

特集

消費者問題 被害事例とその対応

古くは訪問販売、先物取引、マルチ等の悪徳商法、最近では架空請求にオレオレ詐欺…。これら多種多様な消費者問題を処理するにあたっては、各被害事案についての専門的知識のみならず、対抗する法的手段を模索する工夫と努力が求められる。

今回の特集では、消費者問題特別委員会委員に、いくつかの具体事例について、事件処理や法律相談に応ずるに当たっての留意点を解説いただいた。

【総論】

消費者問題を考える

消費者問題とは何か

現代人は、消費者として生きるほか選択の余地はない。少なくとも我が国に暮らす者は、ほとんどの生活物資やサービスを、それを提供することを業とする者から、契約により入手して日々の生活を営むしかない。この当該商品やサービスを専門的に供給する事業者と、個々の消費者との間には、当該商品やサービスに関する情報量や交渉力に彼我の差がある。両者は、決して「対等」と呼べる関係にない。

消費者問題とは、こうした、対等でない消費者と事業者間に生じるあらゆるトラブルを指す言葉である。

現代人は、消費者であることをやめられない以上、生涯にわたって、消費者問題と無縁ではいられない。

東弁消費者問題特別委員会の活動

消費者問題という言葉が、消費者と事業者との間のトラブルを指す以上、その対象は極めて広範なものとなる。現在、東京弁護士会消費者問題特別委員会が検討対象としている事案・事項も極めて広範・多岐にわたっている。現時点で、同委員会内に常設される部会は、多重債務問題を取り扱う「多重債務部会」、消費者契約法・特定商取引法・割賦販売法関連問題の「特商

法・割販法・消契法部会」，証券，商品先物など投機的取引・金融商品販売取引等に関する「投機利殖部会」，最先端の取引である「電子商取引部会」，消費者問題の予防を目指す「消費者教育部会」，さらに東京弁護士会の消費者相談の質をさらに向上させるための「消費者相談検討部会」がある。

もちろん，これらの部会だけで，多岐にわたる消費者問題全部に対応しきれわけではない。他にも欠陥住宅問題やPL法関連など取り上げたい様々な問題があるが，人員も限られる中，部会設置にまでは至っていない。

消費者問題の特質とその取り組み

1. 消費者問題は，多岐に分かれるだけでなく，その一つ一つの専門性が極めて高い。とくに，多くの特別法・業法が制定されているため，具体的事件の解決には，これら特別法等の知識が不可欠である。また，被害が拡大して社会的関心が高まると，訴訟活動も活発化して新たな裁判例が飛躍的に蓄積されるから，これらの知識習得も不可欠である。従って，消費者問題を取り扱う弁護士は，一定水準の能力を保持するために，不断の研鑽を必要とする。

2. 消費者と事業者という，情報量・交渉力いずれも対等でない当事者間の契約であるがために，法曹がこれまでの法学教育を通じて獲得してきた近代市民法の知識では，問題の本質を見誤る可能性がある。近代市民法の原則は，あくまでも当事者対等であり，契約締結に際しても，自由で理性的な個人の私的自治に任されて権利義務の内容が決められる。しかし，消費者問題では，このような古典的な解釈に頼っていると，しばしば，一方的に消費者が不利益を被ることになる。そこで，弁護士には，これまでの法律の常識を投げ捨てて問題解決を図る，柔軟性ないし破天荒さが求められるのである。

3. 事業者の中には，消費者に情報量や交渉力がないことにつけ込み，とくに，弱者と呼ばれる消費者層をねらって不正な利益を得ようとする悪質業者が後を絶



2004年9月に実施した東京三会「架空請求110番」での
電話相談受付風景

たない。巷には，交渉力に乏しい若年層や情報にアクセスできない高齢者層をねらう怪しげな業者が魍魎魍魎のように跋扈している。こうした業者に対しては，民事的な被害回復と同時に，断固，刑事告訴等で被害拡大防止を図る必要もある。

4. 大量・集団処理の必要性がある場合もある。組織的に欺瞞的商法が行なわれると，しばしば一時に大量の被害者を生み出す。また，多くの被害者が単独では解決のための費用負担に耐えられない事件も珍しくない。こうした場合は，勢い集団訴訟として受任し，解決に当たる必要が生じる。これまでも，KKC事件，オレンジ共済事件，法の華事件，山一抵当証券事件など多くの大型消費者被害事件で，有志の弁護士による弁護団が結成され，解決が図られてきた。

消費者事件救済のすすめ

東京都消費生活総合センター等の資料によれば，現在，消費者事件は増加の一途にある。不況の影が，安易に収入を得られる悪質業者を多数生みだし，異常な長期低金利時代が，「ちょっとしたまい話」に手を出させる契機を与えている。救済は急務である。是非，多数の会員が種々の研修に参加され，専門的知識を習得して被害救済にご尽力いただきたい。

(消費者問題特別委員会委員 大迫 恵美子)