

消費生活において若者が陥りやすい危険

司法書士法人こうの事務所
河埜裕子司法書士

皆さんは、司法書士っていう仕事はどんなことをするのか、イメージ湧きますか？
最近では、テレビCMなどで名前を聞くので、過払い金請求で少しは馴染みができたかもしれませんね。弁護士だとか、税理士だとかという明確なイメージがある資格に対して、ちょっとマイナーな感じでしょうか。実際に人数も弁護士さんや税理士さんより少ないです。
昔は弁護士が「代言人」と言われていたのに対して、司法書士は「代書人」と言われていました。裁判所の付近に事務所を構えて、字が書けない人のために「取下げ書」などの書類を書いていたのが起源だと言われています。

そして、古くからある仕事としては、登記申請が多いです。不動産を売った買った、相続した等の不動産登記、或いは会社を設立したなどの商業登記です。
最近では、簡易裁判所の代理権というのを獲得しましたので、簡単な裁判の代理人をすることがあります。今日のテーマでもある多重債務者の事件などもかなりの件数扱っています。

さて、それでは、今日は「消費生活で若者が陥り易い危険」というテーマで話したいと思います。

1. はじめに「契約とは」

私たちは毎日のようにコンビニでパンを買ったり、スマホでラインしたり、電車に乗ったりしていますよね。それらの商品を買ったり、サービスを受けたりする代わりにお金を支払っています。コンビニでパンを買うことを法的に分解すると、パンの代金を支払う代わりにパンを手に入れる権利を得て、コンビニの方は、パンを引き渡す義務を負う代わりに代金を受け取る権利を得ているわけです。

つまり自給自足でもしない限り、私たちは消費者であり続け、私たちの生活はこのような契約で成り立っています。

その契約の基本ルールは、民法にあるとおり、お互いの意思の合致によって成立するのが原則です。例えば、『売ります』という申し込みに対して『買います』という承諾、その意思の合致で売買契約が成立する。口約束でも契約は成立しますよね。契約書は成立を証する証拠に過ぎません。

契約の内容については、当事者が自分たちの意思で自由に決められることができるという「契約自由の原則」は、法学部の学生さんには常識だと思います。

契約自由の原則は、次のように分類されます。

「内容決定の自由」	どのような内容の契約をするか
「契約締結の自由」	契約するのかもしれないのか
「相手方選択の自由」	誰と契約するか
「方式の自由」	どのような形式の契約をするか

そして、自分の意思で決めたことは守らなければいけないし、その結果についても自分の責任取らなければならないというのは最も基本的なルールです。

ただ、何となく勧められるままに相手の言うなりに頷いたり、ハンコを押してしまったりしてもその責任は自分がとらなければなりません。

私の仕事の中で時にお目にかかって驚くのは、社会経験豊富なはずの年齢の方で、「相手がそう言ったから内容はよく分からないけど相手を信じてハンコを押した。だから自分には責任がない。」というような論旨で話をされる方がいることです。事理弁識能力があるのに、相手の言うことを理解しないままにハンコを押した、その責任は自分にあるんですよね。

ただ、こういう民法のルールは、基本的に

「対等な当事者が」

「自由に交渉して」

契約することを前提としたものです。

2. 消費者トラブルとは

しかし、世の中に溢れている消費者トラブルは、そうではない状況で契約しているために発生します。

「そんなつもりじゃなかった。」

「お金を払ったのに商品が来ない、サービスが受けられない。」「契約した覚えがないのに支払いを請求される」などです。

ここで皆さんのような若い方が狙われ易い悪徳商法の例を挙げてみます。

マルチ商法

正式名称は「連鎖販売取引」と言い、会員が新規会員を誘い、その新規会員がさらに別の会員を勧誘するというピラミッド型で商品やサービスを提供するものです。ネットワークビジネスなどとも言って、その仕組み自体は違法ではありません。

しかし、友人から「絶対に儲かる」と言われて、多額のお金を払って大量の商品を購入したけれど、新たな会員を勧誘できずに在庫と借金が残るといったトラブルになることはあります。

架空請求

- 利用した覚えのない請求が届く。
- 請求の名目は、アダルト情報番組の利用料が多く、請求手段は、メール、ハガキ、封書などさまざまです。
- 「通信会社様から委託を受けた」等債権譲渡を受けたとする架空請求、存在しない法令や公的機関の名称を用いたり、法務大臣の許可を得た債権回収業者の名称を用いたり「信用情報機関へのブラックリスト登録する」だとか「法的措置を取らざるを得ない」など様々なパターンがあります。

