消費者問題ニュース

CONTENTS / 2021.5　No.199

リポート……1
特定商取引法及び特定商品預託法の書面交付義務の電子化に反対する意見書／電子商取引における消費者被害につき実効的な救済を可能とする仕組みの確立を求める意見書
事件情報……3
サプライヤーが，ユーザーに対し，ウェブサイトの広告料を支払うので実質的に負担がないとして高額のリース契約を締結させた「ゴルフスタジアム事件」について，サプライヤーと提携していたリース会社にも責任があるとして，信義則上，リース料請求のうち3割（50万余）を排斥した事例
文献･催事紹介……4

リポート

特定商取引法及び特定商品預託法の書面交付義務の電子化に反対する意見書

1　書面交付義務の重要性

特定商取引法（以下，「特商法」といいます。）の通信販売を除く取引と特定商品預託法（以下，「預託法」といいます。）では，記載事項が詳細に規定された契約書面等を契約者に交付することが事業者に義務付けられています。これらの書面には，不利な契約条件に気付かせる警告機能，契約内容を把握させる確認機能，冷静に考え直して無条件解約（クーリング・オフ）する権利があることを知らせる告知機能，後日の証拠となる保存機能等があり，書面交付義務は，執拗な勧誘による不本意な契約や虚偽の説明による不当な契約による被害の発生を未然に防ぎ，事後的救済にも資する，正に消費者保護制度の根幹となっています。

特にクーリング・オフ条項は，赤い枠で囲まれた中に8ポイント以上の大きさの赤字で記載されるため，その権利を知らない人でも容易に気付くことができるよう配慮されています。また，判断力の低下した高齢者が自らの被害に気付かない場合でも，家族や介護職員が契約書面等を発見して消費生活センターへの相談につながることもあります。

2　電子化の問題点

ところが，今国会に提出された特商法及び預託法の改正法案では，デジタル化社会推進の名目で契約書面等の電磁的交付を可能とする条文が加わり（以下，「電子化」といいます。），大きな問題となっています。パソコンやスマートフォンの画面では，大量の情報に重要な事項が埋もれて警告機能や確認機能が著しく減殺される危険性があり，このことは近時，オンライン上での詐欺的な定期購入契約の被害が急増したことで既に明らかです。クーリング・オフ条項が目立たなければ告知機能が果たされませんし，政省令で規定される具体的な交付方法によってはデータの改変や消去の可能性もあり，保存機能も疑わしくなります。

改正法案の条文では，書面交付義務の電子化は「消費者の承諾」が条件とされています。しかし，不意打ちで執拗な勧誘に遭い，不利・不当な契約内容に気付かず契約に至る状況下では，電子化について納得して承諾したと言えるはずもなく，被害防止の効果は期待できません。電子機器の操作に不慣れな高齢者が事業者の言うままに承諾し，後日，自分では契約内容の確認もできない可能性や，家族や介護職員が被害に気付く機会を失うおそれもあります。反対に，電子機器に慣れ親しんだ若年者層は，契約書面等の重要性を知らず安易に承諾してしまい，自らを守る手段を放棄することにもなりかねません。

このように，書面交付義務の電子化には多くの問題点があるにもかかわらず，ほとんど議論がないまま唐突に法案化されました。事業者側である日本訪問販売協会の役員でさえ，突然の電子化に「青天の霹靂」と驚いたほどです。

3　意見書の内容と今後について

日弁連では，2021年2月18日に「特定商取引法及び特定商品預託法の書面交付義務の電子化に反対する意見書」を取りまとめました。同意見書では，書面交付義務の消費者保護機能や電子化によって生じる問題点を整理し，消費者の承諾を要件としても，必ずしも納得して承諾したとの評価はできないため，拙速に電子化を導入すべきではないことを述べています。仮に電子化を検討する場合には対象となる取引類型を限定し，消費者保護機能を確保できる代替措置を講じ，重要な事項について説明義務を課すべきこと，電子化よりも先に，現に多発している消費者被害に対する実効性ある規制強化を実施すべきこと等を提言しました。

