

日本消費者契約法簡介

黃靖媛* 著

壹、前言	陸、附則
貳、總則	柒、結語
參、消費者契約之要約與承諾意思表示之撤銷	參考文獻
肆、消費者契約條款之無效	附錄 一
伍、雜則	附錄 二

壹、前言

日本消費者契約法於平成十二年（西元二〇〇〇年）五月十二日公佈，平成十三年（西元二〇〇一年）四月一日施行，該法律主要規範消費者與事業者之間的消費契約法律關係，係一民商法之特別法，其架構著眼於資訊的質量與交涉力的差距、消費者契約之撤銷、擴大否定消費者契約條款效力之要件等，「消費者契約法」、係日本國內具體實踐保護消費者利益之創先制度，堪為日本劃時代之立法，與「製造物責任法」並立具有重要性。

一、立法背景

日本自昭和四十三年（西元一九六八年）五月三十日制定「消費者保護基本法」以來，陸續致力於消費者行政組織體制之整備，制定各種關於安全品質面的規制以及防止惡質商法等之法制。但消費者保護基本法係一宣示消費者政策之立法，並無任何具體規範當事人間權利義務法律效力之規定，對於消費者契約之有關要件規定，在日本係採取依個別事業制定單獨法規之方

* 作者為日本國立新潟大學法學博士，現任崑山科技大學不動產經營系專任助理教授。

式，例如「訪問販賣等相關法」(平成十一年(西元一九九九年)改定「特定商交易法」、「割賦(分期付款)販賣法」、「高爾夫場等會員契約適正法」、「宅地建物交易業法」、「旅行業法」、「商品投資事業規制法」、「貸金業法」、「金融期貨交易法」、「保險業法」、「不動產特定共同事業法」等，但此等個別業法係以規範政府機關監督個別事業者行為之行政規制為目的，原則上消費者對於個別事業者違反有關規定之行為，不得以該個別事業者違反相關規定為理由，主張該契約條款無效或否定其法律上之拘束力。

隨社會高齡化、商品及服務多樣化，消費者關於契約、販賣方法方面等，所引起的糾紛受害案件逐年增加，然而民法與各種個別業法之行政規制以及非法令之措施(如國民生活センター・消費センター諮詢服務中心制度等)等並不能根本、直接的解決問題，且規範私人間一般契約關係之民法以及個別業法等，並未考慮當事人間所掌握之資訊差異或交涉能力之差距，僅以雙方對等之地位為基礎原則。因此對於居於資訊或交涉能力劣勢地位之消費者，因該等差距影響所加諸之各種不利益對待，以既有之法律救濟制度並不容易達成保護消費者利益之目的。所以在平成六年開始，由國民生活審議會主導，並與法務省民事局及通商產業省等政府機關，邀請企業團體、消費者團體、法曹學者等，研討制訂消費者契約法相關規定。

關於日本『消費者契約法』之內容，係以國民生活審議會消費者政策部會消費者契約法檢討委員會，平成十一年(一九九九年)之「關於『消費者契約法暫定草案』之具體內容」報告為主要架構與內容，由日本內閣府於平成十二年(西元二〇〇〇年)三月向國會正式提出法案，由相關問題之研議開始以至完成立法程序共約歷經七年。

二、日本「消費者契約法」之內容

日本「消費者契約法」共分為四章，全部十二條條文，條文章節目次，如下：

第一章 總則

第1條(立法目的)

第2條(用語定義)

第3條(事業者及消費者之努力)

第二章 消費者契約之要約與承諾意思表示之撤銷

第4條（意思表示之撤銷）

第5條（受媒介委託之第三人與代理人）

第6條（解釋規定）

第7條（撤銷權之行使期間等）

第三章 消費者契約條款之無效

第8條（免除事業者之損害賠償責任之條款之無效）

第9條（預定消費者支付損害賠償額之條款之無效）

第10條（損害消費者一方利益之條款之無效）

第四章 雜則

第11條（其他法律之適用）

第12條（適用之除外）

附則

「消費者契約」之用語，首次在消費者契約法中出現，並明文立法規定消費者概念之法律適用範圍。在此之前，其他法律規定條文，如「消費者保護基本法」第一條～第五條、第八條、第十條～第十八條，「獨占禁止法」第一條、第二十四條、第二十四條之二條文等等，亦曾使用「消費者」、「一般消費者」之語，但並未明文規定其定義或適用範圍。日本「消費者契約法」主要特徵與內容，約有下列諸點：

(一)目的適用範圍

1. 消費者契約法之目的，在於改正（縮小）消費者與事業者間所存在之資訊的量與質及交涉力之差距，以謀求保護消費者之利益與健全國民經濟之發展、安定促進國民之生活。
2. 消費者與事業者之間所締結的消費者契約，其適用對象範圍擴大（但是，勞動契約除外）。
3. 明文規定事業者對於消費者契約之內容，致力提供必要資訊之義務。

(二)在締結契約過程中，對於事業者有下列不適切之勸誘行為之一者，賦予消費者撤銷權。

1. 誤認行為

- (1) 關於重要事項之不實告知。
- (2) 對於將來變動、不確實之事項，提供確定的判斷。
- (3) 有關消費者利益之重要事項及其相關連事項，以及關於重要事項對於

消費者不利益之事實，故意不告知者。

2. 困惑行為

(1) 不退去之勸誘行為。(在住家、工作場所)

(2) 監禁(妨害退去)之勸誘行為。(在勸誘場所)

(三) 不當條款限制

1. 消費者契約條款中，有下列損害消費者一方利益之條款之一者，不生效力。

(1) 免除債務不履行損害賠償責任(含故意或重大過失之一部免除之條款)或不法行為之損害賠償責任(含故意或重大過失之一部免除之條款)或瑕疵擔保責任之條款。

(2) 因解除契約所需負擔之預定損害賠償額，超過一般平均的損害賠償額。

(3) 支付日經過後，其預定的債務履行遲延損害賠償金額或違約金，超過最終應支付之損害賠償額乘以年利率 14.6% 者。

2. 違反誠實信用原則，損害消費者一方利益之條款。

貳、總則

一、立法目的

第一條 本法以謀求保護消費者之利益、期使國民生活安定向上與健全國民經濟之發展為目的，鑑於消費者與事業者之間，存有資訊質與量以及交涉力之差距，對於因事業者一定之行為，致使消費者有誤認或困惑之場合時，消費者對於要約所為之承諾意思表示得撤銷之，同時，對於免除事業者損害賠償責任之條款，或其他有害於消費者利益之不當條款，賦予全部或一部無效之法律效力。

說明：

明文規定承認事業者和消費之間在構造上存有資訊之質¹(如商品、權利、役務之詳細或確切內容，以及有關之條件等等)、數量與交涉力(交涉之

¹ 所謂資訊的質，指入手資訊之詳細度，入手資訊之正確性，入手資訊之整理程度等，所謂資訊的量，指入手資訊之數量。

KNOW-HOW)之差距，對於契約締結過程和契約內容，若事業者濫用其優勢之場合，賦予消費者契約撤銷權，以脫離契約關係，以及依據不當條款無效之規定，主張不受其拘束，以保護消費者之利益。

(一)事業者與消費者之間的構造差距

現代民法的基本原則為「所有權絕對原則」、「契約自由原則」、「過失責任」及「自己責任原則」，採權利義務相對等，處理當事人之間的權利義務關係。在民法中，一般交易場合，當事人之間常基於契約之締結，而取得或負擔種種的權利義務，基於契約自由原則，當事人就契約內容得自由約定，契約締結之結果，當事人的權利義務既然依據當事人之意思而訂立，當事人即應承受因約定所生之法的拘束力。

通常契約雙方當事人是基於對等地位而締結契約，但在實際的交易行為場合上，契約當事人之間是有其優劣勢之差距存在的，譬如大企業與小企業的交易買賣、承包商與承包人的交易買賣間等等，尤其在事業者與消費者之間構造上的差距，主要有資訊力與交涉力之差距。

關於消費者因消費契約所產生之糾紛，究其形態，主要有二種情形，一、為在締結契約的過程中，事業者行使不正當之方法，使消費者在無法正當思考之情形下，而與之締結消費契約，二、為其所締結之消費契約條款內容，使消費者擔負過大的責任，以致損及消費者原有之法律權利義務，其原因在事業者與消費者間構造上所存在之資訊力及交涉力之差距。

1. 資訊力之差距

事業者對於商品、權利、役務等相關內容及買賣條件，都是反覆繼續從事，擁有此等之相關資訊、知識，且隨社會高度發展，商品等趨向專門化、複雜化，契約關係和其內容也是多樣化，因此相關資訊也隨之增加，而事業者本身接觸此資訊機會較多，較能收集有關的資訊，處理資訊之能力也較高，相對而言，消費者並不保有此等相關資訊，幾乎全來自於事業者所給予的資訊為多，即使消費者自己收集資訊後，如何分析、判斷？也面臨困難之狀況。

2. 交涉力（交涉之 KNOW-HOW）之差距

事業者在擁有豐富的知識、資訊之下，以及對商品等之買賣經驗累積，在交涉方面蓄積了順利進行的能力，反觀消費者並無此環境，以致對於事業者之積極性販賣方法常無招架餘力，進而訂立契約，而此等契

約條款所訂內容，以有利於事業者居多，此種情況，早就可評價契約當事人之間的對等性有構造上之欠缺，因此，雙方若遇有糾紛，按民法上契約當事人權利義務對等原則來解釋的話，對消費者顯失公平，因此在制定本法之時，對於民法上契約自由原則，即認為不應完全適用，承認二者之間有構造差異性之存在。

