消費者問題ニュース

CONTENTS / 2021.11　No.202

リポート……1
シンポジウム「2021年改正プロバイダ責任制限法の総合的検討」
特集……2
第31回日弁連夏期消費者セミナー「コロナ禍と消費者」
事件情報……7
くりっく株365を勧誘した金融商品取引業者（株式会社フジトミ）の損害賠償責任が認められ，立替金請求が棄却された事例／KOYO証券株式会社によるくりっく株365の取引勧誘につき，新規委託者保護義務違反及び過当取引の違法を認めた事例
文献・催事紹介……8

リポート

シンポジウム「2021年改正プロバイダ責任制限法の総合的検討」

2021年7月12日，標記シンポジウムがオンラインで開催されました。土井裕明日弁連副会長の開会挨拶の後，基調報告として，木村響子氏（NPO法人Remember HANA代表理事）より「インターネット上の誹謗中傷の実情」，小川久仁子氏（総務省総合通信基盤局電気通信事業部消費者行政第二課長）より「2021年改正プロバイダ責任制限法の概要」，壇俊光会員（大阪）より「2021年改正プロバイダ責任制限法の実務的問題点」がそれぞれ報告されました。

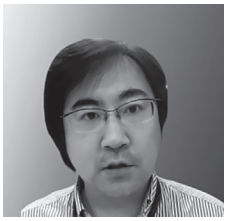
木村響子氏は，2020年5月，リアリティ番組を契機としたSNS上の誹謗中傷を苦に自ら命を絶たれた木村花氏のお母様です。この事件は，プロバイダ責任制限法改正の議論の最中に起き，2021年改正にも大きな影響を与えました。制作会社やテレビ局が視聴率を重視するあまり，偏った演出やSNS上の炎上が放置され，出演者が弱い立場に置かれるというリアリティ番組の構造的な問題を指摘されるとともに，歪んだ正義感から発生するSNS上の誹謗中傷の実情が報告されました。響子氏は発信者情報開示請求，侮辱罪での告訴，法制度改正活動，番組についてのBPO（放送倫理・番組向上機構）への申立て等を行っていますが，発信者情報開示請求は，加害者特定のため，コンテンツプロバイダ（SNS事業者等，CP），接続プロバイダ（通信事業者等，IP）を相手に少なくとも二回必要で，時間・費用・労力がかかる割に，慰謝料の相場がとても低いこと，侮辱罪は軽犯罪程度の罰則（花氏の件では科料9000円）であることなどの問題を提起しました。

プロバイダ責任制限法の2021年改正担当課の課長である小川久仁子氏からは，同改正の概要として，①新たな裁判手続（非訟手続）による開示命令，提供命令及び消去禁止命令の創設，②SNS等のログイン型サービスに対応するための開示請求の範囲の見直し等の内容を含むことが説明されました。従来の手続では，仮処分によってCPよりIPアドレスとタイムスタンプを得て，本訴によりIPから氏名，住所等を得ることで発信者の特定を行い，ようやく損害賠償請求ができます。一方，新たな裁判手続では，CPに開示命令と提供命令を同時に申し立て，開示命令の結果をもってIPを特定し，IPに開示命令と消去禁止命令を同時に申し立てるとともに，CPへの申立てと併合することで，一体的かつ迅速に発信者を特定することが期待されます。

日弁連のプロバイダ責任制限法に関する意見書に多く関わってきた壇俊光会員からは，2021年改正も踏まえ，「特定電気通信」等の実体法上の要件の問題は解決されていないこと，新たな裁判手続を通じても，例えば，送信先IPアドレスが保存されていないためにCPがIPを特定できない場合があること，SNS事業者等，多くのCPは海外事業者であり，送達や資格証明書の取得に費用と時間が掛かること，見直し規定が5年では長いことなどが指摘されました。

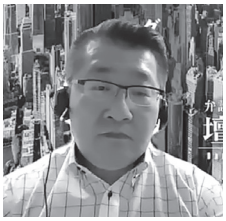
パネルディスカッションでは，パネリストとして上記各報告者に齋藤隆会員（第二東京，元東京高等裁判所部総括判事）を加え，筆者がコーディネーターを務めて，新たな裁判手続と従来の仮処分等とのダブルトラックの問題，新たな裁判手続における送達の問題等の論点が検討され，最後に釜井英法当委員会委員長の閉会挨拶で幕を閉じました。