身に覚えがなくても恥ずかしいという気持ちから誰にも相談できずに本来支払わなくていい金額を支払ってしまうというケースがあります。

キャッチセールス

- 街頭などで呼び止め、アンケート調査などを装って販売目的をはっきりしないまま雑居ビルなどに同行させて商品やサービスのさせる商法です。
- 本当の目的を隠しています。
- 連れ込んだ場所から出られないようにしつこく勧誘して契約させられて、契約を解除しようとしても「契約したんだから」と言われて高額の代金を支払わされるというトラブルになります。

ネットオークション詐欺

- 商品がないのにインターネット上のオークションでウソの出品をすとか、偽物を出品してお金をだまし取る詐欺です。
- お金を払っても商品が届かないとか、偽物が送られてくるなどのトラブルがあります。

ワンクリック詐欺

- インターネットで閲覧者の興味を引くような記事の後に「この先はこのボタンをクリック」などと記載し、そのボタンを押すと「登録が完了しました。」などと契約が締結されたかのよう

なメッセージが表示されて料金を振り込むよう求められる。

- しかし、それは相手が「勝手に」表示しただけで、これだけでは利用契約は成立しません。
- 例えば、自動販売機で「このジュースを120円で買おう」と考えて、お金を入れてボタンを押す場合、この時にメーカーの「120円で売りたい」という意思と合致があるため売買契約が成立します。
- 一方、「無料だろうからこのサイトが見たい。」と思ってネット上のボタンを押したような場合、「お金を払う」という点について意思の合致がありません。これは利用規約などがあっても同じです。

ネガティブオプション

- いわゆる「送り付け商法」もこれに似ています。
- 突然、注文した覚えのない商品が郵送され、いかにも契約が成立したかのような態度で消費者を困惑させます。
「購入されない場合は、日以内に返送して下さい。期限内に返送されない場合は、購入頂いたものとします。」といった文面が添えられています。
- しかし、これに何ら法的根拠はありません。
- 荷物を受け取っただけでは売買契約は成立しません。
送りつけられた側に「代金を支払って商品を購入したい」という意思の合致がないからです。だからお金を支払う義務もないのです。
- ネガティブ・オプションこれに対する対処法は至って極シンプル、とにかく無視すること。
- ネガティブオプションはクーリングオフする必要がありません。
- では、送りつけられた商品はどうしたらよいのでしょうか？
とにかく商品に手を付けないこと。使用・消費したことで、購入の意思があったとみなされるからです。
- 商品が送られた日から14日、または送りつけられた側が、その商品の引き取りを要求した日から7日を経過するまでに引き取りにこない場合は、送り主は商品の返還請求をできません。
- 代金引換で届くこともありますが、うっかり支払ってしまうと返金交渉できなくなります。

3. 消費弱者に対する法の保護

(1) 消費者契約法

- 消費者と事業者が契約を結ぶ場合、事業者の方が情報を多く持ち、交渉力も大きいので、消費者は不利なので、消費者の利益擁護を図ることを目的として、平成 13 年 4 月に施行された。

事業者に不適切な行為があった場合、契約を取り消すことができる。

- a. 事業者の不実告知・・・誤った事実を告げる
- b. 断定的判断の提供・・・確実であるかのように告げる
- c. 故意の不告知・・・故意に不利益な事実を告げない

