

高齢者をめぐる情報通信分野に関する消費者紛争解決システムの研究

代表研究者 日野勝吾 淑徳大学コミュニティ政策学部 准教授

1 はじめに

本研究は、近年増加する情報通信分野（例えば、デジタルコンテンツや携帯電話サービス等）に関する高齢者（以下、本報告書では、65歳以上の老年者をいう）の消費者被害の傾向や実態を調査・分析し、それを踏まえ、法政策的観点から適切な紛争解決のあり方を具体的に考察したものである。

少子高齢社会に突入した我が国において、高齢者人口の推移は、平成27年現在の3,387万人から、平成32年には3,619万人へと増加する。その後、平成42年には3,716万人となった後、第二次ベビーブーム世代が老年人口に入った後の平成54年には3,935万人でピークを迎える。なお、老年人口割合を見ると、平成27年現在の26.6%で4人に1人を上回る状態から、出生中位推計では、平成48年に33.3%で3人に1人となり、平成77年には38.4%、すなわち2.6人に1人が高齢者人口となる試算である（国立社会保障・人口問題研究所「日本の将来推計人口（平成29年推計）」）。

こうした高齢社会を迎えた我が国における高齢者を対象とした消費者被害の実態を踏まえつつ、情報通信分野に関する消費者紛争解決システムについて具体的な考察を行うこととしたい。

2 高齢者の消費者被害（情報通信分野）をめぐる紛争解決の現状と課題

2-1 高齢者の消費行動の多様化と消費者被害の急増

厚生労働省「平成28年簡易生命表」によると、平成28年の日本人の平均寿命は、男性80.98歳、女性87.14歳となっており、両性とも過去最高を更新している。本研究で対象としている高齢者は65歳以上であることから、約20年間に消費行動を行う機会が増加すればするほど、消費者被害に遭遇する可能性が高くなるといえよう。その背景事情としては、一般的に高齢者は加齢とともに、その身体機能や認知機能が低下することが要因であるといえる。しかし、身体機能や認知機能は個人差が生じ、加齢による変化について、短期記憶能力は50歳を境に急激に衰える一方、日常問題解決能力や言語能力は経験や知識の習得に伴ってむしろ向上するとの研究成果もあり（総務省「平成25年版情報通信白書」）、一概には断定的に判断することは難しいといえよう。

個々人によって状況は異なっているとはいえ、そうした一般的な高齢者の身体機能や認知機能の減退の一方で、ICT（Information and Communication Technology）の利活用が拡大するにつれて、高齢者の利用も増加傾向にあるといえる。例えば、インターネットの利用状況については、平成24年末に65～69歳が60%以上、70～79歳が40%以上となっている。前出の「平成25年版情報通信白書」によれば、平成20年末と比較すると、65～69歳は25%超、70～79歳は20%程度も利用率が上昇しており、年々概ね増加傾向にあるといえる。また、近年のソーシャル・ネットワーキング・サービス（SNS）の進展に伴って、高齢者の社会参加も目覚ましい一方、消費者被害に遭うリスクも孕んでいるといえる。

こうしたICTの利活用の拡大に伴って、消費者被害の増加も軌を一にしている。高齢者に関する消費生活相談が多い商品・役務（サービス）については、平成27年では、アダルト情報サイトに関する相談が12,679件（2位）、デジタルコンテンツ（全般）の相談が11,407件（3位）、光ファイバーに関する相談が8,299件（4位）と全体の上位5位を占めているところである（消費者庁「消費者白書（平成28年版）」（平成28年6月））。

こうした情報通信分野に関する消費者相談が高齢者を中心に増加している要因は、次の通り考えられる。すなわち、かつての高齢者のように大家族のなかで家父長的に生活を送るような社会的背景事情はすでになく、核家族化の進行に伴って、積極的に消費行動をしなければ取り残される、という危機的な意識に基づき、多面的な消費行動を行う「アクティブシニア」の存在が挙げられる。これまでの高齢者像が変貌するにしたがって、高齢者をめぐる消費行動も変化してきている。

2-2 高齢者の消費者被害と紛争解決手続

また、高齢になればなるほど問題勧誘が増加し、認知・判断能力が不十分であるために紛争化する可能性が高いことが挙げられる。その前提として、情報通信分野に係る商品・役務に係る契約内容が十分に理解されていない点も背景事情として指摘できる。例えば、スマートフォンやタブレット端末をめぐる契約締結時