2021年改正の細目は，総務省令及び最高裁規則の制定を待つことになります。当連合会では，今後も，2021年改正の施行に向けた議論を積極的に行っていきます。


司会：板倉陽一郎 会員

報告：木村響子 氏

報告：小川久仁子 氏


報告：壇俊光 会員

電子商取引・通信ネットワーク部会
板倉陽一郎（第二東京）

第31回日弁連夏期消費者セミナー

「コロナ禍と消費者」

2021年7月3日，200名ほどの参加を得て，日弁連主催の標記セミナーがオンラインにより2年ぶりに開催されました。

冒頭，原章夫日弁連副会長（長崎県）から，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たいと開催の挨拶がありました。

次いで，当委員会副委員長の野島佳枝（奈良）から，この夏期消費者セミナーは当委員会の各専門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，夏休みの時期にじっくりと勉強してみようということで企画・開催している，昨年はコロナ禍の影響で開催を中止したが今年はオンラインで開催することができた，今回はまさにコロナ禍で生じた契約のキャンセルをめぐるさまざま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，マスクの買い占め等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についても議論を深めていきたいと企画の趣旨説明がなされました。

以下，セミナーの要旨を掲載します（本要旨に関する責任は当委員会ニュース・出版部会にあります。また，肩書はセミナー当時のものです。）。

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職員）

加藤氏からは，コロナ禍における消費者トラブルの現状について具体的事案を交えて，詳細なご講演をいただきました。要旨は以下のとおりです。

1　新型コロナウイルス関連の相談件数

新型コロナウイルス関連の相談件数は，2020年2月以降，急増していたが，同年4月，5月をピークに減少した。現在は月2,000～3,000件を推移している。ピークのときには，マスク不足や価格高騰等の相談が急増した。国民生活センターは，給付金詐欺を警戒し，2020年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，現在は2021年2月15日から「新型コロナワクチン詐欺消費者ホットライン」を実施しており，それぞれ関連する相談が何件か寄せられている。

2　新型コロナウイルス関連の消費生活相談の概要

国民生活センターには，新型コロナウイルスに関連して，次のような相談が寄せられている。

- マスクの品不足，価格高騰についての苦情。
- 注文した覚えのないマスクが届いた。届いたものが不良品だった。
- ネットショップで消毒用アルコールを注文して代金を振り込んだが商品が届かない。
- 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，期限を過ぎても検査結果が来ない。
- ヨガ教室が休止となったが月会費が発生している。
- 新型コロナウイルス感染が不安であるため，スポーツクラブを辞めたいが，契約して1年未満なので違約金がかかる。
- 賃貸アパートについて新型コロナウイルスの影響で退去時の立ち会いをしないまま，高額な原状回復費用を請求された。
- 海外旅行を予定していたが，怖くなりキャンセルしたところ，キャンセル料を請求された。
- 航空券の予約をしてキャンセルしたが，返金が遅い。
- 結婚式をする予定だったが，参列者が新型コロナウイルスに感染すると困るため，キャンセルしようと思い式場に連絡したところ「キャンセル料がかかる」と言われた。
- 友人の結婚式参列のためにホテルを予約したが，新型コロナウイルスの影響で延期となった。予約していたホテルをキャンセルしたところ，ホテルから返金できないと言われた。

3　インターネット通販のトラブル相談が増加

「お試しの定期購入」（健康食品，化粧品，飲料等）の相談が増えている。お試しのつもりが，実は定期購入だったというものである。今後，改正特定商取引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する必要がある。

オンラインゲームの相談も増えている。2020年度で6,456件あった。この中の未成年者の割合も増加しており，被害金額も高額になっている。

身の回り品（偽サイト）の相談も増えている。在宅勤務が増えたためか家具関連のトラブルも寄せられていた。偽サイトに関する相談は定期的に寄せられている。

映画などの映像配信サービスの契約（サブスクリプション）の解約トラブルの相談が寄せられている。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である。

被害防止について，消費者庁から「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」が出ており，防止策として「借金やクレジットの知識」，「契約についての知識」，「悪質商法の手口の知識」，「相談先の知識」の4点の記載がある。国民生活センターは，ホームページにFAQを載せている。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載せてもらうなどの取組も行った。

4　新型コロナウイルス感染症に関連した商品テスト等

コロナ禍において，商品テストの重要性を改めて痛感した。アルコール消毒がない中で，代替品やインチキ商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ている。

