

消費者被害の防止を強化する

「改正消費者契約法」のポイント



このほど、消費者契約法が改正され、2023年6月1日に施行されることになりました。3つの取消権が追加されたほか、解約料の算定根拠の概要の記載が努力義務化されています。改正のポイントをまとめます。

プラム綜合法律事務所
弁護士

梅澤 康二

消費者契約法 とは

消費者契約法は、消費者と事業者との間に締結される契約（これを「消費者契約」といいます）の全般に適用される法律です。

私人間の取引は、過去には民法や商法の一般的規律により処理されていましたが、これらの法律は契約当事者が対等であることを前提としています。しかし、事業者と消費者の間には情報量や交渉力に偏りがあり、これに起因して消費者の権利・利益が不当に侵害される事象も起こります。

そこで、消費者を特に厚く保護することを趣旨として、2001年4月1日に消費者契約法が施行され、以降、消費者・事業者間の取引には民法・商法の特別法として消費者契約法が優先されることとなりました。

消費者契約法は消費者・事業者間の格差による不公平を積極的に是正することを趣旨とするため、契約上問題のある条項を絶対的に無効とし、契約の一方的取消しを認めたりと、強力かつ直接的な効力を定めています。

消費者契約法の 改正の経緯

では次に、消費者契約法の改正の経緯を見ていきましょう。

(1) 2016年改正

消費者契約法は施行時から、消費者契約の締結に当たり、事業者側に一定の不当な行為があった場合に、消費者が契約を取り消す権利を認めています（消費者契約法4条）。

また、消費者の権利・利益を不当に害する条項を契約で定めても、無効となることを定めています（消費者契約法8条・10条）。

2016年改正では、これら消費者の権利・利益を保護する規定の範囲が拡張されました。

① 契約取消事由の追加

2016年改正前は、消費者契約において、取消対象となる事業者側の勧誘行為として、

- ・重要事項に関して事実と異なることを告げて消費者に誤認させる「不実告知」
- ・金融商品の価額などの将来的に不確実な事項について、断定的

図表 1 2018年改正

(1) 契約取消事由の追加

- ① 消費者の社会生活上の経験不足から生じる進学、就職、結婚、生計などの生活に係る重要事項や容姿、体型などの身体的特徴に係る重要事項について不安を煽る行為
- ② 消費者の社会生活上の経験不足から生じる取引勧誘者への恋愛感情等に乗じる行為
- ③ 加齢等による判断力低下から生じる生活上の不安を煽る行為
- ④ 靈感等の特別な能力による知見を用いて相手の不安を煽る行為
- ⑤ 契約で予定された義務履行を契約締結前に先行して行なうことで原状回復を困難にする行為
- ⑥ 契約締結前に消費者のために契約の準備行為を実施したことやこれにより損失を被っていること等を殊更強調する行為

(2) 契約無効条項の追加

- ① 事業者側に消費者の後見等が開始されたことを理由とする解除権を付与する条項
- ② 事業者側が債務不履行等の損害賠償責任を負う場合に責任の範囲について事業者側に決定権限を付与する条項

判断を提供する「断定的判断の提供」

・消費者にとつて不利益となる事実を告知しない「不利益事実の不告知」

・消費者が住居や職場から退去してほしいと意思を示したにもかかわらず退去しない「不退去」

・事務所などから消費者を帰らせない「退去妨害」

などが定められていました。
2016年改正では、これらに加え、契約を取り消すに値する「不実告知」の対象となる重要事項の範囲が拡大され、「過量取引」（通

常想定される分量、回数、期間を著しく超過する内容の取引契約）が新たな契約取消事由として追加されました。

② 契約無効条項の追加

2016年改正前は、消費者契約により無効となる契約条項として、事業者の賠償責任を免除する条項、消費者に対して賠償額を予定する条項、その他消費者の利益を一方的に害する条項などが挙げられていました。

2016年改正ではこれらに加え、事業者の債務不履行等が理由

でも消費者からの解除を認めないとする条項を、無効とする旨が新設され、また、消費者側の不作為により契約上の意思表示をしたものとみなす条項を無効とする旨が追加されました。

