公益社団法人消費者関連専門家会議（ACAP）

「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

１．意見提出にあたって

公益社団法人消費者関連専門家会議（ACAP）は、企業や事業者団体の消費者関連部門において、日々消費者の声に接する責任者・担当者が業種を超えて集い、消費者と企業の橋渡し役として、消費者志向経営の推進及び消費者対応力の向上に取り組む団体です。

本中間取りまとめが示す、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に関する方策の方向性について、基本的に賛同します。特に、消費者ならば誰もが多様な脆弱性を有し得るとの認識を基礎として、消費者が安心して安全に取引に参加できる環境を整備するという、消費者政策の「パラダイムシフト」の方向性を支持します。また、これらをふまえ、「消費者の脆弱性への対応」および「多様な関係主体の連携・共創協働による環境実現」を消費者契約法の目的規定に明確に位置付ける方向性についても賛同いたします。この転換は、消費者の自律的な意思決定を支えるとともに、事業者の創意工夫と多様な関係主体の連携を通じて、消費者と事業者の信頼関係を高めるものとして具体化されることが重要です。

その上で、消費者契約の当事者である事業者の配慮、及び配慮を促進する仕組みについては、行政、消費者、事業者各々が、健全で自律的な取引社会を共創・協働する関係として取り組むべきものと考えます。当法人としては、消費者の声（VOC）を経営や商品・サービスの改善につなげる消費者志向経営の視点、契約の締結から継続・終了までを含むCX（顧客体験）の視点、及び高齢者等の多様な消費者への対応の視点から、配慮を理念にとどめず、企業の組織的な取組や消費者対応の実務に結び付けることを重視します。

こうした観点から、実務の具体化と、その継続的な改善を支える仕組みの整備を求め、以下のとおり意見を提出します。

2．

対象	意見・理由
１．消費者の多様な脆弱性への対応と、取引に参加できる環境の整備 ３頁　第１　消費者の多様な脆弱性への対応	消費者の多様な脆弱性への対応として、広範な事象を包摂する包括的な規範である消費者契約法からの方策として、本検討会において審議される「配慮規定」について行政が指針を策定し、その策定・見直し・運用に関し協議する場として官民協議会を組織することについて、消費者志向経営の推進及び消費者対応力の向上に取り組む、業種を超えた企業及び事業者団体からなる当法人として賛同し、支援・協力していきたい。 また、本中間取りまとめが示す、消費者は誰もが多様な脆弱性を有し得ること、また、その脆弱性は他者や環境との関係によって変化することを前提とした考え方に賛同する。指針の策定・運用に当たっては、この基本認識を、消費者の自律的な意思決定を支え、安心して取引に参加できるようにするための、消費者対応の実務へと具体化することが重要である。 特に、配慮を理由として消費者の取引機会を不必要に制限したり、本人の意思や希望を十分に確認しないまま家族等の判断を優先したりすることのないよう留意すべきである。消費者を不利益から保護することと、本人の意思を尊重することを両立させるため、年齢等の属性に基づく画一的な対応ではなく、本人の意思や希望、理解の状況等を踏まえて、必要な支援を検討するという視点を、具体的な対応例に反映することを求める。 その際、消費者対応の現場で判断に迷いやすい場面を取り上げ、本人への意思確認、説明方法の調整、家族等の支援者が関与する際の留意点等について、対応を判断する際の考え

