慶應義塾大学学術情報リポジトリ
Keio Associated Repository of Academic resouces

Title	中国における消費者訴訟の障害とその解決方法
Sub Title	Perplexity and the solution in suit over the consumption dispute
Author	陳, 愛武(Chen, Aiwu) 趙, 莉(Zhao, Li) 平野, 裕之(Hirano, Hiroyuki)
Publisher	慶應義塾大学大学院法務研究科
Publication year	2006
Jtitle	慶應法学 (Keio law journal). No.6 (2006. 8) ,p.473- 485
JaLC DOI	
Abstract	
Notes	中国法セミナー
Genre	Departmental Bulletin Paper
URL	https://koara.lib.keio.ac.jp/xoonips/modules/xoonips/detail.php?koara_id=AA1203413X-20060815-0473

慶應義塾大学学術情報リポジトリ(KOARA)に掲載されているコンテンツの著作権は、それぞれの著作者、学会または出版社/発行者に帰属し、その権利は著作権法によって保護されています。引用にあたっては、著作権法を遵守してご利用ください。

The copyrights of content available on the KeiO Associated Repository of Academic resources (KOARA) belong to the respective authors, academic societies, or publishers/issuers, and these rights are protected by the Japanese Copyright Act. When quoting the content, please follow the Japanese copyright act.

中国法セミナー

中国における消費者訴訟の障害とその解決方法

陳　愛　武
趙　　莉／訳
平　野　裕　之／校閲

＊本稿は文部科学省平成17年度科学研究費補助金（基盤(A)）「東アジア諸国、オセアニア諸国及びマレーシアの消費者保護制度に対する総合的比較研究」により中国南京師範大学法学部の学者を招聘し、2006年１月14日に慶應義塾大学において行われた講演の翻訳である。趙莉氏により送られてきた翻訳に、平野が校閲し手を加えたものである。

一　消費者訴訟の障害及びその原因に関する分析
二　消費紛争をめぐる訴訟で生ずる問題に関する解決方法

中国経済の健全かつ急速な発展に伴い、豊かになった市民の消費も活発になり、消費の領域もますます広くなってきた。消費は、日に日に人々の生活の主要な部分を占めていると同時に、経済発展の重要なエネルギーの１つとなっている。

それに伴い、消費をめぐる紛争の数は増えており、爆発的に増加しつつある。消費者紛争の領域については、日常食品（保健食品）を含む、生活用品、医療器械などの製品において、数量が足りない、品質が悪い、アフターサービスがない等の問題点があると指摘され、また、数多くのサービスに関するトラブル

もでてきている。例えば、美容を含む、クリニックサービス、自動車販売、家庭内装、仲介サービス、旅行サービス等である。また、いくつかの新しいタイプの消費トラブルが含まれている。例えば、分譲住宅販売、金融、郵政、電気通信、交通、医療、教育サービスについて、いかなる対策で合理的に消費トラブルを解決していくか、あるいはいかなる途を通じて消費者を救済するかが重要かつ現実的な問題となっているのである。勿論、消費者トラブルの解決の方法はいくつかあり、例えば、事業者と和解して協議する、仲裁機構に仲裁を申立てる、関係機関への調停の申し立て、また、関係機関へ陳情する等である。しかし、訴訟は依然として一種の不可欠かつ重要な紛争を解決する方法である。ある消費者のトラブルについては、当事者が訴訟外で紛争を解決することを拒否する、または訴訟外の紛争処理の効果がないときに、訴訟は紛争を解決する最後の救済として決断をくださなければならないのである。

しかしながら、消費者トラブルの訴訟による解決にはさまざまな障害があり、そのために消費者は訴訟を敬遠しがちである。このような状況は、法治国家の理念に反するだけではなく、消費者が自分の合法的権利を守ろうとする積極性を失わせることになる。本論稿は、［中国における］消費者トラブルをめぐる訴訟をめぐる障害を分析した上で、問題を解決する方法を求め、さらに、立法の改善や関連制度の設立により上述の障害を解決することを試みるものである。

一　消費者訴訟の障害及びその原因に関する分析

消費紛争とは、消費者と事業者間における争いである。この争いは、契約における紛争、例えば、分譲住宅や自動車等の生活用品に関する売買紛争である。また、契約ではなく不法行為における紛争も含まれ、例えば、商品の欠陥により消費者の生命、健康、財産等の権利の損害を与えた場合などがある。わが国では、消費紛争の訴訟による解決には、以下のようないくつかの障害が存在している。

