

消費者契約法によって 消費者行政は どう変わるか

内閣府国民生活局長

池田 実

インタビュアー

村松 真貴子

4月1日から消費者契約法が施行されました。消費者契約法は、行政規制によらないで、消費者と事業者間の契約をめぐる紛争を公正で円滑に解決するための民事上の一般ルールです。具体的には、消費者が契約を取り消したり、契約条項の無効を主張したりすることができる範囲を民法よりも拡大しました。この背景には、情報量などにおいて消費者・事業者間の格差が広がり、契約を結ぶ際に消費者に不利なケースが多く見られるようになったことがあります。

池田実・内閣府国民生活局長に、消費者契約法の目的と意義、また「消費者月間」における活動などについて伺いました。

現実に合わなくなってきた 民法の契約ルール

村松 「消費者契約法」がこの四月一日から施行されました。この法律は、文字どおり、消費者が事業者と契約を結ぶときに起こるいろいろなトラブルを防ごうという法律だと伺っています。まず、この法律がつけられた背景についてお話しいただけますか。

池田 いろいろな契約関係のルールについては、百年前に制定された民法に定められています。民法では、事業者と消費者が対等であるということを前提にしていますので、トラブルに遭わないためには、基本的に消費者が注意しなければいけないということになっています。

ところが今、経済社会が非常に複雑になり、事業者と消費者との間に情報力・交渉



村松さん 消費者契約法の施行は、消費者と事業者のより良い関係が築かれる一つのきっかけになりそうですね



信頼が醸成されて、取引が活発になり、消費生活が豊かになるのが一番望ましい姿だと思います 池田局長

力の格差があることは歴然としています。情報についても、事業者のほうが質量ともに豊富に持っていますし、交渉力も事業者は組織であるのに対し、消費者は個人です。ですから、対等な者同士のルール、消費者が注意しなければいけないという民法のルールは、現実には合わないのです。

事業者の不当な勧誘行為と 契約の中身を新たに規定

村松 では、消費者契約法によって、民法のどのような点を修正したのですか。

池田 具体的には、契約を結ぶ際の事業者の不当な勧誘行為と契約の中身の二つについて民法のルールを修正しました。

まず不当な勧誘行為についてですが、事業者が重要な点について真実でないことを言って勧誘し、消費者がそれを信じて、誤認して契約を結んだ場合には、取り消すことができるようにしました。

村松 例えば中古車でいえば、事故車ではないと言われて買って、後で事故車であることが分かった場合などですか。

池田 はい。その場合は、事故車だということが分かったときから半年間（六か月間）

契約を取り消すことができます。

また、株などは変動するのが当然ですが、必ず上がりまよと言われて、消費者がそれを信じて買ってしまったという場合も、契約を取り消すことができます。それから、このマンションの部屋は非常に日当たりがいいと言われて、契約を結んだ。ところが、数か月後に隣にビルが建ち、日当たりが悪くなった。業者はそれを知っていながらわざと言わなかったという場合も、契約を取り消すことができます。

村松 業者が知らなかった場合は、だめなのですか。

池田 そこは、「わざと言わない」という要件がついています。

消費者が困惑して 仕方なく契約した場合も無効に

池田 今のは、消費者が誤認した場合のパターンですが、もう一つのパターンは、消費者が困惑して契約を結んでしまう場合です。これはよく見られるケースなんです。セールスマンが訪ねてきて、しつこく勧誘されて、もう帰ってくださいと言っても帰らない。そのうち子どもが泣き出して、困

ってしまつて仕方なく契約してしまつた。こういう場合、民法でいう強迫というところまではいきませんが、消費者契約法では、困惑状態から脱して半年間なら契約を取り消すことができます。それから、これは若い人たちに多いそうですが、あ

なたは何かに当選しましたから来てくださーい」という電話がかかってきて、行つてみたら何かを買わされそうになり、帰ろうとしても帰らせてくれない。困つてしまい契約してしまつた。こういう場合も契約を取り消すことができます。このように消費者契約法では、不当な勧誘行為の場合に誤認が解けて又は困惑から脱して半年間なら契約を取り消すことができるようにしています。

もう一つは、契約の中身の話です。民法にはいろいろな契約についての規定がありますが、契約自由の原則というのがあり、両当事者が合意すれば、いろいろなことが契約できてしまつわけです。約款はありま



