

報 告(1)

適格消費者団体の活動と今後の課題

適格消費者団体 特定非営利活動法人 消費者支援機構関西 副理事長
片山・黒木・平泉法律事務所 弁護士 片山 登志子

適格消費者団体 特定非営利活動法人 消費者支援機構関西 検討委員長
五條法律事務所 弁護士 五條 操

第1 消費者支援機構関西 (KC's) の概要

片山登志子：大阪で消費者支援機構関西（以下では、KC'sという。）の副理事長をしております片山登志子です。本日は、このような機会をいただき感謝申し上げます。

冒頭に私の方から KC's の組織等をご紹介します、そのあと五條検討委員長から、実際に検討委員会でどのように事案の検討を行っているのか、訴訟等でどういう成果を上げてきているかをご報告させていただきます。最後に、私から、KC's の活動を通じて消費者団体の役割やその広がりについて、今どのように感じているか少しお話をさせていただければと思っております。

1 設立目的と活動の特色

KC's が設立されたのは2005年の12月ですので、ちょうど今5年になります。

KC's は、消費者契約法において適格消費者団体による消費者団体訴訟制度が現実化するのを受けて、いち早くその受け皿を作ることに重点をおいて設立された団体ですが、差止請求活動をする団体として活動するだけでなく、消費者の権利に関し、消費者団体・関係諸機関・専門家等の連絡・連携・助言・相互援助等を図りながら、消費者の被害の未然・拡大防止、それから被害救済の活動を行う非常に広い活動を設立目

的に挙げています。

言うまでもありませんが、契約に関する消費者被害においては、事業者が反復して組織的に契約・勧誘を行い、同じ契約書や約款を用い、あるいは、同じ勧誘マニュアルを使って違法・不当な勧誘行為を繰り返し、いわゆる悪質商法と言われるような被害が多発しています。こうした被害の拡大を未然に食い止めるため、一定の消費者団体が、被害が広がりそうだと感じた時、それを防ぐために、問題のある契約条項、あるいは事業者の行っている不当な勧誘行為等を対象に、契約書や約款の使用・不当勧誘行為の差止めを求めて事業者に対して訴訟を起こすことができる制度、それが消費者団体訴訟制度であります。そして、この訴訟を担う消費者団体が適格消費者団体ということになります。

消費者団体訴訟制度がスタートした後、不当条項に関する紛争を中心に2010年の10月までに6団体から12件の訴訟が提起されています。KC'sが行ったケースについては、後ほどご紹介をいたします。

KC'sの活動の特色としましては、不当条項や不当勧誘行為の是正を求めるにあたって、訴訟だけを目的として差止請求事案の検討をしているのではなく、訴訟に至る前の申入れによって事業者に改善を求めていくことにも力を入れている点が挙げられます。不当条項を使用しているのは、いわゆる悪質事業者だけではありません。まともな事業活動を行っている上場企業などでも、使っている約款の中には不当条項が実はたくさん含まれています。KC'sではそういう不当条項についても情報を収集し検討対象に取り上げ、書面で「この条項のここが問題です。」という申入れを行っています。事業者の方でも申入れを受けて検討がなされ、改善案が提示されてくるといったケースも出てきています。それも後ほど具体的にご紹介したいと思います。

2 KC'sの組織の概要

次にKC'sの組織の概要をご紹介します。

団体正会員が、14団体あります。設立当初からこの14団体でスタートをしました。従前から活動実績のあった多くの消費者団体が一挙に連合しました。加えて、近畿の各府県の生活協同組合連合会がこぞって参加をしていることによって、財政的にも人的にも広がりがある活動ができ

ているというのが特徴かと思えます。

次に団体賛助会員が52団体あります。生協の取引先企業や関西の大手企業からも賛助会員として協力をいただいています。それから個人正会員が100名おります。各種の消費者団体の構成員の方や消費生活相談員、弁護士・司法書士など消費者問題に関心を持つさまざまな方が正会員になっておられます。2006年の4月にNPO法人の登記をし、2007年の8月に適格消費者団体の認定を受けて活動を続けています。

団体の組織ですが、基本的には理事会と検討委員会から構成されています。理事会は月1回、検討委員会は、現在月2回開催をしているようです。

差止請求関連の活動の進め方ですが、消費者団体や会員、あるいは一般の消費者や消費生活センター等から消費者被害に関する情報を収集し、それを検討委員会において、KC'sとして検討して申入れ活動につなげていくかどうかをまず検討します。検討委員会の下にはたくさんの検討グループがおかれています。1事案につき1検討グループを構成して、その検討グループのメンバーで、事案の分析・調査・整理をし、情報収集をさらに行い、申入れ活動につなげるところまでの活動をしています。

現在、検討グループは15グループあり、合計110名の検討グループ員が活動をしています。検討グループは大阪だけではなく、京都や奈良にも地元の皆さんを中心に構成され、その地域の特徴のある消費者被害等について取り上げて検討をしていただいています。検討グループに参加しているメンバーの内訳ですが、弁護士が40名、司法書士が25名、相談員が26名で、団体のメンバーその他が19名となっています。様々なジャンルの方が検討に加わっています。各検討グループの中には、弁護士・司法書士・相談員・消費者団体の方が参加され、検討グループでは、1つの問題をいろんな観点から検討しています。

3 KC'sの財政基盤

予算・財政の規模ですが、現在は年間1,410万円の予算規模で活動をしています。この予算の収入の内訳ですが、団体正会員・団体賛助会員・個人会員からの会費が大半です。あとは、後ほどご報告しますが、企業とさまざまなコラボレーション活動、公正な取引実現のための共同

〈80〉 適格消費者団体の活動と今後の課題（千葉、片山、五條）

作業をしており、そういう中で企業から活動に対する報酬を多少いただいて、事業活動による収入として計上しています。あと個々の訴訟を提起した場合には、消費者支援基金から訴訟の援助金・助成金をいただいています。

4 KC'sの事務局体制

事務局は、常勤が3名で、これは生協関係から出向をお願いしています。それ以外に直接雇用で週2、3日勤務の方に2名来ていただいて、いろんな事務作業を行っていただいています。

第2 個別検討案件の概要

五條操：引き続きまして、五條から説明をさせていただきます。私はKC'sでは、先ほど説明のあった検討委員会という差止案件検討部門の委員長をしております。

今、検討委員会で実際にどんな案件を検討しているのか、イメージを持っていただくために、資料1（KC'sで現在検討している事案の概要）をご覧ください。すべてというわけにはいきませんが、概略をご説明します。