特に次亜塩素酸水については，消費者庁からも措置命令が出た商品であり，このような商品が出回ることで，消費者が，適切な感染症対策ができなくなるおそれがある。

5　最後に

国民生活センターの公式LINEアカウントが開設されている。多言語で24時間チャットボットができるようになっているのでご登録いただきたい。

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

本間紀子会員（東京，当委員会委員）

本間会員からは，コロナ禍における日弁連及び当委員会の取組，消費者庁「消費者契約に関する検討会」における議論の紹介などがありました。要旨は以下のとおりです。

1　日弁連の取組

COVID-19対策本部を設置し，全国統一ダイヤルでの無料法律相談，全国一斉での生活相談ホットラインを行った。消費者問題についての相談のうち，キャンセルに関するものが半数以上で，結婚式に関する相談が多かった。

2　当委員会の取組

「新型コロナウイルス消費者問題Q&A」（2020年6月作成，同年8月改訂，追補版を2021年2月に追加）を取りまとめた。

結婚式のキャンセルを取り上げているが，次のような考え方で作成している。①顧客の都合による解約についてのキャンセル規定があったとしても，結婚式の開催が社会通念上履行不能だと評価し得る状況では不可抗力に当たることから適用がない。②キャンセル規定がないときには，民法の危険負担の債務者主義の原則により処理され，消費者は代金の支払いを拒むことができる。③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症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。④履行不能と評価し得るかどうかは，緊急事態宣言中か否かで一律に決まるものではなく，個々の状況，事情を踏まえて判断される。⑤不可抗力によるキャンセルに関する規定があるときでも，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るほか，同法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ない。

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。

3　消費者庁「消費者契約に関する検討会」における議論

上記検討会のうち，第10回（2020年11月11日），第11回（同年12月2日）の検討会で，不測の事態における消費者契約のキャンセルについて議論が行われた。

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たほか，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る。

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いう意見のほか，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るべきであるという意見が見られる。

4　まとめ

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ある。その場合，消費者からの解除は，それが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かが問題である。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新型コロナウイルス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得ないような，事業者の側からすれば自己都合だが，消費者の側からすれば自分の責任ではないというような場合である。

この点，参考になりそうな裁判例として，ラグビーチームのメンバーがインフルエンザに罹患したことから合宿の前日に旅館をキャンセルしたというケースが挙げられる。

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く，法令上，外出が禁止されているなどの事情がないことから，「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というものである（東京地裁平成23年11月17日判決・判例タイムズ1380号235頁）。

インフルエンザに比べれば，新型コロナウイルスは致死率も高く，急激に症状が悪化する場合もある。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を併せると，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か。最終的には，信義則で調整する場面だと考える。

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）

田中教授からは，コロナ禍における役務提供契約上のトラブルについて，民法，改正民法，消費者契約法等，法律的な観点からのご講演をいただきました。要旨は以下のとおりです。

1　はじめに

報告内容は，①役務提供者（事業者）が役務の提供をしなかった，あるいはできなかった場合の法的取扱い，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，特に中途解約に伴う損害賠償の可否等を議論の対象とする。

2　コロナ禍での役務提供債務の内容は不確定要素が多い

実際に起こったトラブルには，子どもを学習塾に通わせていたが，感染の危険があるから解除したい，結婚式場の予約をしていたが，コロナ禍を理由にキャンセルしたところ，多額のキャンセル料の請求をされた，といった事例があった。

民法のルールによれば，役務提供者に債務不履行があれば，債務不履行解除ができ，提供者の報酬請求権も否定される（キャンセル料は発生しない。）。

役務提供者に債務不履行がない場合は，解約は任意解約となり，損害賠償請求の対象となる。

しかし，コロナ禍での債務の内容の確定は，契約の趣旨・目的に従った役務の内容だけでなく，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。そのため，債務内容の確定は状況に応じた流動的なものとなり，非常に不確定な要素が多い。

したがって，「債務不履行があるか，ないか」という債務内容の確定自体，困難なものとなる。

3　役務提供の不履行と報酬債権

役務提供がなされない場合，ノーワーク・ノーペイの原則によって，報酬債権は発生しない。これは，コロナ禍が原因で債務者の責めに帰することができない場合も同じである。

4　役務提供契約の債務不履行解除

役務提供契約に債務不履行があった場合の契約解除に関するルールについて，改正民法に従って整理をすると，解消可能性のある不履行の場合（必要な感染予防措置を伴った役務提供が可能であるのにされていない場合等）は，原則として催告解除が可能となる。解消可能性のない不履行の場合（感染防止措置を伴った役務提供が不可能な場合等）は，無催告解除が可能である（民法542条5項）。

