「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」意見

2026 年 10 月 26 日

東京消費者団体連絡センター

意見１　全体

【意見】

「消費者の脆弱性」を消費者契約法の重要な視点として位置付ける方向性に賛成いたします。一方で、多くの事項が事業者の努力義務や指針レベルにとどまっていることから、今後の法改正においては実効性確保のため、義務化や取消権・解除権・差止請求等の具体的な法的効果を伴う制度についてもさらにご検討いただくよう要望いたします。

【理由】

日々の相談現場において、高齢者のみならず若者や現役世代も含め、誰もが不安や焦り等により適切な判断が困難になる実態が多数報告されています。これらを保護し、実際の消費者トラブルの解決において活用できる実効性のある規律とするためには、単なる理念や努力目標にとどまらず、消費者が実際に被害を回復できる法的手段が必要不可欠であるためです。

意見２　３ページ

第１ 消費者の多様な脆弱性への対応　1. 事業者等による消費者の多様な脆弱性への配慮を促進する仕組み

【意見】

事業者による配慮規定を設ける方向性に賛成いたしますが、ミニマム・スタンダードとして位置付けられる事項については、単なる理念規定にとどめず、実際の消費者トラブルの解決や紛争処理の場面で活用できる実効性のある規律とするよう要望いたします。また、消費者被害の未然防止及び拡大防止のため、消費者団体、福祉関係者、地域の見守り関係者等の関係主体が連携する官民協議会を積極的に活用し、第三者による見守りの在り方についても引き続き検討を進めていただくよう要望いたします。

【理由】

高齢化の進展や単身世帯の増加に伴い、消費者自身が不適切な契約や被害に気付かないケースが増加しており、家族や福祉関係者、見守りネットワーク等の第三者の気付きによって被害が発見される事例が多いためです。また、事業者の努力目標や抽象的な理念規定にとどまる場合、実際のトラブル解決や紛争処理の場面において不当性を主張・立証することが難しく、被害防止や実質的な救済の実効性が十分に確保されない懸念があるためです。

意見３　１３ページ

第１ 消費者の多様な脆弱性への対応　2. 契約の拘束力から消費者を解放する仕組み等

【意見】

「深刻な結果をもたらす契約」について、消費者が契約から解放される仕組みを創設する方向性に賛成いたします。制度設計に当たっては、事業者の主観的要件に過度に依拠することなく、深刻な被

害が生じたという結果を重視した救済制度となるようご検討をお願いいたします。
【理由】
判断力の低下や心理的孤立、生活上の困窮等につけ込まれ、過大な借財を負ったり生活基盤を失うなどの深刻な結果が生じているにもかかわらず、現行法では事業者の主観的要件（悪意や故意・過失等）の立証が消費者側にとって極めて困難であり、実質的な救済に至らないケースが多発しているためです。被害の重大性という客観的な結果に着目した救済手段を講じることで、実効的な被害回復と拡大防止を果たす必要があるためです。

意見４　１６ページ
第２ 消費者契約の各過程に関する必要な規律　1. 継続的な契約関係からの離脱一般に関する規律
【意見】
継続的契約（サブスクリプション等）における解約妨害の禁止を明文化し、適格消費者団体による差止請求の対象とする方向性を評価いたします。また、消費者が不要な支払いを続けないよう自動更新時の事前の通知を徹底し、契約者死亡時には遺族等が円滑に解約できるわかりやすい手続の整備をご検討いただくよう要望いたします。
【理由】
継続的契約において、入口（契約）は平易であるにもかかわらず出口（解約）の手続きが過度に複雑化されているなど、解約妨害に関する相談が急増しているためです。また、更新時期の事前通知がないために契約の存在を失念したまま支払いが継続する事例や、契約者死亡後に遺族が解約方法を把握できず請求が続くトラブルが後を絶たないためです。個別の被害救済にとどまらず、適格消費者団体による差止請求等の手段を確保し、消費者の自由な離脱権を実質的に保障する必要があるためです。

意見５　２５ページ
第３ 「解約料」の実態を踏まえた実効的な仕組み
【意見】
解約料の規定見直しが見送りとなったことは残念に存じますが、消費者にとって「平均的な損害」の立証は極めて困難であるため、立証責任の転換を含めた制度改正の検討を継続していただくよう要望いたします。また、消費者が妥当性を判断できるよう、事業者が解約料の算定根拠や発生条件等に関する情報を適切に提供する仕組みの導入をご検討いただくよう要望いたします。
【理由】
現行の消費者契約法第 9 条第 1 号の下では、高額な解約料を請求された場合でも、その金額が事業者に生じる「平均的な損害の額」を超えていることを消費者側が立証しなければならず、内部情報を持ち得ない一般消費者にとって立証のハードルが著しく高いためです。解約料の妥当性を争うこと自体を諦めて泣き寝入りする事例が多発していることから、情報の非対称性を解消するための開示義務化や立証責任の転換を図らなければ、不当な解約料による囲い込みや経済的被害を根本的に是正できないためです。

意見６　３１ページ
第４ 横断的な事項　 1. 法目的の在り方
【意見】
①「消費者の脆弱性」への対応という要素、②様々な関係主体がそれぞれの役割を果たし連携することで、消費者が安心して安全に取引に関わることができる環境を実現するという要素を加える観点から、法の目的規定を見直すことに賛成いたします。
【理由】
デジタル化の進展や社会構造の変化により、消費者トラブルは「情報力・交渉力の格差」だけが原因ではなく、誰もが直面しうる「脆弱性」につけ込まれるケースへと複雑化・深刻化しているためです。法の解釈や運用の羅針盤となる目的規定に「脆弱性への対応」や「関係主体の連携による安心・安全な環境の実現」を明記することは、現行の個別規定ではカバーしきれない新たな手口に対しても、社会全体で被害防止を図るとともに、法解釈を通じて消費者を実質的に救済するための強力な根拠となるためです。

以上