まず、①「英会話学校の不当勧誘・契約条項」の事案です。名古屋にも教室があったと思いますが、学生向けの英会話学校で非常に問題のある勧誘を行っていたフォートレスジャパンという会社が相手方です。すでに不当勧誘の差止訴訟を起し、和解をし、和解に違反したということで、さらに訴訟をして判決を勝ち取ったという現状です。これは詳しく後でご報告をします。

次に②「貸金業者の早期完済違約金条項」の事案です。京都・滋賀を地場としているニューファイナンスという消費者金融があり、ここが、本来の期限よりも早くお金を返したときに元金に対して3%の違約金を取るという規定、それ以外にも期限に遅れると、29.2%の遅延損害金プラス3%の違約金を取る、この2つの条項を使っておりました。これも契約条項使用禁止の差止訴訟を起こしています。すでに高裁判決が出ており、一部勝訴をして、KC'sは上告をしませんでしたが、ニューファ

資料1 KC'sで現在検討している事案の概要

テーマ	KC'sで現在検討している事案の概要
①英会話教室の不当な勧誘・契約条項	(株)FORTRESS, JAPANが運営する英会話教室の不当な勧誘行為
②貸金業者の早期完済違約金条項	ニューファイナンス(株)の不当な早期完済違約金条項が消費者に不利益という問題
③民間賃貸住宅契約	民間の賃貸住宅契約に関して、敷引きや一時金など消費者に不利な条項の問題
④鉄道定期券	鉄道定期券の中途解約の払い戻しルール（契約日を含め3日以内にしか払い戻しができない）
⑤投資信託	消費者に不利な投資信託とその販売方法
⑥プリペイド携帯電話	携帯電話「プリペイドサービス契約」の第2世代から第3世代への移行に伴う契約者対応
⑦インターネットサービス	インターネットサービスの利用規約のセキュリティに関する消費者に不利な条項など
⑧賃貸住宅保証委託	不当な「追い出し」につながる賃貸住宅の保証委託契約に関する消費者に不利な条項など
⑨美術通信教育講座	(株)講談社フェーマススクールの美術通信教育講座の販売と中途解約のルールの問題
⑩団体信用生命保険	住宅ローンに付帯する生命保険における早期完済時に年払保険料の差額が返還されない問題
⑪貸衣裳	貸衣裳の使用日までにかかりの期間があるにも関わらず、キャンセル料が高額すぎる等の問題
⑫英会話教室	英会話教室を運営する(株)ECCの中途解約の規定⇨クーリングオフの規定がない
⑬携帯電話	携帯電話サイトの情報コンテンツの料金徴収方法（無料といって有料ゲームに導く）等の問題
⑭住宅ローン	住宅ローンの早期完済違約金
⑮ドロップ SHIPPING	ホームページを利用した業務提供誘引販売のような商法

イナンスのほうが上告をしており、現在、最高裁で係争中です。これも判決等が紹介されていると思いますが、この件については後で簡単に触れます。

次に、③「民間賃貸借の契約」の事例です。これは全国どこでも問題があると思いますが、関西圏ではいわゆる敷引き、それから更新料等の一時金、こういったものが問題になっておりますので、複数の業者に対して申入れ活動等をしております。

それから、次に、変わったところでは、④「鉄道定期券」についての事例です。名古屋については調べていませんが、定期券を買った後、期限前に解約する場合、東京では1週間までは日割り計算の上精算してくれますが、関西ではそれが3日間なのです。なぜ東西格差があるのかという疑問から始まって、これが消費者契約法上の問題にならないかを検

討しています。結局、差止請求までは難しいのではないかとの結論になり、しかしなんとか是正できないかということで、国土交通省に働きかけを行う等の活動をしています¹⁾。このように、活動のスタート時点では差止請求ができないか検討するのですが、それができなくても、消費者団体として何か改善できることはないかということで、活動の方向性が変わっていくものもいくつかあります。

同様の例が、⑤の「投資信託」の事案です。これはいわゆるノックイン型の投資信託²⁾という、最近裁判上も問題となっている金融商品があって、最初はこれの問題点を検討していましたが、問題を検討しているうちに金融機関がこの商品を販売しなくなりました。売ってないものを差し止めてもしかたがありませんので、差止請求の検討は中止しました。このグループは、現在、消費者向けのセミナーで金融商品に関する啓発活動をしています。

それ以外ですと、⑩の「団体信用生命保険」の事案があります。旧住宅金融公庫の住宅ローンで借入れをした時に、団体生命保険というのは、万が一借主に何かあった時に保険が下りて、借主に代わって住宅ローンを返済してくれるというタイプの保険です。民間の銀行等で借入れをする場合は、保険料は基本的に月払い精算する仕組みになっているのですが、旧住宅金融公庫で借りている場合には、年払いになっていて、契約期間を1日でも過ぎると、支払った保険料が一切返ってこない仕組みになっていました。これが消費者契約法9条にいう解除に伴う平均的損害を超えているのではないかということで、今、中途解約した際に月割精算に替えてくださいという申入れをしています³⁾。

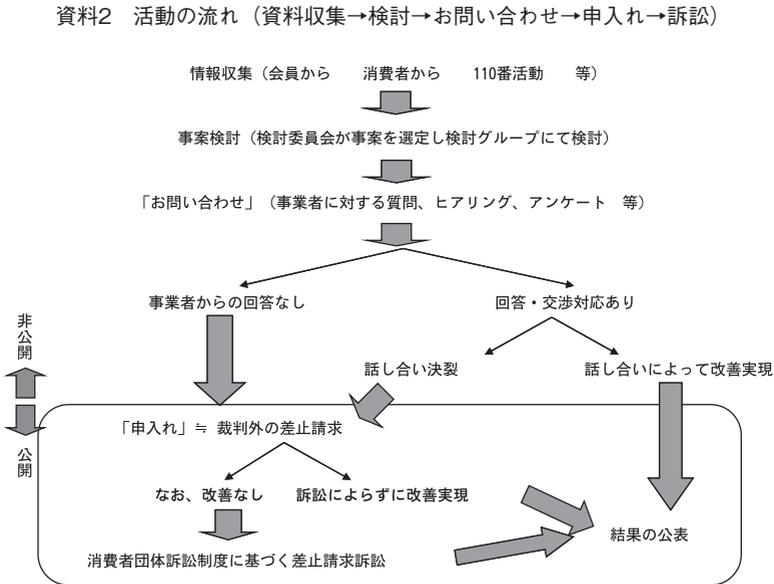
-
- 1) 活動の詳細については <http://www.kc-s.or.jp/report/report1/2010/0827.html>参照。
 - 2) 株価指数など対象となる資産の価格が、一定の範囲を超えて下落しなければ、一定の利回りが支払われるといった、特殊な条件が定められた債券（仕組債）を投資対象とする投資信託である。一定の範囲を超えて下落した場合（これを「ノックイン」という）、その下落分がそのまま投資家の損失になるというリスクがある。具体的には、日経平均株価が期間中に一定以上に下がらないという条件で、「元本償還+高利回り（預貯金金利に比べて有利な数%程度）」が保証されるが、ノックイン価格を下回ると、それ以後は株価に償還額が連動することとなる。一定の範囲を超えて下落した場合にのみリスクがあるという意味から、一般的には「リスク限定型」「リスク軽減型」という呼称で販売されることが多い。
 - 3) 活動の詳細については <http://www.kc-s.or.jp/report/report1/2010/1004.html>参照。

