

# 琉球大学学術リポジトリ

## 消費者問題紛争への対応と司法改革によるリーガルサービスの充実

メタデータ	言語: 出版者: 琉球大学法文学部 公開日: 2007-08-28 キーワード (Ja): キーワード (En): 作成者: 永田, 均, Nagata, Hitoshi メールアドレス: 所属:
URL	<a href="http://hdl.handle.net/20.500.12000/1563">http://hdl.handle.net/20.500.12000/1563</a>

## 消費者問題紛争への対応と 司法改革によるリーガルサービスの充実

琉球大学法科大学院

教授 永田 均

- 1、リーガルサービス支援法成立
- 2、司法改革前夜の混沌としている消費者問題状況
  - (1) PIO-NET (全国消費生活相談情報ネットワーク・システム)にみる消費生活相談件数の異常な増加
  - (2) 経済的困窮による継続的自殺者の増加と対策
  - (3) 消費者被害事例の悪質・刑事犯化と弁護士会声明
  - (4) 群発する高齢者消費者犯罪と消費者団体訴訟
- 3、弁護士など法曹の増加を図る法科大学院創設と隣接法律専門職の活用
- 4、国民に縁遠い司法と司法支援センターの支援活動
- 5、消費者契約関連法による取引適正化とADR等紛争解決サポート体制の必要性

### 1、リーガルサービス支援法（総合法律支援法）成立

2004年5月26日に総合法律支援制度が成立したが、これは、平成13年11月に成立した司法制度改革推進法、同14年3月閣議決定された司法制度改革推進計画に基づいた改革内容を、さらに推進具体化すべく、裁判の迅速化、司法ネットの構築、法曹人口の拡大のための法科大学院制度の創設、裁判員制度の導入等を推進実現するものである。

特に、総合法律支援法の中核的役割を担う日本司法支援センターは、司法制

度改革の柱であり、日常生活における法律紛争の解決を迅速に目指す簡便な法律相談センターである。法律等に関する情報提供や司法過疎地域での法律サービス提供、資力を持たない人の弁護士費用の立替え等、さまざまな法律問題解決のためのサービスを提供するもので、平成18年（2006年秋から春に前倒しされている）から業務を開始するとされる（内閣府HP）。

「日本司法支援センター」設置は、各都道府県の地裁所在地（全国50ヶ所の地裁所在地に窓口となる事務所を設置）のほか、全国地裁・地裁支部の管轄地域で、弁護士の数が不足している「弁護士過疎地域」（ゼロワン地域）に弁護士を毎年50～100名を優先的に配置し、数年後には約300名程度の弁護士を配置。国民が均等に法律サービスを受けられる体制づくりを目指すことになっている。センターの本部は東京に設置予定で、理事長は法相が任命される。

同センターの設置により、消費者被害の多い高齢者や女性の人権の尊重、ドメスティック・バイオレンスの防止等の課題に取り組み、司法や裁判所を国民からより身近で頼りがいのあるものとし、司法利用の利便性を実現するのが司法制度改革の目的である。

これら上記の構想は総合支援法の基本理念を実現するものであって、その総合法律支援の実施及び体制の整備における基本理念の一部を掲げれば、①民事刑事を問わず、法による紛争の解決に必要な情報やサービスの提供が受けられる社会を実現することを目指す。②情報提供の充実強化。裁判その他の法による紛争の解決のための制度を有効に利用するための情報等のほか、弁護士、隣接法律専門職者等の業務に関する情報等が提供される態勢の充実強化を図る。③民事法律扶助事業の整備発展。資力の乏しい者にも民事裁判等手続の利用をより容易にする民事法律扶助事業が公共性の高いものであることにかんがみ、その適切な整備及び発展が図られなければならない。これらのことを実現するための日本司法支援センターは、総合法律支援体制の中核となる運営主体であり、最高裁判所が設立・運営に関与する新たな法人として設立されるものであ