の相談も数多く、高齢者の認知機能の減退に応じた契約前の説明のあり方が問われているといえる。実際の紛争事案においても、契約締結前後の事業者における説明不足とともに消費者の理解不足により紛争化する場合が多いのである。

こうした紛争事案の多くは、「言った、言わない」といった主張・立証面で解決困難な局面に置かれることがあり、事業者側の説明義務の履行状況以前の問題として取り扱われているのが実態である。実際に紛争解決の俎上に載らない事例が多数存し、高齢者の情報通信分野の消費者被害を減少させるには、契約締結過程の可視化が重要である。紛争化した場合の疎明すべき根拠資料（書証）として、契約書や重要事項説明書、確認書面等の記名押印をエビデンスとする他に、消費者の自由意思に基づく選択を重視しつつ、説明者の商品の具体的な説明内容・方法（例えば、料金プラン等の説明内容・方法等）のエビデンスが今後は求められると考えられる。

既述の情報通信分野に関する高齢者の消費者被害の傾向や実態を踏まえるとするならば、高齢者の消費者被害が発生した際に、どのような相談窓口で相談し、紛争解決機関へ申請するか、が重要な論点である（紛争解決の「入口」）。つまり、この問題の枢要は、紛争解決手続の多様化と紛争解決の「出口」を見据えた合理的な選択の提供である。この点については、詳しく後述するが、集団的消費者被害救済制度をはじめとした紛争解決手段の多様化を踏まえ、高齢者の情報通信分野の早期の紛争解決と今後の消費者被害減少に向け、適切な紛争解決のあり方を考察することが肝要である。

2-3 高齢者の消費者被害をめぐる未然予防（消費者教育）と事後的救済（紛争解決）

前述の通り、我が国は超高齢社会に突入し、これに伴って高齢者の消費者被害も拡大し深刻化している。独立行政法人国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベースである PIO-NET（全国消費生活情報ネットワークシステム）によると、近年、60歳以上の高齢者に関する消費者紛争のうち、特に情報通信に関する相談（例えば、アダルトサイトをはじめとしたインターネット上の違法・有害サイトや架空請求・不当請求の相談等、光ファイバー、携帯電話サービス等に関する消費者紛争等）が急速に増加しており、とりわけスマートフォンやタブレット端末を使用した結果として、消費者被害に遭遇するケースが多い。なお、全国の消費生活センターに寄せられた契約当事者が65歳以上の高齢者の相談件数は、平成19年度以降、急速に増え続けており、平成29年度では、26.6万件となっている。特に、「商品一般」（架空請求のはがき等）やインターネットに関連した相談（デジタルコンテンツ等）が増加する一方、「アダルト情報サイト」に関する相談は前年より約4割減少している（消費者庁「消費者白書（平成30年版）」（平成30年6月））。

高齢者の消費者被害を減少するためには、大別すれば、「未然予防」と「事後的救済」の重層的な検討を図ることが不可欠である。要するに、紛争が生じないように未然に防止する消費者教育を推進すること、及び仮に紛争が生じた場合に早期かつ円滑に、適確（適正な手続に基づいて）に紛争を解決すること、この2点に収斂されよう。

前者は、消費者が的確な知識と判断力を持つことが必要であり、高齢者は情報収集力や交渉力の面で相対的に不利な立場にあることに加え、老後生活のために蓄えられた資産を有していることもあって、消費者被害に遭遇しやすい状況にあるといえる。こうした状況や国民の消費者問題に対する関心の高まりを踏まえて、「消費者教育の推進に関する法律」（平成24年12月）（以下、「消費者教育推進法」という）が施行され、また、これに遡ること平成21年9月には、消費者庁及び消費者委員会が設置されるなど、政府においても消費者の利益の擁護及び増進を図る上で必要な環境整備を進めてきている。消費者教育推進法では、消費者教育について、国民の一人一人が自立した消費者として、安心して安全で豊かな消費生活を営むために重要な役割を担うものと位置づけている。とりわけ高齢者の消費者教育については、様々な教育場（学校、地域、家庭、職域等）を活用して効果的に消費者教育を行う必要があり、消費者教育のイメージが「受け手」である高齢者において共有されることが重要とされている。また、消費者特性（年齢ほか、性別、障害有無、消費生活に関する知識量など）に配慮し、対象に応じた消費者教育方法や内容を工夫が求められる（「消費者教育推進に関する基本的な方針」（平成25年6月28日閣議決定（平成30年3月20日変更））。これまでも各地の消費生活センター等によって高齢者を対象とした消費者教育が行われてきたが、今後はそれぞれの高齢者の特性を踏まえ、これを分析し、高齢者に対する注意喚起情報の発信方法も含めて、より効果的な方法を模索する必要がある。

