

「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 中間取りまとめについて」

2026 年 10 月 30 日

特定非営利活動法人 消費者機構日本

〒102-0085 東京都千代田区六番町 15

電話 03-5212-3066 itadani@coj.gr.jp

【意見①】 中間取りまとめ全体

(内容)

本中間取りまとめが示す消費者契約法の新たな枠組みの構築に賛同し、その実現に向けた法改正を求めます。

(理由)

超高齢化やデジタル化等により消費者を取り巻く取引環境が急速に変化し、消費者の脆弱性が多様化する中、取消権や契約条項の無効を中心とする従来の枠組みだけでは変化する取引環境に十分に対応することが困難となっています。配慮規定を通じて事業者等の行動規範を明らかにし、多様な関係主体の共創・協働によって、消費者が安心して安全に取引できる環境と健全な市場を構築するという本中間取りまとめの方向性は、従来の枠組みを補完する重要な新機軸です。新たな考え方であるからこそ、その意義を広く共有し、実効性ある制度として具体化することが必要であり、本中間取りまとめに沿った法改正を強く期待したいと思います。

【意見②】 p1～p2 「はじめに」

(内容)

「配慮規定・指針・官民協議会」を実効性ある仕組みとして構築するとともに、将来的には民事ルール、行政規制、ソフトロー等を適切に組み合わせた規律のベストミックスに発展させていくことを期待します。

(理由)

関係主体の共創・協働を実効性あるものとするためには、事業者の自主的取組にとどまらず、行政によるルール形成・監督・執行や、消費者団体による市場監視等を相互に補完させることが重要です。この点は、2023 年 7 月の有識者懇談会「議論の整理」や 2025 年 7 月の消費者委員会「パラダイムシフト報告書」でも示されており、こうした考え方を制度設計に反映する必要があります。

【意見③】 p5～p9 (配慮規定)

(内容)

配慮規定については、消費者保護に最低限必要な事項については法的義務とし、将来的には、自主規制を活用しつつ、民事上の救済や行政上の措置を組み合わせた実効的な規律の仕組みを検討すべきです。

(理由)

配慮規定の実効性を確保するためには、消費者の適切な判断の確保についての配慮にとどまらず、

消費者契約の締結がもたらす結果についての配慮についても、消費者保護のために最低限必要な事項は法的義務とすることを検討すべきです。

また、将来的には、自主規制を活用しつつ、違反に対する民事上の救済や行政上の措置を整備する必要があります。また、自主規制に参加せず遵守しない事業者（いわゆるアウトサイダー）についても規律の空白が生じないように、自主規制を法令上の規律や行政による監督・執行等と適切に組み合わせ、実効的な消費者保護を確保することを求めます。

【意見④】 p12「官民協議会」

（内容）

官民協議会において形成される知見を指針等に反映するとともに、指針が事業者の自主的な取組や行政による対応等に具体的に活用される仕組みを整備し、官民協働による取組の実効性を高めることを期待します。

（理由）

中間取りまとめ 12 頁では、官民協議会について、消費者側、事業者側、その他の関係主体が相互のコミュニケーションや相互理解を図り、そこで得られる知見を指針の策定等に活かし、配慮規程・指針に沿った行動につなげることによって、健全な市場の実現に向けた共創・協働を促進することに意義があるとされています。この方向性は重要であり、積極的に支持します。

もっとも、官民協議会を実効的な仕組みとして機能させるためには、そこで形成される指針を単なる努力目標や参考資料にとどめず、必要に応じて行政による対応や事業者への是正の働きかけにつなげられる仕組みを整えることが重要です。

そのため、指針の策定に当たっては、事業者が実際に取り組むべき事項や取組状況の評価方法ができる限り明確にするとともに、指針に沿った取組を促進し、その実施状況を検証・改善する仕組みを設けることが望まれます。こうした指針は、適格消費者団体にとっても、事業者の取組状況を把握し、是正を働きかける際の有用な手掛かりとして活用できます。

このように、官民協議会、指針、事業者の自主的な取組、行政による対応、消費者側による市場監視を相互に連携させることによって、官民協働を実効性のある仕組みとして構築することを期待します。

