

定型的契約条項に関する実態調査結果報告

一般社団法人日本経済団体連合会事務局及び日本商工会議所事務局の協力により、同連合会及び同会議所の会員宛に質問事項（参考資料8-1）を送付し、計62社から回答を受領した。これらの回答を事務局が取りまとめた結果を以下のとおり報告する。なお、複数の事業を営んでいる事業者から事業ごとに回答いただいたケースや1つの質問に対して複数の回答を頂いたケースもあるため、回答の合計数は回答いただいた事業者の数とは一致しない。

【契約において御社が定型的な契約条項を提示される場合について】

1. 業務上、あらかじめ準備された定型的な契約条項を契約において用いることはありますか。

（回答の要旨）

- a. ある..... 56
- b. ない..... 6

2. 御社があらかじめ準備されている定型的な契約条項の種類はどれくらいありますか。

（回答の要旨）

- 10種類程度まで..... 33
- 10種類程度から100種類程度まで..... 9
- 100種類以上..... 7
- 多数のため不明・無回答など..... 17

3. その定型的契約条項は誰が作成したものですか。

（回答の要旨）

- a. 御社において独自に作成したもの..... 49
- b. 業界団体が作成したモデルに御社が修正を加えたもの..... 22
- c. 業界団体が作成したもの..... 9
- d. 市販のもの..... 0
- e. その他..... 4
  - ・ライセンス契約においてライセンサーが指定したものをサブライセンスにおいて使用（製造業・10000人超）
  - ・他社や省庁が作成したものに修正を加えたもの（運輸業・1000人超5000人まで）、運輸業・10000人超）
  - ・条約を取り入れて業界内で作成されてきたものに修正を加えたもの（業種不詳・

300人超1000人まで))

4. その定型的契約条項はどのように利用することが予定されていますか。  
(回答の要旨)
- a. あらかじめ準備された契約条項をそのまま契約内容にすることを予定しており、  
修正には応じていない。..... 30 (aのみを選択した回答の数)
  - b. 契約交渉のたたき台として利用するものであり、交渉の過程で修正することが予  
定されている。..... 14 (bのみを選択した回答の数)
  - aとbの双方を選択した回答..... 19
5. その定型的契約条項はどのような形態のものですか。
- a. 契約書などとは別の書面又は冊子..... 31
  - b. 契約書、発注書などの裏面に印刷されたもの..... 22
  - c. ウェブサイトに掲載されたもの..... 19
  - d. その他
    - ・契約書そのもの..... 23
    - ・CD-ROMに記録されている..... 1 (金融業・10000人超)
6. その定型的契約条項を用いて契約を締結する相手方は下記のいずれですか。  
(回答の要旨)
- a. 消費者..... 10 (aのみを選択した回答の数)
  - b. 事業者..... 29 (bのみを選択した回答の数)
  - aとbの双方を選択した回答..... 24
7. 御社が定型的契約条項を用いて締結する契約の件数は、年間どれくらいありますか。  
(回答の要旨)
- 10件程度まで..... 2
  - 100件程度まで..... 8
  - 1000件程度まで..... 6
  - 10000件程度まで..... 1
  - 10000件程度超..... 20
  - 算定不能・無回答など..... 25
8. その契約において定型的契約条項が使用されることは、契約の相手方に対して明示さ  
れていますか。  
(回答の要旨)
- a. 契約前又は契約時にその定型的契約条項を交付..... 44
  - b. 契約前又は契約時に、定型的契約条項の使用を口頭で説明..... 5

- c. 別途交わす契約書等の書面に、定型的な契約条項の使用を記載  
 ..... 11
- d. その他（具体的に
- ・ウェブに掲載..... 4（運輸業・10000人超，小売業・10000人超，情報通信業・1000人超5000人まで，運輸業・10000人超）
  - ・営業所に備置..... 3（運輸業・5000人超10000人まで，運輸業・1000人超5000人まで，運輸業・10000人超）
  - ・公衆に分かりやすいところに約款がある旨を掲示..... 5（運輸業・5000人超10000人まで，運輸業・1000人超5000人まで，小売業・10000人超，運輸業5000人超10000人まで，運輸・不動産・サービス業・1000人超5000人まで）
  - ・コンピュータの画面上で提示..... 2（情報通信業・1000人超5000人まで，運輸・不動産・サービス業・1000人超5000人まで）
  - ・契約成立後交付..... 2（エネルギー供給業・10000人超，電機事業・10000人超）
  - ・時刻表・定期券の裏面に記載..... 1（運輸業・10000人超）
- e. 明示していない..... 6（運輸業・1000人超5000人まで，業種不明・1000人超5000人まで，製造業・10000人超，運輸業・1000人超5000人まで，製造業・100人超300人まで，製造業・100人超300人まで）

9.（質問8の回答がa以外の場合）契約の相手方がその定型的契約条項を契約前又は契約時に関連する機会がありますか。

（回答の要旨）

- a. ある..... 36
- b. ない..... 2（情報通信業・1000人超5000人まで，金融業・10000人超（旅行直前に加入した旅行保険など））

10-1.（質問9において相手方が契約前に関連する機会がある場合）相手方はどのような手段でその定型的契約条項の内容を知ることができますか。

（回答の要旨）

- a. ウェブサイトで公開している..... 18
- b. 店舗，営業所等に備え付けている..... 20
- c. 要求があれば書面で交付している..... 19
- d. その他
- ・説明書に記載..... 1（情報通信業・10000人超）

10-2. (質問9において相手方が契約前に閲読する機会がない場合) 相手方に契約内容を理解させるための代替措置を講じていますか。

(回答の要旨)

- a. 契約前又は契約時に、契約内容を分かりやすく記載した書面を用いて説明している。…………… 1 (金融業・10000人超)
- b. その他の代替措置を講じている。…………… 0
- c. 特段の措置は講じていない。  
…………… 1 (情報通信業・1000人超5000人まで)

11. 定型的な契約条項に含まれる条項が相手方当事者を拘束するかどうかについて、相手方から苦情を受けたり、見解の相違が生じたりしたことはありますか(このような条項が契約内容になっているとは思っていなかったなどとしてその効力を否定されるなど)。ある場合、具体的にどのような条項に関してどのような苦情等が生じましたか。

(回答の要旨)