一方、後者は、上記の高齢者の消費者被害の実態を踏まえて、高齢者をめぐる情報通信分野に関する事後的な紛争の解決方法として、裁判手続の他、様々な紛争解決機関が存在する。

2-4 高齢者の消費者被害に関する紛争解決機関の実際

第1に、全国の消費生活センター、消費生活相談窓口による苦情処理、相談・あっせん（消費生活相談）が挙げられる。平成26年に改正された消費者安全法によると、消費者の消費生活における被害を防止し、その安全を確保するため、内閣総理大臣による基本方針の策定について定め、都道府県及び市町村による消費生活相談等の事務の実施及び消費生活センターの設置など、地方消費者行政に関する事項を定めている。自治体の職員や消費生活センターの消費生活相談員だけでなく、新設される消費生活協力団体や消費生活協力員による相談が期待されているところであるが（消費者安全法11条の7）、法定資格を有する消費生活相談員による苦情処理、相談・あっせん（消費生活相談）が行われている。

第2に、総務省の所管であるが、電気通信消費者相談センターによる相談受付（電話による相談及びWebフォームによる情報提供の受付のみ）があげられる。電気通信消費者相談センターでは、電気通信サービスを利用に関わる紛争等について相談を受け付けている。電気通信サービスとは、国内電話、国際電話、携帯電話・PHS、インターネット、ADSL、マイライン等となっており、総務省の各地方（全国11か所）を管轄する総合通信局に相談窓口が設置されている。なお、消費者と電気通信事業者との間の個別紛争は、当該電気通信事業者への連絡や論点整理等の助言に留まっており、消費生活センター等のようにあっせんや仲介・調停を行うことはできないとされている。

電気通信消費者相談センターが受け付けた平成28年度における電気通信サービスの苦情等の総件数は9,093件となっており、平成27年度受付件数（10,125件）と比べて1,032件（約10.2%）の減少となっている。なお、同年度の苦情等の内訳は、光回線やインターネット・サービス・プロバイダ等のインターネット通信サービスに関するものが2,629件、携帯電話（スマートフォン・タブレット等を含む）等の移動通信サービスに関するものが3,738件、固定電話に関するものが479件となっている（総務省「平成28年度における電気通信サービスの苦情・相談の概要」）。なお、高齢者の相談件数をはじめとして、属性や具体的な相談内容等は明示されていない。

なお、事業者間の紛争に関しては、総務省は、電気通信事業者間の接続等に関する紛争を迅速・公正に処理する専門的組織として、平成13年に電気通信紛争処理委員会を設置している。電気通信紛争処理委員会の設立の背景には、電気通信サービスの高度化・多様化により、接続等を巡る紛争が増大・複雑化したことなどが挙げられるが、事業者間等の紛争を解決するためのあっせん・仲裁を行うこと、総務大臣が命令、裁定等を行う際に諮問を受けて審議・答申を行うこと、あっせん・仲裁、諮問に対する答申を行う中で、競争ルールの改善等について総務大臣に勧告を行うという3つの機能を有している。また、事業者相談窓口を設けて、事業者間の紛争に関する問合せ・相談等に対応している。

第3に、非営利の民間組織による消費者相談である。経済産業省が行った実証実験（ECOM（次世代電子商取引推進協議会）ネットショッピング紛争相談室）の成果を引き継ぎ、平成18年に設立された非営利の民間組織である、一般社団法人ECネットワークが消費者相談を行っている。

平成19年度の統計によると、相談件数（日本語のもの）は、年間620件（月平均54件）で、前年度の596件（同49件）から、僅かではあるが増加している。この他に英語の受付フォームによる海外の消費者からの相談件数が29件となっている。

