

消費者問題をよむ・しる・かんがえる

ウェブ版

# 国民生活 8

NO.132 (2023)

## 特集 消費者のための情報セキュリティ入門

<b>特集 1</b>	ネットを悪用した手口に騙されないために 4つの代表的な罠を知ろう	1
<b>特集 2</b>	消費者が知っておきたい情報セキュリティ対策	5
<b>消費者問題アラカルト</b>	消費者基本計画工程表について	9
<b>フェアトレード -あなたの消費で世界を変える-</b>	フェアトレードの歩み（日本）	13
<b>省エネ住宅でも快適に住まう工夫</b>	環境に配慮した「省エネ住宅」とは（2）	16
<b>多様化・重層化するキャッシュレス決済</b>	相談を受ける際のポイント（1）	19
<b>海外ニュース</b>	<ドイツ> 更年期向け健康食品の効果とリスクは未解明 <フランス、ドイツ> ルール違反の電動キックボードに警戒	22
<b>消費者教育実践事例集</b>	若者による、若者の消費者トラブル防止のための啓発動画を制作！ - 静岡県と学生の協働による取り組み -	23
<b>気になるこの用語</b>	UWB	25
<b>相談情報ピックアップ</b>	「老人ホーム入居権」を譲ってほしいという詐欺電話に注意！	27
<b>暮らしの法律 Q&amp;A</b>	長年住んだ借家を突然出て行けと言われた場合は？	28
<b>暮らしの判例</b>	家賃債務保証業者との保証委託契約における一部条項について、消費者契約法 10 条に該当するとして差止請求が認容された事例	29
<b>誌上法学講座</b>	賃貸借契約	33

# 消費者のための 情報セキュリティ入門

特集 1



## ネットを悪用した手口に騙されないために 4つの代表的な罠を知ろう

神谷 健司 Kamiya Kenshi

独立行政法人情報処理推進機構 (IPA)

セキュリティセンター セキュリティ普及啓発・振興部 セキュリティ相談・支援グループ

パソコンやスマートフォン(以下、スマホ)を使ったインターネットサービスは、生活に欠くことができないものになりました。その一方で、インターネットには個人を狙う罠が仕掛けられている場合があります。

罠のほとんどは、偽の警告などの嘘で利用者を巧みに「騙す仕掛け」です。こうした仕掛け(=手口)を知ることが、騙されないための対策になります。そこで、本稿では、IPAが開設している「情報セキュリティ安心相談窓口」に数多くの相談が寄せられている騙しの手口について解説します。

### 罠 その1 偽のセキュリティ警告を使用したサポート詐欺

パソコンでウェブサイトを閲覧中に突然、「パソコンがウイルスに感染して個人情報漏えいしている」などの警告が表示されることがあります。警告が画面いっぱいに表示され、電話番号が表示されているなどの場合、それは偽の警告です(図1)。パソコンから、けたたましい警告の音声が鳴りやまないこともあります。

これは、警告を消せず焦った利用者に、偽のサポート窓口で電話をさせ、サポート料金と称して高額の金銭を騙し取る、「サポート詐欺」と呼ばれる手口です(図2)。

電話をすると、片言の日本語を話す外国人の

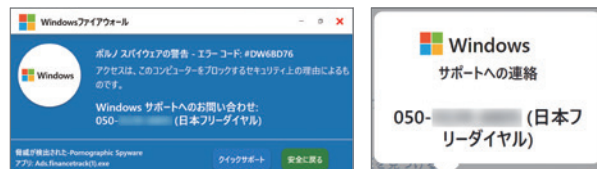
オペレーターにつながります。相手は、マイクロソフト社などの著名な企業のサポート技術者であると偽り、パソコンに遠隔操作ソフトをダウンロードさせます。

遠隔操作ソフトを使用すると、遠隔地にあるパソコンから、操作対象のパソコンの画面を見ながらマウスやキーボードの操作が可能になります。相手はこの機能を悪用して次々と画面を開き、パソコンに問題があるという嘘の説明を繰り返します。被害者がこの説明を信じると、ウイルスの除去やセキュリティサポートサービスと称して高額の金銭を要求します。

図1 偽のセキュリティ警告の例



図2 偽のサポート窓口



## ● 偽警告の被害にあわないために

偽の警告で被害者を焦らせ、不安をあおり、そのうえで言葉巧みに信用させ、金銭を騙し取るやり方は、オレオレ詐欺などの特殊詐欺にも共通する手口と言えます。ところが、特殊詐欺の手口に関する知識があり、日頃から注意をしてもサポート詐欺に騙されてしまうことがあります。「ウェブサイト閲覧中のウイルス感染」など、経験したことがない騙しの手口を使われると、従来の知識が通用せず、嘘が見破れないことがあるためだと考えられます。騙されないためには、こうした手口を知ることが重要です。

加えて、普段目にしない警告が突然表示された場合、それは正しいものなのかを立ち止まって考えることも重要です。

正規のウイルス対策ソフトがウイルス感染を検知した際も警告が出ますが、今すぐ電話をするように求めることは基本的にありません。

現在のパソコンはセキュリティが強化されています。個人の利用では、基本的なセキュリティ対策を行っている場合<sup>\*1</sup>、ウイルスに感染することは非常に少なくなりました。

そのため、正規のウイルス対策ソフトが動作した際の表示を見る機会がないため、突然表示された「偽のウイルス警告」を本物と勘違いしてしまうことが考えられます。

## ● 偽の警告が表示された際の対処

パソコンに偽の警告が表示された際の対処は、所定のキー操作を行い、ウェブブラウザを閉じるだけで問題ありません。詳細は「IPA 安心相談窓口だより『偽のセキュリティ警告に表示された番号に電話をかけないで!』<sup>\*2</sup>の5項をご参照ください。

電話をかけて、パソコンを遠隔操作されてしまった場合は、Windowsの「システムの復元」機能を使用して、遠隔操作ソフトをインストールする前の状態にシステムを戻すことを推奨します。システムの復元ができない場合、遠隔操作の及ぼす影響について判断ができないため、パソコンの初期化を推奨します。詳細は前出の資料<sup>\*2</sup>の3項をご参照ください。

## 罠 その2 フィッシング

フィッシングとは、実在する企業・団体名をかたり、その企業・団体の公式サイトにそっくりな「偽サイト」に誘導し、利用者を騙して情報を入力させて、その情報を奪う手口のことです。フィッシングを目的とした、メール、ショートメッセージサービス(以下、SMS)、ソーシャルネットワーキングサービス(以下、SNS)の投稿などに記載されたURLをクリックし、パスワードやクレジットカード番号などを入力すると被害が発生します。

逆の見方をすると、フィッシングメールを受信しても、URLのクリックさえしなければ被害は発生しません。そのため攻撃者は、さまざまな騙しのテクニックを使ってURLをクリックさせようとします。主な手口は次のとおりです。

- アカウントが凍結されるなどの、受信者に不安を抱かせる内容を記載
- 偽の当選や還付金の通知など、思わずURLをクリックしたくなる内容を記載
- 新型コロナウイルスワクチンの接種予約など、その時々々の社会情勢に乗じた内容を記載
- メールを送信元やロゴマークを偽装して公式からの通知であると錯覚させる など

\*1 独立行政法人情報処理推進機構「日常における情報セキュリティ対策」(2023年4月20日)「2-2. 利用者向け」  
<https://www.ipa.go.jp/security/anshin/measures/everyday.html>

\*2 IPA 安心相談窓口だより「偽のセキュリティ警告に表示された番号に電話をかけないで!-パソコンにおける最近の手口と対策を解説-」(2021年11月16日) <https://www.ipa.go.jp/security/anshin/attention/2021/mgdayori20211116.html>

## フィッシングの被害にあわないために

フィッシングメールは、本物らしい文面を使用し、送信元などを偽装しているため、真偽の判断が難しいことが多くなっています\*3。本物かどうかの判断に迷った場合は、公式サイトなど確かな情報源を使ってご確認ください。真偽がはっきりしないメールについては、次の対応をしてください。

- URLをクリック、タップしない
- 添付ファイルを開かない
- 記載の電話番号に電話をしない
- 返信しない

### 罠 その3 SMSを悪用した手口

従来、フィッシングサイトへの誘導は、主にメールで行われていました。近年は、新たな手口として、SMSを悪用したものが増えています。その代表例が、宅配事業者をかたる偽の不在通知SMSです(図3)。

フィッシングメールに関する知識があり、不審なメールに注意をしても、この偽のSMSに騙されてしまうことがあります。SMSでもフィッシングが可能であることを知らない場合に、荷物の配達予定日にたまたまこうしたSMSが届くと、思わずURLをタップしてしまうことがあるためです。偽のSMSは、宅配事業者をかたるものに加えて、通信キャリアや公的機関をかたる架空請求、金融機関をかたるフィッシングなど、複数のバリエーションが

あります(図4)。

悪意の攻撃者は、SMSに偽の不在連絡や、支払い請求などを記載し、受け取った人を驚かせて、SMSのURLをタップさせようとしています。URLをタップしてしまうと、スマホの種別や偽SMSのタイプによって、次に示すさまざまな被害が発生します(図5)。

- Androidでは多くの場合、不正アプリのインストールに誘導される
- iPhoneではフィッシングサイトに誘導され、「Apple IDとパスワード」や「クレジットカードの情報」を入力させられ、それらを奪われる
- 架空請求SMSでは、フィッシングサイトへ誘導され、コンビニで買ったプリペイドカードで支払うように指示され、フィッシングサイトに「プリペイドカードの発行番号」を

図3 偽の不在通知SMSの例

お客様が不在の為お荷物を持ち帰りました。こちらにてご確認ください  
qjrv. <https://www.example.com>

図4 国税庁をかたる架空請求SMSの例

【国税庁8月11日】未払い税金お支払のお願い。ご確認ください。  
<https://www.example.com>

【国税庁】重要なお知らせ、必ずお読みください。  
<https://www.example.com>

図5 URLをタップすると発生する被害



\*3 IPA 安心相談窓口だより「メールの見かけ上の送信元情報を安易に信じないで」(2021年9月21日)  
<https://www.ipa.go.jp/security/anshin/attention/2021/mgdayori20210921.html>

入力させられて金銭を奪われる。クレジットカード番号を窃取されることもある

### ● 偽SMSの被害にあわないために

不審なSMSのURLをタップしない限り前記の被害にあうことはありません。不審なSMSが届いた際は削除し、URLはタップしないようにしてください。

Androidに不正なアプリをインストールしてしまうと、そのスマホから、同じ内容の偽SMSが見知らぬ宛先に多数送信されてしまいます。偽SMSの発信元には、不正なアプリをインストールしてしまった被害者の電話番号が使われます。そのため、荷物の問い合わせの電話が複数の人からかかってくるようになり、この時点で異常に気がつくことがあります。

被害者に不正なアプリをインストールさせる際も、騙しのテクニックが使われます。Androidには不正なアプリを誤ってインストールしないための保護機能があります。ところが、攻撃者は、利用者を騙してこの機能を解除させようとします。

SMSのURLをクリックすると、「使っているアプリが古いため更新が必要」などの偽の警告を表示して、不正なアプリをインストールすることを求めます。アプリの更新に見せ掛けて、利用者に保護機能を解除して不正なアプリをインストールさせようとするのです。このような不審な警告が出た場合は、指示には従わないでください。

この手口の詳細や、不正なアプリをインストールしてしまった際の対処方法は、IPA安心相談窓口日より\*4 \*5をご参照ください。

### 罠 その4 性的な映像をばらまくと恐喝し、暗号資産で金銭を要求する迷惑メール

「あなたのパソコンをハッキングしてアダルトサイトを閲覧している姿をウェブカメラで撮影した。家族や同僚にばらまかれたいくれば暗号資産で金銭を支払え」というメールを受信したという相談が寄せられています。この手口では、ハッキングなどの言葉で相手を不安にさせたうえで、性的な映像をばらまくと脅しています\*6。こうした脅しに騙されてはいけません。

このメールは同じような文面で不特定多数にばらまかれています。実際の動画へのリンクや添付などがないことから、このメールの内容について根拠はないと考えられます。そのため、メールを無視して削除するだけで問題ありません。

### ● 手口を知る、立ち止まって考える

インターネットを悪用して個人を狙う代表的な騙しの手口についてご説明しました。こうした手口を知ることによって、安全にネットを楽しむことができます。より多くの手口を知りたい場合は、警察庁、IPA、国民生活センターなどの注意喚起情報をご参照ください。

もう1つ、騙されないためのポイントをご紹介します。前述のとおり、騙しの手口には、落ち着いて考えると通常は発生しない不自然な点が多々あります。そのため、初めて見る警告、もしくは不自然な状況に遭遇した場合、それらは偽物である可能性が高いです。従来と異なる状況に遭遇した際に、これは騙しの手口ではないかを「立ち止まって考える」ことが重要です。

どうしたらよいか分からない場合は、相手の指示には従わず、近くの詳しい人やIPAなどの窓口にご相談するようにしてください。

\*4 IPA安心相談窓口日より「宅配便業者に加えて通信事業者をかたる偽ショートメッセージサービス(SMS)が増加中」(2021年12月22日)  
<https://www.ipa.go.jp/security/anshin/attention/2021/mgdayori20211222.html>

\*5 IPA安心相談窓口日より「国税庁をかたる偽ショートメッセージサービス(SMS)や偽メールに注意」(2022年10月31日)  
<https://www.ipa.go.jp/security/anshin/attention/2022/mgdayori20221031.html>

\*6 IPA安心相談窓口日より「性的な映像をばらまくと恐喝し、仮想通貨で金銭を要求する迷惑メールに注意」(2018年10月10日)  
<https://www.ipa.go.jp/security/anshin/attention/2018/mgdayori20181010.html>

特集2



# 消費者が知っておきたい 情報セキュリティ対策

佐條 研 Sajo Ken

一般社団法人JPCERTコーディネーションセンター レスポンスグループ マルウェアアナリスト  
ばらまきメールや標的型攻撃の脅威動向分析、インシデント対応業務に従事するほか、啓発活動なども行っている



## ● サイバー攻撃を知る

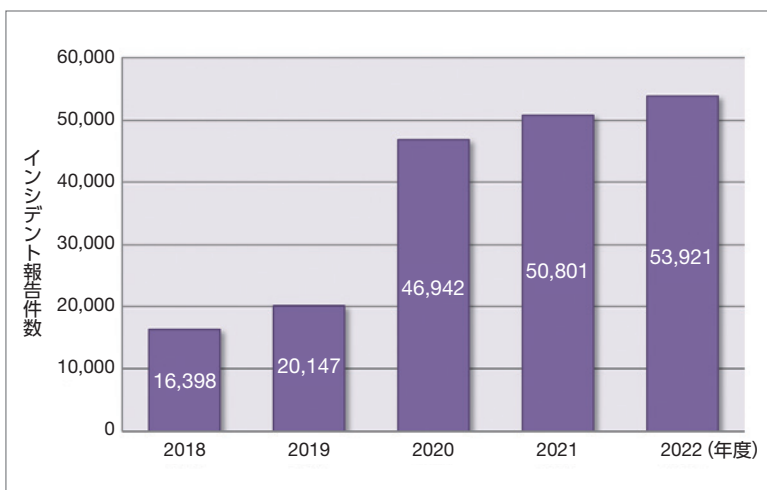
JPCERTコーディネーションセンターはサイバーセキュリティ上の問題・事件(以下、インシデント)の発見と対処、被害の抑止に向けた活動を行っており、国内外のさまざまな個人・組織からインシデントの報告を受けています。当センターに寄せられた過去5年間のインシデントの報告の推移を図1に示します。図から分かるように、年々増加しており、消費者がサイバー攻撃に遭遇するケースが増えているといえます。

