令和８年（2026 年）10 月 29 日

消費者庁消費者制度課 御中

日本司法書士会連合会
会長　小　澤　吉　徳

「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

当連合会は、標記について、次のとおり意見を申し述べる。

１　「第１　１.（１）イ（ア）消費者が事業者に対して自己の情報、時間、アテンションを提供する消費者契約との関係」に対する意見

【内容】

「アテンション・エコノミーに関する問題」として「消費者が金銭を支払うときと同様に、消費者が望まない契約を締結するという自律的な意思決定が阻害されるという問題」への対応として、具体的に被害発生が顕著である、あるいは、早晩、具体的な被害が発生することが見込まれるのであれば、配慮規定や、官民協議会といったソフトロー的な対応に限らず、民事ルールも含む迅速な対応をすべきである。

【理由】

アテンション・エコノミーに関する問題のうち、「消費者が望まない契約を締結するという自律的な意思決定が阻害される」という事案が、現状において顕著な被害がみられる、あるいは今後増大することが見込まれるという状況にないのであれば、本中間取りまとめで記載される、いわゆるソフトロー的対応によることも意義があるものと思われる。

他方、顕著な被害がみられる、あるいは今後増大することが見込まれるのであれば、ソフトロー的対応や社会的な議論の成熟を待っていると、その間に取引被害の拡大が懸念され、対応が後追いとなることが懸念される。よって、既存の枠組み（取消権の民事ルールの拡充等）で対応できることも検討するなど、迅速な対応が必要である。

２　「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」に対する意見

【内容】

他の特別法の規定にも配慮しつつ、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を設けることにつき賛成する。

【理由】

消費者が安心・安全に取引できる環境（健全な市場）の実現のために共創協働の観点から取引当事者である事業者以外の関係主体についても、配慮を促す規定を設ける意

義は大きいものと思われる。

３　「第１　２.（１）民事ルール（消費者契約法における新たな手法)」に対する意見

【内容】

１　消費者の「脆弱性」による影響を踏まえた契約の拘束力から消費者を解放する、新たな民事ルールの創設に賛成する。

２　上記民事ルールの要件については、予見性の確保と実効性の双方への配慮が必要であるが、過度に事業者の「予見性の確保」を重視し、消費者が立証等の観点から当該民事ルールの主張を事実上断念することのないよう、過去の取消権に関する諸課題を踏まえ慎重に検討すべきである。

（１）仮に、今後「事業者の主観的要素」を要件とする方向で検討するのであれば、事業者の認識を事実上推認することを可能とするよう制度設計すべきである。

（２)「②深刻な結果となる内容の契約を締結した場合」という要素を中心に据えるという方向性については、ハイリスク取引にかかる契約については契約からの解放が認められやすくなる反面、日常生活に関する商品や役務等に関する契約についてはその解放が困難になることもありうる点に留意が必要である。

３　「第三者」による見守りについては民事ルールの要件からは除外すべきである。

【理由】

１につき

消費者の脆弱性は、加齢等による判断力の低下や消費者を取り巻く状況など、必ずしも事業者の不当な勧誘だけによって生じるものではないところ、上記脆弱性の影響により、結果として当該消費者にとって望まない消費者契約が締結される場合がある。このような場合に、当該契約の効力を維持することは相当ではなく、消費者の脆弱性に着目し、契約の拘束力から消費者を解放する新たな仕組みを検討することには意義がある。

２につき

「事業者の予見可能性の確保」を重視することは、当該民事ルールにつき①対象行為を具体化・詳細化し、②事業者の主観的要素を要件とするといった方向性に至る。

まず、①とした場合は、当該民事ルールの射程が不当に狭くなる可能性がある。

次に②については、消費者が事業者の内心の立証を求められる事態となり、立証上困難である。

３につき

共創協働の観点、あるいは地域共生社会の実現等の観点から、「第三者」の関与を積極的に推進する方向性は望ましいといえる。

他方、当該「第三者」の関与を民事ルールの要件に取り込むことは、そもそも要件設定の段階で様々な課題が生じ、さらには「第三者」の関与につきネガティブな方向にシフトする危険性をはらんでいるともいえる。

４　「第２　１.（１）規律の対象場面」に対する意見

【内容】

「事業者による目的物の提供が継続せず、事業者の履行が一回で完了する以下の場合には規律の対象としないことが考えられる。」として２つの場合が示されているところ、「・商品・役務が契約締結から時間的間隔をおいて事業者から一回的に提供される場合」は適用対象とすべきである。

