

施策の紹介

消費者契約法の概要

近年急増する契約・販賣方法に関するトラブルと、それに十分対応しきれていない現行法制度（民法、個別法、各種の非法令的措置）の現状を踏まえ、平成六年から様々な検討が行われてきました。その結果、平成十一年四月一十八日に消費者契約法が成立しました。同法は本年四月一日に施行されました。

立法の背景・経緯

1 トラブルの現状

近年、高齢化、グローバル化、

サービス化などの急速な進展に伴
る、契約・販賣方法に関するトラブル

これまで、適正な消費者契約の
確保については、法令（民法、個
別法）による対応のほか、各種の
非法令的措置（例えば、国民生活

センター・消費生活センターなどに寄せられた苦情・相談件数は
平成十一年度で約四十六万件に達

していますが、そのうち八割強の
約三十八万件が契約や販賣方法に
関するもので占められています。

議会の調査審議を踏まえた各業界の
約款見直し（）がとられており、一定
の成果がみられます。しかし、こ
れら従来の対応については、次の一
ような問題点があります。

（1）民法による対応
詐欺、強迫など民法の契約取消
しの規定は要件が厳格で、消費者
が事業者の不適切な行為による契
約トラブルを解消することは一般

に困難です。
また、公序良俗違反、信義則違反
など、契約条項の効力を否定
するため、契約の内容についてのト
ラブルを解決しようとした場合、司
法の場に出てみると結果が分か
りにくいという難点があります。

（2）個別法による対応
訪問販売等に関する法律や宅地

していませんが、そのうち八割強の
約三十八万件が契約や販賣方法に
関するもので占められています。

これまで、適正な消費者契約の
確保については、法令（民法、個
別法）による対応のほか、各種の
非法令的措置（例えば、国民生活

センター・消費生活センターにおける
相談受付体制の確立、国民生活審
議会の調査審議を踏まえた各業界の
約款見直し（）がとられており、一定
の成果がみられます。しかし、こ
れら従来の対応については、次の一
ような問題点があります。

（1）民法による対応
詐欺、強迫など民法の契約取消
しの規定は要件が厳格で、消費者
が事業者の不適切な行為による契
約トラブルを解消することは一般

に困難です。
また、公序良俗違反、信義則違反
など、契約条項の効力を否定
するため、契約の内容についてのト
ラブルを解決しようとした場合、司
法の場に出てみると結果が分か
りにくいという難点があります。

（2）個別法による対応
訪問販売等に関する法律や宅地



建物取引業法等の個別の消費者保護立法の適用範囲は、それぞれ特定の分野に限定されています。このため、個別法による対応は、脱法的な悪質商法、規制緩和の進展に伴い活発となるニコ・ビジネスについては、後手に回らざるを得ない状況です。

また、個別法における中心的な手法である行政規制については、

消費者の救済は反射的・間接的なものにとどまり、契約の効力否定など私人間の権利義務に直接的な効果をもたらすものではない

政策運営の基本原則が事前規制から市場参加者が遵守すべきルールの整備へと転換しつつある中で、消費者政策といえども事前規制の新設・強化は厳しく抑制せざるを得ない

などの問題があります。

(3) 各種の非法令的措置

個人の権利は究極的には裁判機構という国家権力を通じて実現されますが、非法令的措置について

は、消費者が自ら自己の権利を実現するための強制力ある手段（裁判規範）として活用することはできませんので、結局、消費者トラブルの根本的な解決につながりません。

このような現状を踏まえて成立したのが消費者契約法です。

消費者契約法の内容

1 消費者契約法の意義

消費者契約のトラブルについてその原因を探つてみると、消費者契約における消費者と事業者の間で意思表示（申込みとそれに対する承諾）が形式的に合致していくも、それらの表示から客観的に推断される意思の内容が、消費者の真意と必ずしも同じでない場合が多く見受けられます。

具体的には、契約締結過程においては、事業者の不適切な動機づけや影響力の行使によって、意思形成が正当になされないままに消費者が契約の申込み又は承諾を行

うことにより契約が締結され、また、契約条項については、消費者の意思表示に瑕疵がない場合であつても、消費者に著しく不利な内容の契約が締結されて、消費者が著しく重い義務を負つたり、本来有する権利を奪われたりしています。

こののような問題が生じる原因としては、消費者契約の特性とともに

在する契約の締結、取引に関する構造的な「情報の質及び量並びに交渉力の格差」（以下、便宜の観点から「情報・交渉力の格差」という）

が挙げられます。が、本法においては、この「情報・交渉力の格差」に着目し、消費者に自己責任を求めることが適切でない場合のう

ち、契約締結過程及び契約条項に関する限り、消費者が契約の全部又は一部の効力を否定することができるようにする場合を新たに定める

トラブルの解決

現代社会のようすに、取引が多様化・複雑化する中で情報・交渉力の面で消費者と事業者との間に格差が存在する状況にあつては、契約の締結を勧誘するに当たつて、事業者から消費者に対し、消費者が契約を締結するという意思決定をする上で必要な情報の提供が適

事務者との間で締結される契約）に当たる限り、労働契約を除いて（第十二条）、適用除外を設けず全取引を対象にしています（第二条）。

本法における「消費者」と「事業者」を区別する観点は、取引に関する「情報・交渉力の格差」ですが、第二条において、「消費者」とは、個人（事業として又は事業のために契約の当事者となる場合におけるものを除く）のことをいい、「事業者」とは、法人その他の団体及び事業として又は事業のために契約の当事者となる場合における個人と定義されています。

