

〔資料〕

2011年10月25日の消費者の権利に関する 欧州議会及び理事会指令

寺川 永(訳)

馬場 圭太(訳)

原田 昌和(訳)

はじめに

ヨーロッパでは、欧州連合のイニシアティブにより消費者法の平準化へ向けた立法措置が講じられている。「2011年10月25日の消費者の権利に関する欧州議会及び理事会指令 2011/83/EU」(OJ L 304, 22.11.2011, p. 64) もその一つに数えられる*1。この指令は、従前の消費者保護のための諸指令とは異なった性格を帯びている。とりわけ、消費者保護に関する既存の指令(不公正契約条項指令 93/13/EEC, 消費物品売買指令 1999/44/EC, 訪問販売指令 85/577/EEC および通信取引指令 97/7/EC) を改廃し一つの指令に統合することを目指している点、そして、いわゆる完全平準化 maximum harmonisation に近いアプローチ(いくつかの例外が設けられている)を採用している点が特徴的である。これらの方針は、指令前文に示されているように、従前の平準化措置の結果生じた弊害を除去し、より一層の法接近を達成するために採用されたものである。もっとも、採択された指令の内容は、指令提案に対して激しい批判が加えられたことも影響して、当初目指されたところから大きく後退している。

指令の本格的な分析および評価は後の検討に委ねることとして、今回は、その資料的価値に鑑み、指令の全訳を試みた*2。全体の約4割を占める前文は、立法理由だけでなく用語の詳細な定義を多く含んでいることから、指令の理解に不可欠な要素であると考えて、翻訳の対象に含めることとした。これに対し、付表Ⅱは、訳出する意義が乏しいと判断し、翻訳の対象から除外した。また、体裁を優先し、脚注を通し番号に変更した。

翻訳にあたっては、寺川、馬場、原田が担当部分の下訳を持ち寄り、全員で共同して訳文の検討を行った。各自が担当部分について最終的な責任を負うものであるが、訳文は同時に3人による共同作業の成果でもある。なお、ヨーロッパ消費者法研究会におい

2011年10月25日の消費者の権利に関する欧州議会及び理事会指令

て草稿を検討する機会を与えられ、参加者から貴重なご意見を伺うことができた。この場を借りて感謝申し上げたい。

訳者を代表して

馬場圭太

*1 本指令とほぼ同時に、共通欧州売買法規則提案 (COM (2011) 636 final) が公表された。国境を越えた事業者・消費者間売買契約を適用範囲に含む同規則は、本指令と非常に近い関係にあり、規定内容にも類似する部分が見られる。現段階では草案にすぎないが、その行方が注目を集めている。

同規則提案の翻訳として、内田貴 = 石川博康 = 石田京子 = 大澤彩 = 角田美穂子訳『共通欧州売買法 (草案)』(商事法務・2012年) が公表されている。

*2 本指令の条文部分については、和久井理子教授による翻訳 (http://studylaw.web.fc2.com/201183EU_EJ.htm) が公表されている。

2011年10月25日の消費者の権利に関する欧州議会及び理事会指令 2011/83/EU

この指令は、理事会指令 93/13/EEC 並びに欧州議会及び理事会指令 1999/44/EC を修正し、理事会指令 85/577/EEC 並びに欧州議会及び理事会指令 97/7/EC を廃止する (本文はヨーロッパ経済地域に関わる)

欧州議会及び欧州連合理事会は、
欧州連合の機能に関する条約、特に第114条に基づき、
欧州委員会の提案に基づき、
欧州経済社会評議会の意見に基づき¹⁾、
地域委員会の意見に基づき²⁾、
通常立法手続に従い³⁾、
以下のような理由から、

(1) 1985年12月20日の営業所外で締結される契約に関して消費者を保護するための理事会指令 85/577/EEC⁴⁾、1997年5月20日の通信取引契約における消費者の保護に関する

1) OJ C 317, 23.12.2009, p. 54.

2) OJ C 200, 25.8.2009, p. 76.

3) 2011年6月23日の欧州議会の立場 (欧州連合官報には未掲載) 及び2011年10月10日の理事会の決定。

4) OJ L 372, 31.12.1985, p. 31.

- る欧州議会及び理事会指令 97/7/EC⁵⁾ は、消費者の契約上の権利を多数定めている。
- (2) これらの指令は、経験に照らし、諸規定の矛盾を除去し、不必要な規定の欠缺を補充することによって、現行の規律を簡素化し、現状に合わせるができるかという視点で再検討された。この再検討によって、上記2つの指令を1つの指令で置き換えることが有意義であることが明らかとなった。それゆえ、本指令では、通信取引契約及び営業所外契約の共通の部分に関する一般的規定を定めることとする。その際には、旧指令における、一定の側面に関して国内法規定を維持し又は導入することを加盟国に認める下限平準化アプローチからは離れるものとする。
- (3) 欧州連合の機能に関する条約 (TFEU) 第169条第1項及び第169条第2項第a号は、欧州連合が、同条約第114条に基づいて採択する措置により、高い水準の消費者保護の達成に貢献すべきことを定める。
- (4) TFEU 第26条第2項によれば、域内市場は、内部に国境のないひとつの領域となり、その中では、物品や役務の自由な移動及び開業の自由が保障される。消費者の通信取引契約及び営業所外契約の一定の部分の平準化は、補完性原則の尊重を保障しながら、高い水準の消費者保護と事業者の競争力との間の正当な均衡が図られている消費者の真の域内市場を促進するために、必要不可欠である。
- (5) 通信販売の国境を越える潜在力は、域内市場の主要で明白な成果のひとつとなるだろうが、それはまだ完全には使い尽くされていない。最近数年における国内通信販売分野の著しい成長と比較すると、国境を越える通信販売における成長はわずかなものだった。この違いは、さらに成長する潜在的成長力の大きいインターネット販売において特に顕著である。営業所外で締結される契約 (直接販売) の国境を越える潜在力は、多数の要素によって制限されている。その中には、産業界に課せられた様々な国内の消費者保護規定も含まれている。最近数年の国内における直接販売の成長と比較すると、とりわけ公共サービスのような役務の分野においては、国境を越えた購入をするためにこうしたルートを使用する消費者の数は増えなかった。多くの加盟国における増大するビジネスチャンスに応じて、中小企業 (個人事業者も含め) 又は直接販売会社の代理人は、他の加盟国、特に国境地帯でのビジネスチャンスを探求することに、高い意欲を有するだろう。それゆえ、通信販売及び営業所外契約における消費者への情報及び撤回権に関する完全平準化は、高い水準の消費者保護及び事業者・消費

5) OJ L 144, 4.6.1997, p. 19.

者間での域内市場の機能強化に貢献するだろう。

- (6) 一定の相違は、域内市場の重大な障害となり、事業者と消費者に悪影響を与える。これらの相違は、国境を越えた物品販売や役務提供に関わろうとする事業者にとって、法令順守のためのコストを増大させる。さらに、法の過度の分裂は、域内市場における消費者の信頼をも徐々に失わせる。
- (7) 規律のいくつかの重要な部分の完全平準化は、事業者と消費者の双方について、法への信頼をかなり高めるだろう。明確に定義された法的概念を基礎とした、共同体全体に適用される事業者と消費者の間の契約の一定の側面を規律する単一の規制の枠組みを、消費者も事業者も信頼できるようになる。そのような平準化の効果として、規定の分裂から生じる障害が除去され、この領域での域内市場が完成されることになる。それらの障害は、共同体のレベルで統一的な規定を設けることによってしか除去することができない。さらに、消費者は、共同体全体に適用される高い共通水準の保護を享受することになる。
- (8) 規律の平準化されるべき部分は、事業者と消費者の間で締結された契約にのみ関わるものとする。それゆえ、本指令は、雇用に関する契約、相続上の権利に関する契約、家族法に関する契約、及び法人の設立並びに会社や組合の組織に関する契約の領域の国内法に影響を及ぼすものとするべきではない。
- (9) 本指令は、通信取引契約、営業所外契約、及び両契約以外の契約において提供されるべき情報に関する規定を定める。さらに、本指令は、通信取引契約及び営業所外契約における撤回権について規律し、契約の履行に関する一定の規定及び事業者と消費者の間の契約の他の一定の側面を平準化する。
- (10) 本指令は、2008年6月17日の契約上の債務の準拠法に関する欧州議会及び理事会規則 598/2008 (ローマ I 規則)⁶⁾ には影響を与えないものとする。
- (11) 本指令は、人体に対して使用される医薬品、医療機器、プライバシーと電気通信、国境を越えるヘルスケアにおける患者の権利、食品の表示、及び電気並びに天然ガスに関する域内市場のような、特定の領域に関する EU の規定には影響を与えないものとする。
- (12) 本指令の定める必要的情報提供事項は、2006年12月12日の域内市場の役務に関する欧州議会及び理事会指令 2006/123/EC⁷⁾、及び、2000年6月8日の域内市場における

6) OJ L 177, 4.7.2008, p. 6.

7) OJ L 376, 27.12.2006, p. 36.

情報社会サービス、特に電子商取引に関する特定の法的側面に関する欧州議会及び理事会指令 2000/31/EC (「電子商取引指令」)⁸⁾ に基づく必要の情報提供事項を補充するものとする。加盟国は、その領土内で設立された役務提供者に対して付加的な必要の情報提供事項を課する可能性を保持するものとする。

- (13) 加盟国は、共同体法に従い、この指令の規定を、その適用範囲に入らない領域に適用する権限を有するものとする。それゆえ、加盟国は、本指令の適用範囲に入らない契約に関して、本指令の規定又は本指令の規定のいくつかのものに対応する国内法規定を、維持又は導入することができる。たとえば、加盟国は、本指令の意味での消費者ではない法人又は自然人、たとえば非政府組織、新規に設立された企業又は中小企業に対して、本指令の規定の適用を拡張することを決定できる。同様に、加盟国は、たとえば通信販売や通信役務提供のために組織されたスキームのもとで締結されていないといった理由から、本指令の意味での通信取引契約とはされない契約に対しても、本指令の規定を適用することができる。さらに、加盟国は、物品の引渡しや契約の存続期間中の情報提供に関する義務に関するものも含めて、売買契約に関する付加的な規定のような、本指令において明確には扱われていないテーマに関する国内法規定を、維持又は導入することもできる。
- (14) 本指令は、本指令の規制を受けない契約法上の側面に関しては、国内契約法に対して影響を及ぼさないものとする。それゆえ、本指令は、たとえば契約の締結又は有効性（たとえば同意の不存在の場合）について規律する国内法に影響を与えないものとする。同じく、本指令は、一般的な契約上の法的救済に関する国内法、過大又は暴利的な価格に関する規定のような経済的公序に関する規定、及び、倫理に反する法的取引に関する規定に対しても、影響を及ぼさないものとする。
- (15) 本指令は、消費者契約に適用される言語に関する要求を平準化するものではない。それゆえ、加盟国は、契約上の情報や契約条項についての言語に関する要求を、国内法において維持又は導入することができる。
- (16) 本指令は、たとえば事業者の名において又は事業者のために行動する者（たとえば代理人や受託者）に関する規定のような、法定代理に関する国内法規定には影響を及ぼさないものとする。加盟国は、この領域に関して、権限を保持するものとする。本指令は、すべての事業者に、公私の別にかかわらず、適用されるものとする。

8) OJ L 178, 17.7.2000, p. 1.