二、用語定義

第二條 本法所謂「消費者」，指個人（自然人）。（但以經營事業或關於經營事業之需求而為契約當事者之人，除外。）

本法所謂「事業者」，指法人、其他團體或以經營事業或關於經營事業之需求而為契約當事者之個人。

本法所謂「消費者契約」，指消費者與事業者間所締結之契約。

說明：

(一)「消費者」之定義

本法第一條第一項所謂「消費者」，指個人（自然人）而言，但個人如以經營事業或關於經營事業之需求而為契約當事人時，亦即所謂「個人事業者」，即不符合本法所謂「消費者」之定義，譬如商店主對商品之進貨、販賣或商店主為商品搬運之便而購入車輛，亦即在本法所謂「消費者」只限於個人。即使小規模之法人或其他團體，亦不屬本條項之消費者，因在基本觀點上，個人與法人或其他團體，存有構造上之差距。本法對於認定為非消費者之要件，採取嚴格之解釋，但對於認定為事業者之要件，則採取廣義之解釋。

(二)「事業者」之定義

本法第一條第二項所謂「事業者」，指法人、其他團體、或以經營事業或關於經營事業之需求而為契約當事人之個人。「事業」，係指基於一定目的而反覆繼續進行同一種行為而言，並未限制其行為目的或性質，涵蓋營利目的、非營利目的，公益或非公益，自由職業（專門職業）之概念，依學者意見判斷是否為事業之要素，有①一定目的性、②同種行為、③反覆繼續性、④營利性、⑤組織性、⑥與日常生活之關聯性或密切性、⑦行為執行之規模、⑧行為之社會性等。

1. 法人：指自然人以外，依法律規定得為法律上權利義務主體者，而且不

論為公法人、私法人，或其性質為營利性、非營利性，均有適用。

2. 其他團體：指未具有法人資格之團體，如商店會、自治會等等，但並不是社會上所有之團體皆為本法所指之其他團體，仍應就具體事例，依照本法之目的統合性地作出判斷。
3. 以經營事業而為契約當事者：指訂立與自己所經營之事業之直接關連契約行為，如律師與依賴人（委託人）訂立委任契約，不動產仲介業者與依賴人（委託人）訂立仲介委託契約等等。在判斷個人與以經營事業或關於經營事業之需求而為契約當事者重疊之型態，或個人用途有變更之型態時，仍應依各個契約具體客觀的事實判定之。
4. 關於經營事業之需求而為契約當事者：指為經營事業而為通常且必要之訂約行為，如律師對自己律師事務所，所訂立之租賃契約。但如非關於事業經營之通常且必要之訂立契約行為，則不在此範圍，如律師為從事人員所購入淨水器之訂約行為。所謂個人事業者，原則上以締結消費者契約時，已在經營事業者或關於經營事業之需求而為契約當事者而言。

(三)「消費者契約」之定義

本法第一條第三項所謂「消費者契約」，指「消費者」與「事業者」間所締結之契約，除本法第十二條所規定之勞動契約以外，全部之消費者契約，皆有本法之適用。

1. 本法制定過程中，曾有不動產業者及證券業者等，以目前已有相關業法之規定為理由，明示可否限定事業之類別，以排除本法適用之意見，但並未被採納。
2. 國家、地方公共團體、公法人與消費者訂立之契約（私契約），亦為本法適用之對象，但公權力行使之行政處分，則不在此限。譬如課稅、土地收用（土地徵收）等，其性質即為行政處分，但公用土地之收買、拍賣，則應解釋為民法契約之一種。

三、事業者及消費者之努力

第三條 事業者在制訂消費者契約條款時，要考量使消費者對於消費者之權利義務及其他消費者契約之內容明確、易懂，同時在勸誘締結消費者契約時，為使消費者深入理解，要致力提供關於消費者權利義務及其他消費者契約內容之必要資訊。

消費者在締結消費者契約時，活用事業者所提供之資訊，並致力理解消費者之權利義務及消費者契約之內容。

說明：

(一)所謂「透明性原則」，指事業者在草擬契約條款時，必須使用明確平易之表現方式，所以在本條第一項條文，課予事業者在制訂消費者契約條款時，應本於透明原則而為考量之義務，事業者在草擬契約條款時，常會使用一些讓消費者難以理解之用語及繁雜記載方法，導致日後引起糾紛者，不在少數。

(二)提供消費者充分且必要之資訊（訊息），實際上消費者於締結消費者契約時，並未受有充分必要之資訊提供，導致被害的例子很多，譬如考試函授課程、股票購買等等。但本條第一項課予事業者致力提供必要資訊之義務²，並不是強制性提供必要資訊義務之規定，因此對於事業者違反本條規定者，並未產生直接解除契約之效力，但在不法行為之違法性認定上，尤其有關消費者契約之法解釋及拘束力之爭議時，致力提供必要資訊義務應為其重要考量因素之一。

(三)活用事業者所提供之資訊

本條第二項則規定消費者活用事業所提供之資訊，並致力理解消費者之權利義務及消費者契約之內容，並不是課予消費者努力理解之

義務，如消費者怠於理解，並不會就認定消費者與有過失而適用過失相抵原則，甚而喪失撤銷權或者消費者權利會受到限制。

參、消費者契約之要約與承諾意思表示之撤銷

² 第三條條文規定草案因事業者在國民生活審議會之議論程序中，極力反對將「事業者故意違反提供資訊義務之行為」納入條文內，故在妥協之下，現行條文規定並未對於事業者故意違反提供資訊義務之行為，規定任何懲罰之法律效果。但名古屋大學 加賀山 茂 教授，認為事業者違反第三條提供資訊義務之一定行為，應有消費者契約法第四條第一項、第二項規定之適用。有關提供資訊義務之理論，在日本民法等領域中，日本司法實務上之判決，關於不動產買賣，變更保險金額契約等案件，已有承認違反提供資訊義務理論之見解。

一、意思表示之撤銷

第四條 消費者、對於事業者勸誘締結消費者契約時，該當消費者誤認下列各款之一所定者，得撤銷該當消費者契約之要約或承諾之意思表示。

- 一 有關重要事項之告知與事實不符。誤認該當告知之內容事實。
- 二 關於物品、權利、役務或其他該當消費者契約之目的有關事項，提供對於將來之價格，或關於未來該當消費者所應取得之金額，或其他變動不確定事項之確定判斷。誤認該當提供之確定判斷內容為確實。

關於事業者於勸誘締結消費者契約之時，對於該當消費者所應告知之有關消費者利益之重要事項及其相關連事項，以及該當重要事項有關消費者不利益之事實（限於因該當告知而消費者通常得以慮及該當事實不存在之範圍）故意不告知，以致消費者誤認該當事實不存在者，消費者得撤銷對該當消費者契約之要約或承諾之意思表示。但該當事業者對該當消費者告知該當事實時，該當消費者拒絕者，不在此限。

消費者、對於事業者勸誘締結消費者契約時，該當消費者因列下所揭示之行為而困惑者，得撤銷對該當消費者契約之要約或承諾之意思表示。

- 一 該當消費者對於該當事業者，即使明示其退去住居所或執行業務場所之意思表示，事業者不退去者。
- 二 該當消費者、即使明示退去該當事業者勸誘締結消費者契約之場所之意思表示，但該當消費者仍無法退去該當場所者。

第一項第一款及第二項所謂「重要事項」，係指消費者契約有關下列所載之事項，通常影響消費者判斷得否締結該當消費者契約之事項之謂。

- 一 物品、權利、役務或其他為該當消費者契約之目的之品質、用途或其他內容。
- 二 物品、權利、役務或其他為該當消費者契約之目的之對價或其他交易條件。

依第一項至第三項之規定，撤銷消費者契約之要約或承諾之意思表示者，不得以其對抗善意第三人。

說明：

(一)第四條第一項、第二項

1. 本條第一項、第二項之基本要件，為事業者勸誘消費者締結消費者契約

時，提供不適切的訊息，以致消費者對契約條文內容有所誤認，因而為消費者契約之要約或承諾之意思表示者，法律特別賦予消費者基於誤認所為之意思表示之撤銷權。所謂提供不適切的訊息，限於不實告知（第四條第一項第一款）、提供確定的判斷（第四條第一項第二款）、重要事項與不利益事實之不告知（第四條第二項）三種類型³，簡而言之，即消費者因事業者之一定不實告知行為（第四條第一項第一款），提供確定的判斷（第四條第一項第二款），重要事項與不利益事實之不告知（第四條第二項）而有所誤認者，因而為該消費者契約之要約或承諾之意思表示時，即得撤銷該意思表示，以保護消費者之利益。

2. 所謂「勸誘」，如解釋為對於特定對象使其為締結消費者契約之意思形成之行為，依此見解則向不特定之多數人所為之宣傳文句（如通訊（電訊）廣告、網路廣告），即非為本條所指之勸誘行為。但如解釋為足以影響不特定多數之消費者締結消費者契約之意思形成的勸說手段，其勸說手段則不限於口頭說明，如包裝表示、說明書、電子通訊等之手段，皆包含之。綜合觀之，因不實告知之廣告，而消費者因而信賴其所產生之誤認危險性，與因人的勸誘行為所為之不實告知相同，故關於勸誘行為之要件，應採取廣義之解釋。所謂「勸誘時」，指開始勸誘至締結消費者契約為止之過程。
3. 不實告知（第四條第一項第一款）

「不實告知」之規定，係消費者因事業者所給予之錯誤資訊而締結消費者契約時，較容易由契約之拘束力脫離之規定，日本現行民法對於因錯誤之資訊所為之契約之救濟規定，必須符合民法第九十六條第一項、第二項詐欺之撤銷規定，但民法上之詐欺之撤銷要件，依學者通說必須具備詐騙對方使其陷於錯誤之故意行為與相對人因其詐騙行為而為意思表示之二階段故意行為，並不容易成立。所謂「不實告知」，係指告