池田 実 内閣府国民生活局長

いけだ みのる / 昭和23年生まれ。新潟県出身。46年経済企画庁入庁。物価局審議官、調査局審議官などを経て、平成12年7月に経済企画庁国民生活局長。平成13年1月から現職。

すが、消費者はあまり見ていないし、一連のものなのでここだけ変えてくださいというわけにもいかない。その中に、消費者にとって非常に不利な条項があつた場合、どうするかということ。民法の場合は、信義誠実の原則とか公序良俗に反するということで、無効とすることができるところもありますが、何がそれに当たるのか、よく分からない。

村松 確かに分かりにくいですね。池田 消費者契約法では、消費者に非常に不利な条項は無効にすることができるようになっています。例えば、スポーツセンターなどで、けがをしても私どもは一切責任を

負いませんという条項があれば、それは無効であり、責任があつたらやはり損害賠償をしなければならぬということです。あるいは、契約を解約したら、これぐらいは仕方がないだろうという範囲を超えて、法外な解約料を請求されたという場合、消費者契約法では、法外な部分については無効であるとしています。

こういうかたちで、事業者と消費者が結ぶ契約について、今までの民法のルールよりも消費者に有利に変えたのが、消費者契約法です。

十年間で約四倍に増えた 契約をめぐる相談件数

村松 消費者にとつては、本来にありがたい法律だと思いますが、この法律が制定された背景には、それだけ契約をめぐるトラブルが急増しているということがあるのでしょうね。

池田 今、私たちは基本的に契約社会の中で生活しています。皆さん、契約という、契約書を取り交わすとか、はんこを押すということだけが契約だと思つてゐるかもしれませんが、取引で合意したことは契約な



んですね。書類とかはんこは契約した証拠であって、お互いが約束すれば契約は成立します。ですから、私たちの生活はほとんど契約に基づいているわけです。

その契約をめぐるトラブルが非常に増えています。販売方法あるいは契約解約に関して各地の消費生活センターに寄せられた相談件数は、平成元年度には約十万件でしたが、平成十一年度には約三十八万件と、非常に増加しています。

村松 十年間で約四倍になっているわけですね。

池田 はい。では、これをどうするかということですが、もちろん行政が事業者を取り締まるというやり方も

ありますが、行政規制にも限界があります。

一つには、そもそも日本社会をあまり規制のない、活力のある社会にしようという規制緩和の流れがあるからです。それと、行政規制の場合、どうしてもあ



村松 真貴子 フリーアナウンサー

むらまつ まきこ／東京都出身。SBS静岡放送を経て、NHKでキャスターを担当。「ぎょうの料理」の司会等を務める。現在は、生涯学習などに関する講演も。著書に『テレビのなかのママが好き』。

います。訪問販売なら訪問販売法、住宅なら宅地建物取引業法といったように対象が特定されるわけですから、新しいサービスが次々と出てくると、どうしても後追いになってしまふという問題もあります。だから、すべての領域に適用するということがなかなかできない。そのためすべての契約についてそのルールを適用しようということと、消費者契約法がつくられました。

「消費者月間」を中心に 消費者契約法への理解を深める

村松 五月は「消費者月間」ですが、これはどういうことでできたのですか。

池田 国、地方とも消費者保護のためにいろいろな消費者行政をやっています。その基本になるのが「消費者保護基本法」という法律です。これは昭和四十三年の五月三十日に制定されました。昭和五十三年から五月三十日を「消費者の日」としていましたが、昭和六十三年に五月を消費者月間にするということになりました。今年度で十四回目になります。

村松 今年度の消費者月間の標語は「新世紀をかしこく生きる―活用しよう消費者契約法―」ですね。

池田 はい。消費者契約法が四月一日に施行されましたので、まず、この法律をよく知っていただきたいということと同時に、消費者契約法ができた背景を考えてみようということ、そのようにつけました。これからは、消費者が自立して、主体的に消費生活を送るということを訴えたいのです。消費者行政は、昔は行政が事業者をいろいろ取り締まって消費者を保護するというのが主でした。そもそも消費者問題というのは、最初にお話ししたように、事業者と消費者が対等でないところから起きている。じゃ、どうするかと言うと、事業者を



規制する、消費者を支援する、この二つが考えられるわけです。

これまででは、どちらかという事業者を規制するというかたがちが多かったのです。もちろんそれは重要なことで、取り返しのつかない安全上の問題、あるいは悪質な業者については規制が必要ですが、そうではない分野については、規制緩和の流れがありますので、消費者も、安易に行政に依存するのは望ましくないのではないか、消費者自身が行動することが大事だ、そういう流れの中で生まれたのが消費者契約法で