- (17) 消費者の定義は、自らの商業、工業、手工業又は自由専門職以外の目的で行動する自然人をカバーするものとする。しかし、二重目的の契約の場合、すなわち契約のある部分は商業目的で、ある部分は商業外の目的で締結され、かつ、その商業目的が、契約の全趣旨に照らして優位を占めていないといえるほどに限定的である場合には、その者もまた消費者とみなされるものとする。
- (18) 本指令は、加盟国が、何を一般的経済的利益に係る役務と考えるか、どのようにしてそれらの役務が国の援助に関する規定を遵守して組織されかつ資金を出されるべきか、どのような特殊な義務にそれらが服すべきかを、共同体法に適合した形で定める自由に対して影響を及ぼさないものとする。
- (19) デジタル・コンテンツとは、コンピュータ・プログラム、アプリケーション、ゲーム、音楽、ビデオ又はテキストのような、デジタル形式で作成され、提供されるデータを意味し、ダウンロード又はストリーミング、有体的な記録媒体その他の方法によってアクセスされるものかどうかを問わない。デジタル・コンテンツの提供に関する契約は、本指令の適用範囲に入るものとする。デジタル・コンテンツが、CDやDVDのような有体の記録媒体で提供される場合には、その記録媒体は本指令の意味における物品とみなされるものとする。水道、ガス又は電気の供給契約のうち、体積を限って又は量を定めて販売されたものでない場合や、遠隔暖房の供給契約の場合と同様に、有体の記録媒体で提供されないデジタル・コンテンツに関する契約は、本指令の目的のためには、売買契約とも役務提供契約とも分類されるべきではない。このような契約について、消費者は撤回権を有するものとする。ただし、消費者が、撤回期間中に、契約の履行の開始について同意し、かつ、契約に基づく撤回権をその結果として失うことを認識していた場合はこの限りでない。一般的な必要的情報提供事項に加えて、事業者は、デジタル・コンテンツの機能性及び重要な相互運用性について、消費者に情報提供するものとする。機能性の概念は、たとえば消費者の行動の追跡のような、デジタル・コンテンツが用いられうる方法に関連付けられるものとする。また、この概念は、デジタル形式での権利の管理やリージョン・コードによる保護のような、技術的な制限の存在又は不存在にも関連付けられるものとする。重要な相互運用性の概念は、たとえばオペレーティング・システム (OS)、そのバージョン、及び一定のハードウェアの性能のような、そのデジタルデータが互換性を有するためのハードウェア及びソフトウェアの標準的環境に関する情報について記述しなければならない。欧州委員会は、デジタル・コンテンツに関して規定をさらに平準化する必要

があるかどうかを検討し、必要であれば、この問題に関する立法提案を行うものとする。

(20) 通信取引契約の定義は、通信販売や通信役務提供のために組織されたシステムのもとで、事業者と消費者の間で契約が締結されており、かつ契約締結時までには一つ又は複数の通信手段（たとえば郵便、インターネット、電話又はファックス）がもっぱら用いられている、すべての事例を含むものとする。さらに、この定義は、消費者が単に物品又は役務に関する情報を得る目的で営業所を訪ね、それに引き続いて、契約の交渉が離れて行われ、契約が締結された状況をも含むものとする。これに対して、事業者の営業所で交渉が行われたが、最終的に通信手段を用いて締結された契約は、通信取引契約とみなされるべきでない。また、通信手段を用いて勧誘されたが、最終的には事業者の営業所で締結された契約も、通信取引契約とされるべきでない。同様に、美理容師の予約をするために消費者が電話をかける場合のように、事業者による役務提供を依頼するために消費者によって通信手段を用いて行われた予約も、通信取引契約の概念に含まれるべきでない。通信販売や通信役務提供のために組織されたシステムは、オンライン・プラットフォームのような、第三者によって提供され、事業者によって用いられているシステムも含むものとする。しかし、この概念は、ウェブサイトでは単に事業者、その物品並びに／若しくは役務、及び事業者との連絡の詳細に関する情報しか提供されていない場合を含むべきではない。

(21) 営業所外契約は、事業者と消費者が同時に物理的に対面し、事業者の営業所ではない場所、たとえば消費者の自宅又は職場において締結される契約として定義付けるものとする。営業所外のコンテキストでは、消費者は、心理的に圧迫された状態にある可能性があり、不意打ちに直面しうる。このことは、事業者の訪問を求めたのが消費者だったかどうかで変わるものではない。また、営業所外契約の定義は、消費者が営業所外で個人的かつ個別的に呼びかけられたものの、契約の締結はその直後に事業者の営業所内で又は通信手段を用いて行われた場合をも含むものとする。営業所外で締結される契約の定義は、まず事業者が、厳密には消費者によるいかなる合意もないのに採寸や見積もりを行う意図をもって、消費者の自宅を訪問し、後の時点で初めて事業者の営業所内で又は通信手段を用いて契約が締結された状況を含まないものとする。これらの事例では、契約締結の前に事業者の見積もりについてよく考える時間を消費者が有していた場合には、契約は、事業者が消費者に呼びかけた後すぐに締結されたものとみなされるべきではない。事業者によって小旅行が組織され、入手された商品

がその間に売り物として宣伝提供された場合には、その小旅行の間に行われた購入は、営業所外契約とみなされるものとする。

- (22) 営業所とは、あらゆる形式の店舗（たとえば店、露天、トラック）であり、事業者のための常時又は通常の事業の場所として用いられるところをいうものとする。市場の売り台や見本市のスタンドは、この条件を満たすものであれば、営業所として扱うべきである。スキー場や海水浴場の観光シーズン中のように、事業者がその活動を季節的に行う小売店舗は、事業者がその店舗での活動を日常的に行っている場合には、営業所とみなされるものとする。事業者がその事業活動のために例外的に使用する道路、ショッピングモール、海岸、スポーツ施設や公共交通機関のように、一般の人々が立ち入ることのできる場所、及び私的な住居並びに職場は、営業所とみなされるべきではない。本指令の定義に従い事業者の名で又は事業者のために行動する者の営業所は、本指令の意味での営業所とみなされるものとする。
- (23) 持続的記録媒体とは、消費者に、事業者との関係から生じる消費者の利益を保護するために必要な期間、情報を保存することを可能にするものをいう。そのような記録媒体は、特に紙、USB メモリ、CD-ROM、DVD、メモリカードやコンピュータのハードディスク、さらに電子メールをも含むものとする。
- (24) 公開の競り売りとは、事業者と消費者が自ら競り売りに参加し、又は参加する可能性を与えられていることを含意する。物品又は役務は、物品又は役務を購買で提供するために、いくつかの加盟国の法律によって定められている入札手続を通じて、事業者により、消費者に対して提供される。落札者は、物品又は役務を購入する義務を負う。消費者及び事業者が用いることのできる競り売り目的でのオンライン・プラットフォームの利用は、本指令の意味での公開の競り売りとはみなされるべきでない。
- (25) 遠隔暖房に関する契約は、水、ガス又は電気の供給に関する契約と同様に、本指令の適用範囲に入るものとする。遠隔暖房とは、暖房の目的で、特に蒸気又は温水の形で、中央の熱製造装置から配管や分配システムを通して集合建造物に熱を供給することを意味する。
- (26) 不動産若しくは不動産に対する権利の移転、そのような不動産若しくは権利の設定又は取得に関する契約、新たな建物の建築に関する契約、現存する建造物の重大な改築に関する契約、及び居住目的での建物の賃貸に関する契約は、すでに国内法の多数の特殊な義務の対象となっている。これらの契約には、たとえば、まだ建設中の不動産の売買や分割払いでの購入も含まれる。本指令の規定はこれらの契約には適してい

ない。よって、これらの契約は本指令の適用範囲からは除かれるべきである。重大な改築とは、新たな建物の建築に匹敵するもので、たとえば、旧建物の正面の外観しか残されない場合である。役務提供契約、特に建物の増築（たとえばガレージやテラス）に関するものや、重大な改築以外の建物の修理修繕に関するもの、その他、不動産の仲介役務に関する契約や非居住目的での建物の賃貸に関する契約も、本指令の適用範囲に入るものとする。

(27) 輸送役務には、乗客の輸送と物品の輸送が含まれる。乗客の輸送は本指令の適用範囲からは除かれるべきである。なぜなら、それらはすでに他の共同体の法律の対象となっているか、又は公共交通機関やタクシーに関しては、国内法の対象となっているからである。しかし、本指令中の、一定の支払手段の使用に対して課される過大な料金から消費者を保護する規定や、隠れた費用から消費者を保護する規定は、乗客の輸送に関する契約にも適用されるべきである。物品の輸送やレンタカーに関しては、それが役務である限り、撤回権を除き、本指令による保護を受けるものとする。

(28) 事業者に課される管理上の負担を避けるために、加盟国は、本指令が、小額の物品又は役務が営業所外で売買された場合には適用されないことを決定することができる。基準額は、重要性の低い売買のみを除くのに十分低いレベルで設けられるものとする。加盟国には、その金額を国内法で定めることが許されるべきだが、その額は50ユーロを超えないものとする。目的物に関連のある二つ又はそれ以上の契約が消費者によって同時に締結された場合には、基準額の適用に関しては、総額を考慮に入れるものとする。

(29) ソーシャル・サービスは、基本的に、ある部分は共同体レベルで、ある部分は国内法レベルで、分野ごとに特殊な法律で定められている全く異なった特徴を有する。ソーシャル・サービスは、第一に、特別なハンディキャップのある者又は低所得者に対するサービス、及び、決まりきった毎日の作業を行ううえで補助を必要とする者並びに家族に対するサービスを、第二に、人生の一定の場面での補助、援助、保護又は励ましを特に必要とするすべての者に対するサービスを含む。ソーシャル・サービスには、特に子どもや青少年に対するサービス、家族、1人親並びに老人に対するサービス、及び移民に対するサービスが含まれる。ソーシャル・サービスには、短期の介護サービスも、長期の介護サービス、たとえば在宅介護サービス、又は、支援型居住設備及び滞在型住宅又は住居（老人ホーム）で提供されるサービスも含まれる。ソーシャル・サービスには、国、地方又は地域レベルで、国家によって委託されたサービ

2011年10月25日の消費者の権利に関する欧州議会及び理事会指令

ス提供者又は国家によって承認された慈善団体によって提供される国家によるソーシャル・サービスだけでなく、私的な提供者によるソーシャル・サービスも含まれる。本指令の諸規定はソーシャル・サービスには適しておらず、それ故に本指令の適用範囲からは除かれるものとする。

