

第31回日弁連夏期消費者セミナー

コロナ禍と消費者

—報告書—

日時：2021年7月3日（土）午後1時～午後5時

場所：弁護士会館からオンライン配信

主催：日本弁護士連合会

※本報告書は、セミナーにおける報告者及び各パネリストの発言内容をまとめたものであり、当連合会の公式な見解ではありません。

第31回日弁連夏期消費者セミナー
コロナ禍と消費者

〈プログラム〉

I	開会挨拶 原 章夫 氏（弁護士・日本弁護士連合会副会長）	1 頁
II	趣旨説明 野島 佳枝 氏（弁護士・日弁連消費者問題対策委員会副委員長）	2 頁
III	基調講演1「コロナ禍における消費者トラブルの現状」 加藤 玲子 氏（独立行政法人国民生活センター）	3 頁
IV	基調講演2「コロナ禍における消費者被害への実務的対応」 本間 紀子 氏（弁護士・日弁連消費者問題対策委員会委員）	9 頁
V	基調講演3「コロナ禍における消費者契約の理論的問題点 ～役務提供契約における債務不履行と任意解除に関する問題を中心として～」 田中 洋 氏（神戸大学大学院法学研究科教授）	15 頁
VI	基調講演4「コロナを巡る公法と市民生活 - 『消費者の権利』の視点から」 岩本 諭 氏（佐賀大学経済学部経済法学科教授）	25 頁
VII	パネルディスカッション (パネリスト) 加藤 玲子 氏（独立行政法人国民生活センター） 本間 紀子 氏（弁護士・日弁連消費者問題対策委員会委員） 田中 洋 氏（神戸大学大学院法学研究科教授） 岩本 諭 氏（佐賀大学経済学部経済法学科教授） (コーディネーター) 洞澤 美佳 氏（弁護士・日弁連消費者問題対策委員会委員）	34 頁
VIII	閉会挨拶 釜井 英法 氏（弁護士・日弁連消費者問題対策委員会委員長）	51 頁

◆ 司会 飯田 修（弁護士・日本弁護士連合会消費者問題対策委員会委員）

○司会

定刻になりましたので、これより、日本弁護士連合会主催によります、2021 年度第 31 回日弁連夏期消費者セミナー「コロナ禍と消費者」を開催いたします。

本日は、本セミナーにご参加いただきまして、誠にありがとうございます。本日の司会進行を務めさせていただきます、日弁連消費者問題対策委員会ニュース・出版部会の飯田と申します。どうぞよろしくお願いいたします。

ウェビナーによる開催に当たって、何点かお願いがございます。まず、ウェビナーの記録は日弁連では録画をしておりますが、参加者の皆様におかれましては、録音・録画、画面のキャプチャー等をご遠慮いただくようお願いいたします。また、パネリストや司会以外の参加者は、画面に映らないことになっております。質問は事前に受け付けておりますが、本日は、時間の関係で受け付けをしておりません。Zoom の機能や設定、接続不具合等に関する問い合わせは、こちらでは対応しかねますので、Zoom のヘルプセンター等をご利用いただくようお願いいたします。何らかのトラブルで本講座が中止し、10 分たっても復旧しない場合は、本講座を中止させていただくこととしております。以上、ご注意を申し上げます。

I 開会挨拶

○司会 それでは、開会に先立ちまして、日本弁護士連合会副会長の原章夫より、開会のご挨拶を申し上げます。

◆ 原章夫（弁護士・日本弁護士連合会副会長）

本年度の消費者問題対策委員会の担当副会長、原章夫と申します。長崎県弁護士会所属です。今日は、地元からご挨拶を申し上げます。

まず、本日はお忙しい中、多くの皆様にご参加いただき、誠にありがとうございます。毎年 1 回、この時期に開催しております日弁連夏期消費者セミナーですが、今年は第 31 回目の開催となりました。隔年で東京と地方開催を交互に実施しておりましたが、コロナ禍という情勢に鑑み、今年は初のオンラインでの開催となっております。今回のテーマは、「コロナ禍と消費者」です。コロナ禍において浮き彫りとなった消費者被害に対し、消費者の権利を守るために、どのような対応や対策が必要なのか、理解を深める機会としていただければと思います。

この後の基調講演では、独立行政法人国民生活センター職員の加藤玲子様、当委員会委員の本間紀子弁護士、神戸大学大学院法学研究科教授の田中洋様、佐賀大学経済学部経済法学科教授、副学長・全学教育機構長の岩本諭様から、ご報告をいただきます。その後、パネルディスカッションでは、当委員会委員の洞澤美佳弁護士をコーディネーターとして、パネリストには基調講演をいただいた皆様から、契約法、経済法それぞれの視点でコロナ禍における消費者被害についてお話をいただき、その現状や今後の展望について、議論を深められればと思います。

長丁場になりますが、皆様、最後までお付き合いいただきたく、よろしくお願いいたします。

以上をもちまして、担当副会長のご挨拶とさせていただきます。ありがとうございました。

○司会 ありがとうございました。続きまして、日弁連消費者問題対策委員会副委員長の野島佳枝より、本日のセミナーの趣旨説明を申し上げます。

II 趣旨説明・配布資料

◆ 野島佳枝（弁護士・日本弁護士連合会消費者問題対策委員会副委員長）

こんにちは。ただいまご紹介にあずかりました、日弁連消費者問題対策委員会の副委員長で、この夏期消費者セミナーの企画運営を担当しております、ニュース・出版部会の部会長を兼ねております、弁護士の野島佳枝と申します。本日は、お休みのところ多くの皆様にこのセミナーにお申し込みをいただきまして、誠にありがとうございました。

日弁連消費者問題対策委員会では、20に近い部会に分かれて、それぞれの部会が専門分野を持って日々活動しております。ニュース・出版部会は、特定の分野を持ち合わせてはおりませんが、この夏期消費者セミナーでは、例年、それらの部会が直接担当していない隙間の分野の問題や新しい問題を取り上げ、夏休みの時期にみんなでじっくりと勉強してみようということで、セミナーを開催させていただいております。

昨年は新型コロナウイルスの影響で開催を中止させていただきましたが、今年は、ウェビナーを用いて第31回の夏期消費者セミナーを開催させていただくことができ、大変うれしく思っております。

今回のセミナーは、まさにコロナ禍で生じた契約のキャンセルや解約をめぐる様々なトラブルについて、法的観点から整理を行い、消費者の権利を守るための対応や対策について検討してみようということで、企画をさせていただきました。先ほど原副会長のご挨拶でもありましたが、国民生活センターの加藤様からはコロナ禍における消費者トラブルの現状をお話いただき、続いて本間先生には、コロナ禍における消費者被害への実務的な対応についてお話しいただきます。そして、田中先生には、民法の観点からコロナ禍における消費者被害についてご教授いただき、さらに岩本先生からは、消費者法的な観点、あるいは経済法的な切り口からご講演をいただく予定です。最後にパネルディスカッションとして、マスク等の買い占めの問題から明らかとなった情報提供の在り方や消費者教育の重要性、また、不測の事態におけるキャンセル問題についても、議論を深めていきたいと思っております。長時間になりますが、皆様、最後まで、どうぞよろしく願いいたします。

○司会 ありがとうございました。それでは、本日の日程および配布資料の確認をさせていただきます。配布資料につきましては、あらかじめメール等でお送りしております、『コロナ禍と消費者』という1冊の冊子にまとめております。内容については、目次でご確認いただければと思います。本セミナーでは、慣例上、出席者の敬称は、基本的に「さん」づけで呼ばせていただいております。どうかご了承ください。本日の日程につきましては、今、申し上げた資料のとおりです。先ほどのご紹介にもありましたとおり、基調講演として、四つの講

演を予定しております。その後、講師の皆様をパネリストとして、パネルディスカッションを行う予定となっております。

Ⅲ 基調講演1「コロナ禍における消費者トラブルの現状」

○司会 それでは、早速、内容の方に入らせていただきます。

まず一つ目として、独立行政法人国民生活センターの加藤玲子さんから、「コロナ禍における消費者トラブルの現状」と題しまして、基調講演をいただきます。加藤さんのプロフィールにつきましては、資料に記載しておりますので、ご覧いただきたいと思います。それでは、加藤さん、どうぞよろしくお願いいたします。

◆ 加藤玲子氏（独立行政法人国民生活センター）

1 はじめに

ただいまご紹介にあずかりました、国民生活センターの加藤と申します。本日、私の方からは、コロナ禍におけるトラブルの現状についてお伝えしたいと思います。本日は相談員の皆様もご出席ということで、ご存じの内容も多いかと思いますが、このあとの先生方のお話のきっかけとなるような事例の紹介を中心に、お話しさせていただければと思います。それでは、資料の共有をさせていただきます。

2 新型コロナウイルス関連の相談件数

では、1ページ目に移ります。ここでは、新型コロナウイルス関連の相談件数の推移をまとめております。ご覧いただきましたとおり、2020年2月以降、急増しまして、4月、5月をピークに下がってきて、現在2,000～3,000件を推移している状況でございます。ピークの時には、また後ほどお話ししますが、マスク不足や高価格等のご相談が急増いたしました。

国センの取組としましては、昨年（2020年）の5月1日から9月15日まで、「新型コロナウイルス給付金消費者ホットライン」を実施いたしました。給付金詐欺を警戒しての実施だったのですが、どちらかという、給付金の手続きに関するお問い合わせがほとんどで、「早くしてくれ」というようなお話、お声をたくさんいただいたところです。それ以外には、報道等もされましたが、受給資格がない人に持続化給付金の不正受給を持ち掛けるご相談が、若い方からぼつぼつ寄せられました。

現在は、今年に入りまして2月15日から、「新型コロナワクチン詐欺ホットライン」を実施しています。これも、ワクチン詐欺のようなものが流行るのではないかと警戒して、国からの要請で実施しているのですが、河野大臣等が「無料ですよ」とアピール、広報して下さったので思っていたほど相談はなく、むしろ、予約が取れないではないかという、行政に対する苦情が寄せられている状況です。詐欺を疑われるものとしてしましては、予約状況を尋ねる電話があつて不審だ、予約受付中というお知らせの内容がSMSで届いて不審だといった相談が、多数ではありませんが、何件か寄せられている状況でございます。

3 新型コロナウイルス関連の消費生活相談の概要

(1) マスク

では、具体的にどのような相談があったか、見てみたいと思います。まず、先ほど申し上げたとおり、マスクの相談が多く寄せられました。特に昨年1月から4月ぐらいまで、マスクが品不足だったり、高価格だったりしたので、苦情が発生いたしました。具体的には、資料に記載しましたとおり、個人商店でマスクが通常の5倍の価格で販売されていたり、大手通販サイトでマスクが高値で取引されていて、「マスク不足なのに問題ではないか」というご相談がございました。このマスクの価格の問題については、昨年3月から8月まで転売規制等が発動されたことは、皆さんご存じかと思います。これについては、また後ほど、岩本先生から詳しくお話があるかと思います。

また、一時は品不足だったのですが、昨年の4月以降、今度は送り付けのようなことが流行り始めまして、注文した覚えのないマスクが届いたり、届いたけれども不良品だったりというような相談も多数寄せられました。「荷物が届いたので開封してみるとマスクが50枚入っていたが、頼んだ覚えがない」「請求書は入っていないけれども、中国語で書かれた報告書が入っていた」というものや、「通販サイトでマスクを注文したけれども、予定になっても届かない」「メールで督促した後にやっと届いたけれども、汚れやほつれのある不良品だった」というような相談がございました。

(2) 消毒液、その他

次に、消毒液その他についてもご紹介したいと思います。確かに昨年の一時期、アルコールも不足していて、皆さんお困りだったのではないかと思います。そのような中で、詐欺サイトの相談もありました。「ネットショップで消毒用アルコールを注文し、銀行振込で3,000円払った。商品が届かないので確認したところ、実在するネットショップを装った偽サイトのように、実在のショップには『偽サイトに注意』という記載があった」というご相談です。それから、後ほど商品テストの事例でご紹介したいと思うのですが、アルコールがない代わりに、代替品として一時期、次亜塩素酸水が売られていたかと思います。これについて、「コロナウイルス対策用に店舗で除菌剤を購入した。表示を見ると「弱酸性」とあり、消費期限2年間と表示されているけれども、これを直接手に振りかけても大丈夫か」というような相談も寄せられました。現在は品不足も解消しまして、消毒液関連の相談は、昨年の6月以降、減少しています。

最近では、その他の関連ですと、多いというほどではないのですが、コロナ検査キットの相談等も入ったりしています。新型コロナウイルスの検査キットを買って検体を送ったが、期限が過ぎても検査結果が来ない。「どうしたらいいか」というようなご相談も、少しずつ入っている状況でございます。

(3) スポーツクラブ、ヨガ教室

続いて、よく寄せられた相談は、スポーツクラブ、ヨガ教室関連です。今もぼつぼつと同様の事例があります。これは昨年4月の事例なのですが、「緊急事態宣言が出されたのでヨガ教室が休止となったが、約3,000円の会費が発生している。レッスンができないのに会費が発生することに納得が行かないので、電話をしているが、全くつながらない。退会したいが、1年未

満の退会は違約金2万5,000円がかかると言われて、「納得できない」という相談です。結構コロナが長引いていますので、5月以降の最近の相談でも、「不安なので辞めたいのだけど、1年未満なので違約金がかかる」という、同じような相談もありました。

(4) 賃貸アパート等

それから、次は、賃貸アパートの事例でございます。昨年3月に寄せられた相談ですが、「大学生の娘が就職活動をするため、3月から5月上旬までウイークリーマンションの申し込みをした。しかし、コロナの影響で会社説明会等は開催されず、インターネットで就職活動することになった。3月分の家賃は支払うつもりだが、4月以降は免除してほしい」という相談です。今も敷金関係の相談等は継続的にあるのですが、このような事例は、少し見られなくなったかと思えます。ただ、敷金関連の相談も引き続きありまして、コロナと賃貸アパート関連に絞って事例を見てみますと、「コロナで退去時の立ち会いをせずに高額な原状回復費用を請求された、納得できない」という相談や、多くはありませんが、「コロナで収入が減ってそもそも家賃が支払えずに苦しい」という相談もありました。

(5) 旅行関連

続きまして、旅行関連です。まず、2020年に寄せられた相談をご紹介します。海外旅行ツアーのキャンセル料の相談です。「3月中旬に海外旅行を予定していたけれども、クルーズ船内での感染症のニュースを見て怖くなり、キャンセルしたところ、旅行代金180万円のうち、キャンセル料20万円と言われた。ところが、その後、事業者がツアーを全て取りやめると発表し、旅行申込者には全額返金されることになったので、自分も同じ扱いをしてもらえないか」という相談です。待っていれば事業者が中止したのですが、早めにキャンセルしてしまったがために、このような形の相談もたまに見られます。昨年2月、3月は、旅行や宿泊関連の相談が多数寄せられました。

今年に入りますと、ツアー自体の募集もあまり実施していなかったということで、ツアーの相談は減ってきているかと思うのですが、航空券の予約をしてキャンセルしたけれども、返金が遅い、なかなか返金されない、という相談が見られております。具体的には、「5か月前、海外OTAを通じて航空券を購入したが、コロナウイルスの影響で欠航となり、未だに返金がない」とか、「昨年3月に海外旅行のためにLCC公式サイトから航空券を予約したが、コロナの影響で日本人は入国できないためキャンセルしたが、未だに返金処理されず不満だ」という相談が見られます。元々、返金対応に少し時間がかかるようですが、それが更に遅くなっているという印象を持ちます。

ここで、いただいたご質問に少しお答えをと思っております。「越境取引にコロナの影響はありますか」というご質問をいただきました。特に旅行・航空券関係は、確かに影響を受けていると思っております。国民生活センターは、ご存じのように、CCJという越境取引専門の相談を受けている部署があります。そちらに聞きましたが、海外の人が日本に来るために宿泊施設や航空券を予約していたけれども、キャンセル、欠航になって返金してほしいという感じの同じようなご相談が、海外の方からも入っていると聞いております。

(6) 結婚式関連

続きまして、結婚式関連の事例を、またパネルディスカッションの時にもお話しさせていただきますが、簡単にご紹介します。2020年の事例ですが、これもキャンセル料のご相談です。

「3月中旬に結婚式をする予定だったけれども、参列者が新型コロナウイルスに感染すると困るので、キャンセルしようと思い式場に連絡したところ、『不可抗力の事態であれば代金200万円全額返金となるが、今回は当たらない。規定により、今日だと45%、明日だと100%のキャンセル料がかかる』と言われた。コロナウイルスは不可抗力の事態ではないか」という相談でございました。2020年4月以降、目立っております。

今年に入っても相談は入っていきまして、延期してからのキャンセルや、延期、延期のキャンセルは、引き続き寄せられている状況でございます。こちらは今年5月の事例ですが、「昨年3月に挙式予定だったが、何度かの延期のあとに結局キャンセルすることとした。キャンセル料の金額に納得できない」という相談や、挙式の相談ではないのですが、少し地域が絡んだ問題として、「友人の結婚式参列のためにホテルを予約したが、新型コロナの影響で延期となり、予約していたホテルをキャンセルした。ホテルから、返金できない代わりに1年間有効の宿泊券を渡すと言われたが、その後もその地域に緊急事態宣言が出て結婚式は延期となり、その地域に行く予定がない。有効期限を延長してほしい」というような、その地域特性の影響を受けている相談もありました。

ここでご質問がありまして、飲食店や冠婚葬祭業者等がサービスは提供しているけれども、消費者の方が不安に思ってキャンセルするときも、キャンセル料は消費者負担かというご質問がございました。また後半でもお話があるかと思っておりますので、事例だけご紹介させていただくと、確かにこのような相談はありまして、国センで受けたものと、「団体でバーベキューの予約をしていて、参加者の中にコロナウイルスが出て1回延期して、さらに県内の感染も止まらずに営業の時短要請が出ている中で、店に延期か、キャンセルかを申し出ただけで、タイミングが開催予定の3日前だったので、店からは『もう食材を手配しているので、再販はできず延期不可』と言われた」という感じで、お店としてはきちんと準備はしているけれども、消費者の方がこの状況での実施が不安という相談は、時々あるかと思っています。それから、回数券やクーポンの有効期限を延長してもらえないかといったようなものも見られたりします。

