

消費者問題をよむ・しる・かんがえる

ウェブ版

# 国民生活 5

NO.141 (2024)

## 特集 子どもとデジタル社会

特集 1	デジタルネイティブな子どもたちの実態と特徴	1
特集 2	立ち止まることを学ぶ消費者教育 ーデジタル・シティズンシップの視点からー	5
消費者問題アラカルト	2023年 景品表示法改正の概要	9
リーフレットのご案内	在留外国人向けリーフレットを作成しました	12
「消費者事故調」レポート ー消費者安全調査委員会の活動から 学ぶ安全のあり方ー	法制度の問題により発生する事故	14
美容医療の基礎知識	脂肪吸引手術、脂肪注入手術（豊胸、若返り）を 受けるに当たって	17
海外ニュース	<アメリカ> 詐欺等による消費者の損失は年間 100 億ドル超 <イギリス> 獣医療サービス業の市場調査に着手	22
消費者教育実践事例集	大学生の視点を生かした効果的な消費者教育に向けて ー行政と連携した消費生活学習会の実践ー	23
気になるこの用語	金融 ADR 制度	25
相談情報ピックアップ	インターネットで依頼したロードサービスのトラブルにご注意！	27
暮らしの法律 Q&A	借地権付き家屋を「更地で返して」と言われたときは？	28
暮らしの判例	オンラインゲームにおける誤表示と不実告知・法定追認	29
誌上法学講座 消費生活相談に関連する刑法	虚偽の表示と犯罪	34

## 特集1



## デジタルネイティブな子どもたちの実態と特徴



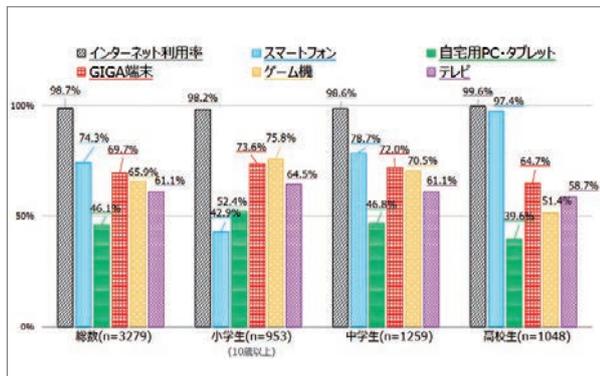
塩田 真吾 Shiota Shingo 静岡大学教育学部 准教授  
専門は教育学、情報教育。子どもたちの情報活用能力(情報モラルを含む)の育成について研究

### 子どもたちはどのようにスマホを使っているのか

最近の子どもたちは、どのようにスマホやタブレットなどの端末を使っているのでしょうか。本稿ではいろいろな角度からその実態と特徴を紹介したいと思います。

まずはスマホの利用についてみていきましょう。2024年3月にこども家庭庁から公表された「令和5年度 青少年のインターネット利用環境実態調査」では、小学生(10歳以上)の42.9%、中学生の78.7%、高校生の97.4%がスマホからネットを利用していることが示されています(図1)\*1。

図1 機種別・学校種別のインターネットの利用率



出典：こども家庭庁「令和5年度 青少年のインターネット利用環境実態調査 調査結果(概要)」(2024年3月)

では、スマホを使って何をしているのでしょうか。2022年度、私の研究室では、高校生を対象に「どのように余暇を過ごしているのか」を調査しました\*2。勉強や部活以外の自由な時間に、高校生がどのように過ごしているかを聞いたところ、第3位は「スマホでゲーム」、第2位は「スマホでSNS」(特にInstagram)、そして第1位は「スマホで動画鑑賞」(特にYouTubeやTikTok)という結果でした(図2)。私たちの予想以上に、高校生の余暇はスマホで完結していることが明らかとなりました。

余暇の過ごし方がほとんどスマホで完結というのは気になりますが、具体的にどのような動

図2 高校生の余暇の過ごし方



出典：可知穂高・小田三成・安永太地・塩田真吾「高校生を対象とした『余暇』に関する実態調査」(2023年10月)

\*1 こども家庭庁「令和5年度青少年のインターネット利用環境実態調査」(2024年3月)  
[https://www.cfa.go.jp/assets/contents/node/basic\\_page/field\\_ref\\_resources/9a55b57d-cd9d-4cf6-8ed4-3da8efa12d63/98ae45a9/20240329\\_policies\\_youth-kankyou\\_internet\\_research\\_results-etc\\_10.pdf](https://www.cfa.go.jp/assets/contents/node/basic_page/field_ref_resources/9a55b57d-cd9d-4cf6-8ed4-3da8efa12d63/98ae45a9/20240329_policies_youth-kankyou_internet_research_results-etc_10.pdf)

\*2 可知穂高・小田三成・安永太地・塩田真吾「高校生を対象とした『余暇』に関する実態調査ー「よりよく生きる」ためのライフキャリア教育の実践に向けてー」(余暇ツーリズム学会2023年度全国大会予稿集8~9ページ、2023年10月29日)

画を見ているのかを分析すると、いわゆる「推し」に関する内容が多いようです。これまでも好きな芸能人を応援する（「推す」）ことはありましたが、推しという言葉が普及し、推しの対象は、芸能人だけでなくアニメ・ゲームのキャラクターやVTuberなど、かなり広がっています。「推しのために時間（とお金）を使う」というのは、最近の子どもたちの特徴といえるでしょう。

### 学校でも探究的な学びに GIGA 端末を活用

ここまでは主にスマホの利用についてみてきましたが、現在、学校ではGIGAスクール構想のもと、1人1台端末(GIGA 端末)が整備され、授業などで活用されています。

また、学校だけの活用ではなく、家庭に端末を持ち帰っての活用も増えています。文部科学省が実施した2022年8月時点における各学校の平常時の持ち帰り学習の実施状況の調査では、小学校で26.1%、中学校で31.3%が「ほぼ毎日持ち帰って学習している」と回答し、毎日を含めて週1回以上持ち帰っている割合は、小学校で48.4%、中学校で46.3%となっています(図3)\*3。半数近くの学校で、学校だけでなく家庭でも日常的にGIGA 端末を活用しています。

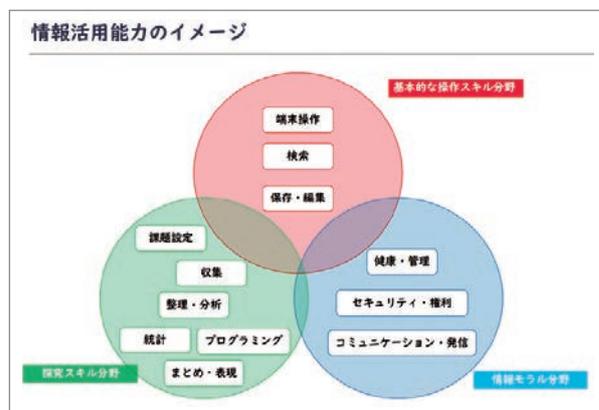
こうしたGIGA 端末は、もちろん普通の授業でも活用されていますが、特に、最近ではいわゆる「探究的な学び」において端末が活用されています。探究的な学びでは、「課題の設定」「情報の収集」「整理・分析」「まとめ・表現<sup>らせん</sup>」が、螺旋状に展開していきませんが、この中でも特に、情報の収集やまとめ・表現において端末が使われることが多く、例えば、検索サイトを用いての情報収集、スライド作成や動画作成などがよく行われています。端末を用いて、情報を収集したり、スライドを作成したりする経験が多いということも最近の子どもたちの特徴といえます。

図3 端末の持ち帰り学習の実施状況



出典：文部科学省「端末の持ち帰りに関する状況」(2023年5月)

図4 情報活用能力のイメージ



※筆者作成

### 子どもたちの「情報活用能力」は育っているのか？

これだけスマホやGIGA 端末を活用している子どもたちは、端末を「使いこなす力」が育っているといえるのでしょうか。

実はここも大きなポイントになります。端末を「使いこなす力」は、「情報活用能力」と呼ばれ、2017・2018年に告示された学習指導要領では、情報活用能力は、言語能力や問題発見・解決能力と並ぶ「学習の基盤となる資質・能力」のひとつに位置づけられています。

この情報活用能力は、大まかに分ければ、文字入力や端末操作などの「基本的な操作スキル」、探究的な学びで活用される情報収集やまとめ・表現などの「探究スキル」、そしてコミュニケーションや健康などの「情報モラル」の3つ

\*3 文部科学省「端末の持ち帰りに関する状況」(文部科学省 第1回デジタル学習基盤特別委員会 参考資料7) [https://www.mext.go.jp/kaigisiryo/content/20230516-mxt\\_jogai02-000029578\\_07.pdf](https://www.mext.go.jp/kaigisiryo/content/20230516-mxt_jogai02-000029578_07.pdf)

図5 フェイクニュース・デマに対する傾向

総務省「新型コロナウイルス感染症に関する情報流通調査報告書」 (2020年実施, 15歳~69歳の2,000人対象)	
・若い年代ほどフェイクニュース・デマへの接触状況は高い。 (10代:72.7%, 20代:79.3%, 全体:72%)	
・若い年代ほど共有・拡散経験が高い傾向が見られた。 (10代:45.4%, 20代:41.1%, 全体:35.5%)	
・若い年代ほど情報を信じてしまった割合が高い傾向が見られた。 (10代:36.2%, 20代:34.4%, 全体:28.8%)	

出典：総務省「新型コロナウイルス感染症に関する情報流通調査 報告書」(2020年6月)を基に筆者作成

に分けられます。

端末を使えば使うほど、「基本的な操作スキル」は向上しますが、果たして「探究スキル」や「情報モラル」はどうでしょうか。端末を使えば使うほど、向上するのでしょうか。

残念ながら、こうした力は、端末を使えば使うほど向上するわけではなく、その格差が問題となります。

例えば、「探究スキル」の中の「情報の発信」においても、若い世代ほどフェイクニュースやデマを信じ、拡散してしまったという調査があります。2020年6月に総務省が公表した「新型コロナウイルス感染症に関する情報流通調査」では、15~29歳の若い年代ほどフェイクニュースやデマへの接触状況が高いことが示されています\*4。また、若い年代ほど共有・拡散経験が高い傾向が見られ(10代:45.4%、全体:35.5%)、さらに若い年代ほどそうした情報を信じてしまった割合が高い傾向が見られたことが示されています(10代:36.2%、全体:28.8%)(図5)。

端末を使って情報を収集したり、スライドを作成したりする経験は多いものの、よりよく調べる力やより効果的に表現する力は、むしろ格差が広がっていると見ることもできます。こうした情報活用能力の育成については、今後の課

題といえるでしょう。

### センセーショナルなトラブル事例に 惑わされないためのリスクマップ

情報活用能力は、情報モラルも含ましますので、子どもたちのトラブルについてもみておきましょう。

このように書くと「情報モラル教育は禁止の教育であり、活用を考えていない」などと言う人もいますが、情報を活用するためには、当然、情報モラルもセットで考える必要があります。これからの子どもたちには、「情報を上手に活用する力」と「情報のリスクに対応する力」を身に付けさせることが必要となります。

さらに、こうした子どもたちのトラブルを見ていこうとすると、必ず問題となるのが「センセーショナルなトラブル事例」です。その時々で重大なトラブルが起きると、すぐに新しい用語に飛びつき、あたかもそれがすべての子どもたちの喫緊の課題であるかのように話を大きくする人もいるので注意が必要です。

そこで私の研究室では、子どもの情報機器活用<sup>かか</sup>に関わるトラブルのリスクアセスメントを行い、「リスクマップ」を作成しています。通常のトラブル調査では、「トラブルの発生頻度」だけが紹介されることが多いのですが、例えば、「悪口を言われた」といっても、どの程度の悪口なのかによっても違いがあるはずです。このリスクマップでは、縦軸にトラブルの発生頻度を、横軸にトラブルの深刻度を3段階に分けてマッピングしています。緑色が「小」、黄色が「中」、赤色が「大」として、それぞれ、「小：子どもが自分で制御できる」「中：子どもが自分で制御できない」「大：生命に深刻な危害が及んだり、犯罪につながったりする可能性がある」となっています。

\*4 総務省「新型コロナウイルス感染症に関する情報流通調査 報告書」(2020年6月19日)  
[https://www.soumu.go.jp/menu\\_news/s-news/01kiban18\\_01000082.html](https://www.soumu.go.jp/menu_news/s-news/01kiban18_01000082.html)

このリスクマップを見ると、発生頻度も高く、深刻度も高いのは、「長時間利用」になります。「スマホやネットを使っていて、勉強や生活に大きな影響が出て、自分ではやめられなかった」(リスク大)という子どもの割合は、小学生の12.2%、中学生の33.8%、高校生の35.8%となっています。

次いで高いのは、「(クローズドなSNSでの)コミュニケーションのトラブル」です。「SNSでのメッセージのやりとりで、『死ね』『殺す』などの相手を強く傷つける言葉を使った」(リスク大)という子どもの割合は、小学生の1.9%、中学生の6.9%、高校生11.8%となっています。また、「SNSでのメッセージのやりとりで、『バカ』『キモい』などの相手を傷つける言葉を使った」(リスク中)という子どもの割合は、小学生で4.8%、中学生で15.5%、高校生で24.4%となっています。

図6 リスクマップ(中学生)



※筆者作成

この「長時間利用」と「(クローズドなSNSでの)コミュニケーションのトラブル」の値は、毎年大きく変わることなく、トラブルでいえばこれらが2大トラブルといえるでしょう。センセーショナルなトラブル事例だけに惑わされずに、まずは、この2大トラブルに対して、自覚を促し、タイムマネジメントやリスクに対応する力を育てる情報モラル教育の充実が求められます。

### ● AI時代を見据えて

ここまで、①余暇がスマホで完結し、推しのために時間(とお金)を使っていること、②端末を用いて、情報を収集したり、スライドを作成したりする経験は多いものの情報活用能力には課題が見られること、③「長時間利用」と「(クローズドなSNSでの)コミュニケーションのトラブル」が深刻度も頻度も高いトラブルであること、という特徴を見てきました。

今後、ChatGPTに代表されるような生成AIが注目されるなか、これからますます情報活用能力の育成が重要となります。学習指導要領解説の総則編に「将来の新たな機器やサービス、あるいは危険の出現にも適切に対応できるようにすることが重要」と書かれているように、これらの新しい情報技術を過度に心配することなく、新しい情報技術の活用を前提としながらもリスクに対応する力も同時に育てることが求められます。

これからの子どもたちが、端末を「使う」だけでなく、端末を上手に「使いこなす」ながら、社会で活躍してくれることを期待しています。

### ■ 参考文献

- ・ 酒井郷平・塩田真吾「災害時におけるSNS上での誤情報・虚偽情報を見極める中学生向け教材の開発と評価」(日本安全教育学会「安全教育学研究:東日本大震災10周年特集号」85~97ページ、2021年)
- ・ 可知穂高・安永太地・酒井郷平・塩田真吾「発達段階に応じて身につけるべき情報活用能力の検討」(コンピュータ利用教育学会「コンピュータ&エデュケーション」Vol.50 100~110ページ、2021年)
- ・ 満下健太・酒井郷平・西尾勇気・半田剛一・塩田真吾「子どもの情報機器活用に関わるトラブルのリスクアセスメント」(『日本教育工学会論文誌』44巻1号 75~84ページ、2020年)
- ・ 満下健太・安永太地・酒井郷平・塩田真吾「情報モラルの知識がトラブル経験頻度に及ぼす影響」(『日本教育工学会論文誌』46巻 Suppl.号 61~64ページ、2022年)