事業者による不退去（帰ってくれない）退去妨害（帰りたいのに帰してくれない）により契約してしまった場合、契約を取り消すことができる。

契約書中の消費者の権利を不当に害する条項は無効

- また「適格消費者団体」による差止請求権も求められるようになった。

(2) 割賦販売法

(3) 特定商取引法

- 7つの種類の取引を対象として

訪問販売

事業者が消費者の自宅へ訪問して、契約することで、商品や権利の販売又は役務（えきむ）の提供を行う等の取引や、キャッチセールス、アポイントメントセールス等のこと。

通信販売

新聞、雑誌、インターネット等で広告し、郵便、電話等の通信手段により申込みを受ける取引のこと。

「インターネット・オークション」も含まれますが、「電話勧誘販売」に該当するものを除きます。

電話勧誘販売

事業者が電話で勧誘を行い、申込みを受ける取引のこと。

電話をいったん切った後、消費者が郵便や電話等によって申込みを行う場合にも該当します。

連鎖販売取引

個人を販売員として勧誘し、更にその個人に次の販売員の勧誘をさせるかたちで、販売組織を連鎖的に拡大して行う商品・サービスの取引のこと

特定継続的役務（えきむ）提供

長期・継続的な役務の提供と、これに対する高額の対価を約する取引のこと。現在、6つの役務（えきむ）が対象

- ・エステティックサロン
- ・語学教室
- ・家庭教師
- ・学習塾
- ・結婚相手紹介サービス
- ・パソコン教室

業務提供誘引販売取引

「仕事を提供するので収入が得られる」という口実で消費者を誘引し、仕事に必要であるとして、商品等売って金銭負担を負わせる取引のこと

訪問購入

事業者が消費者の自宅等を訪問して、物品の購入を行う取引のこと。

見えない商品

不意打ち的な取引

- 氏名等の明示の義務付け
勧誘開始前に事業者名や勧誘目的があることを消費者に告げる義務販売目的の訪問であることの明示義務
- 不当な勧誘行為の禁止
価格・支払い条件等についての故意に告げないことを禁止したり、消費者を威迫して困惑させたりする勧誘行為を禁止。
- 広告規制
重要事項を表示することを義務付け、また、虚偽・誇大な広告を禁止しています。
- 書面交付義務
契約締結時等に、重要事項を記載した書面を交付することを事業者が義務付けています。

(4) 無限連鎖講の防止に関する法律

- いわゆる「ねずみ講」
- 「会員になりなさい。そして、会員をふやしなさい。」「あなたが加入させた会員からおカネがもらえます」というような行為です。
- 確かに、初期に加入した会員は儲かる機会がありますが、加入対象は有限なので、いつかは大勢の人が損をしてしまいます。
- このような講を開設した者だけでなく、会員になって、会員加入を勧誘した者も処罰の対象になります！もし、無限連鎖講による勧誘があった場合は、法律で禁止されているからと勇気をもって断りましょう。

(5) 利息制限法

(6) 貸金業法

貸金業者の登録を義務付ける制度

ヤミ金融の罰則強化や登録要件を厳しく 消費者保護

ヤミ金融

犯罪・もしくは犯罪になりうる可能性がある商法の一種

ヤミ金融はなぜ悪徳か？ 法定利息の上限を超えている。

客と業者といった関係でなく、個人同士の融資という形の場合もある。

背後に潜む「裏社会」

「ヤミ金融」とは、、、(次のどれか一つにでも該当すれば)

貸金業の無登録業者

出資法の制限を超えて金利を課す業者
登録番号の非表示・偽造

一例「偽装質屋」・・・・・・ 質屋を装ったヤミ金融業者

質屋の上限金利は109.5% 出資法違反（超高金利）や貸金業法違反（無登録営業）

ターゲットは高齢者、年金担保、総量規制により借入れが出来なくなった消費者

➤ ヤミ金融への対応

取立て規制の活用（貸金業法違反の事実） 警察へ通報

被害申告（各警察署 生活安全課）

(7) 電子消費者契約及び電子承諾通知に関する民法特例

- 消費者がキー操作等のミスやクリックミスで意図しない契約の申し込みや承諾をしてしまうことがある。
- その場合、消費者が錯誤による無効を主張しようとしても事業者から「操作ミスは重大な過失にあたるので、契約は有効に成立している」と主張することができた。
- そこで、この特例を設けて、消費者がキー操作等で意図しない契約を結んだ場合でも無効にできるようにした。
- 送信ボタンを押す前に、「これでよろしいですか？」という確認画面を設けるよう業者に促した。そのうえで、それでも内容確認しないでミスした場合には、原則に戻って契約は有効とされる。

4. 消費者トラブルへの対処法

(1) 契約の拘束力からの解放

「契約は守られなければならない」という原則の例外

民事

- ・ クーリングオフ制度(特定商取引法)による申込みの撤回、または契約の解除
クーリングオフ
 - 訪問販売（8日間）
 - 電話勧誘販売（8日間）
 - 連鎖販売取引（20日間）
 - 特定継続的役務提供（8日間）
 - 業務提供誘引販売取引(20日間)
 - 訪問購入（8日間）