第4に、独立行政法人国民生活センターは、上述した全国の消費生活センター等の消費生活相談のうち、相談・あっせんによっても解決困難な事案を紛争解決委員会において解決を目指す制度を設置している。いわゆる行政ADR（ADRとは、Alternative（代替の）、Dispute（紛争）、Resolution（解決）のそれぞれの頭文字をとって略した用語である。なお、ADR法（裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律）では、「訴訟手続によらずに民事上の紛争の解決をしようとする紛争の当事者のため、公正な第三者が関与して、その解決を図る手続」と定義されている）機関であり、電気通信に関する紛争を含めた消費者紛争の解決手続の制度として運用がなされている。消費者基本法に基づく独立行政法人国民生活センターの消費者問題の中核的機関としての明文上の位置づけや消費者紛争に関する行政ADRの機能充実の必要性等を踏まえ、平成19年、消費者紛争解決手続の整備・充実に関する論議がなされ、平成21年4月に設置され、既に9年が経過した。

紛争解決委員会が実施する手続は、独立行政法人国民生活センター法に基づいて実施されており、重要消費者紛争の解決のための和解仲介手続（以下、「重要消費者紛争解決手続」という）を実施することとなっている。紛争解決委員会は、持ち込まれた重要消費者紛争を解決するとともに、紛争解決の指針となる情報の提供により、各地の消費生活センター等の相談処理の支援に大きな役割を果たしている。相談処理支援との連続性を重視しつつ、中立性・公正性を確保しつつ機能を維持する必要がある。

紛争解決委員会の申請件数（総件数）は、平成21年度は106件、平成22年度137件と例年150件程度で

推移し、平成 29 年度は 172 件となっており、制度発足後最高件数となった。なお、手続が終了した事案は、総申請（1,371 件）の約 9 割の事案で手続終了し、実質的な手続が終了した事案 1,193 件（取下げ及び却下を除く）のうち約 6 割の 771 件で和解が成立している。

ところで、電気通信に関わる紛争について、紛争解決委員会では、平成 30 年 6 月時点において、これまで運輸・通信サービスとして、87 件にわたる和解の仲介手続を実施しており、実質的な手続が終了した事案との比率は約 7%となっている。具体的には、移動通信サービスの事案が 25 件、放送・コンテンツ等の事案が 28 件、そして、インターネット通信サービスの事案が 19 件とそれぞれ事案処理されている。

第 5 に、業界団体による相談窓口が存する。具体的には、一般社団法人電気通信事業者協会が実施している相談である。相談窓口では、相談員が電気通信に関する問い合わせに回答する他、相談内容に応じて一般社団法人電気通信事業者協会会員事業者の各種窓口や適切な相談先等を紹介したり、問題解決にあたっての助言を実施している。また、一般社団法人電気通信事業者協会会員事業者との間の個別の紛争については、事業者の顧客相談窓口等へ取次ぎを行うなどの紛争解決に向けたサポートを行っている。

その他、平成 19 年より民間 ADR 機関が紛争解決に向けて手続を履践している。民間 ADR 機関は、先述の ADR 法に基づき法務大臣による認証を受けた機関であり、紛争の当事者がその解決を図るのにふさわしい手続を選択することを容易にし、国民の権利の適切な実現に資することを目的とされ、設置されている。認証を受けた民間 ADR では、時効中断効、訴訟手続の中止効等の法的効果が付与されている。また、利用者に紛争解決手続についての選択の目安を提供するため、民間 ADR の業務に関する情報を法務省ホームページ等において公表しており、現在、151 機関が手続を実施している。

このように情報通信分野に関わる消費者紛争等は、各機関によって解決に向けて各手続が実施されている。各機関の高齢者の情報通信分野に係る具体的な相談内容、販売方法・手口別相談内容等を分析すると、インターネット上の取引をめぐる紛争が散見される。例えば、有料コンテンツの解約に関する紛争や、通信機器やコンテンツに係る契約締結にあたっての説明・勧誘をめぐる紛争、ホスティング・レンタルサーバをめぐる紛争等であり、いずれも事業者の紛争解決に向けての自主的努力の有無が紛争解決の「出口」（和解）につながるか否かの分岐点と考えられる。消費者紛争を迅速かつ円滑に解決するために、事業者による誠実な対応が望まれる。

なお、平成 28 年 10 月に施行した「消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律」（以下、「消費者裁判手続特例法」という）に基づいた集団訴訟（日本版クラス・アクション）による紛争解決方法も出現している。高齢者における認知能力・判断能力を十分配慮しながら、高齢者にとって、紛争解決の手段を適確に選択できるためのプラットフォームの構築が求められる。この点、既述の通り、高齢者の情報通信分野をめぐる消費者被害救済の実態を踏まえながら、細分野ごとの紛争解決の手段の選択が可能な環境整備こそが、急増している高齢者をめぐる消費者被害の未然防止にもつながるものと思料する。