最初の英会話学校のケースのような、いわゆる典型的な悪徳・悪質事業者に対しても、申入れ活動をしておりますが、一方で、上のケースのように半公的機関にも改善をお願いしています。

第3 裁判外の差止めないし差止請求訴訟の提起までの活動

1 情報収集活動と検討テーマの選択、申入れ活動の手順等

次に、KC'sがどのように活動しているのかご説明します。資料2（活動の流れ）をご覧ください。



まず、適格消費者団体ですので、当然情報収集を行っています。情報収集については、消費者から電話あるいは電子メール等で情報提供がある場合があります。これが一番ノーマルなルートです。それ以外にKC'sの会員で消費者問題に取り組んでいる弁護士であるとか、消費生活相談員であるとか、そういった人たちがたくさんいますので、会員の方からも情報提供があります。それ以外に、よくテレビなどで報道され

る電話110番活動、一斉に電話で情報を受け付ける活動も初期にはやっておりましたが、最近はあまりやっておりません。日々の情報提供窓口の情報提供でかなりの数の検討すべき事案が集まるようになってきたというのが理由です。

このようなルートで収集された検討案件について、まず、検討委員会で、検討グループを作って突っ込んだ検討をするべきかを決定します。検討委員会は、月に2回の時と1回の時がありますが、だいたい月2回、1回3時間ぐらいをかけて事案を取り上げるかどうかの検討をします。次に、事案を取り上げることになると、検討グループを作って検討をしてもらいます。

次に、KC'sのローカルルールということになりますが、KC'sでは、基本的にはまず「お問い合わせ」という名前の非公開での質問状を事業者に送ります。「この質問に対する回答は基本的には公開しません。」という前提で質問をしています。このような扱いをする理由はいくつかあります。誤解に基づいて、いきなり公開で申入れをして誤っていたということになると問題ですので、誤解がないようにするということが第1の理由です。

それから、契約条項の検討では、消費者から提供された契約条項を検討するわけですが、よくある話として、それに基づいて申入れをしたら、「もう新しいものを使っています。」といわれるケースもあります。そこで、「お問い合わせ」の段階で「このような条項について検討していますが、もっと新しいのがあったら出してください。」という場合があります。

それから、事業者の側が答えやすくなるという効果も狙っています。例えば、先ほど出てきた平均的損害の話でいうと、「このキャンセル料率は平均的損害を超えているのではないか。超えてないというのであれば根拠を出して回答してほしい。」という質問をする場合があります。事業者としては回答が全部公開されてしまうと、結局自分のところの原価率が分かってしまうのではないとかいうような危惧を抱く可能性があります。そのため、非公開にしたほうが、正直に答えてくれるのではないかという期待もあって、このような方法を取っています。

「お問い合わせ」に対しては、回答がない場合とある場合があります。

適格消費者団体になる前から KC's は事業者への申入れの活動をしていました。初期の頃は回答が全くないということが結構ありましたが、最近、ほぼ全ての事業者から回答があります。

事業者からの回答がない場合には、通常は、今度は公開で、「申入れ」をすることになります。事業者が1回話をしましょうということで交渉対応があった場合には、水面下というか、非公開で話をするのですが、そこで改善して、もう初期の目的を達した場合には、その結果だけを公表するという場合もあります。話がつかなくてこれはそのまま放っておいたらいけないという場合には「申入れ」、これは裁判外の差止請求という位置づけになりますが、次の段階に進むケースもあります。

話し合い決裂のケースの中には、事業者が全く改善してこないケースもあれば、一部改善してくるケースもあります。後者の場合に、常に裁判外の差止請求に進むかという、100点満点の回答ではないけれども、そこまでやることもないだろうというようなケースでは、差止めに至らないで終了という場合もあります。

それから、先ほど差止請求できないという判断になるケースもあると申しましたが、差止請求はできないけれども改善してほしいという場合には、「要請書」という、申入書とはまた違った形式で、お願いをするケースもあります。

いずれにしても、申入れ以降のやり取りについては、相手方からの回答も含めてすべて公開の形式を取っています。公開の申入れをした後に、一定の成果を得て終了という場合もありますし、さらに改善がない場合もあります。改善がない場合に、今度は訴訟まで提起するのかという選択があります。裁判外で差止請求したものについても、全件訴訟をやっているわけではありませんが、これは裁判をやらないと仕方がないだろうというケースについては、訴訟に至っています。

KC'sは現在までに、2事業者に対して3件訴訟を起こしています。3件目については後で説明しますが、これは差止訴訟そのものではありません。ちなみに、裁判に至った2事業者は、提訴予告の通知を送るまでは、完全にこちらの文書の申入れを無視していました。

このように、相手が話し合いに応じてくるスタンスを取っている限りは、それでも訴訟しなければいけないケースというものはあるものの、今

のところはだいたい落ち着くところに落ち着いている感じです。むしろ事業者が無視をして何も対応をしないということになると、裁判まで行ってしまうというのがこれまでの実状です。

2 裁判外での申入れで成果があった事例

これまでの活動についていくつかご報告をしておく、まず、セコムという警備保障会社のケースがあります。消費者向け警備保障約款の改善を求めるために、まず「お問い合わせ」を送付したところ、セコムはこの段階で「話し合いをしましょう。」とのことでしたので、協議を重ねて、こちらの契約条項改善項目のうち、9項目を改善するという回答を得て、実際に改善がされています⁴⁾。

