

情報機器誤操作と経済契約：情報倫理の視点から

東京学芸大学 人文社会科学系 高籾 学

takayabu@u-gakugei.ac.jp

1. はじめに

いわゆるインターネットの普及とIT技術革新は、経済活動や経済取引の電子化を促進させた。金融取引においてもその例に漏れず、また特に金融サービスが他の財と比較して電子化することが容易であることも指摘される。利用者・消費者保護が電子取引の性質に照らし合わせての制度整備が進められつつある現状をふまえて、情報機器誤操作の問題を経済・情報倫理の視点から問題提起する。また、拡大し多様化する電子金融取引と法の欠缺、取引慣行、そして自己決定と倫理について若干の考察を行う。

2. インターネットの普及と消費者保護問題

取引の電子化に関する法的問題は、電子取引や電子契約一般についての問題と、金融取引や金融契約について固有の問題とがある。消費者あるいは利用者保護とは、法やその実効性を確保するための諸制度によって実現されるものであるとの考えが一般的であろうが、ここでは事業者の倫理、そして利用者の倫理という視点から行為の安全や権利の保護について考察することに重点を置く。というのも、1980年代半ば以降の金融政策は^{注1}、規制緩和と市場競争の促進を念頭に置き市場メ

カニズムを重視する経済への移行を目指していると考えられるからである。法制度の整備からは、公法規制によるルール確立は、一般に市場メカニズム重視の社会へ転換させるという国家的姿勢に反する。したがって、公法による一般的ルールの提示によって利用者を保護することは、制度整備からは回避される傾向がある。

3. 電子取引における消費者保護

銀行サービスは金融取引法に従うことが求められる。さらに、取引の電子化が推進される環境では、一般の電子取引に関わる消費者問題と重ねて考えることができるケースが多い。ここでは電子取引の性質を考慮した消費者保護を図ることが重要な課題となる。以前より、(1)電子取引の発展を阻害せず長所が生かされるように配慮すること、(2)電子取引の特性に即した消費者保護に考慮すること、(3)国際的取引の視点が必要であること、(4)およそ全ての行政分野との整合性を保つこと、これらが諸問題の解決への基本的姿勢であると考えられてきた^{注2}。また「消費者契約法」「電子消費者契約及び電子承諾通知に関する民法の特例に関する法律（電子消費者契約法）」は^{注3}、消費者契約関係紛争と市場メカニズム重視への経済制度転換に対応するために急いで措置されたものである。

このような制度整備は取引の安全を確保するのに必要なものではあるが、ところが契約

^{注1} ここでは特に取引の安全と信用秩序の維持についての、いわゆる「プルーデンス政策」のことを意味する。例えば現行日本銀行法では旧来の業務にましてこの点を重視していることを考えれば、近年の市場政策の方向が理解されよう。

^{注2} 例えば金融監督庁『金融サービスの電子取引等と監督行政に関する研究会報告書』2000年。

^{注3} 2000年および2001年。

と経済行動がもたらす社会的厚生を維持、あるいはその水準を改善するために十分であるとはいえない。ここに公共性と倫理の視点からの考察を必要とする場が存在することになるのである。さらに重要な視点は、電子・金融取引では当事者の直接的問題・紛争が、経済秩序の維持に関連する積極的姿勢が求められる問題へと容易に進展するという、システムの脆弱性が存在することある。

4. 西日本相互銀行事件の今日的意義

情報機器誤操作に原因する紛争は、サービス利用者の誤操作に関わるものとサービス提供者のそれとがある。誤操作による不利益についての法的評価は様々に考えられるが、ここでは西日本相互銀行コンピュータ誤操作預金支払事件^{注4}を例にして、今日のコンピュータ・ネットワーク利用状況を考慮することで明らかになる法的な問題と倫理的な問題の整理を行うことにする。

関連して、銀行支店窓口にて銀行および銀行職員に対する聞き取りによる実態調査を実施したので、それを紹介して評価を行う。例えば、インターネットバンキングを利用して送金を行った者が、パソコンの誤操作によって無関係の第三者に送金してしまった場合に^{注5}、その問題解決にあたっては決済サービス提供者である銀行は全く関与しないという姿勢がみえる。

5. 消費者保護と経済倫理

消費者契約法の目的は、「消費者と事業者との間の情報の質及び量並びに交渉力の格差

にかんがみ、事業者の一定の行為により消費者が誤認し、又は困惑した場合について契約の申込み又はその承諾の意思表示を取り消すことができる」こととし、「消費者の利益の擁護」を図ると同時に「国民生活の安定向上と国民経済の健全な発展」を目指している。一般に経済の観察においては、契約の「不完備性」は常態であると思われ、また不完備契約がもたらす合意形成のメカニズム、「市場の失敗」による厚生の問題などは、情報の非対称性など情報構造と経済主体の交渉能力の差から論じられる^{注6}。紛争が生じることによる社会的コストの増加を司法制度が防ぐという機能が見込めるわけであるが、他者危害の原則に基づく実行可能な規範が示されれば、倫理的方法による未然の紛争回避が可能となり、社会的コストの削減、またしたがって厚生増大につながるということについては異論がないであろう。

6. まとめ：消費者の倫理と事業者の倫理

指摘するまでもなく、市場経済社会では経済行為における私的自治の原則がある。しかし、現代のネットワーク社会、情報ネットワークを利用した経済においては、自己決定についての基礎的要件が十分に前提出来ない。なぜなら、決定に関わる情報の格差は、質および量において強者と弱者を生みだし、またそれが例えば契約締結や紛争解決のための交渉力の違いとなって問題が複雑化するからである。このような社会では、個人がしたがうことが出来る条理を一義的に求めること出来ない。最後に、本報告の問題意識と事例にそくして、可能な情報倫理について考察する。

^{注4} 実際には、福岡地裁昭和50年（ワ）第1026号不当利得金返還請求事件判決に基づいて、経済と情報の倫理的立場から、「紛争の未然回避」についての倫理的方法の可能性について考察を行う。

^{注5} この場合、利用者の機器操作は、単に銀行に対する為替の申込みに過ぎないと解釈可能な場合も多いであろう。

^{注6} 経済学では不完備契約のゲームモデルで検討される。