報告を受けたインシデントをカテゴリー別に

分類したものが図2になります。全体の報告のうち、3分の2はフィッシング攻撃に関する報告であり、標的となっているのは個人消費者です。それ以外のスキャン\*<sup>1</sup>やウェブサイト改ざん\*<sup>2</sup>なども個人消費者が標的となっているものが多いです。

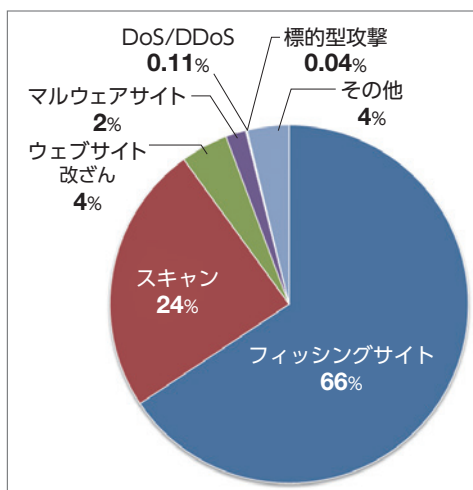
高度な標的型攻撃と呼ばれるものを除くと、一般的にサイバー攻撃というのは、金銭やそれに代わるものを窃取することを目的としています。その手段として被害者を騙すこと<sup>だま</sup>で攻撃を成功させようとしています。そのため、サイバーセキュリティ対策として必要なことは、まずはど

図1 年間報告件数の推移(年度比較)



出典：一般社団法人JPCERTコーディネーションセンター「JPCERT/CC インシデント報告対応レポート 2023年1月1日～2023年3月31日(第3版)」(2023年4月18日) [https://www.jpCERT.or.jp/pr/2023/IR\\_Report2022Q4.pdf](https://www.jpCERT.or.jp/pr/2023/IR_Report2022Q4.pdf)

図2 報告を受けたインシデントのカテゴリー別割合(2023年1月～3月)



- \*1 サーバーやパソコンなどの攻撃対象となるシステムの存在確認や、システムに不正に侵入するための弱点(セキュリティホールなど)を発見するために、攻撃者によって行われるアクセス(システムへの影響がないもの)を指す。また、マルウェアなどによる感染活動も含まれる
- \*2 攻撃者もしくはマルウェアによって、ウェブサイトのコンテンツが書き換えられた(管理者が意図したものではないスクリプトの埋め込みを含む)サイトを指す

のような攻撃があるかを知り、注意すべき点を知ることです。昨今のサイバー攻撃の傾向や事例(特集1参照)について知り、どのような時にどのような点について注意を払って行動するべきかを知ることが重要です。

## ● パスワードの管理

サイバー攻撃で最も狙われる対象の1つはアカウントとパスワードの「認証情報」です。パスワードは文字数や使う文字によって安全さが異なります。当センターでは安全なパスワードの条件として次の条件を満たすものを推奨しています。

### 安全なパスワードの条件

- パスワードの文字列は、長めにする(12文字以上を推奨)
- 大小英字だけでなく、さまざまな文字種(数字、記号)を組み合わせる
- 推測されやすい単語、生年月日、数字、キーボードの配列順などの単純な文字の並びやログインIDは避ける
- ほかのサービスで使用しているパスワードは使用しない

しかし、複雑で安全なパスワードをサービスごとに作成し管理するのは利用するサービスが少なければ可能ですが、多くなると管理するのは困難になります。管理が難しい場合は、信頼性のあるパスワード管理ツールを使用しましょう。

多くのパスワード管理ツールでは、インターネットサービスごとにアカウントIDとパスワードを一度登録しておけば、利用する際にツールから呼び出して自動入力することができます。したがって、利用者はツールを起動するためのパスワード1つを覚えてさえいればよ

く、サービスごとに異なる複雑なパスワードをすべて覚えておく必要はありません。サービスごとの複雑で安全なパスワードもパスワード管理ツールが自動的に作成することも可能です。多くのパスワード管理ツールはパソコンとスマートフォンどちらでも一貫して利用することが可能となっています。

パスワード管理ツールを使うことのメリットは、複雑なパスワードを覚えておくのを任せることができるという点だけではありません。そのパスワードを入力すべきサイトをセットで覚えているため、ほかのサイトに誤入力することがないという点です。例えば、フィッシングサイトを訪れてしまってパスワードを入力しようとしても、正規のサイトではないためパスワード管理ツールが入力を行いません。そのことを理解していれば、フィッシングサイトであることに気がつきパスワードを入力してしまうこともなくなるでしょう。

さらに、より強固なセキュリティ対策として携帯電話へのSMSやトークン\*3、スマートフォンアプリなどを使用したワンタイムパスワードを使った2段階認証があります。アカウントIDとパスワードによる認証に加えて、ログイン時に一定時間だけ有効なパスワードを使用してログインを行うしくみです。もしパスワードとワンタイムパスワードが盗まれてしまった場合でも、ワンタイムパスワードは毎回変化するため、利用者の手元で確認する最新のワンタイムパスワードがない限り、不正なアクセスを防ぐことができます。パスワード管理ツールと合わせて使うとより効果的です。

## ● ウィルス対策ソフトの利用

ツールでできるセキュリティ対策はほかにも

\*3 ワンタイムパスワードを生成する機械やソフトウェアのこと。非接触型やBluetooth型、PCカード型、USB型などがある

あります。まず優先すべきことはパソコンへウイルス対策ソフト、スマートフォンへウイルス対策アプリなどのツールを導入しておくことです。

ウイルス対策ソフトは、パソコンがコンピューターウイルスに感染した時に見つけ出すことができます。初めからインストールされているウイルス対策ソフトでもある程度はブロックしてくれますが、製品によってはインターネットでアクセスするウェブサイトが不審なものかどうかを判定しブロックしてくれる製品もあります。例えば、コンピューターウイルスに感染するおそれのあるウェブサイトやフィッシングサイト、偽ショッピングサイトなどを検知してブロックしてくれます。こういった製品を選んで導入すれば、ウイルス対策ソフト1つでコンピューターウイルスの被害と悪意あるウェブサイトの被害の双方からデバイスを守ることができますので検討してください。

なお、ウイルス対策ソフトが新しい脅威を検知するためには、定期的にセキュリティサービス提供元へ通信し、脅威情報をアップデートする必要があります。ウイルス対策ソフトを導入すると定期的に自動で通信する設定になっているため、そのままの設定にしていれば問題はありませんが、有償のウイルス対策ソフトであれば1年ごとなど定期的にライセンスを購入し更新する必要があります。ライセンスの切れたウイルス対策ソフトは導入していても効果はほぼありませんので、注意してください。

ただし、ウイルス対策ソフトといえども、ウイルスの発見も危険なウェブサイトのブロックも完璧に行えるものではないことには注意が必要です。ウイルス対策ソフトが警告を出さなかったからといって必ずしも安全といえるわけではありませんので、不審なファイル、不審なサイトだと思われたときには、より安全な対応となるように不審なものは触れないようにしてください。

## ● ソフトウェアの定期更新

定期的に更新が必要なものはウイルス対策ソフトだけではありません。すべてのソフトウェア、アプリは新しいバージョンが出たら更新する必要があります。なぜ更新が必要なのでしょう？

ソフトウェアのバージョンアップには主に2つの内容が含まれています。1つは機能の追加、もう1つはソフトウェアの不具合の修正です。後者の不具合の修正には、ソフトウェアにできてしまったセキュリティ上の“穴”を修正するものが含まれます。ソフトウェアを作る際にはセキュリティに考慮して作成されますが、それでも意図しない挙動が発生してしまうことがあります。それは脆弱性と呼ばれるセキュリティ上の“穴”(セキュリティホール)となり、これがサイバー攻撃に悪用されることがあります。こういった脆弱性を防ぐためにソフトウェアに新しいバージョンが出たらバージョンアップする必要があります。製品によってはセキュリティの適用をまとめたものをバージョンアップとしてではなく「パッチ」と呼んで提供しているケースもあります。その場合は「パッチの適用」と呼ばれます。

バージョンアップが必要なソフトウェアの中で一番重要なのは、パソコンやスマートフォンの基本のソフトウェアであるOSです。パソコンであればWindows、Mac OS、スマートフォンであればAndroid、iOSです。これらは基本のソフトであるために最もセキュリティ上の穴になりやすく、OSの提供元が定期的にバージョンアップの提供を行っています。例えばWindowsであれば毎月OSのアップデートが提供されますので、提供されたらアップデートを適用しましょう。スマートフォンの場合はOSのアップデートまでの期間が長い傾向がありますが、代わりにアプリの更新が頻繁に行われています。



設定可能であれば自動で更新されるように設定しましょう。ただし、OSにはサポート期間という概念があります。古い製品を使い続けているとサポート期間が終了して、バージョンアップやセキュリティパッチの提供がなくなってしまう。そういった製品を使い続けることはセキュリティが担保できなくなるため、よくありません。古いパソコンやスマートフォンは性能も低くなりますので、OSを更新する意味でもパソコンであれば3～5年、スマートフォンであれば2～4年に1度を目安に買い換えるのがよいでしょう。

バージョンアップが必要なのはOSだけではありません。特にサイバー攻撃で狙われることが多いのは、ほかにブラウザ、オフィスソフト、メールソフト等です。また家庭にある機器で狙われるものにルーターがあります。ルーターは基本的には自動で更新されますので、標準のパスワードを変更したうえで、定期的に更新される設定になっていることを確認してください。

### ● ウェブサイトのセキュリティ対策

ソフトウェアの定期的な更新が必要なのは家庭内の機器だけではありません。人によってはサーバーを借りるなどして、ウェブサイトを持っていることもあるのではないのでしょうか。その場合にはウェブサイトを構成するソフトウェアもまた同様に定期的な更新が必要になります。ウェブサイトは基本的には誰からも見られるようインターネットに公開されているため、利用者と同じように攻撃者もアクセスができます。そのため、セキュリティ対策の“穴”があればすぐに狙われてしまいます。

サーバーを借りている場合にはどのようなOSやソフトウェアが使われているかを把握しておく必要があります。特にWordPressなどのコンテンツ管理ソフトを使っている場合に

は、プラグインも含めて把握したうえで、パソコンと同様にOSとソフトウェア、プラグインのアップデートを定期的に行う必要があります。対して、クラウドサービスを利用してウェブサイトを公開している場合にはサービス提供側がソフトウェアを一括して管理していますので、アップデートを個人が管理する必要はなくなります。ウェブサイトのソフトウェアの管理が難しい場合にはクラウドサービスを使うことも検討してください。

どちらの場合でも、管理者アカウントのパスワードは、複雑で安全なものにする必要があります。ウェブサイトは公開するという意識とともに管理するという意識も必要になります。管理できない場合にはウェブサイトをクローズする、あるいは管理できる人に依頼する、といったことも考える必要があります。

### ● サイバー攻撃は誰もが狙われる

昨今のサイバー攻撃は企業や個人、業種業界を問わず標的とします。その中でも特に狙われるのは、セキュリティ対策が不足している所です。セキュリティ対策が不足している人からアカウント情報を窃取し、セキュリティ対策が不足しているパソコンやアプリは踏み台として他<sup>そ</sup>所への攻撃に悪用されたり、自組織への侵入経路として使われたりします。

インターネットを利用するうえでは誰もがセキュリティ対策をする必要があります。セキュリティの脅威を知らないということは、詐欺師に騙される可能性が高くなるのと同じであり、セキュリティ対策を行わないということは、家に鍵をかけずに留守にするのと同じようなものです。本記事をきっかけとして、取り組みそのようなものからセキュリティ対策を行っていただければと思います。



## 消費者問題 アラカルト

# 消費者基本計画工程表について

大木 雄介 Oki Yusuke 消費者庁消費者政策課 政策企画専門官  
横森 太陽 Yokomori Taiyo 消費者庁消費者政策課 政策調査員

## はじめに

2023年6月13日に改定された消費者基本計画工程表(以下、工程表)では、従来の工程表と比べ、掲載する項目について効率化を図り、内容を吟味したうえで重点化するという大幅な改定を行いました。

工程表やその基幹となる消費者基本計画とは何かをはじめ、それぞれの位置づけや改定の趣旨等を解説します。

## 消費者基本計画と工程表の位置づけ

### (1) 消費者基本計画とは何か

消費者基本計画は、消費者基本法第9条に基づき、消費者を取り巻く環境の変化と課題を踏まえ、消費者政策の推進によりめざすべき姿を明らかにし、その基本方針並びに重点的な施策の推進等を定めており、5カ年計画として閣議決定をしています。

現行の消費者基本計画は、2020年度から2024年度を計画期間として策定している第4期消費者基本計画です。新型コロナウイルス感染症の拡大に伴い、消費者を取り巻く環境が大きく変化したことから、2021年6月に、消費生活のデジタル化に関する追記の変更をしています。

当該計画の構成は、第1章の「消費者基本計画について」において、消費者政策の変遷に触れつつ、計画策定の必要性等を記載しています。第2章の「消費者政策をめぐる現状と課題」では、ぜい弱な消費者の増加など消費者の多様化並びに社会情勢の変化について記載しています。第

3章の「政策の基本方針」では、消費者政策においてめざすべき社会の姿等、政策の基本的な方向を記載しています。第4章の「政策推進のための行政基盤の整備」では、政策推進の行政基盤たる情報、人材、財政並びに法令等の各整備方針について記載しています。第5章の「重点的な施策の推進」では、第3章で掲げた政策の基本方針に沿って、消費者が主役となる社会の実現のために重点的に進めるべき施策を記載しています。

消費者基本計画は、消費者が主役となる社会の実現のために、他府省庁等にとどまらず事業者や消費者も巻き込んで推し進める各施策等を記載した大綱としての役割を担っています。