1　提訴をめぐる障害

消費紛争における訴訟提起の障害は、主に次の３つの面で現れる。

まず、そもそも個人による訴訟の提起が困難なことがある。次に、代表訴訟を提起し難いことがある。最後に、地方保護主義に起因して訴訟の提起が困難であることもある。

個人による訴訟の提起の障害については、主に、消費者は消費トラブルが発生した後、書面による証拠がない、または証人あるいは証拠を提供できないため、裁判所に提訴しでも受理されないという面に現れている。多くの消費トラブルは、小額の口頭取引で、書面の証拠がなく、時には証拠の手がかり、あるいは証人もないため、いったん紛争が発生して、当事者が訴訟の方式で解決することを決めても、訴訟の提起が実際上困難であるという現実的な問題が生じてくる。

また、個人による訴訟提起の障害は、主に法律の規定が完備されていないことや、裁判所の実務的な原因に起因している。本来、わが「民事訴訟法」第108条に定めている提訴の要件は、次の４つである。

即ち⑴　原告は本件当事者と直接な利害関係を有する個人、法人又はその他の組織であること；⑵　明確な被告があること；⑶　具体的な訴訟申立事項と事実、理由があること；⑷　裁判に属し、受理する人民法院の管轄であること、である。これらの条件は原告に証拠又は証拠の手がかりを提供するように求められていないが、実務上では、多くの裁判所は、「民事訴訟法」第110条の定めにより受理する。即ち、訴状に明記する事項として、次の３つの内容を含む：まず、当事者に関する基本的な事項；次は訴訟申立事項と根拠となる事実及び理由；最後に証拠と証拠の出所、証人の氏名や住所。それにより、消費トラブルの原告がいわゆる「提訴」証拠を提供していない場合には、裁判所は訴えの条件を充たしていないため受理されないので、いくつかの消費トラブルが司法救済の手続に入れない直接の原因である。裁判所の実務的な手続は決して立法趣旨に沿っていないわけではなく、法的な規定の不整備が重要な原因の１つであると思われる。

訴訟提起の障害の原因には、もう１つ、代表者訴訟の提起が難しいことがある。消費者個人が被害を受け、裁判所に代表者訴訟を提起したり、若干類似する紛争により共同で裁判所に人数の確定または不確定訴訟を提起した場合には、実務においては、裁判所より許可されず、一件一件の個別訴訟として受理されるのが普通である。裁判所は、代表者訴訟として受理するより、むしろ個別事件として分けて受理することを望んでいるのである。

その原因は、主に次の３つである：まず、人数の多い消費者に勝訴できない判決を下すと、消費者が団体陳情に行ったり、申立等の行為を行ったり、社会的な「不安定」を招いて、裁判所に政治的なプレッシャーをかけることになるということである。次は、判決を下した後に執行が困難になり、人数の多い当事者が裁判所に集まることにより、裁判所の権威が損なわれて、裁判所の正常な仕事をも妨げられるということである。最後に、集団訴訟についての法律が完備されていないため、代表訴訟は実務上のいくつかの困難な点が残されていることもある。例えば、管轄上一致していない、代表者が選ばれにくく、さらに代表者の権利行使に障害が次々と重なることなど、裁判所は「余計な事には手を出すな」という考えに支配されて、当然、できるだけ代表訴訟としての受理をしたくないのである。

訴訟提起の障害の最後の原因としては、地方保護主義による人為的な面がある。地方では、訴えられた企業は現地での納税額が一番の企業であったり、または独占企業、例えば電気通信、ガス会社、水道会社等で、地方政府は様々な目的により、これらの企業をカバーしたり、会議では裁判所がこれらの企業を保護しようとするために、これらの企業のイメージが損なわれたり、企業に責任を負わせるような事件は受理しない、または、できるだけ少なめに受理するという指示も出している[1)]。その結果、これらの企業に関連する消費者紛争をめぐる訴訟は、現地の裁判所に提起することが極めて困難になるのである。

1）中国では、裁判所の人事権と財務権は同級の政府に属しています。上級裁判所より単に業務的な指導を受けることになっている。

2　立証をめぐる障害

消費紛争をめぐる立証の困難は、これらの紛争を訴訟で解決することが制限される１つ重要な要素である。立証の困難も次の３つの面に現われている。

まず、証拠がないこと。前述した通り、消費紛争の発生は口頭または少額取引の場合が多いので、消費者にとって、証明するものがない、または残してないと同時に、消費行為は多くの場合には事業者と消費者双方だけに関連するため、第三者がいないので、証人や証言の提供ができないのである。