- ・特になし…………… 34
- ・旅客運送約款について、航空券払戻時の手数料の徴収、手荷物損害に係る責任限度額の存在などについて苦情を受けることがある。(運輸業・10000人超)
- ・定期乗車券の払戻を1か月単位で行う旨の条項について、消費者の利益に反するとの指摘を受けることがある。(運輸業・5000人超10000人まで)
- ・約款の全てを把握して契約を締結する顧客はほとんどいないため、約款に基づいて対応しても、そのような説明はなかった、知らなかったなどと主張する顧客が散見され、対応に苦慮することがある。(運輸業・1000人超5000人まで)
- ・定期券の払戻方の際に、相手方が約款を知らないことから苦情を受けるケースがある。(運輸業・5000人超10000人まで)
- ・ライセンス使用形態について、特殊なケースや想定していなかった新技術による使われ方をした場合など、製品使用権説明書に記載された内容の趣旨を十分に理解されていなかったようなケースで苦情を受けたり、見解の相違が生じたことがある。(情報通信業・1000人超5000人まで)
- ・ポイントカードサービスの廃止を計画し、事前に店頭やチラシで告知したが、廃止後、知らなかったとしてクレームが多く発生し、サービスを復活したことがある。(小売業・10000人超)
- ・保険金支払の対象外となる免責条項など相手方の権利を制限する条項について、当該条項の記載の有無やその解釈について苦情を受けることがある。(金融業・10000人超)
- ・違約金条項について認知していなかったなどの主張を受けることがある。(運輸業・1000人超5000人まで)

- ・列車運行不能時の免責条項について理解を得られなかったことがある。(運輸業・1000人超5000人まで)
- ・損害賠償条項について見解の相違が生ずることが多い。(運輸業・5000人超10000人まで)
- ・代金不払時の供給停止を実行した場合に、供給停止の条件は聞いていないとのクレームを受けたことがある。(業種不明・1000人超5000人まで)
- ・損害賠償額の上限を設定する条項、瑕疵担保責任の範囲及び期間を拡大する条項、著作権の帰属先に関する条項について、修正の要望を受けることが多い。(情報通信業・10000人超)
- ・内容を知らなかったという苦情を受けることがある。(エネルギー供給・10000人超)
- ・定期券の解約条件について苦情を受けたことがある。(運輸・不動産・サービス・1000人超5000人まで)
- ・領収書の発行を行わない旨の条項に関して、領収書を発行してほしいとの苦情を受けることがある。(製造業・10000人超)
- ・配送予定日について数日間の幅を設けた条項に関して、その日数の幅が長すぎるとの苦情を受けることがある。(製造業・10000人超)
- ・配送日指定は、購入から十数日後以降の日付であれば可能である旨の条項に関して、配送日をもっと早い日付に設定したいとの苦情を受けることがある。(製造業・10000人超)
- ・払戻などについて苦情を受けたことがある。(サービス業・10000人超)
- ・約款に規定された契約解除条件に基づいて取引を中止したところ、一方的に取引を解消したとのクレームを受けたことがある。(卸売業・1000人超5000人まで)
- ・条項中の「要求する品質を満足する」という文言について、これが具体的に何を指すのが明確でないとして相手方から苦情を受けたことがある。(製造業・5000人超10000人まで)
- ・品質保証期間について「耐用年数」という文言が用いられていたところ、その具体的な期間が不明であるために問題となった。(製造業・5000人超10000人まで)
- ・契約の目的物である製造物が第三者の生命、身体又は財産を侵害した場合に製造者が損害を賠償する旨の条項について、「損害」の範囲が定義されておらず、どの範囲の損害を賠償すべきかについて相手方から苦情を受けた。(製造業・5000人超10000人まで)
- ・契約の目的物の瑕疵担保責任の期間経過後も製造者の責めに基づく瑕疵が発見された場合には依然として製造者が瑕疵担保責任を負う旨が定められている場合に、この期間が明確でないため、契約の相手方から苦情を受けた。(製造業・5000人超10000人まで)
- ・相手方との間に商社を解する取引において、商社としてはメーカーではない以上品

質保証、瑕疵担保責任及び知的財産権等の条項には関知しないとされたため、これらに関する責任の所在を巡って問題となった。(製造業・5000人超10000人まで)

12. 約款を契約内容とするための要件として、次のような扱いが必要になった場合、実務上対応することが可能ですか。

(1) 約款を交付すること、契約締結場所に約款を持参又は備置することなどにより、契約前又は契約時に、相手方が約款の内容を認識しようとするれば容易に認識し得る状態に置くこと

(回答の要旨)

- a. 不可能..... 8
- b. 困難..... 12
- c. 容易..... 39

(2) 約款をウェブサイト公開すること、約款を営業所等に備え付けることなどにより、相手方が自ら行動を起こせば約款の内容を認識し得る状態に置くこと

(回答の要旨)

- a. 不可能..... 4
- b. 困難..... 8
- c. 容易..... 47

(3) 相手方が求めた場合には約款を契約前に提示すること

(回答の要旨)

- a. 不可能..... 3
- b. 困難..... 8
- c. 容易..... 47

13. 継続的な契約の途中で約款を変更する場合、どのような手続(例えば、契約の相手方に対する事前又は事後の周知)を行っていますか。また、約款の変更に同意できない契約の相手方が契約を解除することができるなど、契約から離脱することを認めていますか。

(回答の要旨)

- ・ 変更の周知を行う。..... 20
- ・ 変更に同意しない相手方の契約からの離脱を認める(変更の機会に限らず随時契約からの離脱が可能である場合を含む)。..... 23
- ・ 変更に相手方の同意を得る(相手方と再交渉を行う)..... 18
- ・ 約款を変更しても変更前に発行した乗車券をそのまま利用できるような措置をとっている。(運輸業・5000人超10000人以下)

