消費者問題を よむ・しる・かんがえる

ウェブ版

国民生活 6

NO.130（2023）

特集　水害への備え－縮災への取組－

特集１	水害はなぜ起こるのか－日本の特徴－	1
特集２	命を守る行動計画－防災心理学の視点から－	5
特集３	水災で被災したときの公的支援と保険請求時の注意点	8
消費者問題アラカルト	空き家問題の現状と対策－実家を「放置空き家」にしないために－	10
フェアトレード －あなたの消費で世界を変える－	フェアトレードの主な原則	13
契約の基礎知識－自動車編－	今、道路の景色を変えていく －2040 年道路政策ビジョンの実現に向けて－	16
多様化・重層化するキャッシュレス決済	プラットフォーム（1）	19
海外ニュース	＜オーストリア＞掃除中のうっかり事故に注意 ＜ドイツ＞眼鏡の曇り止め剤に含まれる有害物質 PFAS	22
消費者教育実践事例集	規格外野菜の販売体験を通じて お金や商品の大切さを学ぶ（1）	23
気になるこの用語	チャットボット（1）	25
相談情報ピックアップ	被災地域は特に注意！　災害後の住宅修理トラブル	27
暮らしの法律 Q&A	事業主が雇用保険の手続きをしていなくても失業保険を受給できる？	28
暮らしの判例	インターナショナルスクール入学契約における、通学前に契約を解除したことによる授業料等の不当利得返還請求が一部認容された事例	29
誌上法学講座	契約の内容が守られないとき（1）　New!!	33

特集

水害への備え－縮災への取組－

特集1

水害はなぜ起こるのか
－日本の特徴－

河田 惠昭　Kawata Yoshiaki　関西大学特別任命教授・社会安全研究センター長
人と防災未来センター長。京都大学名誉教授。国連SASAKAWA防災賞、防災功労者内閣総理大臣表彰、アカデミア賞、神戸新聞平和賞、河川功労者表彰など多数受賞

● 日本の気候の特徴

わが国は、アメリカ南東部と同様、温暖湿潤気候に区分され、夏は高温で雨が多く、冬は寒いのが特徴です。北海道や東北地方は亜寒帯に属し、冬は寒さが厳しい気候です。両国とも、南部に位置する太平洋やカリブ海で発生・発達する台風やハリケーンの影響を直接受け、暴風雨にさらされる危険が毎年のように繰り返されます。このような気候の特徴が地球温暖化によって急激に変化してきています。

例えば、太平洋の高気圧と低気圧の配置や発達状況、わが国に近づく海面水温の上昇域や上空の偏西風の変化によって、台風の進路が不安定になり、北海道や東北北部に台風が上陸するようになってきました。また、大気中の水蒸気が増加した結果、低気圧の発達に伴って線状降水帯が形成され、全国で1000億トンを超える降雨が記録されるようになっています。

内陸部でも、夏期の高温化によって局所的に大気が不安定になり、ゲリラ豪雨が降りやすくなっています。アメダスの過去約50年の1時間雨量記録を前半と後半に分けて比較すると、1時間50㎜以上は40％増、100㎜以上は2倍に増えていて、経年的に激しい雨ほど降りやすくなっており、同時に激しさを増していることが理解できます。これらの気候変化の最大の理由は、地球温暖化によって大気中の水蒸気の量が増加しつつあることです。気温が高くなり、湿気が多くなる現象が地球規模で起こっていることです。

水害の原因は大雨です。地球温暖化によって大雨の降り方の変化にとどまらず、これまで大雨を経験したことがない地域でも大雨が降り、また、過去に大雨を経験した地域では雨量が極端に増加することが、日常的に起こるようになってきました。

● 日本の国土と河川の特徴

日本の国土の約75％は山地です。湿気を含んだ風が山地に当たると、上方に向かいます。そうすると上空ほど気温が低いので雨になります。風向は時々刻々変わりますから、雨が降る地域も変化します。例えば、台風がわが国に上陸すると、そこには必ず山地が存在しますので、台風の進行に伴って時空間的に風の特性が変化するのですが、この変化を正確に予測することは現在の気象学でも困難です。バングラデシュのような平坦（へいたん）な国では、地形の影響をほとんど受けず、サイクロンが上陸しても風の場や高潮もコンピューターで精度よく推定・予測できますが、わが国の場合は山地の影響により精度は悪くなります。

複雑な地形の山地に雨が降り、川となって下流に流れるわが国は、河川は短くて急流という

大きな特徴があります。水源から流れ出た流水は途中のダムで貯留しない限り、必ず3日以内に海に到達します。中国の長江や黄河ではこれが約3カ月かかります。明治時代初期にわが国にやってきたオランダの「お雇い技師」は、わが国の川は滝だと主張しました。ライン川などに比べてあまりにも急流というわけです。

もう1つの特徴は、地震や土砂災害によって地形が複雑に変化した影響を受けていることです。例えば、1891年「濃尾地震」では、上下6mも食い違う根尾谷断層が形成され、川の流れが上下流逆転するという現象が発生しました。山地地形自体が複雑で支流が多く、これを集めて流れる本流の流況が複雑に変化するという特徴も見逃してはいけないでしょう。

「災害の相転移」[*1]が起こっている外水氾濫、内水氾濫、土砂災害

外水氾濫とは、川の氾濫によって市街地が水に浸かることで、内水氾濫とは市街地に降った雨によって排水が追いつかず浸水することです。近年は線状降水帯による豪雨が発生するようになり、河川の増水が急速なために、堤防の弱い所が決壊して外水氾濫が始まる破堤氾濫ではなく、いきなり堤防からあふれる越流氾濫が起こるようになってきました。これを「災害の相転移」と呼んでいます。相転移とは、例えば、水は0℃より冷えると突然、固体の氷になり、100℃を超えると気体の水蒸気になる現象などを指します。この現象を災害にも当てはめると、増水中に堤防の弱いところの1カ所が壊れて、市街地に流入するのではなくて、増水が早すぎて一気に堤防の長い区間から同時にあふれるので、市街地へ突然、大量の洪水が流入します。氾濫が堤防の「点から線」に変わるという相転移による災害です。

越流氾濫は、堤防の長い範囲で発生するので、市街地への流入量が多く、かつ浸水が急激に進行するため、特に人的被害が多くなることが心配されます。避難のタイミングを従来よりも早める工夫が必須となっています。

一方、内水氾濫では、床下浸水から急激に床上浸水に変化し、水損ゴミが7倍以上多くなることが分かっています。しかも、一般の家庭だけではなく行政、教育、金融、医療、交通機関や公園などの社会的共通資本も大きく被災して、社会経済活動に支障が生ずるようになります。

また、線状降水帯による豪雨が山地に降れば、土砂災害の早期の発生と規模の増大が発生するでしょう。特に心配なのは山地斜面に河道がない場合でも、雨水の集中によって水路が新たに形成され、これが土石流を発生させることです。過去に土砂災害など起こらなかった山地斜面でも、発生する危険性があるということです。落石や地滑りも同様に多発します。

水災害の予報について

既に記述したように、近年は地球温暖化の影響によって線状降水帯のような豪雨が全国各地で発生するようになっています。豪雨は高濃度の湿気が引き金になりますが、湿気は気象衛星画像やレーダーの解析では捕捉できないという問題点があります。気象庁は解析精度を向上する努力を継続中ですが、豪雨発生の正確な予想にはさらに時間を要します。

現在、指定河川洪水予報については気象庁と、国土交通省または都道府県の組み合わせで、氾濫について注意、警戒、危険、発生などの情報が発表されています。該当する流域を持つ市町村[*2]は、これらに基づいて高齢者等避難、避難指示そして緊急安全確保を発令することになり

＊1　参考：河田惠昭「天災＋人災＝人新災 総花的対策では限界」日経グローカルNo.458（日経BPマーケティング、2023年）34-35ページ
＊2　特別区を含む

ますが、問題は市町村の部署に河川課や係の設置が少ないことです。つまり、河川を対象とした部署がないため、増水時の河川のさまざまな特徴や現況を理解できる職員がいないということです。洪水ハザードマップが存在しても、それは結果であって洪水氾濫現象の途中経過を想定しなければなりません。結果的に安全策として多数の住民に避難指示が発令されることになるわけです。現在、1万人以上の住民に避難指示が発令された場合、実際に避難する人は1％を切っています。これでは氾濫災害の予報は役に立っていないことになります。

しかし、外水氾濫にしても内水氾濫にしても、従来より危険になる時間が早くなっていて、かつ被害も大きくなることを理解できると、もっと多くの住民が早期に避難することが期待できます。そのためには、市町村は住民に対して地球温暖化による氾濫災害の量的・質的変化について丁寧に周知徹底を図る必要があるでしょう。加えて、例えば、消防団や水防団の活動を重視し、積極的に活用するなどの工夫も求められると思います。

● 避難するときに気をつけること

まず、洪水氾濫は気温が下がる真夜中に発生しやすいことを知っておく必要があります。そして、氾濫が起これば堤防の高さまで浸水すると考えることです。

2018年「西日本豪雨」による倉敷市真備（まび）地区で起こった悲劇は、多くの浸水住宅で2階の天井近くまで水没したために、42人の避難行動要支援者が犠牲になったことでした。前述したように、今後、災害の相転移によって越流氾濫が卓越するようになると、さらに浸水速度が増し、浸水の深さが深くなる危険があります。

避難の鉄則は、路上浸水が起こる前に避難することですが、既に起こっている場合には、2階以上の「垂直避難」をすることです。現実的には住宅周辺の3階以上の建物を確認しておき、事前に避難の了解を得ておく必要があります。そうなると、地域住民同士の事前の話し合いの機会を設けることが必須ですし、共助精神も養っておきたいものです。

自動車で避難する場合は、できるだけ土地勘のある地域の高台を目がけて走らせることが重要です。カーナビに従うと大変危険です。なぜなら、増水時の河川堤防道路は大変危険であり、低地の道路は既に冠水して通行できない状態になっている可能性があるからです。そして、燃料タンクはいつも満タンを心がけましょう。渋滞に巻き込まれ、ガス欠になれば本人はもとより、ほかの車にも迷惑が及びます。

● リスクに対する心構え

地球温暖化とともに洪水氾濫が起これば、従来以上に甚大な被害が出ることはこれまでの説明で理解いただけたと思います。ではリスクに対する心構えは、いかにあるべきでしょうか。

まず、浸水被害の危険があるかもしれないと疑ってみることです。ハザードマップで床上浸水の危険地域に住宅があれば、避難が必定です。都市域では内水氾濫と外水氾濫が同時に発生する危険性も存在し、起これば被害は一段と大きくなります。木造平屋住宅の場合、いかに早く避難するかが人的被害を左右します。2階建て以上の住宅の場合、大切なものは日頃より上の階に置いておくとよいでしょう。

また、2階まで浸水した場合は、住宅全体の全壊・流失は免れません。台風の来襲のおそれがあり、しかも住んでいる都府県内に梅雨前線や秋雨前線などが停滞している場合は、線状降水帯が発達して豪雨が降り、氾濫危険性が高いと判断しましょう。その場合、避難行動要支援者が家人にいる家庭は、事前に車で安全と考えら

れる地域へ移動し、ホテルなどに滞在することも一考です。危険からの避難ではなく、家族団らんの機会とみなすのです。

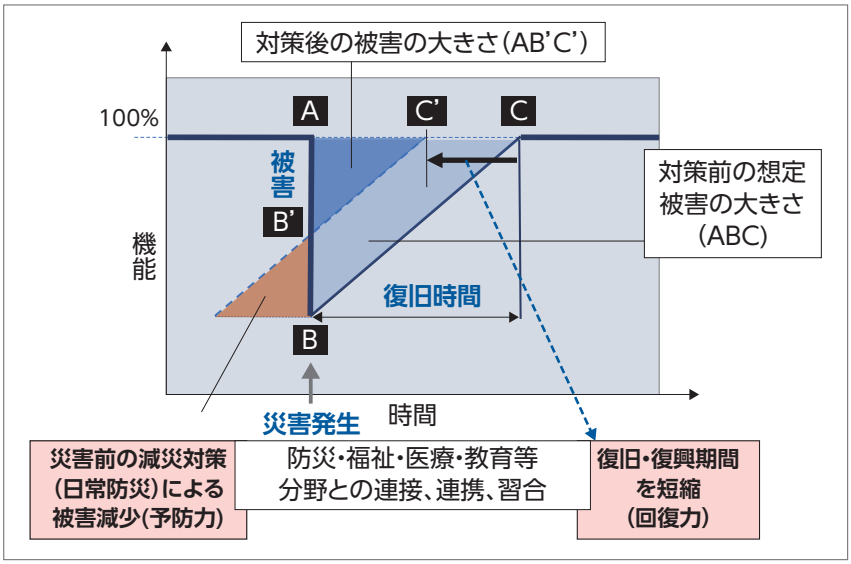
● 縮災（災害レジリエンス）への取組

「縮災（災害レジリエンス）」とは、図に示すように事前対策と事後対策で構成されます。事前の「予防力」とは、①近年の水害の特徴の事前学習、②住民の避難訓練、③地域住民と自治体の協働による避難行動要支援者対策などがあり、事後の「回復力」とは、①事前に決めた復興計画の実行、②社会インフラの強靭化、③損害保険の活用などがあります。

特に人命の場合は事前対策が必須です。浸水の危険が明らかに大きい地域で避難行動要支援者が一人住まいのときは、成人した娘や息子などが心配して安全な場所への避難を促すことも大切でしょう。大切な人が逃げ遅れて犠牲になった場合の悲しみを考えると、一時的な出費を惜しんではいけません。これだけ高齢者が増えると、近隣住民の共助にすがった避難計画は無理があると思います。自助努力抜きでは、危険社会を安全に生き抜くことは難しいと考えましょう。2020年熊本県球磨川の越流氾濫で、人吉市では近くの堤防の高さ以上に浸水し、住宅の2階の天井まで水没しました（写真）。しかし、避難のタイムラインに従って事前避難したので、犠牲者は発生しませんでした。

「にげることはいきること」[*3]です。失った命は戻らないし、まして悲しみは一生、付きまとうものです。

図 縮災（災害レジリエンス）の概念図
事前対策による予防力と、事後対策による回復力の2つから構成される



※筆者作成

写真 熊本県球磨川の越流氾濫

※筆者撮影

＊3 参考：河田惠昭『にげましょう 特別版 災害でいのちをなくさないために』（共同通信社、2014年）125ページ

特集2

命を守る行動計画
－防災心理学の視点から－

木村 玲欧　Kimura Reo　兵庫県立大学環境人間学部 教授 博士（情報学）
名古屋大学等を経て、2019年より現職。著書に『災害・防災の心理学―教訓を未来につなぐ防災教育の最前線』（北樹出版、2015年）『授業でも研修でもすぐに使える グループワークのトリセツ』（北樹出版、2020年）『戦争に隠された「震度7」〈新装版〉1944東南海地震・1945三河地震』（吉川弘文館、2020年）など

令和時代、日本は「大災害時代」になることが予想されています。地球温暖化が原因となって、毎年のように激しい風水害が日本を襲ってくるのです。令和を生きる私たちにとって、自然災害は「めったに起きないもの」ではありません。起きることを前提にして、「今回は！　もしかしたら！」と思って避難などの対策を取らなければならないのです。しかし、なかなか人は避難しません。なぜ、人は避難しないのでしょうか。どうすれば命を守れるのでしょうか。心理学の立場から一緒に考えていきましょう。

