

知っておきたい 消費者問題の最前線

—法改正などを踏まえて—

身近な生活に密着した中で起きる消費者問題は、どのような分野を取り扱う弁護士であっても、些細な機会に相談を寄せられることが想定される分野である。

刻々と変化する社会にあわせて、生じる消費者問題の内容や捉える視点も変容をみせ、関連する法律は改正され、弁護士の取り組みもそれに応じた対応が求められる。例えば、消費者契約法は、2016年の改正に続いて2018年の改正があり、次々と新しい知識と対応が求められ、また仮想通貨という新たな仕組みの出現でそれを利用した消費者被害の相談が寄せられるようになっている。また、社会の変化の中で、変わらない弁護士実務もある。

本特集では、消費者問題特別委員会の方々に、近頃話題になっている最新の消費者問題の中で、特に弁護士として押さえておくべき問題をピックアップして執筆いただいた。取り上げている各々のテーマは、法改正の最新の問題から、法が変わっても変わらない部分まで、消費者問題を取り扱う際の重要な視点や初動対応について把握することができるようになっている。ご高覧を期待したい。

(LIBRA 編集会議 佐藤 顕子)

CONTENTS

総 論

- 1 消費者問題に取り組むということ 5 頁

各 論

- 2 平成 30 年改正消費者契約法 6 頁
- 3 成年年齢引下げとこれからの消費者教育 10 頁
- 4 消費者相談のための仮想通貨(暗号資産)入門
～仕組みと近時の法改正～ 12 頁
- 5 預託商法の実態及び被害救済に向けた初動対応 15 頁
- 6 製造物責任法の基礎知識と製品事故の初期対応 17 頁
- 7 「時効債権」の請求に対処する 19 頁

1

総論

消費者問題に取り組むということ

消費者問題特別委員会 委員長 三上 理 (53 期)

1 消費者問題とは何か

消費者問題とは何か。厳密に定義することは難しい。消費者と事業者の間に生じるトラブルが消費者問題である。といっても、消費者とは何か、事業者とは何か。やはり厳密に定義することはできない。

消費者契約法には「消費者」の定義があり（同法2条1項）、特定商取引法は「営業のために若しくは営業として」締結された契約につき同法の規制の適用除外とするなど（同法26条1項1号）、それぞれの法律について、その法律の適用範囲を画するのであるが、私たちは「消費者問題とは何か」と考えるとき、むしろ当事者間の「情報の質および量ならびに交渉力の格差」に着目しているようにも思われる。対等でない当事者のうち弱き者の側についたとき、弁護士として何ができるのかが問われる。

2 多岐にわたる消費者問題に対応するために

消費者問題は多岐にわたり、様々な分野があるが、それぞれに専門性が高い。消費者問題特別委員会では、消費者教育部会、金融商品取引部会、電子商取引部会、特定商取引法・割賦販売法・消費者契約法部会（以下「特商法部会」という）、多重債務部会、PL・食の安全部会という6つの部会で、それぞれの分野の最先端の問題を検討し、課題に取り組んでいる。

新たな問題が生じれば、新たな法律が求められるので、立法（法改正）は頻繁である。消費者法は、現実の社会に生じる様々な問題に対応するものとして、実践的に形づくられてきた。消費者問題に取り組む弁護士が、つねに新しい法律を意識しておく必要があることは、いうまでもない。消費者契約法は

2018年に改正され、2019年6月に施行された。2022年4月には、民法の成年年齢が18歳に引き下げられることになり、若者の消費者被害の増加が懸念されている。2019年5月には、資金決済法の改正により仮想通貨は「暗号資産」となり、暗号資産デリバティブ取引は金融商品取引法の規制対象になった。法制度の不備を指摘して、積極的に立法提言をしていくことも、消費者問題に取り組む弁護士の役割である。

そして、消費者問題に関する相談対応で、間違えないように。預託商法の被害事件を受任した場合の初動をどうするか。製品事故が疑われた相談を受けた場合に必要となる製造物責任法の基礎知識は何か、また初期対応をどうするか。消滅時効の援用の可否が問題となり得る債権の請求を受けた債務者から相談を受けたときの留意点は何か。消費者問題に関する相談に対応するとき、最低限、おさえておくべき基礎知識である。

今回の特集は、いささか統一感に欠けるものとなってしまったかもしれないが、これが「消費者問題の最前線」である。

3 消費者相談マニュアル（第4版）

当委員会では、消費者問題に取り組む弁護士等のために、消費者問題全般に関する基本的な知識と、具体的トラブル事例の解決方法を紹介すべく、「消費者相談マニュアル」を刊行しているが、2016年に刊行した「消費者相談マニュアル（第3版）」は、すでに古くなってしまった。

2019年10月、「消費者相談マニュアル（第4版）」が刊行される予定である。多くの弁護士がぜひ手にとって、積極的に消費者問題に取り組む一助としてほしいと思う。

1 改正の経緯

消費者契約法(以下「消契法」という)の不当勧誘規制や不当条項規制の追加等については、これまで継続的に検討がなされてきたところであり、2016年(平成28年)には、重要事項の範囲の拡大(同法4条5項3号)や過量契約取消権の創設(同法4条4項)等を内容とする改正が行われた。

もっとも、情報通信技術の発達や高齢化の進展を始めとした社会経済状況の変化に鑑み、内閣府消費者委員会消費者契約法専門調査会において今後の検討課題とされた事項が多数積み残しとなった*1。また、民法の成年年齢引下げ*2に伴って、若年者を消費者被害から保護すべき要請も生じた。

そこで、これらの問題に対応すべく、2018年(平成30年)6月に改正がなされ、2019年6月15日に消費者契約法の一部を改正する法律(平成30年法律第54号)が施行されるに至った。

本稿では、その改正点の概要と今後の課題について述べる。

2 平成30年改正消契法の概要

(1) 改正消契法3条1項(事業者の努力義務)

改正消契法3条1項では、契約条項の明確化に関して、「明確かつ平易なもの」という文言から、「その解釈について疑義が生じない明確なもので、かつ、消

費者にとって平易なもの」に改められ(同1号)、事業者に対して明確な条項を定めるよう、より分かりやすい形で促すこととなった。

また、事業者の消費者に対する情報提供は、「個別の」消費者の事情についても考慮したうえで実質的に行われるべきであるが、改正前はこの点が必ずしも明確ではなかった*3。そこで、改正消契法3条1項では、事業者は、勧誘をするに際して、「消費者契約の目的となるものの性質に応じ、個々の消費者の知識及び経験」を考慮して、必要な情報を提供すべきことが明示された(同2号)*4。

(2) 改正消契法4条2項(不利益事実の不告知)

ア 事例*5

宅地建物取引事業者であるYはXに対して「日照良好です」と説明しつつ、隣地のマンション建設計画を告げずにマンションを販売した。

Yは隣地のマンション建設計画を知らなかったが、①同計画に関する説明会がYも参加可能な形で実施されており、②同計画が少なくとも近隣の不動産業者において共有されていた。

イ 解説

不利益事実の不告知を定めた消契法4条2項について、改正前は「故意」を事業者の主観的要件としていたが、故意の立証困難性や裁判例における柔軟な解釈論*6も踏まえて、平成30年改正により「重大

*1：消費者委員会消費者契約法専門調査会『消費者契約法専門調査会報告書』(平成27年12月)

*2：2022年4月1日に「民法の一部を改正する法律」が施行され、成年年齢が20歳から18歳に引き下げられることになる。

*3：後藤巻則教授『総則規定の問題点と課題』(ジュリスト1527号)52頁

*4：消費者が若年者や高齢者であって、知識や経験が十分でないような場合は、一般的・平均的な消費者と比較して、より基礎的な内容から説明を始めること等が求められる(消費者庁HP『逐条解説(平成31年2月)』(以下「逐条解説」という)21頁)。