- ・相手方が不特定多数である場合，約款に定めがある場合などは，事前通知を行わずに変更し，事後周知を図ることがある（運輸業・1000人超5000人以下）
- ・事前に変更についての包括的な同意を得る。（情報通信業・1000人超5000人以下）
- ・ウェブサイトの内容を変更する。（不明・300人超1000人以下，小売業・10000人超）
- ・従来の意味での約款については，一方的に変更し，相手方の契約からの離脱も特に認めていない。（製造業・10000人超）
- ・変更同意できない相手方の契約からの離脱を認めるかどうかは，変更内容によりケースバイケース（運輸業・1000人超5000人以下）
- ・次回の契約更新までは変更を行わない場合，事前通知を条件に変更する場合，契約者に有利な変更であれば事前通知なく変更する場合，次回の契約更新時に変更する場合などがあり，ケースバイケースである。（金融業・10000人超）
- ・変更の際には法定の手続を踏んでいる。（ガス・5000人超10000人以下）
- ・認可事業としての適正な手続を経済産業省に対して行っているため，個々の消費者に対して変更の周知等は行っていない。（その他・1000人超5000人以下）
- ・定型的な契約条項に，変更があり得る旨を明記している。（電気事業・10000人超）
- ・所管大臣に変更の認可を申請する（公聴会開催を含む。）。（エネルギー供給・10000人超）
- ・契約更新のタイミングで変更周知を行う。約款変更同意できない場合，契約を更新しないことができる。（エネルギー供給・10000人超）
- ・変更を行う場合の条件は変更後の約款によるものとするを約款に明記している。（サービス業・10000人超）
- ・解除条項を作って認めている。（サービス業・50人以下）
- ・監督官庁への届出をもって変更とし，契約からの離脱は認めていない。（運輸業・10000人超）
- ・変更同意できない相手方の契約からの離脱を認めるかどうかは商品内容に応じてケースバイケースであり，当該相手方との間では約款変更を行わないこととすることもあり得る。（金融業・10000人超）

14. 定型的な契約条項を使用しない契約においては，契約内容をどのように定めていますか。

（回答の要旨）

- a. 個別に交渉して契約書を作成する。…………… 58
- b. 特に契約書を作成していない。…………… 7

15. その他，御社があらかじめ準備した定型的な契約条項を契約において用いる場合に

ついて感じている問題点、立法についての要望等がありましたら、ご自由にお書き下さい。

(回答の要旨)

- ・約款の定義を明確にすべきである。(製造業・10000人超)
- ・消費者契約と同様の(任意規定のレベルを超えて条項の無効をもたらすような)約款規制を民法に入れる必要を感じない。これを入れることによる混乱やコスト増の方が企業にとっては重大であり、約款規制を民法に規定することには反対である。  
(情報通信業・1000人超5000人まで)
- ・約款等の定型的な契約条項は、多くの取引を一定の取引条件に基づいて一律に処理できる仕組みとして、効率的な事業運営を行うために欠かせないものとなっている。今後、立法等により定型的な契約条項に規制を加える場合には、できるだけ円滑な事業運営を妨げることのないよう配慮すべきである。(製造業・10000人超)
- ・一部の業態では、約款の内容、交付方法等につき、業法により厳しく規制されており、業法が適用されない分野の約款まで含めて民法に一般規定化する意味はどれだけあるのか疑問である。規定するにしても、法制審の部会資料にて提言されている定義では、本来約款規制を及ぼすことを想定していない定型的な契約も対象になってしまうため、内容につき交渉の可能性が全く期待できないものに限定するなど、類型を絞るべきと考える。(製造業・10000人超)
- ・これまで、損保各社とも約款の簡素化や平易化に取り組んできたものの、お客様から情報量が多く、難しすぎるとの不満の声が依然としてある。約款の拘束力を明文化することよりも、相手方当事者(契約者)に約款内容の理解を促す手段を講ずることの方が、契約当事者全体のベネフィットに繋がると考える。(金融業・10000人超)
- ・「約款」の概念及びそれをベースとした規定を民法に導入するのであれば、そこにおける「約款」の意義について、法律論だけを優先させ、現在の実際の取引社会において使用されている意義と大きく乖離することが起きないようにすべきである。特に、事業者間取引において使用されている契約書のひな型については、定型的な契約条項ではあるものの「約款」とは捉えておらず、そのようなものまで「約款」に含めて一律の規制をかけることは、現在の認識と大きく乖離しており、避けるべきである。このような事業者間取引において用いられる契約書ひな型は、あくまで検討のたたき台にするものであり、いわゆる約款における隠蔽効果・附合契約性といった問題が生じるとは言い難く、また、事業者間取引の当事者は自社の事業遂行として当該契約の締結の可否を決定するのである以上、私的自治の原則を歪めてまで民法において規律を設ける必要はない。(製造業・10000人超)
- ・多数の契約に用いるためにあらかじめ定式化された契約条項を契約に用いる場合のすべてが約款規制の対象であるとする、企業の取引実務に大きな影響を与え、混乱をもたらす可能性が高い。

多数の契約に用いるためにあらかじめ定式化された契約条項にも様々なケースが

ある。少なくとも内容の修正について交渉の余地がありかつ両当事者が記名捺印するような契約については、交渉の余地を認めることが適当でない契約（いわゆる普通約款）と区別し、約款規制の対象から除外すべきである。

仮に実務において契約自由の原則による弊害（消費者保護の必要性や過度の押し付け等）が生じているのであれば、特別法、業法、規制等で制限すべきである。事業者間では特に契約自由の原則を維持すべきであり、一般法である民法典で過度な制限をすべきではない。（製造業・10000人超）

- ・旅客に対し駅の掲示等において当社約款の存在を明らかにし、かつ旅客が自らアクションを起こせば容易に当社約款の内容を知ることのできる状態にしておく必要があるとされた場合、どの程度まで行えばよいのか（駅員無配置駅に約款を備え置く必要があるのか、簡略版を掲示しておけば問題ないのか、等）が不明確である。

また、民法改正による鉄道営業法への影響について現段階では不明確であるため、今後法制審議会の動向を注視していかなければならないと考えられる。（運輸業・5000人超10000人以下）