(2) 2018年改正

2018年改正では、消費者の契約取消事由および無効となる不当契約条項の追加等の改正が行なわれています（図表1）。

2022年改正消費者契約法の考え方

ことし5月に成立した改正消費者契約法は、2018年改正法の附帯決議（消費者側が権利行使の際の立証責任の負担軽減について検討すべきこと、事業者側による威迫・執拗な勧誘等で困惑させる行為等消費者による合理的判断を困難とする事情を不当に利用する行為を不当勧誘として追加すべきこと、サルベージ条項を不当条項として追加すべきこと等の決議）を受けての改正です（図表2）。

そこで、2022年改正消費者契約法の具体的内容について、大きく3つに分類して解説します。

(1) 契約取消事由の追加

- ① 勧誘することを告げずに退去困難な場所へ同行して勧誘する行為

これは、事業者が消費者の意志に反し不意打ち的に拘束して、消費者の不安・困惑等を煽りたてて契約を迫る行為を、契約取消事由とするものです。

たとえば、学生時代の友人から「久しぶりに会おう」などと誘われ、行った先で勉強会や交流会などの会合に連れて行かれ、退去しづらい雰囲気の中かで契約を迫られる事例などが典型でしょう。

不意打ちで知らない場所に連れて行かれれば、多少なりとも不安を覚えるのは当然です。

このような不安に乗じて契約を迫ることが不当であることは、理解しやすいところです。

これは、いわゆるセミナー商法やマルチ勧誘を念頭に置いたものと思われま

- ② 消費者による第三者への相談を威迫的な言動を用いて阻害する行為

これは、事業者が消費者の意志

図表2 2022年改正

(1) 契約取消事由の追加

- ① 勧誘することを告げずに退去困難な場所へ同行して勧誘する行為
- ② 消費者による第三者への相談を威迫的な言動を用いて阻害する行為
- ③ 契約締結前に目的物の現状を変更して原状回復を著しく困難にする行為

(2) 契約無効条項の追加

賠償請求を困難にする不明確な免責条項（事業者側の債務不履行等による賠償責任を減免・限定しつつ、事業者側の故意・重過失が対象外となることを明示しない条項）

(3) 事業者の努力義務の拡充

- ① 事業者は消費者が求める場合、消費者による解除権行使に必要な情報提供等をするよう務めること
- ② 事業者は消費者が求める場合、消費者に課された解約料や違約金の算定根拠の概要を説明するよう務めること
- ③ 事業者は適格消費者団体が求める場合、一定の事項について情報提供等をするよう務めること

に反し一対一、または多対一の状況を作り出して、強引に契約を迫る行為を契約取消事由とするものです。

たとえば、高齢の消費者が「家族に相談したい」と言ったり、学生の消費者が「親に相談したい」と言うのを制止して、契約を迫る事例などが該当します。

学生や高齢者は、成人といえども社会経験が不十分であったり、判断能力が低下していたりということが往々にしてあります。

このような状況に乗じて契約を迫る行為は従前から問題視されて

おり、今回の改正はこの延長と考えられます。

③ 契約締結前に目的物の現状を変更して原状回復を著しく困難にする行為

これは、消費者が契約を決断していないのに商品を開梱・加工して原状回復を困難とし、これを理由に買取りを迫る行為を、契約取消事由とするものです。

たとえば、果物等の食品販売の際に一方的に食品をカットし、元に戻せないことを強調して買取りを求めるような事例が該当すると

(2) 契約無効条項の追加

思われます。

一般消費者からすれば、商品が廃棄になる負い目から、本意でも契約してしまうことは十分考えられます。しかし、このような相手の負い目に乗じて商品売り付けの行為は広義では押売りと変わらないので、やはり不当のそしりを免れないでしょう。

今回の改正では、事業者の重過失や故意以外の債務不履行等による賠償責任の減免・限定を認めつつ、賠償請求を困難にする不明確な免責条項（軽過失による行為のみ適用されることを明らかにしていないもの）を無効とする旨が追加されました。

これは、2018年改正時の附帯決議で指摘された「サルベージ条項」に対応するものです。賠償責任の範囲を「法令に反しない限り1万円を上限に賠償する」などと曖昧に記載することを許さないのが趣旨です。

これまでの消費者契約法でも事業者側の故意・重過失による賠償責任を減免する条項は絶対的に無効となりますが（消費者契約法8条1項）、前述のように曖昧に記

載すると、消費者側において賠償責任を求め得るのかが不透明となり、権利行使を躊躇してしまいう弊害が指摘されてきました。

今回の改正では、このような弊害を防止する観点で、事業者側が賠償責任を減免・限定する条項を置く場合は、軽過失による行為のみ適用される旨の明示がない場合は無効となるとされました。