対象	意見・理由
	方を示すことが望ましい。当法人としても、高齢者対応等を通じて蓄積した実務上の知見や事例を提供し、個々の消費者の状況に応じた柔軟な対応につながる指針の具体化に協力していきたい。
２．配慮に取り組む事業者の評価と、問題事例の把握 ４頁　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 関連：９頁　注 16	消費者契約法の役割として、「取引当事者である事業者及びそれ以外の消費者契約に関係する主体が果たすべき役割や期待される役割を明らかにするプリンシプル（行動規範や行動原則）を規律すること」に賛同する。事業者は消費者の多様な脆弱性への配慮に取り組むべきものであるが、同時に、消費者契約法の所管官庁として、真摯に取り組む事業者の把握とともに、配慮に取り組まない事業者の把握に努めることも、同法が健全な市場を実現するための市場ルールとして果たすべき役割と考える。 ここで行政に求める役割は、事業者を形式的に分類することではなく、配慮の実践を支援するとともに、重大な問題を見逃さず、適切な改善につなげることである。 具体的には、真摯に配慮に取り組む事業者について、その取組の内容、実施上の工夫、消費者の反応及び改善の成果を収集・可視化し、他の事業者が参考にできる形で共有することを求める。取組の有無を宣言や体制の整備のみで判断するのではなく、消費者との接点において実際にどのような対応や改善が行われたかを重視することが望ましい。 他方、配慮を著しく欠く行為が反復・継続し、重大な消費者被害につながっている場合には、行政において消費生活相談情報等を活用し、事実関係を把握した上で、関係行政機関・業所管庁との情報共有や、関係法令に基づく対応との連携を検討すべきである（本中間取りまとめ９頁注 16 において

対象	意見・理由
	も、重大な被害に関する行政機関間の連携や消費生活相談情報の活用について指摘されている）。その際、相談件数のみをもって評価することなく、取引の規模、相談の内容・重大性、事業者の対応及び改善状況等を踏まえることが必要である。 こうした取組を通じ、誠実に配慮する事業者の努力が適切に評価され、消費者からの信頼と選択につながる市場環境を整備することを期待する。
３．配慮を企業実務に落とし込むための指針の具体化 ５～９頁　（１）消費者契約の当事者である事業者の配慮を促進する仕組み １２頁　（３）指針や官民協議会に期待される機能・役割等　ア　指針	配慮規定を消費者対応の実務に結び付けるためには、指針において、基本的な考え方とともに、具体的な取引場面に即した望ましい対応例及び不適切な対応例を示すことが重要である。その際、対応例を単に列挙するのではなく、どのような困難や不利益を防ぐための配慮であるか、その目的や判断の考え方も併せて示すことを求める。 例えば、説明の速度や情報量を調整すること、専門用語を分かりやすく言い換えること、文字の大きさや音声等の情報提供方法を工夫すること、重要な事項を確認しやすく示すこと、消費者が質問や熟慮をする時間を確保すること等が考えられる。また、デジタルによる手続が難しい消費者については、取引の特性に応じ、電話、対面、書面又は人的な支援等の利用可能な代替手段につなぐことも、具体例として示すことが望ましい。当法人の高齢者対応に関する調査研究でも、事業者が一律の対応を行うことと、消費者が公平に扱われたと感じることとの間に隔たりが生じ得るという問題を取り上げている。こうした知見を踏まえ、形式的に同一の説明や手続を適用することにとどまらず、消費者が実際に理解し、選択し、手続を行えるかという観点を重視すべきである。

対象	意見・理由
	あわせて、配慮規定および指針が実質的に硬直的な行為義務として機能することのないよう、その位置付けを明確化することを求める。具体的には、「指針の例のとおりでなくとも、業種・業態、取引特性、個別の事情等に応じた合理的な別対応が許容されること」や「指針例と異なる対応をしたことのみをもって直ちに法的義務違反や過失とは評価されないこと」を、指針や逐条解説等において明記すべきである。 また、配偶者や扶養親族の生活状況への配慮等に関しても、事業者に積極的な調査義務を課すものではないことを明確にしたうえで、慎重な対応が求められる「生活の基盤となる財産に係る契約や高額な契約」の範囲や求められる対応内容について、予見可能性を確保できる基準を示すことが必要である。 さらに、事業者は、当該配慮を消費者対応部門の担当者個人の判断や負担に委ねることなく、経営層の方針の下で、商品・サービスの設計、広告・販売、消費者対応、法務及び情報システム等の関係部門が連携する組織的な取組として位置付けることが必要である。担当者研修、社内の相談・判断支援、消費者の声を踏まえた改善までを含めて実践できるよう、事例集や研修教材等による支援も望まれる。 なお、事例は一律の実施項目とするのではなく、取引の特性や事業者の規模等に応じた創意工夫を可能とする参考例として示すべきである。また、配慮のために消費者の健康状態や生活・財産の状況等を過剰に収集することのないよう、必要な情報の範囲にも留意する必要がある。