3 高齢者の消費者被害（情報通信分野）をめぐる消費者紛争解決システムのあり方

3-1 情報通信分野の紛争事例とそれに応じた紛争解決機関の選定

既述の通り、高齢者の情報通信分野に係る具体的な相談内容、販売方法・手口別の相談内容等を踏まえると、高齢者は、認知症等への罹患することによって認知能力・判断能力の低下・喪失の可能性が高く、結果として消費生活上の障壁となるケースが多い。相手方である事業者が本人の状況を理解することなく、契約締結に至るケースも多く、紛争解決機関が多様化しているものの、各機関を選択するにあたっての情報に乏しく、また、事業者側の契約締結に至る過程での法的な説明義務も曖昧であるため、紛争解決に至るケースは少ないといえる。PIO-NET によると、全国の消費生活センター等に寄せられる相談のうち、契約当事者が 60 歳以上である割合は平成 23 年度以降、毎年 3 割を超え、平成 27 年度（約 34%）では 5 年前の 2010 年度（約 29%）の約 1.2 倍に増加している。その相談の具体的内容は、アダルトサイト等のデジタルコンテンツ、光ファイバー、携帯電話サービス等の情報通信関連の相談で占められている。こうした相談は年々急増しており、特に、高齢者（60 歳代）で増加傾向が顕著にみられ、被害金額も年々高額化しており、早期解決は急務であり、我が国の社会経済に与える影響も甚大であるといつてよい。

各紛争事例を細目的に確認すると、独立行政法人国民生活センター紛争解決委員会の手続事案では、例えば、移動通信サービスの分野については、タブレット端末等の解約に関する紛争、スマートフォンの基本料金割引に関する紛争、レンタル携帯電話の通話料に関する紛争、荷受け代行にかかる携帯電話の解約に関する紛争、デジタルフォトフレームの解約に関する紛争、携帯電話の解約に関する紛争等が挙げられる。また、

放送・コンテンツ等の分野については、未成年者のオンラインゲームの高額請求に関する紛争、インターネットビジネスの代理店契約に関する紛争、未成年者の携帯型ゲーム機利用による高額請求に関する紛争、インターネットビジネスの代理店契約に関する紛争、クラウド会計ソフト利用契約の成立に関する紛争、動画ダウンロードサイトの代金返還に関する紛争等が挙げられる。さらに、インターネット通信サービスの分野については、光回線のオプションサービス解約に関する紛争、プロバイダー契約の返金に関する紛争、インターネット接続サービスの不良に関する紛争、携帯電話のLTEの表示に関する紛争、モバイルWi-Fiルーターの解約に関する紛争、データ通信のLTEの表示に関する紛争等が挙げられる。

独立行政法人国民生活センター紛争解決委員会は、情報通信分野に限定せず幅広く重要消費者紛争を解決しているが、専門的知見を有する仲介委員により紛争解決を行うとともに、紛争解決の指針となる情報提供がなされる点において、各地の消費生活センター等の相談処理の支援に大きな役割を果たし、一般消費者の後見的な役割を有していることなどを考慮すれば、高齢者をめぐる情報通信分野の消費者紛争の解決は、全国の消費生活センター等の相談・あっせん（消費生活相談）を経由して、独立行政法人国民生活センター紛争解決委員会への申請につなげる方法が有意であろうと思われる。

なお、消費者裁判手続特例法に基づく紛争解決事例は、平成30年6月現在、いまだ存在していないが、現在、消費者裁判手続特例法の担い手である特定適格消費者団体として3団体が認められており、今後、消費者裁判手続特例法適用紛争事例の出現とその具体的な分析、その後の法政策的な考察が待たれるところである。

3-2 情報通信分野の個別紛争事例から見た紛争解決手続の検討

情報通信分野の個別紛争事案を検討すると、相手方となる事業者の紛争解決手続に対する真摯な対応の有無が紛争解決にあたって重要な地位を占めるといえる。また、高齢者が申請した事案では、「電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン」を用いて、高齢者に対する説明の不適切な例を列挙しながら、和解の仲介を行った事例もある。

