

4 広告・情報提供義務

白石 大

早稲田大学教授

要旨

2008年指令は、広告・情報提供義務に関して4箇条の規定を設けていた。これに対し、2023年指令は、情報提供を無償で行うべき義務を定める5条を第1章「総則」に新設したほか、「信用契約の締結前に提供されるべき情報」と題する第2章に7条～13条の7箇条の規定を置いている。2023年指令の規律は、基本的には2008年指令を踏襲したものであるが、スマートフォンが普及した現代において、情報過多に陥るのを回避しつつ情報を分かりやすく提供するための工夫が施されているなど、日本からみて示唆に富む改正点もある。

【目次】

- I. はじめに
- II. 消費者に対して無償で情報を提供する義務（5条）
- III. 信用契約の広告・マーケティングに関する一般規定（7条）
- IV. 信用契約の広告に含まれるべき標準情報（8条）
- V. 一般的情報の提供（9条）
- VI. 契約締結前の情報提供（10条・11条）
- VII. 十分な説明（12条）
- VIII. データの自動処理に基づく個人向けに調整された提案（13条）
- IX. おわりに

I. はじめに

2008年指令は、「信用契約の締結に先立つ情報提供及び業務」と題する第2章を設けて、広告・情報提供義務に関し、4条から7条までの4箇条を置いていた。そのうち、中心となる規定は4条と5条であり、4条は広告について、5条は契約締結前の情報提供についてそれぞれ定めていた（なお、6条は、当座貸越・共済組合等の融資・債務リスクスケジュール信用において、与信業者の情報提供義務を緩和する規定であり、7条は、物品・サービスの提供者が付随的な資格で信用仲介業者として行為する場合に、情報提供義務を免除する規定であった）。

欧州委員会が2020年に公表した、2008年指令の実施状況に関する報告書（2020年委員会報告）では、同指令の広告・情報提供の規律に関し、肯定的な評価とともに改善点も示された。同報告は一方で、2008年指令が実質年利の計算方法を統一したことや、契約締結前の情報提供の書式を定めたことについては、消費者保護の向上やEU市場内の規制の統一化に資するものであると評価した¹。しかし、同報告は他方で、2008年指令5条が定める契約締結前の情報提供の書式は、情報量が多すぎて現代のモバイルデジタル技術に適合しておらず、消費者がオンラインで情報にアクセスし理解することが難しくなっていると指摘した。また、同指令4条が定める広告規制をテレビやラジオの広告にも適用しようとする、情報がきわめて短時間しか表示されなかったり、きわめて早口で話されたりすることになるため、消費者が情報を理解し記憶することが困難であるという問題も指摘された²。

2008年指令の実施状況に関するこのような認識を踏まえ、2023年指令は、広告・情報提供に関する規律をブラッシュアップした。同指令の第2章は、「信用契約の締結前に提供されるべき情報」と題し、7条から13条までの7箇条を置いている。2023年指令の8条・10条・11条は、2008年指令の4条・5条・6条にそれぞれ対応しており（2008年指令7条は2023年指令10条・11条に統合）、2023年指令12条は、2008年指令5条6項に規定されていた内容を独立の規定としたものである。7条（信用契約の広告・マーケティングに関する一般規定）・9条（一般的情報の提供）・13条（データの自動処理に基づく個人向けに調整された提案）は、2023年指令で新設された規定である。なお、2023年指令はこれらに加え、情報提供を無償で行うべき義務を定める5条を第1章「総則」に新設している。

以下では、2023年指令のこれらの規定を逐条で紹介する（ただし、11条は、10条とあわせて簡潔に紹介するにとどめる）。

¹ 2020年委員会報告5頁。

² 2020年委員会報告6頁。

Ⅱ. 消費者に対して無償で情報を提供する義務 (5条)

2008年指令は、消費者が、信用情報データベースの照会結果の通知や信用契約書草稿の写しの交付を無償で受けられる旨を規定していたものの、情報提供一般についてこれを無償とする旨の規定は設けられていなかった。

