

消費者契約法の運用と課題 — 情報提供義務 —

消費者法制検討委員会

委員長

宮内 みやうち
豊文 とよふみ

平成一三年四月一日施行された消費者契約法は、事業者側の主張と消費者側の双方の主張を取り入れた妥協の結果、当初示されていた消費者契約法の内容からみると、消費者側にとって後退した内容となり、消費者保護について不十分な内容の法律となったことは否めない。

消費者契約法の成立時の国会

附帯決議において、五年を目途に見直し作業が行われることになってはいるが、この見直し作業における議論のためにも、現段階から十分な議論が望まれるところである。

また、本年四月の改正司法書士法の施行により、司法書士の裁判事務は、これまでの書類作成を中心とした業務に加え、簡

裁代理までも含むようになることから、市民の司法書士に対する期待は益々高まり、消費者紛争の最前線において消費者契約法を最大限に活用し、消費者又は事業者の代理人として活動をしていくことになる。

本稿においては、消費者契約法の立法の前後を通じて議論があつた消費者契約法第三条に規

定された事業者の説明義務について法律改正に向けた意見を述べたい。

1 事業者の説明義務

平成一〇年一月二日に経済企画庁（当時）から発表された「消費者契約法（仮称）の具体的内容について（国民生活審議

会政策部会中間報告」においては「重要な情報について、提供義務に違反したり、不実のことを告げた場合において当該契約を取り消すことができる」とされていた。

情報提供義務については、これまでの民法理論においても、民法第一条の信義則を媒介として判例・学説において一定の条件の下、これが認められてきたものであり、債務不履行又は不法行為による損害賠償責任についての判断材料とされてきたが、立法された消費者契約法は、「情報を提供するよう努めなければならない」とされた。その理由としては、多様な消費者契約について、情報提供がなされなかったことをもって一律に契約の取り消しを認めることは問題が多いとして努力規定とされたものである。

しかし、消費者契約法は第一

条において、「消費者と事業者との間の情報の質及び量並びに交渉力の格差」を明確に規定し、「消費者の利益擁護を図ることを規定している。この目的規定は画期的なものであるが、これを実効性あるものとするものは、事業者と消費者との間の情報格差を是正するため、事業者による消費者に対する情報提供以外にない。また、消費者と事業者間の契約トラブルは、事業者と消費者との間の情報格差を原因とすることが圧倒的に多い。

消費者契約法の立法化の要請の一つには、規制緩和後の自己責任に基づく社会に備えることが必要であるとされていた。契約当事者である消費者が契約内容について自己責任（契約者責任）を負うことは当然のことであるが、その前提として、消費者は契約締結にあたって、契約内容に関する情報を事業者と同

様に有しており、この情報に基づいて契約を締結するかどうかの選択権を有していることが必要になる。また、事業者と消費者との契約において、事業者には契約締結前においても相手方当事者である消費者に不測の損害が発生しないよう注意する義務が発生する。このことは、契約締結に向けた一般私人間とは異なった、契約締結に向けた特殊な緊密な信頼関係に入った場合において、相互に相手方の利益に干渉する可能性が高くなることから導き出される。

2 サンクシヨンの必要性

事業者による情報提供義務違反に対して何らかのサンクシヨンを規定することは、消費者契約法の目的規定を実効性あるものとするために不可欠なものである。情報という天秤が消費者

と事業者の間でバランスを失っている場合、これを水平に戻すためには、どちらかに力を加えなくてはならないことは自明の理である。

この場合において、現在の情報格差の現状を鑑みれば、消費者側に力を加えるのではなく、事業者側にサンクシヨンという力を加えることが公平の理念にかなうものである。消費者契約法において、情報提供義務違反についてのサンクシヨンとしては、第四条に規定があるが、第四条が適用されるのは、限定された情報提供義務違反についてのみであり、第四条に該当しない場合の消費者契約のトラブルが相当数存在するのであり、これへのサンクシヨンを規定しなくてはならない。

レンダー・ライアビリティの先進国である米国においては、一九八〇年代にレンダー・ライ

アビリティー訴訟が多数提起され借手勝訴判決が多数現れたが、その後この動きは一時鎮静化されたと言われている。このことは、レンダー・ライアビリティー訴訟における借手勝訴判決により、これらの現象をとおして貸手の紛争解決への積極的な取り組みへと転換させた結果だとも説明されている。このことは、情報力格差を是正するためサンクションを規定することが重要な要素となることを示唆するものである。

消費者契約法に規定する事業者の情報提供義務は、一般的な情報提供義務を規定するだけでなく、すべての（些細な）情報提供義務違反に対してサンクションが与えられるべきではなく、情報提供義務違反により消費者に契約取消権を直ちに与えよという硬直的なものではない。事業者の情報提供義務をあまりに