デジタル社会といえども，一律に書面を電子化するのではなく，現実の交付が必要な書面は残すべきであり，各地の弁護士会や消費者団体等からも拙速な電子化に反対する意見書が続々と発出され，2021年4月末の時点で140件を超えました。今後とも，全国の皆さまと力を合わせて適切な法改正への提言を続けていきますので，御協力をお願い申し上げます。

割販法・特商法部会
部会長　小林由紀（札幌）

リポート

電子商取引における消費者被害につき実効的な救済を可能とする仕組みの確立を求める意見書

1　意見書発出に至る背景・経緯

ODR（Online Dispute Resolution オンラインでの裁判外紛争解決手続）について，日本経済再生本部・ODR活性化検討会は，2020年3月に「ODR活性化に向けた取りまとめ」を公表しました。同取りまとめでは，一般的には，低額で定型的な紛争が大量に生じることが想定される分野については，ODRによる解決や早期の実用化が求められているとし，紛争の前提となる取引等がオンラインで行われている場合についても，オンラインでの紛争解決に馴染みやすいと考えられるとして，その具体例に，EC（電子商取引），とりわけ，プラットフォーム型のECを挙げています。一方，その課題として，当事者間の紛争解決・被害回復の仕組みとしての正当性の確保を提示しています。

本年4月5日現在，国会では，電子商取引に関係する法律として，「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案」，「消費者被害の防止及びその回復の促進を図るための特定商取引に関する法律等の一部を改正する法律案」が審議されています。

前者では，取引デジタルプラットフォーム（DPF）提供者の努力義務，危険商品等の出品停止，販売業者に係る情報の開示請求権が定められています。努力義務の内容として，販売業者と消費者の間の円滑な連絡について触れられていますが，ODRの整備については直接的には触れられていません。

後者では，詐欺的な定期購入商法の対策として，定期購入でないと誤認させる表示を直罰化し，取消権を導入する内容ですが，ODRの整備については何ら触れられていません。

そこで，日弁連は，本年3月18日，電子商取引の分野において正当性が確保される適切なODRが整備されることを求めて，標記意見書を公表しました。意見の概要は次のとおりです。

2　販売業者等の義務（特商法改正）

電子商取引により商品等について売買契約等を締結する場合，販売業者等に⑴消費者からの苦情を適切に処理する措置（苦情処理措置）を講じること，⑵消費者との紛争について消費者の利益を擁護し得る一定の措置（紛争解決措置）を講じること，⑶紛争解決手続に応じること，⑷これらの情報を適切に提供することを義務付けるべきとしています。

⑵の紛争解決措置の要件としては，①弁護士又は認証ADR機関が手続を主宰すること，②消費者保護関連法規及び消費者トラブルの実情に精通している者が手続実施者に含まれていること，③オンラインによる手続も提供していること，④解決内容についてのモニタリングシステムを設けること等を要件としています。

これらの要件を満たす民間紛争解決手続を「認定消費者ADR」として，消費者庁が認定する制度を導入し，販売業者等が認定消費者ADRを提供する機関又は同様の手続を提供する弁護士会との間で紛争解決手続を実施する契約を締結したときは，紛争解決措置を講じたものとみなします。

3　DPF事業者の義務（新法）

⑴　販売業者等に関する取引の場の安全確保

DPF事業者に対し，①販売業者等について，犯罪収益移転防止法（犯収法）に準じる本人確認を定期的に行い，本人確認ができないときはDPF利用契約を締結しないこと，②販売業者等が，当該DPFにおける広告において特商法に定める表示義務を順守していることを定期的に確認し，表示義務を順守しない販売業者等とはDPF利用契約を締結しないこと，③販売業者等が紛争解決措置等を講じていることを確認し，適切に講じない販売業者等とはDPF利用契約を締結しないこと，④日本国内に営業拠点を有しない販売業者等については，日本における代表者を定めていること及び日本語で利用できる苦情処理措置及び日本国内で利用できる紛争解決措置を講じていることを確認し，これらの措置を講じない販売業者等とはDFP利用契約を締結しないことを義務付けるべきとしています。

