

# 消費者契約法の改正

## 消費者契約法

公布日 2022年6月1日

施行日 2023年6月1日

## 消費者契約法改正のポイント

主な改正事項は以下の4つです。

1. 契約の取消権を追加
2. 解約料の説明の努力義務
3. 免責の範囲が不明確な条項の無効
4. 事業者の努力義務の拡充

## 1. 契約の取消権を追加

- (1) 勧誘することを告げずに退去困難な場所へ同行し勧誘
- (2) 威迫する言動を交え、相談の連絡を妨害
- (3) 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

### (1) 勧誘することを告げずに退去困難な場所へ同行し勧誘の要件

#### ①「消費者が任意に退去することが困難な場所」

- ・消費者の任意の退去が困難であるか否かは、諸般の事情から客観的に判断される  
(例) 遠方まで連れて行かれ、帰りの交通手段がない場合 等

- ・「諸般の事情」には当該消費者側の事情を含む
- ・ただし、事業者が当該消費者の事情を知らなかったときはこの限りではない  
(例) 当該消費者に身体的な障害があるが、事業者はそれを知らなかった場合 等

#### ②「当該消費者をその場所に同行し」

- ・この法令の制定の趣旨は、事業者が消費者を退去困難な場所に移動させた上で勧誘を行うことを防止することにあります。
- ・「同行し」とは、消費者が自発的に移動した場合には認められません。
- ・消費者の意思決定にどの程度事業者が介入した場合に「自発的に移動した場合」と言え

るのかは、諸般の事情を考慮して判断します。

#### 事業者が対応すべきこと

事業者が、**勧誘目的を告げた上で**、消費者を退去困難な場所に連れて行き、勧誘を行うことには本号の適用はないと考えられています。

→事業者としては、場所を移動する場合でも、**勧誘目的を消費者に伝えた上で勧誘する必要があります。**

## (2) 威迫する言動を交え、相談の連絡を妨害の要件

「**威迫する言動**」とは

→他人に対して言語挙動をもって氣勢を示し、不安の感を生ぜしめること

「威迫する言動」は畏怖（恐怖心）を生じさせない程度の行為も含まれる

「威迫する言動」は、消費者の連絡を妨げることに向けられている

#### 事業者が対応すべきこと

学生が「親に相談したい」などと伝えたにもかかわらず、「自分の意思で決めないと」「他の学生は一人で決めている」等を伝えて連絡を妨げる行為は、「**威迫する言動**」に含まれると考えられます。

→事業者としては、消費者が誰かに相談したい等を伝えてきた場合には、その行為を遮るような言動を行わず、消費者に対し、相談・連絡など意思決定のための時間を設けるなどの対応を行う必要があります。

## (3) 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）不用品買い取りのために訪問した業者に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、切断されてしまい、買い取りに応じてしまった。

改正では対象を拡張する形で、**事業者が、事業者の義務ではない追加的サービスを契約前に行った場合も、同規制の対象**とされることとなりました。

#### 事業者が対応すべきこと

事業者が負う義務を契約前に実施すること+義務ではない追加的サービスを契約前に行うことも規制対象に！

→事業者は、契約の締結前に契約の目的物に作業を行うことはせず、**契約締結後に、契約に**

基づく作業を行う必要があります。

## 2. 解約料の説明の努力義務

契約の解除に伴う解除料等については消費者の大きな関心事です。

しかし、改正前の消費者契約法において、解約時の解除料、解約料の説明に関する規定は存在しませんでした。

このような情報の非対称性をなくすために、事業者は、消費者から求められた場合、これらの解除料等の算定の根拠を説明すべきと規定されました。

「算定の根拠」とは、解除料等を設定する際に使用した算定式、考慮事項とそれらを用いた理由、金額の適正性の根拠等を意味します。

なお、改正前においても、解除料等の金額が解除に伴って生じる「平均的な損害」の額を超える場合、超えた部分は無効とされています（9条1項1号）。

「平均的な損害」とは

同一事業者が締結する多数の同種契約事案について、典型的に考察した場合に算定される平均的な損害の額

→具体的には、解除の事由、時期等により同一の区分に分類される複数の同種の契約の解除に伴い、当該事業者が生じる損害の額の平均値を意味するとされています。

事業者としては、解除料の算定にあたって、「平均的な損害の額」を念頭に置いておく必要があります。消費者にはその算定根拠を説明すべきとされていますので、説明の準備として算定根拠の整理等を行っておく必要があると考えられます。

## 3. 免責の範囲が不明確な条項の無効

改正によって、損害賠償責任の一部を免除する契約条項は、事業者が重大な過失を除く過失の場合に限り有効であることを明確に記載することが求められています。

事業者が対応すべきこと

免責の範囲が不明確な条項は無効に+適格消費者団体の差止請求の対象になる

→免責の範囲が不明確な条項を用いている事業者は、速やかに条項を変更する必要があります

今回の改正により、損害賠償責任の一部を免除する契約条項を盛り込む場合、「事業者が重大な過失を除く過失の場合に限る」旨を明確に記載しない限り無効となります。

## 4. 事業者の努力義務の拡充

- ・ 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

→消費者による解除権の行使が円滑に行われるため

- ・ 契約締結にあたって消費者に情報提供をする際、事業者が考慮すべき要素について「個々の消費者の知識及び経験」を「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」へと改定

→消費者の理解が不十分であるときは一般的・平均的な消費者のときよりも基礎的な内容から説明を始めるなど、個々の消費者の理解に応じて丁寧に情報提供を行うことが望ましいため

- ・ 「定型約款の表示請求権（定型約款の内容を知る権利）」の行使を担保するべく、消費者に対し、当該権利の行使に必要な情報提供を行う努力義務が課されました。
- ・ 適格消費者団体が事業者に対して、違法な契約締結の差止請求を行う前段階として行うことが多い、契約条項の開示要請に関し、当該要請に応じる努力義務が事業者側に課されています。

---

不当な勧誘により締結させられた契約は、後から取り消すことができます。

### 靈感商法等（靈感等による知見を用いた告知）

靈感等の特別な能力により、消費者又はその親族の生命等の現在生じ若しくは将来生じ得る重大な不利益を回避できないとの不安をあり、又は不安に乗じて、契約が必要を告げた。

※赤字部分が令和4年臨時国会改正

### 契約前なのに強引に代金を請求される等（契約締結前に債務の内容を実施等）

契約締結前に、契約による義務の全部若しくは一部を実施し、又は目的物の原状を変更し、実施前の原状の回復を著しく困難にした。

※赤字部分が令和4年通常国会改正