る。

同支援センターの業務範囲は、相談窓口（相談の受付、情報提供、関係機関等への振り分け業務等）、民事法律扶助、国選弁護の態勢整備、司法過疎対策、犯罪被害者支援、関係機関等との連携の確保強化などの業務を行い、上記の業務のほか、国、地方公共団体、公益法人その他の営利を目的としない法人等の委託を受けて、法律サービスの提供等の業務を行う。しかしながら、現実的には弁護士がなかなか募集に対して集まらないとの悩みもあるが、青森県が第1号の設置希望の名乗りを上げ、沖縄県弁護士会もセンター設置希望をしており、設置準備会が活動し、これからますます現実味を帯びてくるものと思う。

## 2、司法改革前夜の混沌としている消費者問題状況

理由のない解雇、労働関連のセクハラ、賃金カット、アパートの敷金返還トラブル、金銭貸借トラブルなどの日常生活での諸問題、さらに裁判や問題解決に時間や費用がかかるなど、国民生活における法の支配を実現するための実質的ツールが十分でなかった。

現状の司法利用、また司法による問題解決状況は「2割司法」とも言われ、実際の紛争で裁判制度などを利用するのは全体の2割程度で、司法制度は機能していないとまで言われている。現在の司法制度の活用状況を表す象徴的な言葉である。市民が司法を利用しない、また利用したくても利用できないという現代の司法制度の根本的問題を、法治国家として市民のだれもが司法を利用できる社会、法社会の実現を目指すのが司法改革とされている。

その2割司法の具体的な証左が、現在の消費者問題の混沌とした状態であり、行政不在、司法不在の状態であると言わなければならないと思われる。

（1）PIO-NET（全国消費生活相談情報ネットワーク・システム）にみる消費生活相談件数の異常な増加

2002年度にPIO-NETに寄せられた消費生活相談件数は832,644件である。2001年度と比べると176,746件も増加した。PIO-NET運用開始からの消費生活相談情報の累積件数は約566万件に達している。

消費生活相談の年度別総件数の推移（1990年度以降）

年度	1990	1991	1992	1993	1994	1995	1996
件数	164,643	170,833	191,200	217,816	234,022	274,076	351,139

年度	1997	1998	1999	2000	2001	2002
件数	400,511	415,347	467,110	547,145	655,898	832,644

消費生活年報2003年度では、相談件数前年度比約50万件増で、総件数約140万件架空請求の相談件数が増加したことにより、多重債務、不当請求などのサラ金・フリーローン関連が2002年の10万件から20万件に増加している。消費生活年報2004年度では180万件以上、消費生活年報2005（2004年4月1日～05年3月31日）商品・役務についての全相談件数は、1,832,502件となっており、異常な増加となっている。

これに対して全国には510ヶ所の消費生活センターがあり、広い意味の仲裁・調停を行っているが、解決にはなっていないことは、上述の統計で理解できることである。いかに市民レベルでの法的紛争が多いか、また司法制度などが機能していないかが分かる。

（2）経済的困窮による継続的自殺者の増加と対策

世界保健機関（WHO）西太平洋地域事務局（マニラ）で開催されている自殺防止会議で最新の自殺者数が公表され、日本は03年の3万2109人（厚生労働省統計）で他国から突出して多く、2番目に多かった韓国は1万932人（03年）

で初めて1万人を超えたと報告されている。今回のデータは同事務局が管轄する37カ国・地域に提出を求めていたが、提出したのは26カ国・地域で、提出したところも全国統計でなく、1都市や1病院の数字などで、西太平洋地域ではまだ自殺の実態把握がままならない現状も浮き彫りになった(2005年8月16日朝日)と報じられているものの、日本が1998年以来連続毎年約3万人の自殺者を出し、経済的困窮を原因とする自殺者は約8000人となっている(警察庁「平成15年中における自殺の概要資料」。景気変動と自殺数との間には相関がみられ、不況時には自殺数が約30%程度増加することは指摘されている)。