³ 關於不實告知在特定商交易法第六條、第三十四條已有禁止規定，關於提供確定的判斷在特定商交易法第三十八條、證券交易法第四十二條、商品交易所法第一百三十六條之十八已有禁止規定，關於故意不告知在特定商交易法第三十四條已有禁止規定，行為人如違反上述規定者，其法律效果僅有行政處分或刑事罰。

知的內容在客觀上不符合真實或非真正的，但如僅為主觀之評價，而根據客觀事實，卻不能確定其是否為真實或真正之內容（例如「新鮮」、「便宜」、「好用」等之告知內容），即不屬於「與事實不符」等之告知內容。另外有關「告知」不限於口頭方式，只要能讓消費者認知之方式皆可。而其內容是否為真實或真正之判斷，應以消費者與事業者至締結契約為止，事業者所告知之內容為整體性之評價。但事業者所告知之內容成為該契約之債務內容時，若有事後債務不履行之問題時，則應依民法相關規定救濟之，不在本條之適用範圍內。

4. 提供確定的判斷（第四條第一項第二款）

事業者對於將來變動之預期，以不確定事項供作確定之判斷（即指提供將來變動之不確定事項），以致消費者對於契約的締結是否有利益、危險性等有判斷錯誤之虞，因此認定此為提供不適切資訊之行為。所謂「提供確定的判斷」指對於將來不確定之事項，提供宛如確定事項足以令人誤解之說詞，不一定要使用「絕對」、「必然」之用語，而且即使使用「預測」、「不是絕對」之用語，但就其說明之全體意旨來看，有表示確定或斷定的預測，致使消費者的風險判斷有所偏差者，亦應認定符合本款之規定要件。在本條第一項第二款例示規定「將來之價格」、「將來消費者應取得之金額」、「其他將來變動不確定事項」等，而所謂「將來之價格」，係指契約標的物之價格變動不確定之意，所謂「將來消費者應取得之金額」，則指預期對消費者將來財產應增加之利益，所謂「其他將來變動不確定事項」⁴，指影響消費者對於財產上利益之將來預測為困難之事項。本款規定之意旨，在於契約性質上對於消費者是否獲得財產上利益之將來預測為困難之事項，而事業者提供確定的判斷時，得為撤銷權行使之對象，因此有關於買賣股票之相關指數、貨幣價格或保險、不

⁴ 有學者認為「其他將來變動不確定事項」，指將來預測性質上不確定之交易事項，不限於消費者財產上所應增加利益之影響事項，應包含金錢以外之利益，如與消費者財產上所應增加利益並無直接關係，但對將來變動之預期，提供不確定事物為確定之告知，亦應包含之，譬如「參加某補習班成績就會變好」、「參加美容沙龍會變漂亮」、「參加資格取得之課程者，必取得資格」或「參加瘦身課程，必定變瘦」等等。亦即因事業者不當之勸誘行為，應不限於財產所應增加利益者。

動產買賣等等契約，在解釋上均有本款之適用。

5. 故意不告知不利益事實（第四條第二項）

- (1) 當事業者於告知消費者有利事實之同時，故意不告知消費者不利益事實者，賦予消費者撤銷權。所謂「消費者不利益事實」，指消費者於締結消費者契約前，或者締結其他同種之消費者契約相比較下有不利事實存在。不利益事實，不僅指經濟上之不利益事實而已，而是廣泛地指非消費者所期望之狀態，且較特別的是該條所規定之不利益事實之判斷基準，以該當消費者之主觀意思為主，例如標榜擁有大自然環境之別墅住宅，但若有消費者對杉木花粉有過敏現狀，而在大自然環境中杉木花粉較多為事實，此事實對患有杉木花粉過敏症之消費者而言，即為不利益事實。另外，該當消費者不利益事實之範圍，以因事業者之告知而在通常消費者應有之認知基礎上，認為並無不利益事實存在時為限。
- (2) 事業者「故意」，指事業者明知該當事實為消費者不利益事項，而且明知消費者對該當事實並無認識。在因誤認之撤銷之要件中，有所謂「關於重要事項之不利益事實之不告知」（消費者契約法第四條第二項）之規定，亦即是以事業者故意不告知之行為為要件，因此，消費者對於事業者非故意不告知關於重要事項之不利益事實，即不能主張撤銷權。但消費者對於事業者違反本法第三條「致力提供必要資訊義務」時，則不限於事業者之故意行為，即使是非故意之行為，消費者亦得主張事業者違反致力提供必要資訊之義務，但因本法第三條第一項後段，係一宣示性之規定，故未對於違反義務者訂定懲罰之規定。

6. 誤認

消費者因誤認而締結消費者契約之撤銷權，係一緩和以及明確、具體化日本民法第九十六條詐欺行為之嚴格與抽象法律要件之規定，以減輕消費者之舉證責任，使得消費者得較易脫離因事業者不當之勸誘行為影響所締結之消費者契約關係。依據本條規定，其要件須先因有事業者之三種類型的先行事實而致消費者形成誤認，之後再進而因誤認為締結消費者契約之要約或承諾之意思表示，二者之間以有二重（二階段）之

因果關係為必要⁵。

(二)第四條第三項

1. 事業者對消費者進行可能讓消費者的意思決定有瑕疵之不適切的勸誘行為，結果消費者因困惑而為締結契約之意思表示時，消費者得撤銷其意思表示。本項「不適切的勸誘行為」，指「不退去」（第一款）、「監禁」（第二款）二種類型行為。

2. 不退去之行為（第四條第三項第一款）

原則上，消費者只要為要求退去之意思表示，無論其告知方法為直接或間接方式皆可。例如消費者告知事業者，目前要出門請離去，或明白告知不願簽約等意思表示。

3. 監禁（妨害退去）之行為（第四條第三項第二款）

指消費者在一定的場所所有想離開而不能離開或有使消費者難以離開之狀態。

4. 「困惑」

所謂「困惑」，指不知如何是好，亦即客觀上該消費者之精神層面上有不能自由判斷之狀況，但並不以有畏懼之意味為必要。「困惑」之撤銷，以消費者明示「退去」之意思表示為要件，在此，所謂意思表示除以言語表示以外，亦包含以態度表示者，但其當以何種態度表示方得以符合要件，應有設定判斷基準之必要。消費者因「困惑」而締結消費者契約之撤銷權，係一緩和以及明確、具體化日本民法第九十六條強迫行為之嚴格與抽象法律要件之規定，以減輕消費者之舉證責任，使消費者得以

⁵ 日本民法詐欺（日本民法第九十六條）之法律要件，有①二重之故意、②欺罔行為、③詐欺之違法性、④二重之因果關係。而日本消費者契約法之誤認（類型）之法律要件，有①事業者之行為（一定事項之一定行為，亦即事業者之一定不實告知行為（日本消費者契約法第四條第一項第一款），提供確定的判斷（日本消費者契約法第四條第一項第二款），重要事項與不利益事實之不告知（日本消費者契約法第四條第二項）等三種類型行為、②二重之因果關係，二者並不完全相同，消費者因第三人詐欺而為消費者契約之要約或為消費者契約之承諾，若依日本民法之規定（日本民法第九十六條第二項），以事業者明知第三人之詐欺行為者為限，故在實務上，消費者主張事業者明知第三人詐欺事實之舉證，有其困難性。

較易脫離因事業者不當之勸誘行為影響所締結之消費者契約關係⁶。

本法「困惑」類型之法律要件，有①事業者之行為（事業者之一定行為）、②二重之因果關係，所謂事業者之行為，指本法事業者勸誘消費者締結消費者契約時，所為第四條第三項第一款「該當消費者對於該當事業者，即使明示其退去住居所或執行業務場所之意思表示，事業者不退去者。」、第四條第三項第二款「該當消費者、即使明示退去該當事業者勸誘締結消費者契約之場所之意思表示，但該當消費者仍無法退去該當場所者。」所定之行為，依據本條規定，其要件須先因有事業者不當之先行事實行為而致困惑消費者，之後再進而因「困惑」而為締結消費者契約之要約或承諾之意思表示，亦即二者之間以有二重（二階段）之因果關係為必要。

(三)第四條第四項

1. 一般而言，事業者之不實告知、不利益事實之不告知之行為，可解為由於誤認致使消費者意思表示有瑕疵之不適切的勸誘行為，為與日本民法之規定要件有別，故以本法規定賦予消費者為締結契約之要約或締結契約之承諾意思表示之撤銷權，但因賦予消費者如此重大的私法上權利，所以，此行為對象之事項，限定其適切的範圍，益顯必要，因此創設「重要事項」之概念。
2. 通常會影響消費者是否締結消費者契約之判斷之重要事項

指依照通常所預見的契約目的，一般消費者於締結契約時，形成合理的意思之前提。此前提為通常認識之必要重要事項，例如在購買攜帶型的卡帶錄音機時，對於一般消費者而言，其價格及用途，即為重要的考量事項，而其是否在外國也能插電使用，則不是一般重要考量的範圍。

3. 重要事項：

- (1) 物品 指有體物之動產而言。如電氣製品、汽車、書等。
- (2) 權利 指在法律上享有得請求相對人實現一定的利益之地位。
- (3) 役務 指提供一定的勞務或服務。
- (4) 其他為消費者契約之目的之事項內容：