● なぜ避難できなかったのか？

2018年7月、台風と梅雨前線によって、広島県・岡山県・愛媛県を中心に250人以上の人が亡くなる水害がありました。「平成30年7月豪雨」もしくは「西日本豪雨」と呼ばれています。この災害で、気象情報会社である株式会社ウェザーニューズが行ったアンケートを紹介します（ウェザーニューズ「減災調査2018」［調査期間：8月17～20日、回答数：7,889人］）。

「西日本豪雨の際に避難すべき状況だった」と回答した人のうち、実際に避難したのは16%、避難しなかったのは84%でした。避難しなかった人に「なぜ避難しなかったのか」を聞いたところ、家のほうが安全だと思った（49%）、自分の周辺は大丈夫だと思った（44%）、避難する間の道のりが怖かった（18%）などで（理由は複数回答）、避難すべき状況であったのに適切な判断ができなかったことがうかがえます。

この西日本豪雨について、広島県は住民の証言をまとめたパンフレットを作成しています。住民の声がまとまっている貴重な教訓集になっていますので、関心のある人は、ウェブサイトからダウンロードしてください*。

うまく避難できなかった理由を見ると、

- **危険を察知できなかった：**きっと自分は大丈夫だと思った。だって、今までも大丈夫だったから。玄関へ行ったら既に床の下まで水が・・・玄関に行くまで危険なことに気づかなかった。
- **避難することを決められなかった：**一人では避難を決断できなかった・・・。周りの人が避難しないから大丈夫だろうと思った。
- **避難先に行く途中にも、危険があった：**避難しようと外に出ると道路に水があふれ、移動すること自体がとても危険だった。
- **帰宅経路と自宅の安全性を十分に確認せず帰宅した：**雨がやんだので、もう大丈夫だろうと思い自宅に戻ろうと帰路についたら、途中で水かさが増してきた。逃げられなかった。

などが挙げられていました。

● 避難できない3つの「考え方のクセ」

なぜうまく避難できなかったのでしょうか。先ほどの証言を見ていると、避難できなかった人には、3つの「**考え方のクセ**」にとらわれてしまった人が多くいたように思われます。心理学では、多くの人に共通する考え方のクセを「バイアス」と呼んでいます。

1つ目は「**正常性バイアス**」です。普段とは違うことが起きていたとしても、大きな違いがなければ「特に変わったことはない」として心を安心させてしまい、考えることをやめてしまうクセです。窓から見た雨のようすが大したことがない、特に風が強いわけではない、家の中に浸水し

＊　広島県「行動事例集　私たちはなぜうまく避難できないのだろう―平成30年7月豪雨を体験した住民たちの証言から考える」（2019）

てくるような気配がなければ、天気予報で大雨になることが分かっていても「まあ大丈夫だろう」と心を平静に保ってしまい、その結果、対応が遅れてしまいます。危険と隣り合わせだったとしても「見た目」が大きく変わらないと、人はなかなか動かないのです。

2つ目は「**楽観主義バイアス**」です。過去の経験から「今回もまあ大丈夫だろう」と楽観的に思い、考えることをやめてしまうクセです。これまで大きな災害に巻き込まれた経験がない人に限って、「今まで大丈夫だったのだから、今回も大丈夫。めったに起きないし、まさかこの地域に限ってそんなことは起きない」と、根拠なく考えてしまいがちです。もちろん「今まで起きなかったから、今回も起きない」という理屈はありませんので、ハザードマップなどで危険な地域に住んでいる人は、「今回は！　もしかしたら！」と思わなければいけません。

3つ目は「**同調性バイアス**」です。周囲の人たちの言動に、自分の考えを合わせてしまう考え方のクセです。人間は社会的動物ですので、集団の中で協調性を保ち、集団にいることで安心感を得ようとする傾向があります。自分自身が「もしかしたら」と思っていても、「家族もご近所も特に何もしていないみたいだし。まあ、取りあえずいいか」と思って、考えることをやめてしまうのです。逆を言えば、家族やご近所が「避難しよう」と言ってくれると、自分にその気がなくても「まわりが言うから」といって避難をする傾向があることが、西日本豪雨の被災者調査でも分かっています（関東学院大学・大友章司准教授の研究［2020年］による）。

● まずは簡単なことから始める

このような「考え方のクセ」は、人によって程度に違いはあるものの、生まれながらに持っていて、無意識に働いてしまうとなかなか逆らえないものと考えられています。しかし私たち人間は、知恵のある生き物です。このようなバイアスを乗り越えながら、水害時には命を守っていくために、どうすればよいのでしょうか。

図1 非常用持ち出し袋の自己採点　※筆者作成

自宅の「非常用持ち出し袋」に点数をつけよう!
※①～⑤まで各20点、計100点満点で自己採点してみましょう。
※物品は一般的な例です。個人・家族の状況で内容は異なります。

① **持ち物を運べる**
袋（両手が使える、丈夫、耐水性、背負いやすく肩にヒモがくいこまない）
② **移動中にケガをしない**
ヘルメット（折りたたみ式もある）、手回し式懐中電灯（サイレン・ラジオ・携帯充電機能付）、軍手、ゴム手袋、雨具、救急セット、水（避難所に行くまで）
③ **避難所で寝泊まりできる**
衛生用品（マスク・ウェットティッシュ）、替え下着、タオル、マグカップ・歯ブラシ、使い捨てカイロ、財布（紙幣・硬貨とも）
④ **情報を忘れない**
携帯電話、携帯バッテリー、緊急連絡先、身分証（健康保険証・免許証等）コピー、血液型・アレルギー・病歴・お薬手帳メモ、筆記用具
⑤ **自分だけが困らない**
常備薬、生理用品、メガネ・コンタクトレンズ、補聴器、杖、哺乳瓶・ミルク、おむつなど

効果的な解決策を3つ、今回は取り上げたいと思います。1つ目は、まずは「**簡単なことから始めてみる**」ことです。いきなり「水害時の計画を立てる」といっても、時間もかかり面倒です。例えば、大雨が降ると、停電になることもあります。皆さんの家や会社には、停電になったときの懐中電灯はありますか。まずはどこにあるか探してください。もし見つかれば、動作確認をしてみてください。手回し式の懐中電灯などには、ラジオやスマホの充電といった、いろいろな機能が付いているものもあります。上手に使いこなすことはできるでしょうか。

「20分くらいは時間がある」人は、ぜひ非常用持ち出し袋を出して、中身を確認してみてください。非常用持ち出し袋は、非常時に役立つものを入れる「何でも袋」ではありません。「**避難所などの安全な場所に行って、そこで過ごし、1泊程度するために必要なものを入れる袋**」です。非常時に「持ち出すための袋」として、重さも含めて中身を考える必要があります。図1をもとに、現在の非常用持ち出し袋が、自分や家族にとって何点か、自己採点してみてください。

● ハザードマップで「災害診断」をする

次に、自分の体の状態を知る「健康診断」と同

じように、自宅や関係者宅の状態を知る「**災害診断**」をぜひやってみてください。皆さんの自宅や地域では、地震、液状化、津波、火災、河川からの洪水、低いところでの浸水、土砂崩れ、火山噴火などの、どの災害にどれだけ弱いですか。「ハザードマップ」という災害時の危険性を教えてくれる地図を基に確認してください。ハザードマップは紙で配付されたり、自治体のウェブサイトで「ハザードマップ」と検索してデジタル版を見ることができます。

災害時の地域は、いつもの見慣れた地域とは異なります。ハザードマップを見て、自宅が浸水する危険性があるならば「水平避難」、自宅が浸水しないのならば「垂直避難」を考えてください。2013年に災害対策基本法が改正され、特に水害の避難には「水平避難」「垂直避難」の2種類の避難があることが明記されました。水平避難は、従来からの避難方法で、避難所など指定された安全な場所に移動する方法、垂直避難は、自宅や近隣の水害の危険がない場所にとどまる方法です。

私の知人の自宅は、ハザードマップでは自宅の水害の危険性がほとんどなかったので、「垂直避難」でしっかり自宅にとどまり、停電や断水を想定した備えで乗り切る計画を作るべきでした。しかしハザードマップを見ていなかったので、何も考えず水害時の避難所（公民館）までの避難計画を作っていました。しかも避難経路は3m程度の浸水が想定される河川のそばの道路でした。「まさか、こんなところが浸（つ）かるのか！」という知人の驚きの声が印象的でした。

水害の危険がある立地ならば、普段から避難場所・避難経路を確認してください。そしてできれば散歩のときに併せて、避難場所への移動訓練をして、何分かかるか、避難経路にどんな危険があるかを確かめてみてください。

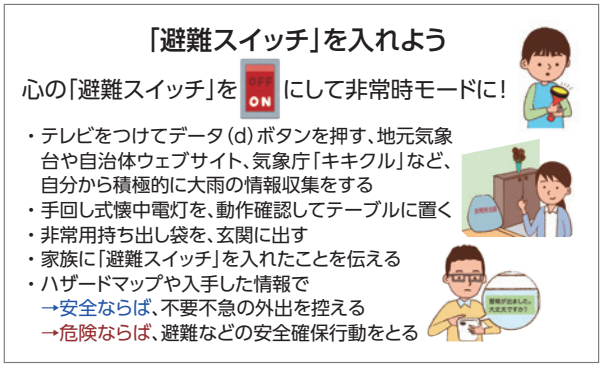
● 避難を考える「避難スイッチ」

そして災害時の「**行動計画**」を考えましょう。最近は「タイムライン」という、時間経過とともに「誰が」「何をするのか」を事前に計画したものが地域や組織などで作られています。特に「**避難スイッチ**」といわれる「どのような情報が出たときに、避難（もちろん自宅が安全な場合は自宅にとどまる垂直避難）を考えて、安全をしっかり確保するか」を決めておきましょう。

避難所が遠い、高齢者や乳幼児が家族にいるなど「**避難に時間がかかる場合**」、基本的には「**警戒レベル3**」（赤色）で「避難スイッチ」を入れてください。気象情報では、大雨警報、洪水警報、河川の氾濫（はんらん）警戒情報、避難情報では「高齢者等避難」という、避難に時間がかかる人について避難行動を開始する情報が該当します。警戒レベルは、黄色（レベル2）→赤色（レベル3）→紫色（レベル4）→黒色（レベル5）と上がります。短時間で避難所に行動できる、その場に留まれば安全を確保できるなど「**避難にそれほど時間がかからない場合**」には、「**警戒レベル4**」（紫色）が「避難スイッチ」の目安になります。レベル4では、高潮警報、土砂災害警戒情報、地域全員に避難行動を求める「避難指示」が該当します。

気象情報・避難に関する情報は、時間とともにどんどん変わります。大切なことは、テレビのデータ放送や、地元気象台・自治体のウェブサイトなどを、常に開いた状態でチェックし続けることです。また気象庁の「**キキクル**」というサイトからは、地域のさまざまな危険性を知ることができます。図2をもとに、ぜひ「避難スイッチ」と「行動計画」を考えてみてください。

図2 避難スイッチと行動計画 ※筆者作成



特集3

水害で被災したときの公的支援と保険請求時の注意点

清水 香　Shimizu Kaori　ファイナンシャルプランナー、社会福祉士
家計の危機管理の観点から社会保障や福祉、民間資源を踏まえた生活設計アドバイスを行う。財務省「地震保険制度等研究会」委員。日本災害復興学会会員

住宅や家財が水害で被害を受けたら、火災保険による補償を受けられます。本稿では、水害時の公的支援の内容や、火災保険の水害（水災）補償、保険金請求時の注意点などをお伝えします。

支援金は被害が全壊でも300万円が上限

住まいが自然災害で被災したときの主な公的支援には、住宅全壊等の世帯に最大300万円（単身世帯は4分の3の金額）を支給する「被災者生活再建支援制度」と、65万5000円を上限に住み続けるため不可欠な修繕を受けられる「住宅の応急修理」があります。

罹災（りさい）証明書の区分に応じて支給が決定されます（**図1**）が、深刻な被害でも給付されない場合があります。例えば、木造住宅に床上浸水の被害が生じた場合、浅い浸水深でも相当な被害になります。ところが、木造住宅の50㎝未満の浸水は、罹災証明書上では「半壊」と区分され、被災者生活再建支援金は支給されません。

支給される場合でも、住宅再建や修繕費用を賄うのに十分とはいえません。とりわけ住宅ローン返済中の世帯の被災は、新たな住まいを確保する負担が生じる一方、失った住まいのローン返済が継続するため、その後の暮らしに深刻な影響が及ぶことになります。

このように公的支援のみでは不足が生じ、かつ手元のお金で賄えない深刻な家計危機を回避するには、保険による事前の備えが必要です。

火災保険の水災補償の有無、補償内容を確認

水害で受けた住宅や家財の損害を補償するのは火災保険です。火災保険は火災のみならず、自然災害や偶然の事故による損害を補償対象にしており、水害もその1つです。台風や暴風雨、豪雨等が原因の洪水や融雪洪水、高潮、土砂崩れ、落石などによる損害が水災に当たり、損害の程度が一定要件を満たすと保険金が支払われます。確認しておきたいのがその要件で、多くの約款が次のように定めています。

床上浸水は浸水深を問わず損害額が補償され、床上浸水に至らなくても地盤面から45㎝以上の浸水で損害が生じると補償されます。

他方、床上浸水を伴わない土砂災害、落石などの被害は、住宅等に保険価額の30％以上の損害が生じることが要件です（**図2**）。例えば、2000万円の住宅に600万円以上の土砂崩れの損害が生じたときは補償されますが、それ未満では補償されません。土砂災害等のおそれがある場所ではこの点に留意しましょう。

また、水災補償は契約によっては付帯されて

図1　罹災証明書の損害区分に対応する公的支援

※図はすべて筆者作成

住宅の損壊具合	全壊（50％以上の損害）	大規模半壊（40％台の損害）	中規模半壊（30％台の損害）	半壊（20％台の損害）	準半壊（10％台の損害）	準半壊に至らない「一部損壊」（10％未満の損害）
被災者生活再建支援制度（最大300万円）	○	○	○	×	×	×
住宅の応急修理（災害救助法）（最大65万5千円）	△（※1）	○	△（※2）	△（※2）	△（※2）	×

（※1）応急修理で居住可能な場合が対象　（※2）被災者の申し出による資力等を勘案して給付の可否が判断される

いません。付帯しないと保険料が下がる傾向があるためか、火災保険における水災補償付帯率は約65％と近年低下傾向です。被災後の生活再建をスムーズに進めるには、居住地のリスクを踏まえた適切な保険への加入が重要になります。

居住地の水災リスクは市区町村が作成するハザードマップで確認できます。水災リスクがある場所に住むなら、契約する火災保険に水災補償を付加するか、水災補償が付帯された火災保険に加入し直すことを検討しましょう。

なお、浸水被害や地すべり等の損害が豪雨ではなく地震が原因で起きたときは、水災ではなく地震保険で補償されます。一方、台風などの暴風や竜巻など風による被害は風災として補償されます。損害保険では、損害が生じた原因により受ける補償が異なります。該当する補償が付帯されていないと保険金は支払われません。