*5：第196回国会衆議院消費者問題に関する特別委員会会議録第6号5頁。「平成31年3月版一問一答 消費者契約法の一部を改正する法律(平成30年法律第54号)」問7

*6：東京地判平成20年10月15日(判例秘書L06332487)は、本事例と類似した事案(別荘地の売買)において「故意に本件各計画の存在を告げなかったものと推認するのが相当である」として、不利益事実の不告知による取消を認めた。

な過失」が追加された。

本事例の場合、①②からすれば、Yは隣地にマンションが建つことを容易に知り得た状況にあったといえ、重過失が認められるため、Xは改正消契法4条2項に基づき売買契約を取り消すことができる。

(3) 改正消契法4条3項3号ないし8号(困惑類型)

消契法4条3項は、事業者の不適切な交渉態様により消費者が困惑して意思表示をした場合の取消規定であり(困惑類型)、①不退去(同1号)、②退去妨害(同2号)の2類型が定められていた。平成30年改正により、新たな類型が追加された。

ア 不安をあおる告知(3号)

(ア) 事例*7

20歳の就活中の大学生Xが、就職セミナーを運営する塾会社Yから、「就職活動セミナーをしている」と指定の場所への来訪を要請された。

セミナー終了後、YはXが就職に関して過大な不安を抱いていることを知りながら、「ここで入塾しなければ就職活動もうまくいかない。後悔する」等と繰り返し告げて勧誘した。Xは入塾しなければ就職できなくなるかもしれないと思い、Yと入塾契約を締結した。

(イ) 「社会生活上の経験が乏しいこと」について

改正消契法4条3項3号は、消費者が社会生活上の経験が乏しいことから、進学、就職、結婚、生計、容姿、体型等に対する願望の実現に過大な不安を抱いていることを事業者が知りながら、その

不安をあおり、これにより困惑した消費者が契約に至る類型である。

ここで、「社会生活上の経験が乏しい」とは、社会生活上の経験(社会生活上の出来事を、実際に見たり、聞いたり、行ったりすることで積み重ねられる経験全般)の積み重ねが当該消費者契約を締結するか否かの判断を適切に行うために必要な程度に至っていないことを意味する。社会生活上の経験が乏しいか否かは、年齢によって定まるものではなく、中高年や高齢者であっても、本要件に該当する場合がある*8*9*10*11。

(ウ) 本事例について

Xは20歳の就活中の大学生であり就労経験もないことから、当該契約を含む取引一般に関してノウハウや対応力が低いため、「社会生活上の経験が乏しいこと」に該当する。そして、同経験が乏しいことからXが就職に対する願望の実現に過大な不安を抱いていることをYは知りながら、当該不安に関し、入塾契約の必要性を繰り返し告げる態様で「不安をあおり」、その結果、Xは困惑して契約を締結している。

したがって、Xは改正消契法4条3項3号に基づき入塾契約を取り消すことができる。

イ 恋愛感情等に乗じた人間関係の濫用(4号)

(ア) 事例*12

Xは、SNSの婚活サイトで知り合ったファイナンシャルプランナーの男性Yと交流を始め、

*7: 逐条解説57～59頁〔事例4-33〕〔事例4-35〕参照

*8: 逐条解説56頁

*9: 「社会生活上の経験が乏しいこと」の該当性判断にあたっての考慮要素としては、①進学、就職等の経歴(進学状況、就職の有無、勤務状況、職種等)、②結婚、交友関係(他者との交流の有無・程度)等の人間関係形成に係る経験、③生計を立てて財産を管理処分する等の経済活動に係る経験等が挙げられる(第196回国会衆議院消費者問題に関する特別委員会会議録第6号9頁参照)。

なお、改正消契法4条3項4号に関連するが、例えば、デパート商法による被害を過去に受けたことがあったとしても、それをもって直ちに社会生活上の経験が乏しいとは判断されない(第196回国会衆議院消費者問題に関する特別委員会会議録第6号10頁、同第8号4頁参照)。

*10: 社会生活上の経験が乏しいことから、過大な不安を抱いていること等の要件の解釈については、契約の目的となるもの、勧誘の態様などの事情を総合的に考慮し、例えば、勧誘の態様が悪質なものである場合には、消費者による取消権が認められやすくなる(逐条解説56頁)。勧誘の態様に特殊性があり、その社会生活上の経験の積み重ねによる判断が困難な事案でも同様に解されるものと考えられる。

*11: 伊吹健人弁護士・森貞涼介弁護士『つけ込み型勧誘取消権の新類型の活用法—不安をあおる告知、恋愛感情等の感情に乗じた勧誘—』(現代消費者法41号)には「願望の実現についての不安をあおられ、契約の目的となるものが当該願望を実現するために必要である旨を告げられたことにより、困惑し、契約締結に至ったのであれば、積み重ねてきた社会生活上の経験による対応が困難であったことが事実上推定されるから、独立した要件としての意義は乏しいものといえる。」(同13頁)との見解が示されている。

*12: 第44回消費者契約法専門調査会【資料1】7頁「事例①」

数回食事をした。お金の管理の話題になり、Xが投資信託をしていると告げると、Yからファイナンシャルプランナーの立場として源泉徴収票や投資信託の報告書を見せてほしいと言われたので見せて相談した。その後、Yはコンサルティング会社勤務であることがわかり、投資用マンション購入の見積書を見せられて、ローンは家賃から支払っていけるなどと言われて勧誘を受けた。Xが契約をする前に「契約をやめたい」とYに伝えたが、Yから二人の将来のことを言われたため、やめられなかった。ところが、契約後、Yから連絡が来なくなった。

(イ) 解説（「契約を締結しなければ勧誘者との関係が破綻することになる旨を告げること」について）

改正消契法4条3項4号は、消費者が社会生活上の経験が乏しいことから、勧誘者に対して恋愛感情その他の好意の感情を抱き、かつ、当該勧誘者も同様の感情を抱いているもの^{*13}と誤信していることを事業者が知りながら、これに乘じ、契約を締結しなければ勧誘者との関係が破綻することになる旨を告げることにより、困惑した消費者が契約に至る類型である。

本事例における「二人の将来のことを言われた」ことが、同号の「契約を締結しなければ勧誘者との関係が破綻することになる旨を告げる」に該当するかが問題となる。

この点、立案担当の政府参考人は、「必ずしも口頭によることを必要としないということを前提にしておりますので、直接的に関係の破綻に言及してなくても、実質的に考えまして、契約を締結しなければ関係が破綻するということを想起させるような言いぶりなどにおいて相手方に実際に認識し得るよ

うな対応であれば含まれる」と答弁している^{*14}。

実際、契約をしなければ二人の関係を終わらせるなどと明示的に伝えるケースは稀であろうから、本事例のような場合も当然に含まれると考えるべきである。

さらに言えば、消費者が勧誘者と何度かデートを重ね、その間、頻繁にLINEや電話でやり取りをしていたところ、当該勧誘者から投資用マンションの勧誘があり、消費者がこれを断った途端に、勧誘者から一向に返信がなくなり、電話にも応答しなくなったため、困惑した消費者が契約したい旨を連絡したところ勧誘者から返信があり、契約締結に至ったようなデート商法事案でも、従前の状況からすれば、契約を断った途端に連絡が取れなくなった事態をもって、黙示的に「契約を締結しなければ勧誘者との関係が破綻することになる旨を告げ」と解すべきであろう。

ウ 加齢等による判断力の低下の不当な利用（5号）

(ア) 事例^{*15}

認知症で判断力が著しく低下した消費者Xの過大な不安を知りつつ、事業者Yが「この食品を買って食べなければ、今の健康は維持できない」と告げて勧誘し、困惑したXは当該食品の売買契約を締結した。

