

7 消費者問題

(1) 現状と問題点

1980年代以降、行政による事前的規制から事後的規制へと規制の形態を変化させて経済活動の自由を拡大し、これに伴って「保護される消費者」から「自立した消費者」へと消費者像を転換させようとして、市場メカニズムと消費者の自己決定を重視する方向が唱えられてきており、この流れは現在も継続している。

しかしながら、現実には、商品や役務の内容、契約条件等に関する専門的知識や交渉能力等を欠く消費者個人とそれらを保有する事業者という構造上の問題は何ら変わっていない。こうした状況では、消費者トラブルが加速化・深刻化するのとは当然であり、事後的規制のみでは十分な消費者の保護を図ることはできず、現に消費者が被害を受けている事件はとどまるところがない。経済成長を目的として政府が規制緩和の動きを強めている中で、消費者保護は自由かつ公正な市場の基盤を構成するルールであることを確認することが重要である。

生活の消費への依存がますます強まり、消費者と事業者との間の情報や交渉力の格差が決定的になっている現代社会において、消費者の権利の実現・充実、すなわち①基本的な需要が満たされること、②健全な生活環境が確保されること、③安全が確保されること、④自主的・合理的な選択の機会が確保されること、⑤必要な情報が提供されること、⑥教育の機会が提供されること、⑦意見が消費者政策に反映されること、⑧被害が生じた場合に適切かつ迅速に救済されることは、ますます重要になっている。

このような消費者問題の現状を踏まえ、2009（平成21）年11月6日に日弁連人権擁護大会において採択された「消費者被害のない安全で公正な社会を実現するための宣言」を踏まえ、我々が、消費者被害の予防と救済のために取り組むべき課題は次のようなものである。

(2) 統一的な法制度の整備と消費者庁・地方消費者行政の活動の充実

ア 消費者庁等の活動への助力・提言

消費者被害を予防し迅速かつ実効的に回復するためには、一元的で強力な監督・執行力を有する行政とその行政組織が行う統一した消費者政策が必要である。

2009（平成21）年9月1日から設置された消費者庁が、真に消費者行政が国の行政の柱となり、消費者行政の司令塔として機能するように、消費者委員会と協力しつつ強力かつ有効にその活動が行われるよう監視し、あるいは積極的意見を述べる等により、消費者行政の充実を図ることが必要である。消費者庁における消費者行政の対応の遅れや不足も大規模消費者事件の発生とともに指摘されているところでもあり、行政機関に対する弁護士会からのますますの助力・提言等を行う必要がある。

消費者庁と併置されている消費者委員会は、独立して消費者庁を含む消費者行政全般の課題を指摘し、消費者行政全体の推進を図る原動力となっている。このような消費者委員会の消費者行政の質向上に貢献する機能を維持し、弁護士会もその活動を注視するとともに課題提起に協力していくべきである。

今後も、消費者庁の活動の充実を図るべく各省の縦割りを超えて幅広い分野を対象とし

た消費者保護のための横断的立法、消費者教育の推進、適格消費者団体に対する支援、消費者への身近な窓口となる地方における消費者行政の充実、消費者事故等の調査体制の構築等、全ての被害者を実効的かつ迅速に救済するための法整備を行うことなどが必要である。

なお、政府機関の地方移転促進の検討において消費者庁・国民生活センターは徳島県への移転候補として検討対象となったが、2016（平成28）年に入り消費者庁による2度の移転試行が行われ、移転が難しい状況が明らかとなる中で、最終的には、2019（令和元）年7月12日、消費者庁の徳島県への全面移転を見送る方針が政府から示された。消費者庁が各省庁から離れた地方への移転となれば、一元的に消費者行政を遂行することが困難となり、消費者行政の後退により国民生活の安全が脅かされるのみならず、緊急事態への対応の遅れによって国民の生活への危険を拡大させる事態を招きかねない。今後、移転の動きが再燃しないように注意が必要である。