葬儀については、キャンセル料というよりも、どちらかというところ、コロナ対策費ということでも何十万か上乗せされて請求してしまったというような相談が、多いわけではなかったですが、寄せられていました。

4 インターネット通販のトラブル相談が増加

(1) 「お試し」定期購入（健康食品、化粧品、飲料等）

次に、インターネット通販のトラブル相談が増加しているということで、ご紹介させていただこうと思います。こちらは、昨年の9月に「新しい消費生活様式の影響で相談が増加」ということで、講評をまとめたもののリバイスでございます。政府の方も「なるべく通信販売の利用を」と呼びかけていたこともありまして、通販関係の相談は増えています。幾つかご紹介し

ますと、お試しの定期購入。これは皆さんご存じの、お試しのつもりが、実は定期購入だったというご相談です。2020年度は5万件を超えておりまして、異常な件数だと思っています。今後、改正特商法が施行するまでの間に相談件数がどのようになっていくのか、注視をしていきたいと思っています。

また、資料に書ききましたとおり、未成年者のトラブルも目立っています。500円であればお小遣いの範囲内で買えると思って注文したら、定期購入だったり、2回目に4か月分がまとめて来て3～4万円の請求を受けたり、というようなトラブルも多くなっています。こちらについては、事業者の移り変わりも早く、四半期ごとに変わっていきまして、いなくなったと思うとまた新しい業者が出てという状況が続いております。

(2) オンラインゲーム

それから、オンラインゲームも相談が増えておりまして、資料に表で相談件数をご紹介します。特に2020年度、6,456件。これは3月末現在なので、今、検索すると、もう少し増えていると思います。この中の未成年者の割合も、やはり増加している状況でございます。親のクレジットカードを使ったり、きょうだいがいる、あるいはインターネット上の人から「こうやって購入できるよ」と教えてもらったりということで、大人が思っている以上に子供は使いこなしています。この4月から私もこの相談現場に着任したのですが、金額も結構高額になっていまして、改めて驚いているところです。

(3) 身の回り品（偽サイト）

それから、身の回り品で偽サイト関係のトラブルもございました。在宅勤務が増えて家具を調える方が多かったのか、家具関連のトラブルも寄せられていました。また、ブランド品や洋服関連は以前からありましたが、偽サイト系はずっと増えているといえますか、定期的に寄せられております。

(4) 「サービス」の契約トラブル（サブスクリプション）

それから、サービスの契約トラブルということで、特に映画等の映像配信サービスの解約トラブルですね。解約したつもりが解約できていなかったものや、無料サービスを契約して、そのまま有料契約に切り替わったなどの相談が入っております。

(5) 被害防止策等

以上が取引関係の事例のご紹介で、このあと、商品テストの紹介をさせていただこうと思っているのですが、いただいたご質問の中で、SNSを巧みに利用したマルチの勧誘や、コロナ禍で勧誘被害に遭っている人が多いのではないかと。特に若者ですね。「何か被害防止策はありますか」というご質問をいただいております。実効性のある、これといった被害防止策はあまりないのですが、一つ参考にしようと思っていますのが、2年ほど前に消費者庁の検討会で若者の消費者心理の分析が行われまして、まとまった資料（2018年8月「若者の消費者被害の心理的要因からの分析に係る検討会報告書」）が出ているかと思っています。

その中の約1万人を対象にしたアンケートの調査で、そのうちの3割は、SNS上の知人・友人がいると回答しているんですね。さらに2割ほどの方は、インターネット上でやり取りをすれば、その人が信頼できる人かどうか分かると回答しているのです。我々からすると、「素性

も分からない人に」と思ってしまうのですが、リアルなのか、オンラインなのかという垣根が、若者は非常に低くなっていると思います。ですから、見ず知らずの人からの誘いには乗らないと注意喚起しても、彼らにとっては見ず知らずの人ではないのではないかと思っけていまして、昨日も若手の職員と話をしている、リアルの方が、会わなければいけないから面倒だと。オンラインで済むのであれば、それでいいというようなことも言っていましたので、そういうものかと思っけながら、今後どのようにすれば若者に伝わる注意喚起ができるのか、考えているところなんです。

その報告書の中で、防止策として、借金やクレジットの知識と、契約についての知識。それから、悪質商法の手口の知識と、相談先の知識。この4点の記載がありまして、この4つを知っていただくということは王道ですが、やはり必要不可欠なのではないかと思っけています。さらにその中で、トラブルを回避できた人はどうだったかといっけますと、第三者かセンターに相談ができた。それから、元々悪質商法の知識があつたと答えている人がいっけましたので、せめてこの二つは、継続的に発信していくしかないと思っけています。

国センの取組としまして、そうは言っけても今の若者は、電話で相談ができない、相談したくない人も多いと思っけていまして、なるべくインターネット上で調べて少しでも参考にしてもらえるように、今年度はFAQの充実ということで取組んでおります。国民生活センターのホームページにFAQを載せています。いづれ数年後には、相談の受け付けの在り方もDX（デジタルトランスフォーメーション）が進んで、変わってくるのではないかと思っけているところなんです。

若者にいかに届けるかですが、予算の範囲で限られていて、なかなか難しいのですが、昨年度は、女子高生が見るような記事サイトとタイアップして記事を発表してもらい取組をしました。また、相談員さんの参考として、今、色々な方がYouTubeで動画を配信している、過去にマルチをやっていたという人の体験談等の動画が上がっています。センターとして、「これを見たらどうか」とお勧めはなかなかできませんが、どのように勧誘してくるかということによりリアルに知ることができるので面白いと個人的には思っけております。回答らしい回答にはならなかったのですが、引き続きどのように届けるかを国センとしても考えて、新たな取組ができればと思っけているところなんです。

5 新型コロナウイルス感染症に関連した商品テスト等

最後に商品テストについて、簡単にご紹介させていただきます。今回、どちらかという取引メインだったのですが、やはりコロナ禍において、商品テストの重要性を改めて痛感しました。アルコール消毒がない中で、代替品やインキキ品のようなものが出てきたときに、正しい情報を発信していくことが国や行政の役割だと思っけています。ですので、このようなテスト実施機関があるというところでの国センの役割を、改めてきちんと全うしなければいけないと思っけました。

三つご紹介しましたが、皆さんご存じのことが多いと思っけていますので、読み上げはしませんが、特に次亜塩素酸水ですね。もうほとんど見かけなくなりましたが、一時はございました。表示

に書かれたとおりの濃度が低いということで、消費者庁からも措置命令が出ました。このような商品が出回ってしまうと、消費者としては、これでウイルス対策はできているということで、適切な感染症対策ができていなければ健康被害にも発展しますので、正しい情報を出していくことは大切だと思っております。

6 最後に

最後に、公式LINEアカウントの宣伝をさせていただきます。皆様、既にご登録済みかと思いますが、チャットボットができるようになっておりますので、よろしければご登録いただければと思います。一昨日の7月1日から、訪日観光客向けの専用ホームページと、専用多言語のチャットボットも開設いたしまして、国民生活センターのホームページの、今であれば新着情報の所に載っております。多言語でチャットができて、24時間、相談ができない時間でも対応できるような形になっておりますので、興味のある方は、のぞいていただければと思います。

簡単でしたが、私からの講演は、以上とさせていただきます。ご清聴ありがとうございました。

IV 基調講演2「コロナ禍における消費者被害への実務的対応」

〇司会 続きます。日弁連消費者問題対策委員会委員の本間紀子会員から、「コロナ禍における消費者被害への実務的対応」と題しまして、基調講演をいただきます。本間さんのプロフィールにつきましては、配布資料に記載してございます。それでは、本間さん、よろしくお願いいたします。

◆ 本間 紀子氏（弁護士・日弁連消費者問題対策委員会委員）

1 はじめに

ただいまご紹介にあずかりました、本間でございます。東京弁護士会に所属しております。日弁連では消費者契約法部会に所属しております。いただいた議題は「コロナ禍における消費者被害の実務的対応」ということですが、私から報告させていただくのは、日弁連の消費者問題対策委員会としての取組、それから、今、消費者庁で行われている消費者契約に関する検討会で、不測の事態における消費者契約のキャンセルについて検討がなされた回がありますので、そちらの議論を、後半のパネルに向けてご紹介させていただければと思います。

2 日弁連（消費者問題対策委員会）の取組

まず、日弁連消費者問題対策委員会の取組としまして、日弁連では「COVID-19 対策本部」というものを設置しまして、全国の単位会と連携しながらコロナ対策の問題に取り組んでまいりました。その中間報告書は、日弁連のホームページに掲載されております。

また、スライドの中に下線が引いてあると思うのですが、こちらはリンクが貼ってありますので、事前に配布した資料をご覧になっている方は、リンクを適宜ご覧いただければと思います。それから、「新型コロナウイルス対応関連情報」ということで、日弁連のホームページでも情報発信を行っております。

その他、昨年の4月から7月までの3か月間、全国統一ダイヤルということで、コロナに関する法律相談を無料で実施しました。

今年の2月にも、生活相談ホットラインということで電話相談を実施しております。

それから、消費者問題対策委員会としましては、このあとご紹介する「消費者問題Q&A」の他、持続化給付金の不正受給問題について、注意喚起のチラシを作成・公表するなどしてまいりました。

(1) 新型コロナウイルス法律相談全国統一ダイヤル

まず、昨年の4月から7月にかけて行われた全国統一ダイヤルにつきまして、簡単にご紹介させていただければと思うのですが、日弁連の方で寄せられた相談を集計・分析したものを、報告書として公表しております。対象期間は昨年の4月20日から7月22日、対象件数は1,859件ですが、そのうち労働問題が約30%を占めているということで、消費者問題と並んで非常に多かったのですが、報告書では、会社から自宅待機を命じられたり、人員削減・賃金カット等の方策を呼びかけるところが出てきたことによるのではないかと分析がされているものです。

消費者問題も21%と、結構多かったのですが、具体的な中身の詳細は残念ながら明らかにはなっていませんが、キャンセルに関する相談が194件と約6割を占めておりまして、各弁護士会からの回答を見る限り、どうやら結婚式に関する相談が多かったということが見て取れます。国民生活センターや全国の消費生活相談センターに寄せられる相談は、マスクに関するものなど、幅広く寄せられていたと思いますが、弁護士への相談となりますと、やはり金額が高い結婚式等のキャンセルが多かったのではないかとこのところではあります。

(2) 全国一斉新型コロナウイルス感染症生活相談ホットライン

今度は今年の2月に行われました生活相談ホットラインの方ですが、こちらについても事例収集ということで、日弁連の方に分析調査結果がアップされております。簡単にご紹介しますと、対象件数としては1,024件で、そのうち85%が、2月25日に行われたホットラインの電話相談。残りの15%は、全国の単位会で今年の2月から3月にかけて行われた法律相談をまとめたものになります。消費者問題については、相談件数全体は昨年の4月から7月の電話相談の時に比べると減ってきてはいますが、内容を見ますと、契約キャンセルが相変わらず半数を占めている状況です。労働問題は引き続き多い中で、消費者問題は減っています。

では、代わりに何が増えたかですが、借入金関係と公的支援関係の二つが、寄せられた相談の大部分を占めている状況でした。新型コロナウイルス感染症の影響を受けた債務整理については、自然災害ガイドラインを適用するということが昨年の12月からなりましたので、その影響もあったとは思いますが、生活の基盤そのものに関する深刻な相談が増えてきている印象を受けるところです。寄せられた中では契約キャンセルが半数を占めているのですが、報告書を見る限り、結婚式の相談が、電話相談の中では多く寄せられていることが見て取れます。

(3) 新型コロナウイルス消費者問題Q&A、追補版の作成・公表

結婚式のキャンセルについて

新型コロナウイルス消費者問題Q&Aということで、日弁連の消費者問題対策委員会の取組

の一つとしてご紹介させていただければと思うのですが、キャンセルをめぐる解決策はいろいろな情報が錯綜しておりまして、何か日弁連として発信できないことがないか、当時の黒木委員長ともご相談しまして、Q&Aを日弁連として公表してはどうかということになりました。そこで、関連する幾つかの部会でQ&Aを持ち寄って、このような形にまとめて公表した次第になっております。日弁連のホームページにアップされておりまして、取り上げたテーマは、こちらのスライドに記載したとおりです。

その中でも、後半のパネルにつなげるということで、結婚式のキャンセルについてのQをご紹介させていただければと思うのですが、「新型コロナウイルスの影響で、やむなく結婚式をキャンセルした。直前だったので多額のキャンセル料を請求されたが、支払わなければいけないか」ということで、かなりの相談が寄せられていたと思います。

結婚式場につきましては、業界団体が作成しているモデル約款がありますので、それをアレンジして使っている業者さんが多いということで、モデル約款にある「お客様による解約」という形でのキャンセル規定が設けられている場合がほとんどではないかと思われるところです。名前から分かるとおり、顧客や消費者の都合による解約を前提としている規定であると考えられるわけですが、設題のような状況において、消費者からのキャンセルなのだから、それは顧客の都合によるキャンセルだと単純に評価してしまってよいのかということですが、Q&Aで考え方として示しているのは、社会通念上、結婚式の開催が履行不能だと評価し得るような状況下においての消費者からのキャンセルは、不可抗力にあたると考えられますので、そもそも顧客都合を前提とするキャンセル規約の適用はないということです。

また、当事者間に不可抗力によるキャンセルに関する規定がない場合には、民法によって処理されることとなりますので、当事者双方の責めに帰することはできない事由によって債務を履行することができなくなるものとして、危険負担の債務者主義の原則により処理されます。すなわち、消費者は、代金の支払いを拒むことができるという考え方を示しております。

また、社会通念上、履行不能といえるかどうかにつきましては、物理的には結婚式の開催が可能であっても、新型コロナウイルス感染拡大の状況下においては、密閉された空間における家族以外の不特定多数での会食や、都道府県をまたぐ移動をほぼ必然的に伴う結婚式の開催は、法的にも社会通念上、履行不能の状態にあると考えられるのではないかという考え方を示しております。ただ、履行不能と評価し得るかどうか、「緊急事態宣言中だから、こう」と一律に決まるものではありませんので、個々の状況、事情を踏まえて判断されると考えられます。

それから、不可抗力によるキャンセルに関する規定がある場合であっても、その規定の内容が、不可抗力であるか否かを問わず、解約時にはキャンセル料を支払わなければいけないといったような規定であれば、消費者契約法 10 条で無効になる可能性がありますし、9条1号によって平均的損害の額を超えてキャンセル料を請求することはできませんので、その場合の平均的な損害の額は、実費相当額が目安になるだろうと。そのようなところを整理したQ&Aになっております。

3 消費者契約に関する検討会における議論～不測の事態における消費者契約のキャンセル～

(1) 検討会について

Q&Aはとりあえず以上にしまして、消費者庁で検討会が行われているのですが、そちらで議論された不測の事態における消費者契約のキャンセルについて、後半のパネルに向けてご紹介させていただければと思います。現在、消費者庁で、消費者契約法の第3次改正について消費者契約に関する検討会が開催されているのですが、昨年11月、12月に、第3次改正に向けた議論とは少し離れまして、不測の事態における消費者契約のキャンセルについて、2回ほど検討会の時間を使って検討がなされた形になっております。

(2) 事業者ヒアリングの結果

その中で、事業者へのアンケートと、業界のヒアリングを実施しています。こちらのスライドの左にあるような業界ですね。旅行、ホテル、航空、結婚式、フィットネス等、先ほど加藤さんからお話がありましたが、非常に相談が多かったような分野を選んで、アンケート、ヒアリングを実施しています。それから、消費者にも消費者モニター調査を実施しております。昨年の2月から6月の間に実際にキャンセルをした人に対してアンケートを取った調査結果が、報告されています。右下にURLが出ていますが、消費者庁のホームページで検討会の資料が全てアップされていますので、詳しい内容は、そちらをご覧くださいと思います。

事業者アンケートの結果を私の方で簡単に整理したものが、こちらのスライドですが、不測の事態に係るキャンセル規定を定めている所は全体の27.6%と、一般的なキャンセル規定はあるかもしれませんが、それほど多くないことが分かるかと思います。不測の事態に係るキャンセル規定を定めていない理由の多くは、「個別対応をしているから、規約に明記するのが困難である」、「結婚式については、業界のモデル約款に不測の事態に係るキャンセル規定が存在しなかった」ということが、83.3%を占めている状況です。それから、消費者がキャンセルした場合の対応につきましても、全額返金したというものが51.6%と、約半数。履行時期の変更等の契約内容を変更したというものが28.6%。それから、キャンセルにより生じた損害の全部・一部について、消費者に負担を求めたというものが23.1%、約4分の1。このようなアンケート結果になっておりました。

業界ヒアリングの方は、こちらに挙げてあるような業界団体に実施されまして、まとめとしましては、消費者との信頼関係を重視して、約款や規約等に記載がなくとも、自主的な対応を行った例が多く見られたとまとめられているところです。

(3) 消費者モニターの調査結果

消費者モニターの調査の結果ですが、モニターに対しての質問事項として、キャンセルをした時期、契約金額が最も高額だったものについて、キャンセル料を支払ったかということ。支払った場合に、それは納得して支払ったのかというようなことを聞いています。

業界によりばらつきはあるのですが、回答を見ますと、キャンセル料を支払うことなくキャンセルできたケースが、それなりに多かったようには見受けられます。もちろんこれが全

てではありませんので、今回のモニター調査ではそのような傾向が見られたということだと思いますが、こちらのスライドに載せた表は、キャンセル料を支払った場合、納得して支払ったのかという問いに対する回答です。見ていただくと分かる通り、大体どの項目も、時期を問わず「納得して支払った」という回答になっている方が半数ほどになっていて、案外高いという印象を受けるところです。

