

連載をまとめて読むっ! シリーズ



「暮らしの法律 Q&A」は、
日常の法律問題を
わかりやすく解説しています。

暮らしの法律Q&A 2025年度版

【執筆者】 小島 直樹 Kojima Naoki (弁護士)



消費者問題をよむ・しる・かんがえる

ウェブ版 **国民生活**

こちらは、ウェブ版「国民生活」の連載「暮らしの法律Q&A」に掲載された、2025年度（2025年4月号～2026年3月号）の記事をまとめたものです。

* 各発行月の連載記事をひとつにまとめているため、ページ番号が実際と異なります。ご了承ください。

目次

- 第165回 食品に混入していた異物でけがをした場合の補償は？
- 第164回 引越して見積り外の作業料を払う必要がありますか？
- 第163回 月極め駐車場の無断駐車に対応するには？
- 第162回 息子が無断でした介護施設の契約は取り消せる？
- 第161回 身元保証人の責任の範囲は？
- 第160回 パートの賃金交渉は個人でもできますか？
- 第159回 大家からの家賃値上げ通告に対抗するには？
- 第158回 隣の空き家にできたスズメバチの巣を駆除できますか？
- 第157回 故人のサブスク契約のID・パスワードが不明な場合、解約する方法は？
- 第156回 未成年者契約の取消しを通知した後に商品が滅失した場合は？
- 第155回 マンションの排水管清掃に協力しない居住者への対応方法は？
- 第154回 通販で購入した商品のサイズが広告と違っていた場合は？

食品に混入していた異物で
けがをした場合の補償は？

相談者の気持ち

食品スーパーで購入したおはぎを食べた幼い娘が、プラスチック片を吐き出し口の中も切れて血が出ていました。店舗の責任者は、製造業者と相談して連絡すると言いますが、最低限、治療費は負担してもらいたいです。

小島 直樹 Kojima Naoki 弁護士

第二東京弁護士会・消費者問題特別委員会に所属。一級建築士。通商産業省（現経済産業省）などの勤務経験を生かし、消費者被害救済のほか、高齢者や中小企業の法律問題など広く取り組む



食品の製造業者が製造した食品を食品スーパーが販売していて、その食品に異物が混入していたために食べた人が負傷した場合、製造業者は製造物責任に基づき、被害を受けた消費者に直接、賠償責任を負い、食品スーパーは消費者に対し、不法行為責任（民法709条）又は契約不適合責任（民法562条以下）に基づいて賠償責任を負う可能性があります（製造業者に過失があれば不法行為責任[民法709条]を負う可能性もあります）。

賠償の範囲は、治療費だけでなく、通院交通費、休業損害（有職者が仕事を休んだ場合）、慰謝料、後遺障害損害も認められる可能性があります。

しかし、これらの責任が認められるためには、まず、負傷の原因がその食品（おはぎ）の中に入っていたプラスチック片であること（因果関係）、そのプラスチック片の混入が製造業者又は食品スーパーの過失に基づくものであることが必要です。

因果関係については、プラスチック片がおはぎの中にあっただけなのかどうか（家庭内にあっただけの可能性もあります）、おはぎの中にあっただけでも口の中が切れたのはそのプラスチック片によるものなのかどうかなどが問題となります。

また、過失については、製造業者の事業所内の

品質管理に問題がなかったのかどうか（プラスチック片が混入する可能性の有無）、輸送途中に問題がなかったのかどうか（乱暴な取扱により異物が混入する可能性）、食品スーパーに搬入されたからの管理に問題がなかったのかどうか（食品スーパーに商品が到着した際の商品検査の手落ちや来店客による商品への異物混入を防止する対策の有無）などが問題になります。

このような因果関係や過失の存在は被害者側が立証する必要があります（ただし、製造物責任の場合は被害者が製造業者の過失を立証する必要はありません）ので、起こった事態に関する証拠（この事例の場合ですとプラスチック片、食べ残しのおはぎや包装、支払時のレシート、医療機関の領収書、医師の診断書やカルテ等）は捨てずに残しておくことが重要です。

また、幼い娘さんがおはぎを食べてプラスチック片を吐き出した状況や、その際に周辺に同種のプラスチック片が散らかったりしていなかったかどうかについて、記憶が鮮明なうちにメモを残しておくことも重要です。

このような事故の場合、当事者間の交渉にせよ、法手続による請求をするにせよ、複雑な議論をすることになりますので、消費生活センターに相談するほか、弁護士と相談しながら取り組むことをお勧めします。



