

消費者契約法の改正と実務上の対応について

東京六本木法律特許事務所

弁護士 木下駿

第1 はじめに

「消費者契約法及び消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律の一部を改正する法律」が令和4年5月に国会で成立し、令和5年6月1日から施行されました。これによって、消費者契約法（以下「法」といいます）と消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律（以下「特例法」といいます）が改正されることとなりました。本稿では主に消費者契約法の改正点とそれに伴う実務上の対応点について紹介し、補足的に特例法の改正点についても紹介したいと思います。

※以下、改正前の法を「旧法」、改正後の法を「新法」といいます。

また、改正前の特例法を「旧特例法」、改正後の特例法を「新特例法」といいます。

第2 消費者契約法上の用語

改正点について解説する前に、まず消費者契約法に登場する用語について紹介します。

消費者契約 : 消費者と事業者との間で締結される契約

事業者 : ①法人その他の団体

②事業として又は事業のために契約の当事者となる場合における個人

消費者 : 上記②の場合を除く、個人

適格消費者団体 : 不特定かつ多数の消費者の利益のためにこの法律の規定による差止請求権を行使するのに必要な適格性を有する法人である消費者団体で、内閣総理大臣の認定を受けた者

例) 特定非営利活動法人消費者機構日本 等

第3 改正ポイント

消費者庁の公表¹によれば、今回の改正ポイントは以下のとおりです。

1. 契約の取消権を追加（新法4条）
2. 解約料の説明の努力義務（新法9条2項）
3. 免責の範囲が不明確な条項の無効（新法8条3項）
4. 事業者の努力義務の拡充（新法3条1項、12条の3～12条の5）

以下、それぞれのポイントについて詳しく解説していきます。

第4 改正点について解説

1 契約の取消権の追加

第四条

3 消費者は、事業者が消費者契約の締結について勧誘をするに際し、当該消費者に対して次に掲げる行為をしたことにより困惑し、それによって当該消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示をしたときは、これを取り消すことができる。

一～二（略）

三 当該消費者に対し、当該消費者契約の締結について勧誘をすることを告げずに、当該消費者が任意に退去することが困難な場所であることを知りながら、当該消費者をその場所に同行し、その場所において当該消費者契約の締結について勧誘をすること。

四 当該消費者が当該消費者契約の締結について勧誘を受けている場所において、当該消費者が当該消費者契約を締結するか否かについて相談を行うために電話その他の内閣府令で定める方法によって当該事業者以外の者と連絡する旨の意思を示したにもかかわらず、威迫する言動を交えて、当該消費者が当該方法によって連絡することを妨げること。

五～八（略）

九 当該消費者が当該消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示をする前に、当該消費者契約を締結したならば負うこととなる義務の内容の全部若しくは一部を実施し、又は当該消費者契約の目的物の現状を変更し、その実施又は変更前の原状の回復を著しく困難に

¹消費者庁「消費者契約法・消費者裁判手続特例法の改正（概要）」

https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_system/consumer_contract_act/amenement/2022/assets/consumer_system_cms101_220613_01.pdf

すること。

十（略）

新法 4 条では、事業者が消費者契約の締結の勧誘をするに際し、消費者が誤認や困惑をして契約の意思表示をし、また、過量の契約の意思表示をした場合において、消費者は契約を取り消すことができる旨規定されていました。

今回の改正では、契約を取り消すことができるケースが追加されました。追加された取消ができるケースは以下のとおりです（消費者契約法逐条解説（以下「逐条解説」²⁾）。

・勧誘することを告げずに、退去困難な場所へ同行し勧誘

例) 知人から観光に誘われ、その知人が勧める店の車に乗ったところ、観光目的地の途中で、知人が勧める店の展示会場に連れていかれた。腰椎ベルトを勧められ、その店の車で来ていたことから断れず、契約してしまった。

・威迫する言動を交え、相談の連絡を妨害

例) ショッピングセンターでウォーターサーバーの無料レンタルとミネラルウォーターの提起購入契約を勧められた。夫に相談したいと伝えたが、それはダメだと強引に契約を迫られ、やむなく契約した。

・契約前に目的物の現状を変更し、原状回復を著しく困難に

例) 不用品の買取りのために訪問した業者に対し、査定してもらうために指輪やネックレスなどの貴金属を見せたところ、「切断しないと十分な査定ができない」と言われ、すべての貴金属を切断されてしまい、買取りに応じてしまった。