⑵　一般商品等提供利用者に関する取引の場の安全確保

DPF事業者に対し，①一般商品等提供利用者について，犯収法に準じる本人確認を定期的に行い，本人確認ができないときはDPF利用契約を締結しないこと，②一般商品等提供利用者と消費者との間で生じたDPFを利用した売買契約等に関する紛争に関して，紛争解決手続に応じない一般商品等提供利用者とはDPF利用契約を締結しないこと，③②の紛争について，苦情処理措置及び紛争解決措置を講じ，消費者にこれらの情報提供を行うことを義務付けるべきとしています。⑴とは売買契約等が消費者間取引である点で異なっています。DPF事業者自身に苦情処理措置及び紛争解決措置を講じることを義務付けるのは，DPFは消費者の利便性を高める一方，トラブルの危険性も高めるおそれがあるためです。トラブルに実効的に対応できるのは，取引当事者の所在を知り，決済システムを提供し，場合によっては商品の配送手段等も提供しているDPF事業者です。DPF事業者が紛争解決に助力することは，DPFの信頼を高めることにもなります。

⑶　苦情処理措置や紛争解決措置の利用促進

販売業者等や一般商品等提供利用者への消費者からの申出の伝達，その他必要な措置を講じることを義務付けるべきとしています。

⑷　DPF事業者と消費者との紛争の解決

DPF事業者自身が販売業者等でない場合であっても，消費者とDPF事業者との間の紛争に関し，苦情処理措置及び紛争解決措置を講じること，裁判外紛争解決手続に応じること並びにこれらの措置の情報提供を行うことを義務付けるべきとしています。

⑸　DPF事業者の義務履行確保

消費者庁が義務違反行為の是正のための措置，消費者の利益の保護を図るための措置その他必要な措置を採ることができることとし，罰則をもって担保すべきとしています。

消費者契約法部会
副委員長　鈴木敦士（東京）

事件情報

大阪　サプライヤーが，ユーザーに対し，ウェブサイトの広告料を支払うので実質的に負担がないとして高額のリース契約を締結させた「ゴルフスタジアム事件」について，サプライヤーと提携していたリース会社にも責任があるとして，信義則上，リース料請求のうち3割（50万余）を排斥した事例（大阪高裁令和3年2月16日判決（双方上告・上告受理申立））

1　事案の概要

本件は，平成27年にサプライヤー（ゴルフ関連業者のウェブサイト制作会社）から広告料名目で毎月のリース料相当額を負担するため実質的負担がないという約束のもとウェブサイト制作の勧誘を受け，提携リース会社との間でリース契約をさせられた被告が，その後，平成29年にサプライヤーが倒産し，原告リース会社から残リース料168万円余の請求（支払督促，その後通常訴訟）を受けたという事例です。集団的被害が発生しており，いわゆる「ゴルフスタジアム事件」として報道されています。

2　判決の概要

一審京都地裁令和2年7月17日判決は，原告の請求を全部認めました。

これに対して，控訴審判決は，被告の主張のうち，契約不成立，錯誤無効，公序良俗違反無効，詐欺取消，クーリング・オフは否定したものの，原告は，一般論として提携リースにおいて「リース会社として（中略）サプライヤーと業務提携することにより，直接顧客に対する勧誘行為をしたり，自ら全ての事務手続きを行ったりすることなく，リース契約を獲得するとの利益を得ているのであるから，サプライヤーの行為について全く責任を負わないと解するのは相当ではない」とした上で，リース事業協会の定める「自主規制規則は，リース事業協会の内部規制に過ぎないものではあるが，サプライヤーの販売方法に対する苦情その他の小口リース取引に係る問題がリースの社会的信用を損ねるものであるとの認識のもとに，これを改善するため，リース会社が遵守すべき業界のルールを対外的に公表したものとして，リース会社とサプライヤーの顧客との間の私法上の権利義務の内容を考えるに当たっても参照されるべきである」として，少なくとも「自主規制規則に定める程度の各施策を講じることを通じて，サプライヤーの顧客に対する不当な勧誘等を防止し，顧客を保護することが私法上も期待されており，これを懈怠したことにより，顧客に不利益が生じたと認めるべき具体的事情が存在する場合には，リース契約が有効に成立している場合においても，リース会社の顧客に対するリース料の請求が信義則上制限される場合がある」と規範を定立しました。