対象	意見・理由
４．配慮の過程を重視した評価と、問題の予防 ８～９頁　（１）消費者契約の当事者である事業者の配慮を促進する仕組み　（エ）役割・効果	「事業者が適切に配慮をした場合には、結果的に消費者が適切に判断できなかったり、消費者契約によって引き起こされるべきでない結果を回避できなかったといった帰結が生じたとしても、それ自体を問題とするものではない」との役割・効果の方向性について賛同する。 また、「配慮規定を設けることで、規範に沿った具体的行動が事業者によって主体的・積極的に取り組まれることにより「消費者の脆弱性」に起因した問題の発生の幅広い予防につながる」との予防面を重視する考え方について賛同する。 その上で、配慮の適切性については、望ましくない結果が生じたという事実のみから事後的に評価する（結果責任を問う）のではなく、取引の性質、消費者との接点、事業者が把握し得た事情及び当該場面で取り得た対応等を踏まえ、どのような配慮を行ったかという当時の対応のプロセスや経緯を重視して評価すべきである。 そのため、指針において、配慮の必要性を検討すべき場面や、対応を判断する際の考え方を具体的に示し、事業者の予見可能性を確保することを求める。同時に、所定の説明文を読み上げたことや確認欄への記入を得たことのみで配慮が尽くされたと扱うのではなく、消費者の反応や困難に応じた対応が行われたかを重視することが重要である。 また、予防の実効性を高めるため、苦情や相談に至った事例だけでなく、説明を理解できず手続を断念した事例、問い合わせを繰り返した事例等についても、可能な範囲で把握し、商品・サービスや手続の改善につなげることが望ましい。

対象	意見・理由
	なお、配慮規定への対応をもって他の法令上の責任を一律に免れるかのような誤解が生じないよう、配慮を促進する仕組みと、被害の予防・救済に関する他の規律との関係を明確にすべきである。
５．アテンション・エコノミーと、広告・取引誘引及びサービス設計への配慮 １０頁　イ　その他配慮を求める事項　（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	アテンション・エコノミーに関する問題として、SNS における「滞在時間」や「閲覧数（PV・再生回数）」に連動して広告収入が得られる仕組みを前提とした議論、例えば、SNS を介した当該事業者の商品・サービスの「広告・取引誘引」として捉える観点からも、消費者の脆弱性への相応な配慮の必要性について検討すべきである。 もっとも、消費者契約法の射程をふまえれば、SNS 等のプラットフォーム上の情報流通一般を一律に対象とするのではなく、消費者が自己の情報・時間・アテンションを提供する契約関係が存在する場面や、広告表示・画面設計を通じて商品・サービスの契約締結へと具体的に誘引される場面に焦点を当て、消費者の自律的な意思決定を支える配慮を検討することが適当である。 具体的には、広告の内容や表示の適正性に加え、レコメンド、通知、自動再生等のサービス設計についても、消費者の注意を過度に引き付け、熟慮の機会や意思決定を損なうおそれがないかという観点から、指針等の検討対象とすることを求める。その際、消費者が広告とその他の情報を区別しやすいこと、通知等を容易に調整・停止できること、利用や取引を中断する選択を不当に妨げられないこと等を、具体的な検討事項とすることが考えられる。また、商品・サービスを提供する事業者、広告主、広告配信に関わる主体及びプラットフォーム提供事業者等について、それぞれが情報の作成、配