### (2) 工程表とは何か

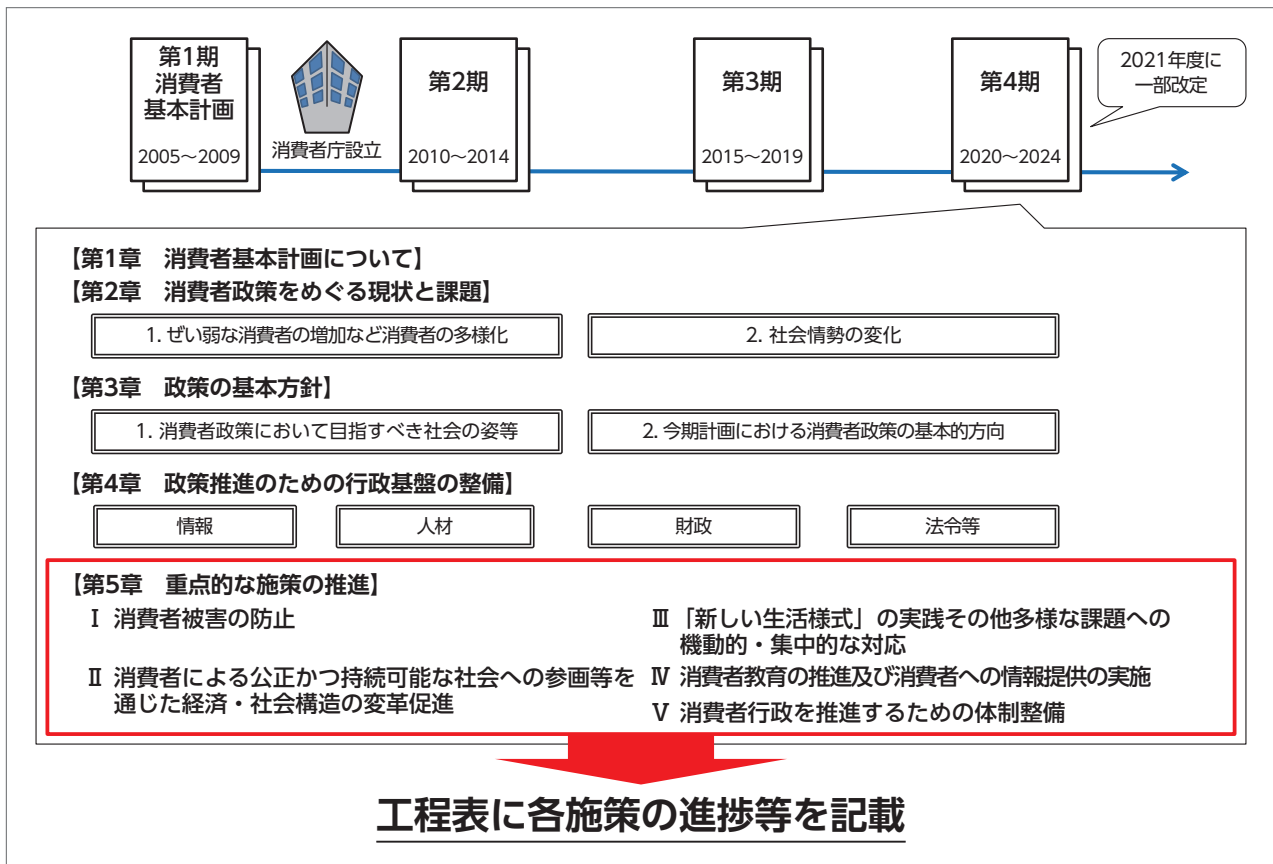
工程表は、消費者政策におけるめざすべき社会の姿の実現に向けて、消費者政策を検証可能なかたちで体系的・包括的に推進するために作成しています。

記載内容については、消費者基本計画第5章の「重点的な施策の推進」に記載している5本の柱(「Ⅰ消費者被害の防止」「Ⅱ消費者による公正かつ持続可能な社会への参画等を通じた経済・社会構造の変革促進」「Ⅲ『新しい生活様式』の実践その他多様な課題への機動的・集中的な対応」「Ⅳ消費者教育の推進及び消費者への情報提供の実施」「Ⅴ消費者行政を推進するための体制整備」)について、各府省庁等での計画期間内の取組予定事項やKPI(重要業績評価指標:Key Performance Indicator)を明示しています。

毎年度、施策の実施状況の評価、検証、監視

図1 消費者基本計画と工程表の位置づけ

\* 消費者庁作成



を行う観点から、進捗状況を踏まえた取組の見直し等の改定を消費者政策会議(会長：内閣総理大臣)にて行っています(図1)。

## 工程表の改定方針

前述のとおり、2023年度改定の工程表は、大幅な内容の見直しを行っています。

従来の工程表は、173の施策内容等を掲載していましたが、今般改定した工程表では、掲載する施策を14項目に絞り、施策のメリハリ(重点化)を図っています。

これは、工程表に掲載する施策について、その重要性や緊急性等に鑑み重点化を行うことで、各施策の記載内容の粒度を上げ、質の向上を図るねらいがあります。

また、工程表の参考資料として新たに消費者基本計画工程表評価書(以下、評価書)を採用し、当該年度における進捗状況をこれまで以上に管

理しやすくしました。

内容の充実化の観点では、KPIについてアウトプット、アウトカムの2段階に細分化し、進捗状況を確認しやすくしていることに加え、KPIを極力質的な指標に設定するように留意しています。

さらに、EBPM(証拠に基づく政策立案:Evidence-based policy making)を実施すべく、各重点項目に対して、政府の取組から社会にもたらす影響までを図示したロジックモデルを参考資料として作成し、各重点項目の充実化の一助としています(図2)。

## 重点項目の概要

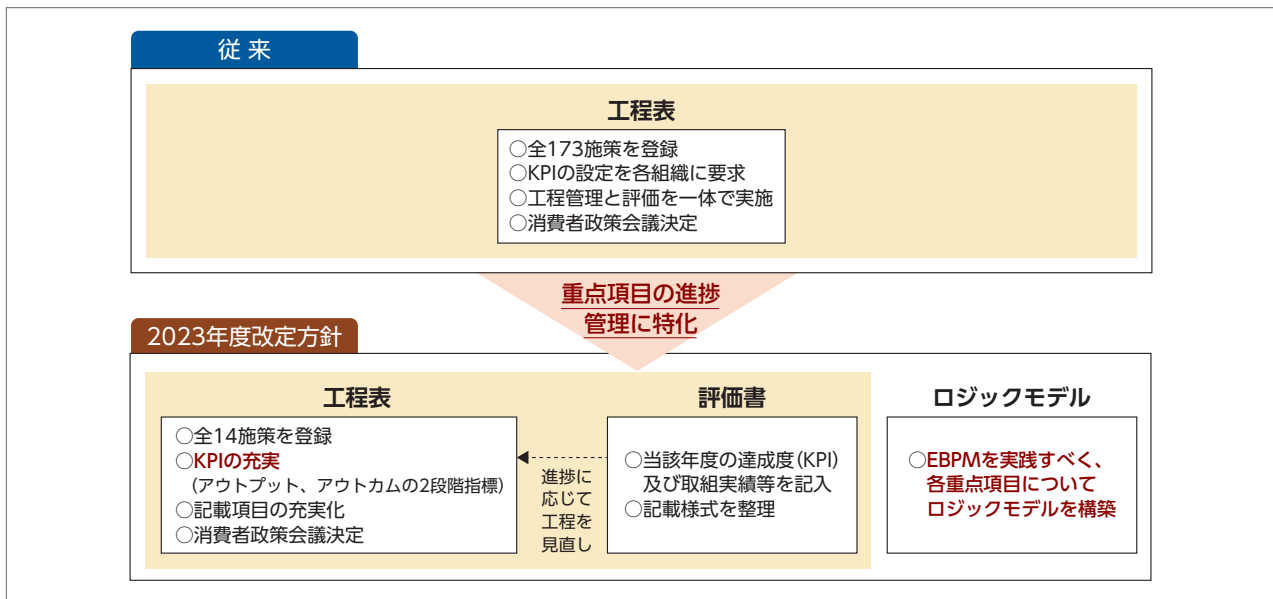
2023年度版の工程表に掲載している各重点項目の概要について紹介します。

### (1) 消費者事故等の情報収集及び発生・拡大防止

消費者事故等の発生・拡大の防止を目的とし

図2 工程表の改定方針

\* 消費者庁作成



て、消費者への安全に関する注意喚起の情報発信等により、消費者の行動変化につながることで、安心安全で豊かな消費生活を営むことができる社会の実現を図ります。

## (2) 特定商取引法の執行強化等

国民経済の健全な発展を目的として、都道府県の執行担当者等への研修会等により、違反行為の解消等につながることで、悪質商法等による消費者被害の防止をはじめとした消費者利益の保護の実現を図ります。

## (3) 社会経済情勢の変化に対応した消費者契約法を含めた消費者法制の整備等

消費者契約法をはじめとする消費者法制について適切な運用及び社会経済情勢の変化に応じた見直しを行うことを目的とし、消費者契約法等の研修会の開催により、法の認知度の向上につながることで、全ての消費者にとって安全、安心な社会の実現を図ります。

## (4) 景品表示法の厳正な運用及び執行体制の拡充

不当表示を減少させることを目的として、都道府県の執行担当者への研修会等により、景品表示法の理解度が向上することで、景品表示法の厳正な運用の長期的な継続を図ります。

## (5) 食品表示制度の適切な運用と時代に即した見直しの検討

食品表示制度の適正な運用による消費者の利益の増進を目的として、食品表示制度に関する普及啓発等の実施等により、食品表示制度への理解度の向上等につながることで、消費者の食品表示制度に対する満足度の向上を図ります。

## (6) 高齢者、障害者等の権利擁護の推進等

全ての人が、暮らしている各地域において、尊厳のある本人らしい生活を継続し、地域社会に参加できるようにすることを目的として、地域連携ネットワークの中核機関の整備等の推進により、成年後見制度に関心を持つ国民の増加につながることで、本制度の行き届いた体制構築を図ります。

## (7) 成年年齢引下げに伴う総合的な対応の推進

若年者が消費者被害にあわないための知識の醸成と暮らしやすい社会の実現を目的として、公式LINEアカウント「消費者庁若者ナビ!」の配信により被害を未然防止できる若年者の割合が増加することで、消費者被害の防止等による消費者市民社会の実現を図ります。

## (8) 消費者団体訴訟制度の推進

消費者団体訴訟制度の活用による消費者被害

の防止及び消費者被害の回復を促進することを目的として、消費者団体訴訟制度に係るキャラクター等の活用により啓発媒体等へのアクセス数が増加し、制度等に関する認知度の向上等につながることで、適格消費者団体等の体制の充実を図ります。

### (9) 食品ロスの削減の推進に関する法律に基づく施策の推進

事業者や消費者等の多様な主体が連携し、食品ロスの削減を推進することを目的として、SNS等を活用した周知啓発により特設サイトへのアクセス数が増加し、食品ロスのための行動をしている国民の増加につながることで、食品ロスの発生量の目標達成(2030年度までに家庭系食品ロス量216万ト/事業系食品ロス量273万ト)を図ります。

### (10) エシカル消費の普及啓発

消費者が公正かつ持続可能な社会の形成に積極的に参画する社会の実現を目的として、SNSを活用した周知により啓発媒体等へのアクセス数が増加し、認知度の向上につながることで、エシカル消費の実践に積極的な国民の増加を図ります。

### (11) 公益通報者保護制度を活用したコンプライアンス確保の推進

事業者において、コンプライアンス確保が図られ、社会経済の健全な発展が進むこと等を目的として、民間事業者等への内部公益体制の充実化の働き掛けにより、本制度に係る説明会への参加者人数等が増加し、本制度の理解度等の向上につながることで、本制度の体制整備面も含めた定着を図ります。

### (12) デジタル・プラットフォームを介した取引等における消費者利益の確保

取引デジタルプラットフォーム(以下、取引DPF)が消費者にとって安心・安全な場となることを目的として、取引DPF官民協議会を開催することにより、取引DPF提供事業者による課

題の是正等の対応につながることで、取引DPF消費者保護法の認知度の向上等を図ります。

### (13) 消費者教育の総合的、体系的かつ効果的な推進及び地域における消費者教育推進のための体制の整備

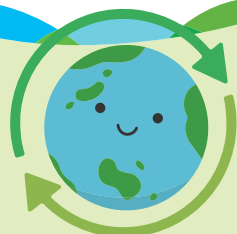
ライフステージに応じた切れ目のない消費者教育の推進を目的として、消費者教育ポータルサイトでの教材及び実践事例等の積極的な発信を行うことにより、当該サイトへのアクセス数等が向上し、被害の未然防止ができる消費者の割合が増加することで、消費者被害の減少を図ります。

### (14) 地方消費者行政の充実・強化、消費生活相談のデジタル化に向けた地方公共団体への支援等

地方消費者行政を中核とした消費者被害の未然防止・拡大防止の実現を目的として、自治体訪問による自治体幹部への問題意識の共有等により、消費者安全確保地域協議会の設置地域の増加等につながることで、消費者被害の未然防止及び拡大防止を図ります。

## おわりに

昨今の社会情勢については、著しい変容を遂げており、主にデジタル関連技術を筆頭として、今後も変容が続くことが予見されます。また、一方で工程表がこれまで年度単位における消費者政策の進捗管理を行う役割を果たしてきたところですが、施策によって想定される最終的な社会インパクトの時期やそれまでのプロセス並びに規模が千差万別であることも事実です。それらの工程を年度単位の均一な様式で取りまとめるのではなく、消費者も含め工程表に関わりがある全ての者に対してより適切かつ価値を高めていく必要があります。今般の重点化を伴う大改定を足掛かりとして、必要に応じてさらなる効率化及び成果の最大化をめざすとともに、適切な形式で工程の見える化を図るべく、引き続き検討していきます。



## フェアトレードの歩み (日本)

渡辺 龍也 Watanabe Tatsuya 東京経済大学 名誉教授

日本放送協会(NHK)、国際機関、国際協力NGO等を経て、2000年より東京経済大学教員。主な著書に「フェアトレード学」(新評論、2010年)、「フェアトレードタウン」(新評論、2018年)がある

今回は欧米諸国でのフェアトレードの歩みをご紹介しましたが、今回は日本における歩みについてお話ししたいと思います。

### フェアトレードの芽吹き

今日のフェアトレードに当たる活動が日本で芽吹いたのは、欧米からおよそ四半世紀遅れの1974年でした。日本の国際協力NGO「シャプラニール」は、インドの東に位置するバングラデシュが戦いの末に独立を勝ち取った翌年の1972年から同国への復興支援活動を始めていました。その中で力を入れたのが戦争未亡人によるジュート(和名を黄麻<sup>こうま</sup>という麻の一種)を使った手工芸品作りでした(写真1)。

そうして作られたバッグなどのジュート製品を持ち帰り、国内の支援者を通して販売し始めたのが1974年だったのです。翌年以降も手工芸品の展示販売会を各地で開催するなどして継続的に販売していくようになりました。他の国際協力NGOも支援先の人々が作った製品を国内で売って自立を後押しし始めました。ただ、当時はフェアトレードという言葉や概念がなく、国際協力の一環という位置づけでした。