このような数字を見るならば、交通事故死亡者数が行政により減少してきたことと比較し、消費者行政の怠慢を見ることが出来る。交通事故死亡者数は、平成7年の1万679人を最終に、以後平成15年まで1万人を切り、平成10年から12年まで9000人台、平成13年、平成14年は、8000人台、15年は7702人である。このことを考えると、交通事故死ストップが過去に言われて、このように減少してきたことと消費者自殺数を比べ、いかに経済的困窮、特に消費者自殺への行政、司法の支援がないかを物語るものである(資料警察庁交通局交通企画課「交通事故統計年報」)。

従来、政府は平成13年度から自殺防止対策費を予算化し、相談体制の整備、自殺防止のための啓発、調査研究の推進等の対策に取り組み、平成14年には、自殺防止対策有識者懇談会が「自殺予防に向けての提言」を取りまとめ、包括的な自殺防止活動の必要性を訴えていが、その後も自殺者数は、なお高い水準にある。

そのため、参議院厚生労働委員会において、「自殺に関する総合対策の緊急かつ効果的な推進を求める決議」(平成17年7月19日)によって、政府においても、このような認識の下に、これまでの自殺防止関連施策が十分に効果を発揮していない現状を検証し、自殺による死亡者数の減少と自殺死亡率の引下げを図るとともに、自殺した人の遺族や自殺未遂者に対するケアの充実を図るた

め、必要事項について、緊急かつ積極的に施策を推進すると決定している。

### （3）消費者金融被害事例の悪質・刑事犯化と弁護士会声明

有資格者を偽る消費者問題事例の増加がある。弁護士、公証人、裁判所などの資格や氏名、名称を偽り、詐欺行為を行う事例が増加している。このような司法行政への挑戦ともとれる犯罪は毅然とした対応策が取られず放置されて来たことが原因の一つでもある。さらに、高齢者、痴呆症者や未成年者を対象とする悪質商法が横行している。裁判制度は、消費者金融の回収手段にまで悪用され、極めて悪質な問題状況を露呈している。

以下のような声明は、各地の弁護士会においても出されている。地方消費者の問題状況が緊迫し、深刻さを増し地域における問題に限定されることなく、広域に広がる特色を持っている事を著している。少し長いが、事の状況を推察するために一部引用する。

①「公正証書制度及び手形制度の濫用（悪用）の抑制を求める声明」が熊本県弁護士会会長名で出されている（平成16年（2004年）1月19日）。「第1声明の趣旨。当会は、公正証書を濫用（悪用）した強制執行や、私製手形を濫用（悪用）した仮差押、手形訴訟の濫用の抑制を強く求める。第2声明の理由。1、一部の商工ローン業者において、利息制限法の制限利率を超過する利息を含んだ債務を強制的に返済させる目的のために、公正証書や約束手形の本来の機能を逸脱した用法によって、公正証書による強制執行や、私製約束手形による仮差押え、手形訴訟が頻繁に行われている。これらのことが放置されているため、多くの中小零細企業が倒産に追い込まれているだけではなく、その経営者や連帯保証人が自殺に追い込まれるという悲惨な結果を招いている。」とするものである。

②さらに、「利息制限法遵守を求める会長声明」が横浜弁護士会会長声明で

も出されている(平成15年10月9日)。「手形・小切手による利息制限法違反の高利取り立てをやめよ!」「1、問題の所在。利息制限法の制限利率を超過する利息を含んだ債務を強制的に返済させる目的のために手形・小切手を振り出させ、又は、公正証書を作成させることが横行している。このことが、放置されているため、手形不渡りにより多くの中小零細企業が倒産に追い込まれているだけではなく、その経営者や保証人が自殺に追い込まれるという悲惨な結果を招いている。公正証書による場合も同様である。2、利息制限法の解釈。

