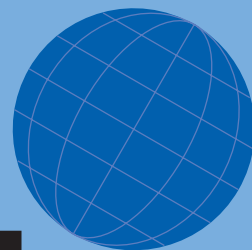


国境を越える 消費者トラブル



1 国境を越える 消費者トラブルの法的解決

道垣内 正人 Dogauchi Masato

早稲田大学法科大学院教授・弁護士

専門は、国際私法・国際民事手続法という国境を越える私人・企業をめぐる法律問題。
公益財団法人 日本スポーツ仲裁機構の代表理事も務める紛争解決のエキスパート。



● はじめに

インターネットの普及に伴い、国境を越える消費者トラブルが増えています。ここでは、相手方が逃げも隠れもしない事業者であって、筋の通った法的解決を得る可能性がある場合について考えてみましょう。

ケース1 日本の自宅のパソコンから外国のお店のサイトにアクセスし、クレジットカード決済でソフトウェアを購入後、自分のパソコンにインストールしたところ、潜んでいたウイルスの作用でデータがインターネットに流出してしまった。**ケース2** 外国旅行の出発前に自宅から予約したホテルに滞在中、水道管が壊れて、高価な時計を含むすべての持ち物が水浸しになってしまった。**ケース3** 外国製の製品を日本で購入して使用していたところ、突然壊れて大けがをしてしまった。以上のようなトラブルはどのように解決されるでしょうか。

● 準拠法はどの国の法律か

▶ 法の適用に関する通則法

日本の中であれば、どこでも同じ法律が適用

されていますが、外国に行けば、そこでは違う法律が施行されています。その結果、複数の国に関係するトラブルが発生すると、どの国の法律を適用するかという問題が発生します。適用される法律のことを「準拠法」といいます。

例えば、日本は20歳が大人になる年齢ですが、世界を見渡すと、ドイツ、フランスなど、18歳で成人する国がほとんどです。他方、モナコやエジプトのように21歳を区切りになっている国もあります。そうすると、ある学生が高価な物をインターネットで購入する契約をした場合、後述する契約の準拠法上、未成年者が締結した契約に対して親による取消しを認めているとすれば、未成年者か否かを決める準拠法次第で契約の取消しが可能かどうか決まることになります。

このような問題を解決しているのが、「法の適用に関する通則法」（以下、通則法）という法律です。この4条1項によれば、法律上有効な契約を締結する能力があるかどうかは、本人の本国法によるとされています。したがって、上記の学生が19歳だとすると、日本人であれば未成年者として扱われ、ドイツ人であればそうではないということになります。



1 国境を越える 消費者トラブルの法的解決

▶ 契約の準拠法

さて、複数の国が関係する契約に適用される法律はどのようにして決まるのでしょうか。通則法7条・8条によれば、まず契約の当事者が準拠法を定めている場合にはそれにより、定めていなければ、その契約と最も密接に関係する地（最密接関係地）の法律によるとされています。

例えば、契約書の中に、「この契約はカリフォルニア州法に準拠します」との条項があれば、この契約はカリフォルニア州法により規律されるということになります。通則法7条は黙示的な準拠法合意があるときにも適用されますので、例えば、日本の小売店で物を購入した場合には、通常は、日本法によるとの黙示の合意があったとみられることとなります。

これに対して、通則法8条1項は、黙示の準拠法合意もないとされる場合には、最密接関係地の法律によると定めています。もっとも、これだけだと分かりにくいので、8条2項は、契約にとって特徴的な給付をする当事者の常居所地法（会社の場合にはその契約に関係する事務所所在地法）を最密接関係地法であると推定すると定めています。例えば、売買契約であれば、買主は代金を支払うだけです。売主が「売買」という契約を特徴づける行為をしているとされ、売主の常居所地法によるということになり、特別の事情がなければ、その法律が準拠法となります。また、ホテルの宿泊契約はサービス提供契約ですので、サービスを提供するホテルが特徴的給付をするとされ、その地の法律が最密接関係地法であると推定されます。

▶ 消費者契約の準拠法に関する特則

上記の原則に対して、消費者契約の準拠法の決定については、通則法11条が消費者を保護する特則を定めています。消費者は、法律の素人であるか、仮に法律についての知識・能力を有していても個々の契約に十分な時間や労力を割くことができないと考えられるからです。