【理由】

本中間取りまとめでは、「・商品・役務が契約締結から時間的間隔をおいて事業者から一回的に提供される場合」を規律の対象としないとしている。

結婚式場の利用にかかる契約や衣装等のレンタルサービスにかかる契約等の契約は上記に該当するといえるところ、解約料等に関する消費者トラブルが発生し、一定の契約条項に関して消費者団体による差止請求訴訟が行われているケースも存在している。[1]

本中間取りまとめは、「事業者が物品、権利、役務その他の消費者契約の目的となるものを継続的に提供し続ける消費者契約」（以下「継続的消費者契約」という）につき、「事業者が物品、権利、役務その他の消費者契約の目的となるものを継続的に提供し続ける消費者契約においては、契約途中で契約についてのニーズに関する事情が変化するという特性がある。」（19 頁）、「事業者が物品、権利、役務その他の消費者契約の目的となるものを継続的に提供し続ける消費者契約においては、契約途中で契約の解約についてのニーズが変化するという特性がある。」（20 頁）とするが、契約時と履行時に時間的間隔があれば、契約以降の病気等の事情変更により消費者の解約についてのニーズは変化するのであり、これは履行が一回か複数回かで変わるものではない。

したがって、商品・役務が契約締結から時間的間隔をおいて事業者から一回的に提供される場合にも①解約妨害の禁止に関する規定、②事業者による契約からの合理的な離脱方法に関する情報提供に関する規律、③事業者からの解約の方法・条件に関する情報提供に関する規律、を他の継続的消費者契約と同様に定めるべきである。

５　「第２　１．（２）規律の内容（解約妨害の禁止）」に対する意見

【内容】

解約妨害に関する禁止についての規定を設けることに賛成する。

なお、「イ　効果」については、消費者が解約権を行使しようとしたにもかかわらず事業者の妨害行為によって解約権の行使が妨げられた場合には解約の効果が生じるものとすべきである。

【理由】

継続的消費者契約における中途解約に関するトラブルでは、例えば消費者の解約権を規約で不当に制限するなど、消費者契約法第 10 条の問題となると考えられる事案がみられる。

このような事業者による解約妨害行為がなされる場面は解約を望む消費者の意向を事業者の不当な行為によって妨げられたものに他ならない。よって、この場合、消費者の意向に沿った法律上の効果を発生させたとしても、事業者にとってやむを得ない結

[1] https://www.kc-s.or.jp/archives/10000557（ＮＰＯ法人消費者支援機構関西ウェブサイト内）

果であるといえる。
ついては、どの程度の事実があれば「消費者が解約権を行使しようとした」と認めて解約を擬制するのかという点についてはなお検討を要するとも考えられるところ、解約妨害の禁止行為があった場合の効果としては解約されるものとすべきである。

６　「第２　３．契約の変更に関する規律」に対する意見

【内容】

１　定型約款の変更（民法第 548 条の４第１項第２号の規定による場合）で、かつ、契約の重要事項の変更の場合に個別の通知を求めることに賛成する。

２　上記通知は「義務」とすべきである。

なお、通知義務違反の効果については、慎重な検討を要する。

３　上記通知は「消費者が解約をすることができる期間、条件及び方法」を法定記載事項とすべきである。

【理由】

１につき

消費者契約において、定型約款を用いた契約は数多く存在する。

当該定型約款の内容を変更する場合、一定の要件を満たす場合は、仮に変更内容が顧客に有利とはいえない内容であったとしても民法の規定に基づき事前の周知をすれば足りることから、個々の消費者が必ずしも当該変更内容を十分に理解しないまま、結果として事業者による一方的な契約内容の変更がなされる事態が生じうる。

以上であるところ、一定の重要事項の変更の場合に民法の要件を加重して、消費者への個別通知を規定することは、消費者の契約関係からの離脱（解約したり将来に更新を拒絶したりすること）等の機会を確保するために有益である。

２につき

通知の趣旨は上記１のとおり考えられること、事業者の消費者に対する通知は契約関係から生ずるものであることからすれば、当該通知は義務とすることが相当である。

なお、通知義務違反の効果については、①通知を行わなかった場合は変更の効力は生じないとする、②新たな解約権を創設することなどが考えられる。

もっとも、例えば、上記①とした場合には、通知がなされた消費者となされなかった消費者で適用される契約内容が変わるなど契約関係が複雑となる事態が想起されること、上記②とした場合はその創設を相当とする相応の根拠が必要になることなどからすれば、慎重な検討が必要である。