(イ) 解説

改正消契法4条3項5号は、消費者が加齢又は心身の故障によりその判断力が著しく^{*16}低下していることから、生計、健康等に関しその現在の生活の維持に過大な不安を抱いていることを事業者が知りながら、その不安をあおり、困惑した消費者が契約に至る類型である。

* 13：河上正二教授『改正消費者契約法の課題』（現代消費者法41号）39頁には「『同様の感情を抱いているもの』（両想い）と誤信した場合に限定したのは、いかにも不適切である。そもそも『恋愛感情』という表現が適切かも疑問である。一方的に好意を抱いて、嫌われないために契約してしまったという場合が対象から外れるとすれば、明らかに不適切ではあるまいか。基本は、相手方に対する依存の心理に「つけ込んだ」点が問題であり、『両想い』かどうかは、どちらでもよいことだからである。」とある。

* 14：第196回国会参議院消費者問題に関する特別委員会会議録第6号27頁

* 15：消費者庁HP 消費者契約法の一部を改正する法律（平成30年法律第54号）の「概要」

* 16：「著しく」という要件は、事業者の不当性を基礎付けるためのものとして設けられたものであり、過度に厳格に解釈されてはならない（逐条解説65頁）。

本事例は、改正消契法4条3項5号が適用される典型例である。

エ 霊感商法（6号）

（ア）事例*17

霊媒師と称する事業者Yが「私は霊が見える。あなたには悪霊が憑いておりそのままでは病状が悪化する。この数珠を買えば悪霊が去る」と告げて勧誘し、消費者Xは困惑し、当該数珠の売買契約を締結した。

（イ）解説

改正消契法4条3項6号は、霊感その他の合理的に実証することが困難な特別な能力による知見として、そのままでは重大な不利益*18を与える事態が生ずる旨を示してその不安をあおり、当該消費者契約を締結することにより確実にその重大な不利益を回避することができる旨を告げること*19により、困惑した消費者が契約に至る類型である。

本事例は、改正消契法4条3項6号が適用される典型例である。

オ 契約締結前に債務の内容を実施等（7号・8号）

改正消契法4条3項7号・8号は、事業者が契約締結前に債務の内容を実施した場合等を定めた困惑類型である。

適用事例としては、注文を受ける前に、消費者が必要な寸法にさお竹を切断し、代金を請求するような場合*20（7号）や、廃品回収の事業者が、消費者の求めに応じ4階の自宅まで上がってきたところ、消費者が廃品回収の値段を聞いて断ると、「わざわざ上の階まで来ているのにこのままでは帰れない。4階まで

上がった分の手間賃を払え」と言われて契約を急かされたので契約してしまったような場合*21（8号）が挙げられる。

（4）改正消契法8条・8条の2・8条の3（不当条項）

平成30年改正により、①事業者にその責任の有無ないし責任の限度を決定する権限を付与する条項（8条）、②事業者にその解除権の有無を決定する権限を付与する条項（8条の2）、③事業者に対し後見開始の審判等による解除権を付与する条項（8条の3）を無効とする不当条項規制が追加された。

3 今後の課題

平成30年改正による新たな困惑類型の追加は一定の意義を有すると思われる。しかしながら、取消可能な類型を細分化し、過剰なまでの要件を課すことは、消費者契約に関する包括的民事ルールとして制定された消契法の立法趣旨に悖ると言わざるを得ない。

内閣府消費者委員会が内閣総理大臣に宛てた平成29年8月8日付け「答申書」（府消委第196号）において「合理的な判断をすることができない事情を利用して契約を締結させるいわゆる「つけ込み型」勧誘の類型につき、特に、高齢者・若年成人・障害者等の知識・経験・判断力の不足を不当に利用し過大な不利益をもたらす契約の勧誘が行われた場合における消費者の取消権」が喫緊の課題とされていたことから明らかとなっており、包括的なつけ込み型勧誘取消規定を設けることが急務である*22。

また、平成30年改正では見送られたが、消契法9条1号の平均的損害の立証責任を転換する内容の改正も速やかに行われるべきである。

*17：消費者庁HP 消費者契約法の一部を改正する法律（平成30年法律第54号）の「概要」

*18：「不利益」とは、消費者に損害、損失が生ずることをいい、財産上のものに限らず、健康を害することなども含まれ、不幸になる等漠然としたものであっても、個別具体的な事情により消費者に対し重大な不利益を伝えたとみることができる場合には含まれる（逐条解説68頁）。なお、事業者が「何もせずにいれば、あなたは特別な金運を活かすことができない」「私を信じれば確実に宝くじに当選できる運命に辿り着ける」などと告げた場合のように、「特別な金運を活かせない」とか「確実に宝くじに当選できる運命を逃す」といった消極損害も「不利益」に含まれると解される。

*19：「確実にその重大な不利益を回避することができる旨を告げること」には、重大な不利益の回避を実現するために有効である旨を断定的に告げることや、重大な不利益の回避を実現する可能性が非常に高い旨を告げることも含まれると考えられる（逐条解説68頁）。

*20：逐条解説71頁〔事例4-44〕参照

*21：逐条解説74頁〔事例4-46〕

*22：前掲注13参照

3

各論—消費者教育部会から

成年年齢引下げとこれからの消費者教育

消費者問題特別委員会 副委員長(消費者教育部会) 高田 一宏 (67 期)

消費者問題特別委員会 委員(消費者教育部会 部会長) 北原 尚 (67 期)

1 消費者教育推進法の制定と
成年年齢の引下げ

(1) 2012年12月13日、「消費者教育の推進に関する法律」(平成24年法律第61号)が施行された。同法は、「消費者教育」を、「消費者の自立を支援するために行われる消費生活に関する教育(消費者が主体的に消費者市民社会の形成に参画することの重要性について理解及び関心を深めるための教育を含む)及びこれに準ずる啓蒙活動」と定義し(2条1項)、「消費者市民社会」を、「消費者が、個々の消費者の特性及び消費生活の多様性を相互に尊重しつつ、自らの消費生活に関する行動が現在及び将来の世代にわたって内外の社会経済情勢及び地球環境に影響を及ぼし得るものであることを自覚して、公正かつ持続可能な社会の形成に積極的に参画する社会」と定義した(2条2項)。同法の制定により、消費者教育の生活者や消費者が主役となる社会の構築に参画する消費者を育てるという側面が色濃くなった。

(2) 他方、2018年6月13日、民法の成年年齢を20歳から18歳に引き下げること等を内容とする「民法の一部を改正する法律」が成立した。同法が2022年4月1日に施行されれば(同附則第1条本

文)、若年者の社会生活が大きく変わることになる。具体的には、18歳、19歳の者が法定代理人の同意なく携帯電話の購入、クレジットカードの作成、ローンの申込みなど様々な契約が単独でできるようになる。

民法の成年年齢については、2007年5月、日本国憲法の改正手続に関する法律(平成19年法律第51号)の制定を契機として本格的に議論されるようになった。2008年2月、議論は法制審議会に移行し(諮問第84号)、法制審議会総会は、2009年10月28日、民法成年年齢部会が取りまとめた「民法の成年年齢の引下げについての最終報告書」を添付した「民法の成年年齢の引下げについての意見」を採択し、法務大臣に答申を行っている。上記最終報告書は、成年年齢引下げの意義として、18歳、19歳の者を「大人」として扱い早期に社会・経済における様々な責任を伴った体験をさせ、社会の構成員として重要な役割を果たさせることが若年層の自覚を高めることになるとし、個人及び社会に大きな活力をもたらすことを挙げるとともに、自ら就労して得た金銭等を法律上も自らの判断で消費することができることを挙げる。他方、同報告書は、成年年齢引下げの問題点として、18歳、19歳の者の消費者被害が拡大するおそれを指摘する。すなわち、18歳、19歳の者は、現行法上民法5条2項