- (30) ヘルスケアは、その技術的な複雑さ、一般的利益を有する役務としての重要性及び広範囲にわたる公的資金の故に、特別な規制を必要とする。ヘルスケアは、2011年3月9日の国境を越えるヘルスケアにおける患者の権利の適用に関する欧州議会及び理事会指令 2011/24/EU において、患者の健康状態を判断、維持又は改善するために、医療従事者によって患者に対して提供される保健サービスであり、医薬品及び医療機器の処方、交付及び提供を含むと定義されている。医療従事者は、同指令において、2005年9月7日の専門職の資格の承認に関する欧州議会及び理事会指令 2005/36/EC の意味での医師、一般看護について責任を負う看護師、歯科医、助産師若しくは薬剤師、指令 2005/36/EC 第3条第1項第a号によって規制された専門職に限定されているその他の健康管理部門の専門的運動指導員、又は、治療が行われる加盟国の法律により医療従事者とみなされる者と定義されている。本指令の諸規定はヘルスケアには適しておらず、それ故に本指令の適用範囲からは除かれるものとする。
- (31) 賭博は、本指令の適用範囲からは除かれるものとする。賭博とは、運で決まるゲームにおいて金銭的価値を賭けることを内容とする活動であり、富くじ、カジノ競技及び賭け取引を含む。加盟国は、そのような活動に関して、他の消費者保護措置を、より厳しいものも含め、導入することができるものとする。
- (32) 現行の共同体法、特に消費者の金融サービスに関するもの、パック旅行に関するもの及びタイムシェアに関するものは、多数の消費者保護規定を有している。それ故、本指令は、この分野の契約には適用されないものとする。金融サービスに関して、加盟国には、共同体レベルで規制されていない領域で新たな立法を行う際に、上記領域の現行の共同体法から着想を得ることが奨励される。これにより、金融サービスに関するすべての消費者及びすべての契約についての同一の条件が保証される。
- (33) 事業者は、消費者が事業者に保証金を支払うこととなる何らかの定めについて、消費者に事前に情報を提供することを義務付けられるものとする。これには、消費者のクレジットカードやデビットカードに一定額が固定される方法も含まれる。
- (34) 消費者が、通信取引契約若しくは営業所外契約によって、両契約以外の契約によって、又はそれらに相当する申込みによって拘束される前に、事業者は、明確で分かり

易い情報を消費者に対して提供するものとする。情報を提供する際に、事業者は、心理的、身体的若しくは精神的脆弱性、年齢又は軽率さのために、事業者が合理的に予見できたという意味において特に弱い消費者の特別な必要性を考慮に入れなければならない。しかし、そのような特別な必要性の考慮は、様々な水準の消費者保護をもたらすものであるべきではない。

- (35) 事業者が消費者に対して提供すべき情報は、義務的なものであり、変更されないものとする。それにもかかわらず、契約当事者は、配送方法のような、引き続いて締結される契約の内容の変更について明示的に合意できるものとする。
- (36) 通信取引契約の場合には、必要情報提供事項は、携帯電話の画面上に表示できる文字数の制限、テレビ CM の時間枠のような、一定の手段の技術的制約を考慮できるように調整できるものとする。そのような場合には、事業者は、情報提供に関する最低限度を守るものとし、消費者に、事業者のフリーダイヤル番号や、重要な情報が直接に利用でき容易に到達できる事業者のウェブサイトへのハイパーテキストリンクを示すことにより、他の情報源を参照させるものとする。その物の性質の故に通常は郵便で返還できない物品を返還する費用に関する消費者への必要情報提供事項は、たとえば事業者が運送人（たとえば事業者が物品の輸送を委託している者）と物品を返還する費用とを具体的に示した場合には、満たされたものとみなす。物品の返送の手配を行うのが事業者自身ではないといった理由から、物品を返還する費用が事業者によって事前に合理的に計算できない場合には、事業者は、返還費用が発生しうること、及びその額が高額になりうることを、消費者への送付費用を基礎とした合理的な最高額の概算を加えて、示すものとする。
- (37) 消費者は、通信販売では契約を締結する前に物品を見ることができないことから、撤回権を有するものとする。同様の理由から、消費者には、物品の性質、特徴及び機能を確認するために必要な程度において、自身の購入した物品をテストし、点検することが許されるものとする。営業所外で締結される契約に関しては、消費者は、不意打ちの要素がありうること及び／又は精神的圧迫の故に、撤回権を有すものとする。契約の撤回は、契約当事者の負う契約を履行する義務を終了させるものとする。
- (38) 取引に関するウェブサイトには、どのような送付の制限があるのか及びどのような支払手段が利用可能なのかが、遅くとも注文手続の開始までに、明確かつ判読可能なように示されるものとする。
- (39) ウェブサイトで締結された通信取引契約に関しては、消費者が注文を行う前に契約

2011年10月25日の消費者の権利に関する欧州議会及び理事会指令

の主たる要素を完全に読み理解できることが、重要である。この目的のために、上記要素が注文を行うための確認文のすぐ近くに置かれるようにする規定を、本指令において定めるものとする。それ故、消費者の注意は、不明瞭な点のない記述によって、注文の実行は事業者への支払義務をもたらすという事情に特に注がれるものとする。

- (40) 撤回期間の長さが加盟国の間で、また通信取引契約と営業所外契約の間で異なるという現状は、法的不安定性と法令遵守のコストとをもたらしている。すべての通信取引契約と営業所外契約に、同一の撤回期間が適用されるものとする。役務提供契約の場合には、撤回期間は、契約締結から14日後に満了するものとする。売買契約の場合には、撤回期間は、消費者又は消費者によって指定された運送人以外の第三者が物品の物理的占有を取得した日から14日後に満了するものとする。さらに、消費者は、物品の物理的占有を取得する前にも撤回権を行使できるものとする。消費者が1回の注文で複数の物品を注文し、それらが別々に引き渡されるという場合には、撤回期間は、消費者が最後の物品の物理的占有を取得した日から14日後に満了するものとする。物品が複数の部分又は部品で引き渡される場合には、撤回期間は、消費者が最後の部分又は部品の物理的占有を取得した日から14日後に満了するものとする。
- (41) 法的安定性を確保するために、1971年6月3日の期間、日付及び期限に適用可能な規律の確定に関する理事会規則 1182/71⁹⁾ を、本指令に含まれる期間の計算に適用するのが適切である。それ故、本指令に含まれるすべての期間は、暦に換算して理解されるものとする。日で表現された期間が、ある事件が発生し又はある行動が行われた時点から計算される場合には、その事件が発生し又はその行動が行われた日は、問題となる期間の中には含まれないものとする。
- (42) 撤回権に関する諸規定は、契約の終了若しくは強制不可能、又は消費者が契約に定められた期間の到来前に自己の義務を履行する可能性に関する加盟国の法律及び命令には影響を与えないものとする。
- (43) 事業者が、通信取引契約及び営業所外で締結される契約の締結前に、消費者に適切に情報提供しなかった場合には、撤回期間は延長されるものとする。しかし、撤回期間の長さに関する法的安定性を確保するために、導入される延長期間は12ヶ月を限度とするものとする。
- (44) 加盟国における撤回権行使方法の相違は、国境を越える売買を行っている事業者に

9) OJ L 124, 8.6.1971, p. 1.

コストを生じさせている。消費者が用いることのできる撤回権に関する平準化されたひな形の導入は、撤回手続を簡素化し、法的安定性をもたらすはずである。この理由から、加盟国は、共同体全体のひな形に対して表現上の要求、たとえばフォント・サイズに関してなど、を付け加えることを差し控えるものとする。しかし、消費者には、自己の言葉で撤回する自由が、契約を撤回する決定を示す事業者に対する表示が明確であることを条件として、残されるものとする。手紙、電話、又は明確な表示を付しての物品の返還は、この要求を満たしうが、本指令で定められた期間中に撤回が行われたことの証明責任は、消費者が負担するものとする。この理由から、撤回の意思を事業者に伝える際に持続的記録媒体を用いることは、消費者の利益にかなう。

- (45) 経験によれば、多くの消費者及び事業者は、事業者のウェブサイトを通じたコミュニケーションの方を好むことから、事業者には、ウェブ上の撤回書式を埋める形での選択肢を消費者に与えることが可能とされるものとする。この場合には、事業者は、受領の確認を、たとえば電子メールで、遅滞なく通知するものとする。
- (46) 消費者が契約を撤回する場合には、事業者は、消費者に物品を配送するために事業者によって負担された費用を補填するものも含めて、消費者から受領したすべての金銭を返還するものとする。消費者が、最初の取引について金券を利用し、又は明示的にこれを受け入れていた場合を除いて、その返還は金券によって行われるべきではない。事業者が、より安価な配送費用をもたらすであろう、普通かつ一般に認められている配送方法を提供していたにもかかわらず、消費者がある特定の配送方法（たとえば24時間以内に届ける特急配送便）を明示的に選択する場合には、消費者は、これらの二つの配送方法の費用の差額を負担しなければならない。
- (47) 消費者の中には、物品の性質、特徴及び機能を確認するために必要とされる以上に物品を利用した後に、撤回権を行使する者もいる。この場合には、消費者は、撤回権を失うべきではないが、物品の価値の減少について責任を負うものとする。物品の性質、特徴及び機能を確認するために、消費者は、店舗で行うことが許されるのと同じ方法でのみ物品を扱い、かつこれを点検しなければならない。たとえば、消費者は衣類を試着できるにすぎず、これを着用することは許されるべきでない。したがって、消費者は、撤回期間内に十分な注意を払って物品を扱い、かつこれを調べるものとする。撤回がなされる場合の消費者の義務は、撤回権を行使することを思いとどまらせるようなものであるべきではない。
- (48) 消費者は、自らが契約を撤回する決定を事業者に通知した日から遅くとも14日後ま

2011年10月25日の消費者の権利に関する欧州議会及び理事会指令

で、物品を返送するものとする。事業者又は消費者が、撤回権の行使に関する義務を履行しない場合には、この指令に従い国内法によって定められた罰則が適用されるものとする。契約法上の規定も同様とする。

(49) 通信契約及び営業所外契約の双方に関して、撤回権についてのいくつかの例外がある。たとえば、特定の物品又は役務の性質を考慮すれば、撤回権が不適切なものもありうる。たとえば、価値が市場の変動に左右される投機的な性質を有する契約であって、これを締結してからかなり時間が経った後で供給されるワイン（「vin en primeur（一番目のワイン）」）の事例がある。撤回権は、たとえば、オーダーメイドのカーテンのように、消費者の指示に合わせて作られた物品又は明らかに個人用のものとして作られた物品には適用されるべきではなく、燃料の供給、たとえば、その性質によれば引渡し後にその他の物品と分離できないほどに混合される物品にも適用されるべきでない。さらに、契約の締結がスペースの確保を当然に意味しており、仮に撤回権が行使されると、それを埋めるのが難しいと考えられる状況に事業者が置かれる役務の場合には、撤回権を消費者に認めることが適切でありうる。この例としては、ホテルの予約が行われる場合、又は別荘、文化的な催し若しくはスポーツ関連の催しに関して予約が行われる場合があるだろう。

(50) 消費者は、撤回期間の満了前に役務の提供を求めていた場合であっても、撤回権を行使できるものとする。他方、消費者が撤回権を行使する場合には、事業者には、提供済みの役務に相応する代金が支払われることが保証されるものとする。相応の金額の計算は、契約で合意された代金額を基礎として行われるものとする。ただし、消費者が、その代金総額がそれ自体不均衡なものであり、支払われるべき金額は提供された役務の市場価値を基礎として計算されるべきであることを証明したときは、この限りでない。市場価値は、契約締結時に他の事業者によって提供された同等の内容の役務の価格と比較することで定められるものとする。それ故、消費者は、役務の提供を要求する場合には、明示的に、かつ、営業所外契約の場合には持続的記録媒体で、撤回期間の満了前にこの要求を行うものとする。同様に、事業者は、消費者に対して、持続的記録媒体で、提供済みの役務について相応の価格を支払う義務があることを伝えるものとする。物品と役務のいずれをも目的とする契約の場合には、物品に関しては物品の返還についてこの指令に定める規定が、役務に関しては役務の補償制度がそれぞれ適用されるものとする。