キャンセル料を支払うことに納得できた理由、できなかった理由も聞いているのですが、納得できたという回答で理由として多いのは、契約書に書いてあったからというものです。

心から本当に納得していたかどうか、正直に言って疑問がないではないのですが、「契約書に書いてあるからしかたがない」と思ってしまう消費者が、実際には多いのではないかと思う次第です。一方、納得できなかった理由は、実際にサービスを利用できなかったからというものが多くありました。

(4) 検討会における議論

検討会では、このような調査のほか有識者へのヒアリングをしております、そういうものを踏まえて意見交換がなされたわけですが、不測の事態におけるキャンセルの問題について、何らか一定の解決の方向性、整理が示されたというわけではありません。

このような議論がなされたということをもとめたものが、第11回の議事録別紙として公表されております、スライドに挙げた項目のとおり整理されているわけですが、議事録別紙については、右下にURLがありますが、こちらをクリックしていただければ消費者庁のホームページで直接見ることができますし、第10回と第11回でどのような議論が委員会で行われたのか、議事録そのものが公表されていますので、詳細についてはそちらをご覧くださいと思います。

時間もありませんので、簡単に紹介するにとどめますが、不測の事態におけるキャンセル全般については、「事業者・消費者それぞれが不測の事態として想定する範囲をひとくくりにはできない」など、不測の事態を一律に検証することは困難であるということが、多くの委員から指摘されているところです。また、自己都合と評価されるキャンセルの類型を整理する必要があるということも指摘されています。「履行不能や不完全履行の場合は自己都合キャンセルではない」とか、「感染防止等の理由でのキャンセルをこれまでのように自己都合キャンセルと呼んでよいのか、不測の事態のいろいろな場面の扱い方を再整理すべき」という意見が見られます。

(5) 事業者の対応・取組

それから、事業者の対応取組についてですが、キャンセル規定の有要性が指摘されるとともに、とはいえ、「全ての事業者が同等の自主的対応をすることは困難である」とも指摘されており、また、消費者の反応・意識については、消費者自身が契約内容や事業者の状況を十分に理解、納得できていない可能性があるのではないかとことも指摘されています。

調査結果等から示唆される事項についてですが、契約前に事業者がキャンセル料について十分説明することの重要性が指摘されている他、不測の事態に対応できるキャンセル規定を設けておくべきだという意見がありました。ただ、コロナの状況はいまだ収束しておらず、

事態が収束してから考えるべきだというような整理になっております。

(6) 不測の事態における消費者契約のキャンセルの整理

次に、不測の事態における消費者契約のキャンセルの整理方法ですが、解除が消費者側の事情によるものか、事業者側の債務不履行によるものか、分けて考える必要があるという指摘のほか、契約類型を一回的契約と継続的契約とで区別して考えるべきだといった意見もあり、「状況、場合分けして考え方を整理することが必要だ」と整理されています。

また、消費者と事業者のどちらの領域での解除であるかについて、説明しやすい場合と説明しにくい場合があり、「ケース・バイ・ケースで対応していくしかない」であるとか、帰責性よりも広い概念として支配領域があるが、消費者の支配領域、事業者の支配領域、どちらにも入らない場面が存在する。そのような場面のルール検討を、もっと深掘りしていく必要があるのではないかといった意見が出ていました。

また、不測の事態が事業者・消費者に与える影響としては、事業者の負担増加に関する指摘の他、事業者が法的な義務を超えた対応を行うか否か、その内容や程度は、状況に応じた当該事業者の自主的判断によるしかないという意見も出されているところです。

最後に委員からの示唆としてまとめられていることは、「やむを得ない事情というのがどういうものなのか、それぞれの業界で検討するべきである」、「キャンセル料条項は、必ずしも不測の事態をカバーしているわけではないのではないかと」というような意見。それから、特に結婚式で顕著だと思いますが、延期後のキャンセルの問題について、今後きちんと考えていかなければならないというようなことが指摘されております。

4 不測の事態における消費者契約のキャンセル～消費者からの解除

(1) 社会通念上、履行不能だといえない場合

改めて整理しますと、社会通念上、履行不能だと評価されるのであれば、危険負担の債務者主義の原則で支払いを拒むことになるわけですが、問題となるのは、社会通念上、履行不能だとはいえない場合です。その場合、消費者からの解除は、消費者からの自己都合による解除であったとしても、キャンセル規定をそのまま適用して果たしてよいのだろうかということが問われていると思います。特に、消費者に帰責性がない場合。例えば、新郎新婦の同僚や家族がコロナに感染して濃厚接触者になってしまったためにキャンセルせざるをえないような、事業者の側からすれば、広い意味では「あなたの自己都合でしょう」となるのかもしれませんが、消費者の側からすれば、それは自分の責任ではないというような場合ですね。

(2) 参考裁判例（ラグビーチームのインフルエンザによる宿泊前日キャンセル）

このあたりの詳しい話は後半のパネルに譲りたいと思いますが、参考になりそうな裁判例を、最後に一つご紹介しておきたいと思います。

ラグビーチームが合宿のために旅館の宿泊予約をしていたものの、メンバーの一部がインフルエンザに罹患したことから、宿泊前日にキャンセルした。「お客様の都合により取り消したときは、キャンセル料をお支払いいただきます」というキャンセル料規定がありまして、本件では前日のキャンセルだったので、宿泊費全額の支払いを請求されたという事案です。

この判決は、「お客様の都合」の解釈について、ラグビーチームの方は、キャンセルの理由はインフルエンザによるものだから、自己都合ではない。キャンセル料規定の適用はないのだと争っていたわけですが、判決は、消費者に帰責性がない場合も広く含む趣旨であると認定しています。

そのうえで、インフルエンザは他の病気と比べて特に致死率が高いわけではないし、法令上、外出が禁止されていた等の事情がないことを理由に、「キャンセル料の支払い義務を負わせることは、公平の原則および信義則に反する」というラグビーチームの主張を退けたわけですが、これを今回のコロナの問題に当てはめて考えてみると、いかがでしょうか。

インフルエンザに比べれば、コロナは致死率も高く、急激に症状が悪化する場合もあり、また、地域や時期によっては緊急事態宣言が発令されていたということも併せ考えますと、キャンセルを申し入れた消費者側にキャンセル料の支払い義務を負わせることは、公平の原則および信義則に反するというような立論が、十分成り立ち得るのではないのでしょうか。

もちろん当事者間の交渉で、実損ベースでお互い納得できる水準で解決することが一番だとは思いますが、最終的に交渉では決着がつかず、裁判所に持ち込まれたような場合には、信義則で調整する場面ではないかと個人的には考えるところです。

私からの報告は、以上になります。ご清聴ありがとうございました。

V 基調講演3「コロナ禍における消費者契約の理論的問題点～役務提供契約における債務不履行と任意解除に関する問題を中心として～」

○司会 本間さん、ありがとうございました。続きまして、神戸大学大学院法学研究科教授であられます田中洋さんから、「コロナ禍における消費者契約の理論的問題点 役務提供契約における債務不履行と任意解除に関する問題を中心として」と題しまして、基調講演をいただきます。田中さんのプロフィールにつきましては、配布資料をご参照ください。それでは、田中さん、どうぞよろしくお願いいいたします。

◆ 田中洋氏（神戸大学大学院法学研究科教授）

1 はじめに（報告の目的と構成）

ただいまご紹介にあずかりました、神戸大学で民法を担当しております、田中と申します。今回は、「コロナ禍における消費者契約の理論的問題点」というテーマでお話しさせていただきます。今回の報告の目的ですが、新型コロナウイルスの感染拡大の影響によりまして、消費者が関わる契約上のトラブルも多く生じているということは、既に前半に報告をいただいたところからも明らかであると思います。そこから分かりますとおり、そのような契約上のトラブルについては、学習塾や結婚式場の契約といった、いわゆる役務提供契約におけるトラブルが少ないことが特徴かと思えます。

そこで、この報告では、コロナ禍における役務提供契約上のトラブルに焦点を当てまして、理論的な観点からの検討を行ってみたいと思います。具体的には、役務提供契約において、コロナ禍を原因として、①役務提供者（事業者）が役務の提供をしなかった、あるいはすること

ができなかった場合の法的取扱いや、②役務受領者（消費者）の側が契約をキャンセルないし中途解約を申し出た場合の法的な取扱い、とりわけ中途解約の可否や、それに伴う損害賠償の要否について、検討の対象としたいと思います。報告の構成は、スライドに記載のとおりです。時間の関係上、改正後の民法の規定、いわゆる改正民法の規定を前提とした説明とさせていただきます。

2 コロナ禍が役務提供債務にもたらす影響

それでは、中身に入っていきたいと思います。まず一つ目として、コロナ禍が役務提供契約上の債務、役務提供債務にもたらす影響について、お話しさせていただきます。コロナ禍による役務提供契約上のトラブルとして、どういうものがあるかですが、日弁連さんが作っておられる「新型コロナウイルス消費者問題Q&A」を参照しますと、次のようなものが考えられます。

例えば、新型コロナウイルスの影響によって、通っていたスポーツジムが一時的に閉鎖してしまった、支払い済みの会費を返還してもらいたいといったものや、緊急事態宣言が発令されたにもかかわらず、子どもが通っている学習塾が対面での授業を継続しているけれども、子どもを通わせたくないの解除したい。あるいは、結婚式場で結婚式を予定していたところ、新型コロナウイルスの影響によって、やむなくキャンセルをした、ところが、式場から多額のキャンセル料を請求された。こういうものが考えられるところです。

このようなトラブルが起こった際に、役務受領者（消費者）側が希望する対応としては、役務提供者（事業者）との契約関係を解消するといったことや、これと結びついているところもありますが、役務提供者に既に支払った金銭等についての返還をしてもらいたい、あるいは、役務提供者に対する代金・報酬や損害賠償の支払いを拒みたいといったことが、消費者側が希望することであろうと考えられます。

このようなトラブルへの法的対応としましては、規約（約款）や合意があるというときには、原則として規約等に従うことが出発点にはなろうかと思えます。ただ、その規約等が、消費者契約法上の不当条項規制の対象となる可能性も、もちろん否定できません。特に消費者契約法10条による規制は、民法等が定める任意法規との比較を規制の基準としているものですし、さらには規約等がなかった場合も含めて考えますと、民法等による任意法規（デフォルト・ルール）によるとどのように解決されるのかということ、いずれにしても考えておく必要があるだろうと思われるわけです。

そこで、民法を中心とするデフォルト・ルールによる場合に、どのような対応がされるのかを見ていきたいと思います。民法等が定めている原則的な規律の枠組み、通常の場合を想定した規律の枠組みは、次の二つの場合に分けて整理することができるかと思えます。一つは、履行不能というパターンも多いかと思えますが、役務提供者の側の債務不履行が存在する場合。もう一つは、逆に債務不履行が存在しない場合になるかと思えます。

一つ目の債務不履行が存在する場合には、役務提供債務の不履行ないしは履行不能の場合に、反対給付である報酬請求が、どのようになるか。結論的には否定されることになるわけですが、

このようなルールが問題となります。あるいは、役務提供契約の不履行がありますと、その不履行に基づく解除が考えられます。これは、キャンセル料不要の解除ということになります。

二つ目としましては、役務提供者側の債務不履行が存在しない場合、消費者の側が契約から離脱したいと考えるときに、最初に考えられることは、役務提供契約のキャンセル、中途解約というものになります。これは、法的には、いわゆる任意解除といわれるものにあたります。この問題が出てくるわけですが、任意解除には、それに伴って損害賠償が必要かどうかという問題が、常に付きまってくることになります。

そこで、この二つ、役務提供者の債務不履行がある場合とない場合に大きく分けて、中身を見ていきたいと思います。

3 役務提供者の債務不履行が存在する場合

(1) 役務提供債務の内容とその不履行

まず、役務提供者の債務不履行が存在する場合の話をしたしたいと思います。

これを考えていく際には、役務提供債務の内容がどのようなものであり、その不履行がどのような場合に認められるかということを検討する必要があります。

役務提供債務の内容につきましては、スライドにもありますように、役務提供契約に基づいて役務提供者の側が負う債務の内容は、それぞれの契約の内容（趣旨・目的）に従った役務の提供を行うことは当然ですが、その他に、役務の提供に際して役務受領者の生命・健康等が害されないように必要な措置を講じることまで及ぶと考えられます。これは、一般的な債務内容の確定の方法に従ったもので、契約の趣旨・目的、あるいは信義則に従って、債務内容を確定するという方法によるものです。

生命・健康等を害さないようにするということは、信義則から少なくとも出てくるだろうと思われれます。今般のような新型コロナウイルスの感染拡大が懸念される状況下では、役務提供者は目下、それぞれの状況に応じて、役務受領者への感染を防止するために必要な措置をとりながら役務の提供を行う義務を負うと解されるわけです。

このような観点から、具体的な役務提供に係る給付の内容を確定していく必要があるわけですが、その際に注意しなければいけないことは、必要な感染防止措置を執るために、提供される役務の具体的内容が、当初予定していたものからある程度変更されることもあり得るということです。例えば、授業について、普通は対面を予定しているのだろうと思いますが、それがオンライン化されるということが、一つの例かと思えます。さらに、前提となる状況の変化に応じて、必要とされる感染防止措置等も変更する可能性があるということにも注意が必要です。

このように、変数が非常に多いわけですね。役務提供債務の内容を確定する上でも、考えることは非常に不確定な要素が強いです。そこで、債務内容は、状況に応じた流動的なものとならざるをえない部分があります。これが役務提供債務の特徴でもあるかと思えます。売買による物の引渡債務のように、必ずしも初めから内容がきちんと固まっているものではないということに、この種の債務の特徴があるだろうと思われるわけです。

そのように確定された内容の債務が、履行されない、あるいは履行できない場合に、役務提供者の債務不履行があることとなります。ここで想定しております不履行は、その不履行が債務者の責めに帰すべき事由によるかどうかは問いません。講学上は、「事実としての債務不履行」等と呼ばれるものです。帰責事由によるかどうかは問わずに、単に債務が履行されていないかどうかを見るわけです。

その際に、新型コロナウイルスの感染拡大が懸念される状況下で、役務提供者が役務受領者への感染を防止するために必要な措置をとりながらでは契約の趣旨・目的にかなったような役務の提供を行うことができない事態に至ったときには、役務提供者の債務は履行不能と評価されるのだらうと思われます。つまり、役務の内容から考えたときに、必要な感染防止措置と契約の趣旨・目的にかなった役務の提供とが両立しえない状況に至った場合には、感染防止の観点から、役務提供をするわけにはいかないこととなりますので、役務提供債務は履行不能だと評価するほかないだらうと思ひます。ただ、この判断は、なかなか難しいところはあるのだらうというところではあります。

(2) 役務提供債務の不履行と報酬債権

それを前提にしまして、役務提供債務の不履行があった場合に、どのようになるかというお話をしたいと思います。特に報酬債権、反対給付との関係を見ていきたいと思います。

役務提供契約におきましては、給付と反対給付の発生メカニズムに、ある種の特徴がございます。報酬債権の発生メカニズムを確認してみたいと思ひますが、いろいろな説明のしかたはありますが、次のように説明する考え方が有力です。まず契約の成立によって、報酬債権は、抽象的な形では一応、発生すると言われます。請負の報酬債権についてその趣旨を述べた判例として、スライドに記載の大審院の判例がござひます。こうした抽象的な報酬債権を対象として、差し押さえや転付命令が出されることがあり得ると理解されているところではあります。

ただ、ここで発生するのは抽象的なもので、具体的な報酬請求権（報酬債権）が発生するためには、役務提供者が実際に役務の提供を行ったことが必要とされてひます。ここで「具体的報酬債権」と書いておりますのは、実際上の請求力、あるいは給付保持力を持ったような具体的な報酬債権のことであり、これが発生するためには、役務の提供があったことが必要になるわけではあります。

このような考え方からしますと、役務提供債務の不履行、履行不能があった場合にどのようになるかと言ひますと、原則としては、役務の提供がされない限り、その対価である具体的な報酬債権は発生しないことになるだらうと思われます。そうすると、報酬請求という積極的な請求ができないことはもちろん、もし前払い分があるならば、履行不能の場合にはその前払分を返還しなければいけません。これは、先ほど申し上げた報酬債権の発生メカニズムからの帰結であり、「ノーワーク・ノーペイの原則」と言われたりもするところではあります。このことは、その不履行が債務者の責めに帰することができない事由による場合かどうかに関係なく妥当します。したがって、不履行がコロナ禍を原因とするものである場合でも、役務提供者の債務が履行されないのであれば、報酬は請求できないことになるわけではあります。

これに対する例外に当たりますのが、履行不能が「債権者の責めに帰すべき事由」によるものであるときです。この場合には、報酬請求が認められると考えられています。その際の根拠規定としてよく挙げられるのが、危険負担に関する民法 536 条 2 項前段の規定です。そして、この規定の後段によりますと、報酬請求をする役務提供者は、自己の債務を免れることによって得た利益は償還しなければいけません。その分を差し引いて請求するというにはなるのだらうと思います。これが、役務提供債務と報酬債権との関係になります。

(3) 役務提供債務の債務不履行解除

次に、債務不履行解除についても触れておきたいと思います。これも、役務提供債務の不履行があった場合を想定したルールです。債務不履行による契約解除の要件を簡単に確認しておきますと、改正民法におきましては、催告解除と無催告解除で要件を整理して規定が設けられています。催告解除については、541 条に定められておりまして、単純化して要件を整理しますと、債務の不履行があったことを前提に、期間を定めて催告して、その期間が経過しても履行がされないということですね。この 3 つが必要になります。ただ、例外としてただし書きがついておりまして、その期間経過後の不履行が軽微である場合には、契約の解除はできないというルールが定められています。

他方で、無催告解除（全部解除）ができる場合については、542 条 1 項に定められています。1 号から 5 号まで、幾つか具体的な事由が挙がっています。履行不能であるということが典型的な場合ですが、総じて見たときには、催告をしても、契約をした目的を達するのに足りる履行がされる見込みがないことが明らかであるとき、これは 5 号に書いてある要件ですが、このような場合には無催告解除が可能です。すなわち、催告は不要で、直ちに解除することができますとされています。