20歳から18歳に引き下げられたもの	20歳のまま維持されるもの
・帰化の要件等(国籍法) ・社会福祉主事の資格(社会福祉士法) ・性別の取扱いの変更の審判の要件(性同一性障害者の性別の取扱いの特例に関する法律) ・10年用一般旅券の取得(旅券法) ・分籍(戸籍法) ・司法書士の資格(司法書士法) ・医師免許(医師法)・歯科医師免許の要件(歯科医師法)	・養子をとることができる者の年齢(民法) ・喫煙年齢・飲酒年齢 ・勝馬投票券の購入年齢(競馬法) ・猟銃の所持の許可(銃砲刀剣類所持等取締法) ・国民年金の被保険者資格(国民年金法)

*笹井朋昭・木村太郎 編著「一問一答 成年年齢引下げ」80頁以下参照(商事法務)

の未成年者取消権により悪徳業者から保護されていたところ、成年年齢が20歳から18歳に引き下げられることにより未成年者取消権を行使することができなくなる結果、悪徳業者の標的とされてしまう懸念があるという。そのため、直ちに成年年齢の引下げがなされると、消費者被害の拡大など様々な問題が生ずるおそれがあり、引下げの法整備を行うにあたり、若年者の自立を促すような施策や消費者被害の拡大のおそれ等の問題点の解決に資する施策の実現が必要であるとして、一定の環境整備が必要であると指摘した。この点は国会でも追及され、政府は消費者教育の充実や消費者契約法の改正で対応するとの答弁がなされた。

- (3) このような経緯からも明らかなように、今回の成年年齢の引下げを受けて、若年者の消費者被害を防止するために、「消費者教育の推進に関する法律」が目指す消費者教育を充実させるという命題は、より重要かつ差し迫った課題となっている。

2 教育現場の実情

現状で消費者教育の担い手として最も期待されているのは学校である。

そこで、当会は、本年4月から5月にかけて都内の高等学校を対象にアンケート調査を実施した。これによると、回答のあった全ての学校が成年年齢引下げについて認識しており、消費者被害との関係で学校として抱える不安や懸念に関する質問に対しては、「きちんと教えることができるのか不安である」、「学校側に求められている教育内容が分からない」、「授業の時間が取れるかどうか心配である」、「どのような教材を用いるか分からない」との回答が多かった。このほか、「生徒が身近に感じられるような事案や教材を集めたり、開発できるか不安である」といった意見や、「保護者が成年年齢の引下げを理解しているかどうか不安である」との回答もあった。

また、弁護士会による消費者教育講座に関する質問に対しては、時間的余裕がないことや家庭教育で

十分であるなどの理由から希望しないとの回答も散見されたものの、期待するとの意見が相当数にのぼった。具体的には、「教員と異なる立場から伝えてもらえる」、「生徒が身近に感じられる具体的な内容を盛り込んでもらえる」といった回答が寄せられた。

3 若年者の消費者被害と消費者教育講座としての対応

上記アンケートに対して弁護士会による消費者教育講座を依頼する予定はない旨回答した学校の中には、消費者トラブルに巻き込まれる生徒が少ないことを理由として挙げたものもあった。しかし、成年年齢の引下げにより、今後高校生の一部は必然的に未成年者取消権の保護の対象から外れてしまう。

我々が消費者教育講座で高校に赴くと、今や高校生の大半がスマートフォンを所持し、日常で複数のSNSを駆使していることがわかる。そして、SNSは、悪質な情報商材の勧誘やマルチ商法の勧誘への入口となっているのが現状である。若年者は、私たち大人の見えないところで、事業者と非常に近い距離で接しているのである。

このような現状に鑑みると、被害を未然に防止するために必要な知識を提供することも、被害者救済となれば弁護士の重要な役割といえることができる。消費者問題の最前線で活躍し、悪質商法の様々な手口に接している弁護士が直接学校に赴き、最新の被害実態を伝えたくて、若年者が被害者にならないことはもちろん、加害者にもならないための消費者教育を提供することは、大いに意義がある。そして、消費者教育を通じて、若年者が自分自身で行動し、よりよい消費者市民社会の実現に寄与する一員になってもらうという意味では、弁護士も消費者市民社会の担い手といえることができる。

会員の皆様にも、今後地域や学校から法教育の依頼があるやもしれない。本特集をきっかけに日頃から消費者問題へのアンテナを張っていただければ幸いである。

消費者相談のための仮想通貨(暗号資産)入門 ～仕組みと近時の法改正～

消費者問題特別委員会 副委員長(電子商取引部会) 平 秀一 (69期)

1 仮想通貨(暗号資産)による 消費者被害

PIO-NET(全国消費生活情報ネットワーク)の
仮想通貨に関する相談件数の推移

年 度	2014	2015	2016	2017	2018
相談件数	77	447	615	2,167	3,657

ビットコインに代表される仮想通貨(暗号資産)の高騰の話題性で多くの消費者が仮想通貨に関し出資をするようになり、仮想通貨に関するトラブルが増加している。これは、価格変動リスクやシステムリスクなどの消費者の知識不足によるものや、高騰の話題性を利用した詐欺的投資話などによる。

仮想通貨は、新しい仕組みでありネットを利用した仕組みであることから、法律相談を受ける場合にも前提となる仮想通貨の仕組みや二つの法改正の概略を知っておくことが有益である。法的には、仮想通貨(資金決済法)と金融資産(金融商品取引法、金融商品販売法)の両面を見る必要がある。

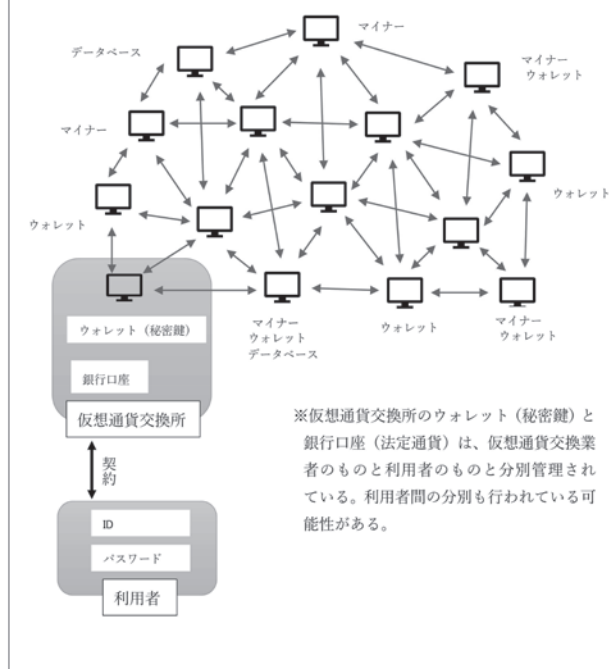
現在、2000種以上の仮想通貨があるが、そのほとんどは、仮想通貨交換所で取り扱われていない(従って売却困難な)「ジャンク・コイン」等と呼ばれるものである。

2 仮想通貨の仕組み

(1) 仮想通貨の仕組み【図1】

仮想通貨は、改竄や二重使用の困難なネット上の取引(移転)記録をベースとしている。このネットは、ソフトをダウンロードすることで誰でも自由に参加できる。マイナー(後述)としてブロックチェーンの作成に参加することもできる。しかし、消費者は、既にネットに参加している仮想通貨交換業者と契約し取引を依頼して関与するのが通常である。