イ 消費者契約法改正

消費者契約法は2001（平成13）年4月に施行され、その実体法部分については、2016（平成28）年5月に改正法が成立し、2017（平成29）年6月3日から同改正法が施行された。近年の高齢化の進展を始めとした社会経済情勢の変化等により、高齢者の消費者被害が増加しており、改正前の消費者契約法では十分に被害救済を図ることが難しい事案もあったことから、それらに適切な措置を講じるために改正に至った。

また、2019（令和元）年6月から改正法が施行され、取り消しうる不当勧誘行為が追加された。具体的には、デート商法（好意を抱いていると誤信させた上で関係断絶をチラつかせながら商品・サービスを売りつける商法）や靈感商法（靈感その他の合理的に実証することが困難な特別な能力による知見で不安をあおる商法）などが規制対象となった。また、無効となる不当な契約条項の追加、また、事業者の努力義務も明示された。消費者と事業者の交渉力の格差に鑑み、消費者契約に関する被害事例等を踏まえて改正に至った。

さらに、2023（令和5）年6月から改正法が施行され、勧誘を告げずに消費者を任意に退去困難な場所に連れて行って勧誘した場合、消費者が契約締結について相談するために電話などで連絡することを威迫する言動を交えて妨害した場合、契約締結前に目的物の現状を変更し原状の回復が著しく困難になった場合について、取消権が追加された。また、事業者は解約料の支払いを請求する際に、消費者から説明を求められた場合、解約料の算定根拠の概要を説明する努力義務が設けられた。さらに、不当条項規制の一類型として、いわゆるサルベージ条項（「関連法令に反しない限り」などと規定することにより、本来であれば、ある契約条項が強行法規に反しすべて無効となる場合に、その契約条項の効力を強行法規によって無効とされない範囲に限定する趣旨の条項）を無効とする条項が追加された。

ウ 金融庁による顧客本位の業務運営に関する原則の公表

金融庁は、金融事業者に対して、顧客本位の業務運営に関する原則を公表し、その中で、「顧客の最善の利益の追求」として、「金融事業者は、高度の専門性と職業倫理を保持し、顧客に対して誠実・公正に業務を行い、顧客の最善の利益を図るべきである。金融事業者は、こうした業務運営が企業文化として定着するよう努めるべきである」としている。そして、現在、多くの金融事業者が同原則を業務方針として打ち出している。

「貯蓄から投資へ」ということがいわれる中で、今後、顧客本位原則の概念は、消費者問題を考えるにあたり、より重要な法理になっていくものと考えられる。

(3) SNSからLINEグループに誘導する投資詐欺

SNSからLINEグループに誘導する投資詐欺の被害が社会問題化している。旧来のいわゆるロマンス詐欺というものは、入り口がマッチングアプリなどで接触を持った異性から、自身が投資に詳しいとか、親戚が情報を持っているなどと言われて（LINEなどで送信されて）「投資」をする流れになっていくものであった。近時はロマンスの要素がある手口は少数派になっており、SNSに流れてきた広告に興味を持ち、接触すると、LINEグループに誘われて、投資の先生などから指示されるという形で「投資」を行うものが多数である。実在する有名人が登場すると称するものもあるが、詐称しているだけであり、実在する人物が当該商法に関与しているわけではない。振込先口座は個人、法人の双方があるが、コロコロと変えさせるのが通例である。また、この問題をより深刻にしているのが、（非弁）提携業者がLINEなどで相談に乗ると称して着手金の支払いをせかす、独自の調査ルートがある、多くの実績があるなどと言ひ募り、弁護士に会うこともなく委任契約の締結を迫るといった2次被害を生じさせていることである。この種の被害の被害回復は、時機を失すれば取り返しがつかないことが往々にしてあるので、この種被害は絶対にあってはならない。

同事案は、違法行為の実行者の特定が困難であることから、打つ手が極めて限られていて、それを適切・迅速に行うことが肝要である。被害防止に向けた取り組みとともに、違法行為者の特定を可能にする各種手段の確立へ向けた取り組みも急務である。