2017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。債務者の責めに帰すことができない事由による場合が多いコロナ禍が原因の不履行でも，解除の要件を満たせば解除は可能となる。

5　役務提供契約の任意解除の規律

債務不履行がない場合，ヨーロッパの比較法に基づくモデル法の草案（DCFR）では，役務受領者はいつでも契約関係を解消できる。その場合，原則として損害賠償が必要であるが，解消が「正当化」される場合については損害賠償は不要，という規律である。

日本の民法上，請負型の任意解除は，仕事の完成前であれば，注文者は損害を賠償して，いつでも任意解除することが可能である。委任型の任意解除は，各当事者は，いつでも解除でき，相手方に不利な時期に解除した場合等に，損害を賠償すると定められている。

ところで，債権法改正の基本方針では，任意解除を容認したうえで，損害賠償も必要というルールとなっている。

その場合の損害賠償の内容は，成果完成型の役務提供契約では，約定の報酬から解除によって支出を免れた費用を控除した額，履行割合型の役務提供契約においては，既に行った役務提供の履行の割合に応じた報酬及びその中に含まれていない費用というように，報酬の定め方に応じた具体的な基準を提案している。

6　特定商取引法上の「特定継続的役務」契約に当たる場合，当たらない場合

特商法上の「特定継続的役務」に当たる契約については，任意解除権が受領者に認められ，解除の場合に支払うべきものとされている損害賠償等についても，金額に制限が設けられている。これを否定する契約条項は無効になる。

特商法上の「特定継続的役務」に当たらない契約についても，消費者契約法上の不当条項規制の対象になることに注意が必要である。任意解除を制限する条項は，消費者契約法10条による規制の対象になり，解除に伴う損害賠償額の予定等がなされている場合は，消費者契約法9条1項の平均的損害による規制や10条の規制がかかる余地がある。

7　コロナ禍の異常リスクでの対応の模索

民法は通常リスクの対応を予定している。これに対し，コロナは異常リスクというべきであり，民法での対応には限界がある。民法の中で考える場合は，「事情変更の原則」が考えられるのではないか。

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）

岩本教授からは，標記テーマについて経済法的観点からご講演をいただきました。要旨は以下のとおりです。

1　はじめに

報告内容は大きく分けて3つある。①消費者の活動や生活と関連する法制度の意味や性格，②消費者を取り巻く環境の変化，③消費者の権利という視点からの課題である。

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

「国民生活安定緊急措置法」は，石油ショックがあった1973年に制定され，今般のコロナ禍で47年ぶりに適用された。2020年3月上旬，コロナ感染者数の増加とマスク不足の事情に鑑み，同法22条の「割当て又は配給等」に基づき，北海道の一部自治体に，業者から買い上げたマスクを優先配布した。また，マスクやアルコール消毒液が市場に行き渡らない中で，同法26条に基づく転売規制も初めて適用された。

(2)　新型インフルエンザ等対策特別措置法

コロナ禍で使われた法律として「新型インフルエンザ等対策特別措置法」も挙げられる。同法は「新型インフルエンザ等の発生時において国民の生命及び健康を保護し，並びに国民生活及び国民経済に及ぼす影響が最小となるようにすることを目的とする」ものであり，今般，「まん延防止等重点措置」や「事業者支援」に関する規定が新設された。

(3)　両法の比較

両法とも，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条の目的と対立するものであるが，時限的な運用がなされているという点でバランスを取っている。また，政令において具体的な指定が行われるため，迅速な対応が可能となる一方で，広範な行政裁量を付与することになるため，緊急性に配慮しつつも実効性あるチェック機能をどう設定するかなどの課題がある。

3　消費者を取り巻く環境変化―コロナ禍，および併行する市場の変容の中で

(1)　環境の変化１（いわゆる「巣ごもり需要」）

いわゆる「巣ごもり需要」から，特にオンラインショッピングが急増し，消費者相談の件数の増加にもつながっている。

また，デジタル・プラットフォーマーに対する法制度設計が始まり，2021年4月には「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」が制定された。「情報」が一つの法制度の軸となっており，まさに巣ごもり需要の中での消費生活の変化に対応した法整備といえる。