【図1】全体図



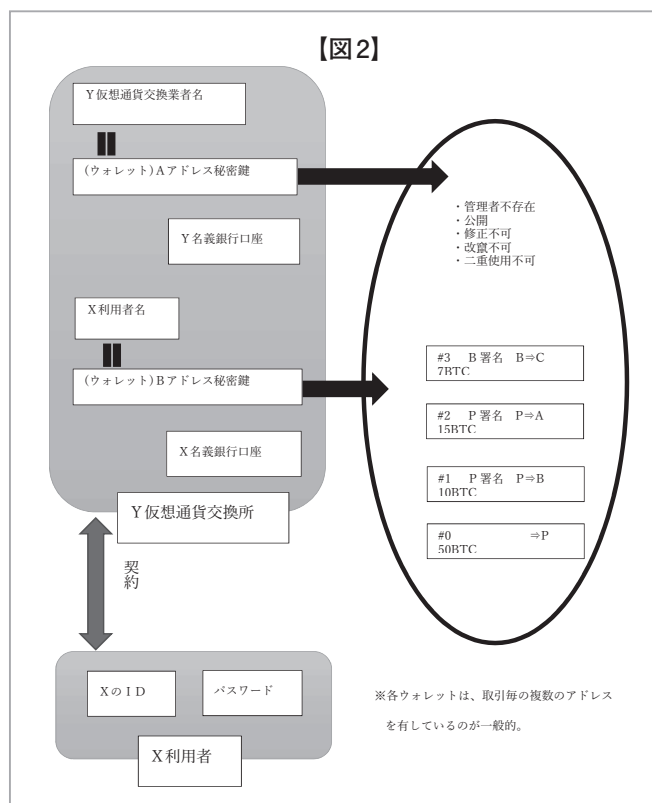
*図1～3: 筆者作成

(2) 仮想通貨の定義

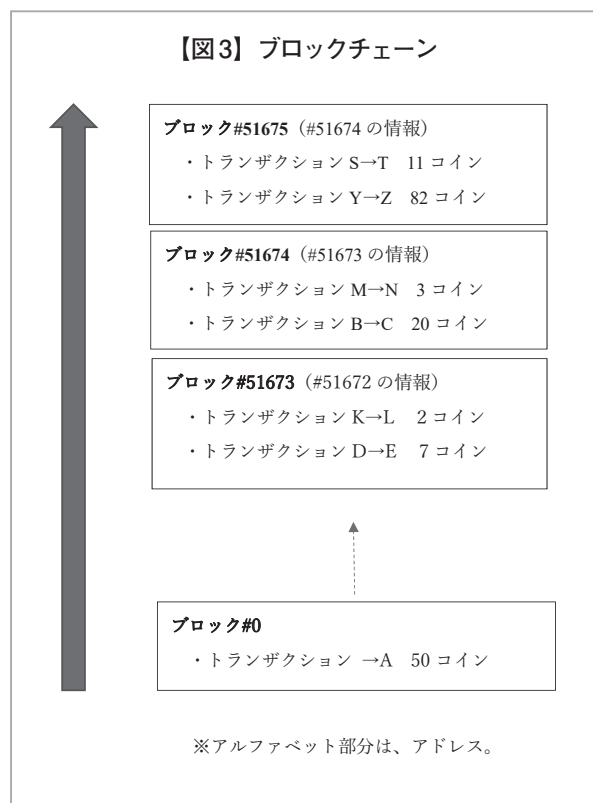
仮想通貨とは、ネット上で自由に取引され、通貨類似の機能を持つ電子データで、財産的価値を有するものである。前払式支払手段である電子マネー等(資金決済法3条1項)との違いは、発行者が不要で不特定多数者を相手とする点にある(資金決済法2条5項)。

仮想通貨自身は、法定通貨と異なり国家の裏付けは無く、株式のような企業価値の裏付けも無い。その財産的価値は、単に需要と供給の関係で決定される。取引所毎に価格は異なる。仮に誰かが新たに発行しても、そのままでは価値は全く無い。ビットコイン等は、仕組みや発行過程が全て明確に定められ取引市場もあることからその価値があるが、変動も大きい。「上場」とは、どこかの仮想通貨交換所で特定の仮想通貨が取り扱われることを言う。

【図2】



【図3】 ブロックチェーン



(3) 関連する重要用語

ア 仮想通貨交換業（資金決済法2条7項）【図2】

①仮想通貨を業者自身が相手となり販売・交換②業者が媒介等③①②に関する仮想通貨等の管理を行うことを仮想通貨交換業という。仮想通貨交換業者は、登録が必要であり、2019年6月11日現在19社である（資金決済法2条8項）。経過措置としてのみなし業者が、1社ある。仮想通貨交換業者及び取り扱い仮想通貨のリストは、金融庁のサイトで確認できる。

イ 外国仮想通貨交換業者（資金決済法2条9項）

外国で登録等をした仮想通貨交換業者でも、日本国内で登録をしていなければ、日本国内で仮想通貨交換業を行うことはできない（資金決済法63条の2）。

登録していなければ、取引の「勧誘」も禁止される（資金決済法63条の22）。ホームページ等に仮想通貨交換業に係る広告等を掲載する行為については、原則として、「勧誘」行為に該当する。日本国内の者との取引につながらないような合理的措置（①担保文言②日本語を使用しない等の取引防止措置等）が講じられている必要がある（金融庁 事務ガイドライン 第三分冊 金融会社関係16 仮想通貨交換事業者関係Ⅱ-4）。

ウ ウォレット

ウォレットとは、秘密鍵を格納するソフトウェアや印刷した紙等である。ウォレット内に仮想通貨の実体あるいはデータは存在しない。また、ネット上にもそのままのデータは存在しない。コインの取得合計数と送付合計数の差が保有コイン数というに過ぎない。

エ ブロックチェーン【図3】

ブロックチェーンは、最初のブロックから次々と関連付けられたブロックが連なっているもの。ブロックは、秘密鍵で作成した各取引履歴（トランザクション）が、複数格納されている。分散台帳方式を加えて、同じ記録を多数で共有し改竄やデータ消失が事実上無い。

オ マイニング

マイニングとは、ブロックチェーンに接続するブロックを作成することをいう。膨大な計算を最初に達成したものが有効なブロックとなる。報酬として一定のコイン及び各トランザクションに記載の報酬コインを得られる。このマイニングを行う者がマイナーである。

カ 秘密鍵

秘密鍵は、単なる情報であり、署名に使われ、仮

仮想通貨を支配管理（所持）する唯一の手段である。仮想通貨を所持するとは、秘密鍵という情報を独占し、仮想通貨を移転することができることを意味する。この情報（秘密鍵）を知り使用すれば、誰でもその仮想通貨を移転できる。

秘密鍵は、無作為の数値であり、パスワードの役割をする。また、アドレスの生成元となる。

（例）5E2A08B41C38D372BE4D50A49CCED26A63F2B5AAC32D1779E51DE29835229A69

キ ICO（Initial Coin Offering）

ICOとは、トークンと呼ばれる電子証書を発行して、法定通貨や仮想通貨の投資調達を行う行為をいう。要件を満たせば仮想通貨や改正後の金融商品に当たりうる。新規株式公開IPO（Initial Public Offering）以上のリスクがあるが、株式公開同様の高騰イメージで消費者のリスクを無視した出資に利用される危険が大きい。

3 消費者相談に関係する主な法的規制

（1）資金決済法の改正（2017年4月1日施行）

マネロン・テロ資金供与規制及び消費者保護を目的として、仮想通貨を定義し登録制度を中心として仮想通貨交換業を監督規制した。

- 登録制度（資金決済法63条の2）
- 利用者への適切な情報提供（資金決済法63条の10）
- 利用者財産の分別管理（資金決済法63条の11）
- 情報の安全管理（資金決済法63条の8）
- 委託先に対する指導（資金決済法63条の9）