# 立ち止まることを学ぶ消費者教育

## — デジタル・シティズンシップの視点から —

今度 珠美 Imado Tamami 一般社団法人メディア教育研究室 代表理事  
メディアリテラシー、デジタル・シティズンシップ教育の研究活動を通し年間  
150校を超える学校で研修、授業等を実施している <https://tamamimado.net/>



本稿では、デジタル・シティズンシップの視点から消費者教育について提案します。

### ● デジタル・シティズンシップとは

デジタル・シティズンシップは、欧米で一般的に行われているメディア教育です。日本でも、GIGAスクール構想(1人1台の情報端末と高速大容量の通信ネットワークの整備による新たな学びの提供、教育環境のアップデート)の推進とともに、注目されるようになりました。その定義として、国際教育テクノロジー学会(International Society for Technology Education)の「情報技術の利用における適切で責任ある行動規範」「生徒は相互につながったデジタル世界における生活、学習、仕事の権利と責任、機会を理解し、安全で合法的倫理的な方法で行動し、模範となる」が最も知られています\*1。2018年のUNESCO(ユネスコ)の定義「情報を効果的に見つけ、アクセスし、利用し、創造し、他のユーザーやコンテンツに積極的、批判的、慎重かつ倫理的な態度で関わり、安全かつ責任を持ってオンラインやICT環境を航行し、自分自身の権利を認識する能力」\*2、そして2022年の欧州評議会の定義「デジタル技術の利用を通じて、社会に積極的に関与し参加する能力」\*3からも分かるように、デジタル・シティズンシップは重要な教育として世界各国で研究が進めら

れています。

### ● アメリカの教材 コモンセンスエデュケーション

デジタル・シティズンシップの教育教材は、コモンセンス財団が提供するアメリカの教材「コモンセンスエデュケーション(Common Sense Education)」が著名です\*4。この教材では、デジタル・シティズンシップ教育として小学校低学年から「公共に対する責任」を教えます。

コモンセンスエデュケーションでは、行動する前に「立ち止まる」ことを重要なポイントとして繰り返し強調します。行動する前には(道路を渡るときと同じように)立ち止まり、考える(安全を確かめる)ことが大切ですが、立ち止まるためには知識が必要です。授業では、なぜ立ち止まるのか、何を手立てにどのように立ち止まるのかを子どもたちと一緒に考えていきます。では、消費者教育の授業では立ち止まることをどのように学んでいくのか、小学校高学年の教材から紹介します。

### ● フィッシング詐欺に餌をやるな

小学校6年生の教材「フィッシング詐欺に餌をやるな(Don't Feed the Phish)」では、次のような流れでフィッシング詐欺から身を守るための戦略を学んでいきます(図1)。

\*1 International Society for Technology Education (ISTE) (2016年版) <https://www.iste.org/standards/for-students>

\*2 UNESCO (2018年) Digital inclusion for low-skilled and low-literate people: a landscape review <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000261791>

\*3 Digital Citizenship Education Handbook Council of Europe <https://rm.coe.int/168093586f>

\*4 コモンセンス財団(Common Sense Education) <https://www.common sense.org/education/>

図1 Don't Feed the Phish



出典：Common Sense Education ウェブサイト

フィッシング詐欺とは、お金や個人情報を盗む目的で誰かをだまそうとする行為です。どのような手口でフィッシング詐欺が起こるのかを、まず「Trick question(ひっかけ問題)」を通して考え、各シナリオの登場人物が詐欺にあうかもしれない理由を話し合い、考えていきます。

【Trick question 事例】

事例1	ザックはオンラインコンテストで「即座に1万ドルを獲得できる!」という画面を見て、サインアップフォームに名前とメールアドレスを入力します。彼はまた、ニックネーム、ペットの名前、母親の旧姓を入力するよう求められます。彼はそれをすべきですか。
事例2	ルーはアップル社から通知を受けます。新しいセキュリティルールのため、彼はすぐに社会保障番号(SSN)を提出しなければなりません。そうしないと、すべての写真が失われます。彼は両親がSSNカードを保管している場所を知っています。彼はそれをすべきですか。
事例3	ダナは200ドルのワイヤレスヘッドフォンがわずか5ドルで販売されているのを見ます。彼女はそのウェブサイトをよく知りません。そのサイトはクレジットカードのみを使用し、多くの情報を求めています。彼女は緊急事態のときは両親が彼女に与えたクレジットカードを使うことができます。彼女はそれをすべきですか。

それぞれのトリック(だます手段)行為に対し、児童は「DON'T!(すべきではない)」が正解であることは分かります。では、それぞれの登場人物が「詐欺にあうかもしれないのに急いで行動したいと考えた」のはなぜなのか、理由を話し合います。児童からは次のような意見が出されます。

- ・ お金、賞品、割引、その他の利益を得たいという気持ち
- ・ 自分の写真、動画、ゲーム、アカウントへのアクセスを失うことへの恐怖心
- ・ もっと知りたいという好奇心
- ・ 手遅れになる前に早く行動しなければならないというプレッシャー

ここで、深掘りするポイントは「好奇心のギャップ」です。オンライン上のメッセージは、好奇心を誘発するようにデザインされていることが多く、この好奇心が、立ち止まることを阻害してしまいます。そして、好奇心を誘発するようなデザインにはどのようなものがあるかを考えます。

- ・ 自分にとって、とても興味や関心がある投稿やメッセージ
- ・ 急がなければ手遅れになるという呼びかけ
- ・ 今までで一番面白い! 一番得をする! というコメント
- ・ 続けて見るにはここをクリックしてください、というポップアップ

フィッシングとは、魚を釣るように個人情報を“釣る”ことをいいます。授業では、リンクやURLの中には見かけと違うものがあることを説明し、ユーザーの好奇心をくすぐり、誤解させて、危険なウェブサイトへ誘導する可能性があることを説明します。そのようなウェブサイトは次のような可能性があることを説明します。

- ・ あなたのデバイスに悪意のあるソフトウェアをインストールする
- ・ あなたの情報を盗む

・お金を請求する

### ● フィッシングを捕まえる手がかり

この後、フィッシングや個人情報の盗難から身を守るための戦略を学びます。

プリント「フィッシングを捕まえる手がかり」を配布し、手がかりのリストを読みながら、それぞれの詐欺事例にどのように対処するかを考えます。

#### 【フィッシングを捕まえる手がかり】

切迫感	送信者が、返信する時間が限られていると言っている。 スペルや文法が間違っている。注意喚起、アラート、緊急のメッセージが含まれる。
知っている人	知っている人(有名人など)の写真が表示されるが、その人からの直接のメッセージではない。
短縮URL	短縮されたURLが掲載されている。ユーザーを誤解させ、別のウェブサイトにアクセスさせようとしている。
あまりにもうまい話	賞金や賞品が当たるなどとして、簡単なチャンスやクイズを無料で提供する。
あいさつ 挨拶が一般的、または挨拶文がない	実在する企業は、顧客に対して企業名、所在地などを掲載し、挨拶文をメッセージで送る。挨拶文が定型だったり、挨拶文がなかったりする場合は偽物である可能性がある。 その企業のウェブサイトで、そのようなメッセージが送られているか確かめられない場合は偽物である可能性がある。

最後に、個人情報の盗難から自分の情報を守ることの重要性について学んだことを、友人や家族など周囲の人にも伝えられるのか確かめます。

### ● 家庭と学びを共有する

教材では、家族と学びを共有するための工夫も用意されています。児童は学んだことを家族に説明しますが、家族に向けて話すための次のようなファミリーアクティビティも用意されています。

#### 【ファミリーアクティビティ】

プライバシー設定を見直す	子どもと一緒に、子どもたちがよく使っているアプリ、SNSのプライバシー設定を見てみましょう。 企業が特定の情報を非公開にしたり、情報の提供を拒否したり、視聴できる範囲を限定したりする理由について話し合みましょう。どのような情報を共有してもよいと思うか、その理由を聞いてみましょう。
細かい字を読む	子どものお気に入りのアプリ、SNSのプライバシーポリシー(個人情報やプライバシーについて、その収集や活用、管理にどのように配慮しているか取扱方針を示したもの)を見つけ、一緒に読んでみましょう。それは、分かりやすいですか、それとも複雑ですか。 その会社がどのような情報を集め、その情報を使って何をするのか話し合ってみましょう。会社は情報を販売するのでしょうか、誰かに渡して保存するのでしょうか、安全に保管しているのでしょうか。
フィッシング詐欺、クリックベイトについて話し合う	フィッシング詐欺とは、お金や個人情報を盗む目的で誰かをだまそうとする行為。クリックベイトとは、クリックを稼ぐための誇大広告や表現のこと(ベイトは英語で餌の意味)。

	<p>詐欺のターゲットにされた経験を親子で共有します。怪しいメールやメッセージを受け取ったことがありますか。何がきっかけでしたか。</p> <p>怪しげな文章、誤字脱字が多い文章、画像編集ソフトで加工した画像、似て非なる会社のロゴなど、詐欺の兆候があったのかも話し合みましょう。</p> <p>好奇心をそそるクイズやポップアップがあったのかも話し合ってみましょう。</p>
<p>企業がどのように儲けているかを理解する</p>	<p>子どもと一緒に、デジタル機器、アプリ、SNS、オンラインゲームがどのようにお金を得ているかを調べましょう。</p> <p>広告枠を売っているのでしょうか。子どもの情報を売っているのでしょうか。</p> <p>サービスを利用しながら、企業が共有する消費者の情報を制限するために、どのような手段を取ることができるか考えましょう。</p>
<p>個人情報と個人情報ではない情報の違いについて話し合う</p>	<p>オンラインで共有してもよい情報(好きな芸能人やペットのことなど)と、共有するべきではない情報(名前、住所など)の違いについて話し合い、何を共有してもよいか、共有するべきではないかを確かめておきましょう。</p>

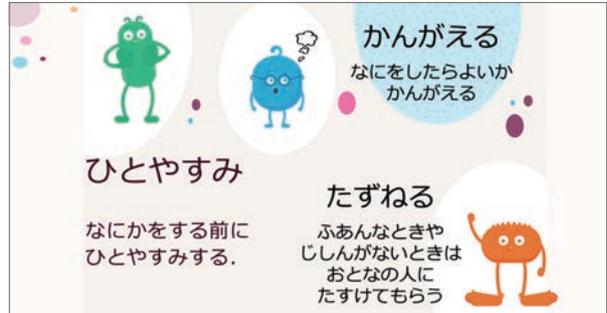
### ● 行動する前の3つのステップ

コモンセンスエデュケーションの教材・それを用いる授業には、行動する前の3つのステップが繰り返し登場します。小学校低学年用の教材が図2、小学校高学年用の教材が図3です。

授業を通して学んだ「立ち止まるための手順と方法」を、3つのステップを通して確かめていきます。行動する前に立ち止まり考える必要があるのは自分のためだけでなく、周囲の人への責任、広い社会に対する責任でもあるこ

とを学ぶ。それはデジタル・シティズンシップの考え方の土台でもあります。

図2 行動する前の3つのステップ(小学校低学年用)



出典：Common Sense Educationウェブサイトの教材を基に筆者翻訳

図3 行動する前の3つのステップ(小学校高学年用)



出典：Common Sense Educationウェブサイトの教材を基に筆者翻訳

### ● おわりに

本稿では、デジタル・シティズンシップの視点から消費者教育のあり方について提案しました。日本の消費者教育においても、善きデジタル市民となるために学ぶデジタル・シティズンシップの視点を参考にしていただけましたら幸いです。



## はじめに

2023年5月17日、不当景品類及び不当表示防止法の一部を改正する法律が公布されました。本稿では、その概要を説明しますが、意見にわたる部分は筆者の私見であり、筆者の属する組織の見解ではないことを、あらかじめお断りさせていただきます。

なお、本稿では、不当景品類及び不当表示防止法の一部を改正する法律のことを「改正法」といい、不当景品類及び不当表示防止法のことを「景表法」といい、現行の不当景品類及び不当表示防止法のことを「現行の景表法」といい、改正後の不当景品類及び不当表示防止法のことを「改正後の景表法」といいます。

## 改正に至った背景と改正事項の概要

景表法の改正は、2014年に2回にわたり行われていますが、同年11月改正の際の附則において、施行5年後の見直し検討がうたわれていました。そこで、消費者庁では、2022年3月から10回にわたって景品表示法検討会を開催し、さまざまな論点について検討が重ねられました。そして、2023年1月に報告書が公表されています。改正法は、この報告書の提言を踏まえたものになっています。

改正法による改正事項は多岐にわたりますが、おおむね、

①確約手続の導入や課徴金制度における返金措

置の弾力化といった「事業者の自主的な取組の促進」

②課徴金制度の見直しや罰則規定の拡充といった「違反行為に対する抑止力の強化」

③国際化の進展への対応や適格消費者団体による開示要請規定の導入といった「円滑な法執行の実現に向けた各規定の整備等」

という3つの項目に分類できます(図)。誌面の都合がありますので、以下、確約手続の導入、課徴金制度の見直し、罰則規定の拡充の3点を中心に説明します。

## 確約手続の導入

現行の景表法においては、違反行為の疑いのある場合、内閣総理大臣は、必要な調査を開始し、違反又は違反のおそれが認められたときに、措置命令又は行政指導を行うことができます。また、要件を満たす表示については、課徴金納付命令を行うこととなります。もっとも、実際の事案においては、調査を受けた事業者の中には、早期是正等を自主的かつ積極的に講じる事業者もあり、このような事情を法律上加味する制度が存在しませんでした。

他方で、措置命令といった行政処分などを行うに際しては一般に相当程度の時間を要します。しかし、早期是正等を自主的かつ積極的に講じる事業者について、相当程度の時間を要する調査といった行政資源を割く必要性は高くないといえます。

図 2023年景品表示法の改正(概要)

商品又は役務の取引に関する表示をめぐる状況に鑑み、景品表示法の改正により、事業者の自主的な取組の促進、違反行為に対する抑止力の強化等を講ずることで、一般消費者の利益の一層の保護を図る。

主な改正事項

1 事業者の自主的な取組の促進

■ 確約手続の導入

- ・ 優良誤認表示等の疑いのある表示等をした事業者が是正措置計画を申請し、内閣総理大臣から認定を受けたときは、当該行為について、措置命令及び課徴金納付命令の適用を受けないこととする。迅速に問題を改善する制度の創設（第26条～第33条）

■ 課徴金制度における返金措置の弾力化

- ・ 特定の消費者へ一定の返金を行った場合に課徴金額から当該金額が減額される返金措置に関して、返金方法として金銭による返金に加えて第三者型前払式支払手段（いわゆる電子マネー等）も許容（第10条）