⁶ 日本民法強迫（日本民法第九十六條）之法律要件，有①二重之故意、②強迫行為、③強迫之違法性、④二重之因果關係。

指除(1)(2)(3)以外的消費者契約之給付內容。如不動產、無體物（電氣）等。

①質 指品質或性質而言。具體例示，如下：

物品之質：如性能、機能、構造、成分、重量、大小、耐用性、安全性、衛生度、原產地等。

役務之質：如效果、安全性、事業者或擔當者之資格能力、使用器具的種類、性質、期間、場所等。

不動產之質：如景觀、構造、耐震性、機能等。

②用途 指應使用之情形，為消費者受給付之目的。

③其他內容 指除①質及②用途以外，為消費者契約之目的之屬性、給付個數等。

(5)物品、權利、役務或其他為該當消費者契約之目的事項之對價或其他交易條件。

①對價 指價格而言。

②其他交易條件 指除價格以外，消費者契約所約定之條件。如給付時期、訂金交付、違約金、保證金、預定損害賠償、修理等條件。

(四)第四條第五項

1. 第四條第一項、第二項、第三項所規定之撤銷權之效果及範圍較大，為顧及交易安全，必須限定其適當之範圍，因此本項與日本民法第九十六條第三項之規定雷同，亦即行使撤銷權的效力不能對抗善意第三人。

二、受媒介委託之第三人與代理人

第五條 前條規定，關於事業者委託第三人媒介該當事業者與消費者間締結消費者契約者（本項以下稱為「委託」），受該當委託之第三人（包含受該第三人之委託者（即包含複數委託之受託人）。於次項稱「受託人等」），對消費者為同條（第四條）第一項至第三項所規定行為時，準用之。對此、同條（第四條）第二項但書中「該當事業者」，改稱「該當事業者或次條（第五條）第一項所規定之受託人等」。

有關締結消費者契約之消費者之代理人、事業者之代理人與受託人等之代理人，關於適用前條第一項至第三項（包含前項之準用者，於次條（第六條）及第

七條，亦同)之規定，各視為消費者、事業者及受託人等。

說明：

(一)第五條第一項

1. 契約締結時若有第三人介入，對於第三人之不適切的勸誘行為之影響，致使消費者無法按其本意而締結契約，此時，因契約意思表示有瑕疵而所成立之契約，對於消費者所應受之契約拘束效力，應有所適當限制之考量。故關於事業者委託第三人為消費者契約締結之媒介，該當委託之受託人，對於消費者有第四條第一項至第三項所揭示之行為時，準用第四條之規定。亦即消費者因第三人(受託人等)之不實告知、提供確定的判斷、或不利益事實之不告知，因誤認而為消費者契約之要約或承諾之意思表示時，或消費者因第三人(受託人等)之困惑行為，而為消費者契約之要約或承諾之意思表示時，考量若無第三人之此種行為因素介入，消費者應即不致締結消費者契約，因此有必要賦予消費者撤銷權，以保護消費者利益。

(二)第五條第二項

1. 關於第四條第一項至第三項之不實告知、提供確定的判斷、不利益事實之不告知、困惑行為及本條、第五條第一項之情形，本項規定有關消費者契約之要約或承諾之意思表示者，如由代理人代為意思表示時，視為各該本人之意思表示。

三、解釋規定

第六條 第四條第一項至第三項之規定，該項規定對於消費者契約之要約或承諾之意思表示，不妨礙民法(明治二十九年 法律第八十九號)第九十六條規定之適用。

說明：

因本法第四條第一項至第三項(含第五條第一項準用之場合)所規定之事業者之行為，消費者得為撤銷消費者契約之要約或承諾之意思表示時，同時符合日本民法第九十六條詐欺、強迫之成立要件時，消費者得同時主張兩種權利。

四、撤銷權之行使期間等

第七條 依第四條第一項至第三項所定之撤銷權，自得行使追認時間起六個月

間、因不行使而時效消滅，自該當消費者契約締結時起經過五年，亦同。

商法(明治三十二年 法律第四十八號)第一百九十一條與第二百八十條之十二之規定(含其他法律準用本規定之場合)，準用於依本法第四條第一項至第三項之規定撤銷認購股票或新股之消費者契約。對此、同法第一百九十一條中「以錯誤或股票申購書要件有欠缺為理由，主張其交易無效，或者以詐欺、強迫為理由」及同法第二百八十條之十二中「以錯誤或股票申購書或新股認購權利書之要件有欠缺為理由，主張其交易無效，或者以詐欺、強迫為理由」，改稱「因消費者契約法第四條第一項至第三項(含本法第五條第一項準用之場合)之規定」。

說明：

- (一)本條第一項訂定消費者得行使撤銷權之期間，以儘早結束法律不確定之狀態。所謂「自得行使追認時起」，指得以行使撤銷權之原因事實終止之時而言，如在第四條第一項、第二項，指以消費者因事業者之行為而為誤認之狀況察覺判明之時，在第四條第三項，則指以消費者脫離因事業者之行為而困惑之狀況之時。
- (二)日本商法第一百九十一條規定認購股票時，即使以錯誤或股票申購書之要件有欠缺、詐欺、強迫等事由，在公司成立後或者出席設立總會行使權利後，仍不得以上述之理由，主張無效或行使撤銷權。本法第七條第二項對於認購股票，明白規定依本法第四條第一項至第三項之撤銷權於可得確認之下，準用商法第一百九十一條所規定之錯誤、詐欺、強迫之行使要件，亦即在公司成立後或在創立總會上行使權利後，即不得行使本法第四條所定之撤銷權⁷。
- (三)日本商法第二百八十條之十二規定認購新股時，即使以錯誤或股票申購書或新股認購權證書之要件有欠缺、詐欺、強迫等事由，在發行新股，變更登記之日開始經過一年後，或行使該股票所付之權利者，即不得以上述理由主張無效或行使撤銷權。本法第七條第二項對於認購新股，明白規定依本法四條一項至三項之撤銷於可得確認之下，準用商法第二百八十條之十二所規定之錯誤、詐欺、強迫之行使要件，亦即在新股變更登記之日開始

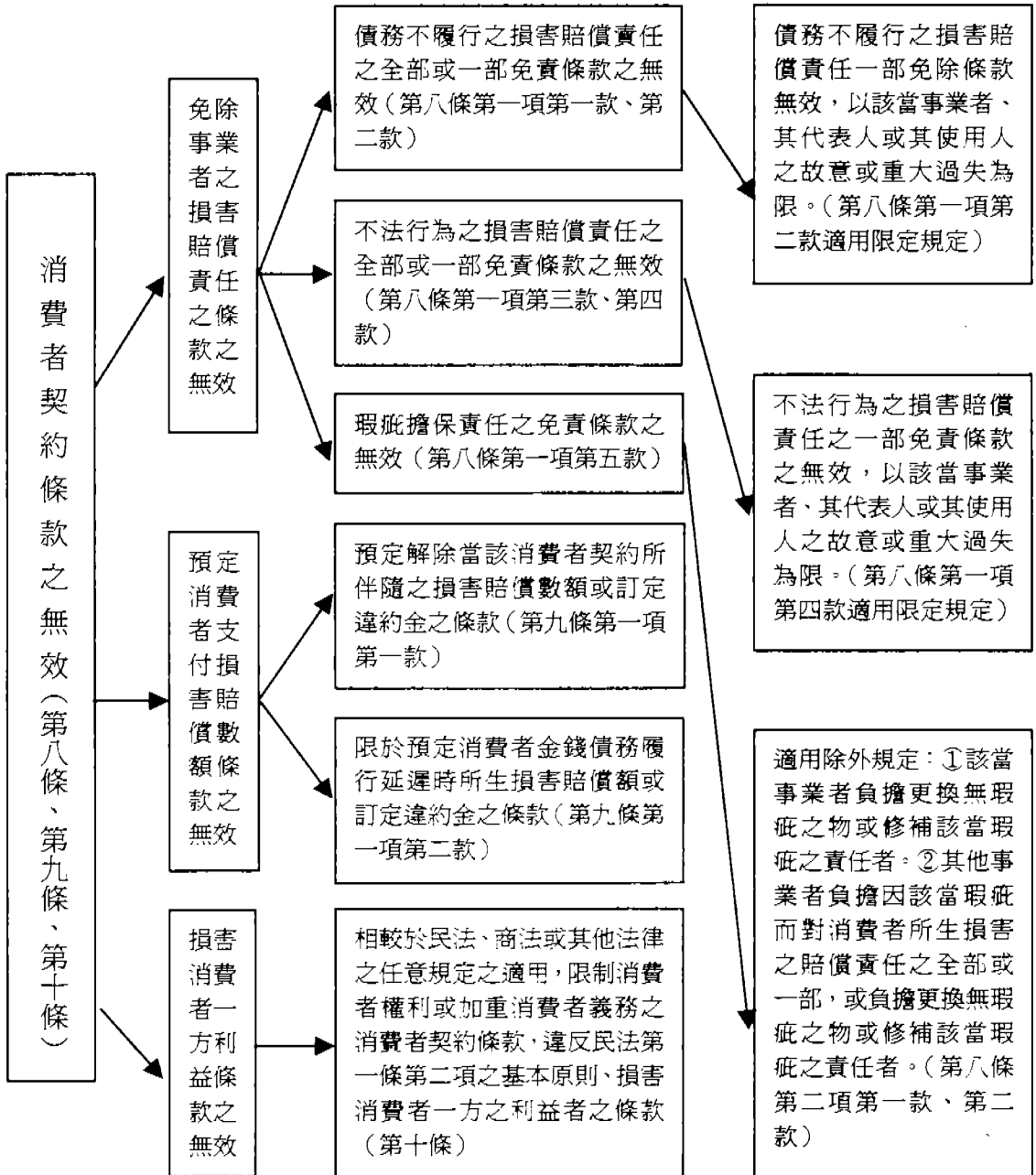
⁷ 日本商法第一百九十一條規定之目的，乃為使公司設立後法律關係安定化，故限制主張股票交易無效或撤銷之權利。