(4) その他悪徳商法問題への取り組み

商品先物取引、マルチ（まがい）商法、キャッチセールス、アポイントメントセールス、SF商法（催眠商法）、ネガティブオプション、靈感商法等詐術的・脅迫的言辞を駆使した販売方法による消費者被害は、欺瞞的な勧誘方法も利用され、一部はむしろ増加傾向にある。

クレジット・リース取引は悪徳商法に多く利用されている実態があり、過剰与信、加盟店管理等についても厳しくクレジット・リース会社の責任を問う必要が出てきている。

悪質業者の匿名組合契約による出資、未公開株取引、仮想通貨を利用した詐欺的な投資話など消費者の高リスクな詐欺的投資商法による被害は減少する様子もなく、また若者に消費者金融で資金を調達させ、その資金をつぎ込ませる形でのこれら商法による被害も増加しており、これらを防止する法規制等の対応が求められる。

暗号資産に関連する事項としては、近時、NFT（Non-Fungible Token：非代替性トークン）という新しい技術が登場している。これは、コピーが容易なデジタルデータに対し、NFTは、デジタルデータに唯一無二な資産的価値を付与することを可能とする技術であり、新たな売買市場を生み出す技術として注目を浴びている。新たな詐欺被害の名目にされる可能性もあり、新しい技術の登場には十分に注意を払い続ける必要がある。

銀行・証券会社が販売するリスク商品についても被害が発生しているのが現状であり投資商品被害への対策も課題となっている。かんぽ生命等の不正販売の問題などが生じ、大きな問題ともなった。この点に関連して、昨今、金融事業者には顧客本位の業務運営の重要性が強く求められるようになっており、金融庁が、上述した「顧客本位の業務運営に関する原則」（2017

(平成 29) 年 3 月 30 に公表) と併せて公表した本原則の定着に向けた取り組みにおいて、金融事業者の取り組みの「見える化」を促進する観点から、取組方針や顧客本位の業務運営の定着度合いを客観的に評価できるようにするための成果指標を策定した金融事業者のリストを金融庁ウェブサイト上で公表することとされている。

また、近時、その販売のトラブルが多くみられた仕組債について、金融庁は、2022 (令和 4) 年 6 月 30 日付で「投資信託等の販売会社による顧客本位の業務運営のモニタリング結果について」を公表し、仕組債について、「顧客本位の業務運営の観点に適さない商品が販売されている可能性は否めない」、「コンプライアンス (コンダクト) ・リスクも踏まえて、取扱いを継続すべきか否かを検討し、継続する場合は、どのような顧客を対象にどのような説明をすれば真のニーズを踏まえた販売となるのか、経営レベルにおいて議論すべきであると考えられる」と指摘していることは、同種事案の被害の対策について大きな前進であるといえる。

商品先物取引については、2020 (令和 2) 年 7 月 27 日に東京商品取引所に上場していた貴金属、ゴム及び農産物の先物・オプションを大阪取引所へ移管するとともに、日本証券クリアリング機構と日本商品清算機構を統合され、総合取引所が始動した。法規制が強化 (不招請の勧誘の禁止等 (2011 (平成 23) 年改正商品先物取引法 214 条 9 号)) されたことにより被害が減少傾向にあるといわれるが、2015 (平成 27) 年 6 月 1 日の省令改正により実質的に不招請勧誘の禁止が解禁されてしまい被害が再び発生する懸念が生じている。これについては、2013 (平成 25) 年 10 月 28 日付けで、東弁会長による反対と不招請勧誘の禁止範囲を市場デリバティブにまで及ぼすべきであるとの声明を発しているところであり、不招請勧誘禁止が消費者被害防止に寄与するものであることの認識を広めていくべきである。