平成 29 年の債権法改正後の民法では、契約の解除について、債務者の帰責事由は要件ではないとされておりまして。ですから、しばしば債務者の責めに帰することができない事由による不履行に当たる場合が多いとされているコロナ禍が原因の不履行であっても、先にみた解除の要件を満たせば、契約の解除は可能になるわけです。

その観点から簡単に整理しておきますと、役務提供債務が不履行であった場合に解除ができるかということですが、不履行が解消可能性のあるようなものである場合、例えば、役務提供が可能なのにされていない場合のように不履行の解消の余地があるというケースでは、原則として催告解除によるということに一応はなろうかと思えます。これに対して、解消の可能性がないような不履行、例えばそのような役務提供がおよそ不可能な場合等には、無催告解除によることができることになろうかと思えます。

これは、基本的には単発型といいますか、1 回型の給付の役務提供契約を想定しているわけですが、これに対して継続的な役務提供契約、学習塾等もそうかもしれませんが、一定の給付が繰り返されるような場合に解除ができるのかという話が問題になりそうです。これについては、授業がされないような状態が一時的なものであるとき、再開の可能性があるときには、将来的な履行不能状態の解消の可能性を考慮に入れる必要があり、その点を考慮してもなお契約

目的の達成ができないと評価できる場合に、契約解除が認められることになるのだろうと思われます。一時的不能ですので、直ちに契約が無駄になるわけでもないという可能性もあるわけですね。このような場合には、542 条 1 項 5 号で実質的な判断を行って解除の可否を判断すべきではないかと思われます。つまり、1 号が履行不能の規定なのですが、この場合には 1 号ではなくて 5 号で実質的に考える必要があるというわけです。

ただ、この場合でも、役務の提供がされていない間についても対価を払わなければいけないかといいますと、そうではなくて、先ほど申し上げたとおり、役務の提供がされて初めて具体的報酬債権が発生しますので、役務の提供がされない間については、対価である報酬は払わなくてよいこととなります。つまり、対価を払わない形で契約は存続していて、将来的に役務の提供が復活する可能性があるということですね。もっとも、将来的な役務の提供の復活がもはや望めないときには、542 条 1 項 5 号により、催告なしに契約関係を解消してしまうこともできるのではないかと思います。

4 役務提供者の債務不履行が存在しない場合－役務提供契約の任意解除と損害賠償

(1) 請負型の任意解除

以上、債務不履行があった場合ですが、次に、役務提供者側の債務不履行が存在しない場合について見ていきたいと思えます。ここでは、役務提供契約の任意解除ができるかどうか、その場合の損害賠償がどのようなになるかが問題になります。まず考えておく必要があるのは、民法が定める任意解除です。代表的なものはスライドに挙げた二つのタイプで、「請負型」、「委任型」と名前をつけております。641 条、651 条の規定をスライドに掲げておきました。その中身を確認しておきましょう。

まず、請負型の任意解除です。その趣旨は、次のように説明されております。請負契約における仕事は専ら注文者の利益のために行われるものですが、注文者にとって不要となった仕事を完成させることは、費用と労力の無駄になってしまいます。他方で、請負人も損害賠償を取得すれば損失を被らないことから、注文者に損害賠償を伴った形での任意解除権を認めるというのが、請負における任意解除の趣旨だというわけです。

この趣旨からどのようなルールが置かれているのか、簡単に整理しておきますと、仕事の完成前であれば、いつでも任意解除ができるとされています。ただ、判例上、仕事が可分であって、かつ既履行の部分について注文者が利益を有するときには、既履行分については契約解除できないという、いわゆる一部解除に制限されるというルールが確立しております。

次に損害賠償が要るかどうかということで、先ほど説明したとおり、任意解除する場合には、請負人に対して損害賠償をする必要があるとされています。その場合の損害賠償の内容ですが、任意解除によって請負人が受ける損害で、学説上、一般的には次のような説明がされています。

いずれも結果としては同じになる計算式だと言われてはいますが、①約定の報酬額から②解除によって支出を免れた費用と、③解除によって他の仕事の引き受けが可能になってそこから利益を得た場合にはその利益を控除したものが、損害賠償の内容になると言われています。③はしばしば挙げられないこともあるのですが、起草者の考え方からしますと、このような利益

も控除することが予定されていると考えられますので、ここではこれも挙げております。

この内容は、その下に掲げた計算式と基本的に一致するとされており、③は共通ですが、支出した費用と、その仕事によって得ることができたはずの利益を足したもののから③を引いたものが、上の式と同じになると考えられています。

この関係を図で表したものが、次のスライドに掲げたものです。全体が約定報酬額と考えますと、この約定報酬額に、純粋な利益に当たるものと費用に当たるものが組み込まれています。上の部分が利益で、下が費用だとしますと、約定報酬額から解除によって支出が要らなくなった費用を差し引いたうえで、さらに解除によって他の仕事ができるようになり、それによって利益を得たのであれば、その利益の部分を引き引くことになります。この利益が大きければ、損害賠償の額は、それなりに縮減されることにはなるのだろうと思います。

(2) 委任型の任意解除

一方で、委任型の任意解除のルールも見ていきたいと思います。その趣旨は、次のようなものだとしてされています。委任は専ら当事者間の個人的信頼関係に基づくものであって、自分の信任しない者に事務処理を委ねることになるのは、適切ではない。そのような理由から、原則として損害賠償を伴わないような任意解除を認めるというのが、委任型の任意解除です。

これについてもルールを整理しておきますと、任意解除は各当事者がいつでもできます。各当事者ですので、当事者の両方ができるというところに特徴があります。任意解除に伴う損害賠償は、原則、不要とされています。例外的に、651条2項各号の定めにも当たる場合には、損害賠償が必要になります。ただ、この場合も、やむをえない事情があったときには不要になるという、段階的なルールが設けられているところです。

委任型については、任意解除の際に、原則、損害賠償は不要ということが出発点になるわけですが、注意しなければいけないのは、費用償還義務は残る可能性があるということです。つまり、委任者が任意解除した場合、損害賠償義務は負わないとしても、受任者が委任事務を処理するために必要と認められる費用を支出していたときには、その費用の償還義務は別途負うこととなります。民法650条1項の費用償還義務の規定ですが、これを根拠として、必要な費用については償還しなければいけません。委任型の任意解除を考える場合でも、このような費用償還義務の形で委任者に金銭の支払い義務が発生することがあるということには、注意が必要です。

(3) 役務提供契約一般の任意解除に関する規律モデル

今、見てきたところが、民法が直接定めている任意解除のルールですが、その一方で、いわゆる典型契約に当たらない、委任や請負等に当たらないような役務提供契約について、どのようなかということも考えなければなりません。これについては、準委任であるというように性質決定をする傾向が見られるところです。これは、学説史からしますと、恐らく我妻先生からの流れで、このような傾向ができたのだらうと思われまます。ただ、最近では、そのような考え方に対してはかなり批判が強いところです。典型契約にあたらぬ役務提供契約の全てを準

委任であると性質決定しますと、委任型の任意解除の規律を準用することになりそうですが、それは必ずしも適切ではないのではないかと指摘がされています。

このような考え方によりますと、651条が定めるような委任型の任意解除の妥当範囲は、このルールが想定している、当事者間の個人的信頼関係をベースとして初めて成り立つような契約類型に限定されるべきだとされます。そこで、学説では、こうした委任型の契約類型に当たらない、役務提供契約一般に原則として妥当するような任意解除の規律がどのようなものかを探究する試みが行われています。これを「一般型の任意解除」と呼んでおきますが、現在では、このようなルールを探究する動きがみられるわけです。

(4) 役務提供契約一般の任意解除に関する規律の提案

そのような試みとして、ここでは、二つのモデル・ルールを取り上げたいと思います。一つは、DCFR、Draft Common Frame of Reference というもので、ヨーロッパの比較法に基づくモデル法の草案になるものです。日本語訳としてはスライドに記載文献がございますので、ご関心のある方は、ご参照いただければと思います。もう一つは、「債権法改正の基本方針」です。これは、債権法改正の際に研究者のグループが作成した改正提案に当たるものです。これについても、参考文献をスライドに挙げておきました。役務提供契約一般の任意解除については、これらが一定の内容のルールを提案しておりますので、その内容を見ていきたいと思いません。

ア DCFRによる任意解除権の規律

まず、DCFRによる任意解除の規律です。ルールは後で見ますが、趣旨を先に確認しておきます。基本的な発想は、契約をすれば契約の拘束力が生じますので、任意解除はその例外として位置づけられるということです。そのうえで、役務提供契約についてそうした任意解除を設ける理由については、次のような説明がされています。売買契約等においては、買主は、契約締結後に商品が不要となった場合でも、それを転売できます。つまり、契約の拘束力を認めて、それを維持したままでも、目的財産の転用はできる場合が多い。

それに対して役務提供契約においては、役務の受領者は、契約締結後に役務が不要となった場合に、その役務あるいは成果を転売することが難しい。つまり、その場合に契約を維持したまま役務の提供をどんどん続けていくということになると、提供される役務がまったく無駄になってしまう可能性が高いわけですね。

そういうことを考えると、役務提供者の金銭的利益が十分に保護されていることを前提にするのであれば、役務が不要になった段階で役務提供契約の解消を認めることが有用だというわけです。そのような考慮から、役務受領者に任意解除を認めることにしたというのが、DCFRの提案内容になります。

具体的にどのようなルールになっているかといいますと、まず、役務受領者の側は、いつでも契約関係の解消ができます。そして、その際に損害賠償が必要かということですが、原則は必要だとされています。例外として、そのような契約関係の解消が正当化 (justified) される

場合には、損害賠償は不要だとされています。どのような場合に解消が正当化されるのかについてもルールが定められておりまして、明示的な契約条項によって解除権が認められる場合や、DCFRの他の法規定によって解除権が認められる場合が挙げられています。例えば、債務不履行解除が認められる場合もこれに含まれますし、その他、期間の定めのない継続的契約については「一定の合意的期間を定めて解消することができる」というルールが置かれておりまして、これによる場合でも解消は正当化されて、損害賠償は不要だとされています。これが、DCFRのルールになります。

イ 「債権法改正の基本方針」における任意解除権の規律

次に、「債権法改正の基本方針」が提案した規律についても、確認しておきたいと思います。提案内容は、スライドに示しておきました。中身を見ていきたいと思います。

まず趣旨ですが、任意解除を承認したうえで、その際には損害賠償も必要であるというルールになっています。任意解除を承認する理由は、スライドに書いてあるとおりです。「役務提供を完了する前において当該契約によって実現する利益が消滅した場合には、役務受領者は受領を強制されるべきではないことから、将来に向かって契約の解除を認める」こととしたと。損害賠償が必要な理由、趣旨につきましては、役務受領者の任意解除を認めるときには、役務提供者にとっては当該契約で合理的に期待される利益を得る機会を一方的に奪われることとなりますから、原則としてこのような利益は損害賠償によって調整されるべきだと。このような考慮から、このルールを提案したとされています。

ルールの内容をまとめておきますと、役務受領者の側は、原則、任意解除ができます。その際には、損害賠償が必要だとされています。また、その場合の損害賠償の内容についてもルールを置いており、それによると、報酬の定め方によって損害賠償の内容が変わります。得られた成果に対して報酬を与えるという約定の場合には、約定報酬額から支出を免れた費用等々を控除した額ということで、請負型の任意解除と同じようなルールを設けています。実際に行った役務の履行の割合に応じて報酬を支払うという約定の場合には、既に行った役務の履行の割合に応じた報酬と、さらに、その中に含まれていない費用が損害賠償の内容になるというルールを提案しています。これは実際に法律にはならなかったわけですが、検討段階では、このような内容のルールが提案されていたわけです。

ウ まとめ：一般型の任意解除の規律として想定されるもの

一般型の任意解除について、まとめをしておきますと、受領者の側は、原則いつでも任意解除ができます。その場合の損害賠償は、原則は必要になります。その場合の損害賠償の内容については、債権法改正の基本方針が具体的な提案をしているところですが、この内容がどの程度コンセンサスがあるのかということからは、定かではありません。様々な考え方があり得るかもしれません。これが、役務提供契約一般の任意解除に関する原則的なルールとして提案されているものということになります。

エ 特定商取引法上の「特定継続的役務提供契約」の規律

これに関連するもので気をつけておきたいところとして、特定商取引法上の特定継続的役務提供契約に当たるものについては、特商法上に特別のルールが定められております。それによりますと、役務受領者は、クーリング・オフの期間経過後も将来に向かって契約を解除することができるという中途解約権のルールが設けられており、かつ、役務提供側の事業者は、中途解約権によって契約が解除されたときには、損害賠償額の予定や違約金の定めがあるときでも、法令で定めた一定の金額を超える額の金銭の支払いを役務受領者に請求することができないとされており、特定継続的役務提供契約ですが、これに該当するものは、役務の内容・種類と期間、金額を基にして政令で指定されております。概要をスライドの表にまとめておきましたが、エステや語学教室等が当たるとされています。これらに限定されているわけですね。

この特商法上の規定の特徴ですが、先ほど見た民法上のルールと比較すると、次のような点が挙げられると思われ、まず、請負を含む一般型の任意解除と比較した場合には、一般型の任意解除は原則可能とされていますので、この原則を特商法上のルールはそのまま規定したという評価ができます。他方で、任意解除には損害賠償が必要ということが一般型の任意解除のルールだったわけですが、特商法上のルールは、その損害賠償額を一定の額に制限したものだという位置づけができるかと思えます。

他方で委任型の任意解除と比較いたしますと、委任型も原則は任意解除ができますので、特商法上のルールもそれを踏襲していると理解できます。他方で、委任型の任意解除については損害賠償は原則不要だとされていますので、特商法上のルールは、この場面では、必ずしも損害賠償額の制限として機能するわけではないということにはなろうかと思えます。

しかし、このルールは、委任者の費用償還義務の範囲を制限するものとして機能する可能性が出てくるのではないかと思われ、この特商法上の規律は、解除に伴う金銭の支払いに一定の額の上限を設けるといいますので、費用償還義務の制限として機能する可能性がありそうです。

最後に、特商法上の規律と消費者契約法の規律の関係についても、注意すべき点を申し上げておきたいと思えます。特商法上の特定継続的役務提供契約に当たる契約については、特定商取引法上の規律によって任意解除権が受領者の側に認められ、解除の場合に支払うべきものとされている損害賠償等々についても、金額に制限が設けられています。これは片面的強行規定とされており、これを否定するようなタイプの条項については、無効になるわけです。

他方で、特商法上の特定継続的役務提供契約に当たらない契約についてはどうかといいますと、この特商法上のルールは及んでこないことになるわけですが、ただ、消費者契約法上の不当条項規制の対象にはなり得ることに注意が必要です。例えば、任意解除を制限するような条項を設けますと、消費者契約法 10 条による規制の対象になりえますし、解除に伴う損害賠償額の予定等がされていた場合には、消費者契約法 9 条 1 号の平均的損害による規制や、場合によっては 10 条の規制もかかる余地はあるだろうと思えます。例えば、そもそも解除に損害賠償が不要な場合についても解除に伴う損害賠償を支払うことを求める条項を設けている場合には、その条項には、消費者契約法 10 条による規制が、かかってくることになるかと思えます。

5 おわりに

やや駆け足でお話ししてまいりましたが、最後にまとめと、今後の課題的なところをお話ししたいと思います。民法の基本的なルール of 枠組みによりますと、役務提供者の債務不履行があるかどうかによって、解決の方向性は大きく変わってきます。そうしますと、不履行が存在するかがポイントになるわけですが、その場合、役務提供契約における債務内容の確定や不履行の有無の判断は、その時々状況に応じた流動的なものとならざるをえないと申し上げました。この判断は、實際上、かなり困難が伴うことも少なくないだろうと思われるところです。

他方で、不履行がない場合には任意解除が問題になるわけですが、役務提供契約一般の任意解除の規律の在り方や、とりわけそれに伴う損害賠償のルールについては、学説においても議論が成熟しているとは言い難い状況ではないかと思えます。これについては、今後も検討を進めていく必要があります。こうした任意解除の一般的・原則的なルール（デフォルト・ルール）の探究は、この種の問題の解決の方向性を見定める上で重要度が高いように思われ、これを検討する価値は十分にあるのではないかと思われるところです。

そのような形で民法の原則的なルールについて確認・検討してきたわけですが、それがコロナ禍においてどの程度の意味を持つか、どれだけの対応能力を持つかということも、考えてみる必要があります。コロナ禍は異常リスクと見ることができわけですが、それに対して、通常のリスクの対応を予定した民法の一般的な規定で対処することは限界もありそうです。そのような異常リスクに対処するための枠組みとして、民法の理論として考えられるのは、「事情変更の原則」ではないでしょうか。これは、一定の例外的な事情のもとで、契約の改訂や解除を認めるルールですが、コロナ禍への対応としてはこういったルールによる対応を考えてもよいのではないかと思われます。ただ、裁判所の適用のハードルは高そうです。継続的契約については、やむをえない事由による解除という民法 628 条の規定の類推による対応の余地もあるのですが、これもまだ議論が成熟しているわけではなく、なかなか難しいところです。むしろコロナ禍の異常リスクとしての性質を考えますと、事情変更の原則による方が直接的ではないかと思われます。

その他、このようなコロナ禍に関するリスクの対応については、法による硬直的な解決よりも、交渉による解決が望ましい場合も少なくないのではないのでしょうか。もっとも、コロナを前提とした再交渉を行って契約内容の変更を行うなど、このような再交渉を行う場面では、消費者・事業者という関係がありますので、消費者の側が弁護士のサポート等を得られることが望ましいことも少なくないのではないかと思われます。

駆け足で申し上げてまいりましたが、私からの報告は、以上とさせていただければと思います。ご清聴ありがとうございました。

VI 基調講演4「コロナを巡る公法と市民生活 — 「消費者の権利」の視点から」

〇司会 続きまして、佐賀大学経済学部経済法学科教授であられます岩本諭さんより、「コロナをめぐる公法と市民生活—消費者の権利の視点から」と題しまして、基調講演をいただきます。