そして，本件では，リース会社が電話確認でサプライヤーとユーザーとの間の取引状況（ウェブサイト制作や，リース料相当額をサプライヤーが負担すること）について確認していなかったということから，その「懈怠」を認め，信義則上，リース料請求の3割が排斥されるとしました。

3　判決の意義

本判決は，提携リースにおけるサプライヤーの不当な勧誘について，明快な規範を定立してリース会社の責任を認めた事例であり，高裁レベルの判決としては福岡高裁平成4年1月21日判決（判例タイムズ779号181頁）以来のものです。

ただし，信義則違反の判断において，いわゆる逆算リース問題（リース会社が「この金額までならリースできる」と見込みを示し，それに基づき見積書が作成されていること）や，見積書と契約書の個数の齟齬について審査部門が疑念を抱かなかったこと，サプライヤーとの取決めでリース対象物件として事前登録されているもののみ取引できるということになっていたにもかかわらず登録されていなかったものを取引したことなど，多くの重要な要素の検討が欠落しており，3割排斥にとどまっているのは残念です。

さらに，自主規制規則という明文の規範違反があるのですから，大阪地裁平成24年7月27日判決（判例タイムズ1398号159頁）のように，直截にリース会社のサプライヤー管理指導義務及びその違反を認め，リース会社の請求を全部排除するのが相当だったと思われます。

また，被告は形式的には事業者ですが，その事業規模は極めて零細でかつリース物件の有益性は極めて希薄であり，クーリング・オフが認められなかった点も不当です。

これらの点については是非とも上告審で決着をつけたいと思っていますが，いまだ全国で法的紛争が続いているゴルフスタジアム事件の解決のために一定の参考となると考えられますので，紹介する次第です。また，本件につきまして貴重な情報，ご意見等をいただきました，ゴルフスタジアム被害対策全国弁護団（団長：大西正一弁護士）の皆さまに感謝申し上げます。

4　プラットフォームの責任

近年の消費者被害は分業を特徴としており，勧誘関係，契約関係，決済関係がそれぞれ分離し，誰かが悪いことをしてもその他の誰かに対して責任を追及することが困難となっています。そして，その分業の最新型・究極型が，場の提供者，すなわちプラットフォームです。プラットフォームが責任を逃れようとするひとつの紋切り型の言い分が「我々は，業界できちんと自主規制している。自主規制で足りる」というものです。

提携リースというスキームは，正にサプライヤーとユーザーを繋ぐプラットフォームといえます。ところが，これまで，リース会社は，さんざん提携サプライヤーを営業担当者代わりに手足として利用して利益を上げておきながら，問題が起こると「サプライヤーが悪い。私どもは何も知りません」で通してきました。本判決は，そのようなリース会社の逃げ得を許さず，少なくとも自主規制違反については責任を負うべきであるとしました。これは，プラットフォームの責任を考える上でいくらかのヒントになるのではないでしょうか。

住田浩史（京都）

消費者問題 文献・催事紹介

御案内 消費者メーリングリスト（CAM）のご案内

CAM は消費者問題に関する情報交換を行っているメーリングリストです。詳細については，日弁連会員専用サイト＞事件処理＞民事・家事＞消費者問題関係＞消費者問題メーリングリスト（CAM）のページをご覧ください。

≪登録方法≫

shohisha@nichibenren.or.jp 宛てにメールで申し込んでください。

その際，件名を「CAM 登録希望」とし，メール本文に氏名・会員登録番号・所属弁護士会・登録するメールアドレスをご記入ください。

≪ご利用について≫

加入後の投稿先アドレスは cam@nichibenren.jp です。

投稿の要領等については，上記 CAM のページに掲載されている運営要領とマナー集をご確認ください。登録資格に特に制限はありませんので，個別事件の関係者（相手方事業者の代理人等）が登録されている可能性も念頭においてご利用ください。