セコムは、業界のトップ企業なので、これを契機に業界のガイドラインそのものも変更されました。KC'sの申入れ内容が業界全体に波及することになったということで、これは比較的うまくいった事例といえます。本来差止請求は申入れの相手方となった事業者に対してしか効力はないわけですが、相手の選び方によっては、業界全体（約9千数百社）に影響が及ぶような効果を生み出すこともできるという例です。具体的な条項例⁵⁾としては、料金改定について事由を制限したり、あるいはこれを不可抗力によって警備サービス自体ができない場合でも、今までは料金を半分払うことになっており、反対給付が得られないのに対価だけ払わせることになっていたのですが、これを「料金を払う必要がない」と変更していただきました。

次に、ECCという比較的大手の英会話学校の事例です。同社の受講契約書の問題で、進行中の案件ですが、これも申入れがうまくいった例です。具体的には、子供向けの英会話学校の契約で、同社は、料金の支

4) 同社との交渉経過の詳細については<http://www.kc-s.or.jp/report/report1/2008/1112.html>のとおり。

5) ①料金の改定

契約期間中に一方的な料金改定ができるとする条項→『経済情勢などに鑑みて著しく不当な場合等の事態が発生したときのみ』に限って一方的な改定ができるとした。

②不可抗力による警備サービス停止の場合の料金支払義務

天災などの不可抗力でサービスが停止した場合には消費者が2分の1の料金を支払うとしていた部分→『天災等不可抗力によるサービス停止の場合は料金を支払う必要がない』旨明記

払い方法について月謝制を取っていたのですが、月謝制であっても特定商取引法という特定継続的役務提供契約に当たるので、クーリングオフの規定が適用されるのではないかと我々は考えました。しかし、ECCの契約条項では、「月謝制の場合にはクーリングオフが適用されません。」と明記されていました。

KC'sでは、ECCに対して、まず「お問い合わせ」を送り、クーリングオフが適用されないのはおかしいのではないかと質問したのですが、ECCは、「お問い合わせ」の段階では、自社の考え方が正しくて、「クーリングオフは適用されないというので何の問題もありません。」との回答でした。そこでやむをえませんので、今度は公開の申入れをしたところ、6月に回答を得まして、クーリングオフの制度を導入して、こちらが主張するようにクーリングオフできるという契約書に変更し、さらに、「今まで契約した人に対しても、クーリングオフ制度が使えるという再告知をするとの対応をします。」という回答が得られました⁶⁾。特定商取引法に関する申入れの例です。

第4 訴訟提起に至った事例

1 英会話学校と裁判上の和解をしたが、和解違反により再度提訴した事例

先ほどお話した英会話学校の例についてご紹介します。経過については資料3（【経過】【KC'sの対応】【フォートレスジャパンの対応】）をご覧ください⁷⁾。

このフォートレスジャパンという英会話学校、教室の名前で言うところ「グローバルトリニティ」とか「HER-S」とかいう名称で事業を行っていたのですが、受講対象はほぼ全員学生、大学生で、しかも就職活動中の人です。典型的な手口としては、就職説明会の会場の外でアンケートをして、その時に個人情報を聞き出しておき、後日電話でしつこく勧誘して、学校の方に呼び出します。その時は、どちらかという英会話教

6) 同社との交渉経過については <http://www.kc-s.or.jp/report/report1/2010/0531.html> のとおり。

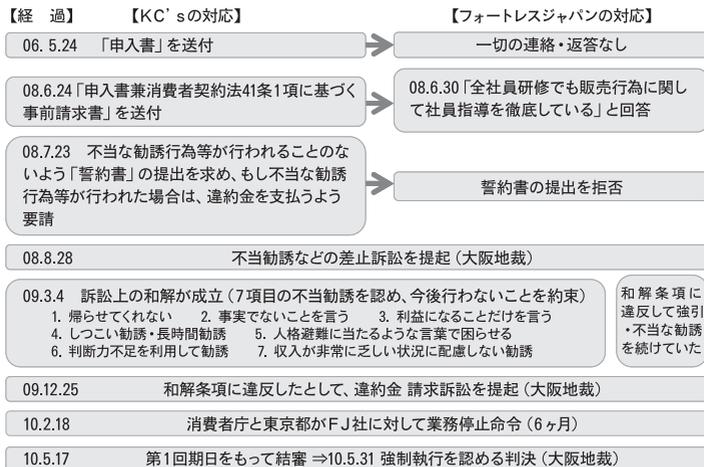
7) 概要は、<http://www.consumer.go.jp/seisaku/caa/soken/hanketsu/file/wakai.pdf> 参照。

〈88〉 適格消費者団体の活動と今後の課題（千葉、片山、五條）

室というよりも、「就職に有利なセミナーがある」などと言って呼び出すのですが、実際に学生が行くと、就職には英会話が必要だということをして1対1で長時間、執拗に勧誘します。大学生は今、就職が非常に厳しいので、「英会話ができないと、このままではあなた就職できないよ。」ということはかなり強く言われると、契約しなければならぬのではないかと思ってしまうのです。

また、学生が「帰りたい。」とか、「帰って親と契約するか相談したい。」と言うと、「あなたはもう20歳にもなって、親と相談しないと何もできないのか。」と罵倒するわけです。このような方法で、その場で契約させていたわけです。

資料3 【経過】【KC'sの対応】【フォートレスジャパンの対応】



この事案もずいぶん長い経過をたどっております。KC'sがまだ適格消費者団体ではなかった2006年5月に「違法なことをやめなさい。」という申入書を送りました。残念ながらKC'sが適格消費者団体でも何でもないということからか、この申入書は無視されました。その後、特定商取引法違反を理由に、同法60条に基づく申告⁸⁾を経済産業省、大阪

8) <http://www.kc-s.or.jp/topic/sonota/18mouhide.pdf>

府、京都府等にしましたが、当時は行政は動いてくれませんでした。KC'sでは、この時点では打つ手がなくて、この件について活動を一時休止していましたが、その後、KC'sが適格消費者団体に認定されたため、2008年の6月にもう1回差止請求をしました⁹⁾。

資料3の【KC'sの対応】の中に「消費者契約法41条1項に基づく事前請求書」とありますが、これは、もうやめなければ裁判を起すという書面です。そうすると、今まで無視していたのに、突如として「全社員研修をして、ちゃんと指導を徹底しています。」という回答をしてみました¹⁰⁾。ただ、これについても、この回答自体は、今まで違法なことをやっていたかどうかについては直接答えないで、「現在は指導周知徹底しています。」というような内容でした。これでは、本当に勧誘をやめていないかもしれませんし、今後どうなるかもわかりませんでした。