2 違反行為に対する抑止力の強化

■ 課徴金制度の見直し

- ・ 課徴金の計算の基礎となるべき事実を把握することができない期間における売上額を推計することができる規定の整備（第8条第4項）
- ・ 違反行為から遡り10年以内に課徴金納付命令を受けたことがある事業者に対し、課徴金の額を加算（1.5倍）する規定の新設（第8条第5項及び第6項）

■ 罰則規定の拡充

- ・ 優良誤認表示・有利誤認表示に対し、直罰（100万円以下の罰金）の新設（第48条）

3 円滑な法執行の実現に向けた各規定の整備等

■ 国際化の進展への対応

- ・ 措置命令等における送達制度の整備・拡充、外国執行当局に対する情報提供制度の創設（第41条～第44条）

■ 適格消費者団体による開示要請規定の導入

- ・ 適格消費者団体が、一定の場合に、事業者に対し、当該事業者による表示の裏付けとなる合理的な根拠を示す資料の開示を要請することができる。事業者は当該要請に応ずる努力義務を負う旨の規定の新設（第35条）

※消費者庁作成

そこで、改正後の景表法においては、違反の疑いのある行為をした事業者が是正措置計画等を申請し、内閣総理大臣から認定を受けたときは、その行為について、措置命令・課徴金納付命令の規定を適用しないこととする、いわゆる確約手続が導入されています(改正後の景表法26条～33条)。

確約手続は、大きく(1)内閣総理大臣からの事業者への通知、(2)事業者からの計画の申請、(3)内閣総理大臣による計画の認定等のプロセスから成っています。

(1)まず、内閣総理大臣は、景表法に違反する行為があると疑うに足りる事実がある場合に、違反被疑行為について、一般消費者による自主的かつ合理的な商品及び役務の選択を確保するうえで必要があると認めるときは、当該違反被疑行為をしている事業者に対し、後記(2)

の認定の申請をすることができる旨などを通知することができます。

(2)この通知を受けた事業者は、通知を受けた日から60日以内に、疑いの理由となった行為等を是正するために必要な措置に関する計画を策定し、これを内閣総理大臣に提出して、その認定を申請することができます。

(3)この申請があった場合、内閣総理大臣は、提出された計画が、

ア 疑いの理由となった行為等を是正するために十分なものであること

イ 確実に実施されると見込まれるものであること

の2点を満たすものであるときは、その計画を認定します。

認定があった場合、措置命令・課徴金納付命令の規定が適用されないこととなりますが、認

定を受けた事業者は、認定された計画に従って疑いの理由となった行為等を是正するために必要な措置を実施しなければなりません。

もし、認定を受けた事業者が、計画を実施していないときは認定を取り消されることとなります。

以上のような確約手続により、違反の疑いのある行為について、迅速かつ確実な是正が、期待されます。

## 課徴金制度の見直し

課徴金は、売上額を基礎に算定されることになっています。そのため、違反した事業者に対して売上額について報告を求めています。売上額のデータを整備していないなどの理由で、売上額について報告ができないケースがあります。このような場合には、通常と比べて調査に時間を要することになりますし、売上額を把握できない事態も生じ得ます。

そこで、改正後の景表法においては、課徴金の計算の基礎となる事実を把握できない期間の売上額を推計できることとする規定を設けることにしています(改正後の景表法8条4項)。

また、課徴金制度は、金銭的不利益処分を課すことで違反行為を抑止するものですが、事業者の中には違反行為を繰り返す者もいます。そのような事業者との関係では、現行の景表法の課徴金制度は抑止力が足りていないと考えられます。

そこで、改正後の景表法においては、さかのぼって10年以内に課徴金納付命令を受けた者については、1.5倍に割り増した算定率で課徴金を算定する規定が設けられています(改正後の景表法8条5項、6項)。

このような見直しにより、課徴金制度の抑止力の強化を図っています。

## 罰則規定の拡充

現行の景表法においては、優良誤認表示等の違反行為を直接に処罰する規定はなく、措置命令に従わなかった場合に処罰されることになっています。しかし、違反行為をする事業者の中には、表示内容について何ら根拠を有していないことを認識したまま表示を行うなど、悪質性の高い事業者もいます。このような悪質性の高い事業者については、現行の景表法の措置命令等は抑止力として十分とは言えません。

そこで、改正後の景表法においては、優良誤認表示又は有利誤認表示については、措置命令を経ることなく、直ちに処罰することができる規定が設けられています(改正後の景表法48条)。

## 今後について

改正法の附則1条において、原則として、公布の日から起算して1年6月を超えない範囲内において政令で定める日から施行することとしています。現在、2024年10月の施行をめざして、準備を進めています。

施行準備のための作業としては、関係者に対する周知・啓発のほか、下位法令・運用基準の整備があります。そのため、2024年2月16日から3月18日にかけて、不当景品類及び不当表示防止法施行規則の一部を改正する内閣府令、不当景品類及び不当表示防止法の規定に基づく確約手続に関する内閣府令、確約手続に関する運用基準などについてパブリック・コメントの手続を実施しました。4月18日に、寄せられた意見に対する考え方を公表するとともに、成案を公表しています。今後は、これらの下位法令・運用基準についても、しっかりと周知を図ってまいります。

# 在留外国人向けリーフレットを 作成しました

国民生活センターでは、在留外国人を対象とした啓発や注意喚起のためのリーフレットを作成し、ウェブサイトに掲載しています。

日本語を含めた10言語で、2023年度は新たにスペイン語を追加しました。

(日本語、英語、中国語簡体字、中国語繁体字、韓国語、タイ語、ベトナム語、ポルトガル語、タガログ語、スペイン語)

最新版のテーマは「スマホのセット契約に関するトラブル」です。スマホの契約をするために店を訪れると、「お得」なセット契約を勧められることがあります。セット契約をする前に確認しておきたいポイント等を紹介しています。ぜひご活用ください。

リーフレットはこちらからご覧いただけます

[https://www.kokusen.go.jp/c-edu/data/c-edu\\_foreign\\_lf.html](https://www.kokusen.go.jp/c-edu/data/c-edu_foreign_lf.html)



**Q そのセット契約は本当に必要ですか?**  はい  いいえ

- 契約する前に、本当に自分に必要な契約かどうか、よく考えましょう。「セットにすれば安くなる」などと言って、光回線のほか、電気やガスの契約を勧誘してくるケースもあります。
- 契約の条件や料金プランなどについても、内容をよく

インターネット回線はもう契約しているから……

**Q Do you really need to sign up for that bundled contract?**  Yes  No

- Before signing a contract, think carefully about whether you really require the service you're signing up for. Salespeople have been using the tactic of telling customers things like "a bundled contract will be cheaper" to sweet-talk them into signing up not only for internet, but also for electricity and gas contracts.

I already have an internet contract...

## スマホのセット契約の勧誘に注意!

スマホの契約をするため店を訪れると、「お得」なセット契約を勧められることがあります

光回線とセットで契約すると、スマホの料金プランが安くなりますよ!

あれ? それほど安くなってない!

ところが翌月→

安くならセットにしようかな……

請求書 円 X X X

「〇〇とセットで契約するとスマホの料金が安くなる」といったセールストークでインターネットの光回線などの契約を勧められることがあります。実際には料金が思ったより安くないという相談が寄せられています。スマホを契約する前に、どんなことを確認すればよいでしょう?

NCAC 国民生活センター NATIONAL CONSUMER AFFAIRS CENTER OF JAPAN

答えはウラ西へ

## Take caution when tempted to sign up for a bundled contract with your smartphone!

If you visit a store to sign up for a smartphone contract, sales staff may recommend that you sign up for a "bargain" bundled contract

If you sign up for a bundled contract with internet included, your smartphone payment plan will be cheaper!

Hang on... It's not that cheap at all!

But the next month! →

Well, if it's cheaper, maybe I ought to go with the bundled contract...

We've been receiving inquiries from people who were recommended to sign up for an internet line or other services with sales pitches like "If you sign up for a bundled contract with XYZ included, your smartphone payment plan will be cheaper!" Meanwhile, the actual cost ended up being not as cheap as they'd expected. So, what should you check before signing up for a smartphone contract?

NCAC 国民生活センター NATIONAL CONSUMER AFFAIRS CENTER OF JAPAN

The answer is on the back

過去に作成したリーフレットもウェブサイトに掲載しています。

2023年3月

トイレの修理サービスの高額請求に関するトラブル

**小心 修理箇所 被收取超平福体的 高昂費用!**

**トイレの修理で 予想外の 高額請求に注意!**

突然発生するトイレ詰まり。焦って格安をうたう業者に修理を頼むと、思わぬトラブルに発展する可能性が!

トイレが詰まっちゃった! この業者は修理代金が たったの950円! 頼んでみようかな。

えー!? 20万円も するの?

ちょっと待って! 修理を頼む前に、**【自分でできる応急処置】**

応急処置をして、落ち着いてから修理業者に見積もりや修理を依頼しましょう

**1 詰まった場合**  
ラバーカップで詰まった水を吸い上げるように数回上下させると、詰まりが解消することがあります。

**2 水漏れの場合**  
止水栓を時計回りにコインやドライバーなどで閉めると、その給水管の水が止まります。

NCAC 国民生活センター

2021年3月

定期購入トラブル

**1回だけ「お試し」と思ったら・・・ 定期購入のトラブルに注意!**

サブが初回お試し 500円って安い! 1回だけ買ってみよう!

頼んでないのに 定期的に商品が 送られてくる!

しかも、4回購入しないと 解約できない!

「1回だけの「お試し」のつもりで健康食品や化粧品を注文したら、定期的に商品が届く「定期購入」が条件になっていた」というトラブルが起きています!

NCAC 国民生活センター

2022年3月

中古車の購入に関するトラブル

**中古車を購入するとき 知っておきたいポイント**

中古車は新車と違ってこんなトラブルが生じることも――

中古車を買った! 販売時には「走行に問題はなく、状態は良い」と言われた。

ところが……

納車後、エンジンをかけると 異常に大きな音が出る! 販売員からこんな状態だとは聞いていない。どうすればよい?

**解決のポイント**

**1 納車時に車の不具合が見つかったら?**

- 通常の使用消耗とは考えられない不具合があり、契約時にその説明を受けていなかった場合は、販売店に無償修理を求めることができます。
- 修理が不可能な場合、または、販売店が修理をしてくれず、公道を安全に走れる状態（車検に合格する状態）ではない場合、契約の解除を求めることができます。

NCAC 国民生活センター

2020年3月

賃貸住宅の敷金・原状回復トラブル

**賃貸住宅の退去トラブルに注意!**

新しい家に引っ越し! 今の部屋は少し汚しちゃった...

請求 10万円

前のアパートの清掃と修繕代で、10万円も請求がきた?!

**POINT 01 退去時はここに注意!**

退去時には、部屋を元の状態に戻す必要があります。退去料や敷金・保証金（保証）の返還による汚れや文字に当たる箇所は除く）ひどく汚した、文字を付けたなどの場合は、元の状態に戻すための費用を入居者が負担しなくてはなりません。

退去料に支払われる「敷金（保証金）」は、退去時に原則として全額返還されますが、原状回復費（清掃・修繕代金）がかった場合は敷金から差し引かれます。原状回復費を上回る場合は、退去料を請求されます。

NCAC 国民生活センター



## 法制度の問題により発生する事故

小川 武史 Ogawa Takeshi 青山学院大学 名誉教授

2012年に内閣府消費者安全調査委員会臨時委員、2018年から委員。1997年に青山学院大学助教授、2000年教授、2023年から名誉教授。2009年から国民生活センター商品テスト分析・評価委員会委員

### はじめに

日本に輸入できる物、建設してもよい施設、設備に必要な安全装置などは、法律によって決められています。この法律上の制約が法規制です。法律は私たちが安心して暮らせるように決められていますが、インターネットのように社会の急激な変化があったり、安全の最新知見に見落としがあったり、新しい技術による製品が使われるようになった場合などに、法制度の問題で事故が発生しています。本稿では、このような問題のある事故の調査事例について紹介します。

### ネオジム磁石製のマグネットセットによる子どもの誤飲事故

写真1のように、ネオジム磁石でできたマグネットボールなどと呼ばれる製品は、強い磁力で自在な形状を作ることができ、極めて興味深い玩具です。ネオジム磁石は、近年普及が進んでいる強力な磁石です。ところが、幼児がマグ

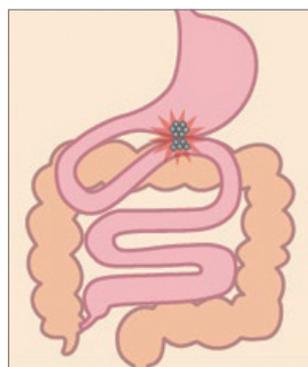
ネットボールを誤飲してしまうと、胃から小腸へと移動していきますが、時間をおいて再び誤飲すると、異なる臓器内に存在するマグネットボールが強い磁力で引き合い、消化器官に穴が空いてしまいます(図1)。治療には開腹外科手術が必要です。

調査の結果、マグネットボールのような小さくて強い磁力の玩具について、多くの国で法規制があるにもかかわらず、日本には法規制がないことが分かりました。インターネットモールを通じて、マグネットボールを含むマグネットセットが海外の事業者によって販売されている実態も明らかになりました。消費者安全調査委員会(以下、委員会)は、これらを改善するよう経済産業省に意見を出しました。その結果、異例の迅速さで、消費生活用製品安全法の特定製品として、製造・輸入が規制されました。本誌2023年12月号に掲載された特集1では、マグネットセットを含む2品目が新たに規制されたことを紹介しています。しかし、今後新しく開発される危険な製品がインターネットを通じて輸入される可能性は残されており、完全な問題解決にはさらに検討が必要です。経済産業省としては、インターネットを通じて取引される製品の更なる安全確保を促進する検討を今後進めるとしています。

写真1  
マグネットセット(1例)



図1  
複数磁石の誤飲と症状例



出典：消費者庁ウェブサイト消費者安全調査委員会「報告書／経過報告／評価書」より抜粋(図2、写真2も同じ)

### 機械式立体駐車場で発生した事故

本件の事故調査では、極めて悲惨な事故状況が明らかになり、原因調査に心を痛めました。家族が操作する機械式立体駐車場に子どもが挟



まれるという事故は、絶対に起きてはなりません。調査を進めると、利用環境や人の行動特性が、設計段階で十分に考慮されておらず、事故が発生しても利用者の不注意や誤使用が原因とされてきたことが分かりました。

現在、安全な機械設備の設計には、図2の3ステップメソッドがリスク低減方法として用いられています。これは、2010年に第1版が発行された国際規格(ISO12100)を2013年に日本産業規格(JIS)に取り入れた比較的新しい考え方です。

最初のステップ1は、本質的な安全設計です。機械の設計又は運転特性を変更することによってリスクを低減させることです。次のステップ2は、ステップ1で十分低減できないリスクから人を保護するための、防護物を使用するというものです。最後のステップ3は、機械設備側の対策では解決できない残留リスクを使用者への情報として伝えるということです。