2017 (平成 29) 年 12 月 1 日に施行された特定商取引法の改正法では、一定の美容医療が「特定継続的役務」として追加指定された (特定商取引法 41 条 2 項、特定商取引法施行令 31 条の 4) 。もっとも、同法については、消費者保護の観点からは、まだ改善し、新たに盛り込んでいく点が多々あり、今後も継続的に適切な消費者保護を取り入れた改正を推し進めるべきである。2021 (令和 3) 年 7 月 6 日に施行された特定商取引改正法では、注文や契約をしていないにもかかわらず、金銭を得ようとして一方的に送り付けられた商品については、消費者は直ちに処分することができるようになった。また、2023 (令和 5) 年 6 月 1 日に施行された特定商取引改正法では、事業者が交付すべき契約書面等について、同書面等を電子交付する場合、事前の説明や適合性の確認を行った上で、一定の手続きに従って書面に記載すべき事項をデータで提供することが求められることとなった。

また、2018 (平成 30) 年 6 月 1 日に施行された割賦販売改正法では、安全・安心なクレジットカード利用環境を実現するため、クレジットカード加盟店にクレジットカード番号等の取扱いを認める契約を締結する事業者 (加盟店契約会社) について登録制度を創設し、加盟店への調査を義務付けるとともに、加盟店等に対してもクレジットカード番号等の適切な管理や不正使用対策が義務付けられた。2021 (令和 3) 年 4 月 1 日に施行された割賦販売改正法では、新しい技術に対応し、利用者が安全・安心に多様な決済手段を利用できる環境を整備するために、クレジットカード番号等の適切管理の義務主体の拡充等が行われることとなった。

2021 (令和 3) 年 6 月 1 日に施行された預託法改正法 (法律の名称も「預託等取引に関する

法律」に変更)では、販売預託を原則として禁止し、例外的に、内閣総理大臣(消費者庁)の厳格な確認を受けた場合に限り勧誘等及び契約の締結等が可能という形になり、確認を受けずに締結した契約(売買契約及び預託等取引契約)は無効とされ、確認を受けずに勧誘等又は契約の締結等をした場合は厳正な罰則が科されることとなった。また、特定商品制を廃止し、対象範囲を「全ての物品」に拡大した。消費者の脆弱性につけ込む悪質商法に対する抜本的な対策強化、新たな日常における社会経済情勢等の変化への対応し、消費者被害の防止・取引の公正を図ること目的としている。

さらに、仮想通貨をはじめとした多様な決済手段が現れており、消費者被害にこれら新たな決済手段が関係している例も多くみられる。このような決済に関する法規制についても、適切な規制により消費者保護を推進すべき必要性が出てきていることにも留意すべきである。

(5) 成年年齢の引下げへの取り組み

2016(平成28)年2月18日に日弁連は「民法の成年年齢の引下げに関する意見書」を提出し、民法の成年年齢を20歳から18歳に引き下げることについては、慎重であるべきであるとの意見を表明していた。

そのような中、2018(平成30)年6月13日、成年年齢の引下げを主な内容とする「民法の一部を改正する法律」が成立した。この法律の施行日である2022(令和4)年4月1日以降、成年年齢は18歳となる。成年年齢を引き下げることは、新たに未成年者取消権の保護が及ばなくなる若年層が出現することとなり、これまで未成年者取消権が若年者の消費者保護のために大きな機能を果たしていたところ、悪徳業者が未熟な新たな成年層を新たなターゲットにする可能性はきわめて大きい。消費者保護の観点からは安易な成年年齢の引下げに反対すべきである。仮に成年年齢の引下げが行われるとしても、新たに成年とされる年齢層に対する教育、法制度上の保護施策を講じるといった環境整備が不可欠である。

(6) カジノ解禁実施法案

2014(平成26)年5月9日に日弁連は「特定複合観光施設区域の整備の推進に関する法律案」(いわゆる「カジノ解禁推進法案」)に反対する意見書を提出するなどして、カジノ解禁に反対の意見を表明していた。しかしながら、2018(平成30)年7月20日にカジノ解禁実施法案が成立した。カジノを解禁することは、刑法が賭博を犯罪とし、刑罰をもって禁止している趣旨を没却し、法秩序全体の整合性を著しく損なう。顧客をギャンブル依存症に陥らせるなどの弊害も大きい。2017(平成29)年8月に実施された意見募集(パブリックコメント)においても67.1%がカジノ解禁に反対している。国民がカジノ解禁を支持していない中で、今後制度の見直し・検討を求めていくべきである。