岩本さんのプロフィールにつきましては、配布資料をご参照ください。それでは、岩本さん、どうぞよろしくお願いいたします。

◆ 岩本 諭氏（佐賀大学経済学部経済法学科教授）

1 はじめに

それでは、岩本の方から報告させていただきたいと思います。本日は、歴史ある日弁連の夏期消費者セミナーの報告の機会をいただきまして、本当にありがとうございます。私がいただきましたテーマは、ご覧のとおり、「コロナをめぐる公法と市民生活」というタイトルですが、かなり広い問題になってしまう可能性もありますので、サブタイトルとして「消費者の権利の視点から」とつけさせていただきました。

本日の報告内容は、大きく分けて3つでございます。まず、現在の法制度が、一体どのような形で動き、あるいは動いていたのかということと、その法制度の意味や性格について、ここで皆さんと確認していきます。2番目は、このコロナ禍における様々な、コロナだけではない同時並行的な動きがありまして、これが消費者被害にもかなり大きな影響をもたらしているという視点からの内容について。3番目は、惹起した課題ということで、あくまでも消費者の権利という角度から整理させていただくということに主眼を置いております。

2 消費者／国民の活動・生活と関連法制度

（1）国民生活安定緊急措置法（国民生活安定法）

まずは法制度でございますが、皆様には既にご案内済みのこととなりますので、ご存じのことと重複が多いただろうと思います。その点は、お許しいただきたいと思います。昨年のコロナの緊急事態宣言で言いますと1回目、2回目でしょうか。特に1回目、2月、3月、4月の時点でございますが、国会において、特にマスクの不足の状況について、どのような対応をするかという2月下旬の審議がありました。そして、3月上旬に適用が決まりましたのが、「国民生活安定緊急措置法」という法律でございます。以下の記述におきましては、簡略に「国民生活安定法」、あるいは「緊急措置法」と表現することもあります。

この法律は、オイルショックがあった1973年の時点で制定されたもので、それが、今回、47年ぶりに適用されました。名前のとおり、国民生活を安定する、いわば緊急的な措置を講ずることができる法律として制定されました。制定をめぐる議論につきましては、最後に付けております参考文献の中の『現代消費者法第49巻』の中で少し説明させていただいておりますが、この法律ができる当初も様々な議論がありまして、特に第2次世界大戦が終結してまだ20数年という、いわば国家による経済統制に対する非常に強い懸念があった中で、法律の名称にありますように、あくまでも緊急措置として適用される法律であるということで制定されたものでございます。オイルショックの頃は、トイレットペーパーや、ガソリンや灯油も含めた石油関連物資がかなり品薄状態になったということから、その安定供給を目指すということで、時期を限って適用するというものでした。そのときに使われたのが、朱書きでございますように、国が標準価格を設定することによって、安定的な市場への流通を促進するというもの

でございました。

ちなみに石油ショックですが、その後の公正取引委員会の調査等によって、石油元売り業者や販売会社、あるいはスーパーも含めて、かなり広範囲に買い占めや売り惜しみがあったことと、さらに生産や販売調整が行われていたということで、独禁法2条6項が規定する不当な取引制限、通称「カルテル」と言いますが、カルテル事案であったということが発覚しました。当時の新聞を振り返りますと、1面には「闇カルテル」という言葉がかなり飛び交っていたものでございます。また、この事件を契機に、これまでカルテルに対して刑事告発がされることがなかったわけですが、国民生活に与える広範の影響を加味しまして、独禁法で初めての刑事告発が行われた事案でもございます。今回、この法律が使われたということです。

画面の一番下でございますが、臨時措置法ということで、他の臨時措置法では目的が終われば廃止するというのもよくありますが、この法律は、恒久法として成立しております。ただし、その運用については、必要な場面だけに適用するというので、限時的な性格を有するものとして制定されました。この当時の歴史の話になりますが、いわゆる買い占め措置法という法律もでき、また、石油関連製品に関連する石油需給適正化法も成立し、その中で、更に国民生活安定緊急措置法が成立するというので、いくつかの法律が立て続けに制定されていったという経緯がございます。当時は標準価格を決定するというものでしたが、基本的に市場に国家が介入することですので、当然、慎重な限定的な運用が求められるということでございます。

目的規定を振り返りますと、画面の1条でございますように、あくまでも異常な事態に対処するためと、政令等によって指定する重要な物資の価格や需給の調整に関する緊急措置を実現することが法律の目的であるということが掲げられて、具体的な内容としては、石油ショックの時に使われました標準価格制度。これも、一般的な標準価格と、それでは目的が達成できない場合に更に特定標準価格制度を定めまして、事業者がそれに反する行為を行った場合には課徴金を取るという、非常に強い規制を持っていたものでございます。その他、下にありますように、生産や輸入、保管、設備投資に関する指示を行うことができるということや、特定地域を限定して売り渡し、輸送、保管に関する指示ができる。また、割当て・配給等もできるという規定を定めております。今回のコロナ禍で使われたものは、下の22条、26条という2つの規定になります。

まず3月上旬ですが、最初の頃は、北海道の各基礎自治体においてかなり感染者が出てくるということと同時に、既に国内的に1月下旬からマスク不足が言われておりましたが、そのような事情を鑑みまして、国の方で北海道の複数の自治体の地域を指定して、生産業者や輸入業者、販売業者からマスクを買い上げて、これを優先配布するという規定が使われました。これが、割当て・配給に関する最初の適用事例となります。

その後、3月になりますが、当時は「そのうち市場にきちんと出てきます」という様々な案内や情報提供がありましたが、なかなか市場に行き渡らない中で、転売が行われているのではないかということから、転売規制を内容とします26条が、このときに最初に使われました。この転売規制は、最終的には8月28日とありますが、所定の手続きを経て、内閣府の消費者

委員会の意見も聴きまして、転売規制を解除するという事で政令が出され、その翌日に施行され、8月下旬をもって解除されております。

このように、非常に厳格な、期限を限った運用をするということは、独占禁止法が基本的な市場経済の基本ルールを定めておりまして、「公正かつ自由な競争を促進し、一般消費者の利益を図る」という独占禁止法の目的とは相対立する市場原則への介入ですから、あくまでも緊急な場合のみ適用されるということで、法の性格が説明されてきているところでございます。これが、国民生活安定緊急措置法の昨年度の適用事例です。年が明けてから、その後は、この法律に基づく規定は今のところ使われておりません。

特にマスコミや報道等でかなり取り上げられていたのが、この転売規制の部分です。これは政令の方でございますが、それぞれ4省庁におきまして同じ資料が掲載されまして、かなり厳格な転売規制を行うということが、5月の政令改正で示されました。右側の画面をごらんいただきますように、小売事業者と一般のドラッグストアやスーパー、量販店が最終消費者に販売することは転売ではなく、個人の方でも転売を行っていた人は結構いたわけですが、個人や事業者が間に入って最終消費者に商品を仕入れて販売する場合に、朱書きの部分にありますように、「取得価格を超える価格での譲渡」。すなわち、1円でも超えて譲渡した場合には転売に該当し、違法となるという規定でございまして、その規制の内容は、下の四角の中にありますように、アルコールは5月でした。マスクは3月でしたが、違反者に対しては1年以下の懲役または100万円以下の罰金という執行力が準備されていたものでございます。これに基づいて規制された事例は、これも報道等がされていましたが、複数例が存在しております。

一応、参考までということで、これも今日ご参加の皆様には既にご案内のことではございますが、転売についても簡単にまとめております。冒頭で国民生活センターの加藤様からの報告にもありましたように、転売に関する相談事例もいろいろとあったということでしたが、基本的にB to BやC to Cで行われる転売は自由な経済活動でございまして、「原則自由」という言葉を使っていいかどうかは微妙ですが、以下にあるような個別の法律において規制されています。

それほど多くありませんので、下の方をご覧くださいと思いますが、元々は戦後の闇市の時にできた「物価統制令」という、「令」と名前がついていますが、最終的に法律として認められております。その中で、ダフ屋行為というものが、転売規制の日本で最初の規制法です。ご存じのとおり、札を反対にして「ダフ」と呼んでいるものがダフ屋行為です。ただ、これは、いわゆる「暴利をむさぼる」という条文でございまして、何をもって暴利と判断するのか、そう簡単に使える法律とはなっていません。「物価統制令は最終兵器だ」と言われることもあります。が、暴利の要件が明確ではないことから、使うためにはかなりハードルが高い法律といえます。

その後、時系列的に言いますと、今、申し上げました国民生活安定緊急措置法が作られたということと、もう一つは、迷惑防止条例等が定められているかなり多くの自治体、3分の2以上の自治体があるだろうと思われれます。この条例自体や、あるいは関係規定を持たない条例ももちろんございますが、そのような中で、迷惑行為の一つとしてダフ屋行為が、それぞれの条例の中で規定あるいは禁止されているというところがございます。

そして、順番に見ますと2番目が、まさに東京オリンピックの開催をにらんでという意図もあったと思いますが、通称「チケット転売禁止法」が制定されております。これも、商品は興行チケット等に限定されておりますが、これを1円でも高く販売する行為自体が、直ちに規制対象、禁止されているということで、いずれも刑罰等を伴う規定です。ですから、ここに挙がっているもの以外の転売行為、いわばオークションサイト等で売る行為は当然ありますから、それ自体は禁止されません。その意味で、ある程度は「原則自由」という言葉を使っても語弊はないのではないかと思います。一応、転売行為についての参考ということで、ご紹介させていただきました。

(2) 新型インフルエンザ等対策特別措置法

もう一つ、今般の中で使われている法律は、今もこれは動いていますが、「新型インフルエンザ等対策特別措置法」ということで、ここでは「特措法」という言葉で略称しておきたいと思っております。新型インフルエンザが過去にはやったことを契機として制定された法律でございます。目的規定の白抜き数字や、朱書きにするほか、色分けをしているものは、私の方で記入したものでございます。大きな柱としては、「新型インフルエンザ等対策の実施に関する計画」、「新型インフルエンザ等の発生時における措置」、「まん延防止等重点措置」、「緊急事態措置」が定められているものです。これらの措置を講ずることによって、最後の部分ですが、「新型インフルエンザ等の発生時において、国民の生命および健康を保護し、ならびに国民生活および国民経済に及ぼす影響が最小となることを目的とする」という立法趣旨が掲げられている法律であって、現在、この法律の下で執行が行われていると見ることができます。

この特措法の概要でございますが、1枚にまとめようとしたら、字が小さくなってしまいましたことをおわび申し上げます。新設の部分につきましては、朱書きの「新設」という言葉を入れさせていただいております。一つ一つ読み上げることはいたしません、この前の1、2、3、4に対応する条文ということで、それぞれ挙げております。元々、4番の緊急事態宣言の中に、「緊急事態におけるまん延防止に関する措置」という言葉が初めから挙がっておりましたが、それとは別立てで今般入りしましたのが、③のまん延防止等重点措置でございます。ですから、緊急事態宣言の4と3では、適用場面や要件が若干異なってくるものがございます。

上から、計画に対応するもの。2番目は、発生時にどのように対応するかということで、それぞれ「国や自治体において対策本部を設置する」と書かれておりますし、また、医療機関との関係が定められております。緊急事態宣言は、ここにご覧いただいているとおり、予防接種の実施も条文が置かれていますが、それとは別に予防接種法という法律が、別途、詳細な要件を定めているところでございます。そして、5番目は目的を達成するための措置ということで、主にこの4点が、法律の柱となっております。

まずは、医療体制の確保でございます。また、物資やライフラインの安定供給も掲げられております。また、先ほどの国民生活安定緊急措置法との関係で言いますと、この特措法でも59条に、売り惜しみ・買い惜しみ緊急措置法や国民生活安定緊急措置法、物価統制令、その他の法令に基づく適切な措置を講ずることと書かれておまして、両者の関連性が、この法律の中

でもうたわれているところがございます。また、今回のまん延防止や緊急事態宣言の中で今でも問題となっておりますが、事業者支援についても、今回、明文をもって定められたというところが、特措法の概要となっております。

(3) 国民生活安定法と特措法との比較

この2つの法律について簡単な性格を述べさせていただきますと、この2点について、今回は指摘させていただきたいと思います。

まず、両法とも、いわば国家が市場や事業者の自由な事業活動に直接介入するという点において、日本の市場経済の原則法である独占禁止法の1条に掲げられる、公正かつ自由な競争の促進をもって一般消費者の利益を確保し、また、経済の民主的発達を促進する、実現するという目的と、真っ向対峙する法律です。ただし、先ほど申し上げましたように、この法律は運用が時限であるというところが、一つの運用上の重しとなっているわけでございます。国民生活安定緊急措置法の部分につきましては、今年の8月で適用が一旦終了したことに対し、特措法は現在もまだ動いております。基本的には半年ごとという、最大半年なのだけど、延長すれば半年可能であるということが、特措法の運用期間となっております。

もう一つは、この二つの法律のいずれもですが、具体的な内容について、例えばどのような商品を対象商品とするのか、生活関連物資とは何か、重要物資とは何かというようなことや、地域や規制内容、あるいは国や自治体がどのような計画を立てるのかについては、基本的に立法ではなく行政レベルで、すなわち政令において具体的な指定が行われるところに特徴があります。緊急事態や非常に危機的な状況の中で、迅速な対応が当然必要であり、そのために政令の活用というものは非常に優れている一方、運用の対応によっては、非常に広範な行政裁量を付与することになります。この部分について、どのように立法府がチェック機能を果たすのかというところが非常に重要な部分ではありますが、ある意味で背中合わせの課題や運用上の不安を抱えているというところが、両法に共通する部分でございます。

2 消費者を取り巻く環境変化ーコロナ禍、および並行する市場の変容の中で

独占禁止法が原則とする市場経済と、それと真っ向から対立しますが、限られた運用ということで存在と運用自体が認められている二つの法律について、見てまいりました。今般、特にコロナ禍の中での消費者を取り巻く環境変化について、少しお話しさせていただきたいと思います。

(1) 環境変化1 (いわゆる「巣ごもり需要」)

巣ごもり需要から発生する問題につきましては、今日、冒頭の国民生活センターの加藤様の詳細な報告がございました。いわゆる「巣ごもり需要」という言葉が昨年から使われておりますが、特にオンラインショッピングの急増が消費者相談の件数の増加にもつながっていることは、既にご案内のとおりでございます。

それと併せて、これは本来、「コロナ禍で」ということではありませんが、同時進行的にデジ

タル・プラットフォームに対する様々な規制を含めた制度の設計が始められておりまして、主なところで申し上げますと、下の①、②、③が、既に制定され、運用が開始されたものや、運用の開始を待つものでございます。ちなみに日本においては、「取引型デジタル・プラットフォーム」と「非取引型デジタル・プラットフォーム」に区別をして、大まかな区別ではございますが、これを念頭に法律を作ってきております。

デジタル・プラットフォームに関する国全体としての法制度の設計が進む中で、一昨年12月、公正取引委員会が、いわゆる個人情報を取り扱うデジタル・プラットフォームに対して、その取得や利用について適切な情報提供が行われているか、説明義務を果たしているかどうかに着目して、それが不十分な場合には、独禁法が禁止する「優越的地位の濫用」に該当するという考え方を示しております。この個人情報には、自分の属性だけではなく、例えば位置情報や取引履歴、閲覧履歴等が全て入ってくるわけですが、それについて事業者がきちんとした説明義務を果たさずに情報収集や利活用した場合、独禁法違反になる可能性を示したという点で、独禁法の運用としても非常に画期的な考え方が示されたと評価できるだろうと思います。

そして、その翌年、「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」、通称「透明化法」と言いますが、取引型・非取引型にかかわらず、特に情報を開示する、情報の透明性を図るという点に主眼が置かれた法律が作られております。

さらに、今国会で4月に制定されましたのが、上記の区分で言いますと取引型、通販型のデジタル・プラットフォームを対象とする、「取引デジタルプラットフォームを利用する消費者の利益の保護に関する法律」というものが制定されております。一般には「デジタルプラットフォーム消費者保護法」とも言われております。ここでも、やはり基本は「情報」ということが一つの法制度の軸となっておりまして、まさに巣ごもり需要の中での消費生活の変化に対応している法制度の整備が同時進行で行われてきたということで、今回、環境変化の中にまず挙げさせていただきました。

(2) 環境変化2 (国家援助型消費／経済活動の誘導)

もう一つ、これもある種の環境変化と見ることができるだろうと思っておりますが、これまでの「事業者と消費者」という関係のみならず、事業者による消費者や消費生活に対する影響が、特に政府という形で、国家援助という対応によって事業活動の後押しが行われています。その典型が「Go To キャンペーン」でございまして、これに対する相談事例が多いことも、今日、加藤様からの報告にございました。単なるBtoCではなくて、後ろに政府が控えています。これはGo To キャンペーンだけではなく、2番目にありますように、消費税の引き上げに伴う決済の仕組みでのポイント還元につきましても、その財源は政府、国家が用意するものなので、これによって消費が後押しされています。これは、BtoCという視点だけで議論できるものではなく、日本ではまだあまり言われてきておりませんが、ガバメント・トゥー・コンシューマー、GtoCも視野に入れた消費者取引を、今後、検討していく必要があるだろうと。そのあたりの一つの着眼点が、この環境変化の中で、より色濃くなってきたと見られるだろうと思います。

また、今回はさすがに私も準備が行き届いておりませんで、現在もいろいろな動きがある中でございますので、また別の機会にお話しできればと思っておりますが、医療という観点につきましては、既に10年以上前から消費者教育学会や消費者法学会において「医療消費者」という用語が誕生し、この分野では、よく知れ渡っている用語です。そのような医療における事業者と消費者の関係というところにも、今回のコロナ禍を契機として、いろいろな問題が検討できるだろうと考えております。そういうものも、いわば環境変化の中の一つの動きとして、ささやかではありますが、用語として挙げさせていただければと思っておりますのでございます。

(3) 環境変化3 (整理)