例えば、光回線のオプションサービス解約に関する紛争（独立行政法人国民生活センター紛争解決委員会「国民生活センターADRの実施状況と結果概要について（平成30年度第1回）」平成30年6月21日）では、自宅ポストに入っていたチラシを見て、インターネットの回線を引くため、光回線を申し込んだところ、オプションサービスについての説明は受けておらず、当然、申込みをした認識もなかったため、既払金返金を求めた事例で、相手方事業者が和解仲介手続に協力する意思を示し、申請人の請求を認めて、和解が成立している。

また、モバイルWi-Fiルーターの解約に関する紛争（独立行政法人国民生活センター紛争解決委員会「国民生活センターADRの実施状況と結果概要について（平成27年度第3回）」平成27年12月17日）では、消費者が、通信販売でパソコンを購入し、購入条件として相手方事業者のモバイルデータ通信の2年契約が必須とされていたため、相手方との通信契約を締結したものの、インターネット接続に不具合が生じるなどして、未払通信料及び契約解除料の免除を求めた事案である。相手方事業者は、データ通信は、障害物等で電波の届かない所では使用できない場合や、電波状況の悪い場所へ移動すると通信が切断される場合があり、その旨は契約申込時の販売店からの口頭説明及び書面によって申請人には告知したと反論し、2回の期日を経たものの、仲介委員は本手続によって解決を図ることは困難と判断し、不調にて終了している。

さらに、タブレット端末等の解約に関する紛争（独立行政法人国民生活センター紛争解決委員会「国民生活センターADRの実施状況と結果概要について（平成29年度第2回）」平成29年8月31日）では、携帯電話に不具合が生じたため、スマートフォンに機種変更するつもり来店した高齢者が、店員より「セットにすると安くなる」との説明でタブレット端末を勧められたものの、解約金を払って解約したい旨を伝えると、タブレット約6万9000円を請求された事案である。相手方事業者は、和解仲介手続に協力する意思があるが、申請人の請求を認めないとして、契約締結時の説明に際しては、電気通信事業法における適合性の原則の観点から、65歳以上である申請人に対して、重要事項説明の専用帳票を用いて説明を行い、申請人はこれに同意した上で契約締結に至った旨、反論した。そこで、仲介委員は、相手方販売代理店に対して適合性の問題を指摘した上で、最終的な和解案として、①申請人と相手方からはスマートフォンへの機種変更契約が有効に締結されたことを確認し、申請人は端末代金および通信料を遅滞なく支払う、②タブレットの新規購入・サービス契約は合意解除し、相手方携帯電話会社は合意解除した日以降の通信料金等の請求権を放棄するなどの案を提示したものの、これには応諾できないと相手方は回答し、結果として不調により手続を終了させている。

このように独立行政法人国民生活センター紛争解決委員会は、独自の基本理念、手続方針として、消費者

の「後見的役割」の観点に基づく政策実現型の行政ADRとして、重要消費者紛争解決手続において、仲介委員が両当事者を説得し、譲歩の余地を生み出し、消費者の「後見的役割」に適った合意を導くという、指導的（ディレクティブ）な調整を行っていることは特筆すべきであろう。これに加えて、独立行政法人国民生活センター紛争解決委員会事務局が、消費者の「後見的役割」の観点に基づいて、ケース・マネージャーとしての役割を担っていることにより、円滑かつ迅速な手続運営を図っている点も特徴であると指摘しておきたい。このように独立行政法人国民生活センター紛争解決委員会が高齢者にとっても分野横断的な消費者紛争解決チャネルの選択肢として認知されるために、公表事案等を通してよりいっそうの周知を図る必要がある。

なお、平成27年に電気通信事業法等の一部を改正する法律（以下、単に「電気通信事業法」という）が公布され（平成28年5月施行）、携帯電話サービス、光回線インターネットサービス等の電気通信サービスについて、書面交付義務、初期契約解除制度、適合性の原則、自動更新時の事前通知等の法規制が導入されており、こうした点に関する消費者の説明、とりわけ高齢者への丁寧な説明は極めて重要である。また、消費者紛争を未然に回避するために、消費者保護の観点や消費者志向経営の観点を重視し、紛争解決に向けての協力義務も事業者の責務として位置付けるべきであろう。

