

次期消費者基本計画における重点課題について

2024年1月30日

日本司法書士会連合会

1 消費者取引の被害発生の原因究明の仕組みづくり

- とりわけ、デジタル化の進展に伴う消費者取引被害では、技術の急速な進展に伴って、消費者取引被害の具体的な手口等も急速に変化している。
- こうした現状において、効果的な対応を行うためには、その被害の発生原因や被害の原因を専門的知見によって究明する恒常的な仕組みが必要ではないか。
 - シームレス・シンプルなUI⇔多数の人・複数契約による取引の形成（役割分業化）。
 - 責任の所在の曖昧さ。犯罪意識の希薄（企業化）
 - 利便性のあるツールの悪用

2 加害者の特定困難事案への対応

- 近年のデジタル化の進展に伴う消費者取引被害では、加害者の特定が困難な事案が散見される。
- 具体的な問題としては、①加害者が利用するツールを提供する事業者が厳格な本人確認およびその確認資料の保存をしていないことがあること、②加害者に関する情報を保有する事業者に対する開示手段の法制度（例：プロバイダ責任制限法、取引DPF消費者保護法）が不十分であること、があげられる。
- これらの問題への対応が必要ではないか。

3 現金化手段への対応

- デジタル化に伴う消費者被害では、例えば、①キャリア決済のアカウントの不正利用（同決済を紐づけしてDPF上で換金性の高い商材を購入）、②電子マネー（前払式支払手段）のバリューの詐取など、詐取行為の対象そのものは現金ではないものの、最終的に「現金化」が行われていると思われる事案がみられる。
- このような行為を防止するための対応についての検討が必要ではないか。
 - 犯収法の対象事業者の範囲、アカウント情報の開示制度等

4 会社等の法人制度の悪用事案への対応

- デジタル化の進展に伴う消費者取引被害では、相手方の事業者は数万円程度の資本金で株式会社を設立し、1年足らずの間に解散をしてしまうケースが少なからず存在する。
- こうした相手方の場合、クーリング・オフ等の簡便・迅速な主張に基づく解決を困難にしている。
- 会社等法人制度にも関連することから、健全な会社等への影響に十分配慮しつつ、上記事案への対応についての検討が必要ではないか。

5 多様な支払方法への対応

- 消費者取引では、様々ないわゆる“キャッシュレス決済”が利用されているが、特別法の適用対象外となる支払方法が利用された被害事案もみられる。
- 事業者団体により自主規制ルール等が策定されている場合もあると承知しているが、悪質な利用者（販売業者）を排除、あるいは被害発生時において適切な対応をとる根拠となる法律上の規定を欠くことから対応が十分ではないと考えられるケース等がみられる。
- また、例えば“電子マネーをクレジットカード決済で購入して、当該電子マネーで取引をする”などの決済方法の重層化事案において、当該消費者取引において被害が発生した場合の消費者の決済事業者への対応等が困難となるケースがみられる。
- さらに、遠隔操作アプリを利用して、貸金業者（消費者金融）からの借り入れをさせる事案など、仮に支払い対象となった取引が悪質であっても、当該貸金業者への返済が余儀なくされる事案が散見される。
- こうした現状を踏まえ、多様な支払方法についての検討が必要ではないか。

→ 原因取引との有因性・無因性／コスト転嫁の観点等も考慮

6 事後的救済への対応

- とりわけ、デジタル化の進展に伴う消費者取引被害では、①消費者の意思形成過程に影響を及ぼしたと考えられる端緒となった「ターゲティング広告→誘導されたブログ・SNS上のチャット等」が、当該消費者の端末上に表示されている（客観的な確認可能性）にもかかわらず、当該表示が削除・改変等されるため、事後的な検証（立証）が困難なケースがみられる。
- また、例えば、情報商材事案における当該情報商材の性能・効果に関する根拠事実等、立証責任は消費者側が負担する事実につき、証拠が事業者側に偏在する、あるいは、デジタルデータであって事業者が対象となるデータを消去するケースがある。
 - c f. 「商品等の品質等を示す表示をする事業者は、その裏付けとなる合理的な根拠を有してしかるべき」（最判令和4年3月8日（集民267号76頁 * 措置命令処分取消請求事件））
- これらの問題は、事後的に紛争が生じた際に速やかに明らかにされることで被害の迅速な解決に資するものと考えられる。
- 物理的な負担、立証責任等の諸問題はあるものの、パラダイムシフトにより根本的な見直しを検討すべき時期に来ているのではないか。

ご清聴ありがとうございました。