引越して見積り外の作業料を 払う必要がありますか？

相談者の気持ち

引越し当日に、直前に買い替えた冷蔵庫が玄関から入らず、急きょクレーンでキッチンのある2階に運び入れたことで、料金を追加請求されました。作業前に料金の説明は受けていません。新しい冷蔵庫のサイズは見積り時に伝えてあるので、引越会社の負担にできませんか？

小島 直樹 Kojima Naoki 弁護士

第二東京弁護士会・消費者問題特別委員会に所属。一級建築士。通商産業省（現経済産業省）などの勤務経験を生かし、消費者被害救済のほか、高齢者や中小企業の法律問題など広く取り組む



このご相談のように、見積りを作成することで作業の内容や金額を定めておくことは、引越しや建築工事のように仕事の完成時の姿をあらかじめ見ることができない契約の場合には通常、取られる取引方法です（引越しには、国土交通省「標準引越運送約款」3条に見積りに関する規定があります）。

見積りとは、契約の具体的内容について明らかにするものであり、当事者双方が合意すれば双方を拘束する効果があります。

したがって、見積りで表示された料金は変更されない、すなわち追加請求は認められないのが原則です。もっとも、見積りの作成過程において、当事者の一方に過失があった場合、見積りに文言どおりの効力が認められないこともあります。

ご相談の場合、見積りではクレーンを使用することになっていなかったのに、実際にはクレーンを使用しなければならなかったことについて、相談者と引越業者のどちらに過失があったのかが問題になります。

新しい冷蔵庫のサイズは見積り時に伝えてあるということですが、どの程度正確に伝えてあったのか、例えば、正確な寸法を伝えてあったのか、それとも「これまで使っていた冷蔵庫と同じくらい」という程度のあいまいな伝え方しかしていなかったのかによって結論が変わる可能性があります。

また、「伝えてある」ことが立証できるかどうか、例えば、カタログを渡したとか、メールで正確な情報を知らせたとかという事実を示すことができるかどうかによっても、結論が変わる可能性があります。

同様の問題は引越業者側においてもあります。

例えば、新しい冷蔵庫が玄関から入るかどうかは、新しい冷蔵庫のサイズが知らされていれば引越業者としては容易に判断できるはずですし、判断が難しければ事前に再調査することも可能なはずなのに、そのような調査をしなかったのかどうか問題となります。

また、仮にクレーンを使用しなければ搬入できないと判断された場合、見積りの前提となる作業条件が変わったわけですから、引越業者としては見積りの金額を変更して契約をするかしないかを相談者が判断できるようにするのが民法の一般原則である信義則上、引越業者の義務であるということができそうですが、そのような対応をしなかったのかどうかといったことも問題となります。

このように、当事者双方がどのような対応をしたのかによってご相談の結果が変わり得ることになりますが、引越業者があくまで支払いを求めるようであれば、消費生活センターにご相談をされる、または引越業者が法的措置を取るようであれば、弁護士にご相談されることをお勧めします。

月極め駐車場の無断駐車に 対応するには？



相談者の気持ち

借りている駐車場に、他人が勝手に駐車していることがあります。管理会社が注意や貼り紙をしていますが効果がありません。警察も対応は難しいと言います。常時使用できないのは納得できません。何か対応方法はありませんか？

小島 直樹 Kojima Naoki 弁護士

第二東京弁護士会・消費者問題特別委員会に所属。一級建築士。通商産業省（現経済産業省）などの勤務経験を生かし、消費者被害救済のほか、高齢者や中小企業の法律問題など広く取り組む



駐車場契約の方式として、特定の駐車スペースを指定して借りる方式と、特定の駐車スペースではなく、駐車場全体の中のどこに駐車してもよい方式がありますが、前者の方式であるものとして解説します。後者の場合、満車の場合には駐車場設置者（以下、設置者）や管理会社は駐車できないことについて責任を負わない契約になっていることが通常だからです。

勝手に駐車している他人の行為ですが、これは契約もなしに他人が駐車する権利を有している場所を使用していることとなりますので、民法上の不法行為（709条）に該当します。

また、設置者や管理会社は、契約に従って契約上指定された場所を契約者が駐車できるように管理運営する契約上の義務があります。

刑事上は他人の土地に違法に侵入したり駐車場業務を妨害したことについて処罰対象になる可能性があります。[民事不介入の原則]により、警察官による措置は期待できない場合がほとんどです。

