

弁護士が語る！経営者が知っておきたい法律の話(第104回)

2023年6月1日施行「改正消費者契約法」の注意点

2023.05.30



消費者取引においては、消費者と事業者との間に情報や交渉力の格差があるため、消費者が意図せず契約を締結してしまうなど、トラブルに発展する場合も少なくありません。消費者契約法(以下「法」といいます)には、こうしたトラブルから消費者の利益を保護する目的があります。

超高齢社会化やオンライン取引の普及といった社会経済情勢の変化に伴い、規制のあり方を見直す必要が生まれました。2022年5月25日には、「消費者契約法及び消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律の一部を改正する法律」が成立しました。この法律は、消費者契約法と消費者裁判手続特例法の改正を、その内容とするものです。

今回は、2023年6月1日に施行される改正消費者契約法(以下「改正法」といいます)の概要を説明していきます。主な改正点は、以下の4点です。

- ① 事業者の努力義務の拡充
- ② 違約金等に関する説明の努力義務
- ③ 免責範囲が不明確な条項の無効
- ④ 契約の取消権に係る種類の追加

これらの改正点について、それぞれ詳しく見ていきます。まずは、改正点①「事業者の努力義務の拡充」です。

改正法は、消費者と事業者間の情報や交渉力の格差に配慮するため事業者に課されていた努力義務を、以下のとおり拡充しました。

(1) 契約内容に関する情報提供(改正法3条1項2号)

〔改正のポイント〕

事業者が、消費者の「年齢」や「心身の状態」を知ることができた場合には、消費者の知識及び経験のみならず、それらの事情も考慮した上で、消費者が契約内容について理解を深めることができるよう情報提供する努力義務を負う

改正法では、事業者が勧誘に際して考慮すべき消費者の事情として、「消費者の知識及び経験」に加えて、消費者の「年齢」「心身の状態」が規定されました。事業者は、これらの事情について、積極的な調査をしなければならないわけではありません。ただ、知ることができた事情については、それらを総合的に考慮して、必要な情報を提供しよう努める必要があります。

(2) 定型約款の表示請求権に関する情報提供(改正法3条1項3号)

〔改正のポイント〕

定型約款表示請求権の行使を可能とするための情報を提供する努力義務を負う

不特定多数の消費者を相手方とする取引においては、契約内容が予め画一的に定められた定型約款を用いるときがあります。この場合、消費者は、事業者に対し契約内容を確認するため、定型約款の内容を表示するよう請求することが原則として可能です(民法548条の3第1項本文)。

しかし、消費者としては、表示請求権の存在自体を知らない場合も多いと考えられます。そこで改正法は事業者に対して、消費者が定型約款表示請求権を行使するために必要な情報を提供するよう努めなければならない旨、規定しました。ただし、事業者が定型約款の内容を容易に知りうる状態にしている場合には、このような情報を提供する必要性はないといえますので、事業者はかかる努力義務を負わないとされています。

(3) 解除権の行使に関する情報提供(改正法3条1項4号)

〔改正のポイント〕

消費者の要請に応じて、解除権を行使するために必要な情報を提供する努力義務を負う

任意解除権の存在や行使方法が分かりにくいと、結果として消費者による任意解除権の行使を妨げる結果となってしまう場合があります。

契約の任意解除権に係る事項については、改正法3条1項2号によって、勧誘時の情報提供努力義務の対象となっていますが、係る事項は、消費者において実際に解除しようとする段階で最も関心が高まるといえます。そのため、勧誘時のみの情報提供では不十分と考えられます。そこで改正法は、事業者は契約の勧誘時点に限らず、消費者の求めに応じて、解除権の行使に関して必要な情報を提供するよう努めなければならない旨規定しました。

(4) 適格消費者団体の要請に応じる努力義務(改正法12条の3から5)

適格消費者団体は、事業者が不特定かつ多数の消費者との間において、不当な契約条項(法8条から10条)を用いている場合などについては、事業者に対して差止請求権を行使できます(法12条3項・4項)。改正法施行前においても、適格消費者団体は、事業者等に対して、かかる差止請求権の行使に先立ち、任意に契約条項の開示等を求める場合がありますが、任意の開示要請に応じない事業者の存在が問題視されていました。

そこで改正法では、一定の要件を満たす場合には、適格消費者団体が、事業者(またはその代理人)に対し、契約条項の差止請求(法12条3項・4項)に先立つ契約条項の開示を要請できるようになりました(改正法12条の3第1項)。事業者は、この要請に応じる努力義務が課されています(同条2項)。

また、差止請求権の行使を実効的なものとするため、一定の要件を満たす場合に、適格消費者団体は、事業者(またはその代理人)に対し、差止請求後の措置の開示を要請できるようになりました(同条の5第1項)。事業者は、この要請に応じる努力義務が課されています(同条2項)。

さらに、違約金等に関する説明についても改正がされています(法12条の4)、こちらは、次の改正点②「違約金等に関する説明の努力義務」を参照ください。

「違約金等に関する説明」の努力義務が課される… 続きを読む