(2)　環境の変化２（国家援助型消費／経済活動の誘導）

コロナ禍においては「Go Toキャンペーン」等，国家援助による事業活動の後押しが行われた。その結果，単なる「事業者と消費者」（B to C）の関係ではなく，G to C（Government to Consumer）も視野に入れた消費者取引という観点が色濃くなってきたと見ることができる。このようなG to Cも視野に入れた消費者取引の検討が必要となる。

4　惹起された課題―「消費者の権利」から見た整理

(1)　「消費者の権利」と情報

消費者の「知らされる権利」や「知る権利」を適切に行使するための基盤・インフラの確保が課題である。これは，個人レベルでの実現は困難であることから，適格消費者団体をはじめとする消費者団体が，その役割を担うことが重要である。

(2)　情報の「質」の確保と消費者教育の役割

情報の「質」の確保という点で，客観的かつ裏付けのある情報を担保する仕組みの実現が課題である。第三者機関の設置等の議論もなされているが，表現の自由との緊張関係も発生するため，議論が必要である。また，個人（消費者）における「情報を読み解く力」の涵養・育成が急務であり，消費者教育が重要となる。

(3)　消費者のぜい弱性

「消費者のぜい弱性」という観点では，危機事象の中における情報アクセスに対するぜい弱性は，生命・人体に関わる問題である。施策が「配慮」に留まると救済・保護が困難であるから，「政策の原点／支柱へ」とするパラダイム・シフトが必要である。

(4)　消費者と事業者の関係－権利の視点から

いわゆる「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側面がある一方で，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。これもコロナ禍における課題の一つと言える。

パネルディスカッション

前記4名の登壇者をパネリストとし，洞澤美佳会員（第二東京，当委員会委員）をコーディネーターとして，以下のとおり，パネルディスカッションが行われました。

1　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及び消費者教育の重要性

加藤氏から，行政の立場としてマスク騒動のような混乱を防ぐためにはどのような対応が求められたのかという点について，不正確な情報により品不足が発生したような問題については，行政として「情報提供を迅速に，正確に，広く」行う必要があること，悪質商法への対応だけでなく，物販や物の不足等への対応も消費者行政の一つの課題であることを改めて認識した旨の発言があった。

また，岩本氏からは，混乱が生じた背景には，国民生活安定緊急措置法，特措法，条例等があるにもかかわらず，それらがほぼ運用されていなかったこと，事実に基づく情報がなかなか提供されず，いわば反復報道にとどまっていたこと，それに乗じた事業者の悪質な行為等，複合的な要因があることが指摘された。

その上で，こうした混乱を解消するための一つの方向性として，国民生活安定緊急措置法や特措法の枠組みのほかに，自治体の役割や，消費者団体，中でも適格消費者団体の役割への期待が示された。また，適切な情報発信の在り方に関して，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確保することの重要性，第三者性の担保の在り方などが指摘された。

さらに，情報の受け手である消費者がインフォメーションとデータをどう見分け，またデータをどう読み解くのかは難しい課題であること，中長期的な消費者教育の必要性が再確認された。

2　コロナ禍のような不測の事態におけるキャンセル問題について（結婚式場のキャンセルに関する事例を題材に）

加藤氏からは，初期の頃の解約に関する相談，結婚式の延期に関する相談，延期後の解約に関する相談，という結婚式場をめぐる主に3つのパターンの事例が紹介されるとともに，国民生活センターにおけるADRの事例等が紹介された。

本間氏からは，上記ADRの事例に関して，コロナ禍とは関係なく元々のキャンセル規定に問題があることや，元々予定していた会場が事業者の都合で提供できなくなったという事例であり，事業者の債務不履行に当たるとの考え方も可能である旨の指摘がなされた。また，事業者と消費者の双方が歩み寄り，交渉によって実損ベースで解決できた事案もあることが紹介された。

また，本間氏からは，コロナに関する情報が整理されてきたことに伴い，相談の前提となる状況が変化してきていることを踏まえ，当委員会による「新型コロナウイルス消費者問題Q&A」の活用方法等につき，基調報告での内容が改めて整理されるとともに，特に消費者契約法に基づく解決が難しいという場合の考え方として，契約のキャンセル規定は有効であるとしても，コロナのような不測の事態における消費者側のキャンセルについて単純に消費者側に危険を負担させることの問題点が指摘され，最終的には信義則により調整されるべき問題であるとの見解が示された。