そこで民事上の手段として設置者・管理会社に措置を請求することになりますが、そのためには、誰のどの車両が、いつ無断駐車しているかの証拠の有無が重要になります。

そこで、無断駐車を発見した際には直ちに管理会社に通報するとともに通報したことを記録しておくことと併せて、写真等で無断駐車の実態を

記録し、後に車両ナンバーから所有者の調査ができるようにすることが準備として必要です。

その上で、設置者・管理会社に対して措置を要求することになりますが、その際には、単なる苦情の表明ではなく、具体的な処置を要求することが重要です。

具体的な処置としては、次のようなものが考えられます。

- 車止め（ロック板）の設置
- チェーンポールの設置
- 無断駐車時にはレッカー移動することの明示
- 「無断駐車は〇円請求」と明記した看板の設置

さらに、設置者・管理会社が対応しない場合には損害賠償請求や契約の解除も考えられますが、この点は交渉の進み方にも左右されるので、どの段階で持ち出すかは慎重に検討する必要があります。

具体的な交渉の進め方ですが、賠償金の額の割には複雑な要素を含むうえに、主に相手となる管理会社もこのようなトラブルには慣れているのが通常ですし、車両ナンバーから所有者名を調査するのは専門家でないと難しい面もありますので、できるだけ弁護士に依頼することをお勧めします。

他方、自力で無断駐車車両を動かすなどの「自力救済」は違法行為になる可能性が高いので、避けるようにしてください。



息子が無断でした介護施設の 契約は取り消せる？

相談者の気持ち

長年、認知症を患う妻を介護してきましたが、息子が私に無断で妻を介護施設に入所させてしまいました。成年後見制度は利用していません。妻を自宅で介護したいので連れ戻したいのですが可能でしょうか。

小島 直樹 Kojima Naoki 弁護士

第二東京弁護士会・消費者問題特別委員会に所属。一級建築士。通商産業省（現経済産業省）などの勤務経験を生かし、消費者被害救済のほか、高齢者や中小企業の法律問題など広く取り組む



夫の知らないうちに息子が妻を介護施設に入所させたということで、妻に対する重大な人権侵害が疑われる相談内容ですが、他方で妻は認知症を患っているということで、本人(妻)保護のために何が必要なのかも考える必要があります。

施設への入所は施設との契約に基づくものであるはずですので、誰が入所契約をしたのが問題となります。

契約をしたのが本人(妻)である場合、認知症を患っている妻による契約は無効ではないかということが問題になります。もっとも、認知症といってもその程度は様々ですので、契約をしたときに契約をすることができるだけの判断能力が妻にあったかどうか、ということになります。既に認知症という診断を受けていますので、認知症に関する医療記録や、現在の主治医による診断等に基づいて判断されることとなります。

契約をしたのが息子であった場合、息子に代理権があったかどうか問題となります。代理権は通常、委任状によって与えられますが、委任状が残っていたとしても、その委任状が本人(妻)作成のものなのか、また、本人(妻)に委任状を作成するだけの判断能力があったかどうか問題となります。

これらの問題について、話し合いで解決が

けばよいのですが、それが難しい場合、裁判所に判断を求めることになります。

その場合、「妻を自宅で介護したい」という相談者の希望がそのまま認められるかについては、妻の希望や諸々の事情を考慮して判断されることになるものと考えられます。

「諸々の事情」というのは、相談者の「自宅で介護したい」という希望が真実のものなのか、これまでの介護の実情や妻及び相談者の財産状態、息子との関係、息子が妻を入所させるに至った事情などということになります。このようなことが考慮されるのは、相談者が責任をもって介護するに値するのかどうか、何らかの身勝手な動機で妻を手元に置いておきたいということではないのか、ということ判断する必要があるからです。

また、仮に入所契約が無効ということになったとしても、施設としては結論が出るまでは妻の介護をしてきたので、それに要した費用を請求する権利を有することになり、その清算をする必要があります。逆に入所契約が有効ということになったとすると、妻の入所費用を相談者と息子のどちらが負担することになるのかの問題が生じます。

このように複雑な問題となりますので、施設や息子さんとの交渉段階から弁護士に依頼して対応されることをお勧めします。



身元保証人の責任の範囲は？



相談者の気持ち

私しか身寄りのいない一人暮らしで高齢の叔母から、介護施設に入るため身元保証人を頼まれました。幼い頃から可愛がってもらった人なので引き受けるつもりですが、どこまで責任を持つことになるのでしょうか。

小島 直樹 Kojima Naoki 弁護士

第二東京弁護士会・消費者問題特別委員会に所属。一級建築士。通商産業省（現経済産業省）などの勤務経験を生かし、消費者被害救済のほか、高齢者や中小企業の法律問題など広く取り組む