(51) 消費者が遭遇する主たる困難であり、かつ事業者との争いの主な原因の一つは、物

品の配送に関するものである。これには、運送中の物品の紛失又は毀損及び配送の遅延又は配送が一部しかなされない場合も含まれる。したがって、配送時期について、国内規定を明確にし、かつ平準化することが適切である。配送の場所並びに種類、及び、物品の所有権移転に関する条件並びに当該運送が行われる時期の確定に関する準則は、なお国内法の事項とされるものとする。したがって、これらの準則は、本指令によって変更されることはないものとする。本指令に定める配送に関する規定は、物品の物理的な占有又は支配を消費者のために取得することを第三者に認める可能性を含むものとする。消費者は、自己又は自己の指定した第三者が、所有者として使用するために物品を取得し、又は（たとえば、鍵を受け取り若しくは所有権を証する文書を占有した場合のように）物品を転売する能力を取得した場合に、物品の支配を有するものとみなされるものとする。

- (52) 売買契約の場合には、物品の配送は、様々な方法で、即時又は後日に行うことができる。当事者が特定の引渡日を合意しなかったときは、事業者は物品をできる限り早く、遅くとも契約締結の日から30日を超えない日までに引き渡すものとする。また、引渡しが遅延に関する準則は、特別に消費者のために製造又は取得された物品で、事業者がかなりの損失を被らなければ再利用できないものをも考慮に入れるものとする。したがって、一定の状況において、事業者に対して合理的な期間の延長を認める規定が、本指令において定められるものとする。事業者が消費者との間で合意された期間内に物品を引き渡さないときは、消費者は、消費者が契約を解消することができる前に、事業者に対して、延長された合理的な期間内に引き渡すよう求め、さらに事業者がその期間内においても物品を引き渡さないときは、契約を解消できるものとする。しかし、この規定は、事業者が明確な表示をもって物品の引渡しを拒むときには、適用されないものとする。この規定は、たとえば、結婚式の前に引き渡されるべきであるウェディングドレスの場合のように、引渡期間が重要なものである場合には、適用されないものとする。また、この規定は、消費者が事業者に対して特定の日付における引渡しが必要なものであることを伝える場合にも、適用されないものとする。この目的のために、消費者は、本指令に従って定める事業者の連絡先の詳細を用いることができる。以上の特殊な場合において、事業者が適時に引渡しを行わないときは、消費者は、当初合意された引渡期間の満了後直ちに契約を解消できるものとする。本指令は、消費者が、事業者に対して、契約を解消する意思を通知すべき方法に関する国内規定には影響を与えないものとする。

2011年10月25日の消費者の権利に関する欧州議会及び理事会指令

- (53) 事業者が本指令に従って物品を引き渡す義務を履行しなかったときは、消費者は、契約を解消する権利に加えて、適用可能な国内法に従って、事業者に引渡期間の延長を認め、契約の履行を強制し、支払を留保し、損害賠償を求めるといった、その他の救済方法を用いることができる。
- (54) 2007年11月13日の EU 域内における決済サービスに関する欧州議会及び理事会指令 2007/64/EC¹⁰⁾ 第52条第3項に従って、加盟国は、競争を奨励し、効率的な支払手段の利用を促す必要性を考慮して、消費者に費用負担を請求する事業者の権利を禁止又は制限することができるものとする。いずれにしても、事業者は、ある一定の支払手段を利用するために事業者が負担する費用を超える料金を消費者に請求することを禁じられるものとする。
- (55) 物品が事業者によって消費者に発送される場合には、滅失又は損傷が生じたときに、危険の移転時期に関して争いが生じうる。したがって、消費者が物品の物理的占有を取得する前に生じる物品の滅失又は損傷のあらゆる危険から消費者が保護されるべきことを、本指令は定めるものとする。消費者は、たとえ消費者が事業者の提供する選択肢の範囲から特定の配送方法を選択していた場合であっても、事業者が手配又は実行する運送の間は保護されるものとする。しかし、この規定は、物品の配送を行い、又は、運送人に配送を依頼することが消費者の義務である契約には適用されないものとする。危険の移転時期に関して、消費者は、物品を受領した時に物品の物理的占有を取得したものとみなされるものとする。
- (56) 国内法により消費者の契約上の権利を保護することに正当な利益を有するとされている人または組織には、苦情について判断し又は適切な法的手続を開始する権限を有する裁判所又は行政官庁に対して手続を開始する権利が与えられるものとする。
- (57) 加盟国が本指令の違反に対する制裁を定め、その制裁が執行されることを確実にすることが、必要である。その制裁は、効果的で、釣り合いが取れていて、抑止的であるものとする。
- (58) 本指令によって認められた保護を消費者から奪うことができるべきではない。契約準拠法が第三国の法である場合には、本指令によって与えられる保護を消費者が保持するかどうかを判断するために、規則 (EC) 593/2008 が適用されるものとする。
- (59) 欧州委員会は、加盟国及びステークホルダーの意見を聴いた後に、すべての消費者

10) OJ L 319, 5.12.2007, p. 1.

が販売場所で自らの権利について知ることを確実にするためにもっとも適当な方法を検討するものとする。

- (60) 消費者が注文していない物品の送付又は役務の提供からなる押し付け販売は、2005年5月11日の域内市場における事業者・消費者間での不公正な取引方法に関する欧州議会及び理事会指令 2005/29/EC (「不公正取引方法指令」)¹¹⁾ によって禁じられているが、それに関する契約上の救済は定められていないので、そのような注文していない送付又は提供に関する何らかの対価を支払う義務から消費者を免除する旨の契約上の救済を、本指令に導入することが必要である。
- (61) 2002年7月12日の個人のデータの処理及び電気通信分野でのプライバシーの保護に関する欧州議会及び理事会指令 2002/58/EC (プライバシーと電気通信に関する指令)¹²⁾ は、不招請の通信についてすでに規制しており、高い水準の消費者保護について定めている。それゆえ、指令 97/7/EC に含まれている同じ問題に関する類似の規定は、必要ない。
- (62) 域内市場に対する障害が確認された場合に、委員会が本指令を見直すことは、適切である。その再検討において、委員会は、加盟国に認められている特殊な国内法規定を維持又は導入する可能性に対して、特別な注意を払うものとする。そこには、1993年4月5日の消費者契約における不当条項に関する理事会指令 93/13/EEC¹³⁾ 及び1999年5月25日の消費物品売買及びそれに付随する保証の一定の側面に関する欧州議会及び理事会指令 1999/44/EC¹⁴⁾ の一定の領域も含まれる。この再検討は、本指令の修正に関する委員会提案をもたらす可能性がある。その提案は、消費者保護に関する他の法律の修正をも含むことができ、高い統一的な水準の消費者保護を達成するために共同体アキ (acquis) を再検討する、委員会の消費者政策の戦略上の責務を反映するものである。
- (63) 指令 93/13/EEC 及び指令 1999/44/EC は、一定の領域での特殊な国内法規定の採用について委員会に情報提供する義務を加盟国に負わせるために、修正されるものとする。
- (64) 指令 85/577/EEC 及び指令 97/7/EC は廃止されるものとする。
- (65) 高い水準の消費者保護を達成することによって、域内市場の正常な機能に寄与しよ

11) OJ L 149, 11.6.2005, p. 22.

12) OJ L 201, 31.7.2002, p. 37.

13) OJ L 95, 21.4.1993, p. 29.

14) OJ L 171, 7.7.1999, p. 12.

2011年10月25日の消費者の権利に関する欧州議会及び理事会指令

うとする本指令の目的が、加盟国によっては十分に達成できず、それ故に共同体レベルでよりよく達成できる場合には、共同体は、EU条約第5条に規定されている補完性原則に基づいて、措置をとることができる。同条に規定されている比例原則に基づき、本指令は、その目的を達成するのに必要な程度を超えることはない。

(66) 本指令は、基本権を尊重し、特に欧州連合の基本権憲章によって承認された諸原則を遵守する。

(67) より良い立法に関する組織間協定¹⁵⁾ 第34号に基づき、加盟国には、加盟国自身のため及び共同体の利益のために、本指令と国内法化措置の関連性を可能な限り説明する加盟国自身の対照表を作成し、それを公開することが推奨される。

以下の指令を採択した。

〔原田昌和〕

第 I 章 規律対象、定義、及び適用範囲

第 1 条 規律対象

この指令の目的は、消費者と事業者の間で締結される契約に関する、加盟国の一定の側面の法律、命令及び行政規則を接近させることにより、域内市場の適切な機能に、高水準の消費者保護の達成を通じて、貢献することにある。

第 2 条 定 義

この指令の適用上、次の定義を用いるものとする。

- (1) 「消費者」とは、この指令が適用される契約において、自らの商業、工業、手工業又は自由専門職以外の目的で行動する自然人をいう。
- (2) 「事業者」とは、この指令が適用される契約に関して、自らの商業、工業、手工業又は自由専門職に関係する目的で、その者の名において又はその者のために行動する自然人又は、公私の別にかかわらず、法人をいう。
- (3) 「物品」とは、有体の動産をいう。ただし、執行方法により又は司法機関によるその他の方法により売却される物を除く。水、ガス及び電気は、体積を限って又は量を定めて販売するときは、この指令の適用上、物品とみなされる。
- (4) 「消費者の指示通りに製作される物品」とは、消費者の個人的な選択又は判断に

15) OJ C 321, 31.12.2003, p. 1.