簡単に整理させていただきますと、今回の報告では、特に鍵概念として、情報に焦点を当てて整理させていただきたいと思っております。例えば、マスクや消毒液の品薄という問題がある一方、これもご記憶にある方が多いと思っておりますが、1年ほど前でしたか。「トイレットペーパーがなくなった」、あるいは「一部の食料品が品薄です」ということで、後で分かったことは、個人のSNSから発信されている情報であって、フェイクとまで言えるかどうかは分かりませんが、裏づけのない情報が拡散されていく中で起きた品不足があります。これも、正確な情報がそこで提供されていれば、恐らく起きなかったであろう問題です。あるいは、より混乱の度合いは低い程度で収まった問題だといえると思っております。

また、巣ごもり需要の中で、多くの商品をめぐる販売が行われ、相談事例が増えているという、これは先ほどの加藤様の報告でもあったものでございます。また、国家による様々な情報、あるいは自治体による情報というものもあって、それが消費を誘導しているという、これは決して悪いという意味ではありませんが、それが誘導する大きな力になっているというところを消費者側がどのように受け止め、整理するのかということ、これも情報の問題と見ることもできるだろうと思っております。

3 惹起した課題－「消費者の権利」から見た整理

そこで、3番目でございますが、惹起した課題といっても全てではございません。あくまでも私の限られた力の中で整理したものということで、挙げさせていただきたいと思っております。その視点として、「消費者の権利」です。

(1) 「消費者の権利」と情報

改めて皆様の前でお話しするようなものではございませんが、2004年の消費者基本法の中で8つの権利が掲げられておまして、安全や選択の権利等、様々な権利がありますが、「知る権利」、あるいは「知らされる権利」が挙がっております。「情報の権利」とも言われます。このような安全や選択を、消費者が権利として、あるいはそれぞれの自由として行使するためには、適切な、正確な情報が必要です。非常に多くの情報が大量に流布されている中で、その質をめぐると問題が、まだ十分に議論されてきていない部分があります。消費者法や消費者行政という分野の中で、「情報法」という分野や、様々な情報に関する学術的な研究はありますが、消費者

という観点からした場合に、情報の質をどのように担保していくのか、どのように確保していくのかということは、これから大きな課題になるだろうと思います。

SNSで発信された情報が、不正確や曖昧なまま、それがマスコミの報道によって反復報道されていく中で拡散するわけですね。そこで本来、必要なことは、曖昧性を治癒する客観的なデータが提供されることによって、「トイレトペーパーは、本当は大丈夫なんだな」という情報や、「1週間待てば出てくるよね。今、慌てて買いに行かなくてもいいよね」という、まさに自己決定や意思決定が可能な客観的な情報が提供されていれば、混乱は少なかったでしょう。このあたりが、今後も同様の事例が起きる可能性もないわけではございませんので、情報についてどのように国や事業者が発信し、消費者はどのようにそれを受け止めるのかというところが、今後の大きな課題となり続けていくだろうと思います。

そのような観点から言いますと、2番目の矢印ですが、消費者が適切な権利行使をするための基盤、インフラを、どのように確保していくのかということになります。冒頭に紹介した国民生活安定緊急措置法の2条2項や特措法の59条には、「国が適切な情報提供を行う」という規定があります。ただ、これは、「する」というレベルのものでございますので、しなければならぬ義務規定にはなっておりませんが、そのような規定は持っています。

さらに消費生活条例は、全ての都道府県が持っています。これが制定されたのは1970年代の中盤でございまして、国民生活安定緊急措置法が制定されて以降、作られるようになっていきました。したがって、特に都道府県レベルの消費生活条例の中には、国民生活安定緊急措置法の情報提供に関する規定は、全ての条例に定められています。そして、その自治体の領域における物資の動向や状況を把握し、情報を提供するという規定があるわけですが、昨年の動向を見る中で、法律のレベルにおいても、条例のレベルにおいても、そのような情報発信が実際は行われていなかったというところが、様々な場面での混乱に拍車をかけた原因の一つだと考えられています。

その場合、では、住人側、消費者側はどのようにすればいいのかということですが、「知らされる権利」、「知る権利」という権利を持っている以上、少なくともそれを行使するためのインフラや後押しが必要なわけです。ただし、これは、個人のレベルではなかなか困難です。石油ショックの当時は、日本全国で各地に非常に多くの消費者団体さんがありまして、そのような団体から「こういう条例を作りなさい」という運動があったわけですが、現在その担い手となるのは、適格消費者団体でしょう。これは全ての自治体にあるわけではありませんが、それらをはじめとする消費者団体が、そのような役割を担うことが重要だろうと考えています。

(2) 情報の「質」の確保と消費者教育の役割

そろそろ終わりになりますが、情報の質をどのように確保するかという点において、様々な法制度の立場からの様々な作用が考えられますが、契約法、基本法、消費者教育推進法の各目的規定に掲げられています情報の質および量の格差という、情報の量は非常に莫大な量がある一方、質の格差は広がりつつあると私は見ております。そうしますと、客観的な裏づけのある情報、いわばファクトに基づく情報等をどのように担保するのか、どのように提供できるのか、

第三者機関の設置等の議論もされているところではありますが、どのように第三者性を担保するのかという問題と同時に、表現の自由との緊張関係が当然発生しますので、このあたりの議論も今後は進められていく必要があるだろうと思います。消費者教育の役割は非常に大きいわけでありまして、下の方は宣伝でございますが、今般の消費者教育学会でも、このようなテーマでシンポジウムが開催されることになっております。

(3) 消費者のせい弱性

また、「消費者のせい弱性」ということで言いますと、情報アクセスに対するせい弱性は、非常に大きな問題です。基本法の中で「年齢その他への特性の配慮」という規定はあるのですが、危機の中での情報のせい弱性は、まさに生命・人体に関わる問題ですので、今般のコロナの中で、あるいは様々な災害の中で考えられることは、単に「配慮」というレベルではなく、そこを中心とした法制度に理念を変えていく必要があるだろうと考えているところでございます。

(4) 消費者と事業者の関係－権利の視点から

もう一つは、「公法の」という今日のタイトルからはややスピンオフ的な話になりますが、事業者に対する消費者の非常に辛辣な店での要求等、非難に値するような行動が見受けられたこともありましたので、消費者庁の消費者教育推進会議では、「緊急時における消費者の行動について」という考え方を示しています。これは、是非ご覧いただければと思います。ある意味で、「お客様は神様」というような考え方が日本には根づいておりまして、消費者の側からだけではなく、事業者の側から、特に「消費者志向経営」という考え方の中で、少しこのあたりは見直しを図る必要があると思います。「お客様は神様」という考え方は、経済学における消費者主権と結びつきやすい部分がありますが、消費者主権と消費者の権利が混同されて伝えられる場面も少なくないこともありますので、このあたりにつきましても、今回の本論とは少しずれますが、コロナ禍の中での課題ということで書かせていただきました。

ご清聴ありがとうございました。

.....

Ⅶ パネルディスカッション

○司会 岩本さん、ありがとうございました。それでは、引き続きまして、パネルディスカッションを始めさせていただきます。

パネルディスカッションは、日弁連消費者問題対策委員会委員の洞澤美佳会員にコーディネーターをお願いしております。パネリストは、基調講演をいただきました、加藤さん、本間さん、田中さん、岩本さんをお願いしております。それでは、以降の進行は洞澤さんにお任せいたしますので、よろしく願いいたします。

◆コーディネーター：洞澤美佳氏（弁護士・日本弁護士連合会消費者問題対策委員会委員）

◆パネリスト：加藤玲子氏（独立行政法人国民生活センター）

本間紀子氏（弁護士・日弁連消費者問題対策委員会委員）

田中洋氏（神戸大学大学院法学研究科教授）

岩本諭氏（佐賀大学経済学部経済法学科教授）

1 挨拶・自己紹介等

洞澤 これよりパネルディスカッションに入らせていただきたいと思います。コーディネーターを務めます、洞澤美佳と申します。どうぞよろしくお願いたします。日弁連消費者問題対策委員会の委員をしております。私自身、この問題について特に詳しいということでは決してないのですが、夏期セミの聴講をしてくださっている参加者の皆様と同様、コロナ禍における法律相談の対応に悩んだ一人として、登壇者の皆様にいろいろと教えていただきたいと思いますという気持ちで、このパネルディスカッションを構成させていただきました。

パネルディスカッションの登壇者は、先ほどまで各お立場から基調講演を賜った4人の講師の方々です。1時間という大変短い時間ではございますが、どうぞよろしくお願いたします。

また、事前にいただいているご質問につきましては、時間の関係もありまして、全てにお答えすることはできませんし、質問に対する回答という形ではなく、パネルのやり取りの中でおのずと回答となる事項もございますので、あらかじめご了承ください。ここからは、参加者の皆様とパネルの進行内容を共有するために、私の方で適宜パワーポイントの画面共有をさせていただきたく存じます。なお、こちらは配布資料には含まれておりませんので、あらかじめご了承ください。

2 テーマ設定の趣旨説明

洞澤 では、進めさせていただきます。本日のテーマの設定に関する、若干の趣旨説明をさせていただきますと思います。本日取り上げるべきテーマはいろいろとあるとは思いますが、ここでは2点です。

まず一つ目として、「マスク等買い占め問題から浮き彫りにされた情報提供の在り方および消費者教育の重要性」。もう一つとして、「コロナ禍という不測の事態におけるキャンセル問題の、その中でも結婚式場のキャンセル」に限定してお話したいと思っております。岩本先生の方でご紹介してくださった国民生活安定法等のお話も、本来であればすべきところかと存じますが、岩本先生に幅広くテーマを設定していただいて、情報をキーワードにしたお話もいただいておりますので、このような設定をしております。この2点について、登壇者の皆様におかれましては、問題点の整理を行い、消費者契約において今後このような不測の事態が生じた場合に、どのように考え、行動していけばよいのか検討していくとともに、現行法等の在り方についてもお話いただければと思います。

3 マスク等の買い占め問題について

洞澤 それでは、マスク問題について、話を進めてまいりたいと思います。まず、加藤さんにお伺いいたします。基調講演でもご紹介いただきましたが、マスク等の不足に関する各種相談は、まさにコロナ禍特有の問題と位置づけられるかと思います。このような混乱を防ぐために、どういうことが求められていくのかということが、一つの課題として思いますが、差し支えのない範囲で結構ですので、行政の相談現場のお立場から少しお話しいただけますでしょうか。

加藤 かしこまりました。先ほどご紹介しましたように、マスクの不足のところでは、皆さんの不安と怒りと、行政の窓口には、「行政の方で何とかしろ」という強いお声をたくさんいただきました。そのときは、センターもどのように対応していいか難しいといえますか、「この店で買えますよ」という話もできませんので、非常につらかったと思っています。

一方、先ほど岩本先生のお話にもありましたように、ミステイク的な報道で物がなくなった、パスタがなくなったようなところは、国民生活センターとしても、できるだけ早期に正しい情報をもう少し発信できる余地があったのではないかと。最近、「悪質商法が増えないか」という方にばかり意識が行きがちで、物販や物の不足といったところの対応が消費者行政の一つの課題なのだという認識が私自身も欠けていたので、先ほどの先生のお話を聞いて、認識を新たにしました。やはり今後も、情報提供を迅速に、正確に、広くというところを、課題としてやっていく必要があると思っています。以上です。

洞澤 ありがとうございます。次に、岩本さんにお伺いしたいと思います。マスク等の不足に関する相談が生じた背景について考えていきたいと思いますが、マスクや消毒液の事例と、トイレットペーパーや一部食料品、具体的にはパスタかと思いますが、この両方の事例では、それぞれ混乱が生じた原因が異なるというお話もあったように思います。このお話を通じて感じたことは、この混乱は、単に「コロナだから」ということだけでは説明しきれないのではないかとということです。つまり、コロナ感染拡大という現象を前提に、国や自治体の対応に由来する混乱、あるいは事業者ないし事業者団体の対応等に由来する混乱、消費者の対応に由来する混乱等、複合的な要因が絡み合っているとも考えられると思うのですが、岩本さんは、この混乱の要因について、どのようにお考えになるでしょうか。

岩本 岩本でございます。今、問いかけがなされましたが、画面のとおり、複合的な要因が絡み合っているということが結論になるだろうと思います。ただ、それを解消することができなかったのかと考えますと、混乱はあっても、一時的な混乱に収めることができた部分は当然あっただろうと思います。

1973年の石油危機の時も、トイレットペーパーが不足する、ガソリンがないということがかなりの期間にわたって、それが原因となって国民生活安定緊急措置法が制定されていったという経緯があります。今回、マスクが不足したという部分については、一部の地域で買い上げて提供するということが行われましたが、全国ベースではなかなか

かそれが行われなかったということと、SNS等の発信は別立てだろうと思いますが、その際も情報が不完全であったり、事実かどうかに基づく情報が、これは報道機関も含めて、なかなか提供されませんでした。いわば反復報道にとどまっていたというところが、大きな問題だろうと思います。また、それに乗じて、品薄状況の中で「もうけてやろう」という事業者が出てくる、あるいは送り付けが行われてしまうということで、これは複合的な要因の中に入ってくるだろうと思います。

ですから、まずは国民生活安定緊急措置法があって、特措法の経済的な部分についての規制がある、あるいは条例があるにもかかわらず、それが十分に機能しなかったというよりは、ほぼ運用がなされていなかったところに大きな課題があるわけです。そのような複合的な要因を一律に解消することはできませんが、一つ一つ解消していくことはできたらと思います。中には、メーカーさんやスーパーさんが自分で「大丈夫ですよ」という報道やニュースを流すことによって、あるいはホームページで語りかけることによって対応はしましたが、そのような事業者任せの段階では、全国的な収束はかなり厳しいといえると思います。一旦、以上でございます。

洞澤 ありがとうございます。岩本さんに重ねてお伺いしますが、今のお話の中にもありましたとおり、何らかの対策が執れたのではないかとのご示唆があったかと思います。この点は、先ほどの基調講演の中でも触れていただいたところだと思いますが、大事な点だと思いますので、再度お伺いできればと思います。このような混乱を防ぐことが可能だったとして、どのようにすれば、可及的にといいいますか、防げたのでしょうか。特に、既存の法律の枠組みでもこのような問題に対処することができたのかというあたりについて、できれば先ほどの基調講演も踏まえて、敷衍していただければと思います。よろしく願いいたします。

岩本 ありがとうございます。国民生活センターでは、加藤様からご発言がありましたが、いろいろな情報提供が日々行われていまして、その取組には敬意を表したいと思います。私たちの生活は、基本的には自治体がベースとなっています。市町村・都道府県が生活のレベルであって、国民生活安定緊急措置法や特措法における情報提供が不十分であったとしても、自分の地域の自治体の住民や消費者を守る、あるいは混乱を防ぐことは、自治体の大きな役割なのですね。そのために消費生活条例が制定されてきたわけですが、これもご承知のとおり、条例が表に出て積極的に活用されることは、平時でもなかなかありません。それぞれの都道府県に消費生活条例があって、物資の需給の状況をきちんと把握して住民に知らせるという規定を持っていることを、今般の混乱を契機に、各自自治体における消費生活条例の意義と役割、位置づけを再確認していただくことで、今後同様のことがあった場合に、適切な対応を行うこと、生活の場面である自治体が消費生活条例に基づいて果たすべき役割が大きいということ、今回の事例を契機に再確認していただくことが必要だということ、消費者団体は今でもまだ数多くありますし、中でも適格消費者団体の役割は、非常に大きいです。法的な権限である差止請求以外の活動も期待されますので、そのような団体が中心となって、消費者が一人では行えない

情報公開等を求めることが必要なのだろうと考えているところでございます。以上です。

洞澤 ありがとうございます。では、今のお話も踏まえまして、情報提供の必要性が、コロナ禍を通じてより意識されるようになりました。もちろん常々その在り方が問題になっているところだと思うのですが、今回の危機に直面して、そのようなところの重要性が再認識されたと思います。他方で、情報提供というものが、往々にして発信する側の意図によって、発信者が意図する方向に誘導する形で加工されてしまう危険性もはらんでいるのではないかと思います。つまり、「適切な情報の提供」という場合に、それは誰がどのように決めるのかという問題にもつながっていくのではないかと思います。そこで、岩本さんにまたご整理をお願いしたいと思っておりますが、3点お伺いしたいと思っております。まず、情報の発信者は、どのように情報を発信していくことが消費者にとって最も望ましいと考えられるのでしょうか。消費者が意思決定をする、あるいは行動する前提として、適切な情報が発信される必要性は疑いがないところではあるものの、その発信された情報が効果的に届かなければ意味がないという側面もあると思っております。この点は、加藤さんの基調講演の中でも、「トラブルの回避」という切り口で、若者に伝わる情報発信の在り方という示唆に富んだお話をいただいたところでもありますが、岩本さんは大学で教鞭を執られるだけではなく、適格消費者団体にも関与されておられると伺っておりますので、2点目としまして、消費者に対して効果的に情報を発信する手段等について、何かお考えがあればお聞かせください。さらに、情報の受け手である消費者への教育も課題になると思っておりますが、この点についても、現時点の課題を含め、お話しいただけますでしょうか。よろしく願いいたします。

岩本 はい。また岩本から発言させていただきたいと思っております。今、洞澤先生から非常に大きな課題をいただきまして、1と2をまとめてお話しするというところで、お許しいただきたいと思っております。

画面に、情報の発信者が「どのように」と書かれておりますが、恐らく2との関係で重要なことは、「どのような」という部分になってくるのだろうと思っております。冒頭にありましたように、情報バイアスや情報コントロールの問題については、消費者との関係だけの問題ではなく、広く今後も問題となっていく可能性のある部分ですし、現実に問題になっている場面もあるだろうと思っております。これは、政府や自治体だけではなく、報道機関も含めた問題ですので、ここでの発言はなかなか整理が難しい部分がありますが、先ほどからのお話の流れで申し上げますと、国が出す部分、事業者や事業者団体が出す部分、それから第三者機関が出す部分ということで、「どのような情報なのか」ということは今後の大きな課題だろうと思っております。

