

# 消費生活相談における 法律等の活用状況について ～あっせん時の活用を中心に～

平成30年7月5日  
独立行政法人国民生活センター  
相談情報部

# 1. はじめに ～あっせんについて～

相談現場において、あっせんを行う際にはさまざまな法律を活用する。その活用状況について報告をする。

## (1) 国民生活センターの考えるあっせんとは

「結果として最終的に解決したかどうかに関わらず、最終的な解決を目指して、事業者と消費者の主張を調整し、交渉すること」

(昭和45年5月4日経企消第55号 各都道府県知事あて経済企画庁国民生活局長通知「地方公共団体における苦情処理体制の整備について」より)

# 1. はじめに ～あっせんについて～

## (2) 「あっせん」の重要性

- 消費者は最終的な解決を求めており、これが実現できること
- 事業者とのあっせん交渉・説得によって、相談の解決水準を向上させること
- あっせんによって、全国の相談解決水準が維持、向上すること
- 事業者とのあっせん交渉等を通じて事業者倫理を向上させること
- あっせんによって得られる事業者の主張と、これに対する考え方を、消費者への注意喚起・啓発や、政策の企画立案、法改正等の検討に活かすこと
- これらを通じて、行政による消費者・住民支援として、消費者の権利確保を図ること

等

# 1. はじめに ～あっせんについて～

## (3) 「あっせん」に入るポイント

- 相談者と事業者の間に情報力、交渉力等の格差がある  
(高齢者、未成年者のトラブル等)
- 複雑な事案で、自主交渉では解決できない
- 契約金額、支払金額が大きい
- 誰が見てもひどい、深刻なケースである
- 相談内容が目新しい

等

# 1. はじめに ～あっせんについて～

## (4) 法律の活用を考える上でのポイント

- 国民生活センターは法律の解釈権限がある機関ではない。そのため、あっせん等の際に、活用した法律が有効に機能したかについては、厳密には検証できない。
- 加えて、あっせんの結果返金や契約解除等の対応がなされた場合であっても、「法律上問題があった」「法律の適用がある」と認めるかどうかは事業者によって様々。

以上より、国民生活センターでは、ある法律を活用した際、事業者側の主張や対応理由も加味しつつ、法の趣旨に沿って、消費者側の希望に叶った解決に至った場合に「その法律が活用できた」と考えている。

※複数の法律等を活用してあっせんを行うこともあり、どの法律が有効であったかは不明なケースもある。

## 2. 法律の活用状況 ～検討要素①～

国民生活センターでは、法律を活用するときに、次の要素を前提に確認や方針の検討を行っている。

(1) 事実関係の確認と、法律の当てはめについて

- 事実関係に争いはあるか。争いがある場合、消費者側で立証可能か、立証責任はどちらにあるか。
- 両者の争いのない事実に関し、法律の適用可否について争いがある、または起こる可能性があり検討が必要なもののか。
- 法律の適用可否について検討が必要な場合に、逐条解説やガイドラインがあるか。解釈について問い合わせることのできる所管省庁はあるか

## 2. 法律の活用状況 ～検討要素②～

国民生活センターでは、法律を活用するときに、次の要素を前提に確認や方針の検討を行っている。

(2) 解決基準の目安および事業者への影響力について

- 法律の適用があると考えられる場合に、民事効はあるか。ある場合、どのような効果なのか。
- 民事効と、行政処分・刑事罰がセットになっているか。

### 3. 法律活用検討の際の具体的事例①

- ・事実関係に争いはあるか。争いがある場合、消費者側で立証可能か、立証責任はどちらにあるか。

事例 1 : 特定商取引法における法定書面の交付について

事例 2 : 勧誘時のセールストークについて

事例 3 : 広告の表示について

事例 4 : 未成年者の契約について

事例 5 : 消費者契約法における「平均的損害」について



### 3. 法律活用検討の際の具体的事例②

- ・両者の争いのない事実に関し、法律の適用可否について争いがある、または起こる可能性があり検討が必要なものか。

事例 1 : 特定商取引法における勧誘の形態について

事例 2 : 適合性原則の考え方について

事例 3 : 表示における「わかりやすさ」の評価について

事例 4 : 信義則違反、公序良俗違反の考え方について

### 3. 法律活用検討の際の具体的事例③

- ・法律の適用可否について検討が必要な場合に、逐条解説やガイドラインがあるか。  
解釈について問い合わせることのできる所管省庁はあるか。

事例 1 : 特定商取引法 (消費者庁)

事例 2 : 電気通信事業法 (総務省または総務局)

事例 3 : 金融商品取引法 (金融庁または財務局)

### 3. 法律活用検討の際の具体的事例④

・法律の適用があると考えられる場合に、民事効はあるか。民事効がある場合、どのような効果なのか。

事例 1 : クーリング・オフによる契約解除

事例 2 : 電気通信事業法における「初期契約解除制度」「確認措置」

事例 3 : 損害賠償請求について

事例 4 : 不当利得返還請求について

事例 5 : 為替差損について

### 3. 法律活用検討の際の具体的事例⑤

- ・民事効と、行政規制・刑事罰がセットになっているか。

(セットになっている場合)

事例1：特定商取引法におけるクーリング・オフ

(行政規制、刑事罰のみの場合)

事例2：金融商品取引業における無登録営業

事例3：景品表示法に基づく優良誤認の排除命令

(民事効のみの場合)

事例4：刑事事件判決確定後の詐欺取消

事例5：消費者契約法における不当条項について

## 4. まとめ ～相談現場で使いやすい法律とは～

- 立証責任が事業者側にある、または立証が容易である。
- 法律の要件が明確で、両者で争いの余地がない。
- 要件が不明確な場合でも、所管省庁へ問い合わせることにより明確化できる。
- 消費者の希望（主に全額返金、契約関係の完全解消）に叶う明確な民事効がある。
- 刑事罰や行政処分などが民事効とセットになっている。

## 5. 努力義務規定について

- 努力義務規定の趣旨を踏まえて対応がなされるかは事業者によって様々。
- 法律上、許可や登録等を受ける必要のある事業者は努力義務規定であっても法令順守の意識が高い傾向にあると思われる。
- 一方、数か月で連絡が取れなくなるような業者や、結果として刑事罰や行政処分を受けるような業者には効果がない。

## 6. 事業者団体による自主基準等について

- 事業者団体が策定する自主規制は会員内では守られていると思われる。ただし、末端の営業員までは完全に浸透していない場合も見受けられる。
- 事業者が事業者団体に所属していれば、事業者団体の協力を得てスムーズに交渉が進むこともある。
- 非会員との話し合いの際には、事業者団体の自主基準、ガイドラインや自主規制も説得材料や解決基準の目安のひとつとして活用をする。
- 数か月で連絡が取れなくなるような業者や、結果として刑事罰や行政処分を受けるような業者に対しては業界団体の自主基準は効果がない。