委員会では、以上の考え方が機械式立体駐車場に取り入れられていない制度面等の見直しを国土交通省に対して意見しました。その結果、省令やガイドラインの変更が行われて、一定の問題解決がありました。ところが、事故情報のフォローアップを続けていると、機械式立体駐車場に使われているワイヤロープに疲労破断が発生し、技術的な問題が認められました。また、保全及び保守点検の問題があったことから、国土交通省に対して再意見を行いました。これらの問題については、JISの改正などを行って早

期解決が望まれます。

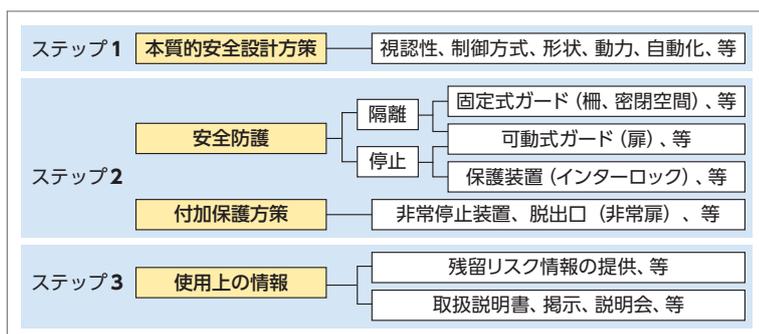
## 平成18年6月3日に東京都内で発生したエレベーター事故

本件は、委員会設立直後の2012年11月に調査案件として採択されましたが、報告書が出されるまでに46カ月という長い期間を要しました。まず国土交通省が行った調査結果について2013年8月に評価書を出し、本体、保守管理等の問題を指摘して、自ら調査を実施することにしました。これらの問題を解決する方策を導き出すために3年余りの時間を要し、報告書が出たのは2016年でした。

一方、法制度の問題については、2009年9月に建築基準法施行令が改正され、それ以降に着工されたエレベーターには戸開走行保護装置とびらまの設置が義務づけられました。戸開走行保護装置は大変有効な事故防止装置ですが、2009年9月以前に着工した古いエレベーターには「既存不適格建物」として義務を免れている問題があります。これは、建築基準法の新たな規定を既にある建築物についても適用すると、それまで適法であった建築物が違法建築物になるという不合理が生じるため、既存建築物に対しては新たな規定を適用しないということです。確かに、古いエレベーターが急に使えなくなるのは、大変困ります。そのため、2016年8月の報告書でも、「既存不適格のエレベーターに対する戸開走行保護装置の設置の促進」を意見していますが、強制力のある法規制を求める意見は出していません。

原子力分野では、バックフィットと呼ばれる手段が適用されています。これは、新たな規制を既存の施設にも適用するもので、最初の適用は福島第一原発事故の教訓を受けて策定された2013年の新規制基準です。停止中の原子力発電所の内部では、大規模な工事が行われていて、新しい基準への適

図2 製造者の設計におけるリスク低減の3ステップ





用を達成して再起動をめざしています。エレベーターにバックフィットを求めることはできませんが、その寿命は25年から30年といわれており、大規模なリニューアル工事が行われます。このタイミングで戸開走行保護装置が設置されれば、30年でバックフィットは完了となります。ところが、大規模なリニューアル工事でも既存不適格は適用されますので、工事を発注する所有者が希望した場合にのみ設置され、エレベーターには図3のようなマーク(シール等)が貼付ちようふされます。設置の義務づけが始まってから、寿命の半分ほどが経過した2023年1月の国土交通省の報告によると、設置率はわずか32%です。財政支援も行われていますので、エレベーター所有者のご理解をいただきたいところです。

図3 戸開走行保護装置設置済みマーク



出典：一般社団法人建築性能基準推進協会

## 木造立体迷路の床板の落下による事故

本件では、遊園地の施設で落下した床板に顕著な腐朽が見られましたので、当初は保守と管理の問題が重視されました。写真2は、落下した直後の梁と床板の状態です。中央の梁の側面にある床受け木が腐朽して白くなっています。木造立体迷路には屋根がなく、雨ざらしの状態です。事故発生まで8年余りの間使われてきました。事故の要因について、次のような観点で分析を進めてきました。

- ・なぜ大きな腐朽が発生したのか。
- ・なぜ床が落下したのか。
- ・なぜ腐朽を発見できなかったのか。

ところが、そもそもこの建物に対

写真2 梁と床板が落下した直後の状態



してどのような法規制があるのかを確認したところ、建築基準法や消防法の適用がないとされ、安全管理は事業者任せとなっていました。また、木造立体迷路だけでなく、遊園地一般についての法規制が存在しないということも分かりました。このような事案こそが、委員会の存在意義になると考えられ、問題解決が必要です。

## その他の事例

法規制の問題は、その他の事例もあります。

インターネットを通じての輸入では、美容機器のHIFU(ハイフ)、道路交通法の基準に適合しない電動アシスト自転車等も挙げられます。特に、HIFUは国内に製造業者がなく、技術的なガイドラインを作る業界そのものが存在していません。

消費生活用製品安全法の特定製品とする規制は、製品に問題が認められて初めて検討が始まります。したがって、海外で新たに製造された製品は、危険性が認識されて規制されるまでの間、自由に輸入されてしまいます。これは、次々と新しい薬物が作られる危険ドラッグなどを規制する指定薬物の問題とも類似性があります。

既存不適格建物については、耐震性が深刻な問題です。大地震が起きる度に、古い基準の建物が倒壊することになり、新しい耐震基準にバックフィットさせることが重要です。

製品の安全を確保するために最低限満足すべき基準として、JISがあります。しかし、JISには強制力がないので、JISが改正されても問題は解決しない場合があります。身近な製品である自転車については、JIS適合率はわずか30%程度といわれています。

## まとめ

法律を守ることは基本ですが、法律に従っているだけでは安全を確保できません。法制度に問題がないかという点にも目を向けてほしいと思います。

脂肪吸引手術、脂肪注入手術  
(豊胸、若返り)を受けるに当たって

大橋 昌敬 Ohashi Masanori 医師 医学博士 日本美容外科学会専門医・112回会長



脂肪吸引や脂肪注入手術は美容外科手術の中で少しずつポピュラーとなり、皆さんも聞いたことがあると思います。脂肪吸引とはその名の通り、脂肪を細い管(吸引管)で吸う手術です。脂肪注入は吸引した脂肪を小さな穴から注入する手術です。これらの手術の特徴は、うまく行えば患者の満足度がとても高い手術ですが、確かな知識と手技を身に付けた医師が行わないと、合併症などのトラブルが多い施術であることを知っておきましょう。今回は脂肪吸引、脂肪注入を受ける前に知っておいたほうがよいことをまとめました。

## 脂肪吸引

## ●脂肪吸引の適応と手術方法

まず皆さんにぜひ知っていただきたいことは、脂肪吸引は全身痩身(俗にいうダイエット)を目的に行う手段ではないということです。つまり、部分的に脂肪を落としたい場合や、または脂肪吸引による輪郭形成(形を変えること)を目的とする場合に用います。

一般的に脂肪吸引をするのに適している部位は、①顎下 ②上腕 ③腹部 ④腰 ⑤大腿などです。

その中でも特に、**図1**に示した場所はLFD(Local Fat Deposit)と呼ばれる深部脂肪が多く存在する部位で、ダイエットでは落としにくいとされ、脂肪吸引が有効です。

## ■脂肪吸引のメリット

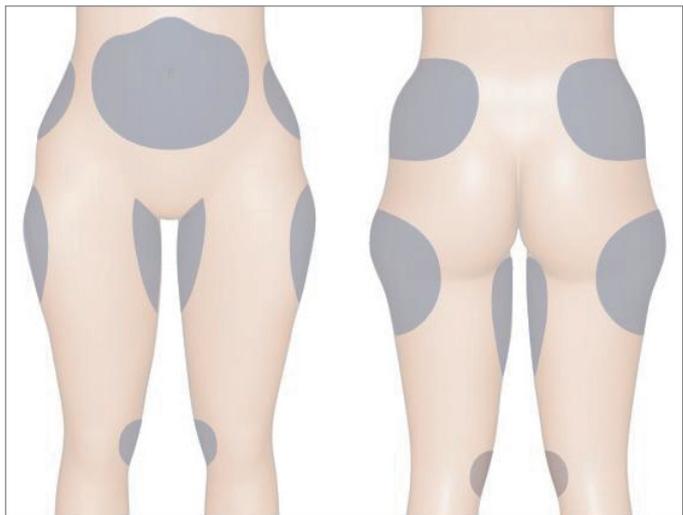
脂肪吸引のメリットは、ねらった場所の脂肪を確実に落とせることです。それも、とても小さな傷(通常5mm以下)のみの手術です。

## ■脂肪吸引の種類

最もベーシックな方法は陰圧式脂肪吸引です。その中でもシリンジ(注射器の筒の部分)を陰圧(内部の圧が外部より低圧な状態)にして吸引する方法はシリンジ法とよばれ、初期費用が安いこと、低圧で丁寧な吸引ができることがメリットです。最近では第3世代の超音波である**ベイザー VASER®**を用いた超音波脂肪吸引が、吸引後の肌の引き締め効果が高くメリットも大きいので多くの医療施設で使われています。

そのほかにもPAL(Power Assisted Liposuction)というカニューレ(血管、気管などに挿入するための管)自体が振動し、脂肪を破碎・吸

**図1** 深部脂肪が多く存在する部位



下腹部、腰部、大腿外側、大腿内側、膝内側が代表的な部位である  
出典：大橋昌敬ほか「脂肪吸引で知っておきたい知識と技術」『形成外科65巻2号』  
(克誠堂出版、2022年2月)155～165ページ

引しやすくする方法や、WAL (Water Assisted Liposuction) という、カニューレの先から出るジェット水流で脂肪を分解し吸引していく方法などもあります。

ただ、脂肪吸引の仕上がりや効果は、前述のような使う道具(機械)の種類の違いよりも、手術する医師の技術の差のほうが圧倒的に大きくなります。機械の種類のみで選ぶのは避けたほうがよいでしょう。

### ●脂肪吸引— 実際の手術方法(手技)

狭い範囲の場合、局所麻酔でも手術可能ですが、一般的には静脈麻酔と呼ばれる点滴で眠っている状態で手術を行います。肥満度が高い人(BMI値30以上)は手術中の呼吸管理が難しいため、麻酔科医師管理下の全身麻酔が理想的です。眠った後にチューメセント液と呼ばれる局所麻酔液と血管収縮剤を薄めた液を脂肪吸引する場所に注入し(図2)、痛みと出血を抑えます。その後に細長い脂肪吸引管(一般的には直径2mm~5mm)で脂肪を吸引取っていきます(図3)。

### ●脂肪吸引のデザイン

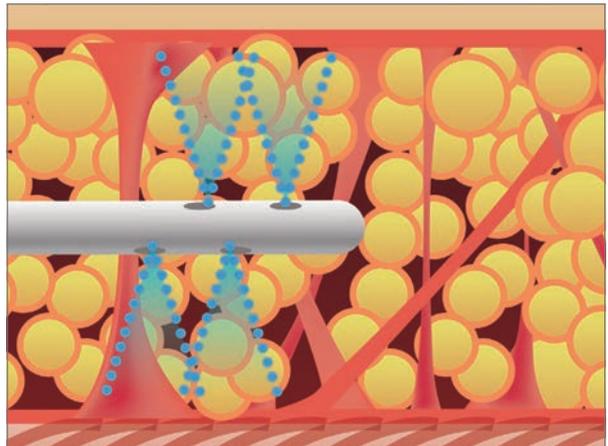
脂肪吸引の前には必ず脂肪吸引をする場所のマーキング(目印)を行います。簡単にいうと吸引する設計図(地図)みたいなものです(写真1)。この設計図を間違えると、太もも吸引後にお尻が下がったり、二の腕の吸引後に変な形になったりします。

脂肪吸引を受ける場合には術前のデザインのポイントを質問し、きちんと答えられる医師を選びましょう。

### ●脂肪吸引後の経過、過ごし方

脂肪吸引後は多少なりとも腫れや内出血、そして痛みがあります。その期間をダウンタイムと呼びます。その期間は脂肪吸引の場所や範囲によって変わってきますが、一般的には1~2週間程度です。大事な用事がある場合は、その大事な用事の1カ月前までには手術を終わらせていたほうが無難です。強い腫れや内出血が終

図2 脂肪吸引— 局所麻酔液等を注入



出典：ザ・クリニックウェブサイト(図3も同じ)

図3 脂肪吸引— 脂肪吸引管で脂肪を吸引取る

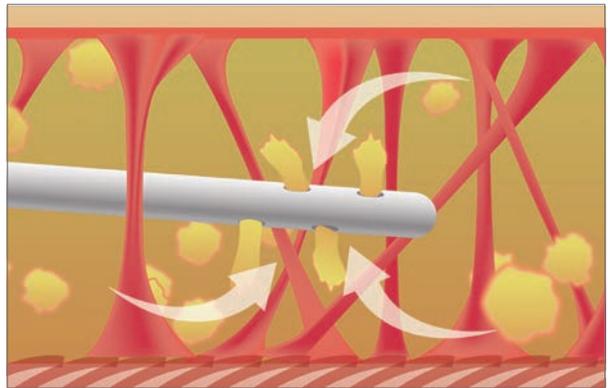
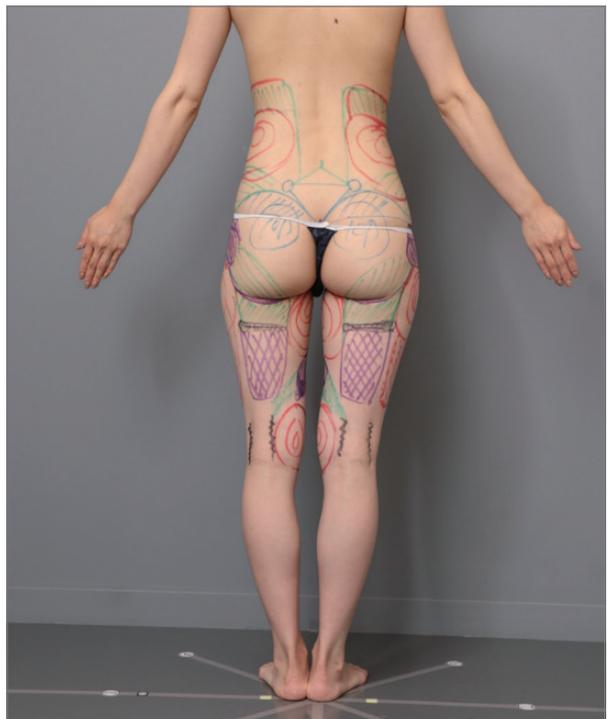


写真1 マーキングの例

※筆者提供



わっても、その後しばらく硬くなることがあります。これを「硬縮」と呼び、長い場合は数カ月に及びます。この硬縮も脂肪吸引の場所や医師の技術、脂肪吸引の方法などで大きく変わってきます。

### ●脂肪吸引の合併症、トラブル、デメリット

脂肪吸引の重篤な合併症としては肺塞栓(血栓症)、出血(血腫)、臓器損傷、感染、術中麻酔トラブル(特に気道閉塞)等が挙げられます。もちろん実際に起こる可能性はほとんどありませんが、頭の片隅に置いておきましょう。麻酔に関しては肥満(BMI値30以上)の人、ヘビースモーカーの人は、静脈麻酔ではなく全身麻酔を推奨します。麻酔を軽視している医師は疑うべきです。