す。もちろん行政も、消費者の自立に向けていろいろな支援をしていく必要がありますが、消費者契約法で消費者に有利な民事ルールをつくった、それを使ってくださいということですね。消費者も、自分たちの力はすごいということを分かってほしいです。去年はまさに消費者が自分たちの力を再認識した年だったと思います。いろいろな企業の

して、賢い目を持つことが消費者にとって必要ですね。そのことを促すためにも、この消費者月間に力を入れてPRしていくとされているわけですね。

池田 毎年、消費者月間の期間中に、消費者、事業者、学界、行政の四者が一堂に会して、消費者問題を総合的に協議し、連携を強化する場として、消費者問題国民会議を、中央と地方の二か所で開催しています。地方大会においては、消費者保護に尽力した方に対する表彰も行っています。中央大会は、日比谷公園の隣のイノホールで五月十五日に開きます。それから、鹿児島大会を五月二十九日に、長野大会を五月三十一日に開きます。

それから、ポスターも作成していますが、今回は演歌歌手の氷川きよしさんが登場するポスターです。

事業者と消費者の信頼を醸成し 豊かな消費生活を実現

村松 国民の皆さんが消費者契約法ができたことを知り、全国の消費生活センターなどにもいろいろな苦情が持ち込まれると思いますが、そのセンターの相談員の方たち



の教育も必要になってきますね。

池田 消費者契約法が成立するときに、各地の消費生活センターを充実強化するようという附帯決議がなされています。そこで、国民生活センターを中心に、相談員の研修を充実することになっています。また、相談業務に関する情報の提供など、消費生活相談員への支援を通じて、資質の向上を図っていきます。

それから、全国の消費生活センターでの苦情相談処理の業務を拡充強化するために、PIO NET 全国消費生活情報ネットワーク・システムの充実を図っていきます。予算を前年比の三倍に増やし、端末の設置数を現在の百五十端末から四百十二に増設する予定です。

村松 消費者は、契約のときにいいことをいっぱい言われて、「ああ、いいな」と思って契約します。ところが、後になって裏切られたということになると、精神的にもダメージを受けて、人間不信になってしまいますから、そういうことがなくなるといいですね。

池田 そうですね。消費者に有利なルールができましたが、やはり消費者も、契約を

する際は慎重になっていただきたいと思います。先ほど申し上げたとおり、契約は守らなければならぬというのが大原則です。衝動買いとか、付き合いなどで買いはいけませんし、そういうものは消費者契約法でも救えません。ですから、特に高額なものを買うとき、あるいは長期間ローンを支払わなければならぬ契約を結ぶときは、本当に必要なのか、お金の工面はきちんとできるか、そういうことをしっかり考えて契約していただきたいと思います。

村松 そうですね。

池田 もう一つは、消費者契約法があっても、やはり不実告知などを立証しなければなりませんから、先ほど挙げた、高額なものを買う場合などには、後々何かトラブルが起きたときのために、事業者はこういうことを言っていたということを引きちゃんとメモを取る習慣を身につけたいですね。

それから、消費者契約法はミニマムのルールです。悪質な事業者だけを対象としているわけではなく、まちの八百屋さんや魚屋さんなども守らなければいけないルールですから、どうしてもミニマムなルールにな

らざるを得ません。そのため消費者に対する情報提供は努力義務になっています。

私たちは、企業は消費者に対して、消費者契約法のルールを上回るようないろいろな情報提供を行ってほしいと思っています。ですが、どうも日本の事業者は横並びで、あちらもやらないから、うちもしなくていいやということになりがちです。これからは、消費者には選択という力があるわけですし、事業者は消費者の信頼を勝ち取るということが重要になってきます。自分たちは消費者のためにこういうことをしますということと、前向きに消費者の信頼を勝ち取って、自分たちの売上げを伸ばす、こういうことが必要だと思います。そういう意味で、情報提供も消費者契約法のルール以上に積極的に行うことが必要です。

村松 消費者契約法の施行は、消費者と事業者とが切磋琢磨して、より良い関係が築かれるための一つのきっかけになりそうない気がしますね。

池田 そうということです。信頼が醸成されて、取引が活発になり、消費生活が豊かになる、それが一番望ましい姿だと思います。

村松 どうもありがとうございます。