病院や介護施設への入院・入所に際し、多くの場合、「身元保証人」を要求されます。しかし、この「身元保証」が具体的にどのような「保証」を求めるものであるのかについては、明確な説明がされないことが多いのが通常です。

「身元保証」として古くから知られているのは、「身元保証に関する法律」（1933年制定）で規定されている、被用者が就職後に使用者に与えた損害に責任を持つ制度です。

病院や施設で要求される「身元保証」はこの法律によるものではなく、だからといって別の法律が制定されているわけでもなく、「身元保証人」との契約によるものということになります。では、「身元保証人」になることでどのような責任を負うことになるのでしょうか。

2025年に公益社団法人日本医療ソーシャルワーカー協会が行った調査結果*によれば、身元保証人を要求する理由でもっとも多いのは、「入院費等の支払いが滞納になったときに備えて」であり、次いで、「患者が急変・死亡したときに備えて」となっていることから、支払の確保や緊急時の連絡先としての機能が主として期待されているものということができます。

この内、入院費や施設の利用費等の支払の保証は、民法上、「連帯保証」（民法458条）に該当し

ます。また、あらかじめ金額が決まっている保証ではありませんので、「個人根保証契約」（465条の2）に該当し、「極度額」（保証の上限額のことです）が書面または電磁的記録で定められていなければ無効となります。

しかし、極度額が定められていなくても、病院・施設の側では連帯保証の意味で「身元保証」を要求して、それを身元保証人は承諾していると考えて、後日、身元保証人に対して支払を求めるともあり得ます。また、その他にもさまざまな事項について身元保証人に期待していることが上記の調査結果で明らかになっていますので、身元保証人を引き受けるに当たっては、どのような責任を引き受けることになるのかについて、あらかじめ病院・施設側によく確認をしたうえで引き受けになることをお勧めします。

病院・施設側の説明を聞いても納得がいかない場合、身元保証人になることを断るようになりますが、そのような場合、入院・入所できなくなるのでしょうか。

厚生労働省では、身元保証人がいないことだけを理由に入院・入所を断ってはならないという見解を採っています。病院・施設側と交渉するほか、地域の社会福祉協議会や自治体の福祉関係の担当部署と相談して支援を得るようにされることをお勧めします。

* 公益社団法人日本医療ソーシャルワーカー協会社会貢献事業部身元保証人問題チーム「身寄りのない患者を取り巻く社会的課題についての研究報告書」（2025年9月）16ページ https://www.jaswhs.or.jp/images/NewsPDF/NewsPDF_hFJQapKaSi0V7UXx_1.pdf

パートの賃金交渉は個人でも できますか？



相談者の気持ち

数年前からパートで働いています。最近、会社が私と同じ仕事の求人広告を出しましたが、今の時給より高額でした。私の時給も上げてもらうことはできますか？

小島 直樹 Kojima Naoki 弁護士

第二東京弁護士会・消費者問題特別委員会に所属。一級建築士。通商産業省（現経済産業省）などの勤務経験を生かし、消費者被害救済のほか、高齢者や中小企業の法律問題など広く取り組む



パート労働については、短時間労働者及び有期雇用労働者の雇用管理の改善等に関する法律（パートタイム・有期雇用労働法。以下、法）により、通常の労働者（いわゆる「正規型」の労働者及び事業主と期間の定めのない労働契約を締結しているフルタイム労働者。以下、正社員）との間において、不合理と認められる相違を設けてはならない（8条）とされています。

法では正社員と短時間・有期雇用労働者（以下、パート労働者）の間の差別的取扱いを禁止していますが、パート労働者同士であっても、同一の労働に対して均等な待遇をすべきであるという法の趣旨は同じと考えられますので、差別的取扱いは同様に禁止されるものと考えられます。

ただ、禁止されるのは「不合理」な差別的取扱いであり、不合理であるかどうかについて、過去の判例では様々な要素を考慮することを許容しており、法でも、職務の内容、職務の成果、意欲、能力又は経験その他の就業の実態に関する事項を勘案し、決定するように努めることを雇用主に対して求めています（10条）。

今回のご相談では、「同じ仕事」ということで、時給以外に差はない場合であると考えられ、そうすると、不合理な差別的取扱いであるということになりそうです。

このような場合、雇用主はパート労働者に対して、待遇の相違の内容及び理由を説明しなければならないこととされており（14条2項）、ま

た、雇用主には相談のための体制の整備をすることが義務付けられています（16条）。

したがって、まず、雇用主に対して時給の違いについて説明を求めるとともに相談することをお勧めします。

そして雇用主は、パート労働者から苦情があった場合、自主的な解決を図る努力をすることが求められています（22条）。雇用主が説明に応じないとか、説明の内容が納得できるものでなく自主的な解決が期待できない場合には、行政機関の援助を求めることができます。