私の基調講演の中で「第三者機関が」と言いましたが、第三者機関が公平かつ公正に情報を整理して発信する手段を、どのように確保するのか。また、第三者性をどのように担保するのかという議論は、日本だけではなく、各国においてかなり問題になっております。例えば、ツイッターが自分のところの上がっている情報を削除するような場合も含めて、今後の大きな問題だろうと思っております。まさに日本弁護士連合会のような、非常

に大きな法的な知識や経験があり、公平・公正な立場から整理できる機関のようなものが、そのような一つの機能を果たす受け皿になる可能性はあるとっております。

そのうえで3番目ですが、現時点において、受け手である消費者が、インフォメーションなのか、データなのかを明確に仕分けできる、あるいは読み解くことは、なかなか厳しい状況でございます。そうしますと、これは短期的な教育も可能ですが、中長期的な観点から消費者教育の中で情報を読み解く力をどのように育成していくのかというところが、恐らく大きな取組となっていくだろうと思っております。今、大学においては、データ・サイエンスという分野が科目として入ってきて、必修化している大学も増えてきました。消費者教育の中では、データをどのように読み解くのかという教育に重心を置いていく必要があるだろうということで、教育の成果は短期では測れないにしても、中長期的に非常に重要だろうと思っております。以上が私のコメントです。ありがとうございました。

洞澤 加藤さん、岩本さん、ありがとうございました。マスク等の問題についてお二人のお話を伺いまして、コロナ禍という状況の中で、情報の適切な提供の重要性が改めて再認識されたとともに、いろいろな制度構築や、あるいは消費者教育といった切り口においても、様々な課題が提示されたということが大変よく分かりました。かつ、消費者に情報を読み解く力が備わることによって、マスク等の買い占め騒動や、商品が品薄になった時の便乗商法のようなものを回避する可能性もあり得るところだったのかもしれないと、感想として抱いた次第です。今後コロナが収束していったら、普通の時になることをみんな祈っているばかりだろうと思っておりますが、この問題は、平時における重要性としても、大変示唆に富むお話をいただけたと思っております。どうもありがとうございました。

4 結婚式場のキャンセル問題

洞澤 続きまして、2番目の、結婚式場のキャンセル問題に話を切り替えてまいりたいと思っております。コロナ禍という、事業者・消費者を超えた、国全体の危機におけるリスクに見舞われたということで、私たちは、適切なリスクの配分の在り方について再検討を迫られたように思われます。

このような不測の事態における紛争解決の調整となる指標の空白のようなもの。具体的な紛争解決のための視点の置き方がないということに、現場では様々な苦労があったのではないかと思います。また、そもそも契約に定められているキャンセル条項自体が、コロナ禍といった不測の事態を想定して設けられた規定なのかという問題もあろうかと思っております。この点は、先ほど本間さんの基調講演の中でも、不測の事態を想定したキャンセル規定を持っているかどうかということで、資料の81分の27頁で統計等も紹介していただいたとおりです。

洞澤 このような状況下では、既存のキャンセル条項が適用されないというような考え方も出てき得る一方で、解決のために、規範として何を念頭に置けばいいのかという問題が残ってしまいそうな部分でもあります。いずれにしろ、この問題は大変難しい問題でも

ありますので、このパネルでは、問題点の整理にとどまってしまうと申しますか、現状の認識を共有するという形になると思いますが、時間の許す限りご意見を伺っていきたいと思いますので、よろしくお願いいたします。

では、今、お示ししているパネルに従って進めてまいりたいと思いますが、再び加藤さんにお伺いしたいと思います。キャンセルの関係につきまして、国民生活センターに寄せられた情報を、幾つかご紹介いただければと思います。また、国民生活センターではADRも実施していると思いますが、キャンセルに絡んで、今日のテーマとの関係で参考になるような件があれば、ご紹介いただけますでしょうか。一旦こちらの画面共有をオフにさせていただいて、加藤さんから画面共有をしていただきたいと思います。

加藤 かしこまりました。では、簡単にご紹介します。先ほども講演の中でご紹介しましたが、経過をたどって、3パターンぐらいに分かれると思います。事例1が、初期の頃の解約をめぐる相談です。この方は、2020年5月末に結婚式を予定していて、見積額400万のうち10万円を支払っていました。緊急事態宣言が出て休業して相談できなかったのですが、緊急事態宣言後に改めてキャンセルの意思を伝えたところ、「当日は営業しているので、約款どおりのキャンセル料を払ってください」と言われてしまったという事例です。

事例2は、延期をめぐる相談でございます。この方も、2020年5月に挙式予定だったものを9月に延期しています。このときの延期に当たる費用は、発生しないということでした。そして、8月上旬になってもコロナが収束しないので、9月の挙式も再延期したいということで式場に申し出ると、再延期はできるのですが、「延期料として見積額の3割を納めてほしい」ということですね。ただ、契約書には、延期についての取り決めがなかったというご相談です。

事例3は、再延期後の解約をめぐる相談です。この方は、2020年5月に結婚式を挙げる予定で10万円を内金として支払っていましたが、2021年3月に延期されました。延期した挙式日の半年前になって、やはりコロナの状況が不安になって契約書を見たところ、挙式日までに180日以上あれば解約料は発生しないと書いてあったため解約を伝えたら、結婚式場の方から、「当初の挙式日が基準となるので、解約料は全額払ってください」と言われてしまったというご相談です。

続いて、こちらがADRの事例です。ADRについては、コロナと結婚式絡みのもので結果が公表されているものはありませんので、二次会のパーティーの事例をご紹介します。6月17日に公表されているもので、もう少し詳しいものは、ホームページに掲載しています。簡単にご紹介しますと、申請人の主張の要旨なのですが、昨年4月末に結婚式の二次会の予約をしていて、30万円を相手方に振り込んでいます。一度、コロナの影響を勘案して延期かどうかを相談しまして、結果的に、開催日を11月下旬に延期して了承されています。その際に結婚式場からは、延期の場合でもキャンセル扱いになるので、最低保証金の8割がキャンセル料として発生するというので、既に支払っていた違約金30万円の他に、約30万円の支払いが必要と言われました。ただし、キャンセ

ル料として支払われた金額は、全額延期日分に充当されると言われていまして、キャンセル料が全額充当されることを念押ししたうえで、追加で30万を相手方に振り込んでいます。

そして、昨年8月に相手方の結婚式場から、「会場のオーナーがリニューアルして業態を変更するので、開催が難しい。他の会場を検討してほしい」と言われたのですが、他の会場ではイメージにも合わないので、やりたくないということで解約を求めたところ、返金の金額が30万になると言われてしまいました。返金額は変更できないけれども、他の会場で実施する場合には既払金を二次会の実施費用に充当すると言われたのですが、この方は、「変更する会場ではやりたくないのだから全額を返金してほしい」という申請がありましたので、参考までにご紹介させていただきました。以上です。

洞澤 ありがとうございます。ちなみに、このADRの結果は、どのようになったのでしょうか。

加藤 結果的には、やはり話し合いがうまくいかずに、不調で終わってしまいました。申請人の方は、「訴訟でもしたい」というような感じの申し出だったようです。

洞澤 分かりました。ありがとうございます。では、本間さんにお伺いしたいのですが、今、加藤さんからご紹介いただいたADRのパーティーのキャンセルの事案ですが、簡単に本件の法的な問題点に触れていただくとともに、この種事案の解決の実情等について、差し支えないところでコメントをお願いしますでしょうか。

本間 はい。今、ご紹介のあった事案については、問題点として二つ指摘できると思います。

まず1点目として、コロナうんぬんとは関係なく、元々のキャンセル規定に問題があったという点です。延期の場合でも顧客の都合によるキャンセル扱いになって、キャンセル料を支払わなければならないということは、形としては、報酬を一部先取りしている規定になってしまっていると思います。また、延期とは当事者の合意で履行期日を変更するものですから、それをキャンセル・解除だと扱うことは、法的にさすがに無理があるだろうと思います。

もう1点は、延期後に事業者の都合で予定していた会場が使用できなくなり、他の会場への変更を求められたことを契機に消費者の方から解約の申し出に至っているという点です。結婚式二次会の会場の予約ですので、会場を特定して、それに見合う金額で契約しているものですし、「どこの、どのような規模・設備の会場を利用するか」ということは契約の主たる要素となっているわけですから、元々予定していた会場が事業者の方で提供できなくなったということは、事業者の債務不履行に当たるといえる考え方だと思います。

事業者からしますと、最初にやっていたら、そのような問題は生じなかった、延期をしたがために会場の変更を余儀なくされたのだという見方もできるかもしれませんが、事業者の債務不履行とも評価し得るような状況のもとで、「消費者の側からのキャンセルだから」ということでキャンセル料を請求することは、あまりにも酷な対応ではなか

ったかと思います。このADRの報告書を見ますと、打ち合わせ等は何度かしているようですので、事業者の方でも一定の経費がかかっていた部分があると思われまから、そのような実損をベースに、話し合いでぜひ解決していただきたかったと感じる事案です。

この事案は、先ほど加藤さんからお話がありましたとおり、残念ながら話し合いでは解決できず、不調に終わったということなのですが、私自身もあるところで関与した中では、事業者と消費者の双方が歩み寄って、実損ベースで交渉で解決できたものもございますので、必ずしもこの事案のように不調で終わっているものばかりではないということとは、指摘しておきたいと思います。

洞澤 ありがとうございます。では、改めまして、こちらから画面の共有を再開させていただきたいと思います。お話を伺う前提として、結婚式のキャンセル問題を考える上での、若干の認識の共有をしていきたいと思います。キャンセル問題については、詰まるところ、契約をやめることができるかどうか。やめられるとしても、キャンセル料を払わなければならないのかといったあたりで、キャンセルするかどうかの判断も変わってくると思います。仮にキャンセルするとしても、適切なキャンセル料はどのように見積もればいいのかという問題に集約されていくと思います。このような問題を考える際に、言ってみれば、平時においても問題になることは多々あるわけですが、ここでは特にコロナ禍ということを前提に、しかも、コロナの情報がある程度分かってくるまでの情報の整理にはなりますが、恐らく相談の現場でもこういうことが悩みの種としてあったのではないかとということで、整理をしております。

まず、可能な限りの感染対策はやっているということ。それから、国や自治体の対応として、結婚式場の催行は特に禁じられていないというような、どちらかというところを催行する方向での要素がある一方で、実際のところは、4人以下での飲食が推奨され、飲食店におけるアルコールの提供が禁止ないしは自粛が求められている状況があります。あるいは、県をまたいだ移動の自粛が要請されているような状況があるという、債務の提供についてマイナスの要因になるようなものもあるのではないのでしょうか。それから、地域の感染状況等の差異もあって、これが感染への懸念という消費者の心情にもつながっていくでしょう。さらに言うならば、挙式の趣旨のようなものを考えますと、ある程度、関係者に紹介するということが実現できなければ意味がないということもあるかもしれません。そのような場合に、出席者を相当限定した形であれば催行可能だという場合であっても、挙式の趣旨を考えると、これで本当に実現が可能なのかという問題もあったのではないかと整理しているところです。

そこで、本間さんにお伺いしたいと思います。日弁連消費者問題対策委員会では、「新型コロナウイルス消費者問題Q&A」を出していると思います。コロナを前提とした法律相談については、時間軸として、第1回緊急事態宣言前、宣言中、延長後、あるいは緊急事態宣言後と、時間が経つにつれてコロナについての情報が整理されてきたことに由来する形で、相談の前提となる事実関係が変わってきたのではないかと思います。こ

れに伴って、コロナによるキャンセルが履行不能と絡んでいるのかという判断も難しくなってきたと思いますし、相談の対応も変わっていったように思います。本間さんの基調講演の中で、キーワードとして「社会通念上、履行不能と評価できるかどうか」というお話があったかと思います。

この点は、田中先生からも後ほど理論的な整理があるかとは思いますが、まずは本間さんのお立場から、このような前提事実の変化を踏まえたうえでのQ&Aの活用方法を、どのように考えればいいのでしょうか。あるいは、Q&Aには書かれていない一歩先の整理について、もしお考えがありましたら、コメントいただければと思います。

本間 はい。若干、基調報告と重複する部分があるかと思いますが、整理も兼ねて改めて説明させていただければと思います。社会通念上、履行不能と言えるかどうかですが、「緊急事態宣言中だから、イコール履行不能だ」という単純な話ではないわけで、個別具体的な事情を見ながら判断していくことになります。

このQ&Aは、昨年6月に日弁連として公表したのですが、実際に委員会や部会の中で作成していたのはちょうどゴールデンウィークの時期で、全国的に緊急事態宣言が発令されている状況下で作成したものでした。その頃の状況を思い起こしていただければと思うのですが、とにかく感染しないこと、させないこと、行動の自粛が強く求められていまして、感染症対策として、事実上キャンセルが促される、推奨される状況でもあったわけです。昨年の4月16日時点の政府の基本的対処方針では、「室内で三つの密を避ける」、「家族以外での多人数での会食を避ける」、「都道府県をまたいだ移動の自粛を求める」ということが記載されておりました。

そのような状況を踏まえまして、Q&Aでは、結婚式というものは密閉された空間における家族以外での不特定多数での会食や、都道府県をまたぐ移動をほぼ必然的に伴うこととなりますので、法的には、社会通念上、双方に帰責性のない履行不能の状態にあると評価できるのではないかと。したがって、危険負担も、債務者主義の原則によって代金の支払いを拒むことができるのではないかとという考え方を示したものです。

その後、今、洞澤先生からお話がありましたが、コロナのことが徐々に少しずつ分かってきまして、感染対策をしっかりとしながら経済を回していかなければならないという、両立が求められるようになってきました。実際に結婚式について見ましても、オンラインを活用するといった形で、ウィズ・コロナにおける新しい結婚式の在り方も提案されてきているところです。そうしますと、結婚式の開催そのものが、社会通念上、履行不能だと評価し難い場合が実際に増えてきていると思います。

では、履行不能ではない場合に、どのように解決するかですが、まずは当事者間にキャンセルに関する規約があるということであれば、それに従って処理をしていくことになります。その場合、次に問題になることは、その契約書に記載されているキャンセル規定が、消費者契約法10条や9条1号に照らして無効となるようなものではないかどうかという検証です。不可抗力か否かにかかわらずキャンセル規定を適用するというような定めであれば、消費者契約法10条で無効になる規定だと思いますし、キャンセル料の

水準が平均的な損害の額を超えるような内容になっている場合には、その超えた部分を請求することは許されませんので、そのキャンセル規定が不当なものではないかどうかの検討が必要だと思います。

問題となるのは、平均的な損害の額を特段超えているとも思われなし、10条で無効になることもないだろうという場合ですね。そうしますと、結局は民法で解決していくことになるわけですが、民法の原則的な考え方からしますと、キャンセル規定があつて、それが特に消費者契約法に照らして不当なものではないということになれば、消費者の方でキャンセル料を支払わなければいけないという帰結になってしまうということが、恐らく民法からの考えなのではないかと思います。ただ、このコロナの状況において、果たしてそのような解決でいいのだろうかということが、今、問われているのだと思います。

今回のコロナのような不測の事態は、台風や地震等、ある程度われわれが経験してきたものとは違う未知の、いつ収束するかも分からない、先も見えないような、不測の事態という中でもかなり特殊な場合と言えるのではないかと思います。そのような場合に、「消費者の自己都合によるキャンセルだ」として、キャンセル規定をそのままストレートに適用して消費者に一定負担をさせるということが、公平の見地に照らして果たして適当なのかというところに尽きるのではないかと考えています。特に消費者の側からキャンセルせざるをえない理由が、必ずしも消費者の側に帰責性が認められる場合ばかりではありませんので、個人的な見解としては、基調報告の最後のところでも触れましたが、最終的には信義則で調整されるべき問題ではないかと考えています。

洞澤 ありがとうございます。帰責性の捉え方の難しさということも、今回のコロナでいろいろと考えさせられる部分があったと思うのですが、なかなかそこまでの問題に立ち入ることができませんので、今の貴重なご意見を生かせるようにやっていければと思います。

5 コロナ禍における「履行不能」の評価

洞澤 では、田中さんにお伺いしたいと思います。先ほどの基調講演で、民法における整理などについては整理をしていただいて、その中で、役務の提供についてまず設定したうえで、役務提供者は、目下の状況に応じて役務受領者への感染防止をするために必要な措置を執りながら役務の提供を行う義務があるという整理がされたと思います。かつ、コロナの感染拡大が懸念される状況下において、役務提供者が役務受領者への感染を防止するために必要な措置を執りながらでは契約の趣旨・目的にかなった役務の提供を行うことができない場合には、履行不能になるであろうというようなお話も、抽象的な形でちょうどいいと思います。先ほども触れました結婚式場のトラブルについて、これだけには尽きないと思いますが、パワーポイントで示しているような問題点もあるだろうと思うところです。

そこで、田中さんにご整理をお願いしたいことは、このような場合における履行不能

の評価について、どのように考えればいいのか、履行不能かどうかという判断をする場合の判断基準、解釈の幅の余地、参考になる裁判例等があれば、教えていただければと思います。また、結婚式場のキャンセル問題において履行不能と評価できる場合について、可能な範囲でけっこうですので、ご整理いただければと思います。よろしく願いいたします。

田中 はい。それでは、田中から発言させていただきます。結婚式場の契約について、履行不能に当たるのはどのような場合かということで、基調講演では抽象的な基準をお話ししたと思いますが、その内容に即して整理させていただきます。

結婚式場の契約に関しては、契約の当事者が結婚式あるいは披露宴を開催する趣旨・目的は、スライドで整理していただいていますように、抽象的には、「親族や友人に結婚相手を紹介し、祝ってもらう」といったものだろうと思います。そういうものを想定したうえで、その趣旨・目的にかなった開催方法として、どのような方法があり得るのか、さらには、その開催方法が必要な感染防止措置と両立し得るものなのかどうかというところが、考慮すべき要素になってくるのではないかと思います。