欧米で開発志向のフェアトレードが本格化するにつれてフェアトレードを専門とする団体が誕生したように、日本でも1980年代に入るとフェアトレード専門団体が現われ始めました。その代表格が1986年誕生の「第三世界ショップ」(第三世界は発展途上地域を指す言葉)です。創始者が欧州を旅した際に、当時盛んになっていたフェアトレードと出会い、触発されたのがきっかけ

でした。同じ年には、懇意のイギリス人からフェアトレード活動を紹介された女性グループが、フェアトレードを専門とする「インターナショナル・リビングクラフト・アソシエーション」を立ち上げました。

写真1 ジュート(黄麻)を使用したシーカ(網かご)をつくる女性たち



\*写真提供：シャプラニール

### 連帯貿易

途上国の生産者や労働者の人たちとの連帯を重視するフェアトレードも1980年代末に始まりました。大阪の市民グループが1987年に結成した「草の根貿易の会」は、強制的に立ち退かされたフィリピンのスラム住民の支援活動を始めていました。しかし、同情を誘うようなかたちで(=チャリティー的に)スラム住民の手工芸品を売ってきたことへの反省から、「援助ではなく連帯を!」をスローガンに、スラム住民と対等

な立場に立って共生する社会の実現をめざすようになりました。

この会の名前にある「草の根貿易」は、途上国の零細な生産者の人たちの自立を草の根の市民が貿易を通して支えることを意味していて、1990年代の中頃までは今日のフェアトレードを表す言葉として最もよく使われていました。

1989年には、砂糖価格の暴落で飢餓状態に陥ったフィリピン・ネグロス島の人々への緊急救援を行っていた日本のNGOが、一時しのぎの支援ではなく人々の経済的な自立を後押ししていこうと、島民が作った砂糖を輸入販売する「オルター・トレード・ジャパン(ATJ)」を設立しました。

ATJの設立には生活クラブ生協をはじめとする先進的な生協がかかわっていました。生協は国内で生産者と顔の見える関係を築き、生産者から直接買い入れて支える「産直運動」を行ってきました。フェアトレードはそれを海外の生産者との間で行うものであることから「国際産直運動」と呼ばれることがあります。

ATJ自身は自らの活動を「民衆交易」と呼んでいて、そこには日本と途上国の民衆間の連帯を重視する姿勢を見て取ることができます。

## フェアトレードの活発化

1990年代に入るとフェアトレード団体(市民グループや会社を含む)やフェアトレード製品を扱う店(専門店に限らずオーガニック製品店や健康食品店も含む)が増え、いよいよ日本でもフェアトレードが活気を帯び始めました。

1992年にはネパールの山間地の人々から手工芸品やスパイスを買い入れて自立を支援する「ネパリ・バザー口」が設立されました。契機となったのは、「恵んでくれなくていい、トレードをしてほしい」(援助でなく貿易を!)という現地の人々の言葉だったといえます。

1995年には「フェアトレード・カンパニー(通

称は同社のブランド名「ピープルツリー」)が誕生します。日本在住のイギリス人女性が日本でもフェアトレードを広めたいとの思いから創設した会社でした。同社は、やぼったいイメージのあったフェアトレードの衣服や小物、アクセサリーにおしゃれなデザインを取り入れました(写真2)。世界に先駆けて切り拓いたこの「フェアトレード・ファッション」は、フェアトレード先進国の欧米にも広がっていきました。

### 写真2 ピープルツリー自由が丘店



\*写真提供：ピープルツリー

同じく1995年には「ぐらする一つ」(英語で“草の根”の意味)が活動を始めました。同社は自らフェアトレード製品を販売するだけでなく、日本各地に生まれたフェアトレード製品取扱店に製品を卸す役割を果たすようになりました。

## ビジネス・市場志向のフェアトレード

2000年代に入ると日本でもビジネス志向、市場志向が強まっていきました。「ピープルツリー」は著名なデザイナーや女優、モデルなどとコラボしてファッション誌の表紙を飾ったり、華やかなファッションショーを開いたりしたほか、東京の表参道や銀座といった高級ブランド店が立ち並ぶエリアに店を出し、最先端のファッション市場に打って出ました。

1999年に京都市で小さなフェアトレード・

ショップとして産声をあげた「シサム工房」は“シビアさとプロ意識”をキーワードに一般市場でも通用する商品開発と販売力強化を推し進め、規模を拡大してきました。今日では京都、大阪、神戸、東京のショッピングセンターや繁華街に9店舗を構えるまでになっています。

“老舗”の「シャプラニール」も、2007年に阪神タイガースとコラボして球団のロゴマークが入ったエコバッグを製作・販売したほか、2011年からは石<sup>せっけん</sup>鯨会社の協力を得てフェアトレード石鯨を開発し、「She」というブランド名のもと通販サイトでも販売を始めています。

## フェアトレードラベルの登場と企業の参入

オランダ生まれのフェアトレードラベルが日本に“上陸”したのは1993年でした。先進諸国の中では早いほうでしたが、やや“時期尚早”でした。というのも、フェアトレードという言葉が今日的な意味で初めて全国紙に登場したのは1994年で、新聞・テレビ等のマスコミが頻繁にフェアトレードを取り上げるようになったのが2000年代に入ってからだったためです。

また、他の欧米諸国ではフェアトレード団体や開発協力NGO、市民団体、消費者団体などが協働してフェアトレードラベルを立ち上げたのに対して、日本では意欲的な一団体の発意で慌ただしく導入したため“支持基盤”に欠けていました。日本の連帯型フェアトレード団体の間では、ラベルは非倫理的な企業に免罪符を与えるようなものだという忌避感が強かったことも事実です。

こうして、フェアトレードラベルを使おうとする企業や団体はなかなか現れず、10年近く“鳴かず飛ばず”の状態が続きました。

転機が訪れたのは2002年でした。この年、大手企業として初めて「スターバックス・コーヒー・ジャパン」がフェアトレードラベルを採用したのです。ただ、それはアメリカの本社の方針に

従ったことでした。

純然たる大手日本企業としてラベルを使い始めたのは2003年の「イオン」グループでした。そのイオンが翌年自社ブランドのフェアトレード認証コーヒーを売り出すと、その後を追うように2005年には「ナチュラル・ローソン」と「タリーズ・コーヒー・ジャパン」が、2006年には「無印良品」が、2007年には「西友」がフェアトレード認証コーヒーの販売を始めました。

この頃には、ラベルを使わずにフェアトレード製品を扱う企業も出てきました。その代表例が牛丼店やファミリーレストランなど外食チェーン店を手広く運営する「ゼンショー」グループで、2007年から傘下のチェーン店でフェアトレードコーヒーの提供を始めました。

## コミュニティに根差したフェアトレード運動

2010年代以降は、市区町村や大学といったコミュニティにフェアトレードを普及する動きが広がっています。イギリス生まれの「フェアトレードタウン」「フェアトレード大学」と呼ばれる運動です。

それは、市区町村であれば行政、議会、地元企業・商店、市民などが“まちぐるみ”で、大学であれば大学側と学生団体、自治会などが“大学ぐるみ”でフェアトレードの輪を広げていこうとする運動です。それぞれ基準が設けられていて、これまでに熊本市など6市がフェアトレードタウンに、静岡文化芸術大学など5大学がフェアトレード大学に認定されています。

認定をめざす市区町村や大学は各地にあって、“草の根”からフェアトレードを盛り上げる動きが活発化しています。これについては次回、詳しく説明したいと思います。

以上のように、欧米に比べて“後発”だった日本でも、フェアトレードは着実な広がり、根付きを見せていると言ってよいでしょう。



# 環境に配慮した 「省エネ住宅」とは(2)

竹内 昌義 Takeuchi Masayoshi

東北芸術工科大学デザイン工学部 建築・環境デザイン学科教授、建築家

(株)みかんぐみ共同代表、(株)エネルギーまちづくり社代表取締役、一般社団法人パッシブハウスジャパン理事、国土交通省「脱炭素社会に向けた住宅・建築物の省エネ対策等のあり方検討会」委員

前回は、高断熱化が遅れている日本の状況などをみてきました。今回は、「省エネ適合基準」について説明します。

省エネ適合基準とは、建築物が備えるべき省エネ性能の確保のために必要な建築物の構造及び設備に関する基準であり、一次エネルギー消費量基準\*1と外皮基準\*2からなります。新たに義務化対象となる建築物については、現行省エネ適合基準(気候風土適応住宅についての合理化措置を含む)が適応されます。

## 省エネ適合基準の義務化

### ●改正建築物省エネ法

2021年4月に国土交通省、経済産業省、環境省3省が連携して設置した「脱炭素社会に向けた住宅・建築物の省エネ対策等のあり方検討会(以下、あり方検討会)」が開かれ、私も委員として参加しました。ここで省エネ適合基準(以下、適合基準)の義務化が議論され、そこでとりまとめをもとに、2022年6月17日、「脱炭素社会の実現に資するための建築物のエネルギー消費性能の向上に関する法律等の一部を改正する法律(以下、改正建築物省エネ法)」が公布されました。

実はこの適合基準の義務化は、2020年から施行されるはずだったのですが、中小工務店や設計事務所等には省エネ基準等に習熟していない

者が相当程度存在するということで見送られ、延期されていたのです。

今回、中小工務店や設計事務所等でも既に省エネ基準を義務化しても心配ない状況となっていたことから、あり方検討会に呼ばれるかたちとなりました。私に声がかかったのは、岩手県紫波町<sup>しわちよう</sup>で地元の工務店が、国の基準をはるかに超える断熱性能基準で作った住宅地、オガールタウン\*3の技術指導をしていたからです。

### ●エネルギーの高騰

2022年2月にロシアがウクライナに侵攻したことにより、世界のエネルギー供給の情勢が大きく変わりました。化石燃料が世界のどこでも高騰したのです。このことは、建築物省エネ法の改正にとって大きな追い風となりました。2022年6月、与野党の賛成多数でこの改正建築物省エネ法は成立し、2025年4月から原則すべての新築建築物の省エネに関する説明や施工の義務化が始まります。

## 適合基準の義務化はそれで十分か

さて、このあり方検討会では住宅政策において重要な方針がいくつか示されましたので、ここで挙げておきます。

- \*1 「一次エネルギー消費量」とは、空調、換気、照明、給湯、昇降機(非住宅用途のみ)、その他(OA機器など)のエネルギー消費量を合算したもので、太陽光発電設備等による創エネ量(自家消費分に限る)を差し引いた量のことで、その一次エネルギー消費量の省エネ基準のこと
- \*2 外皮(外壁、窓など)の表面積当たりの熱の損失量(室内と外気の熱の出入りのしやすさの指標・外皮平均熱貫流率UAなど)の省エネ基準のこと
- \*3 オガールタウンは、日本初の本格的エコタウンとして2013年から分譲がスタートした、紫波中央駅近くにある複合商業施設「オガール」の一角にある住宅地。紫波町が町有地を直接宅地として分譲し、町が独自に定めた「紫波型エコハウス基準」を満たす住宅を建てること、町が指定する事業者と建設工事請負契約を締結することなどを宅地分譲の条件としている

①住宅の断熱等級(断熱等性能等級)4を2025年に義務化し、等級5を2030年までのできるだけ早い時期に義務化する。

⇒断熱等級とは、「断熱等性能等級」のことで、「住宅の品質確保の促進等に関する法律(品確法)」で規定された、省エネ性能を表す基準です。等級が高いほど、断熱性が高いことを示しています。

②今まで等級4が最高水準だった住宅の断熱等級に、等級5、等級6、等級7を新設する(義

務化に関して、言及しているのは等級5まで)。  
⇒住宅の性能表示を義務化する方向で進めています。これは建物の「燃費」表示だと考えてください。

③再生可能エネルギーについて、屋根載せの太陽光発電に関しては、国土交通省が管轄する。2030年には新築戸建ての60%に太陽光発電が設置されているようにする。

④建築の木造化を進める。

果たしてこの義務化のレベルでどうなのかということを書いていきます。

適合基準は元々、1999年の次世代省エネルギー基準というものでできています。実に20年以上前の省エネルギー基準です。図1は、リビングルームを約20℃にし、連続空調\*5にしたときのほかの部屋の室温を表しています。

また、図2の断熱等級4で、間欠空調\*6した場合ですと、冬の寒い日(0℃)の朝、前の日に暖房を切って就寝し、朝起きると室温が8℃まで下がってしまいます。

このように、2025年に義務化となる断熱等級4でも健康な住まいとはいえない状態です。等級5だと翌朝は13℃、等級6で16℃になります。建築基準法では「国民の生命、健康及び財産の保護」を図ることが目的とされていますので、私は等級6の義務化を実現させる必要があると考えます。

また、昨今、全館空調\*7を導入した

図1 最寒日の室温変動(連続空調)作用温度

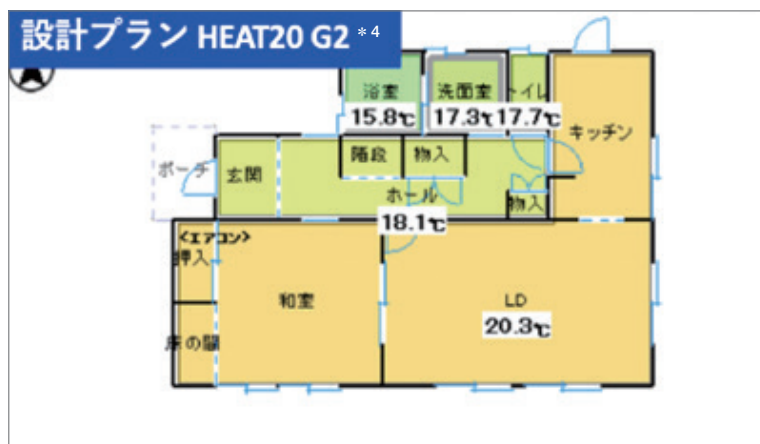
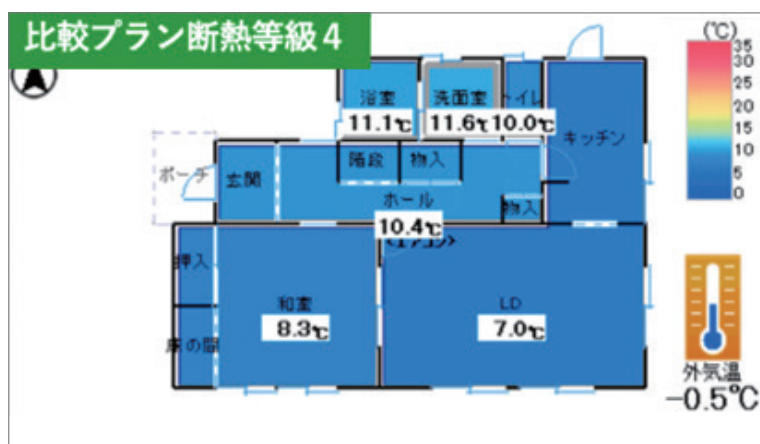