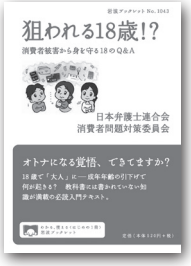
≪アドレス変更，退会の手続≫

アドレス変更や退会申出は，メーリングリスト上ではなく，shohisha@nichibenren.or.jp にお送りください。

文献紹介 狙われる18歳 !? 消費者被害から身を守る18のQ&A（岩波ブックレット）

2022年4月1日，民法の成年年齢が20歳から18歳に引き下げられます。これにより18・19歳の若者は未成年者取消権を失うことになり，消費者被害の拡大のおそれが指摘されていますが，この点に関する世間一般への周知は十分でなく，若年者の消費者被害を防止するための法整備や消費者教育も十分になされていないのが現状です。

本書は，ストーリー仕立ての第1章で，とある家族の会話を通して引下げの問題点を概観し，続く第2章で，引下げのポイントを個別にQ&A 形式で解説しています。成年年齢の持つ意味や，引下げに至る経緯と問題点，若年者に多い消費者被害，これからの消費者教育の在り方（消費者市民社会）等，成年年齢をめぐる問題を幅広くかつコンパクトにまとめました。手軽な一般向けブックレットですので，学生や保護者，学校教員，消費生活相談員，法曹実務家等，様々な立場の方にご活用頂ければと思います。



Ａ５版並製／64頁／定価572円（税込）
発行　㈱岩波書店
日本弁護士連合会消費者問題対策委員会　著

催 事 第31回日本弁護士連合会夏期消費者セミナー「コロナ禍と消費者」

日　時　2021年7月3日（土）午後1時～午後5時
場　所　Zoom によるオンライン開催
講師・パネリスト（予定）
　岩本諭氏（佐賀大学教授），田中洋氏（神戸大学教授），独立行政法人国民生活センター職員，本間紀子会員（東京）ほか
参加費　無料
問合先　日弁連人権第二課　電話03-3580-9742
※事前申込制です。詳細は日弁連HPをご覧ください。

コロナ禍は私達の生活も一変させました。ウィズコロナと言われるようになり約1年が経過しましたが，改めて，コロナ禍における消費者被害やトラブルの状況を把握した上で，特に契約責任においてコロナ禍の影響をどのように考えるべきか，法的観点からの整理を行います。さらに，取引の問題に限らず，コロナ禍が消費者の生活にどのような影響を及ぼしているのか，非常時における消費者の保護のために，どのような対応や対策が必要なのかを検討したいと思います。

Zoom によるオンライン開催となりますので，ぜひお気軽にご参加ください。

編集後記

久しぶりに編集長を務めることになり，行き届かない点が多数ありましたが，部会のメンバー，事務局，また執筆してくださる皆様のご協力によって，無事，本号が完成いたしました。新型コロナウイルスの感染拡大の影響から，リアル開催での催事が減っており，思うように記事選定が進まず，社会への影響をひしひしと感じております。一方で，このような状況にあっても，ITを駆使して活発な議論と活動が行われ，多数の意見書等が公表されていることに希望を見出しております。新型コロナウイルスの感染拡大を受け，緊急事態宣言の発出やまん延防止等重点措置が講じられておりますが，経済的に困窮する市民やそれに乗じた消費者被害が増加する可能性もあり，時局を注視し，必要な活動を行っていかなければならないと感じております。その他，交付書面の電子化を認める特定商取引法改正については，全国の多数の団体からこれに反対する意見書等が集まっており心強く思います。　村上純也

発　行：日本弁護士連合会消費者問題対策委員会　〒100-0013　東京都千代田区霞が関1-1-3　TEL:03-3580-9841 FAX:03-3580-2896
（「消費者問題ニュース」は再生紙を使用して作成しています。）