- ・当社において、あらかじめ準備した定型的な契約条項を用いる多くの契約（以下「定型契約」）は、事業者間取引に用いられるもので、典型的に行われる取引を想定して事前に作成した契約である。定型契約を用いるその目的は、取引の都度一から契約内容を交渉し契約文案を作成するという時間労力共に大きな負担を排除し、取引の効率性、迅速性を追求することに加えて、定型契約を容易しておくことで必要な契約条項の記載漏れを防ぐことになり自社のリスク管理にも資することにある。上記目的からわかるように、消費者を相手方とする典型的約款（以下「典型的約款」）とは異なり、定型契約は、取引形態、状況又は交渉に応じて、変更があり得ることを前提としており、相手方も取引に精通している場合や、取引が典型的である場合は、説明及び交渉がなされないことも多いが、相手方の要請や、取引の個性により個別の交渉を経て内容を変更する場合も多い。以上のように、定型契約は、典型的約款とは経済的及び社会的に異なる機能を果たしているものと考えられるにもかかわらず、立法において、典型的約款と同一の機能を果たすものと認識して、各種規制を適用させることは、事業者による経済活動に不測の損害を与えかねないと考え反対する。（卸売業・5000人超10000人以下）
- ・将来的には、環境配慮等の観点から、他社・他業態において行われているウェブやCD-ROMによる約款開示も検討課題と認識しており、約款の開示と認められる範囲について、柔軟な取扱いを認めるよう配慮いただきたい。（保険業）
- ・融資約定書のひな型のように、交渉による修正の余地があり、相手方としても約定内容の検討・決定を経て個別に調印に至るものについて、規制の対象となる約款に該当しないこととしていただきたい。約定内容についての相手方の認識可能性は、個別調印に先立つ内容検討・相手方内部の決定手続によって確保されており、また、交渉力においても、相手方が著しく劣っている種類の取引はない。（保険業）
- ・①約款の定義について

約款の定義として、「多数の契約に用いるためにあらかじめ定式化された契約条項の総体」が提案されているが、このような定義によれば、事業者間で締結される契約書の雛形等も、約款に関する規制に服することになる。しかし、事業者間においては、事業者の規模・属性等は千差万別であり、対等な事業者間での取引や、取引相手事業者の専門性などから、契約内容を熟知した上で、他の取引条件も併せ考慮したうえで、提示内容に基づき、契約を行う場合もあることから、事業者間の契約書ひな形を用いた契約にまで一律に約款規制を及ぼすことについては、より慎重な検討が必要であると考え。なお、約款に関する規制は、当事者間の個別の交渉を経て採用された条項については、適用しないとする提案がなされているが、要件が不明確であり、どのような場合が該当するかの規定化など、慎重に検討すべきである。

#### ②組入れ要件について

約款の組入れ要件について、「原則として約款が相手方に開示されていることが必要」とする提案がされている。環境配慮の観点から約款の事前交付にあたり、冊子とCD-ROMのいずれか、あるいは冊子とインターネットによる提供・確認を契約の相手方に選択いただく取扱いとする実務が存在する。少なくともこのような場合については、契約の相手方が不利益を被ることにはならないことから、CD-ROMの交付またはインターネットによる提供・確認についても、約款の事前「開示」に含まれる規律とする等、検討していただきたい。また、環境への配慮・IT技術の進展等を勘案し、実務上の創意・工夫に対応しうる規律を検討していただきたい。

#### ③不意打ち条項について

民法（債権法）改正検討委員会編「債権法改正の基本方針」で示されているように、排除されるべき不意打ち条項につき明確な基準を設けることは容易ではないため、取引安全の確保の観点から、不意打ち条項に関する規定は設けないとする基本方針の結論に賛同する。（金融業・10000人超）

- ・大量一括事務処理が不可避である事業の推進において、取引に際して約款の掲示等を必須とすることは、利用者（消費者等）が契約手続に求める費用対効果から著しく乖離することにもなりかねず、かつ、事業者としての事業遂行を著しく損なうため、慎重な議論が必要であると思われる。（情報通信業・10000人超）
- ・今回の債権法改正においては、従来の消費者契約法上の規制を約款（定型的な契約条項）に適用させる動きがあるが、これによって事業者間での契約においても、当該約款規制が適用されることとなる。これは、契約に係る知識を持つ事業者間の契約においては、過剰な規制であり、円滑かつ迅速な事業者間の取引に支障を来す恐れがあると考え。また、約款の定義が現在のところ曖昧であるところ、全ての符合契約や各会社が契約手続の円滑化のために制定する「契約書ひな型」にまで範囲が及び規制対象となった場合、契約手続の円滑化という符合契約や「契約書ひな型」制定の目的と逆行することが懸念される。（情報通信業・10000人超）
- ・契約締結前に契約約款の交付を義務付けても、消費者保護につながるとは考えがた

い。むしろ、長文に亘る技術的な部分も含めた契約約款の交付は紙資源節約の観点からしても疑問であり、料金や契約解除などの重要な条件を記載した重要事項説明を徹底すればほとんどの場合に対応できると考える。契約約款の交付については、お申し出をいただいたお客様や Web などに代えることで十分である。

また、官庁への認可・届出が必要な約款（以前そうであったものも含む）などは、合理性が担保されており、これらの約款とそれ以外のものを一律に扱うことも疑問が残る。

また、様々な消費者保護法があることから、現状の重要事項説明に関する規制等で一定の保護がなされているのではないと思われる。（情報通信業・10000人超）

- ・約款や定型的な契約書式を用いた契約については、業法による許認可制度・規制、消費者契約法による規制、民法の一般則（公序良俗、信義誠実の原則）による規制などにより、その内容の妥当性は担保されているはずである。民法改正の検討において、約款規制を設けたらどうかとの改正提案がなされているようであるが、どのような問題意識から規制を設けようとしているのか、まずは、その点を明らかにすべきと考える。約款については、その内容を相手方が知るための機会が十分になく、相手方の利益が害される場合があるのではないかなど等の問題も指摘されているとあるが、新たな立法を行わなければならないような問題、業法や特別法による規制の枠組みの中で対処できず、一般法である民法でなければ対処できないほどの問題があるのかについて、明らかにすべきである。契約当事者が互いに完全にオープンな立場であるケースはむしろまれであると思われるが、仮にそれが相手方の利益を害し、看過しがたい程度になっている取引分野があるのであれば、一般法である民法ではなく、個別の業法、特別法で対処すべきではないか。

一般電気事業者は、電気事業法に基づき、経産省から事業免許を受けているし、電気の供給に関する契約条項である「電気供給約款」についても、同法に基づく「認可」および「届出+変更命令」により内容の妥当性が担保されている。仮に、電気の供給にかかる契約について問題が生じているのであれば、電気事業法において対処すれば良いのであって、現在議論されているような約款規制の対象に含めるべきではない。