2 解約料の説明の努力義務

第九条 次の各号に掲げる消費者契約の条項は、当該各号に定める部分について、無効とする。

2 事業者は、消費者に対し、消費者契約の解除に伴う損害賠償の額を予定し、又は違約金を定める条項に基づき損害賠償又は違約金の支払を請求する場合において、当該消費者から説明を求められたときは、損害賠償の額の予定又は違約金の算定の根拠（第十二条の四において「算定根拠」という。）の概要を説明するよう努めなければならない。

改正前において、契約の解除に伴う違約金について契約条項に明記されていたとしても、違約金額が妥当なものであることについて事業者から十分な説明がないため、消

²⁾ 消費者庁 「消費者契約法逐条解説」

(https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_system/consumer_contract_act/annotations/)

費者と事業者の間で紛争になるケースが多くありました。そこで、今回の改正によって、消費者からの求めに応じて、事業者に対して違約金等の算定の根拠の概要について説明する努力義務が規定されることになりました。

条文の指摘する「算定根拠」については、違約金等を事業者が設定するに当たって考慮した事項、当該事項を考慮した理由、使用した算定式、金額が適正と考えた根拠など違約金等を設定した合理的な理由を意味します。

3 免責の範囲が不明確な条項の無効

第八条 次に掲げる消費者契約の条項は、無効とする。

3 事業者の債務不履行（当該事業者、その代表者又はその使用する者の故意又は重大な過失によるものを除く。）又は消費者契約における事業者の債務の履行に際してされた当該事業者の不法行為（当該事業者、その代表者又はその使用する者の故意又は重大な過失によるものを除く。）により消費者に生じた損害を賠償する責任の一部を免除する消費者契約の条項であって、当該条項において事業者、その代表者又はその使用する者の重大な過失を除く過失による行為にのみ適用されることを明らかにしていないものは、無効とする。

いわゆるサルベージ条項を無効にするという改正です。サルベージ条項とは、本来事業者が負うべき責任を回避するために使われる条項です。債務不履行に基づく事業者の損害賠償責任について、故意または重過失に基づく責任を免除する契約書の条項は、法8条1項により無効になります。しかし、「法律上許される限り」などと留保することによって、軽過失による損害賠償責任については免除する条項を入れることはこれまでは問題ありませんでした。しかし、法的知識が十分でない消費者が当該条項を読んでも責任の範囲を理解できないという問題点がありました。そこで、このような記載の場合には当該条項が無効になるとの改正が行われました。

今後は、責任の範囲から事業者に軽過失がある場合は含まれないとしたい場合には、これまでの条項ではなく、「弊社に軽過失がある場合に限り」等と記載して、責任の範囲を消費者に明確にする必要があります。

4 事業者の努力義務の拡充

ア 消費者に対する情報提供に関する努力義務

第三条 事業者は、次に掲げる措置を講ずるよう努めなければならない。

一 消費者契約の条項を定めるに当たっては、消費者の権利義務その他の消費者契約の内容が、その解釈について疑義が生じない明確なもので、かつ、消費者にとって平易なものになるよう配慮すること。

二 消費者契約の締結について勧誘をするに際しては、消費者の理解を深めるために、物品、権利、役務その他の消費者契約の目的となるものの性質に応じ、事業者が知ることができた個々の消費者の年齢、心身の状態、知識及び経験を総合的に考慮した上で、消費者の権

利義務その他の消費者契約の内容についての必要な情報を提供すること。

三 民法(明治二十九年法律第八十九号)第五百四十八条の二第一項に規定する定型取引合意に該当する消費者契約の締結について勧誘をするに際しては、消費者が同項に規定する定型約款の内容を容易に知り得る状態に置く措置を講じているときを除き、消費者が同法第五百四十八条の三第一項に規定する請求を行うために必要な情報を提供すること。

四 消費者の求めに応じて、消費者契約により定められた当該消費者が有する解除権の行使に関して必要な情報を提供すること。

近年の消費者取引がますます多様化・複雑化していることに鑑み、事業者も個々の取引に応じて柔軟に情報提供することが求められます。しかし、事業者が消費者の知識や経験を把握することは容易ではありません。そこで、事業者は消費者の年齢や心身状態等容易に判断できる部分も含めて総合的に考慮したうえで十分と考えられる情報提供をすべき努力義務が課されることとされました(新法3条1項2号)。