そこで、「誓約書」¹¹⁾の提出を求めました¹²⁾。この誓約書は、違法な行為を今後行わないことを誓約させた上で、「約束を破ったら（例えば、違法な勧誘一人当たり50万円とか100万円とかですね）、一定額の違約金をKC'sに対して払います。」と約束させる内容です。一般的に不作為義務違反に対する強制執行の方法として間接強制がありますが、違反行為をするとお金を払わなければいけないという心理的圧力を与えて、それによって被害の発生を防止するやり方です。

消費者契約法28条では、消費者団体は差止請求権の行使に関して、事業者から財産上の利益を受け取ってはいけないと規定されています。適格消費者団体が、例えば、「差止請求権を行使しないからお金を下さい。」などという、総会屋みたいなことは当然やってはいけません。しかし、今私が申し上げた誓約書方式では、事業者が何か違反をしたら違約金を払うという内容であり、今後違法行為をしないために、そのような約束をさせるということは許されています（同条1項4号）。それでこのような要求をしたわけですが、これは拒否されました¹³⁾ので、間髪を

9) <http://www.kc-s.or.jp/report/report1/2008/img/0624.pdf>

10) <http://www.kc-s.or.jp/report/report1/2008/img/0624c.pdf>

11) <http://www.kc-s.or.jp/report/report1/2008/img/0728b.pdf>

12) <http://www.kc-s.or.jp/report/report1/2008/img/0728a.pdf>

13) <http://www.kc-s.or.jp/report/report1/2008/img/0808a.pdf>

容れずに訴えを起こしました¹⁴⁾。

訴訟では争いになるかと予想していましたが、結果的には、相手方は違法な行為をした事実についてはほぼ争わないで、とにかく和解を希望するという展開になりました。平成21年3月4日に、訴訟上の和解が成立しています¹⁵⁾。7種類の違法な勧誘を過去行っていたことについて認めさせた上で、今後しないことを約束させています（資料3参照）。ちなみに、資料3の「訴訟上の和解が成立」の7項目のうち、1～3までが消費者契約法違反行為、4～7までは特定商取引法違反行為です。当時はまだ特定商取引法に基づく差止請求はできませんでしたので、訴訟自体は1～3の行為をするなどという内容でしたが、和解段階では、和解条項で事業者が違法行為を行わないことを適格消費者団体に約束することは自由なので、特定商取引法違反も含めて、違法なことをしないことを約束させました。さらに、先ほど違約金の話をしましたが、約束を破った場合には違約金を払うということも約束をさせました。

和解成立後、和解内容を学生の皆さんに告知しなければいけないので、色刷りのパンフレット¹⁶⁾を作って、大学生協であるとか消費者センターに配ったり、あるいは学生の人たちと一緒にセミナー¹⁷⁾をやって、この和解の内容を宣伝をしたりしました。

本来はこれで一件落着くはずだったのですが、実際には、この和解条項をフォートレスジャパンは守っておりませんで、裁判をする前とほぼ同じ違法な勧誘をしていました。全然改善されていないので、今度はもう一度差止請求をするのではなくて、裁判上の和解に基づき違約金の請求をしました¹⁸⁾。違約金は違法な勧誘1人当たりにつき50万円だったのですが、とりあえず3人の方に協力してもらえるとということでしたので、150万円請求しました。これに対しても、相手方が時間稼ぎのような反応をしてきたのですが、いったん和解をしたにもかかわらず約束を守らないという経緯でしたので、その年の12月に、間髪を容れずに裁判を起

14) 訴状 <http://www.kc-s.or.jp/report/report1/2008/img/0624e.pdf>

15) 和解条項 <http://www.kc-s.or.jp/report/report1/2008/img/090304a.pdf>

16) http://www.kc-s.or.jp/report/report1/2008/img/fortress_face.pdf

及び http://www.kc-s.or.jp/report/report1/2008/img/fortress_back.pdf

17) <http://www.kc-s.or.jp/report/report3/2009/0622.html>

18) <http://www.kc-s.or.jp/report/report1/2008/img/091204a.pdf>

こしました¹⁹⁾。

ところが、実はこの直後に、この会社は「廃業します。」という通知²⁰⁾を一方向的に送ってきておりまして、事実上新規業務をやめてしまいました。翌年の2月には、消費者庁と東京都の方からも業務停止命令があり、行政処分も受けています。

訴訟は、提訴翌年の5月に請求どおりの判決が出ました²¹⁾。12月に訴え提起して、5月までかかったわけですが、要は、訴状が届かなかったのです。相手方は廃業しており、代表者も行方不明で、こんなに時間がかかったわけです。この事件では、150万円払えという判決を得たという意味では一応成果は上がったのですが、残念ながら今のところ1円も相手から回収はできておらず、経済的成果は上がっておりません。

2 消費者金融業者に対する差止請求訴訟の事例

次に、資料1の②「消費者金融ニューファイナンス」の件ですが、これは先ほど簡単に事案の内容についてはご説明をしました²²⁾。これも適格消費者団体になる前の段階でいろいろ申入れをしていたのですが、無視されたという経過がありまして、適格消費者団体になった後に訴え提起²³⁾をいたしました。

問題になっていた契約条項については2つありまして、1つは先ほど説明した早期完済違約金、期限よりも早く返したのに3%を別途取りますという違約金であり、もう1つは、遅れた場合に29.2%の遅延損害金以外に別途3%の違約金を取りますという契約条項です。一番の京都地裁の判決²⁴⁾では、早期完済違約金の方だけ請求が認められました。では期限を遅れた時の違約金は違法ではないかということ、そうではなくて、相手方が使うのをやめたと主張したため、差止めの必要まではないだろ

19) 訴状 <http://www.kc-s.or.jp/report/report1/2008/img/100122b.pdf>

20) <http://www.kc-s.or.jp/report/report1/2008/img/100122a.pdf>

21) 大阪地判平成22年5月31日 <http://www.kc-s.or.jp/report/report1/2008/img/100531hanketsu.pdf>

22) 概要は、<http://www.consumer.go.jp/seisaku/caa/soken/hanketsu/file/hanketu.pdf> 参照。

23) 訴状 <http://www.kc-s.or.jp/report/report1/2008/img/0408-03.pdf>

24) 京都地判平成21年4月23日判時2055号123頁、<http://www.kc-s.or.jp/report/report1/2008/img/090424a.pdf>