図2 最寒日の室温変動(間欠空調)作用温度



出典: 国土交通省ウェブサイト「第2回 脱炭素社会に向けた住宅・建築物の省エネ対策等のあり方検討会」(2021年4月28日) 竹内昌義「提言資料」より一部抜粋

\*4 HEAT20は「一般社団法人20年先を見据えた日本の高断熱住宅研究会」の略称。G2はHEAT20が提案する住宅外皮基準のグレード

\*5 家の中の空気を循環させて、家中の室温を均質に保つしくみ

\*6 一定の時間で空気調和したりしなかったりと、連続して空調しないこと

\*7 全館空調\*5と同じ

家がハウスメーカーの商品として販売されています。等級4で全館空調にすると今までの間欠空調から比べて、確実に増エネルギーとなってしまいます。全館空調を実現するには、等級6が必須条件です。ましてやエネルギーを減らすということを求められるこれからは、等級6をより超えた性能が必要になります。

### 断熱等級ごとの断熱材の量の違い

等級4で求められる断熱性能は屋根にグラスウール20cm、壁にグラスウール10cm、窓はアルミサッシペアガラスで作ることができます\*<sup>8</sup>。一方、等級5にするにはアルミ樹脂複合サッシ、等級6にするには樹脂サッシにすることが求められます。単純にサッシのグレードが等級に響きますので、サッシを樹脂にすれば等級6もさして難しくありません。

日本の気候はさまざま、断熱等級(住宅の断熱性能を表す指標)の基準は全国8つの地域に分かれています\*<sup>9</sup>。そのそれぞれの気候に合わせて断熱材の量が変わりますが、東京を含む6地域は比較的温暖な場所です。その6地域では建物の外側に断熱材を回す付加断熱の施工をすることなしに等級6を実現することができるのです。

さて、等級6になると具体的にどのようなメリット、デメリットがあるのか紹介しましょう。

#### ●メリット

まず、室内温度が一定化し、寒いところなくなるので、冬専用の分厚い寝具が不要になり、冬の早朝に起床しにくいということがなくなります。また、冷暖房用のエアコンも☑のような間取りで床面積100㎡程度の家であれば、1、

2階に1台ずつで賄えるようになります。もっと端的には、冷えからくる身体への影響や病気のリスクを減らすこと、子どもの呼吸器系の疾患や婦人科疾患などの改善も期待できます。エネルギーに対して無駄がなくなり減らすことができるようになるわけですから、現在、高騰している光熱費も減らせて、経済的なメリットも大きいです。

#### ●デメリット

デメリットは工事費が上がってしまうことです。しかし、その分、エネルギーコストが減りますので、30～50年という長い期間家を使うことを考えれば、トータルでかかる費用を抑えることができます。エアコンは1、2階に各1台の2台で賄えますので、断熱の弱い住宅より設置する台数が減ります。エアコンの更新時期には、断熱の弱い住宅は多くの台数を取り替えなければいけなくなるので、トータルでみると住宅にかかる費用は、断熱性能の良い住宅のほうが少なくなると言えます。

#### ●工事費をどうするか

工事費が高くなることはエネルギーコストや輸送コストの高騰とともに仕方がない部分もあります。しかし、消費者個人の負担の問題としてだけではなく、助成制度のような国の政策や、金融機関のローン枠の拡大など、総合的に考えていく必要があります。

今回は、「建築・リフォームの工夫」として、新築やリフォームの際に、快適な省エネ住宅にするための工夫を紹介します。

\*<sup>8</sup> 国土交通省ウェブサイト「第2回 脱炭素社会に向けた住宅・建築物の省エネ対策等のあり方検討会」(2021年4月28日) 竹内昌義「提言資料」にて筆者が計算

\*<sup>9</sup> 国土交通省「地域区分新旧表」 <https://www.mlit.go.jp/common/001500182.pdf>

# 相談を受ける際のポイント(1)

山本 正行 Yamamoto Masayuki 山本国際コンサルタンツ代表  
明治学院大学・関東学院大学講師、決済サービス事業の企画、戦略立案を専門とするコンサルタント。消費生活相談員を対象とした研修も実施。講演、執筆多数

キャッシュレス決済が絡む消費生活相談に臨むに当たって最も重要なことは、キャッシュレス決済まわりを中心にトラブルとなった取引の全体像が把握できるかどうかです。相談者の説明には不正確な点も多く、また十分な情報が提供されないことも多いと思います。そういう場合には、一つ一つの決済にとらわれることなく、できるかぎり全体を俯瞰<sup>ふかん</sup>してみても取引の流れを把握するよう心がけるとよいでしょう。全体像を把握していく過程では、相談者が巻き込まれた事象の一つ一つをつないでいきますが、つながらない部分が残る場合は全体の解釈に間違いがあるか、相談者が説明していない事実が隠されている可能性もあります。

よく受ける相談に、「絶対にあり得ないことが起こった」という話があります。ここは冷静に考えていただきたいのですが、本来、「あり得ないこと」は起こらないものです。相談者からは「いつ」「どこで(ネットの場合はサイトやアプリ)」「誰が」「何を」「なぜ」「どのように」(いわゆる5W1H)の順に事象や行為面からの事実確認を優先してください。最近の消費者の多くがスマホを用いていますから、スマホをどう操作したのか、スマホで何をしていたようになったのか、などの経緯(なぜ、どのように)をつかむことも重要です。

最終的に、確認できた事実を時系列に並べて全体像を把握していきます。事実が繋がらず、流れが把握できない場合には、何らかの誤解があるか、相談者が認識していない事実が隠されていることを疑ってください。

## 最初にすべきこと

全体像を把握するには事実を示す証拠(エビデンス)が重要です。

例えば、クレジットカードなどの利用明細、注文時のメールやSNSのメッセージなどがそれに当たります。特にメールやSNSなどのメッセージには、購入した(はずの)商品やサービスが金額とともに表記されている可能性もあります。さらにメールやメッセージには受信した日時(タイムスタンプ)が正確に記されますので、それらも重要な証拠となります。

## 決済手段の仕分け

全体像の把握がすんだら、キャッシュレス決済の手段やそれに用いられたスマホ、パソコンなどを仕分けてみます。特に最近はスマホやデジタルプラットフォームの浸透によって1つの取引にキャッシュレス決済が重層化して用いられる傾向がありますから、この「仕分け」は重要です。

典型的な2つの例を見てみましょう。

### ① スマホでゲーム課金

ゲーム課金はスマホプラットフォームを通じてキャリア決済で支払い。キャリア決済は最終的に翌月にクレジットカード払いとなっている。

### ② URLがメールで送られてきてカード決済

販売業者と相談者が何らかのやりとりを行った結果メールが送られ、メールに記載されているURLをクリックし、国際カード(クレジットカード)で支払った。この場合スマホだけでなくパソコンを用いている可能性もある。

この2つを例に仕分けの方法を述べていきます。

まず①はキャッシュレス決済が、②キャリア決済 ③クレジットカードの2つに重層化した典型例です。この取引の直接の決済手段は、キャリア決済とクレジットカード決済のどちらでしょうか。言うまでもなく、それは最初に用いたキャリア決済であり、クレジットカードは直接の決済手段ではなく、あくまで二次的な決済手段です。

契約上の責任はともかく、この場合、取引の時点で用いられた決済手段はキャリア決済なので、まず販売業者、そしてキャリア決済を提供する通信事業者との交渉を優先するのが妥当です。二次的な支払手段に過ぎないクレジットカードのイシューアは、この取引に関して当事者意識が少なく、またクレジットカード取引としてみれば、キャリア決済の請求をクレジットカード払いで処理しただけですので、元となる取引の妥当性などを評価することも難しい立場にあります。

次に④を見てみましょう。④は「メール内のURL」が鍵で、これがPayPal、Stripeなどの決済サービスを用いた請求である可能性があります。しかし、相談者の多くはそれを意識せず、クレジットカードで支払ったと認識していることも多いので注意が必要です。この場合には、販売業者と相談者の間にメールで請求が可能な決済方法(メールリンク決済)を提供する決済機能プラットフォーム\*(以下、プラットフォーム)であるPayPal、Stripeなどの存在が考えられます。このような取引では本来の販売業者はプラットフォームの利用者なのですが、プラットフォームもアクワイアラーとの契約上、販売業者(加盟店)の役割の一部を担う場合もあります。つまり販売業者は販売するマーケットプレイスを提供するという意味で販売業者であり、そこで販売するプラットフォームの利用者も販売業者となる

わけです。そうなればこの例は販売業者が重層化するという特異な状態にあるともいえます。

もう1つ、プラットフォームが入った場合、その結果支払いがされたクレジットカードのイシューアに当事者意識が薄いという点も認識しておくべき傾向です。クレジットカード会社(イシューア)から見てこのような取引は「プラットフォーム上で何らかの支払いに用いられた」としか認識できません。言い換えれば、PayPalなどのプラットフォーム事業者が関与した取引について、クレジットカードのイシューアは当事者ではなく、二次的な立場にあるともいえます。実際に、チャージバック処理を依頼してもプラットフォーム事業者に受け入れられない場合が多く課題でもあります。

## 交渉先の絞り込み

決済手段の絞り込みがある程度できたら、交渉先を絞っていきます。言うまでもないことですが、トラブルの原因を生んだ取引が原点ですので、取引の相手である販売業者が第一の交渉先です。ところが、実態として最近の悪質な販売業者は顔が見えず連絡も取れないようなこともあります。そのような場合は、キャッシュレス決済を担う事業者に相談します。では、キャッシュレス決済を担う事業者とはどこでしょうか。その例を決済手段別に見ていきます。今回は国際カードが使われた場合を解説します。

## 国際カードが絡む取引の場合

まず①販売業者(加盟店)との交渉が優先されますが、販売業者が応じない場合などは②イシューア、また、取引に決済代行会社が発関しており、決済代行会社がどこかが判明している場合は③決済代行会社も交渉先になり得ます。この際にそれぞれの交渉先への依頼事項は次の

\* ウェブ版「国民生活」2023年6月号「多様化・重層化するキャッシュレス決済」第13回「プラットフォーム(1)」  
[https://www.kokusen.go.jp/wko/pdf/wko-202306\\_07.pdf](https://www.kokusen.go.jp/wko/pdf/wko-202306_07.pdf)

とおりです(☒)。

☒ 国際カード取引の場合の交渉例

①販売業者(加盟店)

販売方法に問題がなかったか、約束されたサービス等が提供されているかどうか、説明の内容と実際の状況で異なる点を具体的に聞き取っておくことが重要です。

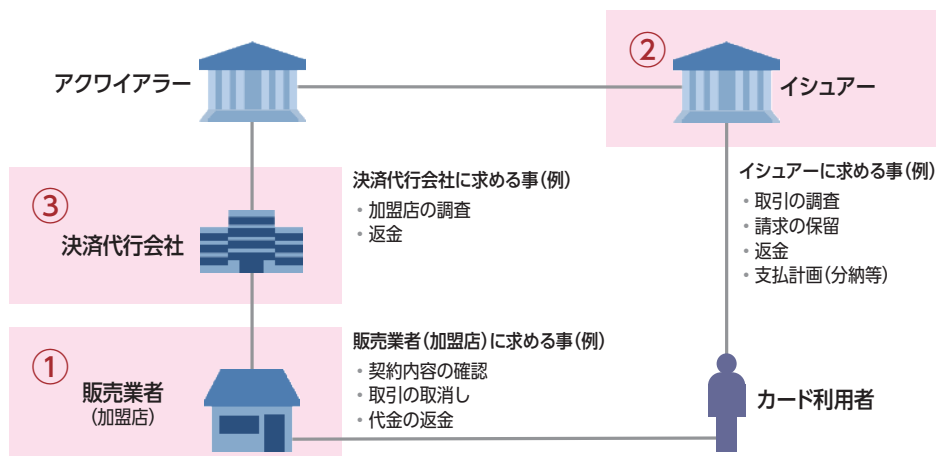
②イシューア

相談者、販売業者から聞き取った内容を正確に伝え、イシューアに取引内容の確認(調査)を依頼します。販売店の問題が明らかな場合は、合理的な理由(証拠)を添えてその旨を伝えます。クレジットカードで請求額が確定している場合は、調査を行う間、請求をいったん停止してもらえないか相談することも重要です。

なお、クレジットカード取引の請求停止措置を求める際に、割賦販売法による抗弁権の接続の対象ではない一括払いの場合に、後リボ設定を行って、イシューアに請求停止措置を強要するケースが一部にみられます。イシューアに支払い停止に応じてもらうために制度上の根拠を主張することが間違いとは言えません。しかし、請求の停止を求める目的で一括払いを後リボ設定によってリボ払いに変更する場合は注意が必要で、「イシューアから指示があった場合」に限定するようにしてください。その理由は、イシューアによっては、利用者が本来の目的ではなく、支払い拒否などの利己的な都合で後リボ設定を行った「信義に反する行為」とネガティブにとらえられることもあるからです。イシューアにそうとらえられると、後の対応が消極的になるなどマイナスの影響も考えられます。

③決済代行会社

相談者、販売業者から聞き取った内容を正確



※筆者作成

に伝えます。販売業者の問題が明らかな場合にその理由を伝えることもイシューアに伝える場合と変わりません。決済代行会社が販売業者の問題を認識した場合は、実際に代金の返金を受けられる事例が多いことも認識しておくべきです。

決済代行会社がどこか分からない、という声を聞くことがあります。その場合は類似した過去の相談事例の情報などから絞り込んでいくなどの調査が必要です。イシューアも決済代行会社がどこかを認識していない場合が多いですが、認識できている場合にはイシューアから聞き取れることもあります。

決済代行会社がどこかを見極めることは、国際カードや前払式支払手段などのトラブルではとても重要ですが、問題は確実な確認方法がないことです。相談員の経験や情報量が鍵ともいえますので、決済代行会社の情報はできる限り相談員の間でも共有するなどの工夫が求められるように思います。

国際カード取引の場合の交渉のポイントをまとめますと、イシューアには調査と請求の保留(停止)を依頼し、決済代行会社が関与していて、その連絡先が判明していれば、決済代行会社にも調査と可能な場合は返金を求める、ということです。



## ドイツ

# 更年期向け健康食品の効果とリスクは未解明

●ドイツ消費者センター総連盟ウェブサイト

<https://www.verbraucherzentrale.de/wissen/lebensmittel/nahrungsergaenzungsmittel/marktcheck-isoflavone-fuer-die-wechseljahre-40843>

ドイツには「大豆製品をよく食べる日本人女性は更年期障害とは無縁」という“神話”がある。他人との比較が難しい症状だが、更年期特有の不調に悩むドイツ人女性は多い。ところが、副作用が懸念されることから、ホルモン補充療法には消極的なのだという。このようななか、女性ホルモンと化学構造が似ているとして注目されるのが、大豆等に含まれるイソフラボンである。

そこで、市場にあふれるイソフラボン入り栄養補助食品の安全性を検証するため、ドイツ各地の消費者センターが合同調査を行った。対象は大豆またはレッドクローバーのイソフラボンが配合された22商品。店舗やネットで販売されている商品の中から、無作為抽出した。安全性の評価に当たり参照したのは、EFSA(欧州食品安全機関)及びBfR(ドイツ連邦

リスク評価研究所)の指針値である。

その結果、1日当たりの推奨上限値を超えるイソフラボンが14商品に含まれており、最長使用期間の警告表示があったのは1商品だけだったという。ところが、現状では、イソフラボン配合食品の効果と安全性に関するデータが不足しているため、同総連盟は成分が凝縮された栄養補助食品の長期・大量摂取は避けるべきだとする。それでも試してみたい人は、まずは医師に相談するよう助言する。ただし、乳がんや子宮がんにかかったことがある人は、少量であっても摂取しないほうがよいと注意を促す。乳がん歴のある近親者がいる人も同様だとする。

同総連盟は、バランスのよい食生活、十分な睡眠、自然環境での運動等も取り入れながら、更年期を乗り切ってほしいと女性たちにエールを送る。



## フランス、ドイツ

# ルール違反の電動キックボードに警戒

●パリ市ウェブサイト <https://www.paris.fr/pages/pour-ou-contre-les-trottinettes-en-libre-service-23231>

●ドイツ連邦統計局ウェブサイト

[https://www.destatis.de/DE/Presse/Pressemitteilungen/2023/05/PD23\\_N028\\_462.html#:~:text=Insgesamt%20registrierte%20die%20Polizei%20im,verletzt%20und%207%20651%20leicht.](https://www.destatis.de/DE/Presse/Pressemitteilungen/2023/05/PD23_N028_462.html#:~:text=Insgesamt%20registrierte%20die%20Polizei%20im,verletzt%20und%207%20651%20leicht.)

