

「保証」をめぐる消費者トラブルについてのメモ

日本女子大学 細川幸一

1. 現代社会における「保証」をめぐる問題

消費者・生活者が債務者の保証人となったときのトラブル・・・①

消費者・生活者が債務者として保証会社を利用するときのトラブル・・・②、③

消費者・生活者が債権者として保証会社を利用するときのトラブル・・・④

①生活者が中小零細企業の融資の際の保証人となり、過大な債務を押し付けられるタイプ・・・商工ローンの根保証の保証人トラブル⇒民法、貸金業法の改正進む。

所管：金融庁、(民法)

②住宅ローンの保証会社と消費者との保証委託契約の内容が消費者に開示されていないタイプ・・・東京都民銀行（とみん信用保証株式会社）のケース：保証委託契約書に住宅ローンを一括返済、繰上げ返済した場合の保証料返金金額算出方法について記載なし。問い合わせても開示拒否

所管：銀行は金融庁所管だが、保証会社は監督官庁なし、約款規制法なし（重要事項説明など一切なし）

③住宅の賃貸契約において保証会社が家賃の滞納を受けて、消費者に対して違法な取立てや威圧行為、強制的排除をする行為

⇒宅地建物取引業法等における家賃債務保証業務の適正化

所管：国土交通省

④住宅の請負契約においては手付金保全措置がなく、住宅の建設途中で請負会社が倒産し、消費者が住宅の引渡しを受けられなくなるタイプ・・・任意の完成保証制度のみ。その保証会社の信頼性を確保する仕組みなし、保証額も不十分。建設途中の住宅の所有権が消費者側にないために、その後の手続きが問題解決に弊害。

所管：国土交通省

2. 規制にあたっての論点

- ①「保証業」全般の行政法規上の捉え方をどのように考えるか。
- ②省庁別、業法別の規制で問題はないか（抜け穴はできないか）。
- ③各省庁に消費者・生活者の視点での政策推進ができるか？

消費者・生活者の視点が乏しい国土交通省

例1：マンションの不招請電話勧誘規制

特定商取引法（旧・訪問販売法）の中で、電話勧誘販売については、消費者が購入しない旨の意思を表示した場合、勧誘することを禁止しているが、分譲マンションは同法の指定商品ではないことから、適用を受けない（同法の所管が経産省であることから住宅は規制対象外）。一方、宅建業法では、勧誘行為として「威迫」行為および、「電話による長時間の勧誘」など私生活および業務の平穩を害するような「困惑」行為は禁じられており、行政処分の対象となるが、消費者が購入しない旨の意思を表示した場合の勧誘についてまで禁止されていない。マンション販売で執拗な勧誘が行われるのは、このように宅建業法で再勧誘が禁止されていないことに起因している。

例2：住宅の請負契約における手付金保全制度の不備

例3：公共交通機関の運賃認可にあたって、国土交通大臣の諮問を受けて答申を出す「運輸審議会」は消費者を「利害関係人」とみなさず、排除。

④その他

金利の規制、消費者庁の役割、保証人にも適合性原則があってよいのでないか、保証会社利用の際の保証料の負担者は債務者の立場であって、債権者の立場であっても消費者であることの公平性、etc。

3. 法教育・消費者教育

「保証契約」、「保証人」について、義務教育をはじめ学校教育でどのように教えられているのか。