通則法11条1項によれば、消費者契約でも、

一般の契約と同じく、通則法7条により、当事者による準拠法の合意が認められます。したがって、事業者のウェブサイトでの買い物をする際やホテルに宿泊する際に約款の適用があり、その中に準拠法条項があれば、それに同意していることとなりますので、原則としてそこに定められている法律が準拠法となります。しかし、それでは事業者には有利な法律が指定されるおそれがありますので、11条1項は、どの国の法律が指定されていても、「消費者がその常居所地法中の特定の強行規定を適用すべき旨の意思を事業者に対し表示したときは、当該消費者契約の成立及び効力に関しその強行規定の定める事項については、その強行規定をも適用する」と定めています。

したがって、冒頭の **ケース1** の場合には、たとえソフトウェアの不具合については一切責任を負いませんとの契約条項があっても、日本に住む消費者は、日本の消費者契約法8条1項1号の適用を主張して、その条項は無効にすることができることとなります。

▶ 消費者契約としての特別扱いが認められない場合

ただ、消費者保護が行き過ぎると、事業者側に不合理なコストが発生します。そこで、通則法11条6項は、消費者に特別の保護を与えるべきではない場合を定めています。

11条6項1号・2号で定めているのは、消費者が自分の住んでいる国から事業者のいる国に赴いて消費者契約を締結した場合や、**ケース2**のように、ホテルの宿泊契約を締結したのは自宅だったものの、現地のホテルに泊まってサービスの提供を受けたような場合には、消費者契約の準拠法についての特則は適用しないことを定めています。このような場合にまで消費者に特別の保護を与えるとすれば、事業者にとって過大な負担であると考えられるからです。

もっとも、消費者が常居所地国にいるときに、外国の事業者からその国に来て消費者契約を締



1 国境を越える 消費者トラブルの法的解決

結したり、サービスを受けるように勧誘された結果、その国に旅行したという場合には、事業者が消費者の常居所地国の強行法規の適用を受けることを覚悟させても不当とはいえないので、このような場合にはその消費者には特則による保護が与えられることとされています（11条6項1号・2号の各ただし書）。なお、現地で勧誘された場合は含まれませんので注意が必要です。

11条6項3号・4号は、消費者契約の締結のときに、事業者が消費者の常居所を知らず、かつ、知らなかったことについて相当の理由があるとき、また、契約締結のときにその相手方が消費者でないと誤認し、かつ、誤認したことについて相当の理由があるときを例外としています。これは、契約の締結も履行もインターネットを通じて行われるデータ配信契約のように、事業者は消費者の常居所を知らないまま、あるいは相手方が消費者であることを知らないまま取引が完了してしまいますので、このような場合にまで、消費者の常居所地法上の強行法規の適用に対処することを事業者に求めるのは酷に過ぎると考えられるからです。

▶ 生産物責任の準拠法

ところで、冒頭の **ケース3** は生産物責任が問題となるケースです。通則法18条では、農産物の残留農薬に起因する事故なども対象とするために、「製造物責任」ではなく「生産物責任」という用語を使っています。同条によれば、A国で生産された物を流通経路を経て、B国の消費者が購入して被害を受けたという場合には、被害者が生産物の引渡しを受けた地であるB国法が準拠法となるのが原則であると定めています。これは、生産者としては、B国の市場向けに生産をしているので、B国法上の責任を負ってしかるべきだと考えられるからです。そのため、18条ただし書は、事業者がB国における被害者への生産物の引渡しを通常予見することができない場合には、B国ではなく、事業者の本社のあるA国法が生産物責任の準拠法となると

いう例外を定めています。例えば、C国の気候に合わせて設計された製品が、C国で購入した第三者によりB国に持ち込まれて、B国の気候のもとではうまく作動しなかったために事故になったといった場合です。

なお、通則法22条は、外国法が準拠法となる場合であっても、日本法が認める範囲内ではか不法行為責任は生じないと定めています。これにより、たとえ不法行為の準拠法とされた外国法によれば、実損額以上の支払いを制裁的に命ずる懲罰的損害賠償が認められるとしても、日本ではこれは認められないこととなります。

冒頭の **ケース3** の場合、日本がその製品の市場となっているのであれば、生産物責任の準拠法は日本法になります。

● どの国で裁判を起こすことができるか

▶ 紛争解決を求める機関

国境を越える個人や企業間のトラブルについての裁判は、いずれかの国の裁判所に提訴する必要があります。なお、日本の消費者と外国の事業者間のトラブルのうち、特定のものについては、第三者による和解の斡旋^{あひせん}が行われていて、場合によっては迅速な解決が得られることもあります。例えば、「公益財団法人 自動車製造物責任相談センター」は、外国製の自動車に欠陥があったのではないかとというトラブルについて、日本の消費者と外国の事業者との間の和解の斡旋サービスを提供しています。