求める先は、都道府県労働局および全国の労働基準監督署内などの379か所に設置されている総合労働相談コーナーになります。労働局は労働者からの申立てを受けて、雇用主に対して報告を求めたり、助言、指導若しくは勧告をする権限がありますので、これらの権限を行使するとともに解決の援助を求められた場合には、当該紛争の当事者に対し、必要な助言、指導又は勧告をすることになります（18条、24条）。

また、労働局に対して調停を申請することもできます（25条、26条）。調停は調停案を双方が受け入れなければ成立しませんので、不成立の場合は裁判所に労働審判の申し立てや民事訴訟の提起を検討することになります。

ただ、これらの手続や待遇差が「不合理」であるかどうかについては、専門的な知識が必要なため、弁護士等の専門家の援助を求めて取り組むことをお勧めします。

大家からの家賃値上げ通告に 対抗するには？



相談者の気持ち

居住する賃貸アパートの更新時期が近づき、給与が上がらないため転居せず更新しようと考えていたところ、大家から「次の更新時に家賃を上げる」と言われました。今の家賃で住み続けたいのですが、どのように交渉すればよいですか？

小島 直樹 Kojima Naoki 弁護士

第二東京弁護士会・消費者問題特別委員会に所属。一級建築士。通商産業省（現経済産業省）などの勤務経験を生かし、消費者被害救済のほか、高齢者や中小企業の法律問題など広く取り組む



賃貸借契約における賃料は、貸主借主双方の合意によって定められるべきもの（民法601条）であり、本来、貸主（大家）が一方的に変更できるものではありません。

しかし、賃貸借契約、特に建物の賃貸借は長期間にわたる契約であり、その間に賃料の額をめぐる諸事情が変化することがある一方で、わが国では建物の賃貸借契約において借主が保護されており、貸主側からの解約が難しいことから、「租税その他の負担の増減により、土地若しくは建物の価格の上昇若しくは低下その他の経済事情の変動により、又は近傍同種の建物の借賃に比較して不相当となったとき」、当事者は、賃料の増減請求をすることができる（借地借家法32条）とされています。

この「事情の変動」についても、貸主の一方的な主張が許されるものではなく、「合理的な範囲」でなければならないことが判例上確立されており、最終的には、裁判を通じて裁判所が公正な賃料の額を定めることとなります。

そこで相談者の場合、次のように対処することが考えられます。

まず、①大家に家賃を上げる理由の説明を求め、その理由に合理性が認められそうかどうかを検討することが必要です。

次に、②合理性が認められそうな理由を大家が述べているのであれば、それに具体的な裏付

けがあるのかどうか、例えば、固定資産税の増額やマンションの場合には管理費の増額といった事実の有無、周辺の賃料相場の上昇の程度などを調査をすることになります。①と②はどちらが先でも構いません。

そのような準備をしたうえで、大家の主張する理由に合理性が認められないのであれば、その旨を大家に説明して賃料の値上げを撤回してもらうか、又は値上げ幅の引き下げを交渉することになります。

そのような交渉をしても妥協の可能性がない場合、第三者の助けを借りることになります。具体的には、一般財団法人不動産適正取引推進機構の特定紛争処理事業（不動産ADR）、各地域の弁護士会による紛争解決センター、裁判所による民事調停の利用が可能です。

これらの第三者機関によっても解決の見込みがない場合は、訴えを提起して裁判所に賃料額を決めてもらうということになります。

話し合いがつかない間に契約の期限が来てしまい、大家が値上げ前の賃料の受け取りを拒否することがあります。そのような場合でも、賃料を払わずに放置しておく、大家は債務不履行を理由に契約を解除することができるようになってしまいます。そこで、妥当と考えられる賃料額（通常は値上げ前の賃料額）の供託をしておくという方法があります。

隣の空き家にできた
スズメバチの巣を駆除できますか？

Q

相談者の気持ち

空き家状態の隣家に大きなスズメバチの巣ができました。隣家の所有者は分かりません。役所に相談しましたが、小学校の通学路に面しており心配なので自分で駆除業者に依頼してもよいですか。費用は誰が負担するべきでしょうか？

小島 直樹 Kojima Naoki 弁護士

第二東京弁護士会・消費者問題特別委員会に所属。一級建築士。通商産業省（現経済産業省）などの勤務経験を生かし、消費者被害救済のほか、高齢者や中小企業の法律問題など広く取り組む