利息制限法の利率を超過する利息の契約は無効であり(利息制限法1条1項)、利息制限法超過分の利息は存在しない(最高裁昭和39年11月18日判決・最高裁昭和43年10月29日判決)のであるから、これを強制的に取り立てるのは義務のない行為を強制することになり許されない。3、貸金業規制法43条と利息制限法との関係。貸金業規制法43条は、日本弁護士連合会が廃止を求め続けており、当会も廃止に異論はないところ、現行の同条の規定に照らしても、弁済の時点において同条の厳格な任意性等の要件を充たす場合にのみ、本来存在しない無効な利息債務の弁済を例外的に有効とみなすとしていることが明らかである。利息制限法を超過する利息は無効で存在しないという原則は同条によりなんら変更されておらず、従って、契約時に、債権者が制限超過利息を含む債務を強制的に回収する手段を用意することはこの原則を有名無実化するもので到底許されない。4、最高裁判所判決。最高裁判所は、本年7月18日に第二小法廷、9月11日に第一小法廷、9月16日に第三小法廷で、高金利貸付を手形・小切手の決済によって返済させる方法を取っている商工ローン業者に対して、上記の原則を含む利息制限法を遵守すべきこと、利息制限法の潜脱を許さないことを、全裁判官が一致して明らかにする判決を下している。5、横浜弁護士会の提言。  
a 当会は、この最高裁判決の趣旨を実効あらしめるために、制度を悪用し、貸付時に、利息制限法超過利息を含む債務を強制的に取り立てる目的のために手形・小切手を振り出させることを禁止し、その違反行為に対しては刑罰をもつ



て対処することを含む実効性ある立法をされるよう関係各機関に提言する。

b 当会は、aと同様の違法な目的のために公正証書が作成されないように、公証人が、公証人法26条を厳正に遵守すること及び監督官庁等が同条が遵守されるよう厳正に指導監督することを関係各機関に提言する。」としている。

③システム金融についても、主に中小企業向けにFAXやダイレクトメールで融資の勧誘を行い、企業からの融資の申込に対しては、面談もせず、手形・小切手を郵送させるだけで融資をする闇金融の被害は絶えず、司法行政の対策も十分でないようである。

上記のような金融方法に対し弁護士会声明が出されているにもかかわらず、国内の多重債務者は、少なく見積もって150万人と言われ、消費者金融各社が貸出金利を利息制限法の上限金利（融資額により年15-20%）を上回って、出資法上限金利（年29.2%）以下のいわゆるグレーゾーンに設定しているドイツでは、銀行の通常貸出金利の二倍を超えると公序良俗に反する、との判決が出され、フランスも国が消費者金融の金利を監視し、年利は10%強とされ、一方日本での状況は異常と言うことができる法支配のない状況で、多重債務者数や調停事件数、自己破産件数など（宇都宮「消費者金融実態と救済」岩波新書参）を見るだけで論を待たないところである。

#### （4）群発する高齢者消費者犯罪と消費者団体訴訟

認知症（痴ほう）の姉妹が財産を失い、高齢者を狙った悪質リフォームが全国的に注目されるきっかけになった埼玉県的事例は、われわれに衝撃を与えた。65%が家族や親族・知人による加害（朝日新聞2005・8・19）から、それ以外の加害者へと変化しておりさらに、超高齢社会の日本における生活の不安感と高齢後の行政への不信感を増長した。このような悪質な「訪問販売によるリフォーム工事」による消費者被害は社会問題となり、全国の消費生活センターには、

毎年年間9,000件前後「訪問販売によるリフォーム工事」の相談が寄せられ、悪質で巧妙な手口が目立っている。①70歳代の夫婦と90歳代の母との3人暮らしのところへ突然訪問した業者と2週間で総額約600万円のリフォーム工事を次々と契約した例。②認知症の高齢者が6年間で47件、総額約1,570万円のリフォーム工事を18の業者と契約したことが、一人暮らしの高齢な母の判断力が最近衰えていると感じて帰省した家族が、近隣住民から「業者の出入りが多い」と言われ、リフォーム契約書の束を見付けたという事例。③リフォーム信販会社3社にもクレジット未払い金約1800万円の債務不存在の確認を求めている事例。④一度補強工事をした屋根瓦を月内にふき替えるなど、半年間で8件計約2850万円の契約を次々に結ばせた事例などインターネットで検索すれば、推挙にいとまがない多くの事例にヒットし、上記事例は、ほんの氷山の一角である。さらに、これら詐欺的リフォームに集団提訴が行われ始めている。