經過一年後或行使股票所付之權利者，即不得行使本法第四條之撤銷權⁸。
(四)所謂商法（明治三十二年 法律第四十八號）第一百九十一條之規定，其他法律準用之場合，指「資產流動化法」第二十五條、「保險業法」第二十三條、「投資信託及投資法人法」第七十一條等。所謂商法（明治三十二年 法律第四十八號）第二百八十條之十二之規定，其他法律準用之場合，指「資產流動化法」第三十九條、「保險業法」第六十條、「協同組織金融機關優先出資法」第十四條、「投資信託及投資法人法」第一百二十三條等。

⁸ 日本商法第二百八十條之十二規定之目的，乃為使公司發行新股票之法律關係安定化，故限制主張發行新股票交易無效或撤銷之權利。

肆、消費者契約條款之無效

(日本消費者契約條款無效之類型概要圖表)



一、免除事業者之損害賠償責任之條款之無效

第八條 以下所揭示之消費者契約條款，不生效力。

- 一 因事業者之債務不履行而對消費者所生損害之賠償責任，全部免除之條款。
- 二 因事業者之債務不履行（以該當事業者、其代表人或其使用人之故意或重大過失為限）而對消費者所生損害之賠償責任，一部免除之條款。
- 三 關於消費者契約之事業者履行債務時，因該當事業者之不法行為而對消費者所生損害之民法所規定之賠償責任，全部免除之條款。
- 四 關於消費者契約之事業者履行債務時，因該當事業者之不法行為（以該當事業者，其代表人或其使用人之故意或重大過失為限）對消費者之民法損害賠償，一部免除之條款。
- 五 關於消費者契約為有償契約時，該當消費者契約之標的物隱有瑕疵時（該當消費者契約為承攬契約時，該當消費者契約之工作物標的物有瑕疵，次項亦同），因該瑕疵而對消費者所生損害之事業者之賠償責任，全部免除之條款。

前項第五款所揭示之條款，該當下列所揭示之一者，不適用同項之規定。

- 一 關於該當消費者契約、該當消費者契約之標的物隱有瑕疵時，該當事業者負擔更換無瑕疵之物或修補該當瑕疵之責任者。
- 二 該當消費者與受該當事業者委託之其他事業者之間的契約，或為該當消費者、該當事業者與其他事業者間所訂立之契約，先於或同時於該當消費者契約之締結，該當消費者契約之標的物隱有瑕疵時，該當其他事業者負擔因該當瑕疵而對消費者所生損害之賠償責任之全部或一部，或負擔更換無瑕疵之物或修補該當瑕疵之責任者。

說明：

本條第一項之無效規定，可分為以下三種類型：①債務不履行之損害賠償責任之全部或一部免責條款之無效，指本法第八條第一項第一款、第二款之規定，②不法行為之損害賠償責任之全部或一部免責條款之無效，指本法第八條第一項第三款或第四款之規定，③瑕疵擔保責任之免責條款之無效，指本法第八條第一項第五款之規定。但本條第二項另有排除瑕疵擔保責任之免責條款無效之規定。

(一)不論基於何種目的，事業者以訂立契約條款之方式，限制消費者之權利，

如排除或限制消費者於受損害時之損害賠償請求權，係一種不當之行為，對於該種行為應依法予以限制與規範。本條目的在於使消費者因事業者之事由致受有損害時，得以依據法律請求損害賠償者，但因事業者對於消費者契約，常基於日本民法、商法等基本原則上任意規定⁹所定之損害賠償責任規定，而依特約免除或限制其對於消費者之損害賠償責任，故本法律特別明文規定否定此等特約條款之效力。

(二)所謂日本民法之任意規定，譬如民法第四十四條第一項、第四百一十五條、第四百一十六條、第四百一十九條第二項、第五百七十條、第六百三十四條、第七百零九條、第七百一十五條、第七百一十七條、第七百一十八條，所謂商法之任意規定，譬如商法第五百六十條、第五百七十七條（含第七百六十六條準用之場合）、第五百七十八條（含第五百六十八條、第七百六十六條準用之場合）、第五百九十條（含第七百八十六條準用之場合）、第五百九十一條第一項（含第七百八十六條準用之場合）、第五百九十二條（含第七百八十六條準用之場合）、第五百九十四條第一項、第五百九十四條第二項、第五百九十五條、第六百一十七條等。

關於消費者契約對事業者因債務不履行以致消費者發生損害者，事業者依日本民法第四百一十五條規定，對於該消費者負有損害賠償之責任，但本條第一項第一款、第二款之適用範圍，僅限於因事業者之債務不履行，以致對消費者發生損害賠償責任之情形，排除義務之情形（例如保管義務等），則不在其限制範圍之內。其要件有①債務不履行之事實，②事業者之歸責性，③消費者損害之發生，④債務不履行與損害之間有因果關係，本條第一項第一款規定對於消費者契約，事業者訂有任何全部免除民法第四百一十五條等規定債務不履行之損害賠償責任之條款者，該條款不生法律上之效力。

⁹ 日本民法第九十一條規定，當事人之法律行為，表示與非關法令公共秩序之規定不同之意思表示者，從其意思。

本法第八條第一項第一款、第二款規定為日本民法第四百二十條之特別規定¹⁰，因此符合其要件者，應優先適用本法第八條第一項第一款或第二款之規定。

關於第八條第二款限定事業者輕過失之損害賠償額之條款，如有不當之低額情形者，即有可能應適用本法第十條之規定。

(三)本條第一項第二款所謂「該當事業者、其代表人或其使用人」，前者指事業者為法人時，法人的代表人而言，後者指事業者的履行輔助人而言；如企業之從業人員或個人商店之從業員等。不管有無報酬，時間長短，只要由事業者選任，並在其監督指揮下從事事業之人皆可。所謂免除部分賠償責任，指僅給付應賠償金額之一部分。如「損害賠償額限於〇〇金額」、「損害賠償額依以下之基準」等，亦即訂定損害賠償之最高上限和基準金額。符合本條第一項第二款之部分免除責任之條款，不生法律上之效力。但因此種條款僅限制事業者等一定限度的賠償責任，故僅於事業者、其代表人或其使用人等有故意或重過失之情形為限。

(四)一般不法行為之損害賠償責任與當事者（加害者、被害者）之間有無契約關係並無相關，但事業者對於因履行債務所發生之不法行為，事前訂定對已有利的免責條款情況並不少見，欠缺對消費者之保障。所以特在本條第一項第三款明定，訂定全部排除事業者對於履行債務所發生的不法行為之損害賠償責任之條款，不生法律上之效力。所謂「事業者之不法行為依民法所規定之賠償責任」，指日本民法第七百零九條（不法行為之要件與效果），第七百一十五條（使用人之責任），第七百一十七條（土地工作物等之占有人及所有人之責任），第七百一十八條（動物加害責任或動物占有人之責任）等。

(五)本條第一項第四款乃規定事業者依日本民法第七百零九條、民法第七百一十五條等不法行為應負損害賠償責任，限於事業者、事業者之代表人，或其使用人有故意或過大過失時，免除其部分賠償責任之條款，不生法律上

¹⁰ 日本民法第四百二十條第一項規定，當事人得預定債務不履行之損害賠償額，法院亦不得增減其數額，但因第八條第一款為日本民法第四百二十條第一項之特別規定，亦即只要符合第八條第一款之規定，事業者即必須對實際的損害為賠償。

之效力。

(六)本條一項第五款規定有償契約之消費者契約對免除全部事業者之瑕疵擔保責任條款、不生法律上之效力，若僅免除部分瑕疵擔保責任，則不在本條款之範圍。在此所謂「有償契約」指當事人相互有給付對價之契約，而消費者契約標的物所隱存之「瑕疵」，指標的物欠缺通常應具有之性質，與日本民法第六百三十四條第一項之標的物之瑕疵意義相同。

(七)本法第八條第二項明定事業者免除全部瑕疵之賠償責任條款，另訂有更換無瑕疵之物或修補瑕疵之責任時，即不致於侵害消費者之正當利益，所以全部免除損害賠償之條款並非無效。亦即符合本項各款者，即無第八條一項第五款之適用。在第八條第二項第二款規定「該當事業者與其他事業者間為消費者所訂立之契約」，指該當事業者與其他事業者之間締結有關消費者之損害賠償責任等，消費者對其他事業者可直接請求其權利之契約而言。

二、預定消費者支付損害賠償數額之條款之無效

第九條 以下各款所揭示的消費者契約條款，關於各該款所規定之部分，不生效力。

- 一 預定解除當該消費者契約所伴隨之損害賠償數額或訂定違約金之條款，其總合計算之數額，當該條款所設定之解除事由，按時期等之區分，超出與當該消費者契約同種之消費者契約因解除而對當該事業者所生之平均損害額之部分。
- 二 基於當該消費者契約應支付之全部或一部金額，預定消費者於付款日(付款次數在二次以上者，為各付款日。以下各款，亦同。)為止而未付款時之損害賠償額或訂定違約金之條款，其總合計算之金額，自付款日之翌日起至付款為止之期間，按其日數，超出當該付款日所應付款額扣除當該付款日應付款額中已付款之額再乘以年利率 14.6% 計算所得之額之部分。

說明：

- (一)本條第一項第一款之規定要件，僅限於消費者契約因解除契約所預定之損害賠償數額或訂定違約金之條款之範圍，亦即若非事業者對於消費者契約訂定因解除契約所預定之損害賠償額或訂定違約金之條款，則並無本款之