以下では、一般的な場合として、裁判による紛争解決についてみていきましょう。

▶ 国際裁判管轄

国境を越えたトラブルを裁判で解決しようとする場合の最初のしかも重要な問題は、日本の裁判所に提訴できるのか、外国の裁判所に提訴しなければならないのかという問題です。これを「国際裁判管轄」の問題といいます。

日本の裁判所の国際裁判管轄については、民



1 国境を越える 消費者トラブルの法的解決

事訴訟法3条の2以下に規定が置かれています。まず3条の2は、被告の住所地が日本であれば日本に国際裁判管轄があると定めています。逆に、外国の事業者を被告にする場合には、その外国で提訴するのが原則だということになります。

もっとも、民事訴訟法にはさまざまな例外が規定されています。例えば、冒頭の **ケース3** の場合は、日本が不法行為地ですので、3条の3第8号により、被告が外国の事業者であっても日本の裁判所の国際裁判管轄が認められます。不法行為地には事件に関する証拠が所在していることが多いことがそのような例外が認められている理由です。

国際裁判管轄についても、消費者保護の例外が設けられています。すなわち、消費者から事業者に対する消費者契約に関する訴えについては、他の管轄原因がある場合のほか、訴え提起時または消費者契約締結時に、消費者の住所が日本にある場合には、日本の裁判所の国際裁判管轄が認められます(3条の4第1項)。これによれば、契約時にはその外国に住んでいた消費者であっても、訴え提起の時点で日本に住んでいれば、日本での提訴ができることとなります。もっとも、これではあまりに事業者にとって酷ですので、「事案の性質、応訴による被告の負担の程度、証拠の所在地その他の事情を考慮して、日本の裁判所が審理及び裁判をすることが当事者間の衡平を害し、又は適正かつ迅速な審理の実現を妨げることとなる特別の事情があると認めるとき」には訴えを却下することができることと定める民事訴訟法3条の9が適用される可能性が高いと思われます。3条の9は、国際裁判管轄を否定することができることと定めている規定です。国内事件であれば、裁判所は「訴訟の著しい遅滞を避け、又は当事者間の衡平を図る」ために(17条)、他の裁判所に事件を移送することができるのですが、国境を越える事件では、他の国の裁判所に事件を移すということできないため、このように例外的に訴えの却下をする

ことができるようにしているわけです。

そうすると、**ケース1** では、民事訴訟法3条の4第1項により日本に住む消費者は日本での提訴ができると思われませんが、**ケース2** では、同じ規定により日本の裁判所の国際裁判管轄が一応は認められるものの、上記の3条の9により訴えは却下される可能性が高いと思われます。

なお、消費者契約においては、契約中に、外国裁判所のみで訴えを提起できる旨の規定が置かれているような場合もありますが、消費者契約における管轄合意は、(a) 紛争発生後の合意である場合(3条の7第5項柱書)、(b) 消費者契約締結時の消費者の住所地国での提訴を可能とする非専属的管轄合意(法律上認められる他の国の管轄を排除しないもの)である場合(同項1号)、または、(c) 消費者が合意された国の裁判所に提訴したか、もしくは、事業者が提起した訴えについて消費者が管轄合意を援用した場合(同項2号)、以上のいずれかの場合にのみ有効とされています。つまり、日本の消費者に外国での提訴を強要するような規定は日本では有効とはされません。

● おわりに

以上、国境を越える消費者トラブルについて、いずれの国の法律が適用されるか(準拠法の問題)といずれの国の裁判所に提訴できるか(国際裁判管轄の問題)について、その概要を述べてきました。確かに、日本の法律はかつてとは異なり、随分と消費者保護に手厚いルールが設けられています。とはいえ、外国の事業者とのトラブルを裁判により解決するには相当のコスト・労力・時間を要することになります。今後の課題としては、外国の事業者により日本の多数の消費者が損害を被ったといった場合に、効率的な集団的紛争解決を可能とすること、さらには、個別の消費者トラブルを迅速かつ廉価に解決することができる裁判以外の方法を用意することなどが求められるように思われます。