基づいて製作される、既製でない物品をいう。

- (5) 「売買契約」とは、事業者が物品の所有権を消費者に移転し又は移転することを約し、それに対して消費者が代金を支払い又は支払うことを約する契約をいう。物品と役務の双方を目的とする契約を含む。
- (6) 「役務提供契約」とは、売買契約以外の契約であって、事業者が役務を消費者に供給し又は供給することを約し、それに対して消費者が代金を支払い又は支払うことを約するものをいう。
- (7) 「通信取引契約」とは、組織化された通信販売又は役務提供のスキームの下で事業者と消費者の間で締結される契約であって、事業者と消費者が同時に物理的に対面することなく、契約締結時に及びその時まで一又は複数の通信手段を専ら用いて行うものをいう。
- (8) 「営業所外契約」とは、事業者と消費者の間の契約であって、次のいずれかに該当するものをいう。
- (a) 事業者と消費者が同時に物理的に対面して、その事業者の営業所でない場所で締結されるもの
 - (b) (a)に掲げたのと同じ状況の下で、申込みが消費者によりされるもの
 - (c) 消費者が事業者の営業所でない場所で事業者と消費者が同時に物理的に対面して個人的にかつ個別的に呼びかけられた後直ちに、事業者の営業所で又は通信手段を用いて締結されるもの
 - (d) 消費者への販売促進及び物品又は役務の販売を目的とし又はそのような結果をもたらす、事業者により組織された小旅行の催行中に締結されるもの
- (9) 「営業所」とは、次のものをいう。
- (a) 事業者が常時活動を行う、固定された小売店舗
 - (b) 事業者が通常活動を行う、移動可能な小売店舗
- (10) 「持続的記録媒体」とは、消費者又は事業者が、その者に個人的に割り当てられる情報を、当該情報の趣旨に従い将来の参照のために相当な期間利用可能な形で記録させることを可能にし、かつ、記録された情報を元のまま再現することを可能にする手段をいう。
- (11) 「デジタル・コンテンツ」とは、デジタル形式で作成され、提供されるデータをいう。
- (12) 「金融サービス」とは、銀行、与信、保険、個人年金、投資、又は決済の性質を

有する役務をいう。

- (13) 「公開の競り売り」とは、事業者が消費者に対して物品又は役務について申込みを行い、消費者本人が競り売りに参加し又は参加する可能性が与えられ、競売人による透明で競争的な入札手続が実施され、落札者が当該物品又は役務を購入するよう義務づけられる売却方法をいう。
- (14) 「約定保証」とは、事業者又は生産者（保証義務者）が消費者に対して、適合性保証に関する法定の義務に加えて、契約締結時若しくは締結前にされた保証表示又は広告に示された、適合性に関係しない仕様その他の要素を当該物品が満たさないときに、支払われた代金を返還すること、又は、物品を取り替え、修補し、若しくはアフターサービスをすることを約することをいう。
- (15) 「付随契約」とは、消費者が通信契約又は営業所外契約に係る物品を取得し、第三者と事業者の間の取り決めに基づき事業者又は第三者により物品又は役務が供給される契約をいう。

第3条 適用範囲

1. この指令は、その規定に定める条件及び範囲において、事業者と消費者の間で締結される契約に適用するものとする。この指令はまた、契約に基づいて供給される限りにおいて、水、ガス、電気又は遠隔暖房を供給する契約（公共機関によるものを含む）に適用するものとする。
2. この指令の規定が特定の部門を規律する他の欧州連合立法の規定と抵触するときは、後者の規定が優越し、それらの特定の部門に適用されるものとする。
3. この指令は、次の契約には適用しないものとする。
 - (a) ソーシャル・サービス（社会福祉住宅、児童養護、及び恒常的又は一時的に生活困窮状態にある家族及び個人の支援。長期支援も含む）に関する契約
 - (b) 指令 2011/24/EU 第3条(a)に定めるヘルスケアに関する契約。ヘルスケア施設により供給されるか否かを問わない。
 - (c) 運で決まるゲームにおいて金銭的価値を賭けて行われることを内容とする賭博（富くじ、カジノ競技、賭け取引を含む）に関する契約
 - (d) 金融サービスに関する契約
 - (e) 不動産若しくは不動産に関する権利の設定、取得、又は移転に関する契約
 - (f) 新たな建物の建設、既存の建物の実質的な改造、及び居住目的での住居の賃貸に

関する契約

- (g) 1990年6月13日のパック旅行に関する理事会指令 90/314/EEC の適用範囲に含まれる契約¹⁶⁾
 - (h) 2009年1月14日のタイムシェア、長期休暇商品、転売及び交換に係る契約の一定の側面における消費者保護に関する議会及び理事会指令 2008/122/EC の適用範囲に含まれる契約¹⁷⁾
 - (i) 加盟国の法律に従い、公職にある者により証される契約。公職にある者は、独立かつ公平であることが制定法上義務づけられ、包括的な法情報を提供することにより消費者が慎重な法的考慮に基づいてかつ契約の法的射程を認識した上で契約を締結するよう確保しなければならない。
 - (j) 食料品、飲料、その他家庭で日常的に消費される物品を供給する契約であって、事業者がそれらを消費者の自宅、居所又は勤務先に頻繁かつ定期的に物理的に供給するもの
 - (k) 旅客運送サービスに関する契約。ただし、第8条(2)、第19条及び第22条を除く。
 - (l) 自動販売機又は自動化された商業店舗により締結される契約
 - (m) 公衆電話の利用のために公衆電話を用いて通信事業者との間で締結される契約、又は消費者により確立される電話、インターネット又はファックスによる1回の接続の利用のために締結される契約
4. 加盟国は、消費者の支払が50ユーロを超えない営業所外契約について、この指令を適用しないこと又は対応する国内規定を維持若しくは導入しないことを決定することができる。加盟国は、国内立法において50ユーロを下回る額を定めることができる。
5. この指令は、契約の有効性、成立又は効果といった各国の一般契約法に影響を及ぼさないものとする。ただし、一般契約法の諸側面がこの指令により規制されているときは、この限りでない。
6. この指令は、事業者が消費者に対してこの指令が定める保護を上回る契約上の取り決めを申し入れることを妨げないものとする。

第4条 平準化の水準

加盟国は、国内法において、この指令に定めることから離れた規定（異なる消費者

16) OJ L 158, 23.6.1990, p. 59.

17) OJ L 33, 3.2.2009, p. 10.

保護水準を確保する、より厳格な規定又はより厳格でない規定のいずれも含む)を維持又は導入しないものとする。ただし、この指令に別段の定めがある場合はこの限りでない。

第II章 通信取引契約又は営業所外契約以外の契約の消費者情報

第5条 通信取引契約又は営業所外契約以外の契約に関して必要とされる情報提供

1. 通信取引契約若しくは営業所外契約以外の契約又はこれらの契約に相当する申込み
に消費者が拘束される前に、事業者は、当該事情の下いまだ明らかではないときは、
次に掲げる情報を明確かつ分かり易く消費者に提供するものとする。
 - (a) 記録媒体及び物品又は役務に適する限りにおいて、物品又は役務の主たる特徴
 - (b) 事業者の身元、たとえば事業者の商号、事業者が開業している地理的宛先、及び
事業者の電話番号
 - (c) 物品若しくは役務の税込みの代金総額、又は、物品若しくは役務の性質上事前に
代金を合理的に計算できないときは、代金が計算される方法、及び、場合により、
追加の運賃、配送料若しくは郵送料その他費用又は、事前にこれらの料金を合理的
に計算できないときは、追加料金を支払わなければならないこと
 - (d) 場合により、支払、引渡し、履行、事業者が物品の引渡し又は役務の履行を約す
る期限、及び事業者の苦情処理対応に関する取り決め
 - (e) 物品について法定の適合性保証が存在することの注記に加えて、場合により、ア
フターサービス及び約定保証の存在並びに条件
 - (f) 場合により、契約の存続期間、又は、契約に期間の定めがないとき若しくは契約
が自動的に延長されるときは、契約解消の条件
 - (g) 場合により、デジタル・コンテンツの機能性（場合により技術的保護措置を含む）
 - (h) 場合により、事業者が知り、又は知ることが合理的に期待される、デジタル・コ
ンテンツの、ハードウェア及びソフトウェアとの相互運用性
2. 1.は、体積を限って又は量を定めて販売されない場合における水、ガス又は電気の
供給、遠隔暖房の供給、又は有体の記録媒体によらずに供給されるデジタル・コ
ンテンツの供給に係る契約にも適用するものとする。
3. 加盟国は、1.を日用品に係る取引を含む契約及び契約締結時に即時に履行される契
約に適用しないことができるものとする。
4. 加盟国は、この条が適用される契約について、付加的な契約締結前の情報提供義務

を定めること又は維持することができる。

[馬場圭太]

第三章 通信取引契約及び営業所外契約の消費者情報及び撤回権

第6条 通信取引契約及び営業所外契約に関して必要とされる情報提供

1. 通信取引契約若しくは営業所外契約又はこれらの契約に相当する申込みに消費者が拘束される前に、事業者は、次に掲げる情報を明確かつ分かり易く消費者に提供するものとする。
 - (a) 記録媒体及び物品又は役務に適する限りにおいて、物品又は役務の主たる特徴
 - (b) 事業者の身元、たとえば事業者の商号
 - (c) 事業者が開業している場所の地理的宛先、場合により、消費者が迅速に事業者と連絡をとることができ、かつ効率よく事業者と通信できるための事業者の電話番号、ファックス番号及び電子メールアドレス並びに、場合により、事業者がその他事業者のために行動するときは、その他事業者の地理的宛先及び身元
 - (d) (c)に従って定められた宛先と異なるときは、事業者の事業の場所の地理的宛先、及び、場合により、事業者がその他事業者のために行動するときは、その他事業者の地理的宛先であって、消費者が苦情について問い合わせることができるもの
 - (e) 物品若しくは役務の税込みの代金総額、又は、物品若しくは役務の性質上事前に代金を合理的に計算できないときは、代金が計算される方法、及び、場合により、追加の運賃、配送料若しくは郵送料その他費用又は、事前にこれらの料金を合理的に計算できないときは、追加料金を支払わなければならないこと。期間の定めがない契約又は定期購読を含む契約であるときは、代金総額は、請求期間ごとにかかる費用の総額を含むものとする。契約〔の代金〕が固定料金で請求されるときは、代金総額とは、月々の代金の総額をいうものとする。代金の総額を事前に合理的に計算できないときは、代金の計算方法を提供するものとする。
 - (f) 契約を締結するために通信手段を用いる際にかかる費用が、基本料金とは異なつて計算されるときは、その費用
 - (g) 支払、引渡し、履行、事業者が物品の引渡し又は役務の履行を約する期限、及び、場合により、事業者の苦情処理対応に関する取り決め
 - (h) 〔消費者が〕撤回権を有するときは、第11条1.に従って撤回権を行使するための条件、期限及び手続並びに付表I(B)に定める撤回に関する標準書式

2011年10月25日の消費者の権利に関する欧州議会及び理事会指令

- (i) 場合により、消費者が撤回をする際に物品を返還する費用を負担しなければならないこと及び、通信取引契約において、物品が、その性質により、通常では郵送で返還することができないときは、物品を返還する費用
 - (j) 消費者は、第7条3.又は第8条8.に従って要求をした後に撤回権を行使するときは、第14条3.に従って合理的な費用を事業者に支払う義務を負うものとする
 - (k) 第16条に従って撤回権を定めないときは、消費者が撤回権の利益を受けることがないという情報又は、場合により、消費者が撤回権を失う状況
 - (l) 物品について法定の適合性保証が存在することの注記
 - (m) 場合により、販売後のカスタマーサポート、アフターサービス及び約定保証の存在並びに条件
 - (n) 指令 2005/29/EC 第2条(f)に規定する自主行動規準の存在、及び、場合により、当該規準の複写物の入手方法
 - (o) 場合により、契約の存続期間、又は、契約に期間の定めがないとき若しくは契約が自動的に延長されるときは、契約解消の条件
 - (p) 場合により、消費者が契約に基づいて負う債務の最短の存続期間
 - (q) 場合により、事業者の要求に応じて、消費者によって支払われるべき、又は提供されるべき保証金その他金銭上の担保の存在及び条件
 - (r) 場合により、デジタル・コンテンツの機能性（場合により技術的保護措置を含む）
 - (s) 場合により、事業者が知り、又は知ることが合理的に期待される、デジタル・コンテンツのハードウェア及びソフトウェアとの相互運用性
 - (t) 場合により、事業者に適用される裁判外の苦情処理制度及び救済制度を用いる可能性及びそのアクセス方法
2. 1. は、体積を限って又は量を定めて販売されない場合における水、ガス又は電気の供給、遠隔暖房の供給、又は有体の記録媒体により供給されないデジタル・コンテンツの供給に係る契約にも適用するものとする。
3. 公開の競り売りの場合は、1.(b), (c)及び(d)に規定する情報は、競売人による同等の内容をもってこれに代えることができる。
4. 1.(h), (i)及び(j)に規定する情報は、付表 I (A)で定める撤回に関する標準説明書によって、提供することができる。事業者が正しく記入された説明書を消費者に提供し