適用。日本民法第四百二十條第一項規定，契約當事人之間得事先預定債務不履行之損害賠償額，除有違反公序良俗（日本民法第九十條）之規定者外，該約定仍有法律上之效力，並且裁判所（法院）對此額度不得為增減之判決。但關於消費者契約依本法第九條行使契約解除權時，得不受民法第四百二十條第一項後段規定之拘束，亦即關於預定消費者解除當該消費者契約所伴隨之損害賠償數額或訂定違約金額，超出事業者所生平均損害額之部分，事業者不得向消費者請求。在本條第一項所謂「平均損害」乃指考察同一事業者按其類型於所締結多數的同種契約中，所算定的平均損害額。

為確保本條之實效性，關於消費者所主張、舉證之平均損害，應解為只要一般消費者於可取得之資訊範圍內所預測之可能損害賠償額，且其超越之損害賠償額部分只要事業者不能舉證證明者，即可適用。

- (二)本條第一項第二款之規定要件，僅限於預定消費者金錢債務履行延遲時所生損害賠償額或訂定違約金之條款之範圍，如為金錢債務以外之預定債務履行遲延時所生損害賠償額或訂定違約金之條款，則不適用之，譬如「逾時返還錄影帶時，每日收取〇〇費用」之條款，因其為物之返還債務履行遲延之條款，故不適用本款之規定。亦即依本條款之規定，事業者對於消費者契約，訂定有基於契約消費者遲延給付之預定賠償額或違約金者，不得超過年利率14.6%。

三、損害消費者一方利益之條款之無效

第十條 相較於民法、商法或其他法律非關公共秩序之規定之適用，限制消費者權利或加重消費者義務之消費者契約條款，違反民法第一條第二項所規定之基本原則、損害消費者一方之利益者，不生效力。

說明：

- (一)本條明定事業者訂定消費者契約時，對於消費者訂有不當之不利益條款者，該條款即不生法律上之效力，亦即事業者所訂條款雖不符合本法第八條、第九條之規定，但如符合本條之要件，仍不生法律上之效力。
- (二)本條所謂「非關公共秩序之規定」，係指任意規定而言。但有爭議問題之不當條款，如無法與民、商法等為比較時，是否亦有本條之適用？關於此問題有不同見解。有以依文義解釋，認為本條之適用應以有得與民法、商

法等比較之規定存在為前提要件。有認為以與民、商法任意規定等比較之觀點，只不過是判斷不當條款的要素之一，如僅以此觀點，決定不當條款性質，是為不可能，更為不當。依立法者之立法審查意見，係採取前者之見解。

(三)所謂「違反民法第一條第二項所規定之基本原則」，指違反「行使權利、履行義務，應依誠實、信用方法」之誠信原則，因法條有明文規定，所以符合本條無效之條款，以違反民法第一條第二項之基本原則為前提要件，否則不能承認基於本條權利所為之主張。因此，如無違反民法第一條第二項之基本原則的話，依本條規定即不得主張該條款為無效。但目前大多數新型契約或許並無此種條款存在，即使不當亦難以主張此契約條款無效。所謂「損害消費者一方之利益者」，是在判斷有無違反民法誠信原則時，是否有不當損害消費者一方之利益，亦即即使違反誠信原則，但若無損害消費者一方之利益者，亦無本條之適用，此為規範不當之不利益條款效力之重點之一，所以特別明文規定之。

伍、雜則

一、其他法律之適用

第十一條 關於消費者契約之要約或承諾意思表示之撤銷與消費者契約條款之效力，除依本法之規定以外，適用民法或商法之規定。

關於消費者契約之要約或承諾意思表示之撤銷與消費者契約條款之效力，民法或商法以外之其他法律，另有規定時，從其規定。

說明：

(一)本條第一項說明本法與民法、商法之適用關係。亦即：

1. 本法規定與民法、商法之規定有抵觸時，優先適用本法。例如撤銷權行使期限，民法第一百二十六條有五年、二十年之規定，本法第七條有六個月、五年之規定，此時優先適用本法。
2. 同時符合本法、民法、商法之規定，其適用由消費者決定之。例如同時符合本法第四條第一項或第三項之規定與民法第九十六條之規定要件，

得由消費者擇一行使之。

3. 本法所未規定之事項，適用民法、商法之補充規定。例如民法第六百四十條擔保責任免除特約，商法第七百三十九條免責條款之限制。

(二)本條第二項就本法規定與民法或商法以外之其他法律另有規定時之適用問題，亦即本法與個別法之私法規定相抵觸時，後者應優先適用之。因個別法之私法規定乃針對個別事業種類之交易狀況及特殊性考量而制定。所謂個別法之私法規定(包含一部或全部之相關規定)，譬如「郵便儲金法」、「國際海上物品運送法」、「訪問販賣等相關法」(平成十一年改定「特定商交易法」)、「宅地建物交易業法」、「金融商品販賣等相關法律」、「利息制限法」等等。例如關於金錢消費借貸契約之預定履行延遲損害額或違約金部份，本法第九條第一項第二款之規定與利息制限法第四條之規定抵觸時，應優先適用利息制限法之規定。

二、適用之除外

第十二條 本法律之規定，不適用於勞動契約。

說明：

勞動契約乃基於從屬關係立場以保護勞動者，應適用基準法提供勞務之契約。本法第二條適用範圍涵蓋事業者與消費者之間所有消費者契約，但觀察本法第二條第一項消費者定義之規定，雇用等之勞動契約，在形式上有符合「以經營事業或關於經營事業之需求而為契約當事者之個人」除外規定之要件者，因此明文規定排除之。

陸、附則

附則 本法於平成十三年(西元二〇〇一年)四月一日開始施行，本法適用於本法律施行後所締結之消費者契約。

附則 (平成十三年(西元二〇〇一年)十一月二十八日法律第一二九號)抄

一 本法於平成十四年(西元二〇〇二年)四月一日開始施行。

二 本法施行前之行為及依本法之規定有按從前之例者，關於本法施行後對於該行為之適用罰則，依從前之例。

柒、結語

日本消費者契約法係一賦予消費者權利之民事規範。所謂「民事規範」之意義，係指基於雙方當事人意思表示，雙方訂定之權利義務關係（如契約等），如有不遵守時，即可能發生契約不成立、無效或撤銷、解除權、拒絕履行契約、損害賠償義務等。在本法未制定之前，日本對於有重大的消費者問題產生時，總以制定個別業法或其他規制法，予以解決並規範之，然而、這些法律係以行政機關作為執行主體，以消費者為行政機關之保護客體，迄今「消費者保護基本法」仍係以行政取締為中心，但「消費者契約法」已由行政機關主導之「消費者保護基本法」，蛻變為由消費者執行自身權利保護之消費者權利法規範。

日本消費者契約法雖有賦予消費者撤銷權利，但在事實上消費者未必容易行使該法所賦予之權利，因此日本各地之國民生活諮詢服務中心或消費諮詢服務中心，對於消費者契約法基本知識之宣導，相關資訊之提供，以及對於消費者被害糾紛之協助益形重要。另外、在日本消費者契約法之審議制定過程中，雖有討論及團體訴訟權利規定之問題，但最終並未納入條文規定內。但眾議院、參議院有應視消費者契約法之施行狀況，檢討團體訴訟相關規定之附帶決議。整體而論，消費者契約法之立法，對於消費者相關契約爭議問題之解決有其正面效益存在。

參考文獻

1. 經濟企画庁国民生活局編 『逐条解説 消費者契約法』 2000年。
2. 經濟企画庁国民生活局編 『消費者契約法（仮称）の制定に向けて』 1999年。
3. 經濟企画庁国民生活局編 『消費者引取と紛争解決』 1998年。
4. 日本弁護士連合会・消費者問題対策委員会編 『コンメンタール消費者契約法』 2001年。
5. 大村敦志 『消費者法』 1998年。
6. 松本恒雄 「規制緩和時代と消費者契約法」 法学セミナー549号。
7. 齊藤雅弘 「消費者契約法の適用範囲」 法学セミナー549号。

- 8・池本誠司 「不実の告知と断定的判断の提供」 法学セミナー549号。
- 9・石戸谷豊 「不利益事実の不告知」 法学セミナー549号。
- 10・村千鶴子 「消費者契約における「困惑」」 法学セミナー549号。
- 11・野々山宏 「免責条項はどう扱われているか」 法学セミナー549号。
- 12・山本 豊 「消費者契約法(1)」 法学教室241号。
- 13・山本 豊 「消費者契約法(2)」 法学教室242号。
- 14・山本 豊 「消費者契約法(3)」 法学教室243号。
- 15・落合誠一等 「規制緩和と消費者契約法(上)」 NBL678号。
- 16・落合誠一等 「規制緩和と消費者契約法(中)」 NBL679号。
- 17・落合誠一等 「規制緩和と消費者契約法(下)」 NBL684号。
- 18・山本敬三 「消費者契約立法と不当条項規制」 NBL686号。
- 19・平田健二 「消費者契約法の位置づけ」 NBL688号。
- 20・特集 「消費者契約と消費者の21世紀」 ジュリスト1200号。

附録 一

日本消費者契約法(日文)

(平成十二年五月十二日法律第六十一号)

最終改正：平成一三年一月二八日法律第一二九号

第一章 総則(第一条—第三条)

第二章 消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示の取消し(第四条—第七条)

第三章 消費者契約の条項の無効(第八条—第十条)

第四章 雑則(第十一条・第十二条)

附則

第一章 総則

(目的)