本法における「消費者」と「事業者」を区別する観点は、取引に関する「情報・交渉力の格差」ですが、第二条において、「消費者」とは、個人（事業として又は事業のために契約の当事者となる場合におけるものを除く）のことをいい、「事業者」とは、法人その他の団体及び事業として又は事業のために契約の当事者となる場合における個人と定義されています。

切になされないまま
されるケースや、事業者が消費者
の住居や勤務先から退去しなかつ
たり、一定の場所から消費者を退
去させなかつたりして、契約が締
結されるケースがあります。

このように消費者が事業者の

らの欲求の実現に適合しない契約を締結した場合には、民法の詐欺や強迫（同法第九十六条）が成立しない場合でも、契約の成立についての問題が生じる。通説によれば、

との合意の瑕疵によって消費者が当該契約に拘束されることは公平性を欠くので、消費者は当該契約の効力否定を主張し得るとするところが適切です。

そこで、本法では、民法の詐欺や強迫が成立しない場合でも、消費者契約締結の勧誘に際し、事業者の一定の行為（不実告知、断定的判断の提供、故意の不告知、不退去、監禁）により消費者が誤認し、又は困惑した場合、消費者は契約の中込み又は承諾の意思表示

示を取り消すことができる」とを新しく定めました。なお、二の取

消權の行使期間については、第七条において、追認をすることがで

事業者の一定の行為は次のとおりです。
ときから五年を経過したときに、
時効により消滅すると規定されています。

りです。

重要事項（注）について、事実

と異なぬ]]とを並立する]]と（第四
条第一項第一号）

当該消費者契約の目的となるも
断定的判断の提供

のに關し、将来における變動が不確実な事項（将来におけるその価

額、将来において当該消費者が受け取るべき金額など）について断定

的判断を提供する」と(第四条第一項第一号)

故意の不告知

監
禁

事業者が勧誘をしている場所か

う消費者が退去する旨の意思を示したにもかかわらず、消費者を認めた

云させないこと（第四条第三項第一項）

4 消費者契約の契約条項に係る トラブルの解決

現代社会の消費者契約において

者が、大量取引を迅速かつ一的契約当事者の一方である事業者に

に処理しながら安定した契約を確
保するために、一定の場合に、自

の責任を免除しつゝは轉済する」とにより、相手方である消費者

の権利を制限し又は一定の義務を課すなど、経済的利益の配分を図

ています。しかし、場合によつては、取引が多様化・複雑化する

事業者との間に大きな格差が存在する中で情報・交渉力の面で消費者と

する状況において、事業者が適切なバランスを失し、自己に一方的

に有利な結果を来す可能性も否定できません。



「」のように、消費者にとって不

当な契約条項により権利を制限される場合には、消費者の正当な利益を保護するため当該条項の効力を全部又は一部を否定することが適当です。

本法は、消費者の利益を不正に害する契約条項については、無効とすべき条項を民法よりも具体的に規定し、不当な条項の効果を否定することをより容易なものとしています。

【消費者に対する事業者が損害賠償責任を負う場合（第八条）】

本条においては、消費者が損害を受けた場合に正当な額の損害賠償を請求できるように、事業者が消費者契約において、民法、商法等の任意規定に基づいて負うことになる損害賠償責任を特約によって免除又は制限している場合に、その特約の効力を否定しています。具体的には、消費者契約において、以下に掲げる消費者の利益を不正に害することになる条項を無

効としています。

事業者の債務不履行や不法行為による損害賠償責任を全部免除する条項（第八条第一項第一号・第二号）

事業者の債務不履行や不法行為（故意又は重大過失の場合）による損害賠償責任を一部免除する条項（第八条第一項第二号・第四号）

有償契約の目的物の隠れた瑕疵（請負契約においては仕事の目的物の瑕疵）による損害賠償責任を全部免除する条項（第八条第一項第五号）

一項第五号（なお、事業者が瑕疵修補又は代物提供責任を負う場合や他の事業者が同様の責任を負う場合を除く（第八条第一項第一号・第二号））

【事業者に対する消費者が損害賠償責任を負う場合（第九条）】

本条においては、消費者が不当な出損を強いられることのないよう事業者が消費者契約において、契約の解除の際又は契約に基づく金銭の支払義務を消費者が遅延し

た際の損害賠償額の予定又は違約金を定めるときに、その額が一定の限度を超える場合、その限度を超える部分を無効としています。

おわりに

具体的には、消費者契約において、以下に掲げる消費者の利益を不当に害することになる条項を無効としています。

契約の解除に伴う損害賠償額の予定のうち当該事業者に生ずる平均的な損害の額を超えるもの（当該超える部分（第九条第一号）

消費者が支払期日に遅れた場合、未払額に課される金利のうち年一四・六%を超えるもの（当該超える部分（第九条第一号）

【その他の場合（第十条）】

消費者契約においては、第八条及び第九条以外にも無効とされるべき条項が想定されないとはいえないでの、本条においては、消費者契約の条項が、民法等の任意規定よりも消費者の権利を制限し、又は義務を加重する条項であつて、信義則に反して消費者の利益

を一方的に害する条項である場合には、当該条項を無効としています。

が国経済社会の中で、消費者契約が、真に規制緩和の時代にふさわしい消費者のための必要なシステムとなるためには、法を運用する消費者、事業者双方にとって、民法、商法その他の民事ルールや個別法・制度と消費者契約法が相互補完的に活用されることが必要です。

また、本法第三条において事業者の情報提供努力義務と消費者の内容理解努力義務が規定されており、消費者、事業者の双方がこのようないでの努力を行つことにより、消費者契約に係る紛争の防止に大きな役割を果たし、取引に当たつての消費者と事業者双方の信頼感が醸成されることを通して、経済活動の活性化に資することが期待されます。