(7) 多重債務・貧困問題への取り組み

多重債務者問題の解決には、貸金業法等の適正な法規制とともに消費者の困窮保護に向けたセーフティネットの充実等の総合的施策が必要であるとの認識の下、個人に対する低金利の融資制度の検討や特に生存権保障の最後の拠り所である生活保護の運用実態が真にセーフティネットとして働くよう弁護士会としても国の施策として充実させていくよう今後とも強く働きかけることが必要である。

生活保護については、一部不正受給者の存在が過大視され、生活保護全体について厳しい視

線もみられるところであるが、一部の不正によって全体が不公正かのようにみられることは誤りであり、生活保護の切り下げには強く反対していくべきである。経済構造の変化により、若年層の貧困化も指摘されるところである。セーフティネットがなおのこと重要となってきたおり一層の充実と弁護士の支援が必要となっている。

また、近時社会問題化している多重債務問題として、銀行等による過剰貸付の問題がある。多重債務者の増加が深刻な社会問題となったことから、これを解決するため出資法の上限金利を引き下げるとともに、「総量規制」として借入残高が年収の3分の1を超える場合には新規の借入れができなくなることなどを定める貸金業法等の改正が行われた（2008（平成20）年6月完全施行）。しかし近時、上記の法改正による総量規制の対象外とされた銀行等による消費者向け貸付けが急増している。国内銀行の個人向け貸出しにおいて、「カードローン等残高」は、3兆5442億円（2013（平成25）年3月）から5兆1227億円（2016（平成28）年3月）と短時間で急増している。銀行等による消費者向け貸付けについては、貸金業者の保証が付されていることが多く、仮に貸金業者が、総量規制により自らは貸付けを行うことができないような顧客に対し、銀行等が貸付けを行うことにつき保証を付すことによって銀行等の貸付けが実行され、それが顧客にとって過剰な借入れとなるケースが生じているとすれば、改正貸金業法の趣旨を没却する。このような事態を受け、2016（平成28）年9月16日に日弁連は「銀行等による過剰貸付の防止を求める意見書」を出し、銀行等が貸金業者による保証を付した消費者向け貸付けを行う際には、改正貸金業法の趣旨を踏まえて、原則として、借入残高が年収の3分の1を超えるような貸付けを行わないようにすべきなどの意見を表明している。

その後、2016（平成28）年4月、メガバンク3行は、収入証明書の提出基準を貸金業法と同様の「50万円超の借入」に引き下げることや広告規制等の自主規制を発表し、その動きにネット銀行や地方銀行も追随している。このように金融機関が一定の自主規制を明らかにしたことは評価できるが、自主規制の具体的内容は各金融機関に委ねられており、全ての金融機関において、借入残高が年収の3分の1を超える借入を行わないように審査体制を強化・厳格化することが必要である。

(8) 消費者団体訴訟制度

消費者団体訴訟制度とは、内閣総理大臣が認定した消費者団体が、消費者に代わって事業者に対して訴訟等を行うことができる制度をいう。

2006（平成18）年5月に成立した改正消費者契約法で消費者団体訴訟制度が導入され、消費者契約の不当な契約条項の差止を適格消費者団体が請求できることとなった。さらに消費者団体訴訟制度は特定商取引法等の消費者関係諸法へも導入されたが、制度施行後も消費者保護の実効性確保のために見直していくべき問題点も存しており、さらなる検討を要する。

多数の消費者被害について消費者団体等が代表して被害回復のための訴訟を行うことが可能となる消費者裁判手続特例法が2016（平成28）年10月に施行されたが、この制度の運用状況を今後注視しながら消費者被害救済に十分に資する制度に育てていく必要があり、今後制度の見直し・検討をしていくことが求められる。