温室効果ガスの発生を抑制し、渋滞解消にもつながるとしてパリで導入されたレンタル電動キックボード。乗り捨て自在な手軽さが人気を集め、便利な交通手段として瞬く間に広まった。ところが、歩道を暴走するなど危険な行為が頻発し、歩行者から不安の声が上がっていた。パリでは重大な事故も発生しており、2022年の電動キックボード(ほかの1人乗り電動モビリティを含む)の事故による死亡者は3人、負傷者は459人だったという。

そこで、パリ市当局はレンタルサービスの賛否を問うため、住民投票を行った。その結果、89.03%が反対票を投じたことから、同サービスは2023年9月より姿を消すこととなった。もっとも、投票率は7.46%と非常に低く、本当に民意を反映しているのか疑問視する声もある。

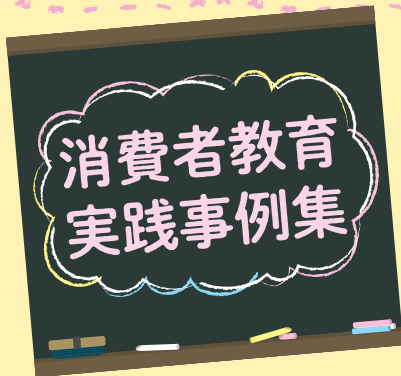
電動キックボードによる事故が社会問題化しているのは、ドイツも同様である。2022年にはドイツ全体で11人が死亡、1,234人が重傷、7,651人が軽傷を負ったという(暫定値)。人身事故にあった人のうち、45歳未満が80.7%、25歳未満が40.2%である一方、65歳以上はわずか3.3%であり、電動アシスト自転車を含む自転車事故に比べて年齢層が低いことが特徴である。

また、事故原因は複合的だが、飲酒運転の割合が比較的高いことも指摘されている。例えば、飲み会帰りの深夜にバスも市電もなくなると、手軽にレンタルできる電動キックボードで飲酒運転する例がみられるのだという。電動キックボードによる人身事故は、都市部を中心に年々増加していることから、警察も警戒を強めている。

## 若者による、若者の消費者トラブル防止のための啓発動画を制作！

—静岡県と学生の協働による取り組み—

静岡県くらし・環境部県民生活局県民生活課



2022年4月から成年年齢が引き下げられたことを受け、若者の消費者被害が増加していくことが懸念されています。静岡県では、若い世代の共感を得ながら広く啓発を行うため、県内の大学生や専門学校生と協働し、参加した学生が学びながら、同世代の若者に向けて、身近な消費者トラブルや、その注意点を伝える動画を制作しました。

### 「消費者トラブル防止学生クリエイター」誕生

本県では、消費者トラブルの防止や映像制作に関心のある県内の大学生・専門学校生を公募し、16名を「消費者トラブル防止学生クリエイター」に任命しました。学生は、2022年9月から10月に行った全3回のワークショップの中で、グループワークや発表を通して学んだ知識や、得られたアイデアをもとに映像制作に取り組みました。

### 自由にアイデアを広げて

第1回のワークショップでは、若者に多い消費者被害への理解を深め、啓発動画で使用する事例やイラストについて意見交換を行いました。

動画で扱う消費者トラブルの事例について、  
○マルチ商法のトラブルは、友人や先輩の紹介がきっかけの場合も多く、断りにくい  
○怪しいもうけ話については、動画共有サイトの広告で普段からよく見かけるなど、事例の被害者と同世代としての意見や、実体験を交えた意見が挙がりました。その結果、

「脱毛エステトラブル」「マルチ商法」「怪しいもうけ話」を題材とした3本の動画を制作することになりました。

また、動画内のキャラクターとして、消費者トラブルに危うく巻き込まれそうになる「やばみちゃん」と、寸前のところでやばみちゃんを助けるしっかり者の「しなんちゃん」のイラストを、2回のワークショップを通して決定しました。やばみちゃんとしなんちゃんの性格の対比をイラストで表現するため、服装や色合いを工夫しました。学生が、

○好奇心旺盛で元気な性格の「やばみちゃん」は、爽快で明るいイメージの服や髪色がよい  
○「しなんちゃん」は、統一感のある色合いで落ち着いていてしっかり者の印象にしたいとこだわって決定したのが、**図1**のイラストです。

そして、第2回のワークショップでは、映像制作の要である動画の表現についても議論しました。まず各自でアイデアを付箋ふせんに書き出し、グループで共有した後、イラストと言葉で説明するアイデアシートにまとめて発表しました。

図1 やばみちゃん(左)としなんちゃん(右)





- スマートフォンで怪しい契約を結ぼうとタップしかけるやばみちゃんの指を、小さくなったしなちゃんが押し上げて止める
- もうけ話の誘いに浮かれるやばみちゃんに、しなちゃんが魔法をかけて目を覚まさせるなど、アニメ映像ならではの特性を活かした発想豊かなアイデアが挙がりました。

## どうすれば若者の心をつかめるか

日々、インターネットなどでたくさんの情報に触れている若者の心をつかむにはどうしたらよいか、若者向け消費者啓発の課題となりますが、参加した学生自身が若者だからこそ、同世代に寄り添う柔軟な発想が期待できます。

そこで、第3回のワークショップでは、動画や情報の拡散方法について、自由にアイデアを広げ、グループで共有しながら実践的に学びました(写真)。

また、登場人物が動画内で見せる表情や会話の内容などについても協議を重ねました。若者の共感を呼ぶためには、アニメ映像を活かした非現実的なシーンを取り入れて、インパクトのある動画にするだけでなく、若者が事例を「自分ごと」としてとらえられるようにする必要があります。話し合いを通し、若者がキャラクターに親しみを覚え、身近な問題として真剣に向き合えるよう、会話の流れや登場人物の表情など

### 写真 グループワークの様子



については現実的にする工夫を加えました。

## 学生の熱意をつなげて

2022年12月の動画完成後は、県知事への成果報告会を行い、同世代に向けて発信するうえで工夫したことなどについて、参加した学生が自ら紹介しました。

また、学生からは「同世代の人と同じ心持ちで取り組めて達成感がある」「啓発する側になったことで、消費者トラブルへの認識が変わった」などの感想が寄せられました。

今回制作した3本の動画は、ウェブ広告の配信も実施し、多くの方にご覧いただいています。これらを含め「やばみちゃん」が登場する全5本の動画や制作のようすを、県若者向け啓発サイト「それってトラブル? やばい!? SOS! 静岡県」で公開しています。ぜひご覧ください(図2)。

今後も、動画をウェブ広告で継続的に配信し、県内の高等学校や大学での出前講座でも活用するなど、若者の目に触れる機会を増やすよう取り組んでいきます。

図2 制作した3本の動画の紹介

若者に多いトラブル事例をもっと知りたい方はこちら!

若者向け啓発サイト **やばい!? SOS! 静岡県**  
<https://www.shizuoka-shohi.jp/sos/movie/>

**若者に多い消費者トラブル事例**

**信用もエース**  
 「お申し込みは簡単! ちよっと待ったポイント」  
 \* 抽引な契約や「本日限り」というワードに要注意!  
 \* 一度立ち止まって、契約内容を見直しましょう!

**マルチ手法**  
 「申し込むに簡単! ちよっと待ったポイント」  
 \* 投資×紹介料×消費者金融には要注意!  
 \* 「簡単に儲かる」などのうまい話には必ず裏がある!

**怪しいもうけ話**  
 「申し込むに簡単! ちよっと待ったポイント」  
 \* 「誰でも簡単に稼げる」「絶対に儲かる」という言葉に要注意!  
 \* 誰でも3ステップで簡単に稼げるアプリ!

<https://www.shizuoka-shohi.jp/sos/movie/>

# 気になる この用語

第58回

嶋 是一 Shima Yoshikazu

NPO法人 日本Androidの会 理事長

MCPC 人材育成委員会 モバイルシステム技術検定プロジェクト 副主査

モバイル技術の普及促進活動として、KDDIテクノロジー CTOの任とともに、執筆、コンソーシアム、コミュニティ、大学非常勤講師などの活動に取り組む。趣味はストリートピアノ

## UWB

### ハリネズミのスマートフォン

夏目漱石流にスマホを擬人化してしてみると、さしずめ「吾輩はアンテナのハリネズミである」といったところでしょうか。

スマホは電波を使って通信を行います。離れた場所にいる人に電話するためには、5Gなどの電波を使います。カフェや大学でパソコンからインターネットを使う場合は、無線LANの電波を使います。このように、スマホは、さまざまな種類の電波を目的に応じて使えるよう1つの箱の中に詰め込んだ無線装置なのです。

電波を使うために必要となる部品が「アンテナ」です。アンテナから電波が放出されることで送信され、アンテナを使って電波をつかまえることで受信します。使う電波の周波数や方式が違えば、異なるアンテナを使う必要があります。

皆さんのアンテナのイメージは、ビルや屋根の上にあるテレビアンテナではないでしょうか。あの形状を変形させて小さくしたものが、スマホの中に複数本入っているのです。

さて、皆さんが使っているスマホには、何種類のアンテナが入っていると思いますか？

#### ・LTEや5G(sub6)のアンテナ

電話会社の電波を使い通話やインターネットを利用するときを使う

#### ・5G(mmWave)のアンテナ

高速なインターネット通信を可能にする5Gの高い周波数に使う

スマートフォン(スマホ)には数多くのアンテナが搭載されています。そこに最近追加されたUWBは、通信相手の距離と方向を測定できる通信方式であり、車のデジタルキーなどへの活用が広がっています。

#### ・無線LANのアンテナ

WiFi通信を行うときに使う

#### ・Bluetooth(BT)のアンテナ

BTスピーカーやBTマウスを接続するときなどに使う

#### ・NFCのアンテナ

かざして「ピッ」と鳴らし、改札の出入りや店頭で決済するなどの非接触通信に使う

#### ・GPSのアンテナ

自分の位置を測位するために、人工衛星からの電波を受信するときを使う

#### ・ワンセグ(テレビ)のアンテナ

デジタルテレビのモバイル端末向け放送を受信するときを使う

これだけでも7種類ものアンテナがあります。しかもLTE、5G、そして無線LANなどは、性能を上げるために2本以上のアンテナを使っている場合もあり、もはやすべてのアンテナを数え上げることは不可能なレベル。これだけのアンテナがスマホの本体の中に詰め込まれています。もしすべてのアンテナがテレビアンテナのようなかたちで、スマホから飛び出していたらどうでしょう？ 本体からアンテナが何本も張り出したハリネズミのような姿になっているはず。考えただけで痛そうですね。

そうならないのは、スマホの実装技術のおかげです。これらのアンテナを小さくし、スマホの薄い本体の中に詰め込む技術です。また高い周波数の電波を利用していることも、小型化に役立っています。アンテナの長さは電波の波長に合わせて決まります。周波数が高いと波長は

短くなりますので、アンテナを小さくするには好都合なのです。

### 新しく追加された針

これだけ多くの針(アンテナ)が刺さっている状態なのに、また新しい通信方式がスマホに搭載されつつあります。その通信方式とは**UWB**(Ultra Wide Band)です。このUWBを使うと、通信相手との距離や、電波の方向を知ることができます。

Appleは2021年より、UWBを用いた「AirTag(エアタグ)」という紛失物を探し出すサービスをiPhone上で提供しています。お財布、傘、バッグなどにキーホルダーや小さいワッペンのようなAirTagを付けておくと、スマホの地図上にタグの位置が表示され、紛失時に検索できます。

これだけならば、BluetoothとLTEで実現できるためUWBは不必要ですが、筆者のような整理整頓が不得意な人間が使ったときに、救世主ばりに本領を発揮します。それは部屋の中での紛失です。外出するのに部屋の中でお財布が見つからず、電車に乗り遅れそうなシチュエーションを思い浮かべてください。焦って、神にもすがる思いでおまじないの呪文「にんにくにんにく」を唱えてみたり、ドラえもん「探しものステッキ」が欲しいと心から願ったりしてしまいます。整理していなかった自責の念に苛まれ、泣きながら探し続ける瞬間でもあります。

ところがUWBを使うと、探し物が部屋の中の「どの方向」の「何センチ先」にあるかを教えてくれます。AirTagのアプリでは、部屋の中の映像をカメラからスマホ画面上に表示できますので、どの辺りの棚の中に探し物が入っているかを知ることができます。

### 車の電子キーに活用されるUWB

スマホに搭載されたUWBの活用が広がっています。車の鍵の代わりにスマホを利用する「デ

ジタルキー」もその1つです。

最近の車はFOBキー(スマートキーなど)と呼ばれる無線鍵を使うものが一般的ですが、電池やアンテナ、人が押すボタンが必要なため、本体が大きく持ち歩きに不便です。そこでFOBキーの代わりに、スマホを使う動きが出てきました。

いち早くこのデジタルキーに対応したのが、国外の自動車メーカーBMWのデジタルキー・アプリです。当初NFCを用いたタッチ型のデジタルキーでしたので、毎回スマホを取り出してドアにかざす必要があり不評でした。それを解消するため、2021年にデジタルキープラス・アプリが公開され、スマホをかざすことなく、UWBで車からの距離を測り、一定距離まで近づいたら自動的に解錠できるようになりました。従来はiPhoneしか対応していませんでしたが、2023年からUWBが搭載されているAndroid端末の一部でも利用できるようになっています。