A

スズメバチは野生の生物ですので、誰でも駆除できるようにも思われるかもしれませんが、建物にできたスズメバチの巣は建物と一体化していますので、第三者が勝手に巣を除去することはできません。

このような場合、建物自体が周囲に危険を及ぼしているとして建物の所有者又は占有者は土地工作物管理責任（民法717条1項）に基づき、損害賠償責任を負うとともに、危険が及ぶ近隣の人々は危険の除去すなわち巣の除去を求めることができます。

しかし、ご質問の場合、隣家の所有者が分からないということですし、空き家状態で占有者も存在しないので、長期にわたり放置されているものとして、「空家等対策の推進に関する特別措置法」（以下、空家法）を活用することが考えられます。

空家法では、「そのまま放置すれば……著しく衛生上有害となるおそれのある状態」（同法2条2項）の空き家を「特定空家」として地方公共団体の長（以下、市町村長等）が立入調査（同法9条）、所有者に対する助言（同法12条）、指導（同法13条1項）、勧告（同法13条2項）をできることとなっています。

また、市町村長等には空家等の所有者等に関

する課税情報等を利用（同法10条）することが認められており、所有者が不明である場合の所有者の探索に役立てることが可能です。

そこで、その建物の所在する市町村長等に対して、特定空家に該当する建物が存在し、近隣の住民や通学する児童生徒が危険にさらされているとして、行政による所有者の調査や助言、指導、勧告をするように求めることが考えられます。

これは単なる「相談」と異なり、将来、行政の対応を求めるための第一歩になる働きかけですので、文書による申入れのかたちを取るようすべきであり、また、できるだけ地域の多数の住民の連名であることが望ましいといえます。

自分で駆除業者に頼んだ場合、駆除業者との契約は相談者がすることになりますので、駆除業者への支払いは相談者がしなければなりません。その後に所有者に支払いを請求することができるかどうかについては、緊急事務管理による費用償還請求（民法698条、702条1項）が可能かどうかの問題となります。行政の調査により所有者が判明したとしても、所有者の意思に反していたかどうかや緊急性があったかをめぐって、事後的に所有者との紛争に発展する可能性も少なからず考えられますので、できる限り避けるようすべきです。

故人のサブスク契約の ID・パスワードが不明な場合、 解約する方法は？



相談者の気持ち

動画のサブスクリプションサービスの請求書が届き、亡父が生前に契約をしていたことを知りました。事業者に本人死亡で支払えない連絡をしたところ、ID・パスワードで手続きしなければ応じられないと言われたのですが、不明な場合の解約方法はありますか？

小島 直樹 Kojima Naoki 弁護士

第二東京弁護士会・消費者問題特別委員会に所属。一級建築士。通商産業省（現経済産業省）などの勤務経験を生かし、消費者被害救済のほか、高齢者や中小企業の法律問題など広く取り組む



サブスクリプションサービス（以下、サブスク）とは、定額の利用料を定期的に（毎月払いや年払い）支払うことで、一定の製品やサービス（動画・音楽・ニュース配信、自動車、アパレル、貴金属等）を継続的に利用することができるビジネスモデルをいいます。もともとは若者の利用が多かったのですが、最近では、一人暮らしの高齢者や、入院中、施設入所中の人などによる利用が増加しているものと考えられます。

このような契約も、契約者が亡くなると、他の財産や契約と同様に故人の相続財産に含まれ、相続人全員が共有することになるのが、民法の定めるところです。したがって、解約するためには、相続人全員の同意により、サービスを提供する事業者（以下、会社）に対して解約を申し入れることが原則となります。

しかし、それでは時間もかかりますし、その間に利用料が発生し続けることになってしまうため、多くのサブスクでは、簡易な解約手続きを利用規約などで定めています。その1つが、相談者が会社から言われたような、遺族による契約者のID・パスワードを使用しての解約ということになります。

しかし、ご相談のようにID・パスワードを遺族が知らない（分からない）ことも多く、その場合

には、通常の契約解除の場合と同じく、会社に対して直接に契約解除の申し入れをすることになります。その場合は、故人の死亡の確認のため及び相続人が誰であるかの確認のための戸籍関係の謄本、相続人全員の合意により契約を解除する旨を記載した合意書、合意にしたがって会社に対して解約を申し入れる代理人を定める委任状等を準備して、代理人が会社に申し入れをすることになります。

