

令和元年 10 月 9 日

消費者庁消費者制度課 御中

一般社団法人全国銀行協会

「消費者契約法改正に向けた専門技術的側面の研究会報告書において提案されている考え方」に対する意見について

令和元年 9 月 9 日付で意見募集のあった標記の件に対する意見を別紙のとおり取りまとめましたので、何卒ご高配賜りますようお願い申し上げます。

以 上

2019年10月9日

## 「消費者契約法改正に向けた専門技術的側面の研究会報告書において提案されている考え方」に対する意見

NO.	頁	該当箇所	意見	理由
1	1頁	1(1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>消費者契約法で「判断力の著しく低下した」消費者を保護する規定を規定化するの、些か時期尚早ではないか。もし規定するにしても、「判断力の著しい低下」とはどのレベルで、どう判断されるのか、を具体的に決める必要があると考えるが、それは相当困難ではないか。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>高齢社会の進展により、現在の様々な(消費者)取引類型において「判断力が著しく低下した」者との取引の安全性が問題となっており、問題の肝は、どのようなレベルをもって「(保護に値すべき)判断力の著しい低下」とするか、また、それをどう認定するか、という点である。</li> <li>そして、かかる問題に対しては(様々な場で議論がなされているものの)、現時点までに確立した取扱いや整理はないと認識している。</li> <li>このような状況下、一足飛びに消費者契約法でバスケット的な条項を設けることは、消費者取引を過度に委縮させ、却って消費者取引の現場に混乱を招くおそれもあると考える。</li> </ul>
2	1頁	1(1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>取消という重大な法的効果を認めるに当たっては、その要件を慎重に検討いただきたい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>例えば、金融商品の販売に当たり、消費者が販売業者に対して保有資産や収入を偽って申告したために、販売業者が当該消費者の実態を誤認し、結果として当該消費者の生計に支障が生じるような多額の金融商品の販売をしてしまったという場合には、消費者に相応の責任があると思われ、取消まで認められるのは販売業者にとって酷である。</li> </ul>
3	1頁	1(3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>「各種業法における消費者保護規定等を参酌するような規定」を設けることの実質的な意義は薄いのではないか。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>金融機関等、業法の縛りを受ける規制業種は、すでにいわば「しっかりと」した、業法に則った業務運営を履践している。一方、そもそも消費者の困惑に乗じた悪質性の高い勧誘をするような事業者は、規制業者ではないことが多いと考えられるところ、「参酌するような規定」を設けることが、真に当該事業者に対する歯止めとして機能するのか疑問なしとしない。</li> <li>いずれにせよ、「参酌する」の意味が、「(上記の通り)しっかりと業法を遵守していれば、消費者契約法に照らしても問題ない」ことが明らかなのであればよいのかもしれないが、そうはいつでも、民事上の責任と行政取締法の義務を法律のうえで並べるとのこと自体、過去にほとんど例がないこととのことであり、実務サイドとしては、余計な混乱が生じることを懸念し</li> </ul>

NO.	頁	該当箇所	意見	理由
				<p>ている。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•また、研究会報告書によれば、「近年の裁判例においても、電気通信事業法に基づく説明義務違反を認定した上で・・・消費者契約法に基づく契約の取り消しを認めたものがある」（同報告書 26 頁、注 34）とあるが、民事上の責任を問ううえでも行政規制の規定が考慮されるという訴訟実務は従来からある話であり、ことさら今の段階で立法施策として取りあげる意義は薄いようにも思われる。</li> </ul>
4	2 頁	2 (1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>•「平均的な損害の額」の概念は、慎重に議論されるべきと考える。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•法第 9 条第 1 号は、契約の解除に伴う損害賠償または違約金を定める条項（いわゆる「解約料条項」）であって、当該条項において設定された解除の事由、時期等の区分に応じ、当該消費者契約と同種の契約の解除に伴い当該事業者が生ずべき「平均的な損害の額」を超える部分を無効とすることを定める。</li> <li>•固定金利型消費者ローンの清算金条項は解約料条項に該当する可能性があると考えられるところ、研究会報告書で示された、「同種事業者の損害額で当該者の『平均的な損害の額』を法律上推定する規定」に対しては、同種とはいえども事業者によってコスト構造（例えば、企業規模等による固定費の違いや資金調達コスト等）は異なるものと考えられ、その点も十分配慮をすべきと考える。</li> <li>•また、そもそも金融商品を念頭に置いた場合、市況や調査コスト等が常態的に変動していることから、同一消費者・同一事業者間における同一商品であっても、解約に係るコストは時期によって区々となり得る。「平均的な損害の額」の概念は、こうした事業者が提供する商品の属性等も踏まえたうえで、慎重に議論されるべきと考える。</li> </ul>
5	2 頁	2 (3)、(4)	<ul style="list-style-type: none"> <li>•立証のため事業者側がある程度資料を提出せざるを得ないことは理解するものの、適格消費者団体からの申立てや開示請求が濫用的に行われることのないように、要件や対象の資料の範囲等については慎重に検討いただきたい。</li> <li>•また、事業者の営業秘密の保護のため、インカメラ手続の活用等について検討するなど、手続面も十分に配慮いただきたい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•濫用的な申立て等が行われると、事業者側が不当に多大な負担を強いられるほか、紛争の長期化・複雑化により、結果的に消費者にも不利益が及ぶと思われる。</li> </ul>