田中氏からは，「履行不能」の考え方につき，コロナの情報が整理されていく過程で必要な感染防止措置の幅も広がってくることに伴い，履行不能の判断には困難があることが指摘された。その中で，当事者間で十分な話し合いをして紛争解決を目指す重要性がより意識されることになった旨のコメントがなされた。

また，田中氏からは，履行不能とまでは言えず，しかし消費者側の自己都合とも言えないような事案におけるキャンセル料の負担の在り方について，民法の規律自体がコロナ禍のような異常リスクを想定したものになっていないことから，「事情変更の原則」の適用の可能性が指摘された。「事情変更の原則」は，民法が通常想定していない異常リスクに対応する法理だとされており，裁判所による適用のハードルは高いが，これによれば，変更によって不利益を受ける当事者の側に，契約の改定や解除を求めることができる権利が認められることが紹介された。

しかしながら，同原則の中でも，当事者には，相手側と誠実に再交渉を行う義務があるとされ，再交渉義務を果たしたことが同原則を適用し解除権行使を認めるか否かの判断の中で評価，考慮されるとの説明があった。

この点について，本間氏からは，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ことから，消費者対事業者のような交渉力自体に格差がある当事者間の場合には，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重要になることが指摘された。

田中氏からも同様の指摘があるとともに，再交渉の過程における消費者関係法の活用や，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するという規範構築を目指すといった意見が述べられた。

まとめ

最後に，当委員会の釜井英法委員長（東京）から，本セミナーの総括と閉会の挨拶がありました。要旨は以下のとおりです。

コロナの感染症が広がり約1年半経過している現在において，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，国民生活センターなどで出てきた法的対応の整理と問題点や課題の抽出が具体的にできたのではないかと思う。このような災害的な事態に対応する法制度を整備するためにも，今日出された各意見は貴重な資料になる。今日の結果を整理し，様々な場面で活用し，発信していきたい。

事件情報

岡山　くりっく株365を勧誘した金融商品取引業者（株式会社フジトミ）の損害賠償責任が認められ，立替金請求が棄却された事例（岡山地裁令和3年6月4日判決（被告控訴））

1　事案の概要

本判決は，被告（㈱フジトミ）が，原告（投資経験無し，自営業，50代女性）に対し，取引所株価指数証拠金取引（くりっく株365，以下「本件取引」といいます）を勧誘し，取引を行わせて，約550万円の損失を与えた事例について，適合性原則違反，説明義務違反の違法があるとして，被告に対して約300万円の損害賠償を命じ（過失相殺4割），被告からの立替金請求（約100万円）については，信義則に反するとして請求を棄却したものです。

原告には持病があり経済的な不安を抱えていたため，投資経験がないにもかかわらず，本件取引を行うこととなってしまいました。取引の仕組み，危険性について説明はなされておらず，経済的な余裕がなかったため，生命保険からの借入金を証拠金としてしまいました。取引開始後は，担当者から言われるままに取引が進められ，3ヶ月余りが経過した時点で，ロスカットとなり取引が終了しました。取引による損失約550万円のうち約100万円が被告の立替金となっています。

本件取引は，東京金融取引所で行われる，世界4カ所の証券取引所の株価指数を指標とする差金決済取引であり，本件では日経225に留まらず，FTSE100，DAXなど外国の証券取引所の株価指数の取引も行われています。

2　判決の内容

判決は適合性原則違反の争点に関し，本件取引について，知識経験のない者には理解が容易でない取引であり，かつ，リスクの高い取引とし，外国の取引所を含めた株価指数の動向等について必要な情報収集をし投資判断を行うためには，相応に高い能力を要するとし，併せて，ふさわしい資力も必要としました。その上で，原告の投資意向について，生命保険からの借入金を証拠金としていることに照らして，失うこととなっても構わない余裕資金と原告が考えていたとは認められず，ハイリスクの取引を志向し，許容していたとまでは認め難いとしました。その他，社会経験があるとしても，株価指数証拠金取引を適切に行うのに必要な知識等を身につけていたとは認められないとし，その上で，経済的な余裕があるとは言えない状態でレバレッジ取引を行うことは，多少の失敗が命取りになりかねない極めてリスクの高いものと評価すべきとし，くりっく株365は，原告にとって明らかに過大な危険のある取引であるとしました。