消費者団体訴訟制度は、2006年の通常国会で法案が提出され検討される予定とされている。多量で同種の少額被害の発生がある消費者被害に対し、また個別に対応できない消費者のために、さらに消費者全体の利益を守るために、消費者被害の予防のために、消費者団体に事業者の不当な行為を差し止めるなどの訴訟を起こす権利を認める消費者団体訴訟制度の確立が必要不可欠であり、高齢者や痴呆状態の消費者、未成年者被害などには特に必要であろう。日弁連においても取り組みが行われ、意見書が提出されている(日弁連HP)。

上記事件の群発の起因は、弁護士費用・報酬の不透明さと高額感から裁判利用を少なくしていること、長い裁判時間、民事法律扶助制度を充実のための予算が少なく、司法に関する財政規模は国家予算の0.4%で、消費者問題への国民意識も希薄のようである。また、司法利用の利便性がないまま、このような事件が多発し、消費者行政、警察行政の不十分さ、弁護士会の声明からも司法行政の不明確なままでの問題放置が、多くの消費者問題の解決を阻んでいることになる。高齢者への犯罪や高齢者への悪質商法には、利益を残さない懲罰的

損害賠償や、60歳あるいは65歳以上の高齢者に対する消費者犯罪には、特別の制裁が課される必要がある。なぜなら、高齢者に限られることではないが、生活基盤である資産の喪失は、高齢者にとっては特に生活のための生存資金を奪われ、再起できないという特色を持つからである。

### 3、弁護士など法曹の増加を図る法科大学院創設と隣接法律専門職の活用

消費者問題の爆発的增加、自殺者数の長年にわたる増加、政府の遅い自殺対策への取り組みの開始など諸問題をみると、司法の利便性確保による法の支配の現実的実践のためには、法曹と司法の支援者の増加が必要となる。また、簡易裁判所の管轄訴額は90万から140万となり、少額訴訟においては当日即決判決が行われ、訴額の高額化が30万から60万へとなっていることから、司法制度利用の利便性が拡がって来ている。

訴訟数の変化も、現在よりはさらに増加することになるだろう。このような状況を解決するため、以下のことが重要な役割を果たすことになる。1つは、法科大学院による法曹養成専門大学院の役割である。1つは、隣接専門職の役割の増大である。税理士の法廷での意見陳述権、司法書士の簡裁訴訟代理権、弁理士の法廷陳述権、新会社法における会計参与の役割などである。

#### （1）法科大学院による法曹養成専門大学院の創設。

新しい法曹養成制度としての法科大学院は、法曹数を激増させることにより、国民の司法支援を容易にし、司法制度の具体的利用を簡便にすることにより法の支配を生活の基盤にまで浸透させるものである。極端に少ない日本の法曹人口は、日弁連会員数22,072名（2005年10月5日現在、青森県43名、沖縄県198名、鳥取県28名、島根県29名、函館市29名。日弁連HP参。）である。弁護士過疎、司法過疎における問題は、日弁連1995年5月定期総会で、「弁護士過疎

地域における法律相談体制の確立に関する宣言」(名古屋宣言)を採択し、公設弁護士事務所ひまわり基金により、司法過疎を補い稼働している。さらには、司法過疎を解消すべく機能しうるのは、弁護士事務所の法人化による、組織の大規模化、全国展開を容易にさせる可能性であり、弁護士と隣接業種との間の共同事務所の開設が考えられている。これに比べ、2003年12月31日現在アメリカ合衆国の弁護士数は1058662人(米国法曹協会、任意加入)である。