現在、一般住宅など、電気の需要場所の大半では、入居の際にブレーカーのスイッチを入れるだけでただちに電気が使用でき、使用者が、その後すみやかに電話、ウェブサイト等で申込むだけで契約手続きが完了するようになっており、スムーズに新しい生活、活動を始められるようになっている。もしも、契約締結に際して、約款の現実の交付もしくは提示を要するとの規制が設けられると、需要家から電気使用の申込みがあった場合、電気事業者の従業員が申込者のもとに赴いて提示するか、申込者自身が電気事業者の営業所等に来店して提示を受けるか、または約款を申込者に送付し、送達されてから契約締結手続きを行うか、のいずれかとなる。しかしながら、例えば当社では、規制分野だけでも年間約139万件もの電気使用の

申込みを受け付けているところ、従業員がすべての申込者のもとを訪問するのは一民間企業として到底対応できないことである。また、電気は、入居と同時に即座に供給することが求められるインフラであるところ、申込者自身に来店を求めたり、約款が申込者に送達されてから契約締結を行うとの取扱いにしたりしていたのでは、契約締結までの間、申込者は電気を使用できないことになり、日常生活をはじめ、オフィスでの企業の活動、工場での生産活動にも多大な支障を来たすことになるので、このような規制は非現実的であるとする。

また、そのような規制が導入されれば、従業員の訪問、来店者の対応または約款の送付などに莫大なコストを要することになるが、それらはすべて、顧客に負担を求めざるを得なくなり、国民生活、企業の生産活動などに大きな支障をきたすため、わが国の持続的成長にも甚大な影響を及ぼしかねないものである。(電気事業・10000人超)

- ・ガス供給事業で用いられる約款には、①所管大臣の認可又は届出が義務付けられており、ガス使用者の利益保護が十分に図られていること、②事業者が契約締結義務が課されていること、③お客さま間の公平等の要請から、約款と異なる契約締結は事業法違反となり不可能であること、④お客さまからの主張の有無や主張内容により条項の解釈が個別に変化し、サービススペックに差異が生じることは、やはりお客さま間の公平等の要請からその趣旨に反すること、⑤継続的取引であり締結時点以降に料金等の変更が予定されていること、⑥個々のお客さまにとって一見不利益であっても、保安の確保などの社会的要請から必要不可欠な条項が含まれていること、等の特性があることから、民法改正で検討されている約款規制(不当条項規制・実質的交渉の義務付け・契約解釈での条項使用者不利の原則など)に馴染むものではないと考える。(エネルギー供給業・10000人超)
- ・約款規制の導入により、約款のそもそもの存在意義である「多数取引の迅速・効率的処理」「契約者間の公平性担保」といった要素が損なわれれば、本末転倒といわざるを得ない。(エネルギー供給業・10000人超)
- ・消費者保護はその態様や必要度に応じ個別具体的に行うべきところ、これを約款規制に拠るとすれば、多数取引の画一的処理という約款の性格上、特段の保護の必要性に乏しい相手方に対しても過剰な保護が及ぶことになりかねない。(エネルギー供給業・10000人超)
- ・約款の交付について、その作業に伴うコストアップ(=料金への転嫁)という要素まで考えると、真に消費者メリットとなるのか疑問である。(エネルギー供給業・10000人超)
- ・そもそも約款に係る規定を民法に設けることに反対。特に、電気事業については、以下の理由から、民法に規定を設けると実務が混乱する。
  - ① 契約数が極めて多く、頻繁に契約の開始・終了が行われること、電話による申込を認めてお客さまの利便性を高めることに寄与していることに鑑みれば、個々の需要家に契約締結の都度約款を交付する等の開示を行い、合意の有無を確認するこ

とは、実務上極めて非現実的である。

② 約款の内容については、電気事業法第19条で規定されているとおり、実施前に経済産業大臣の認可等を受けているものであり、その内容が契約の相手方に不利益な内容となる場合については公聴会や変更命令等の改善手段が組み立てられており、内容の適切性は担保されていると考えられる。(サービス業・10000人超)

- ・債権法の改正(約款部分)の議論にあたっては、約款が市民生活において果たしている役割を的確に把握した上で、現行の約款の取扱いで何が不都合として生じているのかを明確にすることが必要不可欠である。特に約款の組入れ要件については、約款の利用者が最低限払うべき注意義務についても留意すべき視点である。また、契約前に約款を提示することが困難である場合(無人駅や無人のバス停など)においても、過度に事業者に負担を強いる内容を規定されると、事業活動が萎縮し、結果的に消費者への不利益につながる可能性があるのではないかと懸念している。

さらに、不当条項規制については、まずこのような規制が消費者契約法でなく一般法である民法に規定されるべき性質であるかどうかの議論が必要であると考えられるし、不当性の判断基準を明確にし、また一般社会で受容されている性質の事柄等についてはいたずらに不当と認めないことが重要であると考えられる。仮に不当条項に該当するリストを明記する場合でも、取引実務上、いわゆる「グレーリスト」も「ブラックリスト」と同様の扱いになることが考えられ、それぞれの意義が乏しいのではないかと考えている。

いずれにせよ、債権法の改正は、企業実務において大きな影響を及ぼすことが考えられるので、その必要性も含めてより慎重な議論をお願いしたい。(運輸業・10000人超)

- ・定型的な契約条項を契約に用いる場合に感じる問題点として、次のようなものがある。
  - ①製造物責任における瑕疵責任の範囲と瑕疵の内容が明確でなく、大手企業は、不良品があれば瑕疵を理由に商品を受け取らず、責任を押しつける。
  - ②製造物・サービス契約においても瑕疵の範囲をより明確に法律で定めること
  - ③製造物責任法に基づく不良品が出た場合に、全てリコール対象とし、提携先の中小企業に押しつけているが、リコールの責任は双方が共同で負うべきである。(製造業・100人超300人以下)
- ・特別事情により生じた損害とは何か、特別事情の予見可能性とは何か、通常生ずべき損害の範囲がどこまでかなどが不明確である。損害賠償の範囲を明確化すべきである。(サービス業・1000人超5000人まで)
- ・実務における約款の有用性(多数の毛役を迅速に締結することができる)に照らし、仮に約款規制を行うとしても、厳格に過ぎてはならない。