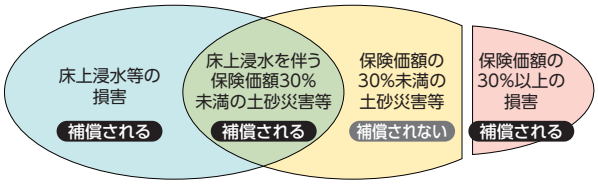
● スマホでも保険金請求が可能に

被災後は、可能な限り速やかに契約先の損害保険会社に連絡して保険金を請求しましょう。電話のほか、LINEやウェブサイトの専用チャット、スマホアプリなどを用いて事故連絡や保険金請求ができる損害保険会社もあります。手続きが早くすむほど保険金の入金は早くなり、生活再建にもいち早く取り組めます。保険金請求方法を事前に確認しておくと安心です。

● 「火災保険で無料修理」の勧誘に要注意

「火災保険を使えば無料で修理できる」「保険金請求は難しいのでサポートする」。保険金請求に当たり注意が必要なのが、こうした勧誘をしに訪れる事業者です。電話や投げ込みチラシ、ウェブサイトなどを通じた勧誘も行われており、被災地以外の地域からの相談も消費生活センター等に多数寄せられています[*1]。

図2 水災補償の認定基準に注意



無料なら……と契約すると、「保険金の3～5割もの手数料を請求された」「支払対象外の損害で保険金が支払われなかった」「解約を申し出ると高額の違約金を請求された」といった思わぬ負担を強いられたなどの被害報告があります。被災を装いウソの保険金請求を唆す悪質なケースもあります。しかしこれは事実を偽り保険金をだまし取ろうとする「保険金詐欺」に当たります。発覚すれば損害保険会社から保険金返還請求を受け契約解除されるだけでなく、契約者自身が詐欺罪に問われるおそれがあります。

● トラブル発生時の相談、通報窓口

こうした事業者が現れても応じないのが基本ですが、断り切れず契約に至ったときは「クーリング・オフ」を利用できます。

訪問業者は消費者に対し、特定商取引法に定める書面（以下、法定書面）を契約時に交付する義務があります。これを受領した日から8日以内であれば、消費者は一方的に契約を解除できます。事業者が法定書面を交付していなければ、8日経過後でも解除できます。

相談窓口も活用しましょう。消費者庁の消費者ホットライン「188（いやや）！」に電話すると、最寄りの消費生活センター等の相談窓口が案内されます。

（一社）日本損害保険協会では「保険金に関する災害便乗商法相談ダイヤル」[*2]のほか、災害便乗商法でよくみられる保険金の不正請求に関し匿名通報を受け付ける通報窓口[*3]を設けています。

＊1 国民生活センター「保険金で住宅修理ができると勧誘する事業者に注意！」（2022年8月17日公表）https://www.kokusen.go.jp/soudan_now/data/home_ins-rep.html
＊2 （一社）日本損害保険協会「保険金に関する災害便乗商法 相談ダイヤル」https://www.sonpo.or.jp/news/release/2022/2209_03.html
＊3 同「保険金不正請求防止ホットライン・動画」https://www.fuseiseikyu-hl.jp/

消費者問題アラカルト

空き家問題の現状と対策

―実家を「放置空き家」にしないために―

【取材協力】伊藤 雅一　Ito Masakazu　特定非営利活動法人 空家・空地管理センター 理事
不動産の売買仲介や賃貸管理などを経験後、公的な借り上げ機関の業務に従事。現在、現職のほか、東京空き家相談センター長を務める

初の空き家条例制定とともに10年

私が理事を務める特定非営利活動法人空家・空地管理センター(以下、管理センター)は、2013(平成25)年に設立され、今年でちょうど10年になります。立ち上げのきっかけは、2010年に埼玉県所沢市が、全国に先駆けて空き家条例を制定したことです。

空き家問題は以前からありましたが、なかなか解決に至る手立てがありませんでした。そもそも空き家問題は、今ある空き家をどうするのか、これから空き家の増加をどう抑えるのかという2つの課題が大きな軸になります。しかし、10年前は、空き家を維持管理するだけでも、さまざまなハードルがありました。そのため、もともと不動産事業をしていた我々が、所沢市から「広く空き家問題の相談に乗る法人を作ってほしい」「もっと市民が使いやすいように、安価で空き家の管理ができないだろうか」と相談されたことが始まりです。

空き家をそのまま持ち続けないのであれば、不動産業者に相談して売却や賃貸にすることなどが選択肢になります。しかし我々のもとには「空き家を持っているが、何から手をつければよいのか分からない」と相談に来られる人が多いです。そのため個別に相談者から悩みを聞いて、家財の整理や建物の修繕などの選択肢を提示し、専門家を紹介するなどして、その人に合った方法をコーディネートして、問題解決に向けて伴走しています。また、埼玉県や東京都などから空き家の相談事業を委託されていることもあり、さまざまな自治体と組んで空き家対策のセミナーや個別相談会を実施することもあります。

空き家が増え続けている原因

昨今、空き家が増え続けている背景には、長寿化、持ち家率の高さ、核家族化が連動していることにあると考えています。

人口の多い団塊の世代は、持ち家率が86%以上といわれています。核家族化が進んだ現在、後期高齢者になっても、子どもと同居していないケースも多いでしょう。やがて亡くなれば、その家は空き家となります。団塊世代がすべて後期高齢者となる2025年以降、日本では毎年150万人以上が亡くなる「多死社会」となります。今後、こうした空き家はさらに増えていくでしょう。

少子化もまた、空き家問題に拍車をかけています。昔であれば、親の持ち家を長男など子どもの誰かが引き継いで住み続けていました。しかし今は、子どもが少ないうえ、「実家には住まないので、実家は要らない」となれば、実家は空き家となってしまいます。さらに、子がいない高齢夫婦なら、住んでいる家が空き家になることは「待ったなし」です。

空き家を放置しておくことのリスク

空き家を放置すると、周囲の住宅に迷惑をかけてしまうことや、老朽化により売却や賃貸にすることができなくなることで、空き家が「負の不動産」となってしまう場合があります。

空き家になったとしても、すぐに中古住宅として売却できれば問題ないでしょう。しかし、空き家になって年月が経ち、水回りや外壁が傷めば、当然ながら資産価値は下がります。何年も空き家で、家の中も家財が満載となると、家財を処分するのに50万円、修繕で200万円、更地にするために150万円など費用がかさみ、売却しても赤字になることがあります。

空き家をそのままにしておくにしても、離れて暮らす子どもが、実家に足しげく通えなければ、家の手入れもままなりません。すると、庭に雑草が生い茂り、家の中はカビだらけ、外壁はボロボロといった状態になり、売却や賃貸も困難になります。老朽化や地震などによって、ブロック塀や植木などが隣の家側に崩れてしまえば、管理責任は所有者にあるので、損害賠償を請求されるリスクもあるでしょう。

2024年4月から相続登記義務化がスタート

親の死後、空き家となった実家を売却も賃貸にもせずに、取りあえず維持しておくにしても固定資産税などがかかってきます。

これまでは、相続登記が義務づけられていなかったために、相続後も登記変更されずに所有者不明となった不動産が増えてしまいました。そのような場合でも、自治体は所有者が亡くなって死亡届が出された後に、戸籍を調べるなどして相続人である長子などに固定資産税に関する書類を送るといった手続きを行ってきました。

今後は、法改正により2024年4月から相続登記が義務化されます。不動産取得を知ったときから3年以内に正当な理由なく名義変更登記をしないと、10万円以下の過料の対象となります。

空き家を維持するための費用（水道光熱費等）や固定資産税などを考えても、やはり所有者である親が認知症になったり亡くなったりする前に、実家をどうしていくのか話し合うことが非常に重要になってくるでしょう。

都市部と地方の違い

日本の現状として、都市部などの便利な場所であれば、多少高くても不動産は売れますが、不便な場所ではタダでも売れないというほど、不動産価格が二極化しています。土地の値段が全然違うので、都市部では土地も建物も高く売れますが、土地が安い地域で売れるかどうかは建物が鍵になります。

昨今、改めて盛り上がりを見せているように感じる地方への移住ブームにより、地方の空き家も高く売れると思う人がいるかもしれませんが、そのような例は一握りです。地方では、建物が老朽化すれば、不動産の価値がさらに下がることは明らかなので、とにかく早く動くことが大事です。実家が必要なのか不要なのかについて親族間で相談し、売るなら早めに売る、ひとまず持ち続けるなら、外装や内装、庭の手入れなどの適切な管理をして維持してほしいです。

マンションの空き家問題

空き家というと戸建てをイメージしますが、マンション特有の問題もあります。そもそもマンションは駅に近い物件など、購入時から売却や賃貸を想定しているケースが多いので、戸建てと比較して、市場に流通しやすいです。

そのため戸建てとは違う問題があります。例えば、マンションの所有者が亡くなった後に売却をしないとなると、管理費や修繕積立費の支払い問題が残ります。

また、かつてのニュータウンをはじめとして、少し古いマンションであれば、解体や建て直しなどで所有者の合意が必要なのに、持ち主がどこにいるか分からない、投資目的で購入した人が実際に住んでおらず、空き家化していてトラブルになっている、などの問題もあります。

相続資産の共有の課題

不動産資産を相続した子どもたちが、土地・建物をそれぞれ共同名義とすることもありますが、将来的なことを考えるとおすすめできません。子どもの中の誰かが、共有不動産を売却したいと考えたとしても、全員の意見が一致しないと売りに出すことができません。子どもの中の誰かが亡くなると、その子ども(孫)が相続することになり、共有不動産をどうしていくかという話し合いで意見が合わなくなることもあります。このようなことから相続人が複数いるケースなどでは、「不動産は不動産」「お金はお金」と分けたほうがよい、とアドバイスしています。相続人の意向が早期にまとまるようであれば、共有となっている空き家は早いうちに売却し、お金で分けるほうが賢明だと思います。

空き家問題で困ったとき

管理センターの相談者の多くは、空き家問題に手をつけるのが遅すぎたことで困っています。親が認知症になって施設に入居したり、亡くなったりして、実家が空き家になってしまったが、これまで実家について何も決めてこなかったので、今後何をどうすればよいのか分からない、さらには既に空き家となっている実家が、管理が行き届かなくなったことで大変な状況になって困っているという人もいます。空き家問題は、不動産をどうするかというだけでなく、維持するのであれば管理方法をどうするか、家財の処分はどうしたらよいのか、名義変更や相続についてどうしたらよいのかなど、問題が複雑に絡み合っています。

自分で現状の課題が把握できていれば、自治体の相談窓口でも、それぞれの事情に合った専門家などを紹介してもらえるでしょう。しかし、「何をどうしたらよいのか分からない」と困り事が漠然としているのであれば、我々のような専門の相談窓口を頼ったほうがスムーズではないでしょうか。

親世代と子世代ができること

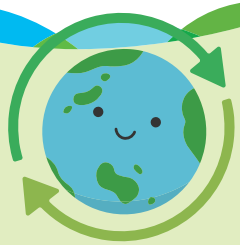
最近、相談者には世代交代がみられ、所有者である親世代から子ども世代に切り替わってきています。親の家を既に相続ずみの人もいれば、今後相続予定の人もいます。相談内容は「空き家の使い方に関して兄弟姉妹でもめている」「遺産分割協議がまとまらない」「子どもから実家を要らないと言われて困っている」などが多いです。いずれも空き家問題に直面する前に自分の家について考えたり、親子間で話し合ったりしておけばよかったと後悔する事案ばかりです。

親世代はできる範囲で、家財の処分をどうするか、不動産を誰に相続させるのか、相続後に家をどうしてほしいのかなどを決めておく必要があります。子ども世代は、親に「いつまで実家に住む？」「高齢者施設に入ったら実家はどうする？」と意思を確認しておく必要があるでしょう。親の死後の話に触れることになるので、話しにくいとは思いますが、親子で人生の設計図や年表を作って、実家の処分や売却時に必要な費用などについて話し合う「親子会議」はとても大切です。自分の老後資金から空き家の解体費用を出してくれる親ばかりではないですから、子どもたちも真剣に考えないといけないでしょう。先送りにしていたら急に親が亡くなって大ごとになってしまったという例も少なくありません。今から家を買おうと考えている人も、その資産を数十年後にどうしていくか、考えておくとよいと思います。

日本人の資産の中で、一般的に一番大きいのは不動産です。その不動産を「負動産」にしないためには、親子間で十分に話し合っておくことや、自分の死後に不動産をどのように活用してもらいたいかを事前に考えておくことが大切です。

（取材：国民生活センター広報部）

フェアトレード
－あなたの消費で世界を変える－



第 3 回

フェアトレードの主な原則

渡辺 龍也　Watanabe Tatsuya　東京経済大学 名誉教授
日本放送協会（NHK）、国際機関、国際協力NGO等を経て、2000年より東京経済大学教員。主な著書に『フェアトレード学』（新評論、2010年）、『フェアトレードタウン』（新評論、2018年）がある

これまで2回の連載で、フェアトレードの概要や背景・理由がある程度お分かりいただけたかと思います。そこで今回は、フェアトレードを実践するに当たってフェアトレード団体が守り、推進している主な原則について説明したいと思います。

公正な価格・賃金の支払い

諸原則の中で何よりも重要なのは、途上国の零細な生産者や労働者の人たちに「公正」な価格・賃金を支払うことです。このうち労働者については、法で定められた最低賃金にとどまらず、人としての尊厳が維持され、労働者本人と家族がまともな生活を送れるだけの「生活賃金」を支払うことを原則としています。

生産者に対しては、生産者本人と家族が人間らしい生活を送れるだけの価格であるのと同時に、市場においても維持可能な価格であることが求められます。確かに支払う価格が高ければ高いほど生産者の人たちにとってプラスですが、“高すぎる”と販売価格が跳ね上がって市場で売れなくなってしまいます。

慈善事業ではなく持続的なビジネスとしてのフェアトレードは、市場で売れてこそ成り立つものです。そのため、支払える賃金や価格にもやはり限界があります。「公正」な賃金・価格は一律ないし固定的に決められるものではありません。生産者や労働者を雇う事業所と買い手のフェアトレード団体等との間で（時には厳しい）交渉を通して決められ、随時見直しが行われています。

前払い

通常の取引では生産物が買い手の手元に届いてから代金が支払われます。でも、それではギリギリの生活をしている生産者は手持ちのお金が尽きて（高利の）借金に手を出さざるを得なくなります。生産者が損を覚悟で仲買人に売るのは代金を即金で払ってくれるからでもあります。そこでフェアトレードは、生産者側から求めがあれば売買契約をした時点で代金の一部を前払いすることを原則としています。そうすることで生産者が借金地獄に陥るのを防ぐのです。

長期的・直接的な取引

公正な価格や賃金が支払われても、1回や2回の取引ではとても貧困状態から脱することはできません。そのためフェアトレードは、生産者や労働者の人たちが確実に貧困から抜け出せるよう、長期的・安定的な取引を行います（通常の取引では少しでも安く買える相手に乗り換えるのが普通です）。また、間に人や業者が入ると、その分生産者や労働者の人たちの取り分が減ってしまうので、可能な限り直接的な取引を行います。ただ、取引規模が大きくなったり、一般の流通に乗せたりするにつれて専門の業者（例えば輸出業者）に委託することが増えています。

民主的な組織作り

零細な生産者や労働者の人たちは、一人一人では孤立無援の“か弱い”存在です。そのため、どうしても仲買人などの買い手や雇用主の言い

なりにならざるを得ません。そこでフェアトレードは、生産者や労働者の人たちが互いに助け合ったり、力を合わせてより良い取引条件や雇用条件を獲得できたりするよう、組織作り（生産者協同組合や労働組合の結成）を支援します。

