

消費者取引をめぐる被害と救済のしくみの変遷

坂東 俊矢 Bando Toshiya 京都産業大学教授・弁護士

1986（昭和61）年に大学の教師になる。その後、平成の時代を通して、消費者の視点から民法を勉強する。弁護士、特定適格消費者団体 NPO 法人消費者支援機構関西（KC's）常任理事など、消費者問題の現場にもかかわり続けている。



はじめに

——社会の変化と消費者取引

取引にかかる消費者からの相談は、その時々
の社会を映し出す鏡です。平成の時代、社会は
「情報化」「国際化」「高齢化」と表現される変
化の中にありました。消費者取引やその被害
は、社会の変化を反映して、多様化、複雑化し
ました。そして、被害救済のしくみや法も、そ
の変化に対応して積み上げられてきました。そ
の一部を顧みたいと思います。

平成の時代と

消費者取引被害の諸相

(1)平成へのプロローグ

金の現物まがい商法で2000億円近い被害が
生じた豊田商事事件が社会問題となったのは、
1985（昭和60）年です。同年7月1日、豊田
商事は裁判所による破産宣告を受けています。
被害者の救済は、破産債権の分配という司法の
制度を介して行われました。司法の関与という
考え方は、平成の消費者被害救済のかたちに大
きな影響を与えています。

1988（昭和63）年には、訪問販売法（2000
〔平成12〕年改正で特定商取引法）が改正さ
れています。この改正で、キャッチセールスや
アポイントメントセールスが訪問販売として規
制対象になり、現金販売にもクーリング・オフ
が適用されることになりました。1990（平成
2）年の『消費生活年報』には、訪問販売に関
する相談が多く、規制対象外の電話勧誘や会員
権に関する相談が目立つとされています。特定

商取引法は、その後、その時々の問題商法に規
制を意図して数次にわたって対象取引が追加さ
れ、救済方法も禁止行為に取消権が付与される
などの整備が図られました。

1984（昭和59）年の消費生活情報ネット
ワークシステム（PIO-NET）の運営開始も重
要です。『消費生活年報1990』には、運用開
始6年間の成果として、端末設置自治体が57カ
所となり、1989（平成元）年度に登録された
相談情報が16万1052件に達したことが書かれ
ています。2017（平成29）年度には、PIO-
NETへの接続が要件とされている全国約1,200
カ所の消費生活センターから、年間100万件近
い相談情報が蓄積されるまでになっています。

(2)消費者取引の対象の変化—商品から役務へ

消費生活相談の対象は、当初は商品が中心で
した。『消費生活年報1990』では、浄水器や
羽毛布団、学習教材などの被害が指摘されて
います。もっとも、学習塾や資格講座など役
務に関する相談も平成になった当初から相当
数、寄せられていました。役務に関する相談が
52.1%となり、商品の46.7%を上回って、逆
転したのが2000（平成12）年度です。経済の
サービス化が私たちの生活にも大きな変化をも
たらしたのです。

1999（平成11）年には、訪問販売法に特定
継続的役務提供として、エステ、外国語会話教
室、家庭教師派遣、学習塾を規制対象とする
改正が行われています。その後、2004（平成
16）年にパソコン教室と結婚相手紹介業が、
2017（平成29）年には美容医療が規制対象役
務として追加され、中途解約の清算法理などが

明確になりました。

(3) 支払手段の多様化とクレジット

割賦販売法の改正によって、個品割賦購入あっせん（立替払契約）に抗弁権の対抗が認められたのは、1984（昭和59）年のことです。この当時の消費者取引の代金決済は、現金払いが信販会社による立替払契約のいずれかでした。そして、悪質な取引についても、立替払契約が利用されることが、消費者の取引被害の増加や高額化にも影響を与えました。

もっとも、最高裁平成2年2月20日判決（判例時報1354号76頁）が、割賦販売法の抗弁権の対抗を創設的規定として、改正法施行前の事案には販売業者に債務不履行があっても、立替払契約の支払を拒むことができないと判示したことが、その後の被害救済に大きな影を落としました。

国民生活センターは、2002（平成14）年、「個品割賦購入あっせん契約におけるクレジット会社の加盟店管理問題」で、「クレジット会社は、販売業者と契約（加盟店契約）をして消費者にクレジットを提供するが、相手が問題商法の業者であっても契約して、それが既述の消費者被害を発生させているのではないかと推測される。クレジット会社が問題商法の業者を裏で支えているのではないか、という疑念である」との問題提起を行っています。それによれば、2000（平成12）年の相談の平均契約額は120万円で、その34%がクレジットを利用しているとのことでした。

クレジット取引から悪質な加盟店を排除するために、2008（平成20）年、割賦販売法が改正され、クレジット会社に加盟店調査義務が課せられました。販売契約がクーリング・オフされた場合など限定的ですが、既払い金の返還も可能とされました。その結果、消費者取引での立替払契約の利用は、急速に減少しました。

それに代わって、代金決済の主流となっているのが、1年間で3億枚近く発行されているク

レジットカードです。もっとも、カードの不正使用は2017（平成29）年には236億4000万円に達しています。その防止と不正使用の法的な責任の帰趨は依然、解決途上です。