仮に約款の組入れ要件を規定するとしても、厳格に過ぎてはならず、例えば約款によることが社会通念上周知の事実である取引類型については、約款の開示を求められれば開示することができる状態にありさえすれば約款の組入れを認めるべきであ

る。

また、約款に含まれる条項の妥当性は、当該条項だけではなく、約款の全体や、契約締結目的、契約締結に至るまでの事情など契約外の事情も含めて総合的に判断される必要があり、個々の条項を取り上げてその妥当性を問題とすることは避けるべきである。したがって、約款の内容規制は行うべきではなく、信義則棟の一般原則に基づく規律で足りる。特に、不当条項についてブラックリストやグレーリストを設ける規制については、当事者に構造的な情報・交渉力格差が認められる消費者契約における規制を除き、上記の総合判断をないがしろにする規制となりかねず、弊害が大きい。

一方で、約款使用者において合理的な理由により約款の変更が必要となる場面はあり得るところであり、約款の変更も、変更内容が合理的である場合には、これが行いやすくなるような立法的手当が望まれる。(金融業・10000人超)

- ・事業者同士の取引においては、あまり立法による規制を強めず、当事者間の契約自由の原則に委ねるよう配慮して欲しい。(製造業・5000人超10000人以下)
- ・債権法改正に関して、約款の契約内容への組入要件の論点で問題となっているのは一般の消費者を相手方とする保険契約約款などで、一方的に内容を押しつけるものとなっている場面であると思われる。事業者間の請負契約は、相手方も事前に内容を把握して検討する機会もあることから、保険契約約款等とは事情が異なる。(建設業・5000人超10000人以下)

【契約において取引の相手方が定型的な契約条項を提示する場合について】

(注) 以下では、契約に当たり、相手方があらかじめ準備した約款や契約書のひな形などに基づいて契約を締結する場合についてお伺いいたします（例えば、取引先との継続的な契約の基本契約として相手方の準備したひな形を利用する場合や、事務機器のリース契約において相手方の準備した契約書を利用する場合、市販のコンピュータソフトを購入すると約款が適用されることになっていた場合など、様々なケースがあると思われまます。）。

回答をすることに差し支えがある場合や、回答に当たって調査の必要があるなど過重な負担がある場合は、回答を控えていただいて差し支えありません。

複数のケースが該当する場合は、代表的なケースについてお答えいただいても構いませんし、複数回答していただいても構いません。なお、例えば、質問2と質問4の両方に複数回答する場合には、どの回答とどの回答とが対応しているのか、この質問用紙をコピーするなどにより、対応関係が分かるような工夫をしていただくようお願いいたします。

回答欄が不足する場合には、適宜の用紙を用いて回答してください。

1. 業務上、相手方が準備した定型的な契約条項を使用して契約を締結することはありますか。

(回答の要旨)

- a. ある..... 5 7  
b. ない..... 4

(以下の質問は、質問1においてa（ある）を選択した方のみお答え下さい。)

2. その定型的契約条項は誰が作成したものですか。

(回答の要旨)

- a. 相手方において独自に作成したもの..... 3 6  
b. 業界団体が作成したモデルに相手方が修正を加えたもの..... 1 8  
c. 相手方が所属する業界団体が作成したもの..... 2 5  
d. 市販のもの..... 4  
e. その他  
・ 公共工事については、国土交通省中央建設業審議会作成の公共工事標準請負契約約款を元に発注機関が作成したもの（建設業・5000人超10000人以下）  
f. 誰が作成しているか分からない..... 1 6

3. その定型的契約条項はどのように利用することが予定されていますか。

(回答の要旨)

- a. あらかじめ準備された契約条項をそのまま契約内容にすることが予定されており、修正する余地はない..... 3 9

- b. 契約交渉のたたき台として利用するものであり、交渉の過程で修正することが予定されている。..... 39
- c. その他
- ・あらかじめ準備された契約約款で空欄になっている契約ごとの個別条件（取引目的物、支払条件等）を突起条件として付記する。（建設業・5000人超10000人以下）
4. その定型的契約条項はどのような形態のものですか。
- （回答の要旨）
- a. 契約書などとは別の書面又は冊子..... 34
- b. 契約書、発注書などの裏面に印刷されたもの..... 34
- c. ウェブサイトに掲載されたもの..... 13
- d. その他
- ・契約書そのもの..... 13
5. 御社が相手方の準備した定型的契約条項を用いて締結する契約の件数は、年間どれくらいありますか。
- （回答の要旨）
- 10件程度まで..... 7
- 100件程度まで..... 9
- 1000件程度まで..... 5
- 10000件程度まで..... 4
- 算定不能・無回答など..... 25
6. その定型的契約条項を御社が契約前に閲読する機会がありますか。
- （回答の要旨）
- a. ある..... 53
- b. ない..... 4
7. 契約前に閲読する機会がある場合、その定型的契約条項について実際に閲読していますか。
- （回答の要旨）
- a. 必ずする。..... 36
- b. 一定のものについてする。
- ・一定のものを読（具体的には不明）（運輸業・50人超100人以下、運輸業・5000人超10000人以下、出版業・50人超100人以下、製造業・100人超300人以下）
  - ・コンサルティング契約、高額なソフトウェアの購入契約（製造業・10000人

超)

- ・過去に同種の内容で締結した実績のある契約書以外のもの（運輸業・1000人超5000人以下）
- ・管轄と準拠法，秘密保持，責任制限などの基本的条項（情報通信業・1000人超5000人以下）
- ・変更を申し入れれば変更可能なものは必ず読む。変更を申し入れても受け入れられないものであっても，重要なものについては必ず読む。重要なものであっても契約内容について詳細な説明を受けた場合には必ずしも全て読むわけではない。（製造業・10000人超）
- ・原則として必ず閲読するが，交通に関するものなど，約款が適用されてはいるが，世間一般に共通するサービスを個別に利用する場合などはその都度事前に閲読することはない。（小売業・10000人超）
- ・個人情報の委託が予定されているものや金額が大きいもの（金融業・10000人超）
- ・売買，リース取引の契約条項（製造業・1000人超5000人以下）
- ・原局において重要契約書と判断されたもの（その他・1000人超5000人以下）
- ・契約の内容が一般的・定型的なものではない場合（エネルギー供給・10000人超）
- ・ソフトウェアのシュリンクラップ契約等を除き，原則として内容を確認する。（製造業・10000人超）
- ・会社が定める契約書の審査対象に該当する場合（運輸業・1000人超5000人以下）
- ・ソフトウェア等の知的財産権に関わるもの（サービス業・50人以下）
- ・公共交通機関の旅客運送約款などを除き，原則として閲読（金融業・10000人超）