組織を作ったり、組織に入ったりしたことがない人たちにとって組織の運営は初めての経験です。放っておくと一部の人（特に幹部）が組織を牛耳ったり、不公正な利益配分が行われたりしかねません。そのため、民主的で透明性をもった組織運営が行われるよう助言しています。

写真 コロンビアのコーヒー生産者

撮影：Juan Nicolás Becerra Manrique
提供：認定NPO法人フェアトレード・ラベル・ジャパン

能力強化

フェアトレードがめざすのは、零細な生産者の人たちが貧困から抜け出し、自立・自活していけるようにすることです。そのためには、生産物をもっと市場で売れるようにしたり、経済的・社会的・政治的な力を得たり強めたりする必要があります。そこでフェアトレードは、生産量の増大や生産物の品質・デザインの向上に必要な技術・ノウハウを提供するほか、原材料や資機材を低コストで仕入れる調達力、市場の動向を把握する情報力、お金の出入りや貸し借りを正しく管理する会計力、生産物を市場などに運ぶ運送力、取引相手や関係当局と渡り合うための交渉力などを高められるよう支援します。

そうした能力の強化には「基礎的な力」――読み書き計算の力や体力（健康）――が付いている必要もあります。そのため、識字教室や小中学校の開設・整備、保健衛生教育・サービスの実施、井戸掘り等による清潔な水の確保などを支援したり、そのための資金を提供したりします。そうした点でフェアトレード団体は「国際協力NGO」の役割も果たしていると言えます。

労働者の権利の擁護

大農園や工場・工房で働く労働者の人たちについてフェアトレードは、既に述べた生活賃金の支払いに限らず、労働者を守るために定められたILO（国際労働機関）条約や、その国・地域の労働関連の法令がきちんと守られるよう働きかけます。具体的には、法に定められた労働時間の遵守（じゅんしゅ）、安全かつ健康的な労働環境の確保、人種・皮膚の色・性別・宗教・政治的意見・出自などに関（かか）わるあらゆる形態の差別の禁止、結社の自由（労働組合結成の自由／組合への加入の自由）や団体交渉権（組合が雇用者側と交渉する権利）の確立などを働きかけています。

それによって、SDGsの目標8にも掲げられた「ディーセント・ワーク（権利と十分な収入が保証され、適切な社会的保護が与えられる生産的な仕事――略して“働きがいのある人間らしい仕事”）」をすべての労働者の人たちにもたらすことをめざしているのです。

児童労働と強制労働の禁止

「児童労働」は、15歳未満の子どもによる労働、ないし18歳未満の子どもによる危険で有害な労働（採掘や性・薬物などに関わる労働）のことを言います。児童労働に従事する子どもたちが世界に1億6000万人もいると前回ご紹介しました。そのうちの半数が危険で有害な労働に従事し、7割がカカオ、コーヒー、バナナなどの農園を含む農林水産業で働いています。

フェアトレードは、親世代に公正な賃金・価格を支払うことで子どもが働く必要性をなくすとともに児童労働を禁止します。ただ、零細農家などは子どもに仕事を手伝ってもらわないといけない時もあります。なので、教育に支障の

ない範囲で家の仕事を手伝うことは認めています(それは児童労働ではなく「子どもの仕事」と呼びます)。

「強制労働」は、処罰の脅威のもとに非自発的に働かせることを言います。前回触れた“借金のかた”に有無を言わせず働かせる「債務労働」や監禁状態で働かせることも強制労働に該当します。そのほか、虚言(良い仕事があるなどと騙(だま)す)、誘拐、人身売買などによって強制的に働かされる人もいて、合わせて世界全体で2800万人に上ると言います(2021年時点、ILO等の調査)。強制結婚と合わせて「現代奴隷」とも呼ばれる強制労働。フェアトレードは強制労働を拒否・禁止し、労働者の基本的人権が十全に守られる社会をめざしています。

ジェンダー平等

男女間の不平等は世界共通の問題ですが、途上国ではより深刻です(国連開発計画が発表した最新のジェンダー不平等指数は先進国の0.185に対して途上国は0.487)。貧しい国や家庭では、教育・栄養・医療・雇用・賃金などさまざまな面で女性・女児が“我慢”させられています。貧困のしわ寄せが女性にいく状況は「貧困の女性化」と呼ばれます。フェアトレードは女性への差別をなくし、ジェンダー平等を実現することを重要な原則としています。

具体的には、同一価値労働に対する男女同一賃金・待遇、教育・医療・雇用・開発資源(土地・水・資金・研修等)への平等なアクセス、男性の意識改革などに力を入れています。また、前述の組合の中で女性が指導的な地位に就けるようにするなどして、女性が男性と対等に意思決定に関われるよう働きかけています。

環境の保護

フェアトレードは、弱い立場にある生産者や労働者の人たちに経済的、社会的な発展の機会を提供することで、より豊かな人間らしい生活を保証することに専念してきましたが、環境問題が深刻になるにつれて環境の保護にも力を入れるようになっています。

具体的には、土地・森林・水などの資源を守り、生物の多様性を維持し、エネルギー消費を減らし、極力再生エネルギーを利用して温室効果ガスの発生を抑え、廃棄物を減らすといった行動を促しています。また、農産物の生産に当たっては、地質や水質を悪くする農薬や化学肥料を使わない有機農業の実践を奨励しています。

国際貿易の変革に向けた働きかけと啓発

フェアトレードは世界的な広がりを見せてはいるものの、国際貿易全体に占める割合でみると今なお微々たるものに過ぎません。したがってフェアトレードを実践・推進するにとどまらず、零細な生産者や労働者の人たちを今も苦しめている従来の国際貿易を変革していく必要があります。そこでフェアトレード団体は、先進国政府やWTO(世界貿易機関)などに対して、従来の「自由」偏重の貿易のルールを「フェア(公正)」なものへと変えるよう、働きかけ(アドボカシー活動とも言います)を行っています。

ただ、フェアトレード団体の力だけで抜本的な変革を実現するのは困難です。そこで、一般の市民や消費者の人たちに国際貿易の実態(特に零細な生産者や労働者の人たちへの影響)をよく知ってもらい、貿易ルールをフェアでサステナブルなものに変えることに共感・参画してもらって変革の波を大きくしていくべく、啓発活動にも力を入れています。

以上がフェアトレードの主要な原則で、それはフェアトレードが唱道する理念ないし価値観を反映しています。高く掲げた理念はまさに「言うは易(やす)く行うは難し」ですが、昨今の社会や環境に配慮した「倫理的消費」の高まりを追い風に、以上の原則・理念の実現に向けてフェアトレードはたゆまぬ努力を続けています。

最終回

今、道路の景色を変えていく
―2040年道路政策ビジョンの実現に向けて―

大胡 賢一　Daigo Kenichi　国土交通省道路局企画課企画専門官

最終回は、自動車を取り巻く社会や道路行政のこれからについて取り上げます。

▼ はじめに

道路は、人や地域を相互につなぎ、日常生活や観光等の人の移動と、生活物資や農林水産品、工業製品等のモノの輸送を支えます。また、道路は、地域・まちの骨格をつくり、環境・景観を形成し、日々の暮らしや経済活動等を支える環境を創出します。

道路行政においては、これら道路が持つ“人・地域をつなぐ”ネットワークとしての機能と、“地域・まちを創(つく)る”空間としての機能を最大限活(い)かし、国民の暮らしや経済を支える道路施策に取り組んでいます(図1)。

▼ 2040年、道路の景色が変わる

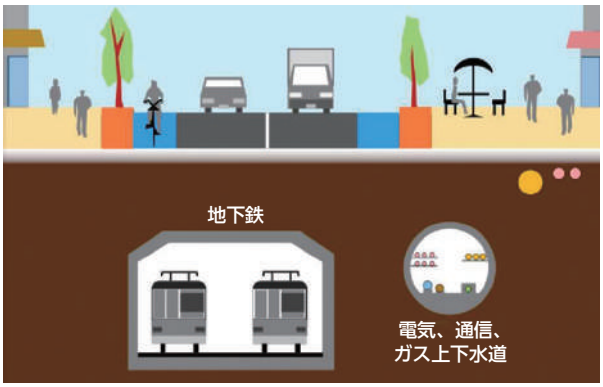
国土交通省道路局では、おおむね20年後の2040年を念頭に、道路政策を通じて実現をめざす社会像や政策の方向性を、道路政策ビジョン「2040年、道路の景色が変わる～人々の幸せにつながる道路～」として、2020年6月にとりまとめました。このビジョンでは、「人々の幸せの実現」を道路政策の原点とし、

図1　道路が持つ“人・地域をつなぐ”ネットワークとしての機能と、“地域・まちを創る”空間としての機能

広域的な移動を支える道路

賑(にぎ)わいの場としての道路

日常的な移動を支える道路



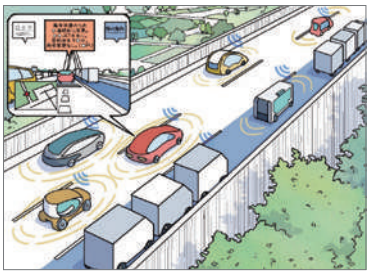
ライフラインの収容場所としての道路

出典：国土交通省道路局ウェブサイト「道路行政の簡単解説」より

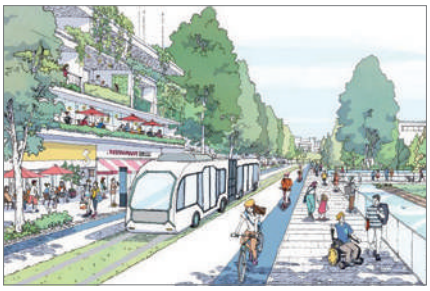
・移動の効率性、安全性、環境負荷等の社会的課題の解決のために、デジタル技術をフル活用して道路を進化
・古来、人々の交流の場であった道路にコミュニケーション空間としての機能を回帰

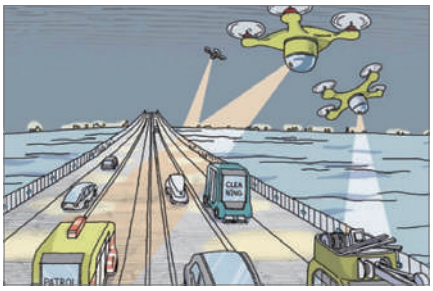
を基本的な考え方とし、道路政策の10の方向性を分かりやすいイラストとともに提案しました。ビジョン策定後においても、デジタル化やカーボンニュートラルなどの環境変化を踏まえながら、ビジョンの実現に向け道路政策の具体化を進めています（図2）。

図2　道路政策ビジョン「2040年、道路の景色が変わる」


道路インフラが自動運転車を最適経路に案内

歩車共存の生活道路


バスや自転車等を中心とした低炭素な交通


道路のメンテナンス作業の自動化

出典：国土交通省道路局ウェブサイト「2040年、道路の景色が変わる～人々の幸せにつながる道路～」より（図4も同じ）

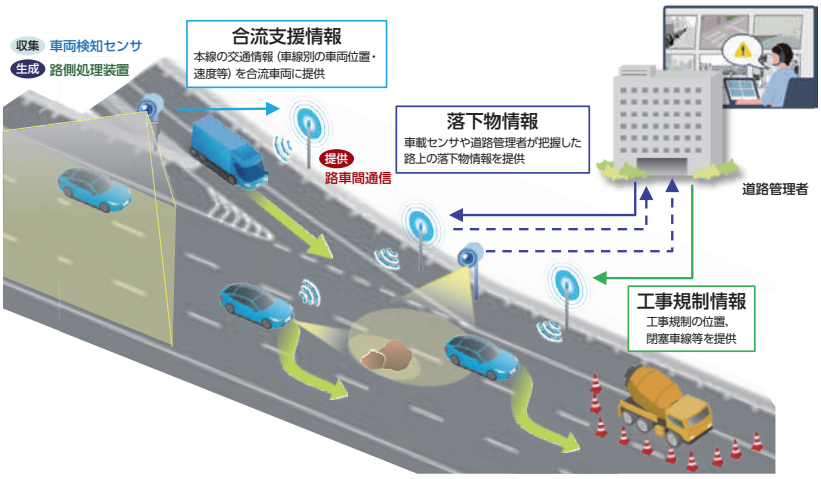
▼ 道路政策ビジョンの実現に向けた取組

1　自動運転への道路側の支援

道路政策ビジョンにおいては、「国土をフル稼働し、国土の恵みを享受」を政策の方向性の1つとし、その取組イメージとして、「道路インフラによる自動運転車の最適経路への案内」等を提示し、その実現に向け、次の取組を進めています（図3）。

・高速道路のICやJCTでの合流支援や車線変更の支援を行うための情報提供システム実証
・一般道の交差点等における道路交通状況の情報提供システムについて実証

図3　高速道路での合流支援情報の提供に関する実証実験



出典：国土交通省道路局ウェブサイト「令和5年度道路関係予算概要」より（図5～8も同じ）

2　脱炭素社会の実現

気候変動に伴い自然災害が激甚化・頻発化するなか、地球温暖化対策は喫緊の課題です。政府全体として脱炭素社会の実現に向けたGX（グリーントランスフォーメーション）推進が急務となっており、道路インフラとしても次の取組を進めています（図4、図5）。

・「電気自動車等用充電機器の道路上での設置に関するガイドライン」を策定

図4　非接触給電レーンや水素ステーション

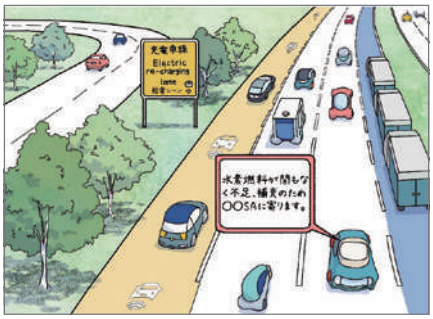


図5 脱炭素社会の実現に向けた取組の例

〈EV充電機器の設置〉

〈太陽光発電設備設置〉

〈低炭素な道路交通(自転車の活用)〉

図6 「ゾーン30プラス」の取組例

看　板

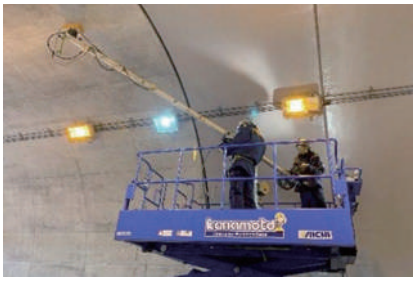
図7 歩道上のオープンカフェ

〈万代シテイ通り：新潟市〉

図8 新技術を活用した道路の維持管理

〈ドローンによる橋梁点検〉

〈レーダーによるトンネル点検〉



・走行中ワイヤレス給電システムによる舗装への影響や給電効率などの研究開発を支援
・「道路における太陽光発電設備の設置に関する技術面の考え方」を策定
・路面太陽光発電技術に関する公募の実施
・低炭素な道路交通システムの実現

3　人中心の道路の実現に向けて

コロナ禍における沿道飲食店等の路上利用の占用許可基準の緩和は、全国で400カ所以上となるなど、道路空間の利用ニーズも多様化しています。道路政策ビジョンの基本的な考え方としても、道路にコミュニケーションの場としての機能を回帰させるとし、「交通事故ゼロ」「行きたくなる、居たくなる道路」といった取組を進めています。