(3) 事業者の努力義務の拡充

- ① 事業者は消費者が求める場合、消費者による契約の解除権行使に必要な情報提供等をするよう務めること

消費者契約では、事業者側の債務不履行その他の事由で、消費者が契約を解除することを認めている場合が多くあります。

しかし、こうした解除権を行使するには、事業者側が保有する情報が必要となる場合もあります。仮に、事業者側が一切情報を開示しなければ、消費者による権利行使が事実上困難となります。

このような情報の偏りに起因した不公平をできる限り是正する趣旨で、事業者側に一定の協力をすべき努力義務を定めました。

② 事業者は消費者が求める場合、消費者に課された解約料や違約金の算定根拠の概要を説明するよう務めること

消費者契約法においても、事業者は消費者に対して、事業者側の平均的損害を超えない範囲で違約金や解約料を請求することができ（消費者契約法9条1号）。

しかし、消費者からすれば、請求金額が平均的損害を超えていなか否かを判断することは難しく、事業者側から情報が開示されなければ、消費者は平均的損害を超える請求であっても、泣き寝入りせざるを得ないケースも珍しくありませんでした。

このような消費者の泣き寝入りを防止し、事業者側に安易な違約金・解約料の請求をさせない趣旨で、事業者側は消費者に対して違約金や解約料の算定根拠の概要を説明すべき努力義務を負うこととされました。

③ 事業者は適格消費者団体が求める場合、一定の事項について情報提供等をするよう務めること

適格消費者団体とは、不特定多

数の消費者の利益を保護することを目的とする消費者団体として、内閣総理大臣の認定を受けた法人であり、たとえば「特定非営利活動法人消費者機構日本」などがこれに当たります。

このような消費者団体は、消費者契約法に照らして問題のある取引を監視・検証しており、その過程で事業者側に一定の情報提供を求めることがあります。

今回の改正は、情報提供を求められた場合に事業者側に一定の協力義務を課することで、適格消費者団体による監視能力を強化するものといえます。

実務上の留意事項

今回の改正は消費者保護をより拡充する改正であり、事業者側はこれらを意識した事業運営が求められることとなります。

そこで、今回の改正を踏まえ事業者側としてどのように対応するべきかを解説します。

追加された契約取消事由については、各行為類型が一見して不当であることは前述しました。

逆に言えば、事業者側が常識的

な対応を心がけていれば、通常はそのような不当な行為類型に当たすることは考えにくいことです。

そのため事業者側は、消費者の立場から強引と思われる常識的な勧誘を徹底することで、それらの行為類型について、責任を追及されるリスクを回避できると思われます。

もともと、どんなに心がけても、後日、消費者側から「強引な勧誘を受けた」と主張されるリスクはゼロではありません。

そのため、リスクのある消費者との取引については（たとえば、不安のある消費者と取引する場合や、消費者側にリスクの大きい取引をする場合など）、現実的な範囲で取引メモや取引報告書を作成しておくといでしょう。

追加された契約無効条項については、NGとされる契約条項があるとすれば、これを是正することが求められます。

たとえば、軽過失に限る場合ということを明示せずに事業者側の賠償責任を減免したり限定したりする条項を契約書に定めているのであれば、速やかに修正する対応が必要です。

最後に、もともと事業者側への

影響が大きいと思われるのが、事業者側の情報提供義務（特に違約金や解約料の説明に係る努力義務）です。

消費者契約において、消費者による期間内解除等に一定の違約金・解約料を設定しているケースは少なくないと思われます。

今回の改正により、今後は消費者側に違約金等を請求する場合、事業者側には金額の計算根拠を明確にしなければならぬ場面が増えることが予想されます。

そのため、仮に事業者が明確な根拠・計算方法もないまま違約金等を設定している場合、最終的に消費者に対する請求が困難となる可能性は大いにあります。

事業者側としては、消費者契約に違約金等を設定する場合、何らかの具体的根拠に基づいて金額を算定する必要があるし、また、消費者から説明を求められた場合に備えて、ある程度の計算根拠も必要でしょう。

今回の改正では、この説明を努力義務に留めてはいますが、事業者側が何もしない合理的な説明ができない場合には、今後違約金等の正当性を疑問視されるケースが増えると考えられます。