厳しく追及した場合には、事業者はこれに対処するために多大なコストを負担することになり、このコストは結局のところ消費者に転嫁されることになり、かえって消費者の不利益に作用する面が存在する。

者に著しい情報提供義務違反があった場合に、これが消費者契約法第四条に該当しない場合においても同条の類推適用により契約の取り消しが可能になる。現行消費者契約法でも類推適用可能との解釈もあり得るが、これを法文上明確にすべきである。

3 消費者センターでの積極的活用

情報提供義務違反に対するサンクションとしては、消費者保護の観点からは消費者の契約からの離脱を認める契約取り消しを挙げることができるが、既述の立法段階の議論のとおり、一律に契約取消権を与えることは事業者側の理解を得られないであろうし、消費者保護に偏りすぎるくらいがある。

既述のとおり事業者の情報提供義務は、一般的な情報提供義務であり、情報提供義務違反のあった場合のサンクションは個々の事例（司法）により判断するべきであろう。

また、情報提供義務違反が当該契約の取り消しを認めるまでには至っていないが、情報提供義務違反を看過できない場合に、契約取り消しのみにより消費者を保護しようとした場合には、結論がall or nothingになり、現実の裁判において適用しづらい場面が想定される。損害賠償責任により問題解決を図ることにより、契約取り消し以外の方法による現実には即した柔軟な解決が可能になるであろう。

情報提供義務違反による損害賠償責任は、既述のとおり判例・学説により認められてきた

消費者契約法に規定する事業者の情報提供義務は、一般的な情報提供義務を規定するだけでなく、すべての（些細な）情報提供義務違反に対してサンクションが与えられるべきではなく、情報提供義務違反により消費者に契約取消権を直ちに与えよという硬直的なものではない。事業者の情報提供義務をあまりに

そうすることによって、事業者

が、消費者契約法に法文として規定することにより、民法第一条の信義則を媒介とするだけでなく、消費者契約法を抛り所として損害賠償責任が認められることになる。

日本消費経済新聞は、平成一四

年一月一日号において、消費者契約法を活用し事件の解決に至った事例を、全国の消費者センターにアンケート調査を行った結果を掲載した（同記事は消費者法ニュース五〇号にも転載されている）。この記事内容からは、必ずしも個々の事例の詳細は明らかにされていないが、筆者の予想に反して、幅広く消費者契約法を活用し、消費者契約

いが、必ずしも消費者契約法の取り消し事由に該当しないと思われるものもある。しかし、消費者契約のトラブルの解決に一定（予想以上）の効果を発揮していることが窺える。

記事のアンケート結果の大半は、消費者契約法第四条による契約取消に関する事例である。第四条第一項一号の不実告知と

第四条第二項の不利益事実の不告知の場合には、その不実告知又は不利益事実が重要事項に該当することが必要になる。アンケート結果においては、必ずしもこの重要事項に該当しないのではないかと思われる事例が相当数見受けられる。

このことから、このアンケート結果に現れた事例について司法判断を受けた場合に、厳密には消費者契約法第四条の取り消し事由に該当しないとして消費者が取訴する事例が相当数存在

することが窺える。このことから、事業者の一般的情報提供義務を消費者契約法に規定し、消費者契約法第四条の類推適用の道を広く設け、または民法理論による情報提供義務違反による損害賠償責任により、柔軟な解決の方法が求められるのではないだろうか。

4 司法書士の説明義務

この原稿を書いている間にも、筆者は消費者の委託を受け様々なトラブルに対処している。この消費者の様々な委託と司法書士の受託についても消費者契約法が適用されるのである。そう

考えると、果たして筆者は十分な情報提供を依頼者に行っているだろうか疑問になる。筆者としては、そこで依頼者に対して様々な情報提供したとしても充分理解できないであろうし、依

頼者もそれを求めているというと考え、また、そこまで情報提供義務を尽くしていたら日々の業務がままならないし、最終的に依頼者の利益になれば良いのではないかと勝手な理屈をつけ、情報提供を怠っている面がある。

しかしながら、消費者契約法は、消費者と事業者のすべての契約に適用があり例外は認められていない。依頼者と司法書士の契約は、消費者契約法の枠外にあるものではないのであり、司法書士職務についても依頼者に十分な情報提供を行い依頼を受託しなくてはならない。

このことから、簡裁代理業務を行う司法書士は訴訟過誤をはじめ様々な問題に直面するおそれもある。情報提供義務は、すべての事業者に課されている義務であることを再確認する必要がある。

個々の事例についての紹介が断片的であるので断定はできないことは事実である。