また、一般的なトラブルで多いのはたるみ、凹凸、取り残し、臀部の下垂などです。また、筆者の経験による見解では、脂肪を多く取り過ぎて俗にいう“ペラペラ”にすると高い確率で肌質の低下、たるみ、凹凸などが起こり、よいことはほとんどありません。

### ●脂肪吸引手術を受けるに当たって

脂肪吸引は小さい傷から確実に脂肪を除去できるため、優れた方法ですが、(手術の機械の種類ではなく)手術する医師の技術によって結果やトラブルの有無が大きく変わってきます。一般の人には見極めは難しいでしょうが“ペラペラにします”という言葉にだまされないほうがよいでしょう。

## 脂肪注入

### ●脂肪注入の適応と手術方法

脂肪注入は吸引した脂肪を注入する方法です。以前は脂肪を注入しても生き残らない(定着しない)と考えられていましたが、現在では適

切な手術を行えば脂肪が生き残ることが医学的に分かっています。

脂肪注入はボリュームを増やすだけでなく、肌質改善などの効果もあることが証明されているため、脂肪注入が使われる美容手術は、

- ①豊胸(や乳房再建)
- ②顔の輪郭形成(おでこを丸くするなど)
- ③若返り手術(肌質改善や小ジワを減らす)などになります。詳細は後述します。

### ●脂肪注入のメリット

触り心地が柔らかいこと、血流もあるため自然で温かいこと、人工物を使わないため異物反応がないことが最大のメリットです。

### ●脂肪注入(加工)の種類

吸引した脂肪を注入する前に、脂肪をよい脂肪に加工します。単純に静止させて脂肪と水分(麻酔)を分離する方法でもよいのですが、一般的には遠心分離する方法(コンデンスリッチファット法など)や洗浄する方法(ピュアグラフト法など)が使われます。

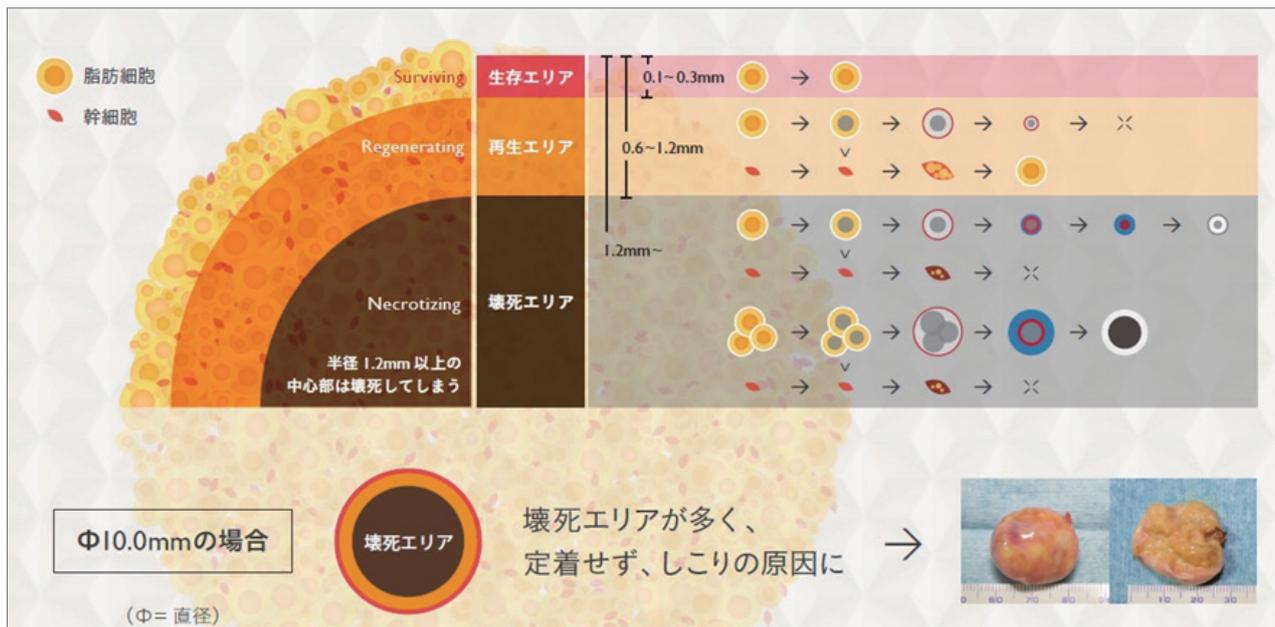
また、少しでも定着をよくするために、最近では脂肪に脂肪幹細胞を加えたり、エクソソーム<sup>\*1</sup>を加えたりもします。費用を含め、すべての方法に一長一短がありますが、最も大切なのは加工法でなく、次に述べる注入方法(技術)です。注入方法が仕上がりを左右するため、方法ばかりに惑わされないほうがよいでしょう。

### ●脂肪の定着について

注入された脂肪は、まわりの組織から栄養(酸素など)を受け取り、生き残ります。塊で注入すれば手術も早く簡単ですが、実は本当に生き残るのは注入した塊の外から約1mmのみで、それより内側は生き残らずに吸収されるか“しこり”として残ってしまいます(図4)。ですから、直径約2mm以下の米粒状又は細い麺状に注入する必要があります。

\*1 細胞から分泌される顆粒(かりゅう)状の物質。由来する細胞の特徴を反映し、細胞間の情報伝達に使われている

図4 脂肪定着のイメージ図



酸素は外側から約1mmしか届かないため、その内部は壊死(えし)を起こししこりとなる  
 出典：大橋昌敬ほか「脂肪注入で知っておきたい知識と技術」『形成外科65巻2号』(克誠堂出版、2022年2月)166～176ページ(図5、写真2も同じ)

米粒状の場合、最大でも0.1ml以下、  
 細い麺状の注入の場合は最低でも1ml  
 を10cm以上、理想は30cm以上に引  
 き伸ばすといった、高度なテクニック  
 を要します。(図5、写真2)。

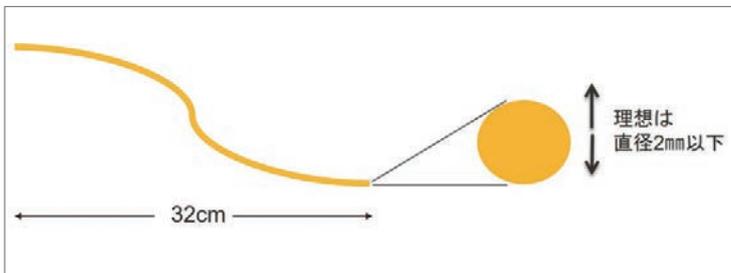
●脂肪注入のデメリット(トラブル)

注入後のしこりや定着の不安定さ、  
 感染などが問題となります。

■しこり…前述のとおり、医師の注入  
 技術に問題(塊で注入)があるとしこり  
 になってしまいます。注入技術だけで  
 なく、酸素を受け取る組織のキャパシ  
 ティには限界がありますので、狭い範  
 囲に過剰に注入してしまうと、いくら  
 うまく注入しても酸素不足で生き残り  
 ません。無理に入れ過ぎてもしこりに  
 なり、残念な結果になってしまいます。

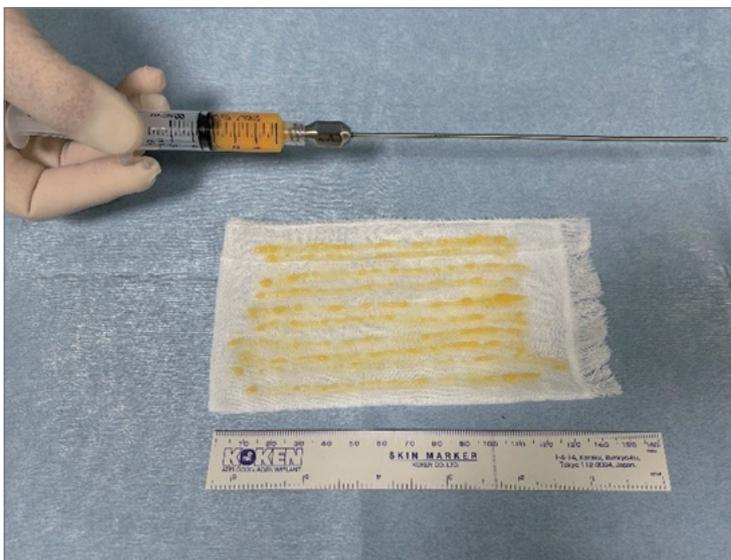
■定着の不安定さ…脂肪の定着率はお  
 およそ半分(50%)とお考えください。  
 いくら条件がよくても(よい脂肪に加工して上手に注入しても)70%の定着率だと思えます。

図5 脂肪を注入する場合のイメージ



直径は2mm以下が望ましい。つまり1ccを約30cm以上に伸ばし、とても細く(もしくは米粒状)に注入しないとしこりになる

写真2 細い麺状に注入する場合の例



写真はたった1ccの脂肪を約50cmに伸ばしている

つまり、脂肪の定着率には“ばらつき”があり、1回の手術では術後の仕上がりに満足できないことがあります。

なお、皆さんは定着率が不安定ならば“たくさん入れてほしい！”と思われるでしょう。しかし、注入量を守らないで入れ過ぎてしまうとしこりになったり、逆に生き残る量が少なくなったりします。

脂肪注入を用いた手術には、次のような手術があります。

### ①脂肪注入を用いた豊胸(脂肪豊胸)

豊胸で一番知られている方法は脇や乳房の下を数cm切開してシリコンバッグを挿入する方法だと思います。しかし、シリコンバッグによる豊胸は破損や硬くなる(カプセル拘縮<sup>\*2</sup>)リスクもあります。これに対し脂肪豊胸のメリットは、小さな傷で手術ができ、脂肪が生き残れば触り心地が柔らかいこと、自然で温かいこと、人工物を使わないため異物反応がないことなどです。よって、今ではシリコンバッグと並ぶ豊胸手術の代表的な術式となっています。また、脂肪吸引をしたい人には要らない脂肪を取って、胸を大きくできるので、一石二鳥の手術ともいえます。

ただし、一番の欠点は脂肪の定着にはかなりのばらつきがあり、1回の手術で確実に大きくしたい人には不向きです。また、脂肪をたくさん必要とする手術ですので、とても痩せている人は手術ができない可能性もあります。もう1つの欠点は、手術をする医師の技術不足によってしこりができてしまう可能性があることです。しこりができてしまうと触り心地が悪いだけでなく、乳がん検診で精密検査を必要としたり、乳がんの発見が遅くなったりしてしまう場合があります。脂肪注入のしこりが悪性化(例えば、がん化)することはないとされています

が、やはり望ましいものではありません。

### ②顔の輪郭を変える(おでこを丸くするなど)

適しているのは額やこめかみの<sup>へこ</sup>凹み、目の下のくぼみ、平べったい頬、頬のこけた部分等に注入して顔の形を整えます。顔のバランスがよくなると同時に若々しく見えるため、アンチエイジングとしても人気です。デメリットは同じく、しこりができてしまう、1回の注入では満足できない可能性があることなどです。

### ③若返り手術(肌質改善や小ジワを減らす)

脂肪注入のもう1つの作用が、肌質改善など肌の若返り効果です。②のように加齢とともにくぼんでくるこめかみや頬のこけに注入することで若々しく見せるとともに、小ジワを減らしたり、目の下のくぼみに注入して目の下のクマの改善のために用います。

デメリットは同様にしこりや1回の注入では満足できないことなどです。

### ●脂肪注入手術を受けるに当たって

脂肪注入は自然で血流があり、肌質の改善も認められるため、優れた手術ですが、医師の注入手技によって、結果や満足度、トラブルの有無が大きく変わってくる手術になります。

### 脂肪吸引手術、脂肪注入手術を受けるに当たって

「ペラペラにする」「絶対〇〇cc取る」「絶対に7割以上定着します」といった根拠のない言葉にだまされると、しこりを含むトラブルになることがありますので、そのような発言をする医師(クリニック)で手術を受けることは避けたほうがよいでしょう。

\*2 シリコンバッグ挿入後、バッグを包むように薄い膜(被膜)に覆われる。この被膜が厚くなり、バッグを締めつける現象



## アメリカ

### 詐欺等による消費者の損失は年間100億ドル超

●FTC (アメリカ連邦取引委員会)ウェブサイト

<https://www.ftc.gov/reports/consumer-sentinel-network-data-book-2023>

<https://www.ftc.gov/news-events/news/press-releases/2024/02/nationwide-fraud-losses-top-10-billion-2023-ftc-steps-efforts-protect-public>

FTCは1997年より、消費者が市場で経験した取引に関する問題の報告を収集している。2024年2月に公表された年次報告書では、2023年に報告のあった約540万件を詐欺、個人情報盗難、その他の3部門、29カテゴリーに分類し発表している。そのうち詐欺関連は前年とほぼ同数の約260万件にもかかわらず、その損失額総額は過去最高の100億ドル(約1兆5000億円)に達したという。

損失額の最多は、件数で第5位の投資詐欺で21%増の約46億ドルに上り、1件当たりの損失額中央値も前年の5,000ドルから7,700ドル台に増えている。また、件数最多のなりすまし詐欺の損失額は総額約27億ドル。次に多いのはネット通販関連(価格の非開示、商品の遅配・不達など)であった。

詐欺のきっかけはEメールが最多の約36万件で、

政府機関や企業のなりすましが非常に多い。損失額はSNSきっかけの詐欺が総額では最多。1人当たり損失額の中央値で最も多かったのは詐欺電話で1,480ドルであった。報告者のうち実際に金銭被害を受けた割合は20歳代が最多の44%で80歳以上は22%であったが、損失額中央値は20歳代の480ドルに対し80歳以上は1,450ドルであった。

デジタルツールを悪用した詐欺や不正に対抗するため、FTCは詐欺電話や迷惑メールの取り締まりや、なりすまし防止規則等の対策に加え、AIの音声クローンを不正使用した詐欺への対策や多言語による被害報告の受け付けなどを推進するという。自身や周囲の人を詐欺から守るためにFTCの詐欺報告専用サイトに通報することが法執行機関の対策を促し、ひいてはコミュニティを守ることになっている。



## イギリス

### 獣医療サービス業の市場調査に着手

●CMA (イギリス競争・市場庁)ウェブサイト

<https://www.gov.uk/government/consultations/consultation-on-the-proposal-to-make-a-market-investigation-reference-into-veterinary-services-for-household-pets-in-the-uk>

<https://www.gov.uk/government/news/cma-identifies-multiple-concerns-in-vets-market>

イギリスではペットを飼う人がコロナ禍において増加したが、獣医療サービスの価格高騰はインフレ率を上回る状況で、CMAは市場での不適切な慣行について業界の見直しを開始した。2023年9月には市場調査実施に向けて情報提供を求め、ペットの飼い主や獣医師などから寄せられた約56,000件の回答と、動物診療所、保険関連企業等と面談した情報を公表し、このほど次のような問題を指摘した。