2021年委員会草案は、第1章「総則」に、消費者への情報提供が無償で行われなければならない旨の規定を新設することを提案した。これは、2023年機関間暫定合意で「その提供のために用いられる媒体のいかんにかかわらず」という文言が付加されたうえで、2023年指令5条となった。

2023年指令5条は、同指令に従って消費者に情報が提供される際に、用いられる媒体のいかんにかかわらず、無償でこれが行われなければならない旨を規定する。ここでいう「情報」には、同指令12条に基づく「十分な説明」、10条・11条に基づいて提供される「契約締結前の情報」、9条に基づいて提供される「一般的情報」、19条6項に基づいて提供されるデータベースの照会結果が含まれる³。同指令の前文によれば、障がい者のニーズに対して特別の注意が払われなければならない⁴。これは、障がい者のために特別な媒体を用いる必要が生じるとしても、やはり情報提供は無償で行わなければならないという趣旨であろうか。

日本では、割賦販売法が定める包括信用購入あっせん業者・加盟店の情報提供に関し、購入者が書面交付を要求した場合には、購入者から費用を徴収することができる⁵と解されている(本特集の山本論稿②V1. 参照)。これと比べると、2023年指令5条は消費者の利益により配慮した内容となっていることが注目される。

Ⅲ. 信用契約の広告・マーケティングに関する一般規定 (7条)

2008年指令4条4項は、同指令の広告規制が、2005年の不正取引方法指令⁵と抵触しない旨を規定するにとどまっていた。

2021年委員会草案は、信用契約の広告・マーケティングコミュニケーションは公正かつ明確でなければならない、誤導的であってはならないとする趣旨の規定を新設することを提案した。これは、2014年の住宅ローン指令10条にならったものであり、2023年機関間暫定合意で

³ 2023年指令前文 (28)。

⁴ 2023年指令前文 (28)。

⁵ Directive 2005/29/EC of the European Parliament and of the Council of 11 May 2005 concerning unfair business-to-consumer commercial practices in the internal market and amending Council Directive 84/450/EEC, Directives 97/7/EC, 98/27/EC and 2002/65/EC of the European Parliament and of the Council and Regulation (EC) No 2006/2004 of the European Parliament and of the Council.

若干の文言の修正を施されたうえで、2023年指令7条となった。

2023年指令7条は、①信用契約に関する広告・マーケティングコミュニケーションが、公正かつ明確であって誤導的ではないことを要求し、②信用契約に関する広告・マーケティングコミュニケーションの文言で、信用供与の可能性・信用供与の費用・消費者が支払うべき総額⁶に関し、消費者に誤った期待を生じさせうるものを禁止する。ただし、不公正取引方法指令も引き続き信用契約に適用されるとされており、不公正取引方法指令は「セーフティネット」として機能することが期待されている⁷。

IV. 信用契約の広告に含まれるべき標準情報（8条）

1. 2008年指令の概要

2008年指令4条は、信用契約に関する広告のうち、利率など、消費者にとっての借入れ費用に関する数値を表示するものを適用対象としていた（同条1項前段）。同条の適用を受ける広告は、標準情報（standard information）として、①貸付利率および消費者にとっての信用総費用に含まれる手数料、②総与信額、③実質年利、④信用契約の期間、⑤（支払猶予による信用供与の場合の）現金価格・前払金額、⑥消費者が支払うべき総額および各回の支払額、の6つの事項を、典型的な例とともに示さなければならないとされていた（同条2項）。また、付帯サービスにかかる契約を締結することが、信用供与を得るため、または広告された条件で信用供与を得るために義務的であり、かつ、当該サービスの費用を前もって確定することができないときは、広告において、当該契約を締結する義務がある旨を示すべき義務が課されていた（同条3項）。

2. 2023年指令に向けた議論の経緯

2021年委員会草案は、2008年指令4条を基本的に踏襲しつつ、広告媒体の技術的制約に適合した情報提供が行われるべきことを提案した。より具体的には、広告媒体が標準情報を視覚的に表示することができない場合は、上記⑥⑦は広告に示さなくてもよいとした。これは、ラジオ広告などにおいて、情報過多を回避し不必要な負担を削減することを目的としており⁸、2020年委員会報告の指摘に承接したものとみられる。