第一条 この法律は、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にかんがみ、事業者の一定の行爲により消費者が誤認し、又は困惑した場合について契約の申込み又はその承諾の意思表示を取り消すことができること

とするとともに、事業者の損害賠償の責任を免除する条項その他の消費者の利益を不当に害することとなる条項の全部又は一部を無効とすることにより、消費者の利益の擁護を図り、もって国民生活の安定向上と国民経済の健全な発展に寄与することを目的とする。

(定義)

第二条 この法律において「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。)をいう。

2 この法律において「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をいう。

3 この法律において「消費者契約」とは、消費者と事業者との間で締結される契約をいう。

(事業者及び消費者の努力)

第三条 事業者は、消費者契約の条項を定めるに当たっては、消費者の権利義務その他の消費者契約の内容が消費者にとって明確かつ平易なものになるよう配慮するとともに、消費者契約の締結について勧誘をするに際しては、消費者の理解を深めるために、消費者の権利義務その他の消費者契約の内容についての必要な情報を提供するよう努めなければならない。

2 消費者は、消費者契約を締結するに際しては、事業者から提供された情報を活用し、消費者の権利義務その他の消費者契約の内容について理解するよう努めるものとする。

第二章 消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示の取消し

(消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示の取消し)

第四条 消費者は、事業者が消費者契約の締結について勧誘をするに際し、当該消費者に対して次の各号に掲げる行為をしたことにより当該各号に定める誤認をし、それによって当該消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示をしたときは、これを取り消すことができる。

- 一 重要事項について事実と異なることを告げること。当該告げられた内容が事実であるとの誤認
- 二 物品、権利、役務その他の当該消費者契約の目的となるものに関し、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その他の将来における変動が不確実な事項につき断定的判断を提供すること。

当該提供された断定的判断の内容が確実であるとの誤認

2 消費者は、事業者が消費者契約の締結について勧誘をするに際し、当該消費者に対してある重要事項又は当該重要事項に関連する事項について当該消費者の利益となる旨を告げ、かつ、当該重要事項について当該消費者の不利益となる事実（当該告知により当該事実が存在しないと消費者が通常考えるべきものに限る。）を故意に告げなかったことにより、当該事実が存在しないとの誤認をし、それによって当該消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示をしたときは、これを取り消すことができる。ただし、当該事業者が当該消費者に対し当該事実を告げようとしたにもかかわらず当該消費者がこれを拒んだときは、この限りでない。

3 消費者は、事業者が消費者契約の締結について勧誘をするに際し、当該消費者に対して次に掲げる行爲をしたことにより困惑し、それによって当該消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示をしたときは、これを取り消すことができる。

- 一 当該事業者に対し、当該消費者が、その住居又はその業務を行っている場所から退去すべき旨の意思を示したにもかかわらず、それらの場所から退去しないこと。
- 二 当該事業者が当該消費者契約の締結について勧誘をしている場所から当該消費者が退去する旨の意思を示したにもかかわらず、その場所から当該消費者を退去させないこと。

4 第一項第一号及び第二項の「重要事項」とは、消費者契約に係る次に掲げる事項であつて消費者の当該消費者契約を締結するか否かについての判断に通常影響を及ぼすべきものをいう。

- 一 物品、権利、役務その他の当該消費者契約の目的となるものの質、用途その他の内容
- 二 物品、権利、役務その他の当該消費者契約の目的となるものの対価その他の取引条件

5 第一項から第三項までの規定による消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示の取消しは、これをもって善意の第三者に対抗することができない。

（媒介の委託を受けた第三者及び代理人）

第五條 前條の規定は、事業者が第三者に対し、当該事業者と消費者との間に

おける消費者契約の締結について媒介をすることの委託（以下この項において単に「委託」という。）をし、当該委託を受けた第三者（その第三者から委託を受けた者（二以上の段階にわたる委託を受けた者を含む。）を含む。次項において「受託者等」という。）が消費者に対して同条第一項から第三項までに規定する行為をした場合について準用する。この場合において、同条第二項ただし書中「当該事業者」とあるのは、「当該事業者又は次条第一項に規定する受託者等」と読み替えるものとする。

2 消費者契約の締結に係る消費者の代理人、事業者の代理人及び受託者等の代理人は、前条第一項から第三項まで（前項において準用する場合を含む。次条及び第七条において同じ。）の規定の適用については、それぞれ消費者、事業者及び受託者等とみなす。

（解釈規定）

第六条 第四条第一項から第三項までの規定は、これらの項に規定する消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示に対する民法（明治二十九年法律第八十九号）第九十六条の規定の適用を妨げるものと解してはならない。

（取消権の行使期間等）

第七条 第四条第一項から第三項までの規定による取消権は、追認をすることができる時から六箇月間行わないときは、時効によって消滅する。当該消費者契約の締結の時から五年を経過したときも、同様とする。

2 商法（明治三十二年法律第四十八号）第百九十一条及び第二百八十条ノ十二の規定（これらの規定を他の法律において準用する場合を含む。）は、第四条第一項から第三項までの規定による消費者契約としての株式又は新株の引受けの取消しについて準用する。この場合において、同法第百九十一条中「錯誤若ハ株式申込証ノ用紙ノ要件ノ欠缺ヲ理由トシテ其ノ引受ノ無効ヲ主張シ又ハ詐欺若ハ強迫ヲ理由トシテ」とあり、及び同法第二百八十条ノ十二中「錯誤若ハ株式申込証ノ用紙若ハ新株引受権証書ノ要件ノ欠缺ヲ理由トシテ其ノ引受ノ無効ヲ主張シ又ハ詐欺若ハ強迫ヲ理由トシテ」とあるのは、「消費者契約法第四条第一項乃至第三項（同法第五条第一項ニ於テ準用スル場合ヲ含ム）ノ規定ニ因リ」と読み替えるものとする。

第三章 消費者契約の条項の無効

（事業者の損害賠償の責任を免除する条項の無効）

第八条 次に掲げる消費者契約の条項は、無効とする。

- 一 事業者の債務不履行により消費者に生じた損害を賠償する責任の全部を免除する条項
- 二 事業者の債務不履行（当該事業者、その代表者又はその使用する者の故意又は重大な過失によるものに限る。）により消費者に生じた損害を賠償する責任の一部を免除する条項
- 三 消費者契約における事業者の債務の履行に際してされた当該事業者の不法行為により消費者に生じた損害を賠償する民法の規定による責任の全部を免除する条項
- 四 消費者契約における事業者の債務の履行に際してされた当該事業者の不法行為（当該事業者、その代表者又はその使用する者の故意又は重大な過失によるものに限る。）により消費者に生じた損害を賠償する民法の規定による責任の一部を免除する条項
- 五 消費者契約が有償契約である場合において、当該消費者契約の目的物に隠れた瑕疵があるとき（当該消費者契約が請負契約である場合には、当該消費者契約の仕事の目的物に瑕疵があるとき（次項において同じ。）に、当該瑕疵により消費者に生じた損害を賠償する事業者の責任の全部を免除する条項

2 前項第五号に掲げる条項については、次に掲げる場合に該当するときは、同項の規定は、適用しない。

- 一 該消費者契約において、当該消費者契約の目的物に隠れた瑕疵があるときに、当該事業者が瑕疵のない物をもってこれに代える責任又は当該瑕疵を修補する責任を負うこととされている場合
- 二 当該消費者と当該事業者の委託を受けた他の事業者との間の契約又は当該事業者と他の事業者との間の当該消費者のためにする契約で、当該消費者契約の締結に先立って又はこれと同時に締結されたものにおいて、当該消費者契約の目的物に隠れた瑕疵があるときに、当該他の事業者が、当該瑕疵により当該消費者に生じた損害を賠償する責任の全部若しくは一部を負い、瑕疵のない物をもってこれに代える責任を負い、又は当該瑕疵を修補する責任を負うこととされている場合

（消費者が支払う損害賠償の額を予定する条項等の無効）

第九条 次の各号に掲げる消費者契約の条項は、当該各号に定める部分について、無効とする。

- 一 当該消費者契約の解除に伴う損害賠償の額を予定し、又は違約金を定める条項であつて、これらを合算した額が、当該条項において設定された解除の事由、時期等の区分に応じ、当該消費者契約と同種の消費者契約の解除に伴い当該事業者が生ずべき平均的な損害の額を超えるもの 当該超える部分
- 二 当該消費者契約に基づき支払うべき金銭の全部又は一部を消費者が支払期日（支払回数が二以上である場合には、それぞれの支払期日。以下この号において同じ。）までに支払わない場合における損害賠償の額を予定し、又は違約金を定める条項であつて、これらを合算した額が、支払期日の翌日からその支払をする日までの期間について、その日数に応じ、当該支払期日に支払うべき額から当該支払期日に支払うべき額のうち既に支払われた額を控除した額に年十四・六パーセントの割合を乗じて計算した額を超えるもの 当該超える部分

（消費者の利益を一方的に害する条項の無効）

第十条 民法、商法その他の法律の公の秩序に関しない規定の適用による場合に比し、消費者の権利を制限し、又は消費者の義務を加重する消費者契約の条項であつて、民法第一条第二項に規定する基本原則に反して消費者の利益を一方的に害するものは、無効とする。

第四章 雑則

（他の法律の適用）

第十一条 消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示の取消し及び消費者契約の条項の効力については、この法律の規定によるほか、民法及び商法の規定による。

2 消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示の取消し及び消費者契約の条項の効力について民法及び商法以外の他の法律に別段の定めがあるときは、その定めるところによる。

（適用除外）

第十二条 この法律の規定は、労働契約については、適用しない。

附 則

この法律は、平成十三年四月一日から施行し、この法律の施行後に締結された消費者契約について適用する。

附 則 (平成一三年一月二八日法律第一二九号) 抄

(施行期日)