安全・安心な道路空間の整備については、警察による最高速度30km/hの区域規制と道路管理者が設置する物理的デバイスの組み合わせにより、歩行者の交通安全を確保する「ゾーン30プラス」の取組を進めています(**図6**)。

また、賑わい創出のニーズに対応し地域の魅力向上を図るため、指定されたエリアで道路占用が柔軟に認められる「歩行者利便増進道路(ほこみち)」制度の普及や、道路路肩等の柔軟な利活用、歩車共存の道路空間の構築などに取り組みます(**図7**)。

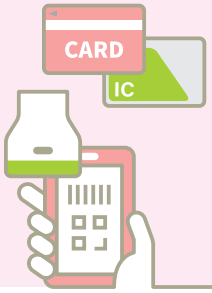
4　道路の老朽化対策

2032年には、建設後50年以上を経過する橋梁(きょうりょう)が6割近くになるなど、道路インフラの老朽化は加速度的に進行しており、老朽化対策は喫緊の課題です。特に地方公共団体では修繕等が必要な約45,000橋の措置がいまだ完了しておらず、これまでの予算水準では予防保全への移行に約20年かかる見込みです。

予防保全によるメンテナンスへ早期に移行するため、維持管理の効率化・高度化を図る必要があります。橋梁、トンネル、舗装に関する点検支援技術性能カタログを策定・拡充し定期点検の効率化を図るとともに、技術基準類の整備を迅速に進め、新技術の積極的な活用を図ります(**図8**)。

▼おわりに

道路インフラは、平常時においては国民の暮らしや経済を支えるとともに、災害時においては救急救命や救援物資の運搬を支えるなど、人々の命と暮らしを守る生命線です。将来ビジョンを見据えながら、経済成長や安全・安心な国民生活の礎となる道路インフラの整備をしっかり進めてまいります。



多様化・重層化する
キャッシュレス決済
第13回

プラットフォーム(1)

山本 正行　Yamamoto Masayuki　山本国際コンサルタンツ代表
明治学院大学・関東学院大学講師、決済サービス事業の企画、戦略立案を専門とするコンサルタント。消費生活相談員を対象とした研修も実施。講演、執筆多数

今回はキャッシュレス決済に関するプラットフォーム[*1]について解説します。

提供手段が多様化するキャッシュレス決済

キャッシュレス決済は種類が増えただけでなく、キャッシュレス決済を提供する手段も大きく変化してきています。キャッシュレス決済を提供する手段として、スマホなどのプラットフォームや、決済代行会社やアクワイアラーを介さずにクレジットカードなどの国際カード決済ができるPayPalなどのプラットフォーム型決済サービスも加わりました。さらに、最近では大手のインターネット販売事業者であるAmazon、楽天などがキャッシュレス決済機能そのものを、個人を含む外部の販売者でも使えるように拡張しています。

このような状況は、何かトラブルが起きたときに、キャッシュレス決済がどう行われたのか、誰が当事者なのか、誰に問い合わせればよいのか、などの整理を難しくする傾向を生み、消費生活相談員泣かせともいえます。

決済機能を持つプラットフォーム

決済機能を含むプラットフォームは多様化が進んでいます。代表的な例をいくつか挙げます(図1)。

- **スマホプラットフォーム**
  Apple、Googleなど
- **大手インターネットショップ**
  Amazon、楽天、Yahoo! など
- **ネット販売プラットフォーム**
  Stripe、BASE、STORES、Shopifyなど
- **mPOS**
  AirPay、Square、楽天ペイなど
- **その他**
  PayPalなど

〈スマホプラットフォーム〉

Apple、Googleなどが提供するプラットフォームで、利用者がスマホで利用する有料サービスやアプリ、スマホに関連する物販などをまとめて提供しています。ゲームやコンテンツ提供事業者(販売者)はスマホプラットフォームを用いてゲームやコンテンツを提供し、スマホ利用者はスマホを通じて事前にアカウ

図1　プラットフォーム型決済サービスの類型

※図はすべて筆者作成

*1　システムやサービスの土台・基盤となる環境のこと

ントに登録したクレジットカード番号等で支払い、ゲームやコンテンツを利用できるようになっています。

Apple、Googleはそれぞれ対応する決済手段の幅を広げており、国際カード、ギフト(Appleギフト、Google Playギフト)、キャリア決済に加えて独自の後払い(BNPL)にも対応しています。

〈大手インターネットショップ〉

Amazonや楽天などの大手インターネットショップは、運営会社が商品を仕入れて販売することに加えて、運営会社以外の販売者が出店して販売することもできるようになっています。これを「マーケットプレイス出店」などと呼ぶことがありますが、この場合、販売者には法人ばかりでなく個人も含まれます。

なお、Amazon、楽天などはネットショップに組み込む決済機能のみの利用も可能で、それぞれAmazon Pay、楽天Payとして販売者に提供しています。この場合はマーケットプレイス出店ではなく、次で説明するネット販売プラットフォームに該当します。

〈ネット販売プラットフォーム〉

販売者にネットショップと決済のしくみを提供するサービスです。これまでは、販売者がインターネット上で販売から決済までの機能を構築するのは、決済代行会社等との契約やシステム開発など、一定のハードルがありました。ネット販売プラットフォームを利用することで、そのようなハードルが解消され、誰でも簡単にネット販売ができるようになりました。海外発祥のサービスにStripe、Shopifyなど、国内発祥のサービスにBASE、STORESなどがあります。最近はこの方式のサービスが増える傾向にあります。

大手インターネットショップとの違いは、多くの場合に、販売者が独自のネットショップを開設し、ショッピングカートや国際カードなどの決済機能を利用できるようにしている点です。しかし最近ではネットショップだけではなく、販売チャネル(経路)を広げ、SNSやメールなどで利用者に直接、商品広告の投稿等を行い、ネット販売プラットフォームの決済のしくみを利用することも増えています。そしてネット販売プラットフォームの多くがこのような利用を認めています。

なお、前述したように、Amazon Pay、楽天Payは、決済機能のみを利用してネットショップに組み込むことができます。

〈mPOS〉

mPOSはmobile POSの略で、店舗がスマホやタブレットなどで国際カード決済などを行うためのサービスをいいます。スマホやタブレットに国際カードや電子マネーの読取機を接続し、スマホやタブレットを店員が操作することで支払いを受け付ける方式が一般的で、利用者はカードを提示し、場合によって利用者自らカードを操作するなどして支払います。

代表的なものには、Square、AirPayなどがあり、大手インターネットショップとネット販売プラットフォームも兼ねる楽天Payがこの方式にも対応します。

〈その他：PayPalなど〉

PayPalは、販売者(売り手)と買い手の決済や代金支払を簡単に行うための収納代行に加え、PayPal利用者相互の送金に対応するサービスです。

●収納代行サービス

メールでの請求や、ネットショップでの決済機能のためのAPI[*2]などを提供しています。例えば、メール請求は次のような流れで行われます。

①売り手がPayPalのメール請求機能を選択し、買い手のメールアドレス、名目、金額などを指定
②PayPalから買い手に請求メールが送られる
③買い手に届いたメール内のURLをクリック

＊2 アプリケーション・プログラミング・インターフェースの略で、あるアプリケーションの機能や管理するデータ等を他のアプリケーションから呼び出して利用するための接続仕様・しくみを指す

④PayPalが運営する決済サービスに導かれ、カード番号等の入力などを行い決済が完了
⑤売り手のPayPalアカウントに対し代金が支払われる。国内ではいったん売り手アカウントの残高に充填（じゅうてん）され、売り手はいつでも残高を銀行口座に引き出すことができるようになっている

収納代行サービスの場合、売り手はPayPalアカウントを持つことが必須ですが、買い手はPayPalアカウントを持っていなくても支払いができるようになっています。買い手がPayPalによる請求で国際カード（クレジットカード）を使って支払った場合、クレジットカード会社の明細には、PayPal-○○○○というように、PayPalに続いて販売者の名義等が表示されることが多いようです（販売者やカード会社の明細出力の方式にも依存するため必ずそう表示されるとは限りません）。

●送金サービス

PayPalアカウントを持つ利用者相互の送金に対応しています。送金の提供に当たり、PayPalは資金決済法に基づく第二種資金移動業の登録を受けています。送金は、その原因となる取引が存在せず送金そのものを目的とする場合にも利用できます。送金そのものが目的の取引は為替といえ、銀行を用いた送金と変わりありません。なお、PayPalは送金サービスの利用者には公的書類の提出を求め、本人確認を行っています[＊3]。

デジタルプラットフォーム

国内では次の定義に当てはまるサービスを「デジタルプラットフォーム」と呼んでいます[＊4]（**図2**）。

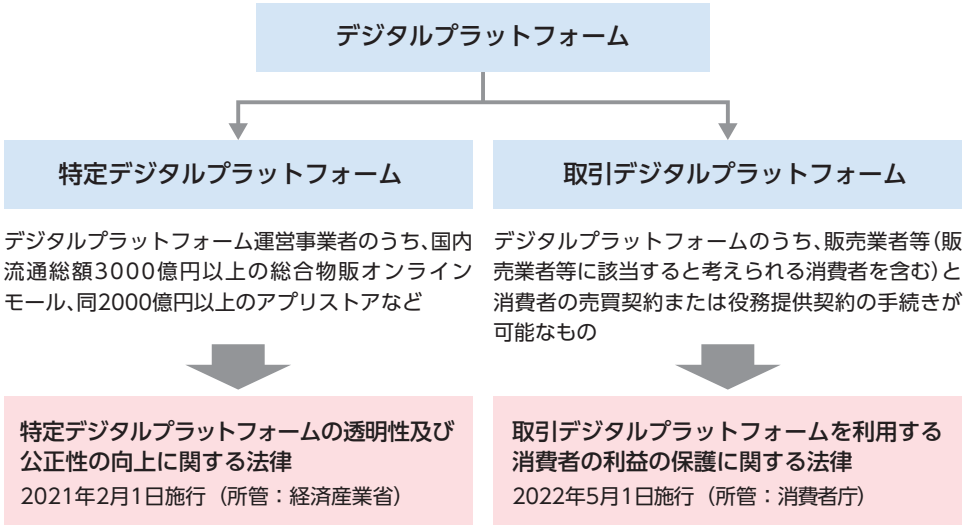
①デジタル技術を用い、商品等提供者と商品等需要者の間の取引等をつなぐ場（多面市場）を提供する
②インターネットを通じ提供している
③ネットワーク効果（商品等提供者・商品等需要者の増加が互いの便益を増進させ、双方の数がさらに増加する関係等）を利用したサービスである

この定義を分かりやすく表現すれば、インターネットで商品やサービスを販売し、国際カードなどの決済に対応するためのプラットフォームといえます。

特徴として、売り手＝事業者、買い手＝個人となるB to Cの関係にとらわれず、売り手と買い手の取引の場が提供されることが挙げられます。その結果、デジタルプラットフォーム上では売り手と買い手とが、B to B、B to C、C to Cの関係によって区別することなく結ばれます。

次回は、デジタルプラットフォームについて解説します。

図2 デジタルプラットフォームの体系



＊3　個人アカウントで、1回当たり10万円以上の受け取り、銀行口座での支払いを希望する場合
＊4　特定デジタルプラットフォームの透明性及び公正性の向上に関する法律

文/岸 葉子　Kishi Yoko

オーストリア　掃除中のうっかり事故に注意

●KFVウェブサイト https://www.kfv.at/putzen-ohne-zu-stuerzen-rund-60-verletzte-pro-tag-bei-alljaehrlichem-fruehjahrsputz/

日本では年末の風物詩となっている大掃除だが、オーストリアでは長い冬が終わると、各家庭で「春の掃除」と呼ばれる大掃除を行う習慣がある。明るい日の光が家の中を照らす季節、窓を開け放って、冬の間にたまった家の中の汚れを落とすのである。

しかし、KFV（オーストリア交通安全機関）が過去5年間のデータを調べたところ、3～4月の大掃除中、1日当たり約60人が病院で治療を要するけがを負っていたことが分かった。最も多い類型は「転倒・転落」（61％）だという。例えば、はしごを使わずに窓枠に登り、窓掃除中に落下する事故などがあった。また、折り畳（たた）み式はしごを使う際も、バランスを崩しやすいので要注意だという。次に「物にぶつかる」（20％）、「鋭利な物で負傷」（10％）と続く。

大掃除中にけがをした人を男女別割合でみると、女性が74％（2022年）と多数を占める。その理由としてKFVは、家の掃除が女性に任されている現状を指摘する。KFVの調査によると、国内在住者のうち、定期的に住居の掃除をする習慣がある人は86％だが、まったく（めったに）掃除をしない人は女性の4％に対し、男性が24％だという。ただし、この5年間で掃除中にけがをする男性の割合が増えていることから、男性も掃除に協力するようになったのではないかとKFVは推測する。

さらに、小さな子どもがいる家庭は、特に注意が必要であると警告する。子どもは、掃除用具やはしごなどが置かれた普段と異なる環境に興味を示し、思わぬ行動をとることがあるからだという。そこで、窓を開けたまま、子どもだけ残して部屋を移動しないよう注意を促している。

ドイツ　眼鏡の曇り止め剤に含まれる有害物質PFAS

●ドイツ消費者センター総連盟ウェブサイト
https://www.verbraucherzentrale.de/wissen/umwelt-haushalt/produkte/antibeschlagmittel-fuer-brillen-warnung-vor-giftigen-inhaltsstoffen-55396
●連邦環境・自然保護・原子力安全・消費者保護省ウェブサイト https://www.bmuv.de/faqs/per-und-polyfluorierte-chemikalien-pfas

新型コロナウイルス感染症の流行を契機として、ドイツでも流通するようになった生活用品がマスクである。それまで、日常生活でマスクを着用する習慣のなかったドイツ人にとって、特に困るのがマスク着用時の眼鏡の曇りだという。そこで、スプレー、ジェル、泡状など、市販の曇り止め剤を利用する消費者もみられる。

しかし、曇り止め剤の一部には、健康と環境に有害なPFAS（ペルフルオロアルキル化合物及びポリフルオロアルキル化合物の総称）が含まれるとして注意を促すのがドイツ消費者センター総連盟である。同物質は有機フッ素化合物の一種で、水や油をはじく表面処理剤等として、食品容器やアウトドア衣料等にも広く使われているのだという。自然界でほとんど分解されずに、人間や動物のからだに蓄積するといわれている。EUも同物質の有害性に注目しており、今後、厳格な規制が予定されているという。

そこで、同連盟はPFASを含む曇り止め剤を使わないよう警告する。ところが、成分の記載のない商品も少なくないことから、PFASが含まれるかどうか、消費者にとって分かりにくいのが現状である。このように成分が分からない場合も、購入を控えたほうがよいと助言している。

さらに同連盟は、曇り止め剤を使わなくても眼鏡が曇りにくい方法を紹介している。まず、マスクで鼻をしっかりと覆い、顔に密着させたうえで、マスクの上部に眼鏡の下部を重ねるのがコツだという。レンズに洗剤液や石けん液を薄く塗る方法もあるが、レンズの種類によっては表面を傷めることがあるので、事前に眼鏡店で確認するよう勧めている。

このコーナーでは、消費者教育の実践事例を紹介します。

消費者教育実践事例集

第109回

規格外野菜の販売体験を通じてお金や商品の大切さを学ぶ(1)