ロースクール(法科大学院)は2004年68校開学。現役裁判官、現役検察官を実務教員として派遣。合格者数昨年約1500を、ロースクール卒業後の2010年後には毎年3000名の法曹を社会に出す計画を有している。これにより司法充実実現の人的確保を実現しようとするものである。さらに、ロースクール学生によるエクスターンシップの実践教育は、教育と同時に地域社会における紛争解決手段としての補助機能を十分果たしうると考える。米国においては、ロースクールの学生を裁判所の許可を得て法廷において弁護活動の補助を容認していることから、日本においてもその補助機能に着目してよいと思う。

## (2) ADR (Alternative Dispute Resolution) と隣接法律専門職の活用

「今後の司法制度改革の推進について」(平成16年11月26日司法制度改革推進本部決定、首相官邸HP)では、「裁判外紛争解決手続における隣接法律専門職種の活用について」裁判外紛争解決手続の利用促進に言及している。利用者が適切な隣接法律専門職種を選択できる制度整備を充実するため、司法書士、弁理士、社会保険労務士及び土地家屋調査士について、裁判外紛争解決手続における当事者の代理人としての活用の具体化に向け、また、税理士、不動産鑑定士及び行政書士の代理人としての活用の在り方についても、裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律(平成16年法律第151号)の施行後における、これらの隣接法律専門職種の司法手続実施者としての実績等が表われる将来において、改めて検討されるべき課題とする。

これらの隣接法律専門職が、紛争解決に法的関与することにより多くの紛争解決がなされるが、ADRの公正性・適正性を確保するための手段として、手続が適正なものであることを国が確認する制度（認証制度）を設けるため、「裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律案」（以下「ADR法案」という。）が策定され、平成16年10月12日第161回（臨時）国会に提出され、ADRの基本理念等を定め、民間事業者が行ういわゆる調停・あっせんの業務に関し、法務大臣による認証の制度を設け、併せて時効の中断等に係る特例を定めてその利便の向上を図ることを内容とするものである。同法案は、平成16年11月衆議院、参議院においてそれぞれ全会一致で可決成立し、12月1日「裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律」（以下「ADR法」という。）として公布され、ADR法は、公布の日から起算して2年6月を超えない範囲内（平成19年5月31日まで）において政令で定める日に施行されることになっている（同法附則1条）。さらに、弁護士法第72条の見直しの一環として、職種ごとに実態を踏まえて個別的に検討し、法制上明確に位置付けるべきとの提言がなされている。

各隣接法律専門職の職権の拡大傾向を散見すると、①司法書士。簡裁訴訟代理関係業務に民事紛争（簡易裁判所の事物管轄を基準とする。）に関する仲裁手続について代理することが加えられ、研修により弁護士の専権であった裁判所での訴訟代理権を認められる。弁護士の領域へ司法参加していくことにより市民が司法に参加しやすくなる。過疎地域における司法支援センターのアクセスポイント設置は、予算の都合上さしあたり地方裁判所管轄での弁護士ゼロワン地域に設置される予定であるが、当該地域における簡裁代理権を有する司法書士はとりわけ重要な役割を有している。②税理士には、法廷陳述権が認められ。③弁理士。仲裁代理業務の対象となる紛争に著作権に関する紛争を加えるとともに、対象となる手続には仲裁手続以外の裁判外紛争解決手続が含まれることを明確化する。④社会保険労務士。開業社会保険労務士が労働争議に介入