- 自分で契約するつもりで店舗へ出かけて行ったり、電話を掛けたりした場合には適用されない

- クーリング・オフの通知は必ず書面で行う。

- 「次の契約を解除します。代金 円を返して下さい。商品を引き取って下さい。」という内容
 - ・ 契約解除通告（内容証明郵便による）
 - ・ 消費者契約法による契約の取消や消費者の利益を一方的に害する条項の無効
 - ・ 民法に基づく錯誤・詐欺・強迫による契約の無効
 - ・ 個別の業法に基づく消費者保護規定の活用

刑事

- ・ 警察への被害届、検察庁・裁判所へ告訴や告発
- ・ 断ってもセールスマンが退去しない(不退去罪) 110番通報

行政

- ・ 個別の業法に基づく行政指導や行政処分を申立

5. 多重債務とは

(1) 多重債務とは何か？

- 消費者金融は、適正な企業である。
- 2つのケースは、同じではない。

ケース1 「1社から100万円を借りている」

ケース2 「10社から合計100万円借りている」

(2) なぜ陥るのか？

- 問題は、自分の収支管理ができなくなること。
返済のために新たな借入れをする
- 多重債務に陥る原因
生活苦・低所得・負債の返済」 圧倒的に多い
会社の倒産・失業・転職 なぜ生活苦になるのか？
病気・事故・医療費
保証債務・第三者の債務の肩代わり
事業資金・ギャンブル・遊興費
- みんな最初は返せると思った。入口の敷居は低い。
- 勝手に広がる利用枠 きちんと返済していると
- 収入と返済のバランスが取れなくなる。収入の全てを返済に当てられるわけではない。
- 収入と返済に関する情報、その情報集中センターは本人だけ。

(3) 多重債務からの抜け出し方

- 任意整理・・・ 裁判外で話し合って和解する
- 民事再生・・・ 債務総額を圧縮して再生計画の立てて
- 自己破産・・・ ある時点で清算する

(4) 信用情報（ブラックリスト）について

- 信用情報機関の役割は、個人の信用情報(本人の属性、クレジットカードやキャッシングの契約状況、借入・返済などの取引状況など)の収集と管理です。
- 毎月の返済状況だけでなく、延滞情報や債務整理の情報も管理しています。
- 加盟会員である貸金業者やクレカ会社、信販会社が照会を掛けてきた場合には、それに対し登録されている情報の提供を行っています。
- 信用情報機関に登録されるのは、ブラックリストに載っている人だけではありません。

6. まとめ「社会デビューする若者へ」

世の中には次々と新しい悪徳商法が現われます。
これから消費契約の取引形態もさらに複雑化していくときに、消費者トラブルに巻き込まれないためにはどうしたらいいのでしょうか。

(1) 生活設計を立てる。

収入と支出のバランス

可処分所得（手取り） - 消費支出 = _____ ?

「実支出」 = 「消費支出」 + 「非消費支出」
「可処分所得」 = 「実収入」 - 「非消費支出」

けがや病気、事故に備える
ライフイベントに備える。

(5) 意思決定するスキルを身に付ける。

法律知識を身に付ける

法律の知識があれば、相手の言うことを「おかしい」と見抜くことができ、自信を持って反撃できます。

批判的思考をもつ。

「熟慮する」 その場で返事しなくていい。

一人で抱え込まない

「相談する」 自分とは違う見方がある。

以上のように、法律は弱者である消費者を保護していたり、破産手続きなど事後救済の道を用意しています。

最初の方で、自己決定と自己責任の話で、自己決定した責任は自分にあると言いましたが、それは原則であって、原則に例外がないわけではありません。自己決定のすべてが自己責任へと等しく結ばれるわけではありません。

それなのに、約束をしたのだから、自分のせいだからと過大に責任を感じたり、ついにはあまりに悲観して自殺してしまった人もいるのが現状です。

どうか消費者トラブルから自分を守って欲しいと思います。

トラブルの解決には、法律の専門的な知識が必要だったり、慣れない相手との交渉も行わなければならないため、泣き寝入りする人も少なくありません。弁護士、司法書士などの専門家もいますので是非相談して下さい。消費者トラブルに対しては、行政もきめ細かな相談に応じえています。

みなさんにはどうか賢い消費者として人生を歩んでほしいと願って終わります。