2023年機関間暫定合意では、標準情報を視覚的に表示することはできるものの、目立つ形で明確に表示することはできない場合には、消費者はクリック・スクロール・スワイプによって⑥⑦の情報にアクセスすることができなければならないとされた。また、2023年機関間

⁶「消費者が支払うべき総額」とは「総与信額+消費者にとっての信用総費用」であり（3条（6））、「消費者にとっての信用総費用」とは、消費者が信用契約に関連して支払を求められ、かつ、与信業者が知っているすべての費用（利息・コミッション・税金およびその他のあらゆる手数料を含む）をいう（3条（5））。

⁷ 2023年指令前文（32）。

⁸ 2021年委員会草案9頁。

暫定合意は、これに加えて広告内容の規制にも踏み込んだ。すなわち、信用を受けることに伴うリスクを消費者に警告する文言を広告に入れるよう求める規定や、一定の内容の広告を禁止する規定を設けることが提案された。2023年指令8条は、これらの修正を織り込んだものである。

3. 2023年指令の概要

上記の経緯を経て定められた2023年指令8条は、8つの項からなる規定であり、2008年指令4条から承継した情報提供に関する規律（2項～6項）と、2023年機関間暫定合意で付加された広告の内容規制に関する規律（1項・7項・8項）に大別される。

(1) 情報提供に関する規律

まず情報提供に関する規律からみる。信用契約に関する広告であって、利率または消費者にとっての信用費用に関する数値を示すものは、標準情報を含まなければならない（8条2項第1段）。標準情報は、容易に判読する（または明確に聞き取る）ことができなければならない、広告媒体の技術的制約に適合し、明確・簡潔かつ目立つ形で、典型的な例を用いて記述されなければならない（同条3項第1段・4項）。標準情報とは、以下に掲げる①～⑥の事項であり、2008年指令4条から実質的な変更はない（なお、付帯サービス⁹の締結が義務的である場合にはその旨も記述しなければならないとされているが（8条5項）、これも2008年指令4条の規律を引き継いだものである）。

- ① 貸付利率および消費者にとっての信用総費用に含まれる手数料
- ② 総与信額¹⁰
- ③ 実質年利¹¹
- ④ 信用契約の期間
- ⑤ （支払猶予による信用供与の場合の）現金価格・前払金額
- ⑥ 消費者が支払うべき総額¹²および各回の支払額

広告に用いられる媒体が、情報を視覚的に表示することができない場合（ラジオ広告の場合などが想定される）には、⑤⑥は標準情報から除外される（8条3項第2段）。標準情報を視覚的に表示することはできるものの、目立つ形で明確に表示することはできない場合（スマートフォンの画面に表示される広告が想定される）には、⑤⑥の情報は、クリック・スクロール・スワイプによってアクセス可能でなければならない（同条6項）。前述のとおり、後

⁹ 「付帯サービス」とは、信用契約とともに消費者に対して提供されるサービスをいう（3条（4））。

¹⁰ 「総与信額」とは、信用契約に基づいて利用可能となる上限額または総額をいう（3条（10））

¹¹ 「実質年利」とは、消費者にとっての信用総費用（前掲注（6）参照）を、総与信額（前掲注（10）参照）に対する年割合として表したものをいう（3条（7））。

¹² 「消費者が支払うべき総額」については前掲注（6）参照。

者は2023年機関間暫定合意によって加えられた規律であり、モバイル技術の普及という環境下において、情報過多の回避と消費者保護とのバランスを図ったものとみられる。

VIで後述するとおり、「契約締結前の情報」として与信業者が消費者に提供しなければならない事項は、合計で29項目にもものぼる（10条3項・5項）。これと比べると、広告に含まれるべき標準情報は上記の6項目であり、かなり少ない。ここにも、広告の段階における情報過多を回避しようとするスタンスが窺われる。日本では、包括信用購入あっせん業者が取引条件について広告をするときは、契約締結の際に利用者に提供すべき情報と同じ事項を広告に表示しなければならないとされている（割賦販売法30条4項）のと比較すると、その違いが顕著であるように思われる。