うという理由でした。しかし、では仮に相手方業者が、「もうこの契約書は使いません。」と訴訟で主張すれば、それだけで請求棄却されるのか、あるいは、「今後使いません。」と言って請求が棄却された後に、再び契約書を使い始めたら、また、差止請求をし、やめたら、また請求棄却になるのかという疑問がありました。差止請求上の要件としては、契約条項の使用又はそのおそれとなっていますので、どこまであれば「おそれ」があるのかについて、上級審の判断を仰ぐべきではないかということと、KC'sの側も控訴をし、先方も敗訴しているの、敗訴部分について控訴をしました。2審の大阪高裁判決²⁵⁾でも、原審判断自体は維持されたのですが、差止めの必要性の要件に関しては、「単に使わないと言っているだけでは足りません。」という趣旨の、それなりに限定する判断があったということもあり、この高裁判決に対しては、KC'sは上告せず、ニューファイナンスは上告をしているというのが現状です。

KC'sの差止めに関する活動についての報告は以上であります。

第5 おわりに

片山：最後に、適格消費者団体として団体訴訟制度に関わってきた感想を述べさせていただきますと思います。

団体訴訟制度は事業者の意識を変え、消費者の意識も変え始めてます。

もともと設立した当時は、悪質商法などのどうにもならない事業者の不当・違法な行為を裁判できちっと差し止めていく、そういう意識が非常に強かったところ。しかし、実際に、適格消費者団体としての活動を経験してみると、五條さんの報告にもありましたように、申入れによって改善される率というのが非常に高い。申入れに対して事業者の方から話し合いや懇談の要請が来たりしています。そこで、事業者と消費者、消費者団体とのコミュニケーションといいますか、お互いの考え方、なぜそういう考え方をするのかということの話し合いの場ができ、それが事業者の自主的な改善に大きくつながっていていると感じています。そういう意味で、団体訴訟制度があって、適格消費者団体が設立

25) 大阪高判平成21年10月23日<http://www.kc-s.or.jp/report/report1/2008/img/091104.pdf>

されるということは、被害の未然防止・拡大防止というのが、もとより大きな目的ですが、その活動を通じて、別な、新たな成果が生まれてきているように思います。

それから、もう1つ大きな成果であると思いますのは、消費者自身が、市場の公正さ・取引の公正さということ、決して人任せにしないようになってきていると感じられることです。当初、検討グループ・検討委員会に参加するメンバーは、そんなに多くはありませんでした。しかし、あつという間に110名まで増えてきました。また、個々の消費者自身の意識も変わってきています。先ほどのセコムケースもそうですし、ECCのケースも、ほんとに一人の消費者の疑問、「どうしてクーリングオフできないんですか。」という声が消費生活センターに上がってきて、消費生活センターがそういうことはKC'sに言ったらということ、で情報が入り、先ほどご報告したような成果につながったわけです。さらに、「こんな改善がされました。」という結果を雑誌やパンフレットで公表していますので、それを見た各地の消費者団体の皆さんを通じて消費者の気づきの輪が広がり、一人一人が声を上げていくことで大きな社会の改善につながっています。自分たちも主体的に疑問を持っていこうという意識の変化や行動の変化につながっていているように思います。

現在、和歌山で消費者ネットワークの立ち上げが準備されています。和歌山は非常に広域で、市町村の消費者行政を活性化させることも難しいところがありますが、そこでも、消費者が自分たちでネットワークを作って被害を掘り起こし、それを社会に声にして挙げていくことで、みんなが被害に遭わない社会ができるという関心が非常に強くなってきています。

大阪にあるKC'sと和歌山の消費者ネットワークが連携することによって、和歌山で起こっている不当な被害の情報を和歌山の消費者ネットワークに吸い上げてもらい、それをKC'sに持ち込んで、和歌山で検討しながら社会改善につなげる。このような新しいレールが見えてきています。和歌山の消費者ネットワーク自身が適格消費者団体を目指すということまでは一足飛びにいかないかも知れませんが、地域の活動を支え、地域に浸透させるようなネットワーク活動をする消費者団体と、各地に中核になる適格消費者団体ができることによって、消費者の自立

〈94〉 適格消費者団体の活動と今後の課題（千葉、片山、五條）

支援が進むのではないかと実感しています。

以上で、KC's からの報告を終わらせていただきます。

討 論

討論者は以下のとおりである（発言順）

丸山絵美子（名古屋大学教授／民法・消費者法）

五條 操（KC's／五條法律事務所弁護士）

町村 泰貴（北海道大学教授／民事訴訟法）

神田 桂（愛知学院大学准教授／民法）

片山登志子（KC's／片山・黒木・平泉法律事務所弁護士）

丸山千賀子（金城学院大学教授／生活科学・消費者政策）

大澤 彩（法政大学准教授／民法・消費者法）

高橋 祐介（名古屋大学教授／税法）

小田 典靖（ACネット／名古屋第一法律事務所弁護士）

岡本 裕樹（名古屋大学教授／民法）

千葉恵美子（名古屋大学教授／民法・消費者法）

角田美穂子（一橋大学准教授／民法・消費者法）

●和解条項の挿入とその後の処理

丸山絵美子：和解によって違法な勧誘を行わない、不当な契約条件は使わないということになった後、約束したことを守っているかどうか問題となります。モニタリングについては何か仕組みがあるのか、それとも被害が再び生じ、苦情が上がってきて初めて和解内容が遵守されていないことが分かるのか、実情を教えてくださいませんか。

五條操：正式な和解をしているケースと、法的な和解ではないんですが、一部改善をされて、不満はあるけれども訴訟を起こすほどではないということで終わってしまうケースがあると申し上げましたが、どちら

の場合かによって多少違うところがあります。

裁判上の和解をしているケースでは、改善結果を報告する旨を和解条項の中に入れております²⁶⁾。これは他の適格消費者団体でも同じだろうと思います。例えば契約条項の改善でいうと、新しい契約書の使用状況や、従前の契約条項を使わないことについての従業員への周知・徹底状況について報告してもらうという形をとっています。相手が嘘の報告をしてくれば別ですが、それで一応は実効性は担保されています。他方で、一旦申し出としては終了するけれども、今後しばらく様子を注視していきますというケースに関しては、被害情報がまた情報窓口などに上がってこない限りは分からないということが多いです。

