



第144号

志部 淳之介
KCCN 事務局
弁護士

近時の消費者契約法改正の動き

1、消費者契約法の改正議論

近時、消費者契約法を含む、消費者関連法全般を抜本的に見直そうという動きがあります。消費者庁は、「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」(以下、「検討会」といいます)という審議会を立ち上げ、そこには、研究者や法律実務家、事業者代表委員等が参加し、超高齢社会への対応や、取引のデジタル化に適応したルール作りについて、活発な議論を交わしています。このたび、令和8年5月11日、検討会から派生したワーキンググループが、議論を取りまとめた「論点整理」を公表しました。内容は、次のようなものです。

2、すべての消費者は、「脆弱性」(弱い面)を持つこと

これまでの消費者契約法は、消費者と事業者との間に「情報の質・量と交渉力の格差」があることを根拠として、ルールが作られていました。しかし、近時の研究では、たとえ消費者に情報を提供しても、消費者が正しくそれを理解し適切に契約締結できるとは限らないといわれています。例えば、インターネットでの契約で、契約条件自体は画面上に表示されていても、「○分以内に契約すれば、○%割引」などとカウントダウン表示で申込時間を限定する手法がみられます。画面上に情報は表示されるし、交渉力の差が問題となっているわけではありません。時間制限による「焦り」という消費者の心理的に弱い面をついた手法なのです。検討会では、消費者に弱い面(「脆弱性」)があることを正面から認め、新たなルール作りを目指しています。

3、事業者が配慮すべき規定

今回の改正では、消費者取引全般に適用される基本的なルールを定めようとしています。例えば、事業者が配慮すべき最低限のルールとして、「消費者契約を締結するか否かについて、適切な判断を困難にさせないこと」等が挙げられています。また、個別事例への対応については、判断力が著しく困難な状態で生活基盤を失うような契約を締結した場合の第三者による見守りの仕組みや、新たな「解除権」の創設も検討されています。

(次頁に続く)

4、継続的契約に関するルール

消費者が事業者と継続的契約を結んだとき、消費者から解約を申し出た際に、不当に解約を妨げる行為を禁止したり、契約締結時と同じ方法で容易に解約できる「合理的な離脱方法」の提供をさせるルール等が提案されています。

5、「解約料」のトラブルに対応するための実効的な仕組み

現行法では消費者が「平均的な損害の額」を超えることを立証するルールになっていますが、その負担を事業者を負わせたり、消費者の立証負担を少なくする仕組みが検討されています。また、解約料の目的・算出根拠に関して、消費者に正しく情報提供するためのルール作りが提案されています。

6、課題

以上の提案については、消費者の「脆弱性」という新たな要素に目を向けたこと等、理念としては賛成すべき点があります。他方で、消費者被害を抜本的に解決するためには不十分もあります。例えば、事業者の配慮規程に違反した場合の効果です。現在の提案では、民事の取消しや、行政規制として禁止規定等は予定されていません。これでは実効性が担保されません。

また、一定の場合に解除権を設けることには賛成ですが、第三者の見守りがあれば解除できない、という仕組みにしてしまうと消費者に不都合が生じます。

継続的契約への規律について、現在は努力義務にとどめる提案が示されていますが、さらに踏み込んで一定の場合に「中途解約権」を付与したり、自動更新・死亡時の対応手順の通知を義務化する等もあり得ます。

解約料に関するルールも、端的に、消費者契約法9条1項1号の「平均的な損害」の立証責任を事業者側が負う規律か、合理的な説明がない限り無効とみなす仕組みが良いでしょう。

課題を意識しつつ、今後の議論を注視する必要があります。

以上

(2026年8月)