次に、たとえ消費者の手中に関連する資料があったとしても、訴訟の証拠としては相当足りないものであれば、証拠の収集も必要となる。例えば、事業者の詐欺に関する証拠を収集したり、事業者の過失及び結果と過失の間の因果関係に関する証拠を収集したりしなければならない。しかし、これらの証拠はしばしば事業者の手元にあるため、消費者が経営者より有利な証拠を得ることは「狐と皮を図る」ようなことであろう。それゆえ、消費者は情報収集や知識面で平等ではなく、役に立つ証拠を得る点では、事業者と対抗できない状態にある。

最後に、いくつかの取引の中で、一部の証拠意識が高い消費者は、事業者の権利侵害に関する様々な証拠を得て、勝訴は間違いないと思っていたにもかかわらず、ある日、これらの事業者が突然いなくなってしまうことがある。それは商号を変えたり、営業停止となったりした場合である。その場合、消費者が訴訟を通じて権利を確保することはありえないこととなる。それゆえ、これらの証拠はもうはや紙屑となるのである。

消費紛争における上述の様々な立証困難という現象は、主に消費者が消費紛争の中で、弱い立場に立たされているということを意味している。消費者と事業者の取引は事業者と個人、事情を知っている者と事情を知らない者という関係に立っている[2)]。そのため、重要または決定的な証拠は、しばしば事業者側に保存されているため、消費者がこれらの証拠を得ることは相当難しい。また、

２）趙厳方『消費者保護研究』（法律出版社、2003年３月）、84-85頁。

実際には、事業者から多くのその他の手段がとられて、例えば、企業側が利用する価値のある証拠は「商業秘密」として裁判所からの提供の要求に対しても正当に拒否され、消費者を立証不能とさせる。さらに、事業者は強大な財力、十分な時間を使って、直接または間接的に消費者に訴訟を通して権利を保護する考えや行為を断念させるようになっている。

3　鑑定をめぐる障害

消費紛争における鑑定をめぐる障害は、主に鑑定費用が高く、鑑定時間が比較的長いことであり、そのため、消費者が鑑定を敬遠することになる。現在、鑑定の費用は、数百元から千元におよび、商品自体の価格より高い場合もある。それは、消費トラブルがあったとき、なかなか決心がつかないこととなる。もし鑑定に行かなければ、訴訟の証拠がないことになり、もし鑑定に行けば、高い鑑定費を立て替えさせられることに直面し、その上いったん勝訴できなければ、これらの鑑定費用は自己負担となり、それ以外にも、鑑定時間が長いため、消費者が鑑定結果を待ちきれないことになる。要するに、消費者にとって、いずれにせよ、リスクがあるわけである。

これに対して、事業者は、通常の生産をしたり、営業をしたりしていて、例え訴えられたとしても、よい弁護士を頼んで代理とし、鑑定結果に対しても弁明させる。さらに優位な条件を利用して消費者と資金や時間上で対決し、消費者の自信を動揺させたり、或いは、消費者がたとえ勝訴したとしても実際に「引き合わない」結末を与えることになる。

鑑定の困難は、わが国に存在している健全かつ合理的でない体制が招いた結果である。この鑑定体制が改革されなければ、この問題を緩和し、解決させることは出来ないであろう。

4　訴訟コストが高い、費用がかかる

訴訟を通じての消費者紛争の解決は、もう１つ現実的な問題に直面する。それは訴訟コストが高い、費用がかかることである。まず、裁判所に救済を求め

る際に、原告は訴訟費用の前払いをしなければならないし、訴訟時間がかかる。特に数百元の小額消費トラブルの場合、消費者として、もともと権利が侵害された弱い立場に立っているのに、数百元の訴訟費用を前払いし、仕事を休んで交通費をかけて法廷に出頭しなければならないという時間と金銭を費やす必要があるか否かが、消費者にとって考慮しなければならない現実問題である。

次に、例え訴訟費用の納付が猶予され又は減額されたとしても、訴訟中にその他の費用の納付が必要となるかもしれない。例えば、調査費用、鑑定費用等、これらも各国の慣例となる。