次に、民法上の定型取引³を行うに当たって準備された条項である定型約款について、その定型約款の表示請求権⁴の行使について必要な情報を提供する努力義務が課されることになりました(同項3号)。加えて、消費者の解除権の行使についての情報も提供する努力義務が課されることになりました(同項4号)。

イ 適格消費者団体の要請に関する努力義務

第十二条の三 適格消費者団体は、事業者又はその代理人が、消費者契約を締結するに際し、不特定かつ多数の消費者との間で第八条から第十条までに規定する消費者契約の条項を含む消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示を現に行い又は行うおそれがあると疑うに足りる相当の理由があるときは、内閣府令で定めるところにより、その事業者又はその代理人に対し、その理由を示して、当該条項を開示するよう要請することができる。ただし、当該事業者又はその代理人が、当該条項を含む消費者契約の条項をインターネットの利用その他の適切な方法により公表しているときは、この限りでない。

2 事業者又はその代理人は、前項の規定による要請に応じるよう努めなければならない。

第十二条の四 適格消費者団体は、消費者契約の解除に伴う損害賠償の額を予定し、又は違約金を定める条項におけるこれらを合算した額が第九条第一項第一号に規定する平均的な損害の額を超えると疑うに足りる相当な理由があるときは、内閣府令で定めるところによ

³ 「ある特定の者が不特定多数の者を相手方として行う取引であって、その内容の全部又は一部が画一的であることがその双方にとって合理的なもの」をいいます(民法548条の2第1項)

⁴ 定型約款を準備した者に対して、定型約款の表示を求める請求権のこと(民法548条の3第1項)

り、当該条項を定める事業者に対し、その理由を示して、当該条項に係る算定根拠を説明するよう要請することができる。

2 事業者は、前項の算定根拠に営業秘密（不正競争防止法（平成五年法律第四十七号）第二条第六項に規定する営業秘密をいう。）が含まれる場合その他の正当な理由がある場合を除き、前項の規定による要請に応じるよう努めなければならない。

第十二条の五 第十二条第三項又は第四項の規定による請求により事業者又はその代理人がこれらの規定に規定する行為の停止若しくは予防又は当該行為の停止若しくは予防に必要な措置をとる義務を負うときは、当該請求をした適格消費者団体は、内閣府令で定めるところにより、その事業者又はその代理人に対し、これらの者が当該義務を履行するために講じた措置の内容を開示するよう要請することができる。

2 事業者又はその代理人は、前項の規定による要請に応じるよう努めなければならない。

適格消費者団体は、消費者から情報を得て、事業者に対して不当勧誘等の差止請求をすることができます。差止請求権を行使する際、当該事業者から契約条項や解約違約金額等についての説明を求めることがありますが、これらの照会に応じる事業者と応じない事業者で不均衡が発生するという状況が生じていました。そこで、かかる適格消費者団体による要請を明文化するとともに、事業者が要請に応じる努力義務を課すことになりました（新法 12 条の 3～5）。

第 5 消費者裁判手続特例法の改正について

令和 5 年 6 月 1 日施行の消費者契約法の改正に合わせて、特例法も改正されました。同法は、内閣総理大臣が認定した消費者団体が消費者の代わりに訴訟等をする際の手続を定めた法律です。改正点は大要以下のとおりです。

(1)対象範囲の拡大（新特例法 3 条）

- ・対象となる損害に一定の慰謝料を追加
- ・対象となる被告に事業者以外の個人を追加

(2)和解の早期柔軟化（新特例法 11 条）

- ・一段階目で様々な和解を可能に

(3)消費者に対する情報提供方法の充実（新特例法 9 条、27 条 2 項、28 条、95 条）

- ・事業者が消費者への個別通知を義務付け
- ・消費者の氏名等の情報開示を早期に可能に
- ・特定適格消費者団体からの通知を簡潔に
- ・行政が公表する情報を拡充

(4)特定適格消費者団体を支援する法人を認定する制度の導入（新特例法 98 条~113 条）

- ・ 特定適格消費者団体を支援する法人を認定する制度の導入

第 6 まとめ

簡潔ですが、消費者契約法と消費者裁判手続特例法の改正について紹介させていただきました。消費者保護をより強化する内容の改正であり、努力義務もあるものの、事業者にとっては契約取消しや契約条項の無効等のリスクも孕む改正になっています。改正内容をキャッチアップし、社内の契約書のひな形や内規の見直しをし、従業員に改正内容について適切に伝達していくことが求められます。

本稿が今後の皆様のビジネスを進めていく上での一助になれば幸いです。