このご相談の場合は請求書が届いているため会社名などの情報が分かりますが、なかには会社の名称等の情報がウェブサイト上に表示されていない場合や、サービスを提供する会社と利用料を請求する会社が異なる場合もあります。そのような場合には、そもそも何の利用料の請求なのかや、どの会社を相手に解約を請求する必要があるのかなどについて、消費生活センター等や弁護士と相談することになります。

また、このようなことにならないためには、生前から、どのようなサブスクを利用しているかを本人から聞いておくとか、IDやパスワードを書面に残しておくように頼んでおくことが肝要です。また、最近、普及が進んでいるエンディングノートの活用も有益ですので、高齢者による利用が望まれます。

未成年者契約の 取消しを通知した後に 商品が滅失した場合は？



相談者の気持ち

未成年の息子が、私(親)に内緒で原動機付き自転車を購入していました。支払い請求がきて契約を知り、販売店に未成年者契約の取消しの連絡をした後、息子が事故を起こし廃車になりました。商品がないと契約の取消しはできませんか。

小島 直樹 Kojima Naoki 弁護士

第二東京弁護士会・消費者問題特別委員会に所属。一級建築士。通商産業省(現経済産業省)などの勤務経験を生かし、消費者被害救済のほか、高齢者や中小企業の法律問題など広く取り組む



未成年者が法律行為(契約)をするには、その法定代理人(親がいる場合は原則として親)の同意を得なければならないとされています(民法5条1項、以下、条文番号はすべて民法)。そして、法定代理人(本件では親)の同意のない契約は、取り消すことができる(同条2項)とされています。

本件の場合、相談者は販売店に未成年者契約の取消しの連絡をしていますので、既に問題の契約は取り消されています。

本件では取り消した時には商品はまだ存在していましたが、商品が存在していたかどうかは取消しの効力には影響しません。

しかし、契約を取り消した場合、契約の当事者は、互いに原状回復の義務を負います(121条の2第1項)ので、息子は商品を販売店に返還し、販売店は受け取った代金があれば、代金を返還する義務を負います。

もっとも、取消し後に商品である原動機付き自転車は廃車になり、息子は商品を返還することができず、債務不履行状態になっています。そのため、販売店が代金を受け取っていたとしても、代金の返還を拒否することができます(533条)。

本件では、そもそも代金は請求があっただけでまだ支払われていませんので、息子の商品返還義務だけが残るわけです。親が契約を取り消

したので、代金の支払義務は消滅しています。

一方、息子が商品返還義務を履行できなくなったのは、息子が事故を起こしたためであり、息子には少なくとも過失がありますので、販売店は息子に対し、不法行為による損害賠償(709条)を請求することができます。個別の事情によっては、過失相殺の余地もあり得ますが、本件の場合、損害賠償額は商品の価値に相当する額、すなわち原動機付き自転車の代金の額ということになります。しかし、息子にはそのような高額な商品の代金額を支払う財産はないのが通常です。

そこで、親の責任が問題になります。

親は子がした契約の取消しをしていますが、そもそも親は、子が未成年の間は、親権者として「子の監護(中略)義務を負う」(820条)とされ、子が第三者に対して不法行為により損害を与えることがないように監督する義務を負います。

つまり、本件のように子が返還義務を履行することができなくなるとする義務を負い、本件ではその義務を履行できなくなったので、親権者としての監督義務を怠ったという意味で、親も販売店に対して不法行為責任を負います。

すなわち、販売店は親に対して代金額に相当する額の支払いを求めることができ、親が支払いを拒んだ場合には、遅延損害金も請求することができます。

マンションの排水管清掃に 協力しない居住者への 対応方法は？



相談者の気持ち

居住するマンションでは、定期的に全戸対象の排水管清掃をしていますが、上の階の住人は何年も清掃をしていません。管理組合から協力要請をしてもらいましたが応じません。今後どのような対応が考えられますか？

小島 直樹 Kojima Naoki 弁護士

第二東京弁護士会・消費者問題特別委員会に所属。一級建築士。通商産業省（現経済産業省）などの勤務経験を生かし、消費者被害救済のほか、高齢者や中小企業の法律問題など広く取り組む



マンションの排水管は通常、共用部分とされ、管理組合が管理します。実際には、清掃業者に委託して清掃が実施される場合が多いものと考えられます。

しかし、排水管は共用部分であるパイプスペースから区分所有される個々の住戸の中に延びていますので、清掃業者が個々の住戸に立ち入って作業を行う必要があり、住人によってはさまざまな事情から協力をしてくれず、ご相談のような事態が生じる場合があります。