対象	意見・理由
	信、表示及び取引への誘導に関与できる範囲を踏まえ、期待される役割を整理することが必要である。消費者契約法と他法令（個人情報保護法、電気通信事業法等の情報関連法令や景品表示法・特定商取引法等）との役割分担を明確にしながら、官民協議会において取引実態に即した検討を進めることを期待する。
６．取引当事者以外の関係主体との連携と、地域ネットワークの活用 １１頁　（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	消費者の多様な脆弱性への対応を個々の事業者のみで完結させるのではなく、消費生活センター、地方公共団体、地域包括支援センター、社会福祉協議会、福祉・医療・権利擁護に関わる専門職や機関、地域の見守り主体等が、それぞれの役割に応じて連携する方向性に賛同する。 特に、日常業務において消費者と接する事業者が、消費者の困りごとや支援の必要性に気付いた場合に、本人の意思を尊重しつつ、適切な相談先や支援機関につなぐことのできる仕組みが重要である。既存の地域ネットワークを活用しながら、相談先、連携の窓口、対応の手順等を、事業者の担当者にも分かりやすく示すことを求める。 その際、個人情報・プライバシーの保護及び守秘義務を踏まえ、どのような条件で、誰に、どの範囲の情報を共有できるか、本人の意思をどのように確認するか等を明確にする必要がある。また、個々の事業者に対し、消費者の判断能力に関する専門的な評価や、生活状況を継続的に監視する役割を一律に求めるのではなく、日常業務で把握できる事情に応じた対応と、専門機関への適切な接続を促すことが望ましい。

対象	意見・理由
	当法人としても、消費者対応部門と地域の関係主体との連携事例や、連携に当たっての課題を収集・共有し、実務において活用できる仕組みづくりに協力していきたい。
７．官民協議会を通じた継続的な改善と、ACAP の参画・協力 １１～１２頁　（3）指針や官民協議会に期待される機能・役割等　イ 官民協議会 関連：３０頁　3．事業者・事業者団体が定める自主規制等の活用	官民協議会については、指針を策定するための一時的な協議の場ではなく、指針の策定、事業者による実践、消費者の声や相談事例等を通じた検証、優良事例及び課題の共有、指針の見直しという、継続的な改善の仕組みとして機能させることを求める。 その際、業界ごとの取引特性に応じた検討と、業種を超えて共通する課題の検討の双方を行うことが重要である。特に、高齢者等への情報提供、デジタル手続の利用支援、契約の更新・解約時の対応等については、個別業界の取組を共有するだけでなく、共通する考え方や実務上の工夫を整理し、幅広い事業者が活用できる形で還元することが望ましい。 当法人は、消費者志向経営の推進に向けた支援ツールの提供や、消費者対応、CX 及び高齢者対応等に関する調査研究、事例の共有等に取り組んできた。こうした活動を通じて得られた知見を、官民協議会における検討に活用することは、指針の実効性を高めることに資すると考える。 具体的には、個人情報や営業上の秘密等に配慮した上で、消費者対応の事例、企業の取組状況に関する調査結果、実務上の課題及び改善事例等を提供するとともに、検討成果を研修や事例共有の場等を通じて事業者に還元することに協力していきたい。また、実践後に生じた課題を再び協議会に持ち寄ることで、制度と現場をつなぐ役割を果たしていきたい。

対象	意見・理由
	官民協議会の運営に当たっては、事業者側の実務知とともに、消費者団体、消費生活相談の現場、福祉・医療・権利擁護等の関係者、必要に応じて支援を利用する当事者の意見を取り入れることが重要である。優良事例についても、事業者による評価だけでなく、消費者の理解や利用のしやすさ、困りごとの解消等の観点から検討すべきである。 さらに、事業者・事業者団体が定める自主規制や自主的な取組については、消費者団体等の外部の意見を取り入れ、その内容や運用を継続的に見直すことが望ましい。当法人としても、多様な主体が参画する官民協議会の場を通じて、消費者が安心・安全に取引できる環境の実現に向けた共創協働の促進に協力していきたい。
８．契約の拘束力からの解放及び契約の各過程に関する規律について １３頁　２．契約の拘束力から消費者を解放する仕組み等 １６頁以降　第２　消費者契約の各過程に関する必要な規律	消費者の多様な脆弱性に配慮した取引環境の整備と、深刻な被害の予防・救済に関する仕組みは、相互に補完するものとして検討されるべきである。その上で、契約の拘束力からの解放手段（深刻な結果に着目した新たな解除権等）の創設にあたっては、以下の点に十分配慮した制度設計を行なうことを求める。 事業者の主観的要件（深刻な結果となることを事業者が知っていたこと）を取り入れるにあたっては、事業者に消費者の個人情報や生活・財産状況を積極的に調査する義務を課すものではないことを明確にすること。また、どのような契約類型・内容が「深刻な結果」に該当するかを具体化し、通常の取引を萎縮させないよう事業者の予見可能性を確保すること。 解除権に遡及効を認める場合においては、規制業種における業法や民法の特別法等の既存法令との整合性を図るととも