c. しない。..... 3

8. 相手方が使用する定型的な契約条項について，取引実務上問題があると考えたことがありますか。具体的にはどのような条項ですか。

（回答の要旨）

- ・責任制限条項，解除条項，知的財産権に関する条項など（運輸・10000人超）
- ・責任の排除・制限に関する規定（製造業・10000人超）
- ・発注者の責めによる施工一般損害を請負人の負担とする条項，発注者の責めによって第三者に生じた損害又は請負人が善良な管理者としての注意を払った上で発生した第三者損害を請負人の負担とする条項，民間連合協定標準契約約款に比べて瑕疵担保責任の期間を長期にする条項（建設業・5000人超10000人以下）

- ・ 損害賠償責任範囲の限定条項, 相手方の免責条項等相手方に有利な条項があっても修正に応じてもらえないことがある。(運輸業・1000人超5000人以下)
- ・ 契約終了後の残存条項の規定のうち機密保持に関する条項, 損害賠償に関する条項(運輸業・1000人超5000人以下)
- ・ 宅配便の約款における運送車の責任制限に関する条項(製造業・10000人超)
- ・ 損害賠償条項(製造業・10000人超)
- ・ 損害賠償の範囲が当社側のみに規定されている契約(個別条項というより総体的評価), 損害賠償の範囲が相手方のみ制限されている契約(同前), その他責任関係が不均衡である契約条項(同前), 相手方が自由に変更できる旨記載した契約条項, 法, ガイドライン等に合致しないと考えられる契約条項, 当社が受け入れると結果として最終消費者に迷惑をかける可能性がある契約条項(主に責任制限関係), その解釈が一義的でない契約条項, 当社の業務実態に合致しない契約条項, 当社の契約目的に合致しない契約条項, 合意した契約目的に合致しない契約条項など(小売業・10000人超)
- ・ 損害賠償額の予定条項や個人情報保護の対応の点で金融機関に求められる水準を満たしていない条項(金融業・10000人超)
- ・ 支払制限, 危険負担, 担保の設定等(ガス・5000人超10000人以下)
- ・ 当社側に責任が重い等, 当社にとって一方的に不利な条項(運輸業・5000人超10000人以下)
- ・ 相手方のみに契約解除権, 相殺権を与える条項, 保証条項等(製造業・1000人超5000人以下)
- ・ 損害賠償, 瑕疵担保責任, 契約の解除, 合意管轄裁判所, 再委託(その他・1000人超5000人以下)
- ・ 損害賠償規定等において当社が不利に規定されているにもかかわらず変更に応じてもらえない場合等(情報通信業・10000人超)
- ・ ライセンス契約やサービスの利用契約等の継続的な取引において, 契約途中における約款の変更を相手方が一方的に行うことができ, かつ当該変更は当社側に通知はされるか契約からの離脱が認められない取り決めになっているケースがしばしばある。約款の変更は当社側の承諾を必要とする, 又は不利益変更の場合には当社側が損害賠償等の負担なしに(また, 料金が前払の場合には経過期間に応じて返金される)契約から離脱することができるようにすべきである。(製造業・10000人超)
- ・ 瑕疵担保条項などの品質等の保証に関する条項(製造業・5000人超10000人以下)
- ・ 知的財産権の帰属, 損害賠償の範囲(予見可能性), 契約の性質(委任か請負か), 秘密保持契約における秘密情報の例外に関する条項, 瑕疵担保の期間と責任の範囲, 事実上市場を独占している政府系企業との契約におけるPCB処分費用の制限条項(運輸業・10000人超)
- ・ 品質保証条項, 瑕疵担保責任条項, 有効期間条項(製造業・100人超300人以

下)

- ・ 免責条項が一方的に記載されており、修正に応じてもらえないことがある。また、当社の責めにならないリスクを負わされる条項がある。(卸売業・1000人超5000人以下)
- ・ 製造物責任の範囲が明確でなく大手の契約書は外注先に不利になっている。また、品質保証責任が大手に有利になっている。取引条件の変更(大手企業が手形を支払わず、ファクタリングで4か月後に現金化できるシステムになっているが、装置産業においては代金を回収する前に材料費等の支払はすんでいるため、中小企業は資金的に苦しい。)
- ・ 損害賠償の範囲の限定、上限額の設定(サービス業・1000人超5000人以下)
- ・ 主に知的財産権に関する条項(サービス業・50人以下)
- ・ 海外の法律等の遵守を定める条項(海外の知的財産権の非侵害保証や海外の輸出管理に関する諸法律の遵守は、海外の知的財産権や法律等をもれなく把握することが極めて難しいため、実務的に対応が不可能である。)、相手方に対する無期限の保証及び責任(品質保証、知的財産権の非侵害保証、瑕疵担保責任、製造物責任等の期間が無期限とされているものは実務的に対応が不可能である。)、支給財の保管状況や環境管理体制の整備状況の確認等の名目で当社の事前の承諾なく当社の事業所への立ち入りを許容する条項(製造業・5000人超10000人以下)
- ・ 不可抗力条項、契約解除条項、第三者損害に対する賠償条項、瑕疵担保条項などで、業界団体で作成している契約書と比較して当社に不利な契約内容となっているもの(建設業・5000人超10000人以下)

9. 定型的な契約条項に含まれる条項について、その効力や解釈をめぐって相手方との間で見解の相違が生じたことはありますか。ある場合、具体的にどのような条項に関してどのような見解の相違が生じましたか。

(回答の要旨)

