

E i w a N e w s

改正消費者契約法について

令和5年8月
(No.217)

令和5年6月1日施行の改正消費者契約法について、解説いたします。

1. 消費者契約法とは

消費者契約法とは、事業者と消費者の間で締結される契約に適用される法律で、事業者と比較して情報の少ない消費者の利益を保護することを目的としています。

事業者と消費者の間の情報格差等によって、消費者にとって不利益の大きい契約を締結してしまった場合に、消費者契約法は、取り交わした契約内容を修正し、消費者利益の保護を図っています。

2. 消費者契約法の改正点

(1) 契約の取消権を追加（第4条第3項）

今回の法改正で、消費者が取消権を行使できる類型として、以下の3つが追加されました。

- ① 勧誘することを告げずに退去困難な場所へ同行し勧誘した場合
- ② 威迫する言動を交え、相談の連絡を妨害した場合
- ③ 契約前に目的物の現状を変更し、原状回復を著しく困難にする場合

事業者は、上記のような不当な勧誘行為を行わないように、勧誘に関するマニュアル等を見直す必要があるでしょう。

(2) 解約料の説明の努力義務（第9条第2項）

今回の法改正では、事業者が消費者に対して解約料（違約金）を請求する際、消費者から求められたときは、その金額の算定根拠の概要を説明することが努力義務化されます。

事業者として、消費者に対して解約料（違約金）を請求することがある場合、算定根拠の説明資料等を事前に準備しておく必要があるでしょう。

(3) 免責の範囲が不明確な条項の無効（第8条第3項）

今回の法改正により、消費者の事業者に対する賠償請求を困難にする不明確な一部免責条項（軽過失による行為にのみ適用されることを明らかにしていないもの）は無効となります。

- ① 無効となる例：法令に反しない限り、1万円を上限として賠償します。
- ② 有効となる例：軽過失の場合は1万円を上限として賠償します。

事業者としては、消費者との間で締結する契約や、契約の一部となる利用規約等において、上記の無効事由に該当する免責規定が含まれていないかをチェックしましょう。

(4) 事業者の努力義務の拡充

今回の法改正では、事業者に対して、消費者保護に関連する以下の取り組みへの努力義務が課されています。

①契約締結時だけでなく、解除時にも努力義務を導入（第3条第1項第4号等）

解除権行使に必要な情報提供、解約料の算定根拠の概要説明を実施すること。

②勧誘時の情報提供（第3条第1項第2号）

消費者の知識・経験に加え、年齢・心身の状態も総合的に考慮した情報提供を実施すること（ただし、年齢・心身の状態を知ることができたものに限る）。

③定型約款の表示請求権に関する情報提供（第3条第1項第3号）

定型約款の表示請求権（定型約款の内容を知る権利）の行使を担保するため、消費者に対して当該権利の行使に必要な情報提供を行う努力義務が課されました。

④適格消費者団体の要請に対応（第12条の3から5）

不当条項を含む契約条項・差止請求に係る講じた措置の開示要請、解約料の算定根拠の説明要請に応じる努力義務。

上記4つの取り組みは、いずれも努力義務のため、違反しても具体的なペナルティーはありませんが、事業者として、コンプライアンスの観点から最大限遵守するよう努めるべきでしょう。

3. 最後に

消費者向けにビジネスを行う事業者としては、予期せぬ損失を被らないためにも、消費者とのトラブルはできる限り回避すべきです。

特に今回の消費者契約法改正については、消費者裁判手続特例法の改正法も同時に施行され、消費者が事業者の責任を追及するためのハードルが下がります。

そのため、事業者としては、消費者契約法改正の内容を踏まえて、これまで以上のコンプライアンス強化に取り組む必要があります。