(2) 広告の内容規制に関する規律

2023年指令8条は、2008年指令4条にはなかった広告内容規制として、以下の①～③の規律を新たに導入している。

①信用契約に関する広告には、「注意！お金を借りるとお金がかかります」などという文言を用いて、信用を受けると費用がかかることを消費者に知らせる警告を含めなければならない（8条1項）。すでに、フランスなどには同趣旨の国内法規定があるが¹³、2023年指令はこれをEUレベルの統一的な規律とするものである。

②信用契約に関する広告のうち、㉗信用供与を受ければ消費者の財政状況が改善する旨を示唆することにより、信用供与を求めることを消費者に促すもの、㉘既存の信用契約またはデータベース上の信用情報が、信用供与の申込みの審査において影響を及ぼさない旨を述べるもの、㉙信用供与を受けることが財力の増加につながり、貯蓄の代わりとなり、または消費者の生活水準を向上させよう旨の示唆をするものは、禁止される（8条7項）。より厳密にいうと、同項は加盟国に対して㉗～㉙の広告を禁止することを求めるものであり、これに関して加盟国の立法裁量は認められていない。

③加盟国は、㉗容易・迅速に信用供与を受けられる旨を強調する広告、㉘信用供与を受けることが値引きの条件である旨を述べる広告、㉙分割払について3月を超える猶予期間を与える広告を禁止することができる（8条8項）。上記②と異なり、これらの広告を禁止するかどうかは加盟国の立法裁量に委ねられる¹⁴。また、㉗～㉙は危険な広告の例示であって、禁止することができる広告をこれらに限定する趣旨ではないとみられる¹⁵。なお、㉘㉙は単なる広告

¹³ フランス消費法典 L.312-5 条は、信用契約の広告に、「借入れはあなたに債務を負わせるものであり、借入金は返済しなければなりません。債務を負う前にご自身の返済能力を確認してください」という文言を入れなければならないと規定する。これは、2008年指令の国内法化と同時に、2010年7月1日の法律（ラガルド法）によって導入された規律である（白石大「フランス法におけるクレジットカード取引の諸問題」本誌3号（2014年）148頁参照）。

¹⁴ すでにフランスでは㉙に相当する禁止規定が設けられている（消費法典L.312-10条3項）。

¹⁵ 2023年指令前文（33）参照。

規制にとどまるものか、あるいは取引内容の規制をも含むのかが問題となりうるが、本条が広告に関する規定であることなどからすれば、前者と解するのが穏当であるように思われる（本特集の山本論稿②IV参照）。

V. 一般的情報の提供（9条）

2023年指令9条は、一般的情報の提供に関する規定であり、住宅ローン指令13条1項にならって新設されたものである。消費者は、さまざまな与信商品について十分に理解したうえで選択を行うことができなければならないが、他方で広告は特定の与信商品に偏りがちである。そこで、幅広い商品・サービスとその特徴につき消費者を教育するために、利用可能な与信商品に関する一般的情報の提供が重要な役割を果たすとされている¹⁶。

2023年指令9条1項は、与信業者に対し、信用契約に関する一般的情報を消費者が入手できるようにすることを求める。この一般的情報は、紙または消費者が選択するその他の持続的記録媒体で提供されなければならないが、与信業者が事業所で提供する場合には、少なくとも紙媒体で提供すべきとされている（その評価について、本特集の山本論稿②V2.参照）。

消費者に提供されるべき一般的情報として列挙されているのは、以下の11項目である（9条2項）。

- ① 情報発信者、その所在地、電話番号、電子メールアドレス
- ② 信用供与を受けた資金の許容される用途
- ③ 想定される信用契約の期間
- ④ 貸付利率の種類
- ⑤ 総与信額・消費者にとっての信用総費用・消費者が支払うべき総額・実質年利の典型例
- ⑥ 信用契約に関連して支払う必要が生じうる追加費用
- ⑦ 償還に関する選択肢
- ⑧ 期限前返済に関する条件
- ⑨ 撤回権
- ⑩ 信用供与を受けるために取得する必要がある付帯サービス
- ⑪ 約束の不遵守がもたらしうる帰結