【意見⑤】 p12「官民協議会」

（内容）

「配慮規程・指針・官民協議会」を実際に機能する仕組みとして定着させるため、官民協議会の設置・運営、指針の策定・改定及びその実施状況について、具体的な KPI を設定し、定期的に検証・公表する仕組みを設けてください。また、制度の実施状況及び効果について一定期間後に検証し、必要に応じて制度の見直しを行う旨を、法律の附則等に明記するとともに、消費者基本計画において具体的な工程及び KPI を設定してください。

（理由）

今回提案されている「配慮規程・指針・官民協議会」は、現代の消費者取引における多様な脆弱性に対応するための新たな規律の仕組みとして重要な意義を有するものと考えます。特に、官民協議

会については、消費者側、事業者側、その他の関係主体の相互のコミュニケーションや相互理解を図り、そこで得られた知見を指針の策定等に活かし、指針に沿った行動につなげるという、共創・協働の中核となることが期待されます。

もっとも、この仕組みが実効性を持つためには、官民協議会を設置し、会議を開催すること自体を成果とするのではなく、そこからどのような指針が形成され、事業者の行動や市場環境にどのような変化が生じたのかを継続的に検証する必要があります。

そこで、官民協議会の設置数や開催回数だけではなく、指針の策定・改定状況、指針に基づく事業者の取組状況、消費者側から把握された課題の反映状況、さらには消費者被害の防止・市場環境の改善への効果等を含む KPI を設定し、定期的に検証・公表する仕組みを設けるべきです。

また、一定期間の実施後に、これらの仕組みが実際に消費者被害の防止や健全な市場の形成に寄与しているかを検証し、十分な効果が認められない場合には、指針の改定にとどまらず、民事ルールや行政規制等を含めた追加的な対応を検討することが必要です。

このため、法律の附則等において制度の実施状況及び効果について一定期間後に検討を加え、必要な措置を講ずる旨を定めるとともに、消費者基本計画において具体的な工程及び KPI を位置付けることを求めます。

「配慮規程・指針・官民協議会」が今回の改革の実効性を担う中核的な仕組みとなることを踏まえ、制度を作ること自体を目的とするのではなく、その実施状況と成果を継続的に検証し、必要に応じて規律の在り方を発展させていく仕組みを併せて構築することを期待します。

【意見⑥】 p18「解約妨害」

(内容)

解約妨害として禁止すべき行為のうち「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、下位法令・指針等において具体的な行為類型を明確化するとともに、これらを適格消費者団体による差止請求の対象としてください。特に、下位法令において具体化された典型的な解約妨害行為が、差止請求の判断基準として活用されることを明確にしてください。

(理由)

中間取りまとめ 18 頁では、継続的な契約関係からの離脱に関する規律として、解約妨害を禁止するとしています。解約妨害として禁止すべき行為として、不実告知や断定的判断の提供などのほかに「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」が示され、その具体的な行為について下位法令で規律することが想定されています。この方向性を支持します。

特に、解約妨害には、解約手続を著しく複雑にすること、解約時にのみ過重な手続を要求すること、電話等による解約について連絡を著しく困難にすること、解約手続を進みにくくするユーザーインターフェースの設計など「環境設計」によるものが含まれ得ます。このような行為については、典型的な行為類型を下位法令・指針等において具体化することが、事業者及び消費者双方の予見可能性を確保する上で重要です。

また、これらの規律を実効性あるものとするためには、単に義務として規定するだけでなく、適格消費者団体による差止請求に接続させることが重要です。適格消費者団体による差止請求は、個々の消費者に生じた損害の救済とは異なり、不特定かつ多数の消費者に共通する事業者の行為を

市場から除去する機能を有するため、解約を困難にする「環境設計」のような行為との親和性が高いと考えます。

そのため、下位法令・指針等で具体化された典型的な行為類型が、適格消費者団体が事業者には是正を求め、必要に応じて差止請求を行う際の具体的な判断基準として活用できるようにすることを求めます。

【意見⑦】 p19、その他全体

(内容)