- ・ 発注者の責めによる施工一般損害を請負人の負担とする条項、発注者の責めによって第三者に生じた損害又は請負人が善良な管理者としての注意を払った上で発生した第三者損害を請負人の負担とする条項、民間連合協定標準契約約款に比べて瑕疵担保責任の期間を長期にする条項について、契約締結前の約款の検討・刷り合わせにより、民間連合協定標準請負契約約款に準じた定めとするよう交渉をしても受け入れられないケースがある。(建設業・5000人超10000人以下)
- ・ 契約の解除に関する条項等における、バスケット規定について具体性に欠ける点が多く、相手方に確認することがある。(運輸業・1000人超5000人以下)
- ・ 事業用借地権設定契約の契約解除に係る解釈(その他・1000人超5000人以下)
- ・ 相手方によってケースバイケースであるが、損害賠償額の上限定額/瑕疵担保範囲・期間の拡大/著作権の帰属先等についての修正要望が比較的多い(情報通信・10

000人超)

- ・ 違約条項の適用条件について（エネルギー供給・10000人超）
- ・ 瑕疵担保条項などの品質等の保証に関する条項（製造業・5000人超10000人以下）
- ・ 企業間の契約については、契約内容への介入を伴う強行規定の規律が及ぶ範囲を、安易に拡大すべきではない。そもそも事業活動を営むものであれば、規模の大小を問わず、自らの責任において、合理的判断に基づき、契約の締結の可否を判断することが求められているというべきであるし、企業間の交渉力格差に起因する問題については、現在ある様々な法規制の下で解決することが可能であると考えている。いたずらに法規制を強化することは、企業の事業活動を萎縮させ、経済社会を縮小させてしまうことにつながるのではないかと危惧している。（運輸業・10000人超）
- ・ 品質保証条項及び瑕疵担保責任条項に関し、責任を負うべき範囲はどこまで火について見解の相違が生じたことがある。（製造業・100人超300人以下）
- ・ 損害賠償（運輸業・10000人超）
- ・ 当社に不利な条項の問題点を指摘して修正を求めても応じてもらえないケースがある。卸業者である当社が取り扱う商品について、売り先である小売業者から品質保証を要求されたことがある。保険約款上、放射線照射が免責条項とされた。（卸売業・1000人超5000人以下）
- ・ 製造物責任における瑕疵の解釈の仕方で相違がある。瑕疵の範囲・製品を構成する支給部品の欠陥による瑕疵が明確に規定されていない。（製造業・100人超300人以下）
- ・ 知的財産権の帰属に関する見解の相違が多々ある。（サービス業・50人以下）
- ・ 品質保証に関する条項について、「要求する品質」の解釈を巡って見解の相違が生じた。製造物責任に関する条項について、損害賠償の範囲が不明確であり、問題となった。不可抗力免責の規定が定められている場合において、当該規定に列挙されていない事由が発生した際に、それが不可抗力に該当するかどうかについて問題となった。契約作成費用を両当事者のいずれが負担するか定められている場合に、この「費用」の範囲が定義されて折らず、何を含まかが問題となった。受け入れ検査の基準を先方が定めるものとされている場合に、契約書や使用初等に明記されておらず、何を以って検査基準とするのかが不明であった。（製造業・5000人超10000人以下）
- ・ 定型的な契約条項を書面やPDFファイル等で提示される場合、書面やPDFファイルは当方にて編集・修正することが不可能であるため、問題を感じる。相手方の定型的な契約条項を用いる場合において、締結した契約条項が社内で実際に正しく遵守・運用されているか疑問である。（製造業・5000人超10000人以下）

10. その他、相手方があらかじめ準備した定型的な契約条項を契約において用いる場合について感じている問題点、立法についての要望等がありましたら、ご自由にお書き下さい。

(回答の要旨)

- ・特に現状を変更する必要性は感じていない。(小売業・10000人超)
- ・定型的な契約条項が当事者間の契約内容となるための要件について規律することは特段問題ないと考えますが、各条項の不当性をあらかじめ規律し、それに該当する条項を一律無効とするような後見的な規制を導入することは、少なくとも事業者間の取引については、慎重に検討すべきである。

事業者間取引において、各社は自社の事業遂行そのものとして取引に参加する以上、自社が締結する契約の内容については十分精査すべきであり、ある条項が自社の経営上受け入れられない程度に不当であれば、契約締結を拒否すべきといえる。また、仮に不当な条項であったとしても、自社の経営上それを受け入れることが必要であると判断して許容することはあり、それによって結果的に自社の経営上望ましい方向に進むということもあり得る。このような状況にある事業者間取引について不当条項規制を及ぼすことは、取引実務の実態に合わず、私的自治を過剰に抑制するものとなるので妥当でないと考え。交渉力等の格差により、契約締結を拒否できないような場合については是正を図るのであれば、それは独占禁止法(優越的地位の濫用)や下請法などの行政法規によって対応すべきものであり、私的自治原則を歪めてまで民法において規制する必要はないと考える。(製造業・10000人超)

- ・事業者間における契約は、消費者契約と異なり、当該契約条項を受諾するか否かも含め総合的な利害を検討したうえで契約を締結するものであり、当事者は当然に当該リスクを認識している。事業者間契約においては、法律によって両当事者が合意した内容が無効となるという取引の不安定性というリスクを負ってまで取引当事者を保護する必要はないと考える。(製造業・10000人超)
- ・対消費者であればともかく、企業対企業の場合は契約自由の原則にまかせていただき、あまり規制をすることは控えていただきたい。(情報通信業・10000人超)
- ・定型的な契約条項の使用者が、実際の取引状況を考慮することなく、定型的な契約条項を用いた契約書をたたき台として提示してくる点(製造業・100人超300人以下)
- ・約款については、提示する方が有利になる条項を羅列するだけで、台頭の立場で交渉しているとは言えない。約款を有効なものとするには、事前に公平な立場の第三者機関でもチェック、審査を受けたものとするべきである。(卸売業・1000人超5000人以下)
- ・大手企業の定型的な契約書はどこも自社有利に作成されており、下請の中小企業はそのままサインすることが多い。不当条項規制によって、大手企業と中小企業の力関係を実質的に是正できるような立法化を望む。(製造業・100人超300人以下)
- ・賠償範囲を直接損害に限定してほしい。限度額の設定条項の効力については消費者

- 契約法同様に民法上も規制して欲しい。(サービス業・1000人超5000人以下)
- ・取引関係における立場の優位性に基づいて知的財産権の一方向的な帰属を求める条項が多い。このような不平等な条項は社会の発展を著しく阻害する。立法によって弱者に対する不平等な条項を規制して欲しい。(サービス業・50人以下)