一般的情報の提供は、契約締結前の情報提供を代替するものではない¹⁷。つまり、一般的情報が提供された場合であっても、与信業者は、次にみる契約締結前の情報提供義務（10条・

¹⁶ 2023年指令前文（35）。

¹⁷ 2023年指令前文（35）。

11条)を履行しなければならない。

Ⅵ. 契約締結前の情報提供 (10条・11条)

1. 2008年指令の概要

2008年指令5条は、信用契約が締結される前に、与信業者が消費者に対し、信用契約に関する複数の提案を比較するうえで必要な情報を、「消費者信用に関する欧州標準情報」の書式で提供すべきことを義務づけていた(同条1項第1段)。この書式には、与信業者が提案する信用契約に関する19項目の事項を記載しなければならないとされていた(同項第2段)。もっとも、音声電話通信を用いる場合は、契約締結前に提供しなければならない情報はこのうち一部の項目でよいが(同条2項)、その場合も与信業者は、契約締結後直ちに、「消費者信用に関する欧州標準情報」の書式を用いて情報提供を行わなければならないとされていた(同条3項)。

これに加え、与信業者は、消費者から求められれば信用契約書草稿の写しを提供しなければならない(同条4項)、当該信用契約が自己の必要と財政状況に適合するかを消費者が判断することができるよう、消費者に対して十分な説明を行わなければならないとされていた(同条6項)。

なお、2008年指令6条は、当座貸越・共済組合等の融資・債務リスクスケジュール信用について、与信業者の情報提供義務を緩和する規定であった。

2. 2023年指令に向けた議論の経緯

2021年委員会草案は、契約締結前の情報提供に関して、10項からなる規定を提案した。これは、①与信業者は、消費者に対し、契約締結の1日前までに情報提供を行う義務を負うこと、②1日前までに情報提供がされない場合、与信業者は、契約締結後1日以内に撤回権の告知を行わなければならないこと、③情報提供は、22項目の内容を含む「消費者信用に関する欧州標準情報」の書式を用いて行わなければならないこと、④与信業者は、「消費者信用に関する欧州標準情報」の提供と同時に、6項目の重要事項を記載した概要の書式をも提供しなければならないこと、⑤音声電話通信が用いられる場合は、契約締結前に提供すべき情報は一部の項目でよいが、その場合も与信業者は、契約締結後直ちに「消費者信用に関する欧州標準情報」およびその概要を提供しなければならないこと、⑥与信業者は、消費者から求められれば信用契約書草稿の写しを提供しなければならないこと、などを主な内容とするものであった。情報提供を行うべき時期の明示(①)や、それが果たされない場合の撤回権の告知義務の法定(②)は、2008年指令にはなかった規律である。また、「消費者信用に関する欧州標準情報」に記載すべき事項が追加されたこと(③)に加えて、重要事項を記載した概要を提供する義務が追加されたこと(④)が目を引く。④の規律は、スマートフォン上などでも

重要な情報を一覧できるようにする趣旨で設けられたものである¹⁸（なお、⑤⑥は2008年指令の規律を踏襲している）。

この2021年委員会草案に対して、2022年理事会修正案は、2つの点で重要な修正を提案した。第1に、①については、契約締結の1日前までではなく、契約締結前の「適時に（in good time）」情報提供がされれば足りるとした。これは、契約締結の1日前までの情報提供を要求することは、商品・サービスの購入に際して与信が行われるようなケースに適していないと考えられたためである¹⁹。第2に、③④について、重要事項の概要の書式を提供すべき義務を課すのではなく、提供されるべき情報をその重要度に応じて2つに分け、より重要な情報を「消費者信用に関する欧州標準情報」の書式の第1頁に、それ以外の情報を第2頁に記載すべきことが提案された。これは、消費者にとっての分かりやすさを確保するとともに、情報過多を回避するための修正であると説明されている²⁰。書式が2つに分かれることの煩雑さや分かりにくさを避けようとしたものとみられる。