解約妨害行為を差止請求権の対象とするにあたっては、適格消費者団体が当該行為の再発防止に必要な措置を請求できるよう、消費者契約法第12条第1項の「現に行い又は行うおそれがあるとき」の解釈について明確にするか、不当な行為が既になくなっている場合にも差止請求ができることを規定すべきです。

(理由)

解約妨害行為は、個々の消費者との関係では既に終了していても、同様の行為が他の消費者に対して繰り返されるおそれがあります。

消費者契約法第12条第1項の「現に行い又は行うおそれがあるとき」の「おそれがあるとき」とは、不当な行為がされる蓋然性が客観的に存在している場合とされていますが、現行の差止請求訴訟においては、事業者側が当該行為を既に停止したと主張すると、不当な行為を行うおそれがないと判断されることが多く、実効的な再発防止にはつながりません。

消費者被害の予防という差止請求制度の趣旨を踏まえ、「おそれがあるとき」の解釈をあらためて明確に示すか、違反行為が既になくなっている場合にも差止請求ができることを規定して、過去の違法行為を踏まえた再発防止に必要な措置を請求できるようにする必要があります。

【意見⑧】 p21～24「契約の変更」

(内容)

民法第548条の4による定型約款の変更を前提としつつ、消費者に不利益を及ぼす重要な変更については、個別通知を義務付けることは賛成です。

くわえて、消費者が契約を継続するか、変更を踏まえて契約から離脱するか否かを判断するために必要なリードタイムを確保してください。

その際、変更の内容、契約の性質、消費者が契約から離脱するために通常必要となる期間等に応じて、合理的な通知期間を確保する仕組みとしてください。事業者が定型約款等に「変更の〇週間前までに通知する」などと一方的に定めることによって、実質的に十分な検討・離脱期間を確保できない場合が生じないようにする必要があります。

また、特に料金の増額や解約条件の厳格化など、消費者への不利益が大きい変更については、合理的な検討・離脱期間を確保するとともに、必要に応じて一定期間従前の契約条件を維持すること等の措置を検討してください。

(理由)

当機構は、電力小売事業者の定型約款の変更による料金の値上げについて、変更の合理性を争う

共通義務確認訴訟を提起しています。このなかで、民法 548 条の 4 第 2 項の周知の在り方についても問題になっています。相手方は、周知としてはウェブサイトに掲載をすれば足りると主張していますが、当機構は、料金の値上げをする約款変更をする場合には、消費者が定期的に相手方のウェブサイトを確認することが想定されない上、相手方が料金請求などのため消費者に連絡を取ることがあり、消費者に連絡を取ることが容易なのであるから、離脱の機会を確保するため、周知としても個別の通知が必要である旨を主張しているところです。消費者取引において個別通知を義務付ける提案は、このような周知の解釈と整合するものであり賛成です。中間取りまとめが検討する個別通知は、消費者が契約内容の変更を認識するための重要な手段ですが、通知が行われたとしても、変更の効力発生までの期間が短ければ、消費者が変更の内容を検討し、他のサービスへの乗換え等を含めて契約を継続するか離脱するかを判断する実質的な機会は確保されません。

特に、継続的な消費者契約では、事業者が定型約款に短期間の通知期間を定めることにより、個別通知を行っても、消費者が現実に契約から離脱するための時間が十分に確保されない可能性があります。現に、上記事案では、料金に変更されるのは効力発生後の検針分からですが、検針される電気使用量は検針日の 1 か月ほど前からのものですから、形式的に効力発生前に通知しても、既に変更後の料金による電気使用が始まってしまっている場合もあり、形式的に効力発生前に通知すれば済むというものではない取引もあります。そのほか、通信サービスなどでは切り替えに工事を要し、切り替えに時間がかかる取引もあると思われます。

したがって、重要な変更については「個別通知をしたか」だけでなく、「消費者が変更を踏まえて合理的な選択をするために必要な期間が確保されたか」という観点から規律することが必要です。

また、必要なリードタイムは契約の性質や変更内容によって異なるため、一律の期間を定めるだけでなく、契約類型や変更の重大性に応じた合理的な通知期間を確保する仕組みとすることが適切です。

以上