３につき

上記に述べたとおり、消費者への個別通知を規定することは、消費者の契約関係からの離脱（解約したり将来に更新を拒絶したりすること）等の機会を確保するためである。

その点を踏まえれば、消費者が契約関係から離脱するために必要な内容を通知に記載することが相当である。

７　「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）及び

３．事業者・事業者団体が定める自主規制等の活用」に対する意見

【内容】

「折衷案」（28 頁）を基に、事業者と消費者が衡平に立証責任を負担しつつ「平均的な損害の額」を超えるか否かにより当該解約料条項の有効性が判断される規律を導入すべきである。

また、「平均的な損害の額」については事業者・事業者団体が定める自主規制等において広く示されるような制度設計が必要である。

【理由】

消費者契約法が制定され同法第９条１項１号に「平均的な損害の額」を超える損害賠償の予定又は違約金にかかる条項は無効であるとの規定が設けられた。その後も同法第９条２項や第３条１項の改正等により事業者の説明及び情報提供義務が拡充されてきたところ、解約料に関する消費者トラブルは多数発生し続けている状況にある。「平均的な損害の額」を算出するための情報や資料はすべて事業者側に偏在している。事業者は契約に際し生じるコストや解除のリスク等をあらかじめ計算して解約料を算定することができる立場にある一方、消費者がこれを知ることは困難である。また、事業者に違約金の「算定根拠の概要」を説明する義務を課す規定が設けられたところ（消費者契約法第９条２項及び同法第 12 条４項）、これらはいずれも努力義務にとどまっていることが、トラブルが解消しない現状に繋がっているのではないかと考える。同法の令和４年改正時の附帯決議にも示されたとおり、解約料条項に関する改正は喫緊の課題であると考えており、説明義務や情報提供義務の拡充だけではトラブル発生を防止することは困難であると考える。

そこで、具体的な改正内容についてであるが、検討会の議論の過程においてＡ案及びＢ案が当初示され、その後本中間取りまとめにも示されている折衷案が示された。当連合会では折衷案を基に事業者と消費者が衡平に立証責任を負担しつつ「平均的な損害の額」を超えるか否かにより当該解約料条項の有効性が判断される規律を導入すべきであると考える。以下補足する。

まず、立証責任に関しては、これまでも述べられているとおり、平均的な損害の額は消費者がその立証責任を負担すると解されている（最二小判平成 18 年 11 月 27 日（民集 60 巻９号 3437 頁））。このため、同法第９条１項１号は裁判上及び裁判外における紛争解決に利用しにくいものとなっている。

そこで、損害額についての情報を有し、みずから解約料に関する条項を定めた事業者に立証責任を負担させることが衡平な立証責任の在り方であると考える。また、立証の対象が不明確であるとの懸念に対しては、折衷案に示されているように立証の対象を具体的に示すことで対応が可能であると考えられる。

次に、解約料の有効性の判断根拠についてであるが、これまで消費者契約法が制定されてから 20 年以上にわたり「平均的な損害の額」がその基準とされ、裁判例が蓄積されてきた。「平均的な損害の額」が何かが分かりにくいとの指摘もあるところ、そのような状況でさらに別の基準を導入するとさらに解約料の有効性判断が複雑になるおそれがある。そこで、これまで同様「平均的な損害の額」を有効性判断の基準とすることが最も消費者にとって分かりやすい基準の在り方であると考える。そして、業種ご

との「平均的な損害の額」については事業者・事業者団体が定める自主規制等において広く示され活用されることにより、解約料に関するトラブルが未然に防止され、また、解決に導かれるような制度設計が必要である。

８　「第３　２.「解約料」条項の説明によるトラブル抑止」に対する意見

【内容】

消費者契約法第３条を改正し、「解約料」条項の内容（解約料の額や算定根拠、複数の選択肢がある場合についてはそれぞれの選択肢の内容等）に対する説明義務を設けることに賛成する。

【理由】

上記７の部分でも述べたとおり、解約料を巡るトラブルは消費者契約法が制定されて以降も多く発生しており、トラブル発生を未然に防止することは重要な課題である。トラブルの未然防止のためには、解約段階ではなく、契約申込みの勧誘段階等できるだけ早い段階で解約料の額や算定根拠、複数の選択肢がある場合についてはそれぞれの選択肢の内容等についての情報が消費者に提供されることが重要であると考える。ついては、説明義務を拡充する方向の改正に賛成する。