その後、2023年機関間暫定合意では、さらに2点について修正が施された。第1に、契約締結の1日前までに情報提供がされない場合に撤回権を告知すべき時期（②）について、契約締結後1日以内ではなく7日以内に行えば足りるとされた。第2に、③に関して、「消費者信用に関する欧州標準情報」の書式によって提供すべき情報のうち重要なものを最初の1頁に表示することができない場合は、最も重要度が高い7項目は必ず第1頁に表示しなければならないものの、それ以外の事項は第2頁に表示してもよいとされた。

これらの提案・修正を経て成案となったのが、次に紹介する2023年指令10条である。なお、2008年指令6条に相当する規定は2023年指令11条であり、これは共済組合等の融資・債務リスクスケジュール信用について与信業者の情報提供義務を緩和しているが、本稿では同条の紹介は省略する。

3. 2023年指令の概要

2023年指令10条は、10項からなる長大な規定である。以下では、2008年指令から改正された点を中心に、主要な規律に絞って紹介を行う²¹。

(1) 情報提供を行うべき時期

2008年指令5条1項は、与信業者が契約締結前の情報提供を「適時に」行うことを求める

¹⁸ 2021年委員会草案19-20頁。

¹⁹ 2022年理事会修正案6頁。なお、この前文の記述においては、契約締結の1日前までに情報提供がされなかった場合に撤回権を告知しなければならないとする規律（②）も削除すべきであるとされている。しかし、条文の修正案には、②の規律を削除する提案はみられない。

²⁰ 2022年理事会修正案5頁。

²¹ 消費者の求めがあれば信用契約書草稿の写しを提供しなければならないとする規定（10条8項）や、付随的な資格で信用仲介業者として行為をする物品・サービスの提供者を適用除外とする規定（同条10項）などは、2008年指令の規律を踏襲したものであり、これらは本文では触れない。

にとどまっていた。2. でみたとおり、今般の改正の過程では、これを契約締結の1日前までに行わなければならないとする提案がされていたが、結局これは採用されなかった。2023年指令10条1項第1段は、2008年指令5条1項と同様に、適時の情報提供を規定するのみである。

ただし、2021年委員会草案で提案された撤回権の告知義務の規律は、2023年指令に採用されることとなった。それによれば、契約締結前の情報が、信用契約締結の1日前までに提供されないときは、与信業者は、信用契約を撤回することができる旨とその手続について、消費者に注意喚起を送付しなければならない。この注意喚起は、消費者が選択し、信用契約において特定された持続的記録媒体により、信用契約の締結後7日以内に消費者に対して提供されなければならない(10条1項第2段)。これは、消費者が契約締結前に情報を読んで理解し、与信商品を比較して決断するためには十分な時間が必要であるところ、そのような時間が確保されない場合には、消費者による撤回権の行使を容易にする必要があるとの考慮に基づく²²。

(2)「消費者信用に関する欧州標準情報」

2023年指令は、2008年指令と同様に「消費者信用に関する欧州標準情報²³」という書式を定め²⁴、これに基づく情報提供を与信業者に求めている(10条2項)。2020年委員会報告でも、この書式は消費者保護の向上やEU市場内の規制の統一化に貢献したと肯定的に評価されており(I参照)、この規律を維持するのは既定路線だったと考えられる。なお、この書式は、紙または消費者が選択するその他の持続的記録媒体で提供されなければならない(この点につき、本特集の山本論稿②V1.参照)。

契約締結前の情報をその重要度に応じて2つに分け、各々の表示方法を区別した点は、2023年指令の大きな特徴である。契約締結前の情報のうち、より重要度が高いとされるのは以下の12項目であり、これらは「消費者信用に関する欧州標準情報」の書式の最初の部分に1頁で記載されなければならない(10条3項)。これは、スマートフォンの画面などでも一目で重要な情報のすべてが見られるようにするための工夫である²⁵。もっとも、これらのすべてを目立つ形で1頁に表示することができない場合は、書式の最初の部分に2頁以内で表示することが許されるが、その場合であってもa)~g)の事項は必ず第1頁に記載されなければならない(同条4項)。