することを原則として禁止する社会保険労務士法の規定を見直す。⑤土地家屋調査士。土地境界が明らかでないことを原因とする民事に関する紛争（弁護士が同一の依頼者から裁判外紛争解決手続の代理を受任しているものに限る。）に係る裁判外紛争解決手続（法務大臣が指定する団体が行うものに限る。）について代理することを土地家屋調査士の業務に加える。⑤土地調査士。土地境界紛争は、一年間約1000件の紛争があり、解決まで2年かかるとされるものを迅速な解決をめざし、訴訟によらない紛争解決制度を不動産登記法改正に盛り込み、新設「筆界調査委員」の新制度で、紛争当事者の代理を努める権限である代理権を、弁護士に加えて土地調査士にも拡大する。

#### 4、国民に縁遠い司法と司法支援センターの支援活動

司法へのアクセス障害が、消費者問題において、決定的な司法過疎の状況を露呈している。これは、都心から離れた利便性の悪い地域だけでなく、消費者問題は、都心においても地方においても多くの被害をもたらしている。このような状況に、司法ネット構想が対応できるか否かは定かではないが、地域における司法の利便性を利用できるリーガルサービスの差である「司法格差」をなくすことは、司法ネット構想の実現のためにも必要な取組みはしなければならない。

支援センターの法律サービスの提供については、経済的な理由で司法制度が利用出来ないことがないように、支援センターによる常勤のスタッフ弁護士等を確保して、相談窓口（アクセスポイント）業務、司法過疎対策、法律扶助などに、隣接法律専門職を、一部にスタッフ弁護士を活用することにより、効率的な業務運営が可能になるものと考えられている。

しかし、司法過疎対策について、現状は巡回法律相談や弁護士過疎地域における「ひまわり基金」公設事務所の設置がおこなわれているものの、離島や経営的に成立しないところでは弁護士が撤収することがいわれている。遠隔地相

談機器等の研究が今後検討されなければならないことは当然であるが、相談所のある遠方まで出られない高齢者や、幼児を有する家庭のリーガルサポートは高齢者被害、DVなど身近な法律紛争を考えれば、法律相談による国民としての権利の確保の必要性がまさに認識されなければならないところである。

## 5、消費者契約関連法による取引適正化とADR等紛争解決サポート体制の必要性

消費者契約関連法による取引の適正化は、消費者契約関連法の成立により一步を踏み出し、取引における適正化が従来よりさらに認識され始め、租税、不動産取引、医療、アパートの賃貸、敷金返還、入学金など諸問題解決において浸透しはじめている。情報の格差による契約の不公正是正は、金融商品販売法においても、その内容、説明義務、施策の揭示・表示義務などが定められ、金融機関の説明責任、コンプライアンス、消費者取引の適合性原則が行われているが、金融庁は証券取引法に金融商品販売法を統合する形で、「投資サービス法」を2007年に施行するよう目指している（朝日新聞2005・12・23）。さらに銀行と証券会社相互乗り入れによる競争と法の支配による適正な市場形成が行われ始めている。消費者契約関連法の改正により金融機関と司法・消費者行政との連携が必要性であり、消費者センター、支援センターとの連携が適正取引と適正な市場を確保する事になることを期待したい。ADRと消費者紛争の解決、労働委員会、建設工事紛争審査会、消費生活センター、弁護士会の仲裁センター、交通事故紛争処理センター、PLセンター等における各々の役割や、裁判制度における少額裁判制度の即日裁判、調停委員、司法委員の活用による消費者紛争解決、さらには訴訟における消費者団体訴訟の導入と利用、司法制度改革がもたらす消費者行政の改革が是非とも必要である。そのための消費者行政の健全化、旧態依然とした消費者行政の改革、すなわち消費者行政担当者の人事異動による継続的行政執行の困難や、消費者行政自体への理解欠如の克服、消費

者相談センターのスタッフ充実、相談センターの民間委託、「消費者の、消費者による、消費者のための」消費者行政を実現しなければならない。消費者問題の特色の1つは、消費者の問題状況が緊迫し、地域における問題に限定されることなく、広域かつ瞬時に重大なトラブル、被害が広がる特色を持っている。司法改革による法の利用の利便性実現と法曹による支援を得た隣接法律専門職の活用による消費者主権の実現を図らなければならない。