たときは、事業者は1.(h), (i)及び(j)に規定する情報提供を満たしたものとする。

5. 1.に規定する情報は、通信取引契約及び営業所外契約の不可欠な部分を構成するものとし、かつ当事者が明示的にこれと別段の定めをする場合を除いて、これを変更してはならない。
6. 事業者が1.(e)に規定する追加料金その他費用に関する情報提供又は1.(i)に規定する物品の返送費用に関する情報提供を遵守しなかったときは、消費者は、当該料金その他費用について責任を負わないものとする。
7. 加盟国は、消費者が契約に係る情報を容易に理解できることを確保するために、当該契約に係る情報に関する必要な言語上の要求事項を国内法において維持し、又は導入することができる。
8. この指令で定める情報提供は、指令2006/123/EC及び指令2000/31/ECに含まれる情報提供に追加されるものであって、加盟国に対して、これらの指令に従って追加的な情報提供を課すことを妨げるものではない。
前段の規定の妨げとなることなく、提供される情報の内容及び提供方法に関して、指令2006/123/EC及び指令2000/31/ECの規定が、この指令の規定と抵触するときは、この指令の規定が優先するものとする。
9. この章で定める情報提供について、事業者は、自らがこれを遵守しているか否かの証明責任を負うものとする。

第7条 営業所外契約に関して必要とされる方式

1. 営業所外契約について、事業者は、紙で、又は、消費者の同意がある場合には、その他持続的記録媒体で、第6条1.に規定する情報を消費者に提供するものとする。当該情報は判読可能かつ平易で、理解可能なものであることとする。
2. 事業者は、紙で、又は、消費者の同意がある場合には、その他持続的記録媒体で、署名のある契約書又は契約の確認書の複写物（これには、場合により、第16条(m)に従って消費者による事前の明示的な同意及び承認の確認書を含む）を消費者に提供するものとする。
3. 消費者が役務の履行、体積を限って又は量を定めて販売されない場合における水、ガス若しくは電気の供給又は遠隔暖房の供給について、第9条2.に規定する撤回期間内に開始することを望むときは、事業者は、消費者が持続的記録媒体で開始を明示的に要求することを求めるものとする。

4. 営業所外契約について、事業者及び消費者が即時に契約上の債務を履行するために修理又は保守を行うために事業者の役務を明示的に要求しており、かつ消費者によって支払われるべき代金額が200ユーロを超えないときには、次の通りとする。
 - (a) 事業者は、第6条1.(b)及び(c)に規定する情報並びに代金に関する情報又は当該代金が見積総額を含めて計算される方法に関する情報を、紙で、又は、消費者の同意がある場合には、その他持続的記録媒体で消費者に提供するものとする。事業者は、第6条1.(a), (h)及び(k)に規定する情報を提供するものとする。ただし、紙で、又は、消費者の明示的な同意がある場合には、その他の持続的記録媒体で提供しないことを選択することができる。
 - (b) 本条2.に従って提供される契約の確認書は、第6条1.に規定する情報を含むものとする。
加盟国は4.を適用しないことを決めることができる。
5. 加盟国は、この指令で定める情報提供義務を履行するために、契約締結前の情報提供の方式について、いかなる追加的な事項も課してはならない。

第8条 通信取引契約に関して必要とされる方式

1. 通信取引契約について、事業者は、平易で、かつ理解可能な言語で用いられた通信手段に適するようにして、第6条1.に規定する情報を〔消費者に〕提供し、又は消費者が当該情報を利用できるようにするものとする。当該情報が持続的記録媒体で提供される限りにおいて、当該情報は判読可能なものであるものとする。
2. 電子的手段によって締結される通信取引契約が消費者に支払義務を負わせるときには、事業者は、消費者に対して、明確で、かつ目立つように、かつ消費者が注文をする直前に、第6条1.(a), (e), (o)及び(p)に規定する情報を知ることができるようにしなければならない。

事業者は、注文を行う際に、当該注文を行えば支払義務を負うことを消費者が明示的に承認するようにするものとする。注文が、ボタン又はこれに類する機能を起動させることで行われるときは、当該ボタン又はこれに類する機能は、容易に判読可能なように「支払義務を伴う注文」という文言、又は注文により事業者に対する支払義務が生じることを示すこれに類する明確な文言のみを付した表示が付されるものとする。事業者がこの段の規定に従わなかったときは、消費者は、契約又は注文に拘束されてはならない。

3. 取引に関するウェブサイトは、明確に、かつ判読可能なように、遅くとも注文する過程の開始時に、配送制限の適用の有無及びいかなる支払方法が認められているかを示すものとする。
4. 情報を表示するための空間又は時間が限られた通信手段を通じて契約が締結されたときは、事業者は、契約の締結より前に当該手段により、第6条1.(a), (b), (e), (h)及び(o)に規定するように、少なくとも物品又は役務の主たる特徴、事業者の身元、代金の総額、撤回権、契約期間かつ契約に期間の定めがないときは、契約を解消させるための条件に関する契約締結前の情報を、提供するものとする。事業者は、第6条1.に規定するその他情報を、本条1.に従って適切な方法で、消費者に提供するものとする。
5. 4.を妨げることなく、事業者が通信取引契約の締結を目的として消費者に電話をするときは、事業者は、消費者との通話の開始時に、自己の身元及び、場合により、事業者が他人のために電話をするときはその者の身元、かつ電話が商業目的であることを明らかにするものとする。
6. 通信取引契約が電話を通じて締結されるときは、加盟国は、申込みに署名をし、又は同意書を送付すれば、その限りにおいて拘束される消費者に対して、事業者が当該申込みを確認しなければならないとする規定を定めることができる。加盟国は、当該確認が持続的記録媒体で行われなければならないとする規定も定めることができる。
7. 事業者、消費者に対して、通信取引契約の締結後、合理的な期間内に、遅くとも物品の引渡し時に、又は役務の履行が開始する前に、締結された契約の確認書を、持続的記録媒体で、消費者に提供するものとする。当該確認書には、次に掲げるものを含むものとする。
 - (a) 事業者が、通信取引契約の締結前に、持続的記録媒体で消費者に当該情報を既に提供していた場合を除いて、第6条1.に規定する情報のすべて
 - (b) 場合により、第16条(m)に従って消費者による事前の明示的な同意及び承認の確認書
8. 消費者が、役務の履行、体積を限って又は量を定めて販売されない場合における水、ガス若しくは電気の供給又は遠隔暖房の供給について、第9条2.に規定する撤回期間内に開始することを望むときは、事業者は、消費者が開示を明示的に要求することを求めるものとする。
9. 本条は、指令2000/31/EC第9条及び第11条に規定する電子的契約の締結及び電子

的注文による発注に関する規定の妨げとなるものではない。

10. 加盟国は、この指令に定める情報提供義務を履行するために、契約締結前の情報提供の方式について、いかなる追加的な事項も課してはならない。

第9条 撤回権

1. 第16条に規定する例外が適用される場合を除いて、消費者は、理由を付すことなく、かつ、第13条2.及び第14条に規定する費用と異なる費用を負担することなく、通信取引契約又は営業所外契約を撤回するために14日間を有するものとする。
2. 第10条の妨げとなることなく、1.に規定する撤回期間は、次に掲げる日から14日後に満了するものとする。
 - (a) 役務提供契約については、契約締結日
 - (b) 売買契約については、消費者又は消費者によって指定された運送人以外の第三者が、物品の物理的な占有を取得する日、又は、次に掲げる日
 - (i) 消費者による一回の注文によって発注が行われ、別個に引渡しが行なされる複数の物品については、消費者又は消費者によって指定された運送人以外の第三者が、最後に引渡しを受ける物品の物理的な占有を取得する日
 - (ii) 複数の区分又は部分からなる物品の引渡しについては、消費者又は消費者によって指定された運送人以外の第三者が、最後の区分又は部分について物理的な占有を取得した日
 - (iii) 定められた期間内に定期的に物品の引渡しが行われる契約については、消費者又は消費者によって指定された運送人以外の第三者が、最初の物品について物理的な占有を取得した日
 - (c) 体積を限って又は量を定めて販売されない場合における水、ガス又は電気の供給、遠隔暖房の供給、又は有体の記録媒体によらずに供給されるデジタル・コンテンツの供給に係る契約については、契約締結日
3. 加盟国は、契約当事者に対して、撤回期間内に契約上の債務を履行することを禁止してはならない。ただし、営業所外契約については、加盟国は、契約締結後の一定の期間について、事業者が消費者から代金を徴収することを禁止する既存の国内立法を維持することができる。

第10条 撤回権に関する情報の不告知

1. 事業者は、第6条1.(h)に規定する撤回権に関する情報を消費者に提供しなかった

ときは、撤回期間は、第9条2.に規定するように、最初の撤回期間が満了してから12か月が経過する日に満了するものとする。

2. 事業者が、第9条2.に規定する日から12か月以内に本条1.に規定する情報を消費者に提供したときは、撤回期間は、消費者が当該情報を受領した日から14日が経過する日に満了するものとする。

第11条 撤回権の行使

1. 撤回期間の満了前に、消費者は、契約を撤回することにしたことについて事業者に知らせるものとする。これを目的として、消費者は、次に掲げるいずれかを行うことができる。
 - (a) 付表I(B)に定める撤回に関する標準書式を利用すること
 - (b) その他契約を撤回する決定を示す明確な表示をすること加盟国は、付表I(B)に定めるものを除いて、撤回に関する標準書式に適用される必要的方式事項を定めてはならない。
2. 撤回権の行使に関する通知が、撤回期間の満了前に消費者によって発信されたものであるときは、消費者は、第9条2.及び第10条に規定する撤回期間内に撤回権を行使したものとする。
3. 事業者は、1.に規定する可能性に加えて、自己のウェブサイトにおいて、消費者が付表I(B)に定める撤回に関する標準書式その他明確な表示を、電子的手段を通じて記入し、かつ提出する選択肢を与えることができる。これらの場合において、事業者は、持続的記録媒体で、当該撤回を受領したことを承認する通知を消費者に遅滞なく知らせるものとする。
4. 消費者が、本条に従って撤回権を行使したか否かの証明責任を負うものとする。

第12条 撤回の効果

撤回権の行使によって、次に掲げる当事者のいずれかの義務が終了するものとする。

- (a) 通信取引契約又は営業所外契約を履行する義務
- (b) 消費者が申込みをした場合には、通信取引契約又は営業所外契約を締結する義務

第13条 撤回がなされた場合の事業者の義務

1. 事業者は、不当に遅延することなく、かつ、場合により、当該事業者が第11条に従って契約を撤回する消費者の決定について知らされた日から遅くとも14日を経過す

る日までに、消費者から受領したすべての金銭（配送費用がある場合にはこれを含む）を返還するものとする。

事業者は、消費者が最初の取引に用いたのと同じの支払方法を用いて、前段に規定する返還を行うものとする。ただし、消費者が明示的に別段の定めをし、かつ、消費者が当該返還の結果としていかなる料金も負担しない場合は、この限りでない。