今井 一馬　Imai Kazuma　東京都武蔵村山市立第十小学校 副校長

岐阜県でICT関連の業務に10年ほど就業後、東京都の教員に転職。社会科や総合的な学習の時間を中心に実践を積む。現在は管理職として、学校と地域との橋渡し役を担う

活動のきっかけ

本校の放課後の職員室には、児童に関して、地域からさまざまな連絡が寄せられます。その中でも「お菓子などのおごり、おごられ」に関するものが多く、児童が大切なお金を安易に消費してしまい、それにより友達関係にまでひびが入ってしまうことが問題となっていました。

この問題を解決するために、児童自身がお金や消費について理解を深めることが必要であると考えました。そこで2022年度、5・6年生を対象に「児童による販売体験プロジェクト」を進めることとしました。

販売体験の設定に当たって

①行事の再編から新たな行事を生み出す

コロナ禍により、学校行事は大きな転換点を迎えましたが、本校ではこの機会をチャンスととらえ、行事の効率化を図りました。その中で生み出された7月の枠に、「十小夏まつり」として児童による販売体験が可能な行事を組み込み、実現に向けて計画を進めていきました。

②実行に向けた理解と協力

この新たな企画の遂行は、必ずしも順風満帆というわけではありませんでした。

当初、教員からは「現金を授業で扱わせるのは、小学校段階では早過ぎる」という意見も寄せられました。これに対しては「18歳成人となり、早い段階からの消費者教育が必要であること」「消費者教育を進める教科として、体系的・体験的に学ぶことができる総合的な学習の時間が適していること」などを丁寧に説明し、企画の必要性と消費者教育への理解を求めていきました。

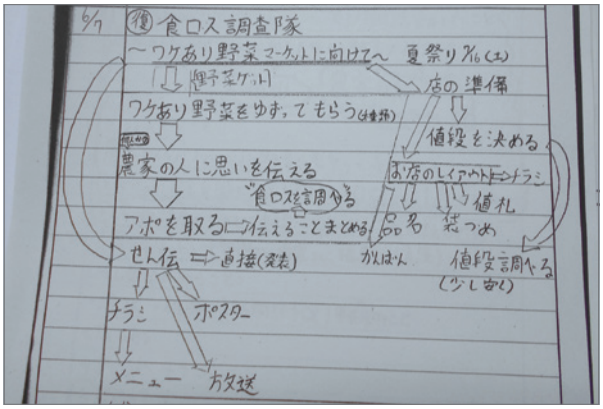
また、販売時のお金の管理についても、心配の声が上がりました。児童の販売する各ブースに大人の目は必要だという結論に達し、PTAに協力を依頼したところ、快く引き受けてくださいました。

さらに、PTAには資金(各学級1万円)も出資していただいたので、それをどのように使っていくかを各学級で話し合う流れとしました。これにより「原材料費に付加価値や利益などを付け、商品の価格をいくらに設定するか」などの学習を展開できると考えました。

規格外野菜を商品に

販売体験の舞台は、いくつかの波を乗り越えて整えることはできましたが、どのような商品をそろえるかは、児童にとって大きなチャレンジでした。6年生は、総合的な学習の時間で「食品ロス」について学んでいたため、地域の農作物のロスに目が向けられていきました(**写真1**)。

写真1 児童の考えたワークフロー図



①地域の農家から学ぶ

3年生の社会の授業で、地域の畑に見学に行ったことがあり、多くの児童はその時のことを覚えていました。そこで、地域の農家に児童自身が電話をかけ、学校で地域野菜の現状について教えてほしいと依頼しました。来校した農家の方の授業で、児童は初めて規格外野菜の実情を知ることになりました(**写真2**)。

規格外野菜は「小さ過ぎる」「大き過ぎる」「形が悪い」などの理由で店頭に並ばず、捨てられている現実がありました。できる限りB級品として売る努力をしていますが、小さな農家では流通させるルートがないとのことでした。

児童からの「規格外野菜は味が違うんですか？」という質問に、農家の方からは「味はまったく変わらずおいしいけれど、小さ過ぎると調理がしにくいし、大き過ぎると使い切れないなどの理由で食べてもらえない」と教えていただきました。児童は、おいしく食べられる野菜が捨てられている状況を目の当たりにし、強く問題意識を持ちました。

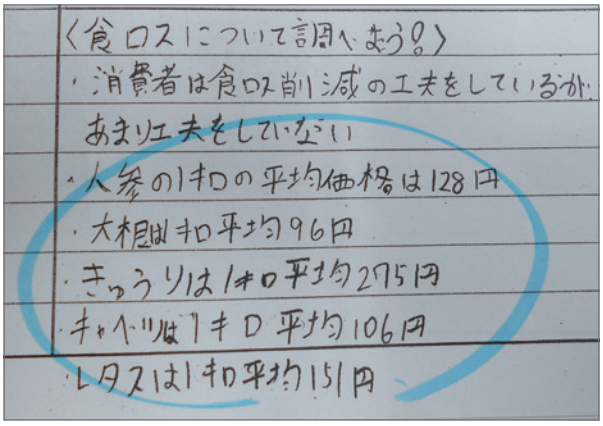
②規格外野菜の販売に向けて

農家から学んだことで「規格外野菜の廃棄をなくしたい」という思いが固まり、その解決方法として「規格外野菜の販売」という方向で進んでいきました。規格外野菜の調達は、授業をしていただいた農家に加え、児童の依頼により、さらに農家2軒の協力を得ました。

しかし、販売の経験がまったくない児童にとっては、ここからが大変です。販売ブースのレイアウトや各種表示、商品の価格決定など、未経験なことに戸惑いながらも、普段の授業では味わえない課題にワクワクしながら取り組んでいました。特に販売する野菜の価格決定に向けては、近所のスーパーで野菜の価格を調べました。保護者と買い物に行く際に、野菜の価格をメモし、それがグラム当たりの金額から価格を設定する根拠となりました。児童にとって、お金や商品と真剣に向き合う貴重な機会となりました(**写真3**)。

写真2 地域の農家から話を聞く児童

写真3 野菜の価格を調べた児童のメモ



③販売体験を明日に控えて

販売体験を行う「十小夏まつり」の前日、日持ちするじゃがいもなどの根菜類を、算数で学んだはかりを用い、重さや個数を計算して袋詰めを行いました。そして、考えた末に設定した価格の値札を付けて、販売に備えました。スーパーに並んでいる野菜と同じように、自分たちでビニール袋に詰めるだけでも、お客様に買ってもらう商品を扱っている緊張感がありました。

日持ちしないきゅうりなどは、当日朝に入荷し、袋詰めすることになりました。すぐに並べられるように、販売ブースの用意をすべて終わらせておきました。児童も教員も初めての体験に、期待と不安が入り交じる心境で当日を迎えました。　　(販売体験当日以降は次号に続く)

気になる
この用語
第56回

消費生活相談の周辺用語を取り上げ、やさしく解説します。

嶋 是一　Shima Yoshikazu
NPO法人 日本Androidの会 理事長
MCPC 人材育成委員会 モバイルシステム技術検定プロジェクト 副主査
モバイル技術の普及促進活動として、KDDIテクノロジー CTOの任とともに、執筆、コンソーシアム、コミュニティー、大学非常勤講師などの活動に取り組む。趣味はストリートピアノ

チャットボット(1)

ChatGPTを代表とする大規模言語モデル(LLM)を活用したチャットボットは進化著しい状況にあります。人に作業指示をするが如くLLMへ日本語で指示をすると、仕事を行い結果を返してくれます。チャットボットの進化について紹介します。

Googleも対応

ステージ中央の大スクリーンへ突然投影された「日本語　韓国語」の文字。英語で行われているアメリカのイベントにもかかわらず、大きく投影された漢字は、見ていた日本人をざわつかせるには十分でした。そしてそれをバックに英語で語られたのが「我々の“Bard”は英語に続いて、日本語と韓国語に対応しました」。

これは2023年5月10日に開催された、Googleが年に一度行っている開発者イベント「Google I/O 2023」の一幕です。Googleの新しいサービスや技術がこのイベントで毎年発表されており、今年は特に「生成系AI」と呼ばれるサービスが発表の中心となりました。

生成系AIの代表的なサービスに、OpenAIが提供する「ChatGPT」があります。これは**チャットボット**と呼ばれる種類のサービスであり、利用者が入力した文字に対して文章を自動生成し、応答を返してくれます。2022年10月にサービス提供が開始され、わずか2カ月後には1億人の利用者を集めるなど、歴史上最も急速に利用者を集めた一般向けサービスとなっています。従来、AI事業に力を入れていたGoogleは危機感を募らせ、ChatGPT登場からわずか3カ月後には対抗サービス「Bard(バード)」を発表しました。そのわずか1カ月半後のGoogle I/O 2023で発表されたのが、冒頭の一幕なのです。

注目される日本

ChatGPTはサービス開始当初から日本語対応であったため、Bardの日本語対応はそれほど驚く発表ではありません。しかし、日本勢がざわついたのは別の理由にあります。Bardが初めて対応する外国語として、スペイン語でも、ヒンディー語でも、中国語でもなく、日本語と韓国語だったという点です。つまり、Googleが選んだ言語の1つが日本語だったところに意味があります。OpenAIも、ChatGPTの開発拠点を日本に作るという発言を4月に行うなど、世界的に日本の注目度が一気に上がっているのです。

その背景には、日本での生成系AIの利用が非常に活発なことがあります。日本から利用するChatGPTのユーザ数は、アメリカ、インドに続いて3位であり「世界の中でも最も熱意をもって使われている国の1つ」とOpenAIのCEOは語っています。Microsoftが提供する同様の生成系AIサービスである“Bing”でも、日本の1人当たりの検索数は世界最多であると報告されています。今後世界的にみても、日本語のチャットボットの進化が期待できそうです。

チャットボットの進化

現在、チャットボットはさまざまなところで活用されています。企業で消費者からの相談に対応する窓口は、最近は電話だけでなくウェブサイトやスマートフォンのアプリにも設けられています。画面上に「チャットで質問する」のようなボタンが用意されており、文字を入力して質問を行うしくみです。この応答は人が回答してくれるケースもありますが、その多くはチャットボットの自動応答システムによるものです。

このチャットボットは、構築するのに非常に手間がかかるシステムです。それは事前に、消費

者が入力しそうな文章を想定し、その応答文を作成しておく必要があるからです。また、消費者の返事によっては、次の応答文を変更しなくてはなりません。例えば「(オペレータ)相談内容は購入についてですか?それとも使い方ですか?」という質問に対して「(消費者)使い方です」と回答がある場合は、その先の会話は、「製品の使い方」を続ける必要があります。このようにストーリーを準備し、会話の分岐の数だけの応答をすべて作成しておく方法を「ルールベースのチャットボット」と呼び、現在最も普及しているしくみです。しかし、この方法ではチャットボットを設置するために手間がかかり過ぎます。

そこで生み出されたのが「AI(機械学習)型のチャットボット」です。この方式だと事前にルールを作る必要がありません。その代わり、これまでお客様と行われた会話を文字にして「質問」と「回答」の文章セットを大量に集めます。それを機械学習という手段を用いて、人間の脳に相当する「モデル」を作り上げます。このモデルに文章を入力させると、学習したものの中からもっともらしい「回答」を再構成し、応答文を生成してくれます。人間が手動でルールを作るのではなく、多くの事例を集めて、AIにルールと応答を自動的に生成させる手法です。しかし、この方法にも限界があります。学習させるためには「質問」と「回答」のセットが大量に必要です。このようなデータを集めれば集めただけ、応答の精度が向上するのですが、このような「対になっているデータ」は人手を介して作られるものなので、大量収集は困難です。例えば、メーカーが販売している商品について、消費者対応窓口で行われる「(対になった)会話だけ」では、きっと北極の温暖化の話題はほとんど出てこないでしょう。このような雑談が含まれるようになるまで会話を集めるのは、ほぼ不可能だといえます。

事前学習モデル

一方、世の中には「対になっていない」文章ならば、あふれかえっています。新聞、辞書、放送番組、電話の会話、ウェブサイト、メールなど、人の営みの分だけの文章情報があります。このような対になっていないデータも学習できるようにしたのが「事前学習(PreTrain)」という技術です。GPTの「P」がこの事前学習の意味です。この技術により、世の中の文章に含まれる膨大な知識を片っ端から学習し、モデルに含めることができるようになりました。知識には、学習に使った各国言語の文法をはじめ、辞典から得られる知識、そしてニュースやSNSの言葉から得られる近年の常識のようなものまで含みます。このように、世の中にある一般的な知識を備えた“脳みそ”を事前学習モデルとして作り出すことに成功したのです。

でも、この“脳みそ”だけでは動きません。人間も知識を持っているだけでは活(い)かせないのと同じように、事前学習モデルも動き方を指示しないと動作できないのです。例えば、「質問に対して回答を行いなさい」と指示してチャットボットのような振る舞いを実現させます。この学習を「ファインチューニング」と呼びます。ルールを教える必要があるので、対になった学習データが必要となりますが、事前学習に比べると、はるかに少ない量で教えることができます。「事前学習モデル」と「ファインチューニング」により作り出されるものが、大規模言語モデル(LLM:Large Language Model)です。

OpenAIのChatGPTとMicrosoftのBingでは、GPTというLLMを使ってサービスが構築されています。冒頭で紹介したGoogleのBardはGoogleが作ったPaLM 2というLLMが使われています。このLLMの技術を使ったチャットボットが最新の「AI(LLM)型のチャットボット」となります。今後、各社から自社LLMの特徴を活かしたチャットボットサービスが提供されるようになるでしょう。

(次回、チャットボット(2) プロンプトに続く)

第47回

被災地域は特に注意！

災害後の住宅修理トラブル

相談事例

自宅を訪問した事業者が台風で傷んだ屋根を見て「今直さないと大変なことになる、直しておけばまだ住める。瓦下地の３割は傷みが激しく、修繕費用が高額になる」などと不安をあおってきたので、住む場所がなくなっては大変と思い、約110万円の修繕契約をした。しかし、説明を受けた工事内容が行われていないことが分かった。既に約50万円を支払ったが、見積書・工事請負契約書面も不可解なところがあり、残金を支払いたくない。どうすればいいのか。　（50歳代、女性）

●問題点とアドバイス

(1) 複数の見積もりで比較検討！

自宅を突然訪問してきた事業者などから勧誘を受け、住宅修理工事や保険金申請サポートの契約を結び、トラブルになるケースが多くみられます。工事の必要性や費用の見積もりが適正なのか、その場で判断するのは難しく、事業者に言われるがままに契約をしてしまうおそれがあります。勧誘を受けてもその場で契約せず、複数の見積もりを比較するなど慎重に検討し、修理が必要ない場合にはきっぱりと断りましょう。

(2) 不安をあおる勧誘に注意！

「今直さないと大変なことになる」や「次の大きな地震で倒壊する可能性がある」などと、消費者の不安をあおって契約を迫るケースもみられます。なかには、あらかじめ用意しておいた別の住宅の写真を、さも自宅が損傷しているかのように見せて消費者の不安をあおるケースもありますので注意してください。

(3) 契約前に工事日程や費用を十分確認！

契約前に、工事日程や費用の妥当性についても十分に確認しましょう。また、事前に、施工される工事の仕上がり具合などのサンプルを見せてもらう、工事延期、やり直しの場合の取り決めをしておくと安心です。