●約8割の動物診療所のウェブサイトに価格表示がなく、消費者への情報提供が不十分 ●2013年には9割を占めた個人開業獣医師が、少数の大規模獣医療サービス企業の買収で約4割にまで減少、低価格でシンプルな治療が減少し価格競争も弱体化 ●薬剤販売が獣医の収入のほぼ25%を占めるため、処方箋があれば動物診療所以外のネット等でも購入可能な

ことを不開示にするなどの行為で、消費者は割高の薬剤費や処方箋料を払っている ●1966年制定の現行の規則は、獣医師以外にも診療所開所が認められるようになる以前の個人獣医師を対象にしたもので、価格設定や開示などについて消費者への透明性等の確保といった規制の影響力は弱い ●RCVS(王立獣医師協会)の診療基準を導入しているのは動物診療所の約7割にとどまる、など。

CMAは、前例を見ないほど多数の情報提供は人々の高い関心を表しており、見直しに向かうCMAの方針の正当性を裏づけるものであるという。1年半～2年の調査期間後には、CMAの直接介入による消費者への情報提供の強制や、診療所運営事業や資産を売却・処分させるなど法的強制力を含む幅広い改善手段を取ることが可能になる。

# 大学生の視点を生かした 効果的な消費者教育に向けて —行政と連携した消費生活学習会の実践—

日野 勝吾 Hino Shogo 淑徳大学副学長・コミュニティ政策学部教授  
愛知県出身。(独)国民生活センター紛争解決委員会事務局勤務等を経て現職。社会法学(労働法、消費者法)を専門とし、主に公益通報者保護制度に関する研究等を進める。(特非)消費者市民サポートちば(適格消費者団体)副理事長等も務める

## 研究室(ゼミ)での消費者教育 に関する取り組み

淑徳大学は、建学の精神「利他共生」のもと、1965年に千葉市において社会福祉の単科大学として産声を上げ、現在は首都圏に4つのキャンパス、7学部13学科、2研究科、留学生別科を設置する総合大学となりました。私が所属するコミュニティ政策学部は、学際的な観点から、地域コミュニティに関する諸課題の解決に向けた具体的方策を研究することを目的としており、行政等と連携した参加型・双方向型の体験学習と、教室内での事前調査や体験学習の振り返りの双方を往還するサービスラーニング活動を通じて、多角的でより深い学修を進めています。

本学のルーツである社会福祉と、ゼミで展開している消費者問題は、親和性のあるテーマといえますし、地域に積極的に向いて実践的な活動を広げる学風は、ゼミで消費者教育を展開するうえで後見的な役割を担っています。

ところで、私のゼミでは、「大学生らしく、楽しく学び、消費者らしく、生活しよう」をモットーに、消費者問題の解決に向けた地域コミュニティの意義と役割を再認識しつつ、キャンパスを飛び出して積極的かつ<sup>どんよく</sup>貪欲にアウトリーチ活動に取り組んできました。私がゼミを受け持って10年が経過しましたが、学生が主体性を持って自発的に「現場」から学ぶことを重視し、「千葉県消費者団体ネットワーク強化・活性化事業」(2017年度までは「消費生活の安定及び向上に向けた県民提案事業」) (以下、ネットワーク事業)等をとおして、多様な消費者教

育を実施してきました。

## 消費生活センターとの連携

今回ご紹介する「大学生のための消費生活学習会」(以下、学習会)は、これまで6年間にわたって、前述のネットワーク事業の一環として継続的に実施してきました。

この学習会は千葉市消費生活センターとの連携で実施しており、ゼミの課外学習として同センターに赴き、消費生活相談員からの講義と施設内見学をきっかけに始まりました。当時参加した学生の感想は今でも鮮明に記憶しています。

「消費者問題は教科書通りには解決できない。だからこそ、直接、消費者問題にかかわっている方から学びたい。そして、学んだ成果を他の学生に伝えていきたい」

こうした学生の声に後押しされながら、消費者行政職員との調整等を図り、最終的にネットワーク事業としての展開へと結び付けました。

なお、当時、妻が消費生活相談員として同センターにおいて勤務していたことも、追い風になったことを付言しておきたいと思います。

## 学習会の具体的内容と 得られた成果

学習会は、ゼミ生が直接、消費者行政職員や消費生活相談員の指導を受けて、千葉市内在住・在学の大学生・短大生等を対象に、①消費者法の基礎知識を習得し、消費者被害の解決手続等を理解する「基礎編」としての座学形式の講義(2回：各2時間)、②アクティブラーニングとして主体的・自発的に消費者トラブルの未然防止

## 写真 「実践編」の風景



を学ぶ「実践編」としてのワークショップ(2回：各2時間)を開催しました。「基礎編」及び「実践編」をすべて受講した学生には、千葉市長名の受講修了証(受講証明書)を発行し、学生の受講意欲を高める工夫をしました。こうしたカリキュラムもゼミ生が中心となってデザインしました。受講する学生が、学びたい内容を自ら選択したり提案するなどして計画を具現化するプロセスも、学びの重要な要素といえます。

その結果、消費生活相談員の資格取得をめざす学生が出始めたり、自主的な勉強会が立ち上がるなど、学習会を契機に、消費者問題に興味・関心を持つ者が継続的に学べる新たな学び合いの場へと発展していきました。

「基礎編」では、弁護士や消費生活相談員等からの座学形式による講義を中心に、消費者問題の基礎を学び、若者をターゲットとした消費者被害の実際を知り、傾向と対策を学びました。学生にとって、実務に精通する皆さんからの講義は新鮮なようで、私の講義以上に真剣に聴講し、活発に質疑応答がなされていました。

他方、「実践編」では「基礎編」での学びを踏まえ、「実効性のある若者向けの消費者教育の方法」をテーマに、ワークショップ型のディスカッション形式による討議を行いました(写真)。討議の結果、これまで消費者被害の未然防止に向けた動画(若者向け・高齢者向け)、ポスター(4種類)(図)、組み立て式三角POP、校内放送用音声を制作し、学生にとって消費者問題に関する学びの「インプット」と「アウトプット」の相互

## 図 制作したポスター(一部)



的作用を喚起させる企画としました。

また、学生間の学び合い・教え合いの機会を通じて、千葉市内の各大学・短大での自発的活動を促進させ、消費者問題が「学び続けられる」ネットワークづくりに資するものとなりました。

## 学生は消費者教育の「受け手」であり「担い手」

前記の周知啓発コンテンツは、学習会に参加した学生から自発的に「学生ならではの」企画提案がなされ、成果物完成に至るまで話し合い、楽しみながら取り組んでいました。こうした消費者教育の実践を通じて、学生が消費者教育の「受け手」であるとともに、他の学生に対して消費者教育を展開する「担い手」としての役割を担っており、学生全体の消費者力向上の一助につながるものと考えています。

学習会の成果は、国民生活センター主催の「全国消費者フォーラム」のほか、千葉県主催の「消費者フォーラム in 千葉」、千葉市主催の「消費者月間における消費者教育特別展示」等の機会を通じて学生自らが報告しています。学生が企画・運営した学習会の成果を自らの言葉によって、参加者の皆さんに伝えることも、学びの貴重な機会であると位置づけられます。

今後も、「学生ならではの」企画・運営を行う学生を、消費者教育の「受け手」であり「担い手」である貴重な人材(財)として温かく見守りながら、学生の消費者力向上のための活動を積極的にバックアップしていきたいと考えています。

# 気になる この用語

第67回

宇田川 俊秀 Udagawa Toshihide 一般社団法人生命保険協会 理事  
(一社)生命保険協会は、国内で営業する生命保険会社全社が加盟している団体。生命保険業の健全な発達及び信頼性の維持を図り、もって国民生活の向上に寄与することを目的に活動している

## 金融ADR制度

### ADRとは

「ADR」は、「Alternative Dispute Resolution」の略語で、裁判(訴訟手続)によらない紛争解決手続のことです。行政機関や民間機関による和解、あっせん、仲裁のほか、裁判所が関与する調停なども含みます。一般的なメリットとしては、裁判との比較において、迅速性、簡易性、廉価性、柔軟性、秘密性、専門性が挙げられます。一方、デメリットとしては、裁判所におけるような厳格な証拠調べ手続による事実認定ができず、鑑定等の制度もありません。したがって、事案によっては、ADRで審理し判断することに適さないものがあります。

### 金融ADR制度の特長

金融ADR制度では、業務の種別ごとに内閣総理大臣から指定紛争解決機関として指定を受け、紛争解決等業務(苦情処理手続・紛争解決手続)を行います。現在、指定紛争解決機関は、生命保険協会、全国銀行協会、信託協会、日本損害保険協会、保険オンブズマン、日本少額短期保険協会、証券・金融商品あっせん相談センター(FINMAC)、日本貸金業協会の8機関です。

金融機関は、指定紛争解決機関との間で「手続実施基本契約」を締結することが法令により義務づけられており、生命保険分野の場合、生命保険会社は、生命保険協会との間で手続実施基本契約を締結することが求められています。そして、この手続実施基本契約により、生命保険会社には金融ADR制度の大きな特長とされ

金融ADR制度とは、裁判外の簡易・迅速なトラブル解決のための制度を構築することで利用者保護を図り、金融商品・サービスへの信頼性を向上させることを目的として、2010年に金融分野の共通の枠組みとして開始された制度です。

る3つの義務(手続応諾義務・協力義務・特別調停案の受諾義務)が課されます。

#### ●手続応諾義務

通常のADR制度では、手続を開始するためには、当事者双方の合意が必要とされていますので、当事者の一方が拒否した場合は手続を開始することができませんが、金融ADR制度においては、金融機関に対して紛争解決等手続の応諾義務を定めているため、金融機関は正当な理由がある場合を除き、指定紛争解決機関が行う紛争解決等手続に参加することを拒否できません。

#### ●協力義務

通常のADR制度では、自己の主張は自らが証明する必要がありますが、証拠の提出は任意であり、ADR機関から証拠の提出を要求することはできませんが、金融ADR制度においては、指定紛争解決機関は、金融機関に対して事情聴取等の報告・説明および関係書類等の提出を求めることができ、金融機関は正当な理由がある場合を除き、これを拒むことはできません。

#### ●特別調停案の受諾義務

通常のADR制度では、紛争解決委員が和解案を提示し、当事者双方が受諾した場合に限り和解が成立します。そのため、当事者のいずれか一方が和解案に納得しない場合には、和解とはならず、不調のまま終了することとなりますが、金融ADR制度においては、紛争解決委員は金融機関に対して、和解案の受諾を勧告、もしくは、特別調停案を提示することができます。特別調停案が提示された場合には、原則として、金融機関側は特別調停案を受諾しなければなり

ません。金融機関が受諾を拒否できる場合としては、申立人が和解案を受諾したことを金融機関が知った日から1カ月以内に、金融機関が利用者に対して、当該請求にかかる訴訟を提起することが必要とされています。

## 生命保険相談所

生命保険協会では、紛争解決等業務を実施するため、生命保険相談所(本部組織のほか全国に50カ所の連絡所)および同相談所内に裁定審査会を設置し、次の手続を行っています。

### ●一般相談

契約者等から生命保険契約に関する「相談」や「問合せ」が寄せられたときに、説明、情報提供、助言等を行います。

### ●苦情処理手続

生命保険に関する「苦情」が寄せられたときは、苦情内容や個別事情等を丁寧に聴いたうえで、保険商品のしくみ等に関する説明その他の情報提供や、生命保険会社との交渉に当たったの助言を行うなどして、解決に向けた対応を行います。また、今後の手続について案内し、契約者等から苦情解決の申し出があった場合には、生命保険相談所から生命保険会社に解決依頼を行います。解決依頼を行った「苦情」については、生命保険会社から対応経過等について適時報告を受け、最終的な対応結果まで確認していきます。

### ●紛争解決手続(裁定審査会)

生命保険会社に解決依頼を行ったにもかかわらず、原則として1カ月を経過しても問題が解決しない場合、契約者等は紛争の解決を図るため

裁定審査会に申立てを行うことができます。裁定審査会は、弁護士、消費生活相談員、生命保険協会職員の三者から成る委員で構成されています。

## 裁定審査会

### ●裁定審査会の手続

裁定審査会に申立てがあった場合は、まず申立内容について適格性の審査を行い、受理した事案は、当事者双方から提出された書面と事情聴取の結果等に基づき審理を進めます。なお、例えば、申立内容が「生命保険契約等に関するものでないとき」「過去に裁定審査会において判断が示されたものであるとき」「会社の経営方針や職員個人に係る事項、事実認定が著しく困難な事項など裁定を行うに適當でない」と認められるときなどは、不受理となります。保険金・給付金の支払いに係る事案では、必要に応じて、死亡・疾病の原因や入院の必要性等について、医療専門機関(第三者機関)に照会を行ったり、申立人本人の同意を得て、申立人や生命保険会社を經由して申立人が受診した医療機関に照会を行い審理の参考としています。最終的な結論は、裁定書等によって通知します(図)。

裁定審査会では、ADRの趣旨を踏まえ、法令や約款のみに重きを置くことなく、積極的に事情聴取を実施することで、より柔軟な解決の糸口となる個別事情(生命保険会社側の不適切な対応)の把握に努め、それらをできるだけ考慮した和解提案を行っています。

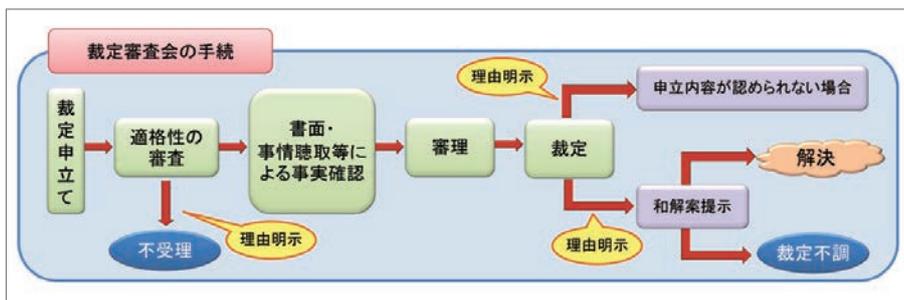
### ●裁定審査会の手続状況・裁定概要の公表

裁定審査会の申立件数や手続結果、終了した事案の概要(裁定概要)については、「相談所レポート」(7月公表)、「ボイス・レポート」「裁定概要集」(5月、8月、11月、2月公表)として、ウェブサイト上で公表しています。

(<https://www.seiho.or.jp/contact/report/>)

図 裁定審査会の手続の流れ

\*筆者作成



第 58 回 最終回

## インターネットで依頼した ロードサービスのトラブルにご注意!

### 相談事例

自動車のエンジンがかからなかったため、インターネットで見つけた「基本料金3,480円」と書いてあるロードサービス業者に電話した。自宅に来て自動車を見たロードサービス業者から「基本料金は3,500円で、バッテリーテスター作業が8,000円」と言われた。作業をしてもらったところ、「バッテリーが上がっている。低電圧で充電して直らなければ高電圧で充電することになり、高くなるので、最初から高電圧を勧める」と言われたので高電圧でお願いした。作業後「お盆なので特別料金が加算される。緊急対応費や祝日対応費、消費税を足して合計約7万円です」と言われた。仕方なく支払ったが、こんな高額になるとは思わなかった。  
(30歳代、女性)