2. 1.にかかわらず、消費者が、事業者によって提供された標準的な配送方法のうち、もっとも安価な方法以外の配送方法を明示的に選択したときは、事業者は、〔このために要する〕追加的な費用を返還する必要はないものとする。
3. 売買契約について、事業者が事業者自身での物品の引取りを申し出ている場合を除いて、事業者は、当該事業者が物品の返還を受けた時又は消費者が物品を返送した旨の証拠を提出した時のうち、いずれか早い時まで、金銭の返還を留保することができる。

第14条 撤回がなされた場合の消費者の義務

1. 事業者が事業者自身での物品の引取りを申し出ている場合を除いて、不当に遅延することなく、かつ、いかなる場合にも、消費者は、事業者に対して、第11条に従って契約を撤回する自己の決定を通知した日から遅くとも14日を経過する日までに、事業者又は事業者から委任された者に物品を返送し、又は交付するものとする。消費者が物品の返送を14日の期間が満了する前に行ったときは、物品の返送は、この期間内に行われたものとする。

消費者は、物品を返還するために直接に生じる費用のみを負担するものとする。ただし、事業者が当該費用を負担することに合意し、又は消費者が当該費用を負担しなければならないことを消費者に知らせなかったときは、この限りでない。

営業所外契約において、物品が契約締結時に消費者の自宅に引き渡されていたときには、その性質により当該物品が通常であれば郵送で返還できないときは、事業者は、当該物品を自己の費用で引取りを行うものとする。

2. 消費者は、物品の性質、特徴及び機能を確認するのに必要とされる以外の〔方法による〕物品の取扱いから生じた物品の価値の減少についてのみ責任を負うものとする。消費者は、事業者が第6条1.(h)に従って撤回権の通知を行わなかったときは、いかなる場合にも物品の価値の減少について責任を負わないものとする。
3. 消費者が、第7条3.又は第8条8.に従って要求をした後に撤回権を行使するときは、消費者は、契約の対象となる範囲のすべてと比べて、撤回権の行使について事業

者に知らせた時まで提供されたものに相応する金額を、事業者に支払うものとする。消費者から事業者を支払われるべき相応の金額は、契約で合意された代金の総額に基づいて計算するものとする。代金の総額が過大であるときは、相応の金額は、提供されたものの市場価値に基づいて計算するものとする。

4. 消費者は、次に掲げるものの費用について責任を負わないものとする。
 - (a) 次に掲げるいずれかの場合において、役務の履行、体積を限って又は量を定めて販売されない場合における水、ガス又は電気の供給、遠隔暖房の供給であって、撤回期間内に全部又はその一部が提供されたもの
 - (i) 事業者が第6条1.(h)又は(j)に従って情報を提供しなかった場合
 - (ii) 消費者が、第7条3.かつ第8条8.に従って撤回期間内に提供を開始することを明示的に要求しなかった場合
 - (b) 次に掲げるいずれかの場合において、有体の記録媒体によらずに供給されるデジタル・コンテンツの全部又はその一部の供給
 - (i) 消費者が、第9条に定める14日の期間の満了前にデジタル・コンテンツの供給を開始することについて、事前の明示的な同意を与えていなかった場合
 - (ii) 消費者が、同意をすれば撤回権を失うことを承認しなかった場合
 - (iii) 事業者が、第7条2.又は第8条7.に従って確認書を提供しなかった場合
5. 第13条2.及び本条に規定する場合を除いて、消費者は、撤回権を行使することにより責任を負わないものとする。

第15条 撤回権の行使が付随契約に与える効果

1. 2008年消費者信用指令 2008/48/EC¹⁸⁾ 第15条の妨げとなることなく、消費者が、この指令の第9条から第14条までの規定に従って通信取引契約又は営業所外契約において撤回権を行使するときは、この指令の第13条2.及び第14条に規定する場合を除いて、付随契約は、消費者にいかなる費用も生じさせることなく、自動的に終了するものとする。
2. 加盟国は、付随契約の終了に関する詳細な準則を定めるものとする。

第16条 撤回権の例外

加盟国は、次に掲げるものに関する通信取引契約及び営業所外契約について、第9

18) OJ L 133, 22.5.2008, p. 66.

2011年10月25日の消費者の権利に関する欧州議会及び理事会指令

条から第15条までの規定に定める撤回権を定めてはならない。

- (a) 消費者の事前の明示的な同意を得て、かつ契約の全部が事業者によって履行されたのであれば撤回権を失うことに関する消費者の承認をもって履行が開始されたときの役務提供契約であって、役務の全部が提供されたもの
- (b) 物品又は役務であって、価格が、事業者が支配できない金融市場における変動に左右され、かつ、この変動が撤回期間内に起こりうるものの供給
- (c) 消費者の指示通りに作られた物品又は明らかに個人用のものとして作られた物品の供給
- (d) 急速に劣化し、又は期限切れとなりやすい物品の供給
- (e) 密封された物品であって、健康保護又は衛生上の理由から返還に適さず、かつ引渡し後に開封された物品の供給
- (f) その性質によれば、引渡し後にその他の物品と分離できずに混合された物品の供給
- (g) 酒類であって、価格が売買契約の締結時に合意されていて、その引渡しが30日を経過した後にのみ行うことができず、時価が事業者によって支配することができない市場の変動に左右されるものの供給
- (h) 消費者が、緊急の修理又は保守を行うために、事業者の訪問を特に要求した場合の契約。事業者が、当該訪問の際に、消費者によって特に要求されたものに加えて役務を提供し、又は保守若しくは修理を行う際に使用する必要がある交換部品以外の物品を提供したときは、撤回権は、当該追加的な役務又は物品について適用するものとする。
- (i) 引渡し後に開封された、未開封の音声若しくは動画の記録物又はコンピュータのソフトウェアの供給
- (j) 新聞、定期刊行物又は雑誌の供給。ただし、これらの出版物を供給する定期購読契約を除く。
- (k) 公開の競り売りで締結される契約
- (l) 居住以外の目的での宿泊設備、物品の運送、レンタカー・サービス、配膳、又は、当該契約が特定の期日若しくは期間に履行されることが定められているものであるときは、余暇活動に関する役務の履行
- (m) 提供が、消費者が〔撤回権を失うことを〕事前に明示的に同意し、これにより消費者が撤回権を失うことを承認してから開始したときは、有体の記録媒体によらず

に供給されるデジタル・コンテンツの供給

第IV章 消費者のその他の権利

第17条 範囲

1. 第18条及び第20条は、売買契約に適用するものとする。これらの規定は、体積を限って又は量を定めて販売されない場合における水道、ガス若しくは電気の供給、遠隔暖房の供給又は有体の記録媒体によらずに供給されるデジタル・コンテンツの供給に係る契約に適用してはならない。
2. 第19条、第21条及び第22条は、売買契約、役務提供契約、及び水道、ガス、電気、遠隔暖房又はデジタル・コンテンツの供給に係る契約に適用するものとする。

第18条 引渡し

1. 当事者が引渡しの時期について別段の定めをする場合を除いて、事業者は、不当に遅延することなく、かつ遅くとも契約を締結してから30日以内に、物品の物理的な占有又は支配を消費者に移転することで、物品の引渡しを行うものとする。
2. 事業者が、消費者との合意により定めた時又は1.に規定する期限までに物品の引渡債務を履行しなかったときは、消費者は、当該事情に適した追加的な期間内に引渡しをするように事業者を求めるものとする。事業者が、物品を追加的な期間内に引き渡さないときは、消費者は契約を解消させることができるものとする。

前段の規定は、事業者が物品を引き渡すことを拒絶したとき、合意された期間内の引渡しが契約締結に伴うあらゆる事情を考慮すれば重要であるとき、又は消費者が契約を締結する前に特定の期日までの引渡し若しくは特定の期日での引渡しが重要であることを事業者に知らせていたときは、売買契約に適用してはならない。これらの場合において、事業者が消費者と合意した時期又は1.に規定する期限までに物品を引き渡さないときは、消費者は、契約を即時に解消させることができるものとする。

3. 事業者は、契約の解消に際して、不当に遅延することなく、契約に基づいて支払われたすべての金銭を返還するものとする。
4. 消費者は、2.に基づく契約の解消とは別に、国内法の定めるその他救済手段を求めることができる。

第19条 支払方法の利用についての料金

加盟国は、事業者に対して、事業者が提示する支払方法の利用について、当該方法

を利用するために事業者が負担する費用を超える料金を消費者に請求することを禁じるものとする。

第20条 危険の移転

事業者が消費者に向けて物品を発送する契約では、物品の滅失の危険又は物品に対する損傷の危険は、消費者又は消費者によって指定された運送人以外の第三者が物品の物理的な占有を取得した時に消費者に移転するものとする。ただし、運送人が消費者によって物品の運送を依頼され、かつ当該選択が事業者によって提供されたものでないときは、運送人に対して有する消費者の権利の行使を妨げることなく、危険は、物品が運送人に引き渡される時に消費者に移転するものとする。

第21条 電話による連絡

加盟国は、事業者が、締結した契約に関して電話を通じて消費者と連絡をとるために電話回線を利用するときは、消費者が、事業者と連絡をとる時に、基本料金を超える支払義務を負わないことを確保するものとする。

前段の規定は、このような電話について料金を請求する電気通信サービス事業者の権利の行使の妨げとなってはならない。

第22条 追加的な支払

消費者が契約又は申込みによって拘束される前に、事業者は、自己の契約上の主たる債務について合意した報酬とは別の追加的な支払について、消費者の明示的な同意を求めるものとする。事業者が、消費者の明示的な同意を得られなかったが、消費者が追加的な支払を回避するために拒絶する必要がある既定の選択肢を用いることで明示的な同意を得たものと推断したときは、消費者は当該支払の返還を請求することができるものとする。

[寺川 永]

第V章 一般規定

第23条 実効性確保

1. 加盟国は、この指令の遵守を確保するために、相当かつ効果的な手段が存在することを確保するものとする。
2. 1.に定める手段は、この指令を国内法化した規定が適用されることを確保するため

に、国内法により定められる次の機関の一又は複数が国内法上裁判所又は担当行政機関に提訴することを認める規定を含むものとする。

- (a) 公的機関又はその代表
- (b) 消費者保護について正当な利益を有する消費者団体
- (c) 提訴につき正当な利益を有する事業者団体

第24条 罰 則

1. 加盟国は、この指令に従って定められた国内法規定の違反に適用される罰則に関する準則を定め、かつ、指令の実施を確保するのに必要なあらゆる措置を講じるものとする。定められる罰則は、効果的、比例的、かつ、抑止的でなければならない。
2. 加盟国は、これらの規定を2013年12月13日までに委員会に通知し、かつ、これらの規定に影響を与える修正が後に施された場合には、遅滞なくこれを通知するものとする。