また、弁護士費用も時に必要な費用である。近代法治国家は巨大な法体系を構築しているが、普通の市民が巨大な法体系に定められているような、きめ細かい法律条文をマスターすることはあり得ないことでなり、それゆえ、現代では国の法律専門の職業化の局面が形成された。このような情況の下で、もし法律の専門家に頼まなければ、普通の市民はほとんど司法の救済を求めることが難しい。また、訴訟手続に入ると、専門家がついていなければ、法的知識の貧困と訴訟テクニックの欠如によって弱勢に立たされることになる。そのため、司法の救済を求めるには、消費者は消費訴訟において、弁護士に訴訟の代理を頼まなければならず、しかも弁護士費用はここ数年来上がっていることも否めない事実である。このように、高額な弁護士費用を払う能力のない消費者にとって、訴訟を紛争解決の選択肢として選ぶことは大変難しいことである。

最後に、消費紛争をめぐる訴訟では手続上における複雑かつ長時間を要するという点にも直面しなければならない。わが国の手続法をみれば、消費紛争を解決するには2つの民事手続があるが、それは普通手続と簡易手続である。普通手続を取る場合6ヶ月以内の終了となり、簡易手続を取る場合は3ヶ月以内に終了となる。これらは小額消費訴訟について、時間的にはかなり長い。

上述の問題は、多種のファクターにより形成され、例えば民事訴訟法に定めている手続の不備や、関連制度の欠如等が原因となっていると思われるので、下記二で解決方法について検討していくことにする。

二　消費紛争をめぐる訴訟で生ずる問題に関する解決方法

上述の消費紛争をめぐる問題に対しては、根本的な解決方法として３つが考えられる。

まず、意識的な面において消費者に対して証拠意識を強くもつことを教育し、消費者を明白且つ自立、さらに消費者としての自覚を持つように育てることが必要である[3)]。そして、立法的な面において関連法律規定を完備し、直接又は間接的に消費紛争をめぐる訴訟における障害を取り除くことが必要である。最後に、手続面においては関連制度を完備し、消費紛争をめぐる訴訟における困難点を解決することが必要である。

以下この３つについて順を追って説明をしていこう。

１　消費者を教育し、証拠に関する意識を高めること

消費紛争をめぐる訴訟における主な問題点は証拠の問題である。これらは２つの面から表わされる。その１つは、証拠はしばしば事業者のもとにあることである。こういった証拠は事業者より提出されなければ、消費者自身では獲得できないのである。もう１つは、消費者自身の不注意で証拠を受け取っていなかったか、または保管上の原因によりなくなったかにより提出不能となる場合である。

前者に対しては、立法を通じて、証拠法において立証責任の分配の規定を設けることにより解決することができる。この点については、最高人民法院の2001年12月に公布した「民事訴訟証拠に関する若干規定」は参考に値しよう。「民事訴訟証拠に関する若干規定」75条により、一方の当事者が証拠を有するが正当な理由がなく提出しないことを証明できれば、相手方は当該証拠の内容が証拠を持つ側に不利と主張すれば、当該主張が成立すると推定されることになっている。後者に対しては、消費者に対する教育を通じて解決できると考え

３）非诩「人間を尊重し、消費権利を保護」、「工商行政管理」2004年22巻、21頁。

ている。また、消費者に対する教育を通じて、消費者の合法的な権利を保護する最も基本的かつ有効的な途である。

2　「消費者権益保護法」等の実体法の内容を修正すること

消費者紛争を訴訟で解決することの障害については、「消費者権益保護法」（以下「消費者法」と略称する）等の実体法の内容を修正することが、訴訟提起の障害を緩和するための不可欠の前提条件である。現行「消費者法」は、適用範囲について、明確な定義が定められていないため、それが訴訟提起の障害の原因である。それは、次の点において表される。

（i）「消費者」という範囲は不明である。例えば、法人や団体は消費者となれるか否か、外国人は中国消費者法に定めている「消費者」に当たるか否か、偽物と知っているのに賠償を要求するためわざわざ買う個人は、「消費者」に当たるか否か、消費者の親族や友人は欠陥製品により損害を蒙ったとき、消費者として交渉できるか否かなどの疑問がある。これらの問題は関係当事者が原告として消費者紛争を提起する資格があるか否かと直接な関係を有している。