### ●問題点とアドバイス

20歳代や学生を中心に、自動車のトラブルに慣れていない消費者が慌ててインターネットを検索してロードサービス業者に修理などを依頼しているケースが多く見受けられます。ウェブサイトや広告とは異なる費用や事前説明のない費用を請求されたり、ロードサービス業者から損害保険会社(共済団体)に費用を請求できると説明されたものの、保険金(共済金)が出なかったなどの相談が寄せられています。

#### (1) まずは契約している損害保険会社や保険代理店に問い合わせましょう

自動車保険(自動車共済)にはロードサービスが付帯しているケースが多いので、日頃から自分が契約している自動車保険の内容をよく確認し、家族も運転する場合は、家族内で共有しておきましょう。

#### (2) ウェブサイト等の表示や電話で説明された料金をうのみにしないようにしましょう

自動車の故障等の状況や内容はさまざまです。ロードサービス業者のウェブサイト等に「基本料金××円」「〇〇作業料、△△円から」などと表示

されている場合や、電話で「△△円」と説明された場合でも、現場の状況次第では必ずしも表示や説明どおりの料金で依頼できるとは限りません。また、事前に説明のなかった「緊急対応費」や「祝日対応費」などを請求されるケースもあります。どのような作業になるのか、状況によってどの程度料金がかかるのかなど、契約内容や料金について、事前に必ず確認するようにしましょう。また、現場に来てもらうときは、キャンセルした際にキャンセル料が発生するのかなどについてもあらかじめ確認しましょう。

#### (3) 請求された金額や作業内容に納得できない場合は、きちんとした説明を求めましょう

事前の説明と異なり、作業後の請求が高額になっていたり、直っていなかったりなど、料金や作業内容に納得できない場合は、後日納得した金額で支払う意思があることを示しつつ、その場での支払いはきっぱり断りましょう。もし支払いを断った後、ロードサービス業者の態度などに身の危険を感じる事があれば、警察に連絡するのも一法です。

参考：国民生活センター「インターネットで依頼したロードサービスのトラブル急増－20歳代や学生は特に注意を！－」(2023年7月19日公表)  
[https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20230719\\_1.html](https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20230719_1.html)



# 借地権付き家屋を 「更地で返して」と言われたときは？

## 相談者の気持ち

借地に立っている実家を相続しました。かなり古く、遠方で管理が難しいため、地主に借地を返したいと申し出たところ、更地にして返してほしいと言われました。家を解体するには費用がかかるため、ほかに方法はないでしょうか？

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



借地契約が終了したときには、借主は原状回復義務(民法621条)を負いますので、地主の要求は、原状回復の要求と考えられます。

しかし、ご相談の借地契約は「建物の所有を目的とする」ものであり、そのような場合、借主は地主に対して建物の買取を請求することができます(借地借家法13条1項、旧借地法4条2項)。もっとも、これは借地契約の終了時の権利であり、中途解約のためには、原則として地主と借主の合意が必要です。ご相談の場合、地主の態度からみて、この方法によることは難しいものと思われる。

そうすると、契約期間が満了して契約が終了する時まで待って建物の買取を請求することが考えられます。問題の借地契約が何年前に結ばれたものかによって、借地契約の期間は異なりますので、最初に借地契約が結ばれた年を調べて、何年後に契約期間満了となるかを確認する必要があります。あと数年で契約期間が満了するというのであれば、契約期間満了を待つことも1つの考え方です。それまでの間、建物は第三者に賃貸することも考えられます。

借地契約の期間満了まで待てない場合、借地権を買い取ってもらうこと(具体的には、借地権付きの建物の売買)が考えられます。

ご相談の事例の場合、地主による買取は考えにくいので、第三者による買取を考えることになります。第三者としては、実際にその建物を買って利用したいと思う人と、買取業者が考えられます。

借地権の譲渡には、原則として地主の承諾が必要(民法612条1項)ですが、地主が承諾しない場合、裁判所の許可を得て譲渡することができます(借地借家法17条1項、19条1項、旧借地法9条の2)ので、地主が承諾しない場合には、裁判所の許可を求めることになります。

地主が借地である土地を保有し続けることにこだわりを持たない場合、借地権の譲渡ではなく、土地そのものと建物を合わせて第三者に売却することも考えられます。このほうが売却は容易だろうと考えられますが、売却代金の分配方法について事前に地主と合意しておかないと、売却代金の分配をめぐる紛争となってしまいます。

以上の方法はどれも、法的に難しい点を含みますし、借地契約が最初に結ばれた時期がいつだったかにより、現行の借地借家法が適用されるのか、旧法である旧借地法が適用されるのか異なりますので、弁護士等の専門家と相談して方針を決めることをお勧めします。



# 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

## オンラインゲームにおける誤表示と不実告知・法定追認

オンラインゲームを提供する事業者との間で、ゲーム内通貨を購入し、ゲーム内アイテムの抽選のためにそれを使った消費者が、事業者に対し、事業者の行った誤表示が消費者契約法4条1項1号の不実告知に該当するなど主張して、不当利得返還請求等をした事案において、不実告知には該当するが、法定追認が認められるとして、消費者の請求を棄却した事例。

東京地方裁判所令和3年11月19日判決(LEX/DB)

X：消費者

Y：オンラインゲーム運営会社

### 事案の概要

1 本件は、Yがスマートフォン向けに提供するオンラインゲーム(以下、本件ゲーム)の利用者であるXが、Yに対し、本件ゲームに関する誤表示等により損害を被ったとして、不実告知に基づく取消し等を求めた事案である。

本件ゲームは、利用者がキャラクターを操作し、架空のフィールドを探索し、設定されたストーリーやイベントに参加して敵を倒すなどしながら、クリアを目指すゲームである。

利用者は操作するキャラクターに $\alpha$ と呼ばれるアイテムを設定(装備)することにより、敵との戦闘局面において、「スキル」と呼ばれる特殊な攻撃・防御等を使用することができるようになる。スキルは、これを使用して敵を攻撃すると敵に与えるダメージが大きくなるなど、戦闘局面において、利用者によるキャラクターの操作を有利にさせるものである。

$\alpha$ には、「★1」から「★5」までのランクがあり、★の数が多くなるほど希少性が高く、戦闘局面においてキャラクターの操作を有利にさせる程度が大きい。

$\alpha$ の入手方法には、本件ゲーム内のイベント等をクリアすることによって入手する方法や、 $\beta$ を引くことによって入手する方法がある。

$\beta$ とは、利用者がYから $\alpha$ の提供を受ける仕組みである。 $\beta$ を引くことで提供される $\alpha$ は「★1」から「★4」の $\alpha$ であり、希少性の高い「★4」の $\alpha$ が提供される確率は、その他の $\alpha$ よりも低い。

2 本件で問題となったのは、2020年9月上旬から同月中旬までの間に提供された $\beta$ (以下、本件 $\beta$ )である。本件 $\beta$ を1回目に引くときは、1,250個のゲーム内通貨を消費することで $\gamma 1$ という $\beta$ (以下、本件 $\gamma 1$ )を引くことになり、2回目に引くときは、2,500個のゲーム内通貨を消費することで $\gamma 2$ という $\beta$ (以下、本件 $\gamma 2$ )を引くことになり、3回目に引くときは、2,500個のゲーム内通貨を消費することで $\gamma 3$ という $\beta$ (以下、本件 $\gamma 3$ )を引くことになる。4回目に本件 $\beta$ を引くときは、再び $\gamma 1$ を引くことになる。各 $\gamma$ の $\beta$ を引くかどうかは、利用者が選択する。

各 $\gamma$ の $\beta$ を引くことで11枚ずつの $\alpha$ が提供

されるところ、提供される可能性のある $\alpha$ の種類に変わりはないが、本件 $\gamma$ 3を引いた場合には、11枚目に、必ず「★4」の $\alpha$ （以下、★4 $\alpha$ ）が提供されることが確定している。

3 本件 $\beta$ の提供が開始された9月上旬P時から同日Q時R分までの間、本件 $\beta$ を紹介する「お知らせ」画面（以下、本件告知画面）が掲載された。

本件告知画面には、「 $\gamma$ 3で新 $\alpha$ が1枚確定！」などと記載されていた。これは、本件 $\gamma$ 3を引くと、本件ゲーム内に新たに設定された★4 $\alpha$ （以下、新★4 $\alpha$ ）4種類のいずれか1枚が必ず提供されることを表示するものであった。

しかし、真実は、本件 $\beta$ の発注画面に「★4 $\alpha$ 1枚確定!!」と記載されているとおり、本件 $\gamma$ 3を引いても、★4 $\alpha$ のいずれか1枚が必ず提供されるだけであって、新★4 $\alpha$ 1枚が必ず提供されることはなく、本件告知画面の上記記載は誤表示であった（以下、本件誤表示）。

4 Xは、本件 $\beta$ の提供が始まった直後に、本件 $\gamma$ 1を引き、11枚の $\alpha$ を入手した。

Xは、提供開始の約2時間後、Yとの間で、ゲーム内通貨5,000個の購入契約（以下、本件購入契約）を締結して代金約5,000円を支払い、ゲーム内通貨5,000個を取得した。Xは、同時刻に、ゲーム内通貨2,500個を消費して本件 $\gamma$ 2を引き（これにより $\alpha$ の提供を受ける契約を、以下、本件 $\gamma$ 2契約）、続けて同時刻に、ゲーム内通貨2,500個を消費して本件 $\gamma$ 3を引いた（これにより $\alpha$ の提供を受ける契約を、以下、本件 $\gamma$ 3契約）。

各 $\gamma$ を引くと、当選した $\alpha$ が1枚ずつ画面上に表示され、最後に、当選した $\alpha$ 11枚が結果一覧画面に一覧で表示される仕組みであるところ、Xは、本件 $\gamma$ 3を引いた後に表示された結果一覧画面を見て、当選した $\alpha$ の中に新★4 $\alpha$ が含まれておらず、本件 $\gamma$ 3を引いた結果が本件告

知画面の内容と異なっていることを認識した。

その後、画面上に、プレゼントボックスが表示され、本件 $\gamma$ 2及び $\gamma$ 3で当選した $\alpha$ 22枚が表示された。Xは、これらの $\alpha$ を受領するかどうか、また受領するとしても、 $\alpha$ を1枚ずつ個別に受領するか、一括で22枚全部を受領するかを選択することができたが、Xは、一括で22枚全部を受領した。

5 本件誤表示に気づいたYは、提供開始から約9時間後、本件告知画面を非公開にして本件誤表示が掲載されないようにしたうえで、提供開始から約12時間半後、本件誤表示があった旨を「お知らせ」画面に表示したうえで、本件 $\gamma$ 3で消費したゲーム内通貨2,500個の返還を行った。

Xは、提供開始から約24時間後、本件返還対応により付与されたゲーム内通貨2,500個を受領した。そして、Xは、提供開始の翌々日以降、本件 $\gamma$ 1のほか、別の $\beta$ を引いたことにより上記2,500個のゲーム内通貨をすべて消費した。

6 Xは、本件誤表示が原因で本件購入契約を締結し、約5,000円の代金相当額の損害を負ったとして、Yに対し、不法行為に基づく損害の賠償を請求とし、予備的に、本件誤表示が消費者契約法上の不実告知に該当するとして、本件購入契約を取消したことによる不当利得返還請求として、代金約5,000円と遅延損害金の支払を求めた。

7 判決は、主位的請求、予備的請求のいずれも認めていないが、以下では、予備的請求につき解説する。

 **理由****1 不実告知の成否について**

本件誤表示は、本件 $\gamma$ 3を引けば、新★4 $\alpha$

1枚が確実に提供される旨を表示するものであるところ、新★4αを欲する利用者が本件γ3を引くには、本件γ1、γ2も引かなければならず、また、本件γ1ないしγ3を引くのに必要なゲーム内通貨を保有していない場合には、本件βが開催されている一定期間内に必要な分のゲーム内通貨を購入するなどしてこれを入手する必要がある。

また、本件誤表示は「お知らせ」画面に表示されたものであるところ、Yは、本件誤表示があったことや本件返還対応をすることについていずれも「お知らせ」画面に表示することで利用者に告知しており、利用者は「お知らせ」画面に表示される情報を重要なものとして受け止めるものと考えられる。

これらの事情に加え、本件γ3を引いたのに新★4αを入手できなかったことに関し、SNS上に驚きや困惑、怒りのコメントを投稿した利用者が少なからずいたこと、Yも本件誤表示を謝罪し、本件γ3を引いた利用者に対し、本件返還対応を行ったことなどに照らせば、本件誤表示は、新★4αを欲する利用者にとって、ゲーム内通貨を購入するか否か、本件γ1ないしγ3を引くか否かについて判断する際に通常影響を及ぼす事項について真実と異なることを告げるものであり、消費者契約法4条1項1号の不実告知に当たるというべきである。

## 2 法定追認の成否について

しかし、以下に述べるとおり、Xは、法定追認事由に該当する行為をしたことにより、取消権を失ったものと認められる。

Xは、本件γ3を引いた後に表示された結果一覧画面を見て、当選したαの中に新★4αが含まれておらず、本件γ3を引いた結果が本件告知画面の内容と異なっていることを認識したものの、その後、本件γ2、γ3で当選したα22枚について、すべて受領しない、あるいは、

新★4αでない本件αのみ受領しないといった選択もできたにもかかわらず、22枚すべてを受領した。

不実告知により締結した契約を「追認をすることができる時」（民法125条柱書、消費者契約法7条1項）とは、不実告知による誤認が解消した時、すなわち、消費者が告げられた重要事項が真実と異なることに気づいた時をいうと解されるところ、本件γ3を引けば新★4α1枚が確実に提供されるという本件告知画面の内容に反して、新★4α1枚が提供されなかったことをXが認識した以上、その時点で、不実告知による誤認は解消されたものと認められる。そして、法定追認事由である民法125条1号の「全部又は一部の履行」には、取消権者が、債権者として相手方からの履行を受領する場合も含まれると解されるから、Xが、本件γ3を引いた結果が本件告知画面の内容と異なっていることを認識しながら、本件γ2、γ3で当選したα22枚をすべて受領したことは、本件購入契約、本件γ2契約及び本件γ3契約に基づくYの履行を受け容れたものといえ、上記法定追認事由に該当するものと認められる。

したがって、Xは上記各契約を追認したものとみなされるから、もはや取り消すことはできず、Yの不当利得返還義務は認められない。



## 解説

### 1 不実告知の成否について

本判決は、本件誤表示は「お知らせ」画面に表示されたものであるところ、Yは、本件誤表示があったことや本件返還対応をすることについていずれも「お知らせ」画面に表示することで利用者に告知しており、利用者は「お知らせ」画面に表示される情報を重要なものとして受け止めるものと考えられるなどとして、本件誤表示は、新★4αを欲する利用者にとって、ゲーム内通

貨を購入するか否か、本件γ1ないしγ3を引くか否かについて判断する際に通常影響を及ぼす事項について真実と異なることを告げるものであり、消費者契約法4条1項1号の不実告知に当たるといふべきであるとした。