デジタルキーのメリットは、スマホで車の鍵を交換できるため、車を貸すときに物理的な鍵を渡す必要がない点です。そのため、カーシェアリングやレンタカーなどでの活用が期待されています。デジタルキーはCCC(Car Connectivity Consortium)という団体が規格を標準化しており、普及が進めば、今後UWBの利用が増えると期待されています。

### 今後の活用

ハリネズミ的には「もうこれ以上の新しいアンテナの追加は、おなかいっぱいなので勘弁願いたい」といったところでしょう。新しい通信方式が搭載されると、スマホのサイズと重さが増え、何より値段も高くなってしまいます。しかし、この圧力に打ち勝ってでも搭載が増え続けているUWBは、デメリットを上回るメリットをもたらしてくれると考えられているからです。今後も活用が広がり、生活を便利にしてくれるでしょう。

第49回

## 「老人ホーム入居権」を譲ってほしいという 詐欺電話に注意！

### 相談事例

大手建設会社Aを名乗り「老人介護施設の入居権を譲ってもらえないか」と電話があった。自分は利用するつもりがなかったので、「構わない」と伝えた。後刻「あなたの名義で他県の人が入居できることになった。入居権を管理しているBという業者から確認の電話が入るのですべて『はい』と答えてほしい」と連絡が入った。Bから「本人に間違いはないか」と連絡が入り不安になってきたので、Aに「今回の話はなかったことにしてほしい」と伝えたが、「迷惑はかからないのでこのまま進めさせてほしい。警察に相談するとかえって大変なことになる」と言われた。その後、Bから「金融庁の調査が入る。本人からの振り込みだと証明するために、いったん1000万円を振り込んでほしい。後日返金する」という電話が入った。「そのような高額な支払いはできない」と断ったが、「摘発を防ぐために500万円だけでも協力してもらえないか」と重ねて振り込みを依頼された。怖い。どうしたらよいのか。

(70歳代、女性)

### ●問題点とアドバイス

「有料老人ホームや介護施設などに入居する権利(以下、「老人ホーム入居権」)を譲ってほしい」という詐欺の電話に関する相談が急増しています。複数の人物が登場するいわゆる「劇場型勧誘」で、「老人ホーム入居権」を譲ってほしいと持ち掛け、承諾すると「あなたの名義で申し込みをするので一度あなたがお金を支払う必要がある」「権利を譲るために取引実績が必要で、お金を振り込む必要がある」などと、言葉巧みにお金を支払わせようとしてきます。

#### (1) 心当たりのない電話には出ないように しましょう

「老人ホーム入居権」の話には注意しましょう。権利を譲ってほしいなどと持ち掛けてくるのは詐欺の手口です。一度電話に出るとあの手この手で話を持ち出し、断ることが難しくなります。留守番電話機能や発信者番号表示機能を利用し

て、番号非通知や心当たりのない番号からの電話には出ないようにし、必要に応じて後でかけ直すようにする方法が有効です。

#### (2) やり取りしてしまっても、絶対にお金は 払わず、すぐに警察等に相談しましょう

万一不審な電話に出てしまい、話を聞いてしまっても絶対にお金を払ったり振り込んだりしないでください。少しでも疑問や不安を感じた場合には、すぐに警察や家族・友人、消費生活センター等に相談してください。

#### (3) 高齢者の消費者トラブルを防ぐには周囲 の人の見守りが必要です

高齢者を狙った悪質商法や特殊詐欺を防ぐには周囲の人の見守りも必要です。「お金が必要」と言っているなど異変に気づいたら声をかけ、警察や消費生活センター等への相談を勧めてください。

参考：国民生活センター「高齢者を狙った劇場型勧誘再び!? 『老人ホーム入居権』を譲ってほしいという詐欺電話に注意！」(2022年12月7日公表)  
[https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20221207\\_1.html](https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20221207_1.html)



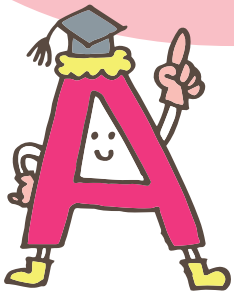
# 長年住んだ借家を 突然出て行けと言われた場合は？

## 相談者の気持ち

長年、借家に住んでいます。突然、家主から「遠方に住んでいる息子家族が住むことになったから、すぐに家を明け渡して出て行ってほしい」と言われました。借家を出て行かなければなりませんか？

小島 直樹 Kojima Naoki 弁護士

第二東京弁護士会・消費者問題特別委員会に所属。一級建築士。通商産業省(現経済産業省)などの勤務経験を生かし、消費者被害救済のほか、高齢者や中小企業の法律問題など広く取り組む



建物の賃貸借契約には、定期借家契約と普通借家契約の2種類がありますが、「長年、借家に住んでいる」ということですので、定期借家契約ではあらかじめ契約期間が一定期間と決まっており、相談のような問題は生じませんので、普通借家契約ということで解説します。また、相談者側に賃料の滞納、その他の賃借人としての落ち度がない場合について説明します。

普通借家契約の場合、契約期間を定めて(通常は2年間)契約しますが、契約期間の途中で家主の都合で解約するには、①「正当の事由」があること(借地借家法28条)及び②6カ月以上の予告期間(同法27条1項)が必要です。

②については、ご相談の場合、「すぐに家を出て行ってほしい」ということですので、家主の言い分は、そもそも無理があります。

それでは相談者は6カ月後に出て行かなければならないかという、家主の息子家族が住むことになったことが、①の「正当の事由」になるかということが問題になります。

「正当の事由」に当たるかどうかについても判断基準が定められており(同法28条)、(ア)賃借人及び賃借人が建物の使用を必要とする事情(イ)建物の賃貸借に関する従前の経過(ウ)建

物の利用状況(エ)建物の現況(オ)財産上の給付(いわゆる「立ち退き料」のこと)を総合的に考慮することとされています。

ご相談の場合、家主の息子家族が住むといっても、相談者もこの借家に住む必要があり、だからこそ、この借家を借りているわけです。他方で、息子家族は家主の家に同居したり、ほかに家を借りて住むこともできるので、(ア)は相談者に不利な事情にはならないでしょう。

また、相談者は長年、この借家に住んでおり、生活の本拠がこの借家にあるのに対して、息子家族にはどうしてもこの借家に住まなければならない事情があるわけではないようです。ですから、(イ)は相談者に有利ということができるとでしょう。

(ウ)、(エ)は事情が分かりませんが、余程の特殊な事情でもない限り、相談者に不利ということにはならないでしょう。

さらに、家主は立ち退き料について、相談者に何の提案もしていないようであること、及び実務上は(オ)が重視されていることからすれば、(オ)は家主にとって不利な事情といえます。

以上を総合すると、家主の言い分は「正当の事由」ということはできず、相談者は借家を出て行く必要はありません。





# 暮らしの判例



国民生活センター 消費者判例情報評価委員会

消費者問題を考えるうえで参考になる判例を解説します

## 家賃債務保証業者との保証委託契約における一部条項について、消費者契約法10条に該当するとして差止請求が認容された事例

賃貸住宅に係る賃料債務等の保証委託及び連帯保証に関する契約書中の、賃料等の不払等があるときに連帯保証人が無催告で賃貸借契約を解除することができる旨を定める条項、並びに賃料等の不払等の事情が存するときに連帯保証人が賃貸住宅の明渡しがあったものとみなすことができる旨を定める条項が、ともに消費者契約法10条に該当して無効と判断され、差止請求が認容された事例。(最高裁判所令和4年12月12日判決、『判例タイムズ』1507号41ページ、裁判所ウェブサイト)

原告・被控訴人・上告人：X（適格消費者団体）  
被告・控訴人・被上告人：Y（家賃債務保証業者）

### 事案の概要

賃料債務等の保証を業とするYは、賃貸住宅の賃貸人、賃借人等との間で、「住み替えかんたんシステム保証契約書」(本件契約書)と題する契約書を用いて、賃貸人と賃借人との間の賃貸借契約(原契約)に関し、賃借人がYに対して賃料債務等を連帯保証することを委託し、Yが賃貸人に対して当該賃料債務等を連帯保証すること等を内容とする契約を締結している。適格消費者団体Xは、本件契約書中のいくつかの契約条項について、消費者契約法12条3項に基づき差止めを請求した。主として争点となったのは、次の2つの条項である。

① Yは、賃借人が支払を怠った賃料等(賃料、共益費・管理費、駐車場使用料その他の定額費)および変動費(光熱費など)の合計額が賃料3か月分以上に達したときは、無催告にて原契約を解除することができるものとする条項(本件契約書13条1項前段)

② Yは、(1) 賃借人が賃料等の支払を2か月以

上怠り、(2) Yが合理的な手段を尽くしても賃借人本人と連絡がとれない状況の下、(3) 電気・ガス・水道の利用状況や郵便物の状況等から本件建物を相当期間利用していないものと認められ、かつ(4) 本件建物を再び占有使用しない賃借人の意思が客観的に看取できる事情が存する(以下、本件4要件)ときは、賃借人が明示的に異議を述べない限り、これをもって本件建物の明渡しがあったものとみなすことができるものとする条項(本件契約書18条2項2号)

第1審(参考判例①)は、①について、一般的な無催告解除特約に比して原契約賃借人にとって格別不利益なものとはいえず、消費者契約法10条後段に該当しないとしたが、②については、賃借人が賃借物件内に残置した動産類を賃貸人および保証業者が任意に搬出、保管することに賃借人が異議を述べない旨を定める条項(本件契約書18条3項)及び同条同項の規定によりYが搬出して保管している動産類のうち、賃借人が搬出日から1カ月以内に引き取らないものについては、賃借人は所有権を放棄し、以後Yが随



意に処分することに異議を述べない旨を定める条項(本件契約書19条1項)と相まって、消費者契約法8条1項3号にいう事業者の不法行為により消費者に生じた損害を賠償する責任を全部免除する条項に該当するとしてXの請求を認めた。

控訴審(参考判例②)は、①について、継続的契約である賃貸借契約の賃貸人からの解除について、参考判例③は、賃貸借契約における無催告解除権の前提とされる要件を満たしていたとしても、なお、不払が当事者間の信頼関係を破壊するものとは認められない場合には、解除を認めないとしており、Yがあえて本件契約の適用について、この判例法理の適用を除外していることをうかがわせる事情は存在しないから、消費者契約法10条後段に該当しないとした。賃貸借契約の当事者ではないYに解除権を付与している点についても、賃料未納の場合に、賃貸人が保証人であるYから弁済を受けることにより事実上未払リスクがない反面、Yは未払リスクをいつまでも負担する可能性があるから、Yに解除権を与えることは消費者契約法10条後段に該当しないとした。

また、②についても、本件契約書18条2項2号は、原契約が継続している場合にはこれを終了させる権限をYに付与する趣旨の規定であると解するのが相当であるが、そのことにより賃借人が受ける不利益は、必ずしも大きいものとはいえず、むしろ、賃借人は、自ら現実の明渡しをする債務を免れるとともに、Yとは別の本来の連帯保証人と共に賃料等ないし賃料等相当損害金のさらなる支払義務を免れるという利益を受けることができる。他方、Yにとって、速やかに原契約を終了させて、未払賃料等の支払義務を免れること等によりYが受ける利益は大きい。したがって、本件契約書18条2項2号、同条3項、19条1項の各条項は、相応の合理性を有するものである反面、賃借人の不利益は限定的なものにとどまるから、本件契約書18条2項2号は、消費者契約

法10条後段に該当しないとした。

最高裁は、①②ともに消費者契約法10条に該当するとした。



### 理由

#### 1. 本件契約書13条1項前段について

原判決の引用する参考判例③は、賃貸人が無催告で賃貸借契約を解除することができる旨を定めた特約条項について、賃料が約定の期日に支払われず、そのため契約を解除するに当たり催告をしなくてもあながち不合理とは認められないような事情が存する場合に、無催告で解除権を行使することが許される旨を定めた約定であると解したものである。他方で、本件契約書13条1項前段は、賃貸人ではなく、賃料債務等の連帯保証人であるYが原契約につき無催告で解除権を行使することができるとするものである上、連帯保証債務が履行されたことにより、賃貸人との関係において賃借人の賃料債務等が消滅した場合であっても、無催告で原契約を解除することができるとするものであるから、参考判例③が判示した特約条項とはおよそかけ離れた内容のものである。

本件契約書13条1項前段は、賃借人が支払を怠った賃料等の合計額が賃料3カ月分以上に達した場合、賃料債務等の連帯保証人であるYが何らの限定なく原契約につき無催告で解除権を行使することができるものとしている点において、任意規定の適用による場合に比し、消費者である賃借人の権利を制限するものというべきである。

原契約は、当事者間の信頼関係を基礎とする継続的契約であるところ、その解除は、賃借人の生活の基盤を失わせるという重大な事態を招来し得るものであるから、契約関係の解消に先立ち、賃借人に賃料債務等の履行について最終的な考慮の機会を与えるため、その催告を行う必要性は大きいということが出来る。ところが、



本件契約書13条1項前段は、所定の賃料等の支払の遅滞が生じた場合、原契約の当事者でもないYがその一存で何らの限定なく原契約につき無催告で解除権を行使することができるとするものであるから、賃借人が重大な不利益を被るおそれがあるということが出来る。

### 2. 本件契約書18条2項2号について

本件契約書18条2項2号には原契約が終了している場合に限定して適用される条項であることを示す文言はなく、また、原契約を終了させる権限をYに付与する趣旨を含むことをうかがわせる文言は存しない。

Yが、原契約が終了していない場合において、本件契約書18条2項2号に基づいて本件建物の明渡しがあったものとみなしたときは、賃借人は、本件建物に対する使用収益権が消滅していないのに、原契約の当事者でもないYの一存で、その使用収益権が制限されることとなる。そのため、本件契約書18条2項2号は、この点において、任意規定の適用による場合に比し、消費者である賃借人の権利を制限するものというべきである。

そして、このようなときには、賃借人は、本件建物に対する使用収益権が一方的に制限されることになるうえ、本件建物の明渡義務を負っていないにもかかわらず、賃貸人が賃借人に対して本件建物の明渡請求権を有し、これが法律に定める手続によることなく実現されたのと同様の状態に置かれるのであって、著しく不当というべきである。

また、本件4要件のうち、本件建物を再び占有使用しない賃借人の意思が客観的に看取できる事情が存することという要件は、その内容が一義的に明らかでないため、賃借人は、いかなる場合に本件契約書18条2項2号の適用があるのかを的確に判断することができず、不利益を被るおそれがある。

なお、本件契約書18条2項2号は、賃借人が

明示的に異議を述べた場合には、Yが本件建物の明渡しがあったとみなすことができないものとしているが、賃借人が異議を述べる機会が確保されているわけではないから、賃借人の不利益を回避する手段として十分でない。



### 解説

【1】建物賃貸借において、通常の連帯保証人とは別に、家賃債務保証業者が連帯保証人として加わる、あるいは加わることを賃借人から要求される例が増えており、追い出し屋問題という負の側面も発生している。参考判例⑤及び⑥は、家賃債務保証業者による違法な賃料取立て行為や追い出し行為について、不法行為の成立が認められた事例である。