第25条 指令の強行性

契約の準拠法が加盟国の法であるときは、消費者は、この指令を国内法化した国内法上の措置により消費者に与えられた権利を放棄することができない。

この指令に基づく権利を直接的又は間接的に放棄し又は制限する契約条項は、消費者を拘束しないものとする。

第26条 情報提供

加盟国は、この指令を国内法化した国内規定について消費者及び事業者に対して情報提供するために適切な措置を講じ、場合により、事業者及び指令 2005/29/EC 第2条(g)に定める規準責任者に対して、その自主行動規準について消費者に情報提供をよう促すものとする。

第27条 押し付け販売

指令 2005/29/EC 第5条(5)及び付表 I 29により禁止される物品、水、ガス、電気、遠隔暖房若しくはデジタル・コンテンツの招請なき供給又は役務の招請なき提供の場合において、消費者は、いかなる対価を提供する債務も負わない。この場合において、招請なき供給又は提供の後に消費者による応答がないことは、承諾とならないものとする。

第28条 国内法化

1. 加盟国は、2013年12月13日までに、この指令を遵守するのに必要な法律、命令及び行政規則を可決し、公布するものとする。加盟国は、文書形式で、これらの措置の法文を直ちに委員会に報告するものとする。委員会は、第30条に掲げる報告のためにこれらの文書を用いるものとする。

加盟国は、2014年6月13日以降、これらの措置を適用するものとする。

加盟国がこれらの措置を可決する際に、これらの措置がこの指令への参照を含むか、又は、官報掲載の際に指令への参照を付すものとする。いずれの方法により参照するかは、加盟国が決定するものとする。

2. この指令の規定は、2014年6月13日以後に締結される契約に適用するものとする。

第29条 報告義務

1. 加盟国が第3条(4)、第6条(7)、第6条(8)、第7条(4)、第8条(6)及び第9条(3)に掲げるいずれかの規制的選択を行うとき、加盟国は、2013年12月13日までに委員会にその旨を通知するものとする。後に生じた変更についても同様とする。

2. 委員会は、消費者及び事業者が、1.に掲げる通知内容を、とりわけ特設したウェブサイト上で、容易に入手できることを確保するものとする。

3. 委員会は、1.に掲げる通知内容を他の加盟国及び議会に送付するものとする。委員会は、その通知内容についてステークホルダーの意見を聴くものとする。

第30条 委員会による報告及び見直し

2016年12月13日までに、委員会は、この指令の適用に関する報告書を議会及び理事会に提出するものとする。報告書は、特に、この指令のデジタル・コンテンツに関する規定（撤回権を含む）の評価を含むものとする。報告書は、必要な場合には、消費者の権利の分野における展開にこの指令を適合させる提案を付すものとする。

第Ⅵ章 最終規定

第31条 指令の廃止

指令 85/577/EEC 及び指令 97/7/EC（2002年9月23日の消費者金融サービス通信販売に関する欧州議会及び委員会指令 2002/65/EC¹⁹⁾）及び指令 2005/29/EC 並びに指

19) OJ L 271, 9.10.2002, p. 16.

令 2007/64/EC により修正) は、2014年6月13日付で廃止される。

廃止された指令への参照は、この指令への参照と解釈され、付表Ⅱに示す対照表に従って読み替えられるものとする。

第32条 指令 93/13/EEC の修正

指令93/13/EEC には、次の条が挿入される。

「第8 a 条

1. 加盟国は、第8条に従って規定を採択する場合、とりわけそれらの規定が次のいずれかであるときは、その旨を委員会に通知するものとする。後に生じた変更についても同様とする。
 - 個別に交渉された契約条項又は代金若しくは報酬の相当性に対する不公正さの評価を拡張するとき
 - 不公正とみなされる契約条項リストを含むとき
2. 委員会は、消費者及び事業者が、1. に掲げる通知を、とりわけ特設したウェブサイト上で、容易に入手できることを確保するものとする。
3. 委員会は、1. に掲げる通知を他の加盟国及び議会に送付するものとする。委員会は、その通知についてステークホルダーの意見を聴くものとする。」

第33条 指令1999/44/EC の修正

指令1999/44/EC には、次の条が挿入される。

「第8 a 条

報告義務

1. 第8条(2)に従い、加盟国が第5条(1)ないし(3)及び第7条(1)に定める規定よりも消費者をより厚く保護する規定を採択したときは、加盟国は、その旨を委員会に通知するものとする。後に生じた変更についても同様とする。
2. 委員会は、消費者及び事業者が、1. に掲げる通知を、とりわけ特設したウェブサイト上で、容易に入手できることを確保するものとする。
3. 委員会は、1. に掲げる通知を他の加盟国及び議会に送付するものとする。委員会は、その通知についてステークホルダーの意見を聴くものとする。」

第34条 発 効

この指令は、欧州連合官報への掲載の20日後に発効するものとする。

第35条 名宛人

この指令は、加盟国を名宛人とする。

2011年10月25日にストラスブルクで作成した。

欧州議会議長 J. BUZEK

欧州理事会議長 M. DOWGIELEWICZ

[馬場圭太]

付表 I 撤回権の行使に関する情報

A. 撤回権の説明に関するひな形

撤回権

あなたは14日以内に何らの理由を必要とせずにこの契約を撤回することができます。

撤回期間は、¹日から14日後に満了します。

撤回権を行使するために、あなたは、契約を撤回する決定を、明確な表示（たとえば郵便、ファックス又は電子メールによる手紙の送付）を用いて、当社²に対して知らせなければいけません。あなたは添付の標準撤回書式を使うこともできますが、これは義務ではありません。³

撤回期限を守るためには、撤回期間が満了する前に、撤回権の行使に関する連絡を発送していただければ十分です。

撤回権の効果

もしあなたが契約を撤回した場合には、当社は、不当に遅延することなく、かつ、いかなる場合にも、契約を撤回する旨のあなたの決定について当社が知らされた日から遅くとも14日を経過する日までに、配送費用を含む（ただし当社によって提供された標準的な配送方法のうち、もっとも安価な方法以外の配送方法をあなたが選択したことから生じる追加的な費用は除きます）、あなたから受領したすべての金銭を返還致します。あなたが明示的に別段の合意をした場合を除き、当社は、あなたが最初の取引について用いたのと同じ支払手段を用いて、返金を行います。いかなる場合にも、あなたは、この返金の結果として、料金を負担することはありません。⁴

⁵

⁶

書面完成のための説明

1. 以下の引用符で括られたものの一つを入れてください。
 - (a) 役務提供契約の場合、又は、体積を限って若しくは量を定めて販売されたのではない場合における水、ガス又は電気の供給、遠隔暖房の供給、又は有体の記録媒体によらずに供給されるデジタル・コンテンツの供給に関する契約の場合：「契約が締結された」
 - (b) 売買契約の場合：「あなた、又は、あなたによって指定された運送人以外の第三者が、物品の物理的な占有を取得した」
 - (c) 消費者が1回の注文で複数の物品を注文し、それらが別々に配達される契約の場合：「あなた、又は、あなたによって指定された運送人以外の第三者が、最後の物品の物理的な占有を取得した」
 - (d) 複数の部分又は部品からなる物品の引渡しに関する契約の場合：「あなた、又は、あなたによって指定された運送人以外の第三者が最後の部分又は部品の物理的な占有を取得した」
 - (e) 定められた期間内に定期的に物品の引渡しが行われる契約の場合：「あなた、又は、あなたによって指定された運送人以外の第三者が、最初の物品の物理的な占有を取得した」
2. 貴社の名称、地理的宛先、及び、利用可能であれば、電話番号、ファックス番号並びに電子メールアドレスを入れてください。
3. 貴社が、自社のウェブサイトにおいて、契約を撤回する情報を電子的手段を用いて記入かつ提出する選択肢を消費者に与える場合には、次の文言を入れてください：「あなたは、当社のウェブサイト [インターネットアドレスを入れてください] において、撤回に関する標準書式その他明確な表示を電子的手段を用いて記入し、かつ提出することもできます。あなたがこの選択肢を用いる場合には、当社は、持続的記録媒体（たとえば電子メール）で、当該撤回を受領した旨をあなたに遅滞なくお知らせします。」
4. 売買契約のうち、撤回された場合における物品の引取りを貴社が申し出していない場合には、次の文言を入れてください：「当社は、当社が物品の返還を受けた時又はあなたが物品を返送した旨の証拠を提出した時のうち、いずれか早い時まで、金銭の返還を留保することができます。」
5. 消費者が契約に関連して物品を受け取った場合には、

2011年10月25日の消費者の権利に関する欧州議会及び理事会指令

(a) 次の文言を入れてください。

- 「物品の引き取りは当社が行います。」又は
- 「あなたは、不当に遅延することなく、かつ、いかなる場合にも、あなたが当社に対して契約の撤回を通知した日から遅くとも14日を経過する日までに、当社又は…… [貴社が物品を受領する権限を与えた者がいるのであれば、その者の名称及び地理的宛先] に対して、物品を返送し、又は交付することになります。あなたが物品の返送を14日の期限が満了する前に行ったときは、物品の返送は、この期間内に行われたことになります。」

(b) 次の文言を入れてください。

- 「物品を返還する費用は私たちが負担します。」又は
- 「あなたは、物品を返還するために直接に生じる費用を負担しなければならないでしょう。」
- 通信取引契約において、貴社が物品の引取りを申し出ておらず、その物品がその性質の故に通常は郵便で返還できない場合：「あなたは、物品を返還するために直接に生じる費用として……ユーロ [金額を入れてください] を負担しなければならないでしょう。」：物品の返還費用が事前に合理的に計算できない場合：「あなたは、物品を返還するために直接に生じる費用を負担しなければならないでしょう。その額は、最大でも概算約……ユーロ [金額を入れてください] となります。」又は
- 営業所外契約において、物品がその性質の故に通常は郵便で返還できず、かつ、物品が契約の締結の時に消費者の自宅に引き渡されている場合「当社が、当社の費用で物品を引き取ります。」及び

(c) 次の文言を入れてください。「あなたは、物品の性質、特徴及び機能を確認するのに必要とされる以外の物品の取扱いから生じた物品の価値の減少についてしか責任を負いません。」

6. 役務提供契約の場合、又は、体積を限って若しくは量を定めて販売されたのではない場合における水、ガス又は電気の供給、遠隔暖房の供給に関する契約の場合は、以下の文言を入れてください：「あなたが役務の提供、又は、水/ガス/電気/遠隔暖房 [不適切なものを削除してください] の供給の開始を撤回期間中に要求した場合には、あなたは、契約の全範囲と比べて、あなたが契約の撤回について当社に知らせた時まで提供されたものに相応する金額を、当社に支払うものとしま

す。」

B. 標準撤回書式

(契約の撤回をご希望の際にのみ、この書式にご記入の上ご返送ください)

- [ここには、事業者の名称、地理的宛先、及び、利用可能である場合にはファックス番号並びに電子メールアドレスが、事業者によって記載される] 宛
- この書面をもって、私/私たち(*) は、私/私たちの(*) 以下の物品(*)/以下の役務提供(*) に関する契約を撤回することを通知します。
- 注文日(*)/受領日(*)
- 消費者の氏名
- 消費者の宛先
- 消費者の署名 (書面によって通知される場合のみ)
- 日付

(*) 適宜削除せよ。

付表Ⅱ 対 照 表 (略)

[原田昌和]