって実際に説明が行われるようになったのかを

	確かめないまま、努力義務の内容だけを追加しても、トラブルの抑止に十分な効果を期待することは難しいと考えます。
P.30／第３　３．事業者・事業者団体が定める自主規制等の活用	【意見】 事業者団体が業界ごとの特性に応じて「解約料」の考え方を明確化する取組を進めることに賛成します。その際、官民協議会で取り扱う場合や指針等に取り入れる場合には、消費者団体・適格消費者団体・消費生活相談員等の外部の者の参画を前提とし、策定プロセスと内容の透明性を確保すべきです。また、官民協議会を活用し、取組の実効性を定期的に検証する仕組みを設けるべきです。あわせて、業界の基準に適合していることをもって、「解約料」が「平均的な損害の額」を超えないものと推定されるわけではないことを明確にすべきです。 【理由】 業界ごとの標準的な「解約料」の考え方が、その算定の根拠とともに示されることは、消費者にとって納得の材料となり、相談現場でも交渉の目安として活用できます。他方で、事業者側のみで策定された基準は、「平均的な損害の額」を超える「解約料」を業界標準として事実上正当化するおそれがあります。そのため、外部の者の参画と、策定プロセス及び内容の公表が欠かせません。公表されなければ、その妥当性を外部から確かめることができず、取組が形骸化するおそれもあります。また、官民協議会は、中間取りまとめが挙げる意見交換にとどまらず、取組の実効性を定期的に検証する場とすべきです。さらに、業界の基準が「平均的な損害の額」を超えない根拠として事業者側の主張に用いられれば、「解約料」の不当性を立証する消費者の負担は、かえって重くなるおそれがあります。
P.31／第４　１．法目的の在り方	【意見】 目的規定に、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方向に賛成します。ただし、その際、「消費者の利益の擁護」及び実効的な救済の確保が引き続き法の中核的な目的であることを明確にし、関係主体の連携や「共創協働」の理念が、取引当事者である事業者の責任を軽くしたり、消費者に自己責任を求めたりする根拠とはならないことを明らかにすることを求めます。

	【理由】 目的規定の見直しは、今回の見直しの理念を示し、個々の規定の解釈の指針となる重要な意義を持ちます。共創協働の理念は重要ですが、それが、消費者も事業者と対等なパートナーとして自己責任を負うという方向で解釈されると、脆弱性への対応という見直しの趣旨と矛盾するおそれがあります。また、共創協働や配慮規定に基づく事業者の自主的な取組を強調するあまり、悪質な事業者に対する規律・救済が弱まってはなりません。情報・交渉力の格差の是正という現行法の基盤と、消費者の利益の擁護という目的を、条文上も明確に維持した上で、新たな要素を加えるべきです。
P.31／第４　２.「消費者」の定義の在り方 別紙P.19／別紙６（論点整理）	【意見】 「消費者」の定義規定を変更しない方向について、異論はありません。ただし、別紙６の論点整理は「脆弱な事業者」を新たに対象に加える必要はないとしており、消費者か事業者かの区分が引き続き保護の有無を左右します。そのため、事業者該当性は、形式のみによらず、契約の目的や活動の実態に即して慎重に判断されるべきこと、及び消費者に事業目的である旨を表示・申告させることによって消費者契約法の適用を免れることは許されないことを、今後の取りまとめ等において明確に示すことを求めます。 【理由】 相談現場では、「簡単に稼げる」等の勧誘により、事業経験がなく事業も開始していない個人が、借入れを勧められて副業サポートや情報商材等の高額な契約を結ばされ、多額の債務を抱える事例が少なくありません。こうした契約では、事業者が契約書に事業目的である旨を記載し、又は消費者にその旨を申告させた上で、「事業のための契約」であると主張することがあります。事業として又は事業のために契約の当事者となる個人を「消費者」から除く定義規定が悪用され、救済の妨げとなっています。脆弱性につけ込んで契約させた事業者が、その消費者を形式上「事業者」とすることで責任を免れることは、「消費者の脆弱性」への対応という今回の見直しの趣旨に反します。

P.32／おわりに	【意見】 今般の見直しが、消費者契約法の役割や射程範囲を大きく広げ、消費者法制度のパラダイムシフトの中核となるものと位置付けられている点に賛成します。しかし、見直し後の消費者契約法によって、どのような被害が、どのような規律と効果によって救済・防止されるのかという全体像は示されておらず、「おわりに」も理念と期待を述べるにとどまっています。今後の取りまとめにおいては、配慮規定・指針・官民協議会といった新たな仕組みと、取消権・解除権・不当条項規制等の民事上の効果を持つ規律との関係、デジタル取引・特定商取引法等検討会で検討される規律との役割分担、及びいずれの制度でも保護されない状態を残さないための対応を、消費者や消費生活相談員が容易に理解できる形で示すことを求めます。あわせて、見直し後の消費者契約法が、相談現場において消費者の救済の根拠として活用できる法律となるよう、引き続き検討を進めることを求めます。 【理由】 見直しの意義は、消費者が実際に救済され、被害が防止されることにあります。しかし、中間取りまとめでは、配慮規定は法的効果をもって直接的に強制することには馴染まないとされており（P.4）、配慮が尽くされなかった場合に民事上の効果が生じるのかが明らかではありません。新たな仕組みと民事上の効果を持つ規律との関係が示されなければ、消費生活相談員は新たな規律を救済の根拠として活用できず、事業者にとっても守るべき行為規範が不明確なままとなります。また、消費者にとっては勧誘から解約までが一連の取引であり、適用される法律や検討の場の違いによって保護の空白が生じてはなりません。