

第1. 消費者の多様な脆弱性への対応として必要な規律

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

- ▶ 消費者が多様な脆弱性を有しながらも安心・安全に取引できる環境(健全な市場)の実現に向け、**事業者及び関係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・行動原則)**を規定してはどうか
 - ✓ 事業者が勧誘をするに際して「**消費者の脆弱性**」を踏まえた配慮を求める規定を導入
 - ✓ 消費者契約に関係する主体(取引基盤提供者等)や関係し得る主体(地域のネットワーク等)が、**共創協働の観点から配慮**することを促す規定を導入
 - ✓ 上記各規定について、**行政が指針を策定**し、その策定・見直し・運用に関する協議の場として**官民協議会を設置**

2. 多様な脆弱性による影響を踏まえた契約の拘束力から消費者を解放する仕組み等

- ▶ 事業者の不当行為や主観を要件とすることなく、深刻な結果から、消費者を解放しあるいは予防する観点から、**以下の双方又はいずれか**により対応してはどうか
 - ✓ 消費者の**解除権**
 - ※事業者・消費者・第三者で支え合う仕組みを組み込みつつ、契約の効力の事後的な否定という不利益を事業者に課す側面も踏まえ、どのように制度設計するか検討が必要
 - ✓ 消費者契約法以外の**手法の活用**

3. 取引当事者である消費者に依拠する者の生活の維持を困難にすることを回避する仕組み

- ▶ 1.の配慮を促進する仕組みで対応してはどうか

第2. 消費者契約の各過程に関する必要な規律

1. 継続的な契約の普及・拡大に対応するための規律の導入

- ▶ サブスクリプションサービス等継続的な消費者契約の普及により、契約締結過程や契約条項以外の場面でトラブルが生じていることを踏まえ、以下の規律を整備してはどうか
 - ①**解約妨害の禁止**★、**合理的な離脱方法提供**の努力又は配慮、**解約の方法・条件に関する情報提供**努力義務
 - ②契約期間の**更新時の事前通知**努力義務
 - ③契約の**重要事項の変更時の事前通知**義務★
 - ④消費者の**死亡時の対応手順に関する説明**努力義務

★については、**適格消費者団体による差止請求等**を可能とする

2. 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取引に関する規律

- ▶ 消費者が金銭を支払う場合だけでなく、自己の情報・時間・アテンションを提供する取引も、契約に該当する場合は「消費者契約」に含まれると確認してはどうか

第3. 「解約料」の実態を踏まえた実効的な仕組み

「解約料」の実態と消費者側の立証困難の課題を踏まえ、**1・2の双方又はいずれか**により対応してはどうか
「解約料」：違約金やキャンセル料等の名称のいかんによらず、消費者契約の解除に關連して消費者が「実質的に負う経済的負担」

1. 「解約料」条項に係る規定(消費者契約法第9条第1項第1号)の見直し

- A案:「平均的な損害の額を超える」かについて事業者が立証責任を負う・複数の合理的な価格プランを提供している場合、最も「解約料」が安い選択肢が平均的な損害の額を超えないのであれば、「平均的な損害」の額を基準とする規律を適用しない
 - ※事業者の潜脱防止等について検討が必要
- B案:原状回復賠償相当部分等は消費者が立証責任を負い、それ以外は事業者が負う
 - ※消費者が立証責任を負う部分の画定等の検討が必要

2. 「解約料」条項の説明に関する既存の制度の拡充

- ▶ 「解約料」条項の説明に関する既存制度(消費者契約法第3条、第9条第2項、第12条の4)を拡充

第4. 横断的な検討事項

1. 法目的の在り方

- ▶ 目的規定に、①「**消費者の脆弱性**」への対応、②**様々な関係主体の連携**による安心・安全な取引環境の実現という要素を加えてはどうか

2. 「消費者」概念・定義規定の在り方

- ▶ 「消費者」「消費者契約」の定義規定の変更は要しない

◆「消費者の脆弱性」

論点整理では、以下の点を踏まえることとされている。
 ・現在の取引環境において、単に消費者の自己決定に任せるのみでは自己の利益を十分に実現し得るような十分な判断を行うことができない状況
 ・消費者が自律的な意思決定(あるいは合理的な意思決定)をすることができない事情

なお、「消費者法制度のパラダイムシフトに関する専門調査会報告書」(令和7年7月)では、「消費者の脆弱性」の類型等として、①「**類型的・属性的脆弱性**」、②「**限定合理性による脆弱性**」、③「**状況的脆弱性**」といった分析がされているが、消費者の脆弱性を法制度の基礎に置くことが本質であり、脆弱性を分類しそれぞれの内容を厳格に定義付けていくことは本質ではない旨を指摘