

# 市民生活と法

## —— 役務（サービス）提供契約の多様化と消費者被害の救済 ——

### Civil life and Law

#### — The diversification of service contracts and the relief for consumers' damage —

講師 長 坂 純

（明治大学法学部教授）

#### I はじめに

今日、市民の消費行動の対象は、ハードな製品からソフトな役務（サービス）に移行しつつある。保険・金融サービス、教育サービス、レジャーサービス、情報提供サービスなど多種多様なサービス取引が行われており、また、新種のサービスも次々と開発され提供されている。しかし、役務（サービス）の提供の仕方が不完全であったためにサービスの受領者である消費者に生じた被害の救済については、現在まで法的な特別な措置は講じられてはいない。民法典の諸規定だけでは十分に対応できず、また、いくつかの特別法も消費者がサービスを受ける際の契約と契約条件に関わるものでしかない。そこで、不完全な役務（サービス）の提供による消費者被害の法的救済の現状と課題について考えてみたい。

#### II 役務提供契約に関する議論の状況

役務提供契約は、物の供給と混合しているのか否か、あるいは、履行の結果が約束されているのか否か、その結果は有形か無形か、といった諸観点から類型化される。そして、その特徴として、役務の不可視性・無形性、客観的評価の困難性、復元返還の困難性、貯蔵不可能性、人的依存性・信用供与的性格などが指摘されている。

役務提供者責任に関しては、物の供給と混合している場合には、役務の欠陥は物の瑕疵の判断に取り込まれるとか、消費者保護の見地からは、役務提供者の注意義務の水準を引き上げることでより保護を強化しようとの見解がみられる。概して、結果債務的あるいは「物」取引に接近させた形での解決が模索されている。

役務提供契約を包括する視点や分類する枠組が確立していない現状においては、まず、提供者の債務内容を確定する作業が必要となる。したがって、問題は、債務内容を特定すべき判断規準をどのように捉えるかであり、そのうえで役務提供者責任の構造が明らかにされるべきである。

### Ⅲ 役務提供者責任の構造

不完全な役務（本旨不履行）の形態としては、およそ給付義務の不履行がある場合とない場合に分けて整理できる。給付義務の不履行がある場合は、さらに「債務の本旨に不適合な履行」（役務の欠陥＝給付結果の不完全）と「不適合な履行に起因する侵害」（役務の欠陥による拡大損害）に分けられ、給付義務の不履行がない場合は、特に完全性利益の侵害が問題となる。

そして、不履行責任の要件としては、伝統的理論からは本旨不履行（客観的要件）のほか帰責事由（過失）が必要となるが、役務提供契約（なす債務）においては両要件の峻別が困難な場合がある。

不履行責任の内容（救済手段）としては、不完全な役務の態様に応じて種々考えられる。不完全な結果の是正ないし原状回復としての修補請求や新たな役務提供請求、結果の是正が不可能であれば、代金（報酬）減額請求、契約の解除、代金の返還、損害賠償などが考えられる。また、約款の効力や継続的な役務提供契約における中途解約が問題となる。

### Ⅳ 結 び

本講演では、役務提供契約について、特に提供者責任の構造について考えたが、さらに検討されるべき課題も多い。責任構成をより容易にすべきであるという見地からは、役務（サービスの）規格化・標準化という方向性や専門家責任の構成、説明義務・情報提供義務の理論的深化などが問題とされるであろう。また、複数の当事者間で複数の契約が密接に関連して一つの法律関係を形成する、いわゆる複合的契約関係の検討も今後の課題である。さらには、立法化という見地から、現在進められている民法（債権法）の改正にかかわる議論状況が注目される。

平成20年11月26日 於 附属図書館ホール