本件誤表示にかかわる具体的な状況を認定したうえで誤表示を認めた適切な判断である。

## 2 法定追認の成否について

(1) Yは、仮に誤表示が認められたとしても取消しは認められないとして、次の①～④の主張をしている。

①仮にXが本件購入契約及びγ2契約を取り消すことができたとしても、Xは、本件γ3を引いた後、その結果一覧画面が表示された時点で、新★4αが提供されていないことを認識し、本件αを受領しないことも可能であったのにあえて受領したのであるから、民法125条1号の法定追認事由(「全部又は一部の履行」)があったといえる。その後、Xは、本件γ2、γ3で入手した22枚のαを提供開始から2日以内にすべて使用したから、民法125条5号の法定追認事由(「取り消すことができる行為によって取得した権利の全部又は一部の譲渡」)があったといえる。

②仮に法定追認が認められないとしても、Xは、本件γ2、γ3で入手した22枚のαを提供開始から2日以内にすべて使用したうえ、本件返還対応により受領したゲーム内通貨2,500個も消費したのであるから、黙示の追認の意思表示(民法122条)があったといえる。

③仮にXが追認により取消権を喪失していないとしても、本件γ2、γ3で入手した22枚のαをすべて使用したうえ、本件返還対応により受領したゲーム内通貨2,500個も消費しておきながら、取消しの主張をすることは信義則に反する。

④仮に本件購入契約、本件γ2契約及び本件γ3契約の取消しが認められる場合、Xは、本

件γ2、γ3で受領した22枚のαの客観的価格に相当する約5,000円を返還する義務を負うから、当事者双方の原状回復義務は相殺される。

(2)追認をすることができる時以後に、取り消すことができる行為について、「全部又は一部の履行」がなされた場合には、通常、追認の意思を含んだ行為があるとみることができるため、法定追認が認められ、取消権者の追認の意思を問うことなく追認の効果が生ずる(民法125条1号)。

「全部又は一部の履行」には、取消権者が、債務者として自己の債務を履行する場合だけでなく、債権者として相手方の債務を受領する場合も含む(参考判例①)。本判決は、この判例に従ったものである。

なお、上記の「追認をすることができる時」について、追認に関する改正前民法124条1項は、「追認は、取消しの原因となっていた状況が消滅した後にしなければ、その効力を生じない」として、文言上は、取消しの原因となっていた状況が消滅した後にすることのみを要求していたが、判例は、これに加えて、追認をする者が取消権を有することを知っていることも必要であるとしていた(参考判例②)。そこで、2017(平成29)年改正民法では、判例に従い、追認は取消権を有することを知った後にしなければその効力を生じない旨を明文化した(改正民法124条1項)。

法定追認に関する改正前民法125条は、改正前民法124条を受けて、「前条の規定により追認をすることができる時以後」に一定の事由があるときは追認をしたものとみなすとしていた。

これに対して、改正民法125条では、「前条の規定により」という文言が削除されている。これは、改正民法124条が、追認は取消権を有することを知った後にしなければその効力を生じない旨を明文化したため、「前条の規定により」という文言を残すと、法定追認の場合に



も取消権を有することを知った後にしなければ追認の効力を生じないことに当然なることを避けるためである。法定追認において、取消権者が取消権を有することを知った後に法定追認事由が生ずることが必要かという点については、なお解釈に委ねられている。

(3) Yの法定追認の主張に対し、Xは、本件γ3の結果一覧画面を見て、新★4αが提供されていないことが分かり、本件告知画面の内容が誤表示である可能性を認識したが、この時点では、本件告知画面の内容は正しいが、本件γ3の設定が誤っていたために新★4αが提供されなかったという不完全履行の可能性も考えられたから、本件γ3の結果一覧画面を見た時点では、Xにおいて、本件告知画面の内容が誤表示であったと認識できたわけではなく、不実告知による誤認が解消されたことにはならないとして、「追認をすることができる時」以後に本件αを受領したのではないから、法定追認は生じないと主張した。

これに対して、本判決は、不完全履行の可能性も考えられたとしても、本件γ3を引けば新★4α1枚が確実に提供されるという本件告知画面の内容に反して、新★4α1枚が提供されなかったことをXが認識した以上、同告知画面の内容が真実と異なることに気づいたといえるとして、法定追認の成立を認めた。

しかし、事業者が誤表示による返還対応として交付した物を消費者が受け取ったという場面が問題になっているのであり、オンラインゲームでの損失を回避しようとする消費者の行動として理解できるものである。その意味では、この判決が法定追認を認めたことは議論の余地がある。

### 参考判例

- ①大審院昭和8年4月28日判決(『民集』12巻1040ページ)
- ②大審院大正5年12月28日判決(『民録』<sup>しゅう</sup>22輯2529ページ)

## 虚偽の表示と犯罪

穴沢 大輔 Anazawa Daisuke 明治学院大学法学部消費情報環境法学科教授  
専門は刑法、その中でも主に財産犯罪・経済犯罪を研究。『入門経済刑法』(共著、信山社、2021年)など執筆。  
消費生活アドバイザー。東京都医学総合研究所人対象研究倫理審査委員会外部委員

前回までは詐欺罪を中心に解説をしてきましたが、「人を欺く(欺罔)」行為を確実に行うために、虚偽の書面などが利用されることは少なくありません。これは、偽物を真正なものと表示することで欺いているといえます。今回は虚偽表示に対する処罰を考えてみましょう。

## 文書偽造の罪

**事例1** Xは、自宅のパソコンで権限なしに中学校教諭一種免許状の偽物を作成し、これに教育委員会の公印を模した「教育学員会印」と刻した角印を押印して、これを学校で教頭に提出した。

「これは偽造だろう」と思われた人は多いと思いますが、これまでと同様に条文から考えることにしましょう。刑法は154条以下で「文書偽造の罪」として偽造を処罰の対象にしています。1つの条文で処罰していないことは明白ですね。

まず知っておいていただきたいのは、基本的に文書には「公文書」と社会的に重要な「私文書」の2種類があることです。**事例1**では、私人であるXが作成していますが、教員免許状を授与しているのは「教育委員会」という公の組織です。公文書とは、刑法155条によると「公務所若しくは公務員の作成すべき文書」とされており、この文書は「公文書」に該当します。

さらに、詳しくみてみましょう。まず、条文は「行使の目的」を要求します。**事例1**では学校へ提出する目的です。次に、公文書を「偽造」すれば処罰されますが、有印公文書か無印公文書かどうかで法定刑が異なります(1項と3項)。**事例1**は「有印」ですので1項の有印公文書偽造罪により処罰されます(なお、2項に「変造」と

ありますが、これは、権限なしに真正に成立した文書の本質的でない部分に変更を加えることをいいます)。

「別に私文書でも公文書でも、大事な文書を勝手に作れば1つの犯罪でよかったのではないか。2つに分ける必要があるのか」と思われたかもしれません。それに答えるには、少し細かいですが、両者の条文構造における2つの違いを知る必要があります。

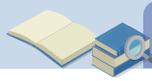
1つは、刑罰(法定刑)の違いです。有印公文書偽造は「1年以上10年以下の拘禁刑」に対し、有印私文書偽造は刑法159条1項によると「3月以上5年以下の拘禁刑」と軽く処罰されています。この違いは、公文書は一般の私文書よりも信用性が高いから、とされています(詔書はさらに重い[刑法154条])。では、もう1つの、偽造罪の性質にとって重要な違いについては、事例を変えて説明しましょう。

## 有形偽造と無形偽造

**事例2** Xは、借金を重ねて、さらにクレジットカードを手に入れるために年収と勤務先を偽った申込書を作成して、それを信販会社に提出した。

相談員の皆さんは、借金を重ねる消費者の事案に遭遇することが多いかもしれません(消費者にそれを持ちかける者もありますが、ここでは自身で重ねた消費者とします)。では、これは偽造された申込書でしょうか。

これは私文書「偽造」とはいえませんが、もう少し説明しましょう。文書「偽造」とは、権限なくして他人名義の文書を作成すること(有形偽造)とされます。ここで重要なのは「権限なく」とい



うことで、**事例2**のXは、作成「権限を有して」申込書を作成しており、「偽造」とはいえませんが（無形偽造）。ですので、申込書のほかに偽った勤務先の源泉徴収票（偽物）を勝手に作成すれば、「権限なく」それを作成した私文書偽造といえます（名古屋地裁令和3年3月1日判決参照）。

これに対して、公文書については「内容虚偽」の文書を作成すると処罰されます（刑法156条）。これがもう1つの違いです。刑法学では、有形偽造が処罰され、無形偽造が原則処罰されない、といわれますが、「偽造」は私文書と公文書の両者が処罰されるが、「内容虚偽」作成は公文書しか原則処罰されない（例外は医師による虚偽診断書の作成〔刑法160条〕）、ということになります。

なお、偽造罪は、本講座でみてきた詐欺罪とは別の罪であることは意識しておいてください。**事例1・2**では別途、詐欺罪の成否が問題となり得ます。偽造罪は、詐欺罪のように個人の財産を保護しているわけではありません。経済取引は通貨や文書の信用性を前提として成り立っており、刑法はその取引の安全を保護しているとされています。つまり、詐欺罪で保護される財産とは異なる社会的な重要利益（社会的法益）を保護しています。

## 電磁的記録の不正作出

**事例3** Xは、インターネット宿泊予約サイトAに、宿泊する意思がないのに、多数人の名義を用い、同サイトに掲載されていたBホテルなどおよそ100施設に、宿泊予約内容欄記載のとおり宿泊する旨の内容虚偽の宿泊予約を行い、その虚偽の情報を、同社管理のサーバコンピュータに送信して記録させた。

ネットでの予約は大変便利ですが、これを悪用する事件はあります。**事例3**も虚偽表示といえるでしょう。ここでは、紙の文書ではない「電磁的記録」が対象であり、刑法161条の2第1項は「人の事務処理を誤らせる目的で、その事

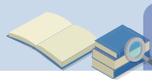
務処理の用に供する権利、義務又は事実証明に関する電磁的記録」を不正に作成する行為（私電磁的記録不正作出〔以下、本罪〕）を処罰しています。この条文の書きぶりは、文書「偽造」と同様で、本条2項では「公」電磁的記録不正作出も処罰されています。この意味で、本条は文書偽造罪のデジタル版ともいえます。

**事例3**のXは本罪により処罰されました（京都地裁令和5年12月13日判決）。予約サイトの運営会社の事務処理を誤らせる目的で、電磁的記録（刑法7条の2）である、虚偽の予約情報が与えられたサーバコンピュータ内の記録を不正に作出し、条文に当てはまるとされたからです。

ただ、先の記述を思い出してください。「内容虚偽」については、私文書は原則処罰の対象とされていませんでした。しかし、**事例3**の判決では「内容虚偽」の宿泊予約記録（私電磁的記録）の作成が処罰されていますね。これは矛盾でしょうか。

詳しい解説は難しいのですが、ここで大事なのは、「偽造」でなく「不正作出」という文言が用いられていることです。電子の署名や印のある契約書面のような、文書に等しい電磁的記録については文書「偽造」と同じように考えてもよさそうですが、複数人により作成される記録（例えば、大学の成績記録）も本罪の電磁的記録に含まれますので、この場合には、「システムの設置・運営者の意思」に反する記録の「不正作出」が処罰されます。そうしますと、**事例3**の記録も予約システムの運営者の意思に反した作出といえるでしょう。

このように、本罪では、一定の場合（作出権限はあるが、<sup>らんよう</sup>濫用する場合）には、「内容虚偽」作成も不正作出とされています（他人のクレカ情報を用いて新幹線自由席券を購入する虚偽情報を入力した事案について処罰を肯定した東京地裁令和4年9月6日判決もあります）。この意味で、本罪のほう処罰範囲がより広いとも



いえるのです。

## 行使・供用の処罰

ここまでは偽造や不正作出など、「作成段階」での処罰をとらえていました。ただ、取引の安全という見地からは現実にそれらの偽物の「行使」自体も処罰の対象にすべきです。例えば、偽造された文書だと知りながら故意に、これを用いる行為も処罰の対象とされるべきで、刑法158条は偽造公文書「行使」を、刑法161条は偽造私文書「行使」を処罰対象としています(以下、まとめて行使罪)。不正作出された電磁的記録についても、それと知りながら他人のコンピュータで使用し得る状態に置く「供用」が処罰されています(刑法161条の2第3項)。

複雑な話ですのでまとめておきます。例えば、Xが運転免許証を偽造して銀行口座を開設したとしましょう。運転免許証の発行主体は都道府県公安委員会であり、その印もあると評価できますので免許証は有印公文書です。これを偽造したので有印公文書偽造罪が成立し、銀行に提出したので同行使罪が成立し、それにより銀行員を欺いて通帳などの交付を受ければ詐欺罪が成立(最高裁平成19年7月17日判決参照)することになります(罪数処理は、通常、<sup>けんれんはん</sup>牽連犯<sup>\*</sup>1として1つの罪により処理[科刑上一罪。刑法54条後段])。

## 不正競争防止法により 処罰された事例

**事例4** 食肉会社の代表取締役であったXが、牛肉に豚肉等の他の畜肉を加えるなどして製造した挽肉<sup>ひき</sup>等を梱包した段ボール箱に、牛肉のみを原料とするかのようなシールを貼り付けるなどして取引業者に引き渡した。

食品偽装は、そこに記載された表示と真実で

ある中身とが一致しておらず、消費者被害といえます。これも虚偽表示行為の1つでしょう。実際にあった**事例4**の事案でXは処罰されましたが、どのように処罰されたのでしょうか。

これまでの本講座を読まれた人は、取引の重要な部分について取引業者をだまして錯誤に陥らせ、代金を交付させたのだから詐欺罪が成立すると思われたでしょう。実際の判決(札幌地裁平成20年3月19日判決:いわゆるミートホープ事件判決)でも、その成立は認められました。

ただ、ここで考えていただきたいのは、この表示自体が犯罪行為なのか、ということです。先の「偽造」の理解から考えますと、この表示は「内容虚偽」といえそうで処罰が控えられることになりそうですが、知っていただきたい法律が別にあります。それは不正競争防止法(以下、不競法)です。

札幌地裁はこの不競法違反としてXを処罰しました。現在の不競法21条2項5号は「その商品の原産地、品質、内容、製造方法、用途若しくは数量又はその役務の質、内容、用途若しくは数量について誤認させるような虚偽の表示をした者」を5年以下の拘禁刑(罰金もあり得る)により処罰しています。このように誤認<sup>ひ</sup>を惹き起こす行為は、企業間の競争という観点から、処罰の対象にされており、現に執行されているのです。

こうした表示の処罰はほかにもありますので、拙(共)著<sup>\*</sup>2を参考にしてください。

次回は恐喝や脅迫について解説する予定です。

\*1 犯罪の手段若しくは結果である行為が他の罪名に触れる場合

\*2 穴沢大輔・長井長信『入門経済刑法』(信山社、2021年)

## 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をウェブサイトに掲載しています。  
ぜひ印刷してご活用ください！

バックナンバーも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>