²² 2023年指令前文(36)参照。

²³ なお、この書式名を示す英語は Standard European Consumer Credit Information であるが、これを「標準欧州消費者信用情報」と訳すとニュアンスが異なってくるため、フランス語(Informations européennes normalisées en matière de crédit aux consommateurs)も参考に、「消費者信用に関する欧州標準情報」と訳すことにした。

²⁴ この書式を掲げる 2023年指令付表I「消費者信用に関する欧州標準情報」を162頁以下に訳出したので参照されたい。

²⁵ 2023年指令前文(37)。

- ㉑ 与信業者（および該当する場合には信用仲介業者）
- ㉒ 総与信額
- ㉓ 信用契約の期間
- ㉔ 貸付利率
- ㉕ 実質年利・消費者が支払うべき総額
- ㉖ 支払猶予や結合された信用契約にかかる物品・サービスの現金価格
- ㉗ 返済遅延の場合の費用
- ㉘ 消費者が行うべき返済の金額・回数・頻度
- ㉙ 返済の懈怠・遅延により生じる帰結
- ㉚ 撤回権の有無および撤回期間
- ㉛ 期限前返済権の存在および与信業者の賠償請求権
- ㉜ 与信業者（・信用仲介業者）の所在地・電話番号・電子メールアドレス

次に、契約締結前の情報のうち、以下の17項目は、10条3項に列挙された上記の12項目の後に、それらとは明瞭に分けて表示されなければならない（10条5項）。このうち㉓㉔㉕㉖㉗は、2023年指令によって新たに加えられた事項である。

- ㉑ 信用の種類
- ㉒ 貸付実行を規律する条件
- ㉓ 複数の貸付利率が適用される場合の条件、貸付利率の変更の時期・条件・手続
- ㉔ 異なる貸付実行の仕組みがより高い実質年利をもたらす可能性があることの表示
- ㉕ 与信取引に用いられる口座・支払手段などに関する手数料
- ㉖ 実質年利・消費者が支払うべき総額を例示する典型例
- ㉗ 公証人に支払うべき費用
- ㉘ 付帯サービスの契約を締結すべき義務
- ㉙ 要求される担保
- ㉚ 期限前返済の場合に与信業者の賠償請求権の額を決定する方法
- ㉛ データベースの照会結果を直ちに無償で知らされることに対する消費者の権利
- ㉜ 無償で信用契約書草稿の写しの交付を求めることができる消費者の権利
- ㉝ 価格がデータの自動処理に基づいて個人向けに調整されたものであることの表示
- ㉞ 契約締結前の情報に与信業者が拘束される期間
- ㉟ 裁判外の苦情申立て・救済手続を利用できること、およびそれへのアクセス方法
- ㊱ 信用契約に結び付けられた他の約束の不遵守がもたらす法的・経済的帰結
- ㊲ 返済のスケジュール

このように2023年指令は、契約締結前に提供されるべき情報を2つに分けたが、この切り分けにあたっては、2021年委員会草案から2022年理事会修正案・2023年機関間暫定合意を経て成案に至るまでの間に多くの修正が加えられており、相当に綿密な検討が行われたことが窺われる。また例えば、3項⑥（総与信額）と5項⑥（貸付実行を規律する条件）などは、2008年指令で1つの項目として扱われていたのを2つに切り分けて3項と5項に振り分けたものであり、消費者に対する情報提供の方法・量を適切にコントロールするためのきめ細かい配慮がここにはみられる²⁶。

(3) 情報伝達に用いられる媒体の特質を考慮した規律

2020年委員会報告は、2008年指令の問題点として、情報提供の方法がモバイル端末の普及に必ずしも適合していないことを指摘していた。これを踏まえ、2023年指令10条は、情報伝達に用いられる媒体の特質を考慮に入れた規律を設けている。

まず、前述したとおり、3項に列挙された事項のすべてを「消費者信用に関する欧州標準情報」の書式の第1頁に記載することができない場合は、これを2頁以内で表示することが許される（10条4項）。また、「消費者信用に関する欧州標準情報」による情報提供は、表示される媒体の技術的制約を考慮に入れたものでなければならない（同条6項）。さらに、音声電話通信が用いられる場合には、契約締結前に提供されなければならない情報は3項所定の事項のみでよいとされている（同条7項。ただし、契約締結後直ちに「消費者信用に関する欧州標準情報」の書式を提供しなければならないとされている）。