対象	意見・理由
	に、契約の性質に応じた過去の給付関係の精算ルールや権利行使期間を十分に整理し、取引の安定性を損なわないようにすること。また、消費者対応の実務においては、契約の締結時だけでなく、継続、更新、変更及び終了までを通じて、消費者が必要な情報を得て、適切に判断し、正当な権利を行使できる環境を整備することが重要である。 当法人としては、契約関係の各過程を一連の顧客体験として捉え、消費者にとっての分かりやすさと手続の利用しやすさを高める観点から、以下（９～１１）の意見を提出する。
９．合理的な解約方法の確保と、解約情報へのアクセス １９頁　第２　１．（３）規律の内容（事業者が契約からの合理的な離脱方法を消費者に提供するよう努めるものとする規律） １９～２０頁　第２　１．（４）規律の内容（解約の方法・条件に関する事業者の情報提供に関する規律）	消費者が正当に契約から離脱できる場合に、合理的な解約方法を確保するとともに、契約の継続期間を通じて解約に関する情報を提供する方向性に賛同する。 消費者志向経営及びCXの観点からは、契約の締結を容易にすることだけでなく、消費者が契約の継続を見直し、終了を希望する場面においても、納得して手続を行えることが重要である。このため、契約締結時に比して解約時の手続が不合理に困難とならないよう、解約窓口の見つけやすさ、問い合わせのつながりやすさ、必要な操作や書類の分かりやすさ等を、具体的な検討事項とすることを求める。 例えば、オンラインで容易に申し込める一方、解約は実際につながりにくい電話窓口に限定されているといった事態を避けることが必要である。また、消費者が解約の意思を明確に示した後に、引き留めや同一の確認を不必要に繰り返すなど、事実上の負担を増加させる対応を行わないことも重要である。

対象	意見・理由
	他方で、解約妨害として禁止される行為の具体化にあたっては、顧客保護を目的とした正当な案内（例えば、解約に伴う不利益事項・失効する権利の十分な説明や、消費者の意向に沿った代替プラン・選択肢の提示など）が、不当な「解約申入れの拒否・遅延」や「不当な環境設計」とみなされることのないよう、下位法令や指針等において顧客保護のための行為と解約妨害との境界を明確にすることを求める。 また、解約方法を一律にオンライン又は非オンラインのいずれかに限定するのではなく、消費者の利用実態、本人確認や安全確保の必要性、商品・サービスの特性等を踏まえ、実際に利用可能な方法を確保すべきである。単一の方法では手続が難しい場合に代替手段や支援につなげられることを重視し、すべての事業者に同一の複数手段を一律に求めるのではなく、実効性と実務上の合理性を両立させることが望ましい。 解約に関する情報については、窓口、手続、申出の期限、解約の効力が生じる時点、解約料の有無及び金額又は算定方法、返金の取扱い等を、契約期間中に容易に確認できるよう整理すべきである。併せて、手続完了の事実や、その後の請求・サービス提供の取扱いを確認できるようにするなど、消費者に不安を残さない対応を促すことを求める。
１０．契約の更新・変更時における、実効性のある通知 ２０～２１頁　第２２．契約期間の更新に関する規律	自動更新時に消費者が更新しない旨を申し出る機会を確保するための情報提供を促すこと、及び一定の重要事項の変更について消費者への個別通知を求めることという、それぞれの規律の趣旨に賛同する。