【2】家屋の賃貸借契約において、賃借人が賃料を1か月分でも遅滞したときは催告を要せず契約を解除することができる旨を定めた特約条項については、賃貸借契約が当事者間の信頼関係を基礎とする継続的契約関係であることに鑑み、賃料が約定の期日に支払われず、このため契約を解除するに当たり催告をしなくてもあながち不合理とは認められないような事情が存する場合に、無催告での解除権の行使を許す旨を定めた規定であると解されている(参考判例③)。また、賃料の不払に対し賃貸人からの催告があったにもかかわらず、なお賃料が支払われない場合であっても、当事者間の信頼関係を破壊するものとは認められない特段の事情があるときは、債務不履行による賃貸借契約の解除は認められないものと解されている(参考判例④)。

本判決は、本件契約書13条1項前段について、連帯保証債務が履行されたことにより賃料債務の不履行状態が消滅した場合でも、賃貸人ではないYに原契約の無催告解除権を付与したものであるから、参考判例③は先例にはならないとして、消費者契約法10条の該当性の判断を行っている。



本件契約書18条2項2号についても、原契約が解除されておらず、賃借人に明渡義務がないにもかかわらず、本件4要件を満たせば、Yは明渡しがあったものとみなすことができるという点を中心に消費者契約法10条の該当性の判断を行っている。

【3】なお、控訴審判決は、無催告解除権を定めた本件契約書13条1項前段について、賃貸借契約におけるいわゆる無催告解除特約の効力や、賃料不払を原因とする債務不履行による賃貸借契約の解除の要件に関する上記の判例法理は、賃貸借契約を規律する実体法規の一部を成しているということができるのであって、契約の文言上は、上記判例法理を適用する旨が定められなかったとしても、特にこれを排除することが明らかとされているなど特段の事情のない限り、当該契約にも上記判例法理が適用されると解するのが相当であり、このことは、消費者契約法12条3項に基づく差止訴訟であるか、個別具体的な紛争の解決を目的とする一般の民事訴訟(個別訴訟)であるかによって異なることはないとする。

この点で、最高裁は、消費者契約法に基づく差止請求の制度は、消費者と事業者との間の取引における同種の紛争の発生または拡散を未然に防止し、もって消費者の利益を擁護することを目的とするものであるところ、上記差止請求の訴訟において、信義則、条理等を考慮して規範的な観点から契約の条項の文言を補う限定解釈をした場合には、解釈について疑義の生ずる不明確な条項が有効なものとして引き続き使用され、かえって消費者の利益を損なうおそれがあることに鑑みると、本件訴訟において、無催告で原契約を解除できる場合につき何ら限定を加えていない本件契約書13条1項前段について、信頼関係の破壊を要件としているとの限定解釈をすることは相当でないとしている点、今後の同種訴訟において参考になる。

【4】本判決を受けてのYの公表情報によると、

本件高裁判決後の2021年4月1日に、本件契約書13条1項前段は、「賃借人が支払を怠った賃料等及び変動費の合計額が賃料3か月分以上に達したことなどにより、賃借人に賃料等の支払能力がないことが明らかとなり、原賃貸借契約及び本契約における賃貸人・連帯保証人Yと賃借人との間の信頼関係が破壊された場合には、Yは、無催告にて原契約を解除することができるものとする」と改訂されるとともに、同18条2項2号は削除とされている(YからXへの回答書によると2020年1月1日版で既に削除)。

さらに、本件最高裁判決を受けて、2023年1月1日版の契約書では、13条1項前段は、それ以前の「無催告にて」の部分が、「5日以上期間を定めた催告のうえ」として、催告を要件とすることが明記された。また、18条1項の冒頭に、「原契約が終了するときは、」という文言が加えられ、同条が、契約の解除等による終了を前提としていることが明確にされた。

ところが、2023年2月20日のYの公表情報によると、Yは、2023年4月末をもって「住み替えかんたんシステム」の新規受付を終了し、今後は、テナント保証と高級賃貸保証に特化する方針とされている。

### 参考判例

- ①大阪地裁令和元年6月21日判決(『判例タイムズ』1475号156ページ)、本件の第1審判決
- ②大阪高裁令和3年3月5日判決(『判例タイムズ』1500号88ページ)、本件の控訴審判決
- ③最高裁昭和43年11月21日判決(『判例タイムズ』229号145ページ、『最高裁判所民事判例集』22巻12号2741ページ、裁判所ウェブサイト)
- ④最高裁昭和39年7月28日判決(『判例タイムズ』165号76ページ、『最高裁判所民事判例集』18巻6号1220ページ、裁判所ウェブサイト)
- ⑤東京地裁平成24年9月7日判決(『判例時報』2171号72ページ)
- ⑥大阪地裁平成25年10月17日判決(『判例時報』2216号100ページ)

これだけは押さえておきたい  
改正民法(債権法)



## 賃貸借契約

上田 孝治 Ueda Koji 弁護士

日弁連消費者問題対策委員会幹事、国民生活センター客員講師、兵庫県弁護士会住宅紛争審査会紛争処理委員、兵庫県消費者教育推進計画検討会委員、芦屋市都市計画審議会委員などを務める

### 賃貸借契約とは

賃貸借契約とは、賃貸人が、賃借人にある物(賃借物)を使用・収益させることを約束し、その対価として賃借人が賃料を支払い、契約が終了したときにはその物を返還することを約束する契約のことをいいます(601条)。使用・収益の対価として賃料を支払う必要があるところは、無償契約である使用貸借契約(593条)とは異なります。

賃借人は、契約や賃借物の性質によって定められた用法に従って、賃借物を使用・収益しなければなりません(用法遵守義務。616条[594条1項を準用])。

賃貸借契約の対象は「物」であり、賃貸マンションを借りて居住するような不動産賃貸借、レンタカーや貸衣装のような動産賃貸借があります。この不動産賃貸借の中でも、建物所有を目的とする土地の賃貸借(借地)と建物の賃貸借(借家)については、賃借人を保護するという目的で作られた民法の特別法である借地借家法が、民法の賃貸借に関するルールを大きく修正しています。

### 賃借人の賃料支払義務

#### 1. 賃料の支払時期

賃借人は、使用・収益の対価として賃料を支払わなければなりません。民法上、賃料の支払時期については、動産、建物及び宅地については毎月末に支払わなければならない、つまり後払いとされています(614条)。もっとも、こ

れは任意規定ですので、契約当事者が別に支払時期を定めればそれに従うことになり、実際には、毎月末に翌月分の家賃を支払うといったような前払いのケースが多くあります。

#### 2. 賃料額の変更

賃料額は当事者の合意によって決められることとなりますが、民法上、耕作・牧畜を目的とする土地の賃借人の減収の場合(609条)と、賃借物の一部滅失等の場合(611条1項)の2つだけ賃料の減額が認められています。

このうち、賃借物の一部滅失等の場合というのは、賃借物の一部が滅失その他の事由により使用・収益できなくなった場合に、それが賃借人の責めに帰することができない事由によるものであるとき(不可抗力や賃貸人に帰責事由があるとき)は、賃料は、その使用・収益をすることができなくなった部分の割合に応じて、当然に減額されるというものです。賃料は、賃借物の使用・収益の対価ですから、一部が使用・収益できない場合には、それに対応する割合で賃料が減額されることになるわけです。なお、具体的な減額の割合に関して、公益財団法人日本賃貸住宅管理協会が作成した「貸室・設備等の不具合による賃料減額ガイドライン」が参考になります。

このように、民法上、賃料額の変更に関する規定は限定的であり、物価変動などを理由とする賃料の増額や減額請求に関する規定はありませんが、借地借家法(32条1項、11条)では、賃料が①租税その他の負担の増減、②土地・建物の価格の上昇・低下その他の経済事情の変動、③近傍同種の賃料に比較して不相当となったときの、

賃料の増額・減額請求権が定められています。

### 賃借物の修繕と必要費償還請求

賃貸人は、賃借人に賃借物を使用・収益させる義務を負っていますので、そのために必要な賃借物の修繕義務を負います。これは不可抗力によって修繕が必要な状態になった場合も同様です。もっとも、賃借人の責めに帰すべき事由によって修繕が必要となった場合には、賃貸人が修繕義務を負うことはありません(606条1項)。

賃借物の修繕が必要となった場合に一次的に修繕義務を負うのは賃貸人ですので、賃借人が修繕することは原則としてできませんが、①賃借人が賃貸人に修繕が必要である旨を通知、あるいは賃貸人がその旨を知ったにもかかわらず、賃貸人が相当の期間内に必要な修繕をしないとき、または、②急迫の事情があるときには、例外的に賃借人が修繕できるとされています(607条の2)。

賃借人が、本来賃貸人が行うべき修繕を自ら行った場合、賃借人は、必要費償還請求により、直ちに賃貸人にその費用の全額償還を求めることができます(608条1項)。もっとも、賃借人の責めに帰すべき事由によって修繕が必要となった場合には、そもそも賃貸人に修繕義務がないことから、賃借人が修繕を行っても、必要費償還請求はできません。

### 賃貸借契約の終了

#### 1. 期間の定めのない賃貸借の解約申入れ

当事者が賃貸借の期間を定めなかったときは、各当事者は、いつでも解約の申入れをすることができ、解約の申入れの日から、土地であれば1年、建物であれば3カ月、動産等であれば1日で契約は終了することになります(617条1項)。

#### 2. 期間の定めのある賃貸借の期間満了

期間が定められている賃貸借契約は、期間が満了することによって終了します。期間が満了

した後も契約を続けたい場合には、合意によって契約を更新できますが、合意がなかったとしても、期間満了後に、賃借人が賃借物の使用・収益を継続し、賃貸人がこれを知りながら異議を述べないときは、従前と同一の条件(賃料など)で更新したものと推定されます(黙示の更新)。この場合、更新後の賃貸借に敷金も引き継がれることとなります。ただし、この黙示の更新後の賃貸借については、従前の条件にかかわらず、期間の定めのないものとなりますので、黙示の更新後は、各当事者は、いつでも解約申入れができることとなります(619条)。

なお、期間の定めのある賃貸借については、中途解約できる旨の特約がない限り、契約期間内は、賃貸人も賃借人も中途解約することはできません。

#### 3. 賃貸借契約の解除

賃貸借契約の当事者に債務不履行(賃借人の賃料不払いや用法遵守義務違反など)があった場合や賃借権の無断譲渡・転貸があった場合(612条2項)、賃貸借を解除することができます。この解除の効力については、賃貸借契約が継続的な契約であることから、将来に向かってのみ生じる(620条)とされています。

もっとも、不動産賃貸借の解除については、不動産が賃借人の生活や事業の基盤となっている面がありますので、債務不履行などによって当事者間の信頼関係が破壊されたといえるかどうかで解除の可否を決めるのが裁判所の考え方となっています。したがって、例えば、賃貸住宅の賃料を1カ月分だけ滞納した場合、債務不履行にはなりますが、これだけでは当事者間の信頼関係が破壊されたとまでは通常いえないので、解除は認められないこととなります。

### 賃貸借契約の終了に伴う賃借人の義務

#### 1. 賃借人の3つの義務

賃借人は、賃貸借契約が終了した場合、賃借

物を返還しなければなりません。そして、この際、賃借人は、賃借物に附属させた物についての収去義務(622条[599条1項を準用])と、損傷についての原状回復義務(621条)を負っています。

## 2. 収去義務

賃借人は、賃借物に物を附属させた場合、返還に当たって、これを収去する義務を負います。

もっとも、賃借物から分離できない場合(和式トイレから温水洗浄便座付き洋式トイレへの変更など)や、分離に過分の費用を要する場合には、賃借人は収去義務を負いません。その結果、契約終了時において賃借物の価値が増加しているのであれば、賃借人は賃貸人に対して有益費償還請求(608条2項)をすることができます。

なお、借家に関しては、借地借家法(33条)で造作買取請求権が認められており、建物賃借人は、賃貸人の同意を得て建物に付加したエアコンなどの造作について、賃貸借契約が終了するときに、賃貸人に時価で買い取るように請求できますが、これは民法上の収去義務の例外といえます。この造作買取請求は、建物とは独立した賃借人の物を、賃借人が賃貸人に対して買い取るように求めるものなのに対して、有益費償還請求は、建物と一体化して、建物所有者である賃貸人の物となった分の費用を、賃借人が賃貸人に対して請求するものになります。

## 3. 原状回復義務

原状回復義務は、賃借人が賃借物を受け取った後に生じた損傷を原状に戻す義務のことですが、賃借人が受け取った後に生じた損傷であることは賃貸人が証明しなければなりません。

他方で、通常損耗(通常の使用・収益によって生じた価値の減少)・経年変化(時間の経過によって生じた劣化)は、使用・収益に伴って必然的に生じる価値の減少ですので、使用・収益の対価である賃料によって賄われている性質のものであることから、原状回復義務の対象には含まれ

ません(621条括弧書き)。

また、不可抗力など賃借人の責任によらない事由による損傷については、元々賃貸人が修繕義務を負うものであり、賃借人は原状回復義務を負いません(621条ただし書き)。

なお、通常損耗、経年変化、賃借人の責任によらない事由による損傷であることは、賃借人のほうで証明しなければなりません。

## 敷金

民法上、敷金とは「賃料債務その他の賃貸借に基づいて生ずる賃借人の賃貸人に対する金銭の給付を目的とする債務を担保する目的で、賃借人が賃貸人に交付する金銭」とされており、名目を問いませんので、保証金や権利金などの名目であっても、賃借人の債務(賃料や原状回復費用など)を担保するものであれば敷金となります。賃貸人は、賃貸借契約が終了し、賃借物の返還を受けたときや、賃借人が賃借権を譲渡したとき(賃借人が交代したとき)に、敷金から賃借人の債務を差し引いた残額を賃借人に対して返還する義務を負います(622条の2第1項)。

したがって、敷金返還請求権が発生するのは賃借物を返還したときであり、賃貸借契約の終了のときではありませんので、賃借人はまずは賃借物を返還したうえで、敷金返還を求めることとなります。

また、賃貸借期間中に、賃借人の賃料不払いなどの債務不履行が生じた場合、賃貸人は、敷金をその債務の支払いに充てることができますが、賃借人から、賃貸人に対して、敷金を債務の支払いに充てるように請求することは、賃貸人にとって、後で敷金が不足することになりますので、できません(622条の2第2項)。

今回は、「請負契約・委任契約」をテーマに、請負人の担保責任や、請負契約や委任契約の解除などについて解説します。



独立行政法人  
国民生活センター

編集・発行

## 啓発用リーフレットのお知らせ

若者向けの啓発用リーフレットの改訂版を作成しました。  
ウェブサイトに掲載しておりますので、  
ぜひ印刷してご活用ください！

過去の啓発用リーフレットのバックナンバーも  
掲載しております。あわせてご活用ください。

●啓発用リーフレット バックナンバー  
<https://www.kokusen.go.jp/wko/data/bn-yattem.html>