(4)「保険を使って自己負担なく修理できる」「申請サポートする」との勧誘に要注意！

保険金請求の申請をサポートするなどとして高額な手数料や違約金を請求するケースがみられます。保険金の請求は加入者自身で行うことが基本です。「申請サポートする」と勧誘をされてもすぐに契約せず、加入先の保険会社や保険代理店に相談しましょう。また、経年劣化による損傷と知りながら、自然災害等の事故による損傷と申請するなど、うその理由で保険金を請求すると詐欺罪に問われるおそれもありますので、絶対にしないでください。

(5) 訪問販売や電話勧誘販売で契約した場合、クーリング・オフができます

事業者からの訪問や電話勧誘を受けて契約した場合、特定商取引法に定める書面を受け取った日から数えて８日以内であればクーリング・オフ（無条件での契約解除）をすることができます。望まない契約をしてしまった場合には、速やかに書面またはメール等によりクーリング・オフ*を申し出てください。

＊　クーリング・オフの方法については、国民生活センター・ウェブサイトを参照 https://www.kokusen.go.jp/soudan_now/data/coolingoff.html

参考：国民生活センター「被災地域は特に注意！災害後の住宅修理トラブル」（2022年6月16日公表）
https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20220616_1.html

暮らしの法律Q&A

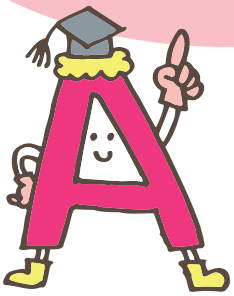
第132回

事業主が雇用保険の手続きをしていなくても失業保険を受給できる？

相談者の気持ち

経営悪化で会社をリストラされたため、失業保険の給付を受けようとしたところ、事業主が雇用保険の届け出や保険料の納付をしていなかったことが分かりました。給与明細上では雇用保険料が毎月徴収されていました。私は失業保険の給付を受けることができますか？

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



失業保険（正式には「雇用保険」ですが、本稿では「失業保険」といいます）は、失業した労働者の新たな就職先に就労するまでの生活を支えるうえで重要な制度であり、労働者を１人でも雇う事業者（会社に限りませんが、以後は「会社」といいます）は加入が義務づけられています（農林水産業の場合は５人以上の労働者を雇う場合に義務づけられます）。

しかし、会社が加入のための届出や保険料の納付を怠っていると、給付の要件を満たさないので失業保険を受け取ることができません。

給付の要件は、「離職日以前２年間に」、「被保険者期間が通算して12カ月以上あること」です。

相談者については、会社が雇用保険の届出や保険料の納付をしていなかったということですから、「被保険者」になっていなかったことになりますので、給付の要件を満たさず、失業保険を受け取ることができません。給与明細上雇用保険料が毎月徴収されていたということですが、会社から国（雇用保険は国営保険なので国が保険者になります）に納められていなければ、相談者は「被保険者」になっていなかったことになります。

このような場合にどうすればよいかですが、雇用保険では保険料をさかのぼって納めることができますので、会社に対してさかのぼっての保険料納入をするように求めるか、又は相談者が直接ハローワークに行ってさかのぼりの保険料納入をすることもできます。さかのぼりの期間は原則２年間ですが、給与から保険料の労働者負担分（保険料は会社と労働者が半分ずつ負担します）が天引きされていたことを給与明細等で証明すれば２年以上のさかのぼりも可能です（といっても、既に天引きされていますので、重ねて支払う必要はありません）。

また、そもそも自分が被保険者であったかどうかについては、ハローワークに対して「雇用保険被保険者資格取得届出確認照会」をすることができます。保険料を納めていなければ、この段階でそのことが分かりますので、ハローワークから会社に対して指導がされるものと考えられます。そうすれば、相談者は所定の手続きに従って失業保険の給付を受けることができます。

相談者はリストラされたということですが、リストラというのが解雇であるならば、「特定受給資格者」ということになり、自己都合退職者や定年退職者よりも手厚い給付を受けることができます（具体的な手続方法や必要書類、給付額については、ハローワークに問い合わせましょう）。

暮らしの判例

国民生活センター 消費者判例情報評価委員会

消費者問題を考えるうえで参考になる判例を解説します

インターナショナルスクール入学契約における、通学前に契約を解除したことによる授業料等の不当利得返還請求が一部認容された事例

幼児教育を目的とするインターナショナルスクールへの0歳の子の入園（入学）契約締結後（ただし契約締結時点で通園（通学）開始時期は未定で、施設側が口頭でいつでもよいとしていた）、一度も通園することなく消費者側からの約1年5カ月後の契約の解除を認め、その際、契約締結時納付金のうち、年間授業料、年間の制服料金、年間の給食代、年間のバス代の返還請求を認め、校舎維持費の返還を認めなかった事案。

（東京地方裁判所令和3年3月16日判決、LEX/DB掲載）

原告：X。弁護士で、配偶者Aとの間に子Bが生まれる
被告：Y。インターナショナルスクールαを運営
　C　：αの職員

事案の概要

Yはナーサリー（保育園）、プレキンダー（就園前児童）、キンダーガーデン（幼稚園）での幼児教育を目的とするインターナショナルスクールαを運営している。αには多数の外国人が勤務し、英語が社内公用語とされ、各種手続にも英文の書面が用いられている。またαの年度の始期は秋季、終期は翌年夏季である。

Xの配偶者Aは、Bを妊娠中の2017年にαを見学した。いずれも有職者のXとAは、Bの養育方針として、早期から英語教育を受けさせるべく、幼児保育の環境が整い、かつ産後のAの復職等を見据えたサービスを提供するインターナショナルスクールに通わせることを決めており、これに合う施設はほぼαに絞られていた。

2018年のB誕生後の同年4月下旬、XとAはαを訪ね、同日Xは、Bの通園開始時期は未定であったものの、α以外の選択肢が事実上ないことなどから、αの雰囲気等を実際に見たうえで、Bを入学させることを決め、入学登録書に必要事項を記入して提出した。入学登録書には、英文で「α　RULES AGREEMENT」（α（規約）同意）の欄があり、「I AGREE TO ALL TERMS AND CONDITIONS ON THIS DAY」（私はここに全ての規約の内容を本日同意致します。）と印字され、保護者の署名欄があったが、Xはこの署名欄には何も記入していない。この入学登録書の通学開始日の欄には「2019.4.1」と記入されていたが、Bの通園開始時期は未定であった。Xらはα職員に、Bの通園開始時期がいつになってもよいかを尋ね、いつでもよいとの回答を得ていた。

翌日、XはYから請求書を受領し（請求額総額約337万円、内訳は入学金に当たる登録費20万円、年間授業料240万円、校舎維持費10万円、年間の制服料金約13万円、年間の給食代18万円、年間のバス代36万円）、同日全額をYに支払い、もって、XY間においてBをαに入学させるとの本件契約が成立した。

Bは同年12月にαで開催されたクリスマス会にXとAとともに参加した。しかしBはこれ以外に一度もαに通園せず、またXは制服、教材など本件契約に関する給付を受けていない。

Aは2019年2月下旬、α職員のCに、Bの通

園開始時期につき同年４月を考えていたが家庭の事情で同年夏以降になる旨をメール連絡し、ＣはＡに、通園開始時期はいつからでも大丈夫なので、決まり次第連絡してほしい旨のメールを返信した。

しかしＡが第２子を妊娠し、復職するタイミングの見極めが難しくなり、また、第２子の産休、育休取得の関係で当面Ｂの送迎付き保育の必要がなくなったことなどから、ＸとＡはＢの退学を決めた。そこで2019年９月初旬にＡが退学の意向の伝達と納付済み授業料等の返金の可否について電話をした。その後やり取りの末、同年９月中旬にＣから送付された英文の退学届の書式について、Ｘは翌日（Ｓ日）にＹにメールで「メールでお送りいただいた退学届書については、貴校を退学するという限度で意思表示をさせていただきます。」と伝え、かつ返金を求めるとともに、翌々日頃、「英文の意味内容が一部不明なため、退学の意思表示という限度の書面ということでご理解下さい。」などと記載した退学届書を郵送した。なお９月初旬からのXY間でのやり取りの中で、Ｃはメールで、校長等と協議の結果、入学金及びビルディングメインテナンス費を除いた授業料の返金が可能となったが返金は12月末になると回答し、Ｘは12月末まで延期する法的根拠はないとして、直ちに返金することを求めている。

その後、Ｘが納付金約337万円から登録料20万円を差し引いた約317万円の不当利得の返還請求と、Ｓ日以後の民法704条に基づく利息の支払いを求めて提訴したのが本件である。ここでは争点として、契約の解除と不当利得返還請求権の存否に絞って検討する。

理由

1　本件契約の法的性質

Ｙが運営するαは、幼児教育を目的とするインターナショナルスクールであり、本件契約のように児童の保護者が当該児童を同校に入学させる契約は、Ｙが当該保護者に対し、αにおける保育、幼児教育に係（かか）る役務を提供する義務を負い、当該保護者がＹに対し、同役務の対価を支払う義務を負うことを中核的な要素とするものといえる。しかし、本件契約は、単に有償の役務の授受を内容とする準委任契約のみにとどまるものではない。すなわち、本件役務の提供は、多様性と多文化の価値を幼児期に教育するというαの教育方針、教育理念の下、前述の教育方針、教育理念を理解した児童の保護者とＹとの信頼関係を基盤として継続的、組織的に行われるものである。また、本件契約には、当該保護者において、定員制の下で当該児童をαに通園させるという権利を取得、保持するとともに、αの包括的な指導、規律に服するという要素もある。このように本件契約は、複合的な要素を有し、また、憲法26条１項により保障される教育を受ける権利の趣旨も及ぶものと解される。これらの点に鑑みると、本件契約は、有償双務契約としての性質を有する私法上の無名契約と解するのが相当である（**参考判例**①の参照を指示）。

2　本件契約の解除

憲法26条１項の趣旨に鑑みると、児童をαに入学させる契約を締結した保護者において当該児童に同校の幼児教育を受けさせるか否かについては、当該保護者の意向が十分に尊重されるべきである。この点に鑑み、原則として、保護者はいつでも任意に本件契約を将来に向かって解除することができ、退学の申出が、所定の退学届等の様式に則（のっと）ったものでなくても、当該保護者の確定的な意思に基づくものであることが表示されていれば、有効な解除の意思表示と認めるのが相当である（2019年９月Ｓ日のＸのＹ宛てメールによる解除を認定）。

3　解除により将来に向かい効力を失ったことを前提とする本件前払金の返還義務

Ｂは2018年12月のクリスマス会に参加したほかは一度もαに通園したことはなく、また、Ｘにおいて、制服、教材など本件契約に関する給付を受けたこともなかった。したがって、本

件前払金のうち、年間授業料、年間の制服料金、年間の給食代及び年間のバス代は、Yが本件契約に基づきBの保育、幼児教育に関して提供する具体的役務や制服、教材、昼食等の物の対価の前払いといえるところ、Yは、Bに関して本件契約に基づく給付を何らしていないのであるから、原則的に、前払相当額を不当利得としてXに返還する義務を負うものというべきである。他方、本件前払金のうち、校舎維持費10万円については、具体的役務の提供ないし物の給付の対価ではなく、αに在籍していつでも同校の施設を利用し得る立場を得た児童の保護者に対し、児童の属性等にかかわらず、広く一律に同施設の維持に要する費用を負担させる趣旨と解される。同趣旨に鑑みると、校舎維持費10万円は、Yの不当利得に当たらないものと思料する。

解説

1　本件契約の法的性質

本件は幼児教育を目的とするインターナショナルスクールの入園契約に関する事案である。本判決における本件契約の法的性質判断は、判決が引用する大学入学辞退者による納付済み学納金の返還請求訴訟の最高裁判決（**参考判例①**）における在学契約の法的性質判断に類似している。αは幼児保育の側面も持つが、インターナショナルスクールとして教育の側面も有しており、大学と同様に教育機関と判断されたと考えられる。

この法的性質の決定は、Xの解除の有無（Yは予備的主張でXの解除を否定し、Yの解除とその際の不返還特約を主張している）に影響する。**参考判例①**の大学入学辞退者の中には入学年度開始時の4月1日以前に入学辞退を申し出たが書面提出が同日以後になった者がおり、いつ在学契約が解除されたかが問題になった。判例では、入学辞退の申し出が学生本人の確定的な意思に基づくものであることが表示されていれば、口頭でも原則有効な在学契約の解除の意思表示と認め、書面提出以前の解除を認めた。本判決もこれに沿って判断し、Xの9月S日のメールでの解除を認めた。Yが退学届書不受理を主張し、また届書にXの付記があるための判断かと推測できる。いずれにせよ、所定書式の提出がなくても口頭による解除を認めた点は意義がある。

2　納付金の返還範囲

本判決は、納付金の不返還特約がない点で前述の**参考判例①**と大きく異なっている。このような特約がない場合の不当利得の有無の判断につき、本判決は、Yが給付していないものの対価全額を不当利得と認めており、妥当である。

なおYは、契約締結の翌日からBのためにクラス及びバスの席を確保しており、Bのα在籍期間のYの各月の合計残高試算表（全科目）中の販管費を当該月の児童数で除して算出した各月の児童1人当たりの平均経費額の合計額約448万円を、Bの席確保に要した経費とし、Yの不当利得を否定していた。しかし本判決は、前述の販管費の内訳が示されずα在籍児童に関連する支出か不明であり、またYがBのために必要な教材を発注するなどBの通園開始へ向けて具体的な準備に携わったことも認められないとして、Bの席確保のための費用発生自体を認めなかった。この点も妥当である。

他方、本判決は校舎維持費を不当利得と認めなかった。判決は校舎維持費を、校舎の実際の利用の対価ではなく、校舎を利用し得る在籍児童の保護者全員が負担する施設維持費と捉（とら）え、在籍したことだけで発生する費用と位置づけた。1年5カ月弱の間、いつでも通学開始できる権利を保持した対価とすれば、やむを得ないか。

①の大学の学納金返還訴訟では、入学年度開始後に辞退を申し出た場合の授業料返還を認めない傾向にある（**参考判例①②**は民法90条の公序良俗違反を否定し、①③は消費者契約法9条1号［2023年6月1日からは9条1項1号］の平均的損害を超えないとした）。もちろん①②③では不返還特約が存在するが、本件ではX側は

いつでも通学開始できる状態であり、在籍は開始していたと評価できる。本件の解除は判決も明示するとおり「将来に向かって」契約関係を解消するものであり、それまでの契約関係までも解消するものではない。この点が前述の在籍料的な費用の存在を判決が認めたことにつながっており、しかし他面において、在籍開始後も給付の対価相当額の返還を求め得る点で①と異なっている。もっとも大学は入学時期が限られ、入学年度開始後の入学辞退による損失が大きいのに対し、αでは年度内のいつでも入学できることから、Bが通学しないことによるYの損失はないとみることができる。