3　本判決の意義

多少理解力があるという程度のことで適合性原則違反を否定する裁判例が多い中で，適合性原則違反を認めた判示は，本件の実態に即したものといえます。先物取引裁判例集83巻にも収録されています。

大本崇（岡山）

名古屋　KOYO証券株式会社によるくりっく株365の取引勧誘につき，新規委託者保護義務違反及び過当取引の違法を認めた事例（名古屋地裁令和3年5月20日判決（双方控訴））

1　事案の概要

60代の会社経営者男性（原告）は，KOYO証券㈱の従業員の勧誘により，平成27年11月から平成28年9月まで「くりっく株365（取引所株価指数証拠金取引）」を行い，短期間で多額の損失を被ったことから，同社及びその従業員に対し941万7468円を求める損害賠償請求訴訟を提起しました。判決は，従業員の勧誘に新規委託者保護義務違反及び過当取引の違法があるとして不法行為責任を認め，同社の使用者責任を認めましたが，原告の証券取引の経験等を考慮して過失相殺は4割とし，522万299円の賠償を認めました。

2　判決の内容

(1)　判決は，くりっく株365の商品特性について，数十倍のレバレッジがあるハイリスク・ハイリターンの取引である上，通常は取引の対象とはならず，様々な要因から価値が変動する株価指数を取引対象としていること，取引方法や注文方法が多様であること，株価指数の変動による損益も保有建玉の状況によって様々であること，ロスカット幅も念頭に取引する必要があるといった取引の仕組みの複雑さやリスクの程度等から，その仕組みを理解し，取引に習熟した者でなければ，短期間のうちに多額の損失を被るおそれが高い取引と認定しました。そして，取引開始後間もない新規委託者は，相場変動や取引手法に関する知識・経験が不十分な場合も多く，過大な取引を行えば，いたずらに損害が拡大し，不測の損害を被る可能性が高いとしました。

(2)　その上で，被告会社が提供するくりっく株365の「コンサルティングコース」では，従業員らは，取引に習熟していない新規委託者に，無理のない金額の範囲内での取引を勧め，限度を超えた取引をすることのないよう助言すべきであり，短期間に相応の建玉枚数の範囲を超えた頻繁な取引を勧誘したり，また，損失を回復すべく，更に過大な取引を継続して損失を重ね，次第に深みにはまっていくような事態が生じるような取引を勧誘したりしてはならない義務を負い，これに反する行為をした場合には不法行為を構成するというべきとしました。

(3)　そして，本件取引は，相当回数の特定売買及び短期的な売買を含み，注文方法も複雑であったところ，原告の投資意向や理解の程度に照らせば，従業員らは，原告が取引に未習熟の間に，無理のない金額の範囲内での取引を勧め，限度を超えた取引をすることのないよう助言するということをせずに，原告が自ら相場判断をなし得ないような，短期間に相応の建玉枚数の範囲を超えた頻繁な取引を勧誘したとして，新規委託者保護義務違反を認めました。

正木健司（愛知県）

消費者問題 文献・催事紹介

案内　消費者庁「訪問販売等の適用除外に関するQ&A」の公表について

1　消費者庁は，2021年8月，特定商取引法の適用除外に関し，本Q&Aを公表しました。A4用紙1枚の短いQ&Aです。適用除外になるとクーリング・オフができなくなるなど，同法による手厚い消費者保護を受けられなくなりますが，本Q&Aはこれまでの解釈をより明確に示し，適用除外とはならない具体例を挙げています。

2　本Q&A上段は，法26条1項1号の適用除外につき，情報商材を電話勧誘販売で購入した場合，儲ける目的があるからといって直ちに適用除外にはならず，情報商材の内容が一般的でない，情報商材利用の事業が事業の遂行とみられる程度の社会的地位を形成していない，設備等の準備がないといった事情を踏まえて，消費者が取引に習熟していない場合には，「営業のために若しくは営業として締結するもの」には該当せず，クーリング・オフも可能としたものです。

法26条1項1号の適用除外規定は，営業による取引経験の蓄積に伴い，高い情報力・交渉力を備えるに至り，不意打ち的勧誘に対する耐性を生じること（取引に習熟していること）を，その合理的根拠としています。