対象	意見・理由
２１～２３頁　第２ ３．契約の変更に関する規律	その際、通知を発信したという形式的な事実にとどまらず、消費者が重要な情報に気付き、その内容を理解し、必要な判断や手続を行えることを重視すべきである。 自動更新に関しては、更新の時期、更新後の契約期間、更新しない場合の申出期限及び方法等を分かりやすく示し、消費者が検討して行動するための時間を確保することが重要である。契約期間や更新頻度、商品・サービスの性質等を踏まえ、適切な通知の時期や方法の具体例を示すことを求める。 契約の重要事項の変更に関しては、変更前後の内容、変更の効力が生じる時期、消費者が取り得る手続等を、対比して理解できる形で示すことが望ましい。また、解約や更新拒絶等が可能な場合には、その方法や期限にも容易にアクセスできるようにすべきである。 通知方法については、広告や販売促進の情報に重要な案内が埋もれないよう、件名、表示及び内容を工夫するとともに、高齢者等を含む消費者の利用実態に応じた伝達方法を検討する必要がある。通知量を増やすこと自体を目的とするのではなく、重要な情報が認識され、判断に役立つことを重視する指針とすることを求める。
１１．契約者死亡時の対応手順の整備と、遺族等の負担への配慮 ２３～２４頁　第２ ４．継続的な消費者契約の当事者である消費者の死亡時の対応手順に関する規律	継続的な消費者契約について、契約者死亡時の対応手順をあらかじめ整備し、相続人等から問い合わせがあった場合に円滑に対応できるようにする方向性に賛同する。 具体的には、問い合わせ窓口、必要書類、相続人等の権限を確認する方法、契約の終了又は承継の取扱い、料金の請求や返金等について、商品・サービスの特性に応じた手順を整

対象	意見・理由
	理し、必要な情報に容易にアクセスできるようにすることを求める。 その際、遺族等が心理的な負担を抱え、契約内容や手続を十分に把握できていない場合も想定し、分かりやすい説明と、問い合わせを繰り返さずに済む案内を行うことが望ましい。一般的な手続案内と、契約情報の開示や解約等のために権限確認が必要となる対応を区別し、必要な確認を行いながら、不必要に負担を増やさない工夫が重要である。 また、死亡した契約者本人の認証情報を用いなければ問い合わせや手続を進められないといった状況を避け、適切な権限確認に基づく代替的な手続を用意することが望ましい。 事業者に死亡の事実を自ら一律に把握することを求めるのではなく、申し出を受けた後の対応を円滑にすることを基本とし、当法人としても、対応事例や実務上の課題の共有等を通じて、手順整備や担当者への周知に協力していきたい。
１２．25～30 頁 第 3 「解約料」の実態を踏まえた実効的な仕組み	「解約料」条項（消費者契約法第 9 条第 1 項第 1 号）に関し、現行の「平均的な損害の額」の枠組みを維持したうえで、事業者の説明責任の強化（第 3 条第 1 項等の拡充）によってトラブル抑止を図る方向性に賛同する。 実際のビジネスにおける解約料は、単なる原状回復損害の補填にとどまらず、早期割引や複数プランの設定（価格差別）など、消費者の選択肢拡大や利便性向上に寄与している実態がある。したがって、解約料条項の一律無効化や過度な立証責任の転換を行なうのではなく、契約締結時および解約時における適切な情報提供と説明を促進することが極めて実効的である。

対象	意見・理由
	具体的には、消費者契約の締結勧誘時に、解約料や支払条件の異なる複数の選択肢がある場合の適時・適切な情報提供を促すとともに、解約料の算定根拠の説明（通常要する費用以外のものが含まれる旨や参考とした業界の考え方等）について、消費者の納得感を高める運用の具体化を求める。その際、企業の営業秘密の保護や実務上の過度な負担に配慮しつつ、消費者が理解しやすい開示の在り方を指針等で示すことが重要である。 あわせて、業界ごとの特性に応じた「解約料の標準的な考え方」や「情報提供の望ましい手続」について、事業者・事業者団体による自主規制の策定や見直しを促進すべきである。官民協議会等の場を活かしてこれらの自主的取組みを共有・検証し、消費者の信頼と納得が得られる市場環境の形成を推進することを期待する。 当法人としても、消費者の声（VOC）をふまえた解約料に関する分かりやすい説明や情報提供の実務知の共有に協力していきたい。