（2）資金決済法、金融商品取引法及び金融商品販売法等の改正（2019年5月31日成立）

金融取引の多様化に対応し、金融の機能に対する信頼の向上及び利用者等の保護等を図るための改正で、公布の日から1年以内に施行される。

ア 資金決済法の改正

- 「仮想通貨」の呼称を「暗号資産」に変更した（改

正資金決済法2条5項）。

- 暗号資産交換業の定義に、暗号資産の交換等に関する暗号資産の管理（ウォレットの管理）を業として行うことを追加した（改正資金決済法2条7項4号）。単なる暗号資産管理業者（カストディ業者）でも暗号資産交換業の登録が必要となった。
- 暗号資産交換業者の広告及び勧誘に際し虚偽の表示の禁止等の規定整備（改正資金決済法63条の9の3）。
- 分別管理の強化として信託銀行等への金銭信託等（改正資金決済法63条の11第1項）。
- 暗号資産管理業者が管理する利用者の暗号資産及び履行保証暗号資産（改正資金決済法63条の11の2）について、他の債権者に優先する優先弁済権を認めた（改正資金決済法63条の19の2）。ただし、第三者引き渡し後は、民法333条が準用される。

イ 金融商品取引法の改正

（ア）暗号資産デリバティブ取引等

- 金融商品の定義への暗号資産追加と、暗号資産デリバティブ取引を規制対象化し（改正金商法2条24項3号の2及び5号）、外国為替証拠金取引（FX取引）と同様の規定整備。
- 暗号資産デリバティブ取引や資金調達取引を業とする場合の金融商品取引業の登録等（改正金商法29条の2等）。

（イ）ICOへの対応

- 収益分配を受ける権利が付与された投資型ICOトークンについて、金融商品取引法の規制の対象になるものを明確化した（改正金商法2条3項）。
- 株式と同様に、投資家への情報開示の制度、販売・勧誘規制及びトークン売買仲買業者規制等を整備。

ウ 金融商品販売法の改正

- 金融商品の販売の定義に、暗号資産を取得させる行為を追加した（改正金販法2条1項）。

預託商法の実態及び被害救済に向けた初動対応

消費者問題特別委員会 委員(金融商品取引部会) 大迫恵美子 (46 期)

五反 章裕 (63 期)

磯 雄太郎 (66 期)

1 預託商法の実態

(1) 預託商法とは

預託商法は、特定の物品あるいは特定の権利の保有者となっている者から、当該物品あるいは権利を預かり、利益を出し、その得た利益を保有者に還元することを謳うものである。利益が生み出される仕組みの説明が単純であること、ほとんどが元本保証を謳っており、それを裏付ける物品あるいは権利が存在するとの安心感があることなどから、消費者の勧誘が容易であり、これが何度も預託商法被害が繰り返される原因と思われる。

預託商法では、勧誘された消費者は、先に対象となる物品あるいは権利の保有者になるための購入代金を支払わされる。購入したはずの物品ないし権利等は、消費者自身が存在を確認する機会は十分与えられず、どこかに預けられていると報告されるのみであることが大半であるが、実際には、預託した物品あるいは権利の数が契約数に比べて著しく少ないか、あるいは全く存在しない。

消費者が出資した資金は、自身や他の「保有者」らへの利益還元金の支払いや、運営する事業者らの報酬等広義の経費に使われ、資金が続く限り事業が続けられることになる。その結果、保有者らが気づかずにいる間に被害が拡大し、最後は勧誘が行き詰まって必ず破綻することになる。

(2) 過去の大規模な預託商法被害等

ア 豊田商事株式会社の純金預託商法 (1981 年)

豊田商事株式会社は、消費者を勧誘して純金を購入する気にさせ、「購入した金を当社に貸して欲しい。賃貸料を前払いで支払う。1年後(2年、3年もあり)には金を返す。金の預かりを証する『純金ファミリー証券』を渡す」といって、ファミリー証券なるものと

引き換えに純金の代金を受領していた(このような手法から、「ペーパー商法」とも呼ばれた)。同商法の被害者は約3万人、被害総額はおよそ2000億円といわれ、当時は戦後最大規模の消費者被害事件といわれた。1985年7月1日に破産宣告を受けた。

イ 和牛預託商法 (1997 年)

和牛商法においては、「和牛のオーナーになって肥育事業者に預託すると、数年で育った和牛が肉に加工され高額で販売でき、利益が上がる」といった勧誘が行われたが、実際にはほとんどの牧場で申し込んだ契約に見合う和牛が存在しなかった。出資金を返還する時期が来ると次々破綻し、数社が出資法違反・詐欺などで刑事摘発されるなどした。

このとき生き残った牧場の1つである安愚楽牧場が、2011年8月に破綻した。被害規模は、被害人数7万人、被害額4200億円にものぼり、当時の戦後最大の消費者被害事件であった豊田商事株式会社の純金預託商法の被害規模を更新した。経営者らは特定商品預託取引法(以下「預託法」という)違反で起訴され、実刑となった。安愚楽牧場の破綻をめぐっては、国の検査体制が杜撰であったとの指摘もあり、国家賠償請求訴訟が各地で起こされた。

ウ ジャパンライフ株式会社の「オーナー商法」

同商法においては、家庭用磁気治療器を埋め込んだ衣類等を購入してオーナーになり、当該商品をジャパンライフ株式会社に預託し、これを同社がレンタルして得られるレンタル料がオーナーに支払われると謳われていた。しかし、実際には預託したはずの商品がわずかしかなかった。結局は商品購入代金として支払った資金がレンタル料の配当金に使われていただけの自転車操業であることが判明した。被害人数は7000人、被害金額は1800億円ともいわれ、戦後3番

目の規模の消費者被害といわれる。2018年3月1日に破産決定がなされた。

エ 預託商法を巡る法規制の見直しの動き

ジャパンライフ株式会社に対しては、消費者庁が預託法及び特定商取引法（訪問販売、業務提供誘引販売取引、連鎖販売取引）違反に基づき2016年12月からの1年間に4回もの業務停止処分を行ったが、同社の破産開始決定まで営業を止めることができなかった。預託法等に基づく契約類型別の行政処分という枠組みでは、契約形態を形式的に変更することによる事業の継続を抑止できないことが露呈したのである。

このような経緯から、預託商法を効果的に規制する方法として、同商法の本質が投資取引であることを踏まえ、同商法を金融商品取引法上の「集団投資スキーム」として規制すること等が提言されている。東京弁護士会でも、同趣旨の意見を内容とする2018年12月11日付「預託商法につき抜本的な法制度の改善を求める意見書」を発出した。かかる規制により、預託商法を行う際には、金融商品取引法の各種規定や金融庁の定期的・継続的な監督に服することとなるため、同商法に対する実効的な規制が実現するものと期待されている。

2 弁護士として事件を受任した場合の初動対応

(1) 事件の処理方針

上記1で問題としている預託商法について弁護士として事件を受任した場合の処理方針は、詐欺的取引商法におけるそれと基本的には変わらない。相手方に対する損害賠償請求を行い債務名義を取得し、強制執行手続を採ることとなる。

詐欺的取引商法の被害救済にあたっては、債務名

義を取得しても回収に至らないという問題が立ちはだかる。回収を実現するために重要なのは、強制執行を行う場面を数多く得ることである。いかに多くの相手方に対して速やかに債務名義を取得し、強制執行を行う場面を増やすかが、極めて重要である。

(2) 損害賠償請求を行う際の法律構成

基本的には、不法行為、あるいは会社法上の役員責任を追及する法律構成を採る。契約構成の場合、請求の名宛人が契約の相手方である法人のみとなり、そのような法人には実体がないのが通常であるからである。不法行為構成及び会社法上の役員責任を追及する構成を採り、請求の名宛人を広範にすることにより、回収可能性を高めることが重要である。

(3) 請求の名宛人とする者の特定

電話番号についての弁護士会照会（弁護士法第23条の2）、相被告に対する民訴法132条の2第1項の訴え提起予告通知と併せてする訴え提起前の照会や当事者照会等を通じて、請求の名宛人とする者の（住所の）特定を行う。また、登記申請書類には、請求の名宛人を特定する上で有用な情報がたくさん詰まっているので、閲覧することは必須である。