そうは言いましても、実際に履行不能かどうかを判断する際には困難を伴うと講演でも申しました。困難になる原因に当たると考えられるのは、先ほど申し上げた考慮要素がそれ自体として不確定なものだということです。例えば、契約の目的にかなった開催方法としてどういうものがあり得るかということは、時期に応じていろいろな方法が考案されてきているという面もありますので、時期によって変化します。さらには、安心・安全な開催のために必要な感染防止措置がそもそもどういうものなのかということも、当初はそうした措置がおよそ考えられず、「中止するしかない」と考えられていた節もあるのではないかと思います。しかし、だんだんとコロナに関する情報が明らかになっていくにつれて、あるいは、社会的な活動の許容性のようなものが開かれていくにつれて、必要な感染防止措置の幅も広がってきたのだろうと思われれます。このような必要な考慮要素について、解釈や判断の幅を総合的に考慮して、履行不能かどうかを判断する必要がありますので、この判断はそれなりに困難を伴うものになるのだろうというところで

す。具体的な結婚式場のキャンセル問題として、履行不能に当たるのはどのような場合かという、これもかなり難しい問題ではありますが、例えば結婚式の会場が閉鎖されて式を開くことができないといった場合には、履行不能だと評価されやすいのだろうと思います。どうしようもないといいますか、会場を開きようがない場合には、履行不能と評価せざるを得ないならざるを得ないでしょう。

他方で、感染防止措置を伴った開催方法としては、事業者側もいろいろと工夫を凝らして考えているようで、会場での収容人数は限定したうえで、ソーシャルディスタンスを確保して開催するといったことや、県をまたいで移動してくるような参加者については、移動を回避するような形で、Zoom等を利用したリモート方式の挙式を開催するなどの工夫をしている事業者もあるようです。そのような形で様々な感染防止措置が考案さ

れ、それを伴う開催が實際上、可能だという判断がされやすい状況が、現在のところ、だんだんと確立してきているようにも思われます。そういったことを考えますと、必要な感染防止措置と両立する方法での開催が見込まれるということであれば、履行不能と評価されないこともそれなりに多くなってきているのではないかと思います。

ただ、どのような開催方法とするかについては、当事者間で十分な話し合いをして決めることとなりますので、それによって落としどころを探すということが、実際上は重要になってくるのだらうと思います。私からは以上です。

6 キャンセル料の負担について

洞澤 ありがとうございます。では、時間の関係もありますので、次のキャンセル料のお話に入っていきたいと思います。ここに掲げているものは、消費者契約法9条1号の適否について、平均的損害を考えるときに、よく問題になる要素かと思えます。再販可能性の問題や、支出を免れた費用の部分の話等が①に書いてあります。他方で、結婚式場のトラブルの背景として、結婚式場側として融通の利いた解決が困難だという背後に、多数の関係者が関わっているという問題も、これが全てではないと思いますが、問題を複雑にしている部分もあるのではないかという気がします。

キャンセル料につきましては、消費者契約法の9条なり10条での一つの解決の可能性があります。先ほど本間先生もおっしゃっておられましたが、「平均的な損害」という枠組みで考えるのであれば、そこまで不当とはいえないような場合。つまり、消費者契約法で無効とも言い難いような場合も想定されると思います。ただ、コロナということを前提に考えますと、消費者の自己都合によるキャンセルとは必ずしも言い切れない状況と、他方で事業者はその負担を丸投げできるような状況にあるのかといえますと、それもなかなか言いにくいということで、非常に調整が難しいという話もあるかと思っております。

そこで、田中さんに引き続きお伺いしたいと思いますが、単純に消費者側の自己都合と割り切ることが難しいような場合のキャンセル料の持ち方、リスク配分について、どのように考えていけばいいのでしょうか。あるいは、このような難しさを乗り越えていく上で、既存の法律や裁判例等を活用して、どのように整理して考えていけばいいのか、コメントをいただければと思います。よろしく願いいたします。

田中 はい。恐らくここでの問題は、役務提供者の債務が履行不能とまではいえない場合が前提になっていると思いますが、履行不能とまではいえず、しかし、消費者側の自己都合ともいえないという、民法上の規律の間隙に属するような問題になるのではないかと思います。民法上の原則的な規律は、講演でお話ししたとおり、履行不能とまでは言えないけれども、消費者側が解除したい場合の解除は、基本的には任意解除という形になります。それには、原則としては損害賠償として、いわゆるキャンセル料が伴うことになりそうだという話でした。しかしながら、問題提起をしていただきましたとおり、消費者側も、コロナ禍においてキャンセルをやむなくされているという面もありまして、

消費者側にリスクを全面的に負担させるのも不当だと感じられる場面も少なくないかと思えます。

このように、民法が想定している通常の規律に従ってはいは、十分に満足の行く帰結を導き出すことができないことになってきそうなわけですが、それには、民法の規律自体が、コロナ禍のような異常リスクとでもいいますか、そういうものを想定したものになっていないところに起因する面があるのではないかと思います。そこで、このような場合に対応するために考えられそうなものとして、基調講演でも最後に少しだけ触れましたが、「事情変更の原則」というものがあり得るのではないかと考えております。

事情変更の原則は、民法が通常想定していないリスク、異常リスクに対応する法理だと言われております。そのようなところもありますので、極めて例外的な法理だと言われていまして、裁判所による適用のハードルは高いだろうと思えます。さらに言いますと、契約時に事情変更が当事者に予見できないことを要件にしておりますので、適用ができるのは、せいぜいコロナ前に締結された契約に限られるだろうと思えます。ただ、そうであっても、この原則の適用が認められる余地は、実は十分あるのではないかとと思うところです。

少しだけ時間を取って恐縮ですが、事情変更の原則はどういうものなのか、現在の議論を説明させていただきます。適用のハードルは高いですが、事情変更の原則が適用される場合には、その効果として、事情変更によって不利益を受ける当事者の側に、契約の改訂や解除を求めることができる権利が認められます。契約改訂請求権や解除権が認められるわけです。ちなみに、ここでの「解除」は、損害賠償が必要な任意解除ではなく、損害賠償不要の普通の解除です。そして、最近の考え方では、更にそれに加えて、そのような解除等による解決よりも、当事者が再交渉によって解決できるのであれば、それが望ましいという観点が特に強調されておりまして、当事者には、相手側と誠実に再交渉を行う義務、「再交渉義務」と言われるものが課されるとされておりまして。

それによると、事情変更によって不利益を受ける当事者が、事情変更を理由とする解除等をするためには、相手方と誠実に再交渉を行ったということが必要になるとされておりまして、逆に再交渉義務に反すると、事情変更による解除等の権利は行使できないということが言われるわけです。これは、当事者による再交渉の経緯やプロセスを、裁判所が最終的に事情変更の効果の発動を考える際に、その考慮要素に取り込むということの意味しているわけです。つまり、再交渉のプロセスが、裁判所による評価の対象になるということの意味しております。そうすることによって、当事者に誠実な再交渉を行うインセンティブを付与し、裁判所に悪く評価されないように、きちんと再交渉を行うように促すということですね。そこでは、当事者に話し合いによる解決を促すような制度の構築が目指されているのだろうと考えることができます。そして、その基礎には、裁判所による契約改訂や解除によるよりも、例えば時期の延期や、結婚式であれば開催方法の変更等、変更後の事情に即した契約内容の変更による、当事者間での自律的な問題解決のほうが望ましいとする考え方があるものと思われます。

実際、コロナ禍による契約のトラブルに関しても、当事者間での交渉による解決がされていることが少なくないと考えられることからしますと、そのような再交渉を支援し、あるいは、再交渉の場での当事者の不誠実な対応を抑止するという観点から、再交渉義務と結びついた事情変更の原則という法理・理論の活用が考えられてよいのではないかと考えております。少し長くなってしまいましたが、以上でございます。

洞澤 ありがとうございます。パネルディスカッションに入る前に、冒頭で事務的なところでまごついてしまったこともありまして、若干お時間を延長させていただきますことをご了承いただければと思います。それでは、今の田中さんのお話を踏まえまして、本間さんにお伺いしたいと思います。再交渉義務というお話も田中さんからご示唆があったのですが、この義務は、成り立ちの経緯も考えますと、どちらかというところBtoBの契約になじむ議論のようにも思われるのですが、BtoCということで考えた場合に、この理論を用いていく問題点のようなものを、よろしければご指摘いただけますでしょうか。

本間 はい。事情変更の原則は、基本的に民法の対等な当事者像を前提にしていると考えられますので、消費者対事業者のような交渉力自体に格差があるとされる当事者間においては、再交渉が義務づけられるとしても、その格差をカバーしてもらわないことには、なかなか機能しないのではないかと気はしています。その点では、田中先生も「再交渉の場面では弁護士のサポート等を得られることが望ましい」というお話をされていましたが、消費生活センターや弁護士の役割が、格差を埋める存在として非常に重要になってくると、聞いていて感じた次第です。

洞澤 ありがとうございます。田中さん、今の本間さんのコメント等も受けまして、何か補足でコメントしていただけることはありますでしょうか。

田中 はい、ありがとうございます。再交渉の段階で、消費者と事業者の間の情報や交渉力の差を考えなければいけないということは、まさにおっしゃるとおりだと思います。その際には、消費者関係の法律が活用されてよいのではないかと思います。再交渉によって契約が締結されて、それによって契約の内容が変更されるわけですので、その段階での消費者契約法の適用も考えられますし、さらには、再交渉のプロセスを裁判所が評価するに当たって、事業者と消費者の間の情報や交渉力の差を考慮したうえで評価するという規範構築を目指すということも考えられると思います。私からは以上です。

7 まとめ

洞澤 ありがとうございます。それでは、他にも議論したい部分がたくさんあるのですが、残念ながらパネルディスカッションが1時間と限られていることもございまして、これでまとめの方に入りたいと思います。今日の議論をまとめるということは、なかなか困難な状況ではあるのですが、最後に登壇者の皆様から、アフターコロナも見据えつつ、今後、コロナのような事態に限らず、災害等を含めた不測の事態が生じた場合に、われわれは消費者としてどのように考え、どのように動いていけばいいのか。あるいは、コロナ禍を経て見えてきた課題などについて、一言ずつコメントをいただければ幸いです。まず、加藤さん、お願い

できますでしょうか。

加藤 今日、大変貴重なお話を聞かせていただきまして、ありがとうございました。

私も勉強させていただきました。災害時については、毎年何かしらの災害がありまして、消費生活センターでは多少ノウハウが見えてきたと思っていたところだったのですが、今回のコロナは、「異常リスク」という言葉が出てきましたが、想定していなかったような問題が出てきて、現場でもなかなか対応が難しいご相談もいただきました。ただ、今後、何か感染症の拡大等があった場合には、今回のことが一つの経験になるのではないかと考えておまして、消費生活センターのレベルでできることを、引き続き今回の経験を基に考えていければと思っています。引き続き皆様のご支援、ご協力をいただければと思っていますので、今後ともよろしく願いいたします。本日は、ありがとうございました。

洞澤 ありがとうございます。シナリオと違う順番になるのですが、岩本さん、一言お願いしてよろしいでしょうか。

岩本 今日、貴重な機会をありがとうございました。本当に一言だけでございますが、既存の法律がきちんと動いていないという実態がありますので、まずは既存の法律をくまなく点検し、使えるものは使っていくという、法の執行者の側のスタンスを、われわれは見守っていく必要があるだろうと思います。言い換えますと、「法律があるけれども使われていないから、他の法律を作ろう」という新たな立法論や、急速な法制度構築という議論はさておき、まずはある法律を使っていく。われわれは、国民目線でそこを見据えていく必要があるだろうと思っています。今日は、どうもありがとうございました。

洞澤 ありがとうございます。続きまして、本間さん、一言お願いできますでしょうか。

本間 はい。法的な考え方の整理は、まだまだこれから検討が必要な状況だろうと思いますが、今回の経験を今後に生かすとしみますと、一つ指摘できることは、消費生活センターと地元の弁護士会、弁護士との連携の重要性ではないかと思っています。弁護士のところまで相談が上がってくるものは、比較的被害額が高額なケースになってきますので、今回のコロナに関連するトラブルの大半は、センターの相談員さんたちが最前線で対応されていたのではないかと思います。そういう意味では、最前線の相談員さんたちに対する法的なサポートが非常に重要ではなかったかと、振り返って思うところです。

アドバイザーの弁護士だけではなく、地元の弁護士会とも継続的に情報交換、意見交換ができるような仕組みを何らか作って、日頃から連携を深めておくことが重要なのではないかと思います。

それから、もう1点指摘するとすれば、不当条項を是正する適格消費者団体の活動の重要性です。大半が交渉で解決しているのではないかとと思われるものの、中には、「契約書に書いてあったからしかたがない」と思って、支払って終わりにしてしまっているケースが、かなりあるのではないかと思います。契約書に記載されているキャンセル規定を基に、一定解決がなされてしまう現実があることに鑑みますと、不当条項と評価されることのないような適正な契約条項が常に担保されているということが、今回のような

不測の事態といわれる場合においても非常に重要であると考えました。今回は、このような機会をいただきまして、私自身も大変勉強になりました。ありがとうございました。

洞澤 ありがとうございました。では、最後に田中さん、よろしくお願いいいたします。

田中 はい。お時間も来ておりますが、私からは、契約法に関わる課題として2点、申し上げたいと思います。1点目は、役務提供契約における任意解除と損害賠償についての民法上のデフォルト・ルールの内容をどのように考えればよいか、引き続き検討する必要があるだろうということです。それに対応する契約上の合意がない場合はもちろん、消費者契約法上の不当条項規制を考えるに当たっても、そもそも民法上のデフォルト・ルール、原則がどのようなものであるかがはっきりしませんが、その条項が不当なのか、あるいはどのように不当なのか、適切に評価できないのではないかと思います。

しかしながら、役務提供契約における民法上のデフォルト・ルールの内容については、なお明確でないところが少なくありませんので、更なる検討が必要であるということを改めて実感したところでございます。

2点目は、コロナ禍のような異常リスクに対応する法理と考えられている「事情変更の原則」について、その認識や理解を深める必要があるのではないかとということです。事情変更の原則は、いわば契約の拘束力の限界を画するものという意味で、極めて例外的な法理であると位置づけられております。最上級審の適用例も、大審院判決の1例しかないということで、裁判所が適用に消極的になるということは容易に予想されるところではあります。ただ、そのような消極的態度から、その法理が本当に適用されるべき場面にまで適用が否定されることになりますと、この法理の存在意義がなくなってしまうと思われるわけです。

事情変更の原則に相当するような法理や制度は、名称は様々に異なっていますが、多くの国々において存在してしまっていて、関係する文献を見る限り、それらの国々では、コロナ禍に起因する履行障害への対応として、事情変更の原則の適用の可否が検討の俎上に乗せられているようです。そのような状況に鑑みますと、日本においても、事情変更の原則の適用可能性を検討してみることは、一考に値するのではないかと思います。

ただ、そのためには、事情変更の原則の規範の内容や、その射程について、理解を深める必要があると思います。事情変更の原則について、比較法的にも理論の進展が見られるところでありまして、事情変更後の当事者の再交渉のプロセスを規範内に取り込むということも、最近の理論的傾向の一つです。このような理論の進展を含めて、事情変更の原則についての理解や認識を深めていくことが、今後、実務においても必要ですし、そのための知見を提供していくことが、民法学の任務でもあると感じた次第です。私からのコメントは以上です。今回は、私自身も大変勉強になりました。どうもありがとうございました。

洞澤 皆様、どうもありがとうございました。また、長時間にわたりご参加くださいました視聴者の皆様も、ありがとうございました。時間をオーバーしてしまったり、こちらの不手際でお待たせしてしまうなど、ご迷惑をおかけした部分もあるかと思いますが、何

とぞご容赦ください。なかなか難しいと思いますが、最後に登壇者の皆様に向けて、拍手をお願いできればと思います。皆様、どうもありがとうございました。これでパネルディスカッションを終わらせていただきたいと思います。

.....

VIII 閉会挨拶

○司会 洞澤さん、登壇者の先生方、ありがとうございました。多方面からの議論をいただけたと思います。それでは、最後に、日弁連消費者問題対策委員会委員長の釜井英法より、本セミナーのまとめと、閉会のご挨拶をさせていただきたいと思います。よろしく申し上げます。

◆釜井英法（弁護士・日本弁護士連合会消費者問題対策委員会委員長）

皆さん、4時間という長丁場をお聴きくださり、ありがとうございます。一番多い時で、百九十数名の参加者があったようです。入れ替わりを入れますと、200名程度の参加者になったのではないかと思います。振り返りのまとめということで考えておりましたが、パネリストの方々を繰り返すことになりまして、時間もオーバーしていますから、本当の総括的なところを最後にお話ししたいと思います。

昨年の2月からコロナの感染症が広がりまして、1年半弱経過している現在ですが、この時点で、コロナに関連する消費者被害の実態、また、弁護士会や消費者庁、国民生活センター等で出てきた法的対応の整理と、問題点や課題の抽出ということが、この4時間の中で具体的にできたのではないかと思います。スペイン風邪というものが約100年前にあったようですが、コロナは、それ以来の全世界的な災害だと言われています。今後、同じようなコロナ的なものが起きたときに、参照してもらえるような資料になる議論ができたのではないかと思います。

そして、このような災害的な事態に対応するための法制度の整備のためにも、今日出されたいろいろなご意見は、貴重な資料になるのではないかと考えております。まだまだ収束とはいわず、また違った形で現れてくるかもしれません。しかし、この時点での極めて有益なまとめができたのではないかと思います。私たちも、これを活用していくために、また今日の結果を整理して、いろいろなところに役立てたいと思いますし、発信をしていきたいと思っています。今日は皆さん、ご苦労さまでした。ありがとうございました。

○司会 ありがとうございます。以上をもちまして、本日のセミナーのプログラムは、全て終了いたしました。視聴を終了しますと、退出画面から本セミナーに関するアンケート画面にお進みいただくリンクをご用意しておりますので、ぜひご協力をお願いいたします。では、本日は、皆様ありがとうございました。