Ⅶ. 十分な説明（12条）

前述（Ⅵ 1.）のとおり、2008年指令5条6項は、提案された信用契約が自己の必要と財政状況に適合するかを消費者が判断できるようにするため、与信業者が消費者に対して「十分な説明（adequate explanations）」を行うことを要求していた。

2021年委員会草案は、十分な説明に関する規律を、契約締結前の情報提供に関する規定とは別個独立の規定とすることを提案した。その内容は、2008年指令5条6項を基本的に踏襲しつつ、バンドル取引（本特集の山本論稿②Ⅷ参照）を構成する契約を別個に終了させることができるかどうかの説明義務を付加するものであった。2023年機関間暫定合意では、「その説明は、無償で、かつ信用契約の締結前に、提供するものとする」との文言を加えるなどの修正が行われ、2023年指令12条となった。

2023年指令12条は、与信業者が、消費者に対し、提案された信用契約および付帯サービスに関して、契約締結前に無償で十分な説明を行うことを要求する（同条1項）。契約締結前の

²⁶ このような配慮は、10条3項・5項に列挙された事項以外の情報を提供する場合に、「消費者信用に関する欧州標準情報」の書式とは別個の文書によらなければならないとする規律（10条6項第2段）にも垣間見られる。

情報提供がされてもなお、消費者は、どの信用契約が適しているかを判断するうえでさらなる援助を必要とする場合があり、十分な説明はそのために行われるものである²⁷。この説明には、以下の①～④の内容が含まれなければならない。

- ① 契約締結前の情報（10条・11条）および信用仲介業者が提供すべき情報（38条）
- ② 提案される信用契約・付帯サービスの基本的な特徴
- ③ 返済不履行・返済遅延の帰結など、信用契約・付帯サービスが消費者に与える効果
- ④ バンドル取引を構成する各契約を別個に終了させることの可否

なお、加盟国は、説明を与える方法や与えるべき説明の程度に関する規制を、①信用が提供される状況、②信用が提供される相手方、③提供される信用の種類に適合させることが認められる（12条2項）。これは、借入れに関する消費者の知識・経験や、個々の与信商品の特質などを考慮に入れた説明をさせるよう規制を行う権限を、加盟国に対して与える趣旨である²⁸。

Ⅷ. データの自動処理に基づく個人向けに調整された提案(13条)

2008年指令が定められてから15年の間に、AIの技術は飛躍的な進歩を遂げた。これに伴い、消費者信用の分野においても、AIを用いたマーケティングから消費者を適切に保護する必要性が生じた。そこで、2023年指令では、個人データの自動処理に基づいて個人向けに調整された提案に関する規律が新たに設けられることとなった。

2023年指令13条によれば、個人データの自動処理に基づく個人向けに調整された提案が消費者に対してされる場合には、与信業者および信用仲介業者は、消費者に対し、明確かつ分かりやすい方法でその旨を知らせなければならない。これは、AIを用いた価格の差別化が行われようとしているときに、その旨を消費者に知らせる義務を与信業者に課す趣旨であり、消費者がこれによって潜在的なリスクを考慮に入れることができるようになることが期待されている²⁹。なお、与信業者は、EUデータ保護一般規則（GDPR）14条2項（f）に従い、提案を個人向けに調整するために用いたデータのソースについても消費者に知らせなければならないとされている³⁰。

Ⅸ. おわりに

広告・情報提供義務に関する2023年指令の規律は、基本的には2008年指令を踏襲したものであるが、日本からみて示唆に富む改正点も含まれている。とりわけ、スマートフォンなどのモバイ

²⁷ 2023年指令前文（45）。

²⁸ 2023年指令前文（45）参照。

²⁹ 2023年指令前文（46）。

³⁰ 2023年指令前文（46）。

ルデジタル技術が普及した現代において、情報過多を回避しつつも、消費者に対して分かりやすく情報を提供するための工夫が施されている点は、大いに参考になると思われる。