さらに、最近は、電子マネーによる決済も広がっていて、その消費者保護も検討課題です。投資的取引の対象ともなっている仮想通貨を含め、決済手段の多様化とその見える化、責任の適切な分配は今後の課題です。

(4) 多重債務による被害とその救済法理

昭和から平成に持ち越した消費者問題に、いわゆるサラ金やクレジット等の消費者金融による多重債務の問題があります。消費者金融からの借入金返済が困難で自己破産をした件数は、2003（平成15）年には24万2357件に達しました。その背景には、高金利を刑事罰によって禁止する出資法と高金利を民事的に無効とする利息制限法の上限金利の間に差があり、「無効だけど刑罰を科せられない」というグレーゾーンが存在することがありました。加えて、1983（昭和58）年に制定された貸金業規制法の43条に、無効な金利でも任意弁済したら、その返還を請求できないと規定されていたことがネックになりました。その後、2006（平成18）年に最高裁が弁済の任意性を厳格に判断する判決を3件続けて出したこともあり、同年貸金業規制法43条は削除されました。過払い金の返還を求める訴訟が多数、提起されたことは周知の通りです。

(5) 情報社会の進展と消費者取引の変化－ネット通販

1995（平成7）年末にWindows95が発売され、家庭にあるパソコンがインターネットに接続できるようになり、その商用利用も始まりました。現在、ネット通販は消費者にとって普通の買い物手段になっています。ネットへの接続も、パソコンだけでなく、スマホなどモバイル環境で可能です。2017（平成29）年のネット通販の市場規模は、約16.5兆円（経産

省「平成29年度我が国におけるデータ駆動型社会に係る 基盤整備（電子商取引に関する市場調査）」にまで達しました。

ネット通販が普及するにつれてトラブルも増加しています。2013（平成25）年度には、ネット通販に関する相談件数が20万件を超え、その後も増加の傾向にあります。また、消費者庁『平成26年版消費者白書』には、過去3年間でネット通販に関するトラブルの経験がある人の割合が12%あり、そのうち「偽物や粗悪品が届いた」との事例が半数を超えていると報告されています。

ネット通販では容易に海外の事業者と取引をすることができます。わが国の消費者による越境ネット通販の市場規模は2017（平成29）年には2500億円を超えています。こうした取引でのトラブルの解決のために、2011（平成23）年に越境消費者センター（CCJ）が消費者庁に開設されました。現在は国民生活センターに移管されて、海外の消費生活相談の窓口となる機関と連携して問題の解決に役割を果たしています。

(6)社会の高齢化と新たな消費者被害

『消費生活年報1990』では、全相談を契約当事者の年代別に見ると、20歳代が26.1%で最も割合が多く、60歳以上は12.7%でした。一方、『消費生活年報2018』では、70歳以上が20.2%でもっとも割合が多く、次いで60歳代の18.8%で、20歳代は7.7%となっています。社会の高齢化が、消費生活相談の傾向にもはっきりと現れています。

もっとも、豊田商事事件以来、高齢者は絶えず深刻な消費者被害のターゲットでした。依然として深刻な特殊詐欺の被害者の多くが高齢者です。また、高齢者の被害は、訪問販売や電話勧誘販売を端緒にするものが多く、消費者が要請しない不招請勧誘の禁止は、今後のひとつの論点です。被害の掘り起こしと未然防止のため

にも、地域や社会による見守り活動を充実させることも消費者施策の課題になっています。

被害救済のためのしくみの変遷

2004（平成16）年、消費者基本法が制定されました。消費者政策は、消費者の権利を尊重し、その自立を促進することが目的とされました。「21世紀型消費者政策」の基本的な考え方が法律として定められたわけです。

2000（平成12）年には、消費者契約法も制定されています。この法律は、広く消費者契約に適用される基本原則を定めるものです。その意味では、消費者と取引を行うすべての事業者の基本ルールとして尊重されるべき法律です。

2009（平成21）年には、消費者庁と消費者委員会が設置され、現在の消費者行政の基盤が築かれました。同年には、国民生活センターに紛争解決委員会が開設され、重要消費者紛争について裁判外での紛争解決（ADR）が図られています。

また、2006（平成18）年に消費者契約法が改正され、適格消費者団体に消費者契約法に反する不当な勧誘行為や契約条項の使用を差し止める権限が付与されました。その権限は、特定商取引法、景品表示法、食品表示法にまで広がっています。2016（平成28）年には、特定適格消費者団体に集団的消費者被害回復を求める訴訟上の権限が認められ、一定の限定があるものの個々の消費者被害を一括して請求する途が開かれました*。

消費者自身の権利行使を、消費者行政と消費者団体とが連携して支え、それを通して自由で公正な消費者取引の法的環境を整備するとともに、被害の救済を図る。変化する社会と経済を踏まえて、その具体化は平成の宿題として、次の「令和」という時代に受け継がれることになります。

* 消費者庁「適格消費者団体・特定適格消費者団体とは」
https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_system/collective_litigation_system/about_qualified_consumer_organization/