消費者団体訴訟制度では裁判手続が利用されることとなり、弁護士会としても法律専門家として弁護士がこれら制度の担い手たる適格消費者団体・特定適格消費者団体に対して支援

しうる体制を確保すべく、積極的に取り組むことが求められる。

なお、適格消費者団体とは、不特定かつ多数の消費者の利益を擁護するために差止請求権を行使するために必要な適格性を有する消費者団体として内閣総理大臣の認定を受けた法人である。特定適格消費者団体とは、適格消費者団体のうちから新たな認定要件を満たす団体として内閣総理大臣の認定を受けた法人である。

適格消費者団体は、全国に 21 団体(2020 (令和 2) 年 10 月現在)あり、これまで適格消費者団体による差止請求訴訟は 67 事業者に対して提起されている(2019 (令和元) 年 9 月末現在)。また、特定適格消費者団体は、全国に 3 団体(2020 (令和 2) 年 10 月現在)あり、これまで特定適格消費者団体による共通義務確認訴訟は 3 事業者に対して提起されている(2019(令和元) 年 9 月末現在)(以上、消費者庁ウェブサイト参照)。

(9) 公益通報者保護法

企業不祥事が内部告発によって明らかとなることから、内部告発者を保護するための制度として公益通報者保護法が 2006 (平成 18) 年 4 月 1 日より施行された。しかし、本法による保護は限定的なものであり、利用の仕方によっては通報者の保護を十分に図れない結果を招きかねない。企業不祥事発覚の発端は内部通報者からの情報ということも多く、コンプライアンスの点からも公益通報者保護法の通報者保護の拡充など法見直しの不断の検討に取り組むべきである。東弁でも公益通報について適切な助言と協力を行うための公益通報者相談窓口を設置しているが、この窓口の市民への積極的広報についても取り組むことが求められる。

(10) 消費者教育の普及

日弁連では、教師らとの懇談会等を継続的に行っている。東弁でも、1994 (平成 6) 年度以来、東京都下の高等学校に対し、弁護士を消費者教育講座の講師として派遣するなどの取り組みをしている。未成年においても、SNS やオンラインゲームのトラブル増加などにより消費者としての被害も多くみられるところであり、IT リテラシー教育とともに消費者としての教育の充実喫緊の課題である。成年年齢の引下げに不可欠な環境整備には、若年者の消費者教育の充実は欠かせないことも明らかである。今後はなお一層、弁護士の講師料、派遣費用の公的負担等を含め、これを制度として確立・充実していくことが望まれる。

(11) 旧統一教会問題

いわゆる靈感等を用いた告知等による勧誘に対する取消権を規定する現行の消費者契約法については、靈感商法等による消費者被害の実態を踏まえつつ、その要件の緩和を検討すべきであるとともに、その行使期間の延長を検討すべきである。

また、マインドコントロール下にあつて合理的な判断ができない状況が問題となる靈感商法等に対応できる制度についての法制化が求められていた。さらに、寄附の要求等に関する規制については、当該寄附は贈与・信託的譲渡等に該当する場合も多いと考えられるが、正体隠しの伝道等の本人の自由な意思決定の前提を奪うような活動手法やマインドコントロール下にあつて合理的な判断ができない状況で行われることも念頭に、より幅広く一般的な禁止規範を規定すべきであり、意思表示の取消し・無効、寄附の無効等の法制化が求められていた。そのような中、2022 年 (令和 4 年) 12 月 10 日、旧統一教会の被害者救済法案が成立し、2023 年 (令和 5 年) 10 月 13 日には、文部科学省が宗教法人法に基づき旧統一教会の解散命令請求

を申し立てられる動きはあったが、被害者の多くはいまだ救済を得られておらず、苦しみから解放されていない状況にある。今後の動向を見守っていく必要がある。

以 上