3　参考判例とインターナショナルスクールの幼児教育

幼児教育型インターナショナルスクールについて、**参考判例**④では、通学開始前にキャンセルした場合には授業料等を全額返還するという条件で妊娠中の子の入園を申込み、授業料等の申込金を支払ったが、入園前に申込みを撤回し又は契約を解除したとして、不当利得として支払い済み申込金の全額の返還を求め、認容されている。**参考判例**⑤は、スクールから入学予定時に変更があったときには全額返金するなどの説明を受けて、受講契約締結・入学時費用を支払った後、通学開始前に契約を解除したとして前記入学時費用全額の返金を求め、特約として入学金等を含めた入学時費用の全額につき、規約に基づく授業料の返金に準じた返金の請求ができる旨の合意が成立していたとして全額認容されている。**参考判例**⑥は、スクールに1年契約で1年分の保育料等を支払って入園後途中退園し、退園後の5カ月分の保育料の返還が認められている。**参考判例**⑦は、外国語を使用する幼稚園（学校教育法における幼稚園ではない）に通園させるため授業料支払い後、授業開始前に在籍契約を解約し授業料返還を求めた事案で、不返還特約につき消費者契約法9条1号により無効とし、全額の返還を認めた事案である（ただし平均的な損害の判断においてインターナショナルスクール特有の事情も判断理由となっているので、いわゆる「幼稚園」とは事情が異なる）。ただ、④⑤⑥⑦判決は①判決を意識していないようにも見受けられる。

④⑤⑥⑦判決も加味してみると、幼児教育型インターナショナルスクールは、費用が高額でしかも保育でもあることや、保護者の転勤等によって入退学が頻繁に生じ、施設側もそれに対応して随時入学者を確保していく必要があり、学費について状況に応じて多様な合意をしている可能性がある。しかも学校教育法等が及ばず規制も少なく、外国語での交渉が必要になる場面もあり得る。今後消費者トラブルが生じやすい領域とも言えよう。

また、インターナショナルスクールとの契約では外国語が用いられることもあり、外国語に不慣れな消費者の場合大きなハードルとなり得る。この点、消費者契約法3条1項2号は、契約締結の勧誘に際し、消費者の理解を深めるため、消費者契約の目的となるものの性質に応じ、事業者が知り得た消費者の年齢、心身状態、知識及び経験を総合的に考慮したうえで、消費者の権利義務や契約内容についての必要な情報を提供することを、事業者の努力義務としている（同号は一部改正され2023年6月1日に施行された）。努力義務ではあるが、今後、言語の問題についても検討する必要があるのではないだろうか。

参考判例

①最高裁平成18年11月27日判決（『民集』60巻9号3437ページ）
②最高裁平成18年11月27日判決（『民集』60巻9号3732ページ）
③最高裁平成22年3月30日判決（『裁判所時報』1505号4ページ）
④東京地裁令和3年6月4日判決（LEX/DB）
⑤東京地裁令和3年2月15日判決（LEX/DB）
⑥東京地裁令和2年12月17日判決（LEX/DB）
⑦東京地裁（控訴審）平成24年7月10日判決（LEX/DB）

新連載

誌上法学講座

これだけは押さえておきたい
改正民法（債権法）

第1回

契約の内容が守られないとき（1）

上田 孝治　Ueda Koji　弁護士
日弁連消費者問題対策委員会幹事、国民生活センター客員講師、兵庫県弁護士会住宅紛争審査会紛争処理委員、兵庫県消費者教育推進計画検討会委員、芦屋市都市計画審議会委員などを務める

民法の特徴と債権法改正

民法は、契約（売買、お金や物の貸し借り、抵当権の設定など）、家族の問題、相続など、生活上の様々（さまざま）な法律問題の解決に際して使われる基本的なルールを定めたもので、適用される範囲がとても広いという特徴を持っています。

当然ながら、消費者が契約の当事者となる場面においても民法は適用されます。しかしながら、民法は、消費者保護を目的として作られた法律ではありません。民法は、基本的には、冷静かつ合理的な判断ができる人同士が、対等な立場で契約することをイメージして作られています。

したがって、民法は、契約に関して、当事者の意思をできる限り尊重し、当事者が決めればそれでOK、つまり「当事者お任せ」という基本的な考え方を持っています。その結果、契約した以上は契約を守らないといけない（契約の拘束力）とか、①契約するかどうか ②誰と契約するか ③どのような内容の契約をするか ④どのような方法で契約するかは、当事者が自由に決めればよい（契約自由の原則）といった考え方が出てきます。契約した場合でも、無条件・無理由で解除を認めるいわゆるクーリング・オフの規定がありますが、この民法の基本的な考え方からするとクーリング・オフは当たり前のものではないということになります。

さて、民法については、近時、大きな改正が相次いでいます。具体的には、2019年から2020年にかけて施行された相続分野に関する改正、2022年4月に施行された成年年齢の引下げ、2023年4月に施行された所有者不明土地問題等に関する改正等がありますが、消費生活相談に最も関係が深いのは、2020年4月に施行された債権法（主に契約）に関する改正です。民法のうち契約等の債権関係の規定は、民法が制定された後、ほとんど改正がなされていませんでしたが、社会・経済の変化への対応をしつつ、民法を国民一般に分かりやすいものとする観点から、債権法に関する大きな改正がなされました。

本連載では、近時の民法改正のうち、契約を中心とした債権関係の規定（債権法）の改正について、「これだけは押さえておきたい」点を分かりやすく解説したいと思います。

契約内容が守られない場合の全体像

契約をすると、商品を引き渡さなければならないとか、代金を支払わなければならないといった契約上の義務が発生しますが、これを債務といい、契約内容が守られないことを「債務不履行」といいます。

債務不履行になるパターンとしては、①履行不能（債務が履行できなくなってしまった場合）②履行遅滞（履行すべき時期が到来しているのに履行がされない場合）③その他の債務不履行（履行は一応されたものの、本来予定されていた契約内容からして不完全な履行の場合など）の3つがあります。なお、契約に基づいてお金を支払わないといけないケースにおいて支払いができなくなったとしても、履行不能ではなく、すべて「履行遅滞」として扱われます。

民法には、売買契約をはじめとする様々な種類の契約に関するルールが契約ごとに規定されていますが、契約内容が守られない場合の契約全般に共通するルールを「債務不履行責任」といいます。債務不履行責任の具体的な内容としては、①契約の解除（契約をなかったことにする）と②損害賠償請求（債務不履行によって生じてしまった損害の請求）の2つがあります。

なお、履行遅滞の場合には、引き続き契約内容を実現してもらうように求める（履行請求をする）こともできます。履行請求は契約が存在していることを前提とした請求になりますので、契約の解除とは両立しません。また、履行請求に際しては、自力救済禁止の原則（契約内容が守られない場合であっても、訴訟をして判決などを取得し、強制執行により契約内容を強制的に実現しなければならない）に留意しなければなりません。

そして、このような契約全般に共通するルールである債務不履行責任に加えて、様々な種類の契約のうち、例えば、「売買契約」において、引き渡された目的物が契約の内容に適合しない場合に、売主の債務不履行責任に関する売買契約における特別ルールとして「契約不適合責任」というものが定められています。売買契約の契約不適合責任の内容としては、買主は、売主に対して、債務不履行に基づく①解除と②損害賠償請求に加えて、③追完（ついかん）請求と④代金減額請求ができるとされており、全部で4つのメニューがあります。

債務不履行を理由とする契約の解除

債務不履行があった場合、一定の要件を満たせば、債権者は、一方的な意思表示によって契約を解除することができます。債権者が、債務者に対して、引き続き契約内容の実現を求めるのであれば別ですが、「もはや契約を続ける意味がない」と考えるのであれば、契約を解除することによって契約をなかったことにし、自分が契約に基づいて負っている義務を免れることができます。契約の解除は、契約に基づいて負っている自分自身の義務から解放されるために行うというところがポイントです。

そして、契約が解除されると、契約の効果はさかのぼって失われることになりますので、契約当事者双方は、原状回復義務（契約前の状態に戻す義務）を負うことになり、既に受け取っていた目的物やお金などを相手方に返さなければなりません（545条）。

契約を解除するに当たっては、「債務者」の帰責事由（債務者のせいで債務不履行になったこと）は要件とされていません。改正前の民法では、解除をするに当たって債務者の帰責事由が必要とされていましたが、片方の債務が不履行となっている場合に、もう片方の債務を免れることができるようにするのが解除の目的ですから、不履行の原因と解除できるかどうかを結び付ける必要はないという考え方に基づく大きな改正といえます。

なお、債務不履行が、「債権者」の帰責事由（債権者のせいで債務不履行になった場合）によるものであるときにまで債権者による解除を認めるのはおかしな話ですので、その場合は契約を解除することはできません（543条）。

以上のことから、例えば、天災などの不可抗力（債務者のせいでも債権者のせいでもない場合）によって債務不履行になった場合には、債権者は契約を解除できることになります。

1.「履行遅滞」があった場合の契約の解除

履行遅滞があった場合に、債権者が契約を解除するためには、①債務者に対して、相当期間を定めた履行の催告をし、②相当期間内に履行がなく、③相当期間経過時の債務不履行の程度が軽微ではないという要件を充（み）たす必要があり

ます(541条)。つまり、履行遅滞の場合には、債権者は、遅れたというだけでいきなり契約を解除できるわけではなく、「早くしてください」という催告によって、いわば履行のラストチャンスを与え、それでも履行されなかった場合に初めて解除ができるとされています。

ここで、要件①の「相当期間」というのは、既に履行すべき時期が到来していることが前提となっていますので、それほど長い期間のことではありません。また、仮に、債権者が催告で定めた期間が短か過ぎたり、そもそも期間を示さなかったりした場合であっても、催告としての意味はあり、催告から相当期間が経過すれば解除はできるとされています。

なお、実務上、履行遅滞があった場合に、催告なしにいきなり解除できるという「無催告解除特約」が契約書などに盛り込まれることがありますが、催告による解除の規定は任意規定ですので、このような特約の効力も、民法上は認められるということになります。

要件③によって、債務不履行の程度が「軽微」な場合は、催告による契約の解除はできませんので、例えば、数量的にわずかの不履行や、付随的な債務の不履行に過ぎないような場合には、契約の解除ができないことになります。

2. 履行遅滞以外の理由による契約の解除

履行遅滞を理由に契約を解除するためには催告が必要とされていますが、そもそも催告をしてラストチャンスを与える意味がないようなケースでは、催告によらない解除ができるとされています。具体的には、①債務の全部の履行が不能(542条1項1号) ②債務者が全部の履行を拒絶する意思を明確に表示(同項2号) ③一部不能もしくは一部の明確な履行拒絶で、残存部分では契約目的を達成できない(同項3号) ④定期行為(誕生日会にケーキを届けてもらう契約のように、一定の日時や期間内に履行されないと意味がないもの)の履行遅滞(同項4号) ⑤その他、債務者が債務の履行をせず、催告をしても契約目的を達するのに足りる履行の見込みがないことが明らかなケース(同項5号)において、催告なしに解除ができるとされています。

3. 債務不履行を理由とする損害賠償請求

債務不履行があった場合、債務不履行と因果関係のある損害が発生していれば、債権者は、債務者に対して損害賠償請求をすることができます。

もっとも、債務者の側で、債務不履行が、債務の発生原因や社会通念に照らして債務者の責めに帰することができない事由によるものであること(=債務者に帰責事由がないこと)を証明できれば、債務者は原則として損害賠償責任を負うことはありません。契約の解除については、債務者に帰責事由がなくてもできるわけですが、損害賠償請求は、債権者が自分の義務を免れるのとは別に債務者にお金を請求するという話ですので、債務者が自分に帰責事由がないことを証明できれば、損害賠償責任は負わないことになっています(415条1項)。

なお、売買代金の支払債務のような金銭支払債務については、債務者に帰責事由がなかったとしても損害賠償責任が発生します(419条3項)。

他方で、債務不履行に関して、債務者だけではなく、債権者にも何らかの落ち度(帰責事由)があった場合、契約の解除の場合とは異なり、債権者は損害賠償請求をすることができます。もっとも、「債権者」にも落ち度がありますので、そのことを理由とした過失相殺による賠償額の減額はされることになります。

損害賠償請求の対象となる「損害」の範囲は、①通常損害(その種の債務不履行があれば通常生ずべき損害)と②特別損害(債務者が予見すべき特別の事情によって生じた損害)に限られるとされています(416条1、2項)。したがって、

風が吹けば桶屋が儲かる的な損害については、損害賠償請求の対象にはなりません。

なお、金銭支払債務については、債権者が実際に生じた損害を証明する必要はなく、遅延損害金として、当然に、法定利率で計算される損害を請求できます(419条1、2項)。法定利率は、3年ごとに見直される変動制が採用されていますが、2020年4月時点で年3%とされていたものが、見直し時期である2023年4月においても維持されましたので、ここから3年間は引き続き3%の法定利率となります(404条、令和4年法務省告示64号)。

また、契約を解除した場合でも、債務不履行に基づく損害賠償請求ができなくなるわけではありませんので、債権者としては、契約を解除して契約に基づく自分の義務を免れつつ、自分が被った損害についての賠償請求をすることができます。

履行不能と危険負担

事例 中古建物の売買契約を締結したが、引渡予定日とされている日の前に、落雷で建物が滅失してしまった。

落雷という不可抗力(契約当事者双方に帰責事由がない場合)によって建物の引渡債務が履行不能となっています。したがって、買主は、売主に対して損害賠償請求はできませんが、契約の解除をすることにより、自分の代金支払債務を免れることができます。

この点、改正前の民法では、不可抗力の場合に契約の解除ができなかったことから、このような事例では、買主(債権者)の代金支払債務が消滅するかどうかに関する「危険負担」の規定がありました。ここで危険負担というのは、売主(債務者)に帰責事由なく債務が履行不能となった場合に、その損失を買主と売主のどちらが負担するのかという問題のことです。

そして、改正民法によって、売主に帰責事由がなかったとしても、買主は契約を解除することによって代金支払債務を消滅させることができるようになりましたので、危険負担の規定によって買主側の債務が消滅するかどうかを問題とする必要はなくなりました。そのうえで、改正民法では、不可抗力のように当事者双方に帰責事由がなく履行不能となった場合、買主は、危険負担の規定によって、自分の債務の履行を拒絶できる、この事例でいえば、買主は代金の支払いを拒絶できることになりました。

他方で、履行不能が「債権者(買主)」の帰責事由によるものである場合には、買主は自分の債務の履行を拒絶することはできないとされており、前述のとおり、買主は契約を解除することもできませんので、自分の債務を履行する必要があります。

結局のところ、売主の帰責事由によって履行不能となった場合は、債務不履行による解除と損害賠償請求が問題となるのに対して、この事例のように契約当事者双方に帰責事由がなく履行不能となった場合は、債務不履行による解除と危険負担による履行拒絶の問題となります。

なお、売買契約の目的物が引き渡されたり、買主が受け取りを拒絶したりした後に、当事者双方の帰責事由によらずに目的物が滅失・損傷した場合には、買主は、もはや契約を解除したり、代金の支払いを拒んだりすることはできなくなります(567条)。つまり、目的物の引渡しなどがあれば、買主側に危険が移転するということになります。

次回は、「契約の内容が守られないとき(2)」として、売買契約における契約不適合責任の内容について深掘りしていきます。

独立行政法人
国民生活センター

編集・発行

啓発用リーフレットのお知らせ

若者向けの啓発用リーフレットの改訂版を作成しました。
ウェブサイトに掲載しておりますので、
ぜひ印刷してご活用ください！

過去の啓発用リーフレットのバックナンバーも
掲載しております。あわせてご活用ください。

●啓発用リーフレット　バックナンバー
https://www.kokusen.go.jp/wko/data/bn-yattem.html