従前より消費者庁は，消費者契約の要件に関し，内職商法など一見「事業」に当たるものであっても，それが客観的に見て実体がなく，事業とは認められない場合には，「事業のため」の契約にはならないと解釈していましたが（2017年3月17日開催の第7回消費者契約法専門調査会資料2・4頁），本Q&Aは，開業準備のため商品を購入した場合の法26条1項1号の解釈として，「購入した商品を利用した営業」が実体を備える可能性が乏しいときは，適用除外を認めないとしたものと思われます。

3　本Q&A下段は，法26条6項1号の適用除外につき，「鍵の修理3,000円～」とのチラシを見て自宅に業者を呼んだところ，実際には高額な代金の契約を締結したとしても，「その住居において…契約を締結することを請求した者」の適用除外には該当せず，クーリング・オフも可能としたものです。

法26条6項1号の適用除外規定は，購入するべき商品・役務の品質・内容とその対価の両方をあらかじめ決定した上で，契約締結を行いたい旨の明確な意思表示をして業者を自宅に呼んだ場合には，不意打ち的勧誘による契約意思の形成は見られないことを，その合理的根拠としています。

本Q&Aは，自宅に業者を呼んだときには，消費者には対価としてチラシ表示程度の安価な代金を支払う意思しかなかったことを指摘して法26条6項1号の適用除外を認めず，高額な代金での契約は，自宅を訪問してきた業者から，その場で新たに勧誘されたことにより締結された訪問販売であるとしているものです。

割販法・特商法部会　鈴木尉久（兵庫県）

案内　成年年齢引下げの問題点と課題に関する啓発動画の作成及びNICHIBENREN TVへの掲載について

2022年4月1日に民法の成年年齢が20歳から18歳に引き下げられます。この引下げで18歳，19歳の若者は未成年者取消権を失い，若年者の消費者被害が拡大するおそれが指摘されていますが，残念ながらこうした問題は広く社会に共有されていないのが実情です。

そこで，消費者教育・ネットワーク部会では，引下げの問題点をコンパクトに解説した動画「10分でおさらい！　成年年齢引下げの問題点を知る」を作成し，NICHIBENREN TV（日弁連公式動画チャンネル）に掲載しました。わずか10分の動画を見るだけで問題の大枠が把握できるように工夫しました。

弁護士だけでなく消費生活相談員や学校教員，これから大人になる中高生にも有用であると思いますので，是非ご活用下さい。

消費者教育・ネットワーク部会　遠藤郁哉（島根県）

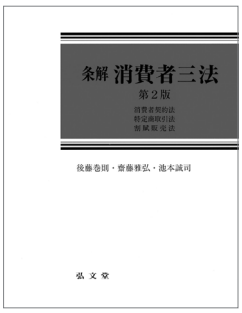
文献紹介　条解 消費者三法（第二版）

消費者被害事件の解決に必須の消費者三法（消費者契約法・特定商取引法・割賦販売法）の最新の法改正に対応した注釈書の第二版が，2021年9月に刊行されました。

初版が2015年5月に刊行されて6年を経過しましたが，この間に，消費者契約法は2016年と2018年に大きな改正があり，2017年には民法改正に伴う関連規定の改正がありました。特定商取引法は2016年改正に加えて2021年6月には預託法とともに大きな改正（未施行）がありました。割賦販売法は2016年と2020年に重要な改正がありました。

本書は，これらの最新の改正とこの間の判例等が盛り込まれた2000頁を超える本格的注釈書として，消費者被害事件の救済に取り組む実務に役立つ必携の書です（特商法2021年改正は政省令が未改正のため法改正の概説）。

A5版　2,040頁／23,100円（税込）
発行　弘文堂
著者　後藤巻則・齋藤雅弘・池本誠司



編集後記

昨年はコロナ禍により開催が叶わなかった夏期消費者セミナーですが，今年は約2年ぶりに開催することができました。テーマもずばり「コロナ禍と消費者」です。初のオンライン開催で，通信のトラブルも多少ありましたが，全国から多くの方にご参加いただくことができました。普段は意識しない角度からコロナ禍と消費者について考えることができ，また，この間の日弁連の取組もご報告することができ，良い機会になったと思います。さて，来年度のテーマは・・・と当部会は早くも次のテーマ探しに取り掛かっております。毎年産みの苦しみを味わうテーマ選びですが，今後も時宜に適った内容を取り上げて行きたいと思いますので，ご期待ください。

佐藤由麻（仙台）

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。）