中国「消費者法」には、日本の「消費者契約法」２条のように「個人」と限定しておらず、「消費者」という概念が使われている。そのため、法人や団体も、特定の事情の下では消費者に含まれると考えられる。例えば、学校や幼稚園等が学生あるいは幼児のために団体でおやつや給食用の牛乳、飲み物、パン等の仕入れをしたときには、一種の消費行為と見られて、消費者保護に関する規定が適用されるであろう。外国人が中国で消費するとき、管轄の原理により適格な消費者に属すべきである。また、偽物と知っているのに賠償を要求するためわざわざ買う個人は、「消費者」に当たるか否かについては、具体的に検討しなければならない。しかし、わが国の現状を考慮すれば、それは「消費者」に当たると考えられる。なぜなら、現時点では、消費者が弱い立場に立っているのは現実であり、事業者の詐欺行為が禁止されていないあるいは処罰権を有する行政機関の力が弱い以上、商業の誠実信用がなくなる問題は深刻であるため、わが国の立法上では消費者を優先的に、社会の利益を優先的に考慮すると

いう政策を出して、上述の消費者は信義則に違反するという理由により消費者として除外されるわけではなく、消費者として適格であると取り扱ってもよいからである。

また、消費者の親族や友達は消費者として訴訟を提起することができるか否かについて、台湾では「消費者」という定義の範囲に関わっているため、３つの学説がある。広義に理解する学説によれば、一般に消費を目的にした場合には、契約関係があるかないかに関わらず、消費者に当たる。狭義に理解する学説によれば、消費者とは商品を購入し使用する人間に限られる。折衷説によれば、消費者とは、事業者と契約関係がある当事者、またはその両親、配偶者、子供、あるいは消費の目的として商品を取引し使用する人間と密接な関係を有する者をすべて含んでいる。台湾では、多くの学者は「折衷説」を取っている。理由は、消費者から懲罰的な賠償金を請求することはできるが、事業者の責任を問う人の範囲については線を引く必要があることにある[4)]。私見としても、折衷説に賛成する。その理由は、主に消費者と事業者の利益の均衡を考慮したからである。

よって、消費者の権利をよりよく保護するため、消費者法では消費者の定義範囲を広げることにより、より多くの現実の消費者が法的な保護を受けられることになる。

⑵　「商品」や「サービス」に関する定義が不明である。例えば、家屋は商品であるか否かといったようにである。歴史的な視点から見れば、わが国は1993年に「消費者法」を制定した時、家屋は商品ではなく、職場からの福祉であったが、現在、社会の発展に伴って、家屋は既に商品となったが、マイホームの購入をめぐる紛争は消費者法の適用ができるか否か。その紛争は消費紛争に当たるか否か。また、「サービス」、特に医療サービスについては、「消費者法」の適用が出来るか否か。過去においては、医療サービスは商業サービスで

4）姚志明「消費争議と民法及び消費者保護法の適用における問題――商品売買責任を例として」、「月旦法学」第110巻（2004年７月）。

はなく、福祉の性質を有する「国費医療」であるとの認識であったのである。これらの問題は、消費紛争として、裁判所に訴訟を提起することができるか否か、それを裁判所に受理されるか否かが問題となっている。

私見としては、わが国では、既に経済市場となり、このような条件の下で、過去では「商品」あるいは「サービス」に当たらないものも、現在既に商品あるいはサービスの性質を備え、例えば上述の住宅取引、医療サービス、さらに美容、整形サービス、育成訓練サービス等であっても、これらは消費者法の適用範囲に盛込まれてよいと考えている。

それゆえ、今後の「消費者法」の改正は、不明な規定を明確にし、消費者紛争の範囲を確定し、さらに消費者紛争をめぐる訴訟提起の障害を解決しなければならないと思われる。

3 「民事訴訟法」等の手続法における関連規定を修正する

「民事訴訟法」における関連規定の修正は、消費者紛争を訴訟で解決することについての障害を解消する主要な方法である。

(i) 個人による訴訟提起の障害を緩和するため、民事訴訟法を訴訟提起と受理制度に関して修正すること　　現行法における訴訟提起の要件を訴訟要件として修正し、訴訟提起時に審査制を登録制に変更し、裁判所は訴訟提起における形式要件しか審査を行わず、実質的な内容を審査することは認めず、受理制度を廃止する必要がある。このようにして、訴訟提起の障害をめぐる問題を徹底的に解決することができる。同時に地方保護主義の関与を、ある程度防ぎ止めることができると思われる。

(ii) 代表訴訟の提起の障害については、現行民事訴訟法の改正を行う際に、代表訴訟に関する規定を大幅に改正すること　　これらの改正は具体的には次のように考えられる。それは代表訴訟の管轄を明確にすることにより、管轄不明や多重管轄の問題を回避することが出来る。また、代表訴訟の場合には、裁判所により職権で代表訴訟を個別訴訟に審理することを禁止し、提訴者は反対を受けていない以上、当然代表者となり、代表者の権限を拡大すべきである。