また、先ほどご紹介した英会話学校のケースのように、勧誘が問題となる場合には実際受けている人の声が上がってこないと分かりません。そういう意味では、アンテナに引かからないと分からないというのは事実です。だからこそ、大学や消費者センターに大量にチラシを作って宣伝をして、こういうことを守っていない人がいたら連絡してくださいということをお願いしたわけです。

● KC's の広域的検討グループと関西地区の他の適格消費者団体の関係

町村泰貴：先ほど検討グループが15グループあって、大阪が11グループの他に京都、残りは…。

五條：滋賀に1つあります。ここはまだ、テーマが決まっていません。グループだけがあるという状態なので、それで多分書いてないと思います。あと、おそらく奈良が2グループだろうと思います。差止案件を検討しているグループが1つと、もう1つ、これは差止めそのものではなくて、表示について比較をしたりする活動グループがあります。それが多分抜けているのかなと思いますので、多分それで全部だろうと思います。

それから京都に関しても、昔は半分くらい京都の検討グループが検討していたんですが、京都にも京都消費者契約ネットワークという適格消

26) 事業者による報告書の実例としては<http://www.kc-s.or.jp/report/report1/2008/img/090424b.pdf>

費者団体があり、京都ネットがKC'sの団体正会員という関係になっており、徐々に京都の案件はそちらで検討するという体制になりつつあります。兵庫についても昔は検討グループがありましたが、「ひょうご消費者ネット」が適格消費者団体となった後は、検討グループはありません。それで結果として大阪の数が突出しているわけです。京都、神戸以外の地域に関しては、これから増やすために頑張っていると、そういう感じであります。

●消費者庁の掲示板での情報提供の有無とその基準

町村：もう1つ、非公開の申し出、お問い合わせ、これは消費者庁の掲示板に出されるのでしょうか。それとも、それも出さないのでしょうか。

五條：これは出していません。お問い合わせをした事実とその回答共に非公開としているからです。

●KC'Sの財政基盤

神田桂：財政的基盤についてお伺いしたいのですが、2009年度の財政、年間予算が1,463万円ということでしたが、非常に多彩な活動を展開されているということで、それで十分なのかとちょっと疑問に思いました。現状が非常に恵まれていて十分であると感じられておられるのでしょうか。また、予算の多くは会員の方々からの寄付が多いというお話でしたが、増収の見込みがあるとか、今後の見通しを教えてくださいたいと思います。よろしく願いいたします。

片山登志子：財政的なところは、3年たってもまだ課題のままになっています。これで多彩な活動ができるのかというところですけれども、人件費の部分等が、生協からの出向とかたちで実質的に支援していただいていますので、組織として本来的な活動の体制はできていないと感じています。検討グループのメンバーなど色々なKC'sの活動を支えている人たちも、交通費だけの支給ですべてボランティアです。KC'sの活動については、年に1回、外部の調査人の方に調査をしていただ

いていますが、「いつまでこんなしんどい活動を続けていけるんですか。社会的に活動を定着させるためには、組織の財政基盤というのをもう少し真剣に考えないと大変ですね。」と指摘を受けています。ただ、正直なところ、解決の目途が立っているわけではなく、当面はもっぱら会費収入に頼るしかないという状況です。今一番力をいれているのは、会員を増やすこと、特に団体の賛助会員の方を増やそうと考えて、様々なところに出向いて啓発活動をしたり、生協の皆さんに声かけをしていただいています。それからもう1つ、先ほど事業者との双方向コミュニケーションの話をしましたが、事業者のみなさんに消費者とコミュニケーションをとることで、それぞれの業界や会社の事業活動を公正にするきっかけになるということを理解してもらおうと思い、今年秋から双方向コミュニケーション研究会を4回開催しました。その研究報告を来年の2月か3月に報告書にとりまとめて配布して、事業者の皆さんに、KC'sを通じて消費者とのコミュニケーションをとることの意味というのを理解してもらい、そういう活動を通じて賛助会員として色んな企業、団体にも加わっていただこうと考えているところです。

五條：若干補足すると、予算規模に関しては先ほど説明があったと思いますが、1,400万円+大体40代から50代の男性で生協から出向している人達の人件費3人分が合算された額が実質的な予算規模ということになります。大半はボランティアでやっているなのでこの予算規模でできるというのも事実ですが、ただ、誤解のないように説明すると、この予算規模でやっているのは国内の適格消費者団体の中では非常に恵まれている方で、他の適格消費者団体は、年間予算規模100万円とか200万円とかでやっているところもありますから、これが平均的な姿では全然ないということです。

● KC'S の活動の特色① — 事業者とのコラボレーション活動

丸山千賀子：予算のところでもう少しお尋ねしたいのですが、まず、企業とのコラボレーションによる活動で収入があるとおっしゃいましたが、具体的にはどういったものがあるのかということ、それから、企業の活動と訴権団体としての消費者団体の活動というのは相反するこ

とがあるかと思うのですが、コラボレーションする場合に何か注意されていることはあるかということ、また、そういうコラボレーションとして、行政からの仕事を受けることはないのかということですね。もう1つは、行政からの助成金が検討されているということを知ったことがあるのですが、その辺、消費者団体にはどのように伝わっているか、また今後のあり方についてもお考えをお尋ねしたいのですが。

片山：まず事業者とのコラボレーションですけれども、今まで特定の事業者とのコラボレーションをしたのが2回あります。

1つは2006年度で、これは大手の不動産業者から、消費者目線、お客様重視の考え方というのを実践的に理解をしたいということで申し出がありました。マンションを大量に販売している会社でしたので、マンション販売のあり方、マンションを建築してから消費者に販売するまでの過程において、消費者目線で考えるということはどういうことなのだろうということについて検討会を重ねました。最終的に、マンション販売における重要事項の説明のあり方、重要事項の説明書そのものも検討し、どの段階でどういう情報を、どういうツールを使って消費者に情報を提供すべきかということについて議論をしました。これは外部に公表するような形での成果物というのは作っていませんが、KC'sとして、事業者から消費者への情報提供のポイント、こういうツールを使って、お客様に情報提供すべきだという意見を報告書にして提出しました。この検討会には、KC'sのメンバーが4名、それから当該事業者からは、販売や企画など、様々な分野の担当者が毎回4,5人参加されて、かなりの回数ディスカッションをしながら報告書を作り上げていくということをしました。これはタイムチャージということで費用を請求しました。