そこでまず、住人（正確には区分所有者〈賃借人が居住している場合も含む〉。以下、住人）が協力しやすい環境を整えることが必要になります。例えば、清掃作業の日程を十分に余裕をもって案内し、それでも都合の悪い場合には日程の変更に応じるようにするということが考えられます。

ご相談の場合、既に管理組合から協力要請をもらったということですので、日程の調整などで協力してもらう努力は尽くしたものと考えることにします。

そうすると、より強力な方法を考える必要が生じます。排水設備の清掃を怠っていると、排水管に詰まりが生じたりして、マンションの排水設備全体に悪影響を及ぼし、共同住宅としての機能を損なう可能性があるからです。

ここで必要なのは、管理組合規約の規定の確

認です。通常、管理組合規約には、共用部分の管理を管理組合が行うこと、そのために専有部分や専用使用部分に立ち入ることを請求することができること、住人は管理組合の行う管理業務に協力しなければならないことなどが定められています（国土交通省作成のマンション標準管理規約など）。このような定めがなければ、ご相談のような場合に協力しない住人に強く対応することができないからです。

そこで、このような個々の組合員による協力に関する規定（以下、協力規定）が管理組合規約に定められているかを確認することが第一に必要になります。

次に、管理組合規約に協力規定があることが確認できた場合には、協力規定に基づき、協力しない住人（賃借人が居住の場合は賃貸をしている区分所有者）に対し、管理組合の理事長名で協力を求める書面を送ることが考えられます。この書面は、内容証明とすることが効果的です。

さらに、それでも協力が得られない場合、訴訟を提起して協力義務があることの確認を裁判所に請求することが考えられますし、非協力により損害が発生した場合には、その賠償を求めることもできます。

もっとも、マンション全体の円満な運営のためには、訴訟に至る前に、総会決議で協力を求めるといった手段をとることも考えたほうがよいでしょう。

通販で購入した商品のサイズが 広告と違っていた場合は？



相談者の気持ち

ネット通販で買った組み立て式の机が、広告表示より高さが5 cm低かったです。サイト運営者は表示間違いを認めたものの、組み立てたことを理由に返品に応じません。規約には組み立てた物は返品できないと書いてありますが、表示間違いが原因なので返品できませんか？

小島 直樹 Kojima Naoki 弁護士

第二東京弁護士会・消費者問題特別委員会に所属。一級建築士。通商産業省（現経済産業省）などの勤務経験を生かし、消費者被害救済のほか、高齢者や中小企業の法律問題など広く取り組む



ネット通販の広告に表示された高さは、消費者が購入を申し込んで事業者が承諾することで、事業者と消費者の間の契約内容として確定するため、実際に届けられた商品の高さが広告表示と異なっていれば、事業者は契約を履行していない、すなわち債務不履行ということになります。

しかし、組み立てた物は返品できないと規約に書いてあり、消費者は規約を承諾したうえで購入を申し込んでいますので、返品できないこととなります。通常、ネット販売では「規約を承諾したうえで申し込む」という項目をチェックしないと購入に進めないようになっています。規約をよく読んでいなくても、規約に拘束されます。また、特定商取引法（以下、特商法）11条5号により、返品に関する事項の表示が義務づけられているため、表示もされていたと考えられます。

このような場合、まず思い当たるのはクーリング・オフ（特商法9条）によって契約を取り消すことができないかということですが、残念ながら通信販売にはクーリング・オフは適用されません。

そうすると消費者は何もできないことになりそうですが、サイズが異なるという債務不履行があったことは間違いなく、契約不適合責任（民

法562～564条）によって何かできないかを考えてみたいと思います。

民法の規定では契約の不適合があった場合、買主は追完請求（民法562条）、代金減額請求（民法563条）、さらに損害賠償請求や契約の解除をすることもできる（民法564条）ことが定められています。

追完請求は修補（修理のことです）、代替物又は不足分の引渡しに分かれます。もっとも、寸法が違うものについて修補は困難だと思われるし、代替物といっても、高さが5 cm高い商品を事業者が扱っていない限り、代替物の提供もできないと考えられ、さらに、不足分の引渡しも不可能です。また、代金減額請求といっても高さが5 cm足りないことによって代金が大きく異なるとは考えられません。

さらに、損害賠償請求といっても、高さが足りないことで何か具体的な損害が生じたということも困難でしょう。とすると、消費者としては、契約の解除をすることになります。

そこで問題になるのは、組み立てた物は返品できないという規約との関係ですが、特商法では、商品の隠れた^{かし}瑕疵に関する販売業者の責任を免除する場合にはその旨を表示しなければならない（特定商取引法施行規則23条5号）とされています。そのような表示の有無により、結論が左右されることとなります。