(4) 財産の保全

営業の継続中など、業者名義の口座に金銭があることがうかがわれる場合には、同口座の仮差押えを検討する。

請求の名宛人になり得る者が所有する不動産が見つかった場合、仮差押えを検討する。また、被害による苦情や裁判が殺到した直後に、請求の名宛人が配偶者と離婚して不動産を財産分与していた場合などは、その後に詐害行為取消訴訟、債権者代位訴訟を行うことを前提として、処分禁止の仮処分を行うことがある。

6

各論—PL・食の安全部会から

製造物責任法の基礎知識と製品事故の初期対応

消費者問題特別委員会 委員(PL・食の安全部会) 佐藤 英幸 (68 期)
林 慶太郎 (69 期)

1 製造物責任法の基礎知識

(1) 製造物責任法とは

製造物責任法（以下「法」という）は、製造業者等が引き渡した製造物の欠陥により他人の生命、身体又は財産を侵害したときは、これによって生じた損害を賠償する責任を製造業者等に負わせるとするものであり、故意又は過失を要件とする不法行為の特則である*。

以下、製造物責任法特有の問題について、事例を用いて、解説する。

(2) 責任主体について

Q 以下の場合において、製造物の欠陥により被害を受けた者は、誰に対して、製造物責任を追及できるか。

- ①当該製品は、海外のA社が製造し、B社が輸入したものであった場合
- ②A社は製造業者ではないが、当該製品に「A社」と表示されていた場合

A ①製造物責任の主体は、「製造業者等」（法3条）である。製造業者、加工業者、輸入業者は、「製造業者等」に該当するところ（法2条3項1号）、被害者は、A社及びB社に対して、製造物責任を追及することができる。

②「当該製造物にその製造業者と誤認させるような氏名等の表示をした者」も「製造業者等」に該当するところ（同項2号）、他に製造業者の表示がないのであれば、「A社」が当該製品の製造業者であると

誤認させる表示であり、被害者は、「A社」に対して、製造物責任を追及することができる。

(3) 欠陥について

Q 玩具入りプラスチック製球状カプセルで遊んでいた3歳未満の子どもが、当該カプセルを誤飲した事例において、当該カプセルに「欠陥」があるといえるか。

A 製造物責任の要件である「欠陥」とは、当該製造物が通常有すべき安全性を欠いていることをいい、欠陥の有無の判断にあたっては、「通常予見される使用形態」が考慮要素となる（法2条2項）。カプセルは玩具の包装容器であり、カプセルで遊ぶことは通常想定されていないとも考えられるが、製造業者等が予定しない使用方法であったとしても、そのような使用方法が合理的に予見され、当該使用方法により危険性が顕在化・現実化してしまった場合には当該製造物の設計や製造に欠陥があるといえる。

3歳未満の子どもがカプセルで遊ぶこともごく普通の幼児の行動といえ、通常予見される使用形態と考えられる（鹿児島地判平成20年5月20日判時2015号116頁参照）。

Q 取扱説明書等に特段火傷の危険の記載がない美容器具につき、使用者が、当該美容器具を長時間使用し火傷を生じた事例において、取扱説明書等上記記載がないことをもって、美容器具につき「欠陥」があるといえるか。

*参考文献

消費者庁消費者安全課編「逐条解説・製造物責任法（第2版）」（商事法務）
日本弁護士連合会消費者問題対策委員会編「実践PL法（第2版）」（有斐閣）
土庫澄子「逐条講義 製造物責任法（第2版）」（勁草書房）

A 欠陥の有無の判断に当たっては、「当該製造物の特性」が考慮要素となる（法2条2項）。「当該製造物の特性」には、製造物の表示の有無や内容等も含まれ、適切な表示を欠く場合、当該製造物には欠陥があるといえる。

美容器具については、使用者が長時間かつ負荷を大きくして使用を継続すれば効果が上がると誤解することもありうる。長時間使用すると火傷を生じる危険性があるのであれば、製造業者等は、その危険性を摘示し、使用方法等の指示・警告を表示するべきところ、そのような表示を欠いた場合には、美容器具につき欠陥があるといえる（大阪地判平成22年11月17日判時2146号80頁参照）。

(4) 損害

Q 自動車を走行中、突然自動車のエンジンルーム内から火災が発生し、当該自動車が廃車となった事例において、当該自動車以外の損害がない場合、運転手は、自動車の製造業者に製造物責任を追及することができるか。

A 「損害が当該製造物についてのみに生じたとき」は、製造物責任が発生しないところ（法3条但書）、上記事例では、自動車以外の損害がないため、運転手は、原則として、製造物責任を追及することができない。もっとも、上記事例と類似の事案において、火災事故により運転手に精神的損害が生じたとして、法3条但書の適用を否定した裁判例がある（東京地判平成15年5月28日判時1835号94頁参照）。

2 製品事故の初期対応について

製品事故が疑われる相談を受けた場合、そもそも本当に製品事故といえるのが問題となる。そのため、交渉や訴訟を始める前に、いわゆる調査受任をし、事実関係や技術的知見を調査する必要がある。以下では、自宅の給湯器から火災が発生したという事例を元に、製品事故の初期対応について検討する。

(1) 事実関係の調査

ア 現場の保全

火災が発生すると、消火活動の後、消防による火災原因の調査や警察による捜査が行われる。火災原因判定書や実況見分調書は、事故状況に関する数少ない客観的証拠となるため、取り付けておく必要がある。

消防等による調査が終了し、現場への立入り制限が解除されれば、写真等によって現場を保全することになる。製品事故では、火災の原因が給湯器にあったという製品起因性が問題となるため、焼損状況はどうか、他に原因となりうるものはなかったかといった確認が必要となる。

イ 製品の確保

製品事故の真相を解明するためには、原因となった給湯器そのものを確保しなければならない。消防等に任意提出した場合であっても、所有権は放棄せず、返還を申し入れておく必要がある。

また、解体や実験を行うための予備として、同型品を入手することも考えられる。製品事故が発生すると、製造業者の側で販売中止や設計変更の措置が取られることもあるため、入手するタイミングには注意が必要となる。

ウ その他

- (ア) 被害者や家族から事情を聴取すると共に、取扱説明書等の手持ち証拠を確認する必要がある。
- (イ) 製造業者に内部資料の開示を求めることも考えられる。ただし、どの程度まで開示に応じるかは、製造業者によって異なる。
- (ウ) 被害品が燃えてしまった場合、被害内容を保全するため、その目録を作成する必要がある。また、火災によって火傷を負ったのであれば、病院で診断してもらう必要がある。

(2) 技術的知見の調査

ア 一般的知見

事実関係の調査と並行して、似たような事故の報告はないか、リコール情報は出ているかといった調査を進めていくことになる。このような一般的知見は、製品評価技術基盤機構（NITE）や国民生活センターのホームページで一部公開されている。

イ 原因究明

最後に、今回はどのように火災が発生したのかという具体的な原因を究明する必要がある。NITEや国民生活センターのホームページには、それぞれが連携している原因究明機関が公開されているため、専門家にアプローチを取る際には参考となる。

7

各論—多重債務部会から 「時効債権」の請求に対処する

消費者問題特別委員会 副委員長（多重債務部会） 山川 幸生（63期）

1 はじめに

最近、貸金業者等が、債務者である一般消費者に対し、消滅時効期間の経過した金銭債権の請求を行うケースが相次いでいる。このような「時効債権」に関しては、時効制度について法的知識のない消費者も多く、請求されるがままに支払ってしまうこともある。さらに、業者によっては、裁判で請求する場合もある。「時効債権」について、相談・対応を求められる場合もあることから、相談・対応にあたって留意すべき点をまとめた。