3-3 高齢者の特性を踏まえた紛争解決手続の履践のあり方

高齢者における認知能力・判断能力を十分配慮しながら、事業者側が法的責任とともに、紛争解決を助言したり、紛争解決に向けての協力義務する信義則上の義務を有するものと考えられる。この点、消費者と事業者間には、交渉力や情報量の不均衡があり、これを是正することが消費者保護法の目的であるが、紛争解決能力も同じく格差を是正する必要があり、消費者契約法をはじめとした法整備の重要性を確認することができたといえよう。加えて、消費者基本法5条1項4号にいう「消費者との間に生じた苦情を適切かつ迅速に処理するために必要な体制の整備等に努め、当該苦情を適切に処理すること」が事業者の責務として努力義務があることもその論拠の背景として位置付けられよう。

また、独立行政法人国民生活センター紛争解決委員会において電気通信に関わる紛争は全体から見てわずかに約7%となっており、全国から寄せられる消費生活相談件数から比較しても極めて少数の事案数となっている。この分析については紙幅の関係上、差し控えることとするが、重要消費者紛争として申請される事案の精査はもちろん、全国の消費生活センター等から経由される申請数を増加すること、すなわち、独立行政法人国民生活センター紛争解決委員会事務局体制の拡大と仲介委員の質の向上こそが、消費者の権利利益の増進にも資するものと考えられる。

さらに、紛争解決の手段の選択を自主的に両当事者で合意形成を行うための法政策的検討が求められるが、高齢者に特化した紛争解決を考慮するならば、例えば、情報通信分野をめぐる消費者被害については、事業者団体あるいは行政機関による裁判外紛争解決手続機関の新たな設置も検討すべきであろう。

4 おわりに

以上、本報告書では、高齢者の情報通信分野に係る消費者紛争を早期に解決することを目的として、消費者紛争解決システムの構築について概括的に検討した。高齢者に焦点化し、消費者被害に容易に繋がる問題であることを前提として、特に情報通信分野における事業者による適確な情報提供のあり方を中心に、高齢者の消費者紛争の未然予防の方法や紛争解決手段（事後的解決）の選択のあり方や事業者の法的義務の構造について考察した。そして、高齢者自身が不安要素を除去し、情報通信分野において安心・安全な消費生活の実現を目指すために、高齢者をめぐる情報通信分野に関する消費者紛争解決システムの機能のあり方を、消費者契約の締結過程のなかでの義務論として検討を加え、裁判外紛争解決手続の有用性を示した。

高齢者をめぐる情報通信分野に関する消費者紛争解決システムのあり方を多面的に検証することは、超高齢社会に突入した我が国全体の消費者被害救済のあり方を考えることにつながる。すなわち、高齢者の情報通信関連に係る消費者紛争の分析を通して、高齢者に対する消費者被害への注意喚起はもとより、高齢者向けの消費者教育・啓発にも大いに資するものである。

高齢者は「金」、「健康」、「孤独」の3つの大きな不安要素を持っていると一般的に指摘されているところである。他世代とは異なったそうした不安要素に基づき、消費者被害に容易に繋がる問題であることを前提として、特に情報通信分野における事業者による適確な情報提供のあり方を中心に具体的な考察が求められる。高齢者の消費者紛争の未然予防の方法や紛争解決手段（事後的解決）の選択のあり方を複視眼的に考察

することが求められよう。そして、高齢者自身が上記の不安要素を除去し、情報通信分野において安心・安全な消費生活の実現を目指すことが、ひいては我が国全体の消費生活の安定向上に資すると考えられる。

【参考文献】

本文中に引用したものの他、

- ・池本誠司「高齢者の消費者被害と消費者契約法・特定商取引法改正」(実践成年後見第 63 号 95 頁以下 2016 年 7 月)
- ・番井菊世「判断能力が低下した高齢者の消費者被害」(現代消費者法第 30 号 115 頁以下 2016 年 3 月)
- ・瀬戸和宏「高齢者の消費者被害と民事訴訟」(法律のひろば第 68 巻第 6 号 29 頁以下(2015 年 6 月))
- ・福里芝人「高齢者の消費者被害に関する一考察」(沖縄女子短期大学紀要第 28 号 27 頁以下(2015 年 3 月))
- ・消費者庁『平成 29 年度版 消費者白書』
- ・独立行政法人国民生活センター発行『消費生活年報 2017』

〈発表資料〉

題 名	掲載誌・学会名等	発表年月
雇用契約・労働契約と消費者契約	東洋法学 61 巻 3 号	2018 年 3 月
生命保険契約締結過程における苦情処理・紛争解決に係る現状と課題—裁判外紛争解決手続事例をもとにして—	総合政策論集 26 号	2018 年 6 月