即ち、当事者全員一致の同意を得ることではなく、日本の代表訴訟に関する制度を参考にして、上述の「協議一致」を「有利な原則」に変更して、代表人の訴訟の行為は代表された当事者に対して有利であれば、その効力が生じることとすべきである。これに対して、不利な場合には、この効力が生じないこととすればよい。このような定めがされることにより、代表訴訟の効率が高められ、訴訟の順調な推進が促進されると思われる。

(iii) ドイツの立法を参考にして、消費者紛争における「団体訴訟」制度を導入すること　　ドイツの団体訴訟（Verbandsklage）とは、団体に訴訟の主体資格と団体訴権（当事者適格）を与え、団体のメンバーを代表にして訴訟を提起し、訴訟に参加したり、訴訟上の権利義務を独立して有し、そして実体的な処分を行うことができるという制度である。団体訴訟は最初に業界を代替して自治調整のため設立したものであるが、その後、消費者権益保護において重要な役割を果たした[5]。団体訴訟は禁止令を求めるため、不作為の訴えしか提起できず、個人が別途授権をしない限り、損害賠償訴訟の提起ができない[6]。それゆえ、団体訴訟の機能は、被害者に対して事後の救済または違法者に対して制裁を行うことではなく、主に予防又は違法行為を防ぐことを通じて、消費者の合法的な権利を保護する。わが国にとって、消費者は消費紛争の中で弱い立場にたっているため、個別の訴訟により事後の救済は消費者の合法的な権利の保護に十分ではないので、立法を通じて消費者協会等の消費者保護団体に「団体訴権」を与え、そしてその団体を通じて差止めまたは取消し訴訟を提起し、事業者の違法行為を有効に停止させ、消費者の権利が侵害されることから免れる。

(iv) 消費者紛争に「公益訴訟」を導入すること　　消費者紛争の多くは消費者個人の利益に関連するので、多数の情況の下で、消費者は自ら法律に基づき適切な救済措置を求める。しかし、近代社会では、事業者が市場経済の中での優位な主体地位を確立していることから、取引関係において消費者の立場は不

5）範愉『団体訴訟問題に関する研究』、北京大学出版社2005年版、231頁
6）王学錦『特殊類型の訴訟における司法正義』、人民法院出版社2003年版、55頁

利なものであり、民法における古典的な契約自由の原則によって消費者紛争を解決するには、公平であるべき近代理念に離反することになると思われる。ゆえに、多くの学者は、消費者紛争が、とりわけ不法行為に当たる消費者紛争、例えば詐欺的な手段を採用して、劣悪商品等を生産、販売して「公益」的な性質を持っていると主張するそれらの行為は消費者の権利を侵害すると同時に、国家の経済秩序と社会の公共利益にも危害を及ぼすことを指摘している。公益損害を被ることを免れるため、「公益訴訟」を創設することは当然の選択であろう。実現できれば、消費者は「公益訴訟」を通じて個人の訴訟提起の障害を解決できると同時に、自身の利益を間接的に実現することもできるのである。

⑸　小額消費紛争を解決する手続を設けること　　普通手続と簡易手続の間に、小額消費紛争手続を制定して、例えば、裁判官１人で１ヶ月以内に審理が終了し、それに一審終審制を取るものとすることが必要である。

⑹　訴訟費用の支払制度を改善すること　　小額商品をめぐる紛争については、訴訟費用の前払制を修正し、支払猶予制を導入する必要がある。消費者が勝訴した場合には、敗訴側である事業者は訴訟費用を負担することは当然であるが、消費者が敗訴したとしても、悪意訴訟で無い限り、訴訟費用を半分または３分の２を事業者側に負担させてもよいと考えられる。なぜなら、消費者はトラブルがあった最初に直接に事業者と交渉するのは一般的であるが、それに積極的に対応してくれない、または協議で解決してくれないため訴訟提起に至ったからである。また、訴訟にかかる調査費用や鑑定費用を事業者側に立て替えられ、上述の訴訟費用に関する規定を準用するとし、さらに消費者が依頼した通常の弁護士費用も、事業者が敗訴の場合には、消費者の損害賠償範囲として事業者に負担させることと司法解釈で規定すべきである。

以上に述べたように消費者が訴訟手段を取りやすいように法制度を作り上げ、弱い立場に立たされている消費者の権利を確実に保護し、事業者に消費者の権利及び利益を重視させ、消費トラブルに関する紛争を積極的に解決し、生活全般の質が向上するように努力していくことを図るべきである。