2 「時効債権」の請求の実態

(1) 請求パターン

業者からの請求のパターンとしては、①請求書の郵送、電話等による催告、②支払督促、③訴え提起がある。

請求書の郵送、電話は執拗に行われる場合があり、請求書には遅延損害金などを「減額」した形の「和解案」が示されている場合もある。

(2) 債権回収会社からの請求

最近多いのが、債権回収会社からの請求である。消滅時効期間経過後に債権を譲り受けるケースもあ

る。債権譲渡の債務者対抗要件を具備していないケースもある。

消滅時効期間経過後の債権譲渡の場合、債権は事実上無価値なものとして譲渡されている。投下資本を回収する必要性がほとんどない。債権回収会社は、訴状を誤って放置して消滅時効の主張をする機会を逸してしまう消費者がいることを想定し、訴訟に及んでいる。消費者が消滅時効の主張をしなかった場合には、それを奇貨として債務名義を得て、弁済を迫り、あるいは強制執行をもくろむ。この場合、債権回収会社は、いわば「濡れ手に粟」の利益を確保できる、という問題がある。

3 相談・対応の注意点

(1) 請求書段階での相談対応

債務者である相談者に請求書が来た場合には消滅時効の援用をすすめる。債権を特定して内容証明郵便で消滅時効を援用する旨を通知するだけであるから、場合によっては相談者自身で対応することも可能である。

(2) 本人訴訟での対応も十分可能

裁判所から訴状が送達された場合には、債務者本人が消滅時効援用の旨を記載した答弁書を裁判所・

相手方に送付し、第1回口頭弁論期日には出席せず、陳述擬制を求めるだけで、対応可能なケースも多い。

支払督促についても、その送達を受けた日から2週間以内に督促異議の申立てを行い、消滅時効援用の旨を記載した答弁書を提出すればよい。なお、仮執行宣言付支払督促が発付された場合には、仮執行宣言付支払督促の送達を受けた日から2週間以内に督促異議の申立てをするとともに、念のため強制執行停止の申立てを行う。

上記のような答弁書を送付した場合、業者側は訴えの取下書を提出することが多い。

(3) 受任する場合は「取下げ不同意」を

本人による対応が困難で受任する場合には、業者側が取下書を提出した場合でも、取下げに同意せず、判決を求めるべきである。判決確定後は、訴訟費用の確定の処分を申し立て、業者に必要な費用の支払いを求める。

4 問題となるケース

(1) 支払督促に対する請求異議

時効債権について、時効援用することなく、支払督促が確定してしまっても、既判力がないので、請求異議の訴えによって消滅時効の援用を主張し、強制執行を阻止することができる。

(2) 一部弁済等の後の時効援用権行使

悪質な業者は、消滅時効期間経過後に、執拗に債務者に電話をかけるなどして、少額の弁済を求めることがある。一部弁済によって債務の承認がなされたとして、信義則による時効援用権の喪失の主張をするためのテクニックと思われる。

しかし、最近の下級審の裁判例では、消滅時効期間経過後の一部弁済や債務の承認がなされたケースについて、時効援用権の喪失を認めないとした判決が相次いでいる。一部弁済がなされたケースでも諦めずに時効援用の主張を行う必要がある。

例えば、時効期間経過後に債務の一部弁済をした

借主の消滅時効の援用について、上告審である大阪高判平成27年3月6日（名古屋消費者信用問題研究会ホームページ <http://www.kabarai.net/judgement/other.html>）は、「信義則に反するか否かの判断は、個々の事件において認めることができる個別具体的事情を総合的に考慮してなされるべき」とし、貸金業者の取立てについて、借主の法的無知などに乗じて、僅かの金額でも早急に支払わなければならないかのような心理状態に誘導し、時効援用を封じようとの意図の下にあったか否かが信義則の判断にかかわる旨の判示をしており、同様の趣旨で時効援用権の喪失を認めない判決が簡裁・地裁レベルで相次いでいる。借主の代理人としては、上記判決などを参考にしながら、一部弁済などがあっても時効援用権の喪失が認められないとの主張を検討すべきであろう。

時効債権の請求について貸金業者に対する損害賠償が認められた裁判例もある。岐阜地判平成27年12月9日（同ホームページ）は、貸金業者の訪問徴収を受けた借主が、「弁護士に相談したら時効だと言われた」と告げたにもかかわらず、業者から「時効など認められない」と強い口調で支払いを求められ、1万円を支払った事案につき、消滅時効の援用を認め、業者に対して10万円の慰謝料の支払いを命じた。最近では、時効債権の取立てに弁護士が代理人としてかわるケースも散見されるが、場合によっては不法行為となりうることを十分認識すべきである。

借主に記憶のない弁済（時効中断事由になるもの）が取引履歴に記載されたケースで、弁済を認めず、時効援用により貸金業者の請求を棄却した判決も存在する。時効期間の経過の判断にあたっては、業者から取り寄せた取引履歴をうのみにせず、借主から十分に聴き取りを行う必要がある。

5 消費者問題として考える

(1) 消費者基本法における事業者の責務

時効債権の請求を受けた消費者のなかには、裁判所から訴状が届いただけで怯えてしまい、そのまま放置して、消滅時効の主張をする機会を逸する者も

多い。

事業者にとって、債権取立ては業務の一環であり、消滅時効期間内に権利を行使するのは容易である。それを怠った場合、消費者保護を優先しても不公平ではない。

消費者基本法2条には「消費者に対し必要な情報及び教育の機会が提供され、消費者の意見が消費者政策に反映され」ること及び「消費者が自らの利益の擁護及び増進のため自主的かつ合理的に行動することができるよう消費者の自立を支援する」ことが謳われ、同法5条1項には、事業者の責務として「消費者に対し必要な情報を明確かつ平易に提供すること」(2号)、「消費者との取引に際して、消費者の知識、経験及び財産の状況等に配慮すること」(3号)が掲げられている。

時効援用によって債務が消滅しうるのは、消費者に有益かつ必要な情報である。同法2条、5条1項に鑑み、事業者には、顧客である消費者に対し、その知識・経験に配慮し、時効援用についての情報を分かりやすく提供する義務があろう。

(2) 制度改善へ向けて

時効債権の請求から消費者を守るには、時効制度の周知だけでなく、裁判所の答弁書のひな型に時効援用のチェック欄を設けるなど、消費者が容易に裁判上の時効援用を行うことのできるような仕組みを作ることが有益である。裁判所においても、事業者を原告、消費者を被告とする本人訴訟のうち、事業者の主張から明らかに消滅時効期間が経過していると考えられるものについては、積極的釈明権を行使して消費者側に時効援用の主張の有無を確認するような訴訟指揮を行うことが望まれる。

最終的には、事業者を債権者とし、消費者を債務者とする消費者契約に基づく債権については、時効の援用を要せず、消滅時効期間の経過をもって債権が消滅するような法制度づくりを目指すべきであると考ええる。

2019年10月刊行予定

「消費者相談マニュアル（第4版）」

東京弁護士会消費者問題特別委員会 編 株式会社商事法務

2019年10月、「消費者相談マニュアル（第4版）」が刊行されるはこびとなった。

「消費者相談マニュアル（第3版）」(2016年)が刊行された後、民法（債権法）改正のほか、消費者契約法、特定商取引法など、重要な法律の改正が相次いだ。また、キャッシュレス決済、仮想通貨（暗号資産）、オンラインゲームなど、新たな動きがでてきている。本書は、これらに対応するものである。

本書では、第1章の「消費者事件の処理に必要な基礎知識」において、消費者問題全般に関する基本的な知識を取り扱うとともに、第2章の「具体的トラブル事例と解決」において、消費生活センターや弁護士会等の消費者相談の現場で日々発生している具体的トラブル事例について、その処理に必要な知識と解決法を解説している。

本書は、消費者問題特別委員会の委員を中心に、日頃から消費者被害救済の最前線で戦い、工夫を重ねてきた弁護士が多数参加して執筆したものであり、そのノウハウの集大成である。