1 この法律は、平成十四年四月一日から施行する。

(罰則の適用に関する経過措置)

2 この法律の施行前にした行爲及びこの法律の規定により従前の例によることとされる場合におけるこの法律の施行後にした行爲に対する罰則の適用については、なお従前の例による。

附 録 二

日本消費者契約法 (中譯條文)

(平成十二年 (西元二〇〇〇年) 五月十二日法律第六十一號)

最終改正：平成十三年 (西元二〇〇一年) 十一月二十八日法律第一二九號

第一章 總則 (第一條~第三條)

第二章 消費者契約之要約與承諾意思表示之撤銷 (第四條~第七條)

第三章 消費者契約條款之無效 (第八條~第十條)

第四章 雜則 (第十一條~第十二條)

附則

第一章 總則

(立法目的)

第一條 本法以謀求保護消費者之利益、期使國民生活安定向上與健全國民經濟之發展爲目的、鑑於消費者與事業者之間、存有資訊質與量以及交渉力之差距、對於因事業者一定之行爲、致使消費者有誤認或困惑之場合時、消費者對於要約所爲之承諾意思表示得撤銷之、同時、對於免除事業者損害賠償責任之條款、或其他有害於消費者利益之不當條款、賦予全部或一部無效之法律效力。

(用語定義)

第二條 本法所謂「消費者」，指個人（自然人）。（但以經營事業或關於經營事業之需求而為契約當事者之人，除外。）

本法所謂「事業者」，指法人、其他團體或以經營事業或關於經營事業之需求而為契約當事者之個人。

本法所謂「消費者契約」，指消費者與事業者間所締結之契約。

（事業者及消費者之努力）

第三條 事業者在制訂消費者契約條款時，要考量使消費者對於消費者之權利義務及其他消費者契約之內容明確、易懂，同時在勸誘締結消費者契約時，為使消費者能深入理解，要致力提供關於消費者之權利義務及其他消費者契約內容之必要資訊。

消費者在締結消費者契約時，活用事業者所提供之資訊，並致力理解消費者之權利義務及消費者契約之內容。

第二章 消費者契約之要約與承諾意思表示之撤銷

（意思表示之撤銷）

第四條 消費者、對於事業者勸誘締結消費者契約時，該當消費者誤認下列各款之一所定者，得撤銷該當消費者契約之要約或承諾之意思表示。

- 一 有關重要事項之告知與事實不符。誤認該當告知之內容事實。
- 二 關於物品、權利、役務或其他該當消費者契約之目的有關事項，提供對於將來之價格，或關於未來該當消費者所應取得之金額，或其他變動不確定事項之確定判斷。誤認該當提供之確定判斷內容為確實。

消費者、對於事業者勸誘締結消費者契約時，對於該當消費者應告知有關消費者利益之重要事項及其相關連事項，以及該當重要事項有關消費者不利益之事實（限於因該當告知而消費者通常得以慮及該當事實不存在之範圍）故意不告知，以致誤認該當事實不存在者，得撤銷對該當消費者契約之要約或承諾之意思表示。但該當事業者對該當消費者告知該當事實時，該當消費者拒絕者，不在此限。

消費者、對於事業者勸誘締結消費者契約時，該當消費者因列下所揭示之行為而困惑者，得撤銷對該當消費者契約之要約或承諾之意思表示。

- 一 該當消費者對於該當事業者，即使明示其退去住居所或執行業務場所之意思表示，事業者不退去者。
- 二 該當消費者、即使明示退去該當事業者勸誘締結消費者契約之場所之意思表示，但該當消費者仍無法退去該當場所者。

第一項第一款及第二項所謂「重要事項」，係指消費者契約有關下列所載之事項，通常影響消費者判斷得否締結該當消費者契約之事項之謂。

一 物品、權利、役務或其他為該當消費者契約之目的之品質、用途或其他內容。

二 物品、權利、役務或其他為該當消費者契約之目的之對價或其他交易條件。依第一項至第三項之規定，撤銷消費者契約之要約或承諾之意思表示者，不得以其對抗善意第三人。

（受媒介委託之第三人與代理人）

第五條 前條規定，關於事業者委託第三人媒介該當事業者與消費者間締結消費者契約者（本項以下稱為「委託」），受該當委託之第三人（包含受該第三人之委託者（即包含複數委託之受託人）。於次項稱「受託人等」），對消費者為同條（第四條）第一項至第三項所規定行為時，準用之。對此、同條（第四條）第二項但書中「該當事業者」，改稱「該當事業者或次條（第五條）第一項所規定之受託人等」。

有關締結消費者契約之消費者之代理人、事業者之代理人與受託人等之代理人，關於適用前條第一項至第三項（包含前項之準用者，於次條（第六條）及第七條，亦同）之規定，各視為消費者、事業者及受託人等。

（解釋規定）

第六條 第四條第一項至第三項之規定，該項規定對於消費者契約之要約或承諾之意思表示，不妨礙民法（明治二十九年 法律第八十九號）第九十六條規定之適用。

（撤銷權之行使期間等）

第七條 依第四條第一項至第三項所定之撤銷權，自得行使追認時間起六個月間、因不行使而時效消滅，自該當消費者契約締結時起經過五年，亦同。

商法（明治三十二年 法律第四十八號）第一百九十一條與第二百八十條之十二的規定（含其他法律準用者之場合），準用於依本法第四條第一項至第三項之規定撤銷認購股票或新股之消費者契約。對此、同法第一百九十一條中「以錯誤或股票申購書要件有欠缺為理由，主張其交易無效，或者以詐欺、強迫為理由」及同法第二百八十條之十二中「以錯誤或股票申購書或新股認購權利書之要件有欠缺為理由，主張其交易無效，或者以詐欺、強迫為理由」，改稱「因消費者契約法第四條第一項至第三項（含同法第五條第一項準用之場合）之規定」。

第三章 消費者契約條款之無效

(免除事業者之損害賠償責任之條款之無效)

第八條 以下所揭示之消費者契約條款，不生效力。

- 一 因事業者之債務不履行而對消費者所生損害之賠償責任，全部免除之條款。
- 二 因事業者之債務不履行（以該當事業者、其代表人或其使用人之故意或重大過失為限）而對消費者所生損害之賠償責任，一部免除之條款。
- 三 關於消費者契約之事業者履行債務時，因該當事業者之不法行為而對消費者所生損害之民法所規定之賠償責任，全部免除之條款。
- 四 關於消費者契約之事業者履行債務時，因該當事業者之不法行為（以該當事業者、其代表人或其使用人之故意或重大過失為限）對消費者之民法損害賠償，一部免除之條款。
- 五 關於消費者契約為有償契約時，該當消費者契約之標的物隱有瑕疵時（該當消費者契約為承攬契約時，該當消費者契約之工作物標的物有瑕疵，次項亦同），因該瑕疵而對消費者所生損害之事業者之賠償責任，全部免除之條款。

前項第五款所揭示之條款，該當下列所揭示之一者，不適用同項之規定。

- 一 關於該當消費者契約、該當消費者契約之標的物隱有瑕疵時，該當事業者負擔更換無瑕疵之物或修補該當瑕疵之責任者。
- 二 該當消費者與受該當事業者委託之其他事業者之間的契約，或為該當消費者、該當事業者與其他事業者間所訂立之契約，先於或同時於該當消費者契約之締結，該當消費者契約之標的物隱有瑕疵時，該當其他事業者負擔因該當瑕疵而對消費者所生損害之賠償責任之全部或一部，或負擔更換無瑕疵之物或修補該當瑕疵之責任者。

(預定消費者支付損害賠償額之條款之無效)

第九條 以下各款所揭示的消費者契約條款，關於各該款所規定之部分，不生效力。

- 一 預定解除當該消費者契約所伴隨之損害賠償數額或訂定違約金之條款，其總合計算之數額，當該條款所設定之解除事由，按時期等之區分，超出與當該消費者契約同種之消費者契約因解除而對當該事業者所生之平均損害額之部分。

二 基於當該消費者契約應支付之全部或一部金額，預定消費者於付款日（付款次數在二次以上者，為各付款日。以下各款，亦同。）為止而未付款時之損害賠償額或訂定違約金之條款，其總合計算之金額，自付款日之翌日起至付款為止之期間，按其日數，超出當該付款日所應付款額扣除當該付款日應付款額中已付款之額再乘以年利率 14.6% 計算所得之額之部分。

（損害消費者一方利益之條款之無效）

第十條 相較於民法、商法或其他法律非關公共秩序之規定之適用，限制消費者權利或加重消費者義務之消費者契約條款，違反民法第一條第二項所規定之基本原則、損害消費者一方之利益者，不生效力。

第四章 雜則

（其他法律之適用）

第十一條 關於消費者契約之要約或承諾意思表示之撤銷與消費者契約條款之效力，除依本法之規定以外，適用民法或商法之規定。

關於消費者契約之要約或承諾意思表示之撤銷與消費者契約條款之效力，民法或商法以外之其他法律，另有規定時，從其規定。

（適用之除外）

第十二條 本法律之規定，不適用於勞動契約。

附 則

本法於平成十三年（西元二〇〇一年）四月一日開始施行，本法適用於本法律施行後所締結之消費者契約。

附 則（平成十三年（西元二〇〇一年）十一月二十八日法律第一二九號）抄
（施行期日）

1 本法於平成十四年（西元二〇〇二年）四月一日開始施行。

（關於罰則適用之過渡規定）

2 本法施行前之行為及依本法之規定有按從前之例者，關於本法施行後對於該行為罰則之適用，依從前之例。