NO.	頁	該当箇所	意見	理由
6	4 頁	3 (1) ア	<ul style="list-style-type: none"> <li>「事業者は、消費者との間で定型取引合意をするに際し、定型約款の開示を請求することができることを表示すること等の情報提供をするよう努めるべき旨の規定」を設ける意義は薄いように思われる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>研究会報告書（46 頁）によれば、主に定期購入を巡るトラブル（「お試し」で購入するつもりが定期購入となってしまう）が多発したことを受け、改正民法において、事業者において定型約款の事前開示義務が設けられていないことが問題視（「開示しないこと」をデフォルトの設定とし、「開示」をオプションとしていることは、消費者側の対応コストを高める方向に働く場合もあり得る）されているように思われる。</li> <li>しかし、事業者が情報提供をしたところで、本当に当該情報提供を受けた消費者が（わざわざ）定型約款を確認しに行くか、疑問なしとしない（そもそも定型約款規制自体、相手方が定型約款を読まない（であろう）ことを前提として、設計されているのではないか）。</li> <li>したがって、定期購入トラブルのような不意打ち条項・不当条項に関しては、定型約款規制のうち、不当条項規制（民法新 458 条の 2 第 2 項）に照らし対処すべき問題であるように思われる。</li> </ul>
7	4 頁	3 (1) イ	<ul style="list-style-type: none"> <li>「定型約款を消費者が容易に確認できる状態に置くよう努めるべき旨の規定」を設ける意義は薄いように思われる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>どのような方法であれば定型約款が「消費者が容易に確認できる状態」といえるのか、条文で明確に定義すべき（であるし、それができていれば事業者としても対応できる）と考えられる。一方、「消費者が容易に確認できる状態」といえるのかはそもそも業種や商品によって千差万別であると考えられるところ、法的な義務として設けられた場合、事業者が創造性・柔軟性を発揮して工夫する余地が失われてしまうことを懸念している。</li> <li>なお、銀行は、顧客の利便性向上の観点から、すでにインターネット上で消費者向け約款の多くを開示しており、かつ紙ベースで URL の案内も行っていることが多い（もちろん、紙ベースでの約款の開示請求があれば速やかに受け付けている）。</li> <li>かかる事業者の実務運営も考慮のうえ、当該規定を設けるべきか否かについては、慎重に検討いただきたい。</li> </ul>
8	4 頁	3 (1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>【考え方 I、II】のどちらも、努力義務とはいえ、改正民法において規定された定型約款の内容と乖離しており、両案ともに賛成しかねる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>改正民法の検討が消費者契約を無視したものでなければ、（特別法であっても）改正民法の規定を超える過度な対応を事業者を求めるべきではないと考える。</li> </ul>

NO.	頁	該当箇所	意見	理由
			<ul style="list-style-type: none"> <li>・また、今後の研究会での議論を進める過程においては、事業者の意見を集約・反映する機会を適時適切に設けていただきたい。</li> <li>・仮に消費者契約法を改正する場合には、事業者の負担が最小限となるよう配慮いただきたい。</li> </ul>	
9	4 頁	3 (1) ア、イ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者への情報提供は重要であるが、何が「定型約款」なのかは民法においても明確になっておらず、努力義務の対象が曖昧である。例えば、民法上の「定型約款」にかかわらず消費者契約法において事前開示を要請されるものが何かを個別に定めるなどして、明確化を図っていただきたい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・努力義務とはいえ、消費者の求める内容・時期・方法による事前開示ができなかった場合に、事業者が責任を追及される懸念がある。</li> </ul>
10	4 頁	3 (1) ア、イ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・定型約款について、民法規定の補完等として情報提供の努力義務を検討するのであれば、具体的、明確な規定となるよう検討いただきたい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・定型約款組入要件の取扱いについて、「不当条項は無効」との観点などから、定型約款のウェブサイトへの公開、約款の交付および契約書の改定等に加えて、さらに情報提供を（努力）義務とされるのであれば具体的に明示していただきたい。</li> </ul>
11	4 頁	3 (1) ア、イ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・インターネットにおける定型約款の公表を努力義務とする場合には、公表するウェブサイトが事業者自身のウェブサイト限定されるものではないことを明確にしていきたい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・銀行子会社である保証会社は自社のウェブサイトを持たないケースがある。また、保証会社のウェブサイトが存在している場合であっても、銀行のウェブサイト保証委託約款を公表した方が契約者にとって確認が容易であるケースが考えられる。 (例) 銀行のウェブサイトカードローン規約とカードローン保証委託約款の両方を公表する。</li> </ul>

以 上