もう1つは、2009年に行ったものですが、これはもう市場に出ていると思いますが、保険会社から、生命保険の仕組みなどについて、分かりやすい冊子をつくりたいので監修をしてほしいという申し出がありまして、「マンガでわかる生命保険の仕組み」という冊子を1年くらいかけて作りました。これも保険会社の方から毎回4,5名の方が来られて、ベースは保険会社の方で作られたのですが、それをKC'sのメンバー4名で消費者視点に立ってチェックをし、マンガ冊子を作り上げたということで

す。これについては監修費用をいただいています。

こういう企業とのコラボレーションを行うことについては、先ほどご指摘のあったようにKC'sという適格消費者団体、事業者に対して申入れ活動を行う団体のスタンスをどう考えるかという点について、様々なご意見があると思います。KC'sの中でも当初、2006年の申し出があった時に、お引き受けするかどうかということで議論をしました。その際、麗澤大学の高教授から、適格消費者団体というのは、悪しき企業、公正な考え方をとれない企業に対しては徹底的に申入れや訴訟を起こして、市場からの撤退を求めていくべきではあるけれども、そうではない、きちんと消費者目線を理解して、自ら積極的に前向きに改善をしたいと考える企業との間では、もっと協働して市場作りをやっていくべきではないかというアドバイスをいただいて、KC'sとしては、事業者に対する申入れ活動と、事業者との協働した市場作りの両方をやっていこうということになりました。ただし、コラボレーションをする事業者を徹底的に選びます。問題のありそうな企業とは絶対コラボレーションをしません。また、そういうコラボレーションで事業をやっていく中で、絶対に納得のいかないところに事業者がこだわりだした場合、あるいはKC'sの見解と異なる見解を基本とした冊子の作成への協力を依頼されたような場合は、契約を解除して、そういうコラボレーションには一切参加をしない。その2つが事業者との協働における理念かと思っています。

先ほど、申入れ活動を通して事業者と消費者の様々な考え方のギャップに気づくという話をしましたが、私はこの2006年と2009年のコラボレーションに参加して、大変勉強になりました。事業者の方からも本音で意見を聞くことができ、「このタイミングでどうしてこの情報を出さないんですか。」と言うと、「それをするとう誤解が生まれる。」とか、「消費者はこういう反応をするから、かえって正確に伝わらない。」といった現場の状況を聞かせてもらいました。「それは消費者への情報提供の仕方が間違っているからだ。」とか「消費者から見たらそうは理解できない。」という意見交換を繰り返す中で、消費者ももっと理解をする努力をしなければいけないといった部分も見えてきました。こうした経験は、担当した委員だけではなく、KC'sのメンバー皆と情報を共有して

います。一定の距離を置いて事業者とコミュニケーション、コラボレーションをしていくことによって、KC'sの適格消費者団体としての質の向上ということにも繋がっていったのではないかと思います。

最近、「消費者市民社会」ということが盛んに言われるようになってきています。そこでは、消費者が市場、企業・業界の仕組みや考え方についても理解をし、その上で意見を言うていくということが求められています。このような社会を実現しようと思うと、企業・業界ということだけで一線を画していたのでは、いつまで経ってもそういうレベルの申し出というのはできないように思います。より高いレベルの申入れをして消費者の意見を社会改善につなげていこうと思うと、より深く、事業者や市場の考え方をきちっと理解し、知った上で、それをどう改善すべきかについて発言していくべきだと思っています。そのためにも注意をしながら、私たちのポリシーを守りながら事業者とのコラボレーション活動は続けていきたいと思っています。

● KC'sの活動の特色② — 行政からの受託事業はしていない

五條：行政関係に関しては、KC'sに関しては行政から直接受託事業はやっていません。今後の課題です。他の適格消費者団体の例でいうと、先ほど話が出た京都消費者契約ネットワークが、京都府の相談員の育成講座を受託しています。相談員は京都市周辺にはたくさんおられるのですが、北部、日本海側の方と、南部、奈良に近い方は、なかなか相談員の資格者が育たないということで、行政が講座を設け、その講座を受託して、受託事業として収入を得るということをやっておられます。

適格消費者団体に対し直接の補助金が得られれば、それが一番いいのだと思いますし、再三、行政に対しては補助の話はしているのですが、直接的にお金を出すという点についての抵抗感というのは、ものすごいというか、けんもほろろに近い状況です。行政の側はもっと間接的にお金が消費者団体に事業という形で渡る仕組みをまず考えてほしいと言われます。そういう事業もやりつつ、直接的な補助金に関しましては将来の課題と言われます。直接お金を出さないというのは、本当は私は良くないと思っていますが、現状としてはとりあえずそういうところから進めていかなければいけないのかなと思っています。

●不当条項規制違反のタイプ

大澤彩：資料1の「KC'sで現在検討している事案の概要」を拝見して、不当条項に関する事案が多いということ、その中でも、消費者契約法9条関連の事案が多く、8条に関する事案はあまりないこと、さらには、確かにクーリング・オフの規定がないとか、あるいはキャンセルをそもそも認めないという条項や、賃貸借契約の場合だと10条が使われると思うのですが、それにしても不当条項リストよりも10条の方がよく使われているという印象を持ったのですが、そのような理解でよいのかということ伺いたいです。

五條：確かに8条に関するものはほとんどないです。ごく一部、例えば賃貸借契約の条項の中で、「契約解除をされたら勝手に家主が中の物を取り出して捨てることができます。」という条項があります。消費者契約法以前の問題として無効だとは思いますが、この条項を損害賠償請求権を放棄させているのだととらえると、8条1項第1号と3号の問題となるかなというくらいで、後は9条または10条に関するものがほとんどです。

あと、キャンセル料に関しては、KC'sでは9条1号で構成している例が多くて、そもそもキャンセルができないとなっている条項についても、いわゆる役務型の契約については準委任契約解除の原則からいって解約できるのだと言いつつ、9条違反と言っているケースの方が多いです。ただ他の適格消費者団体の例を含めた差止請求全体で言うと、キャンセル料あるいは違約金の規定に関しても9条ではなく10条を使う例が増えつつあるという印象です。

少し今日の報告からは外れるのかもしれませんが、先日東京にある適格消費者団体のCOJ（消費者機構日本）が訴訟を提起しまして、もうHPに訴状が公開されています²⁷⁾。その中で、これも不動産賃貸借の会社なのですが、契約解除された場合、あるいは契約が終了した場合に明渡しが遅れたら、賃料相当額の2倍+実損を賠償するという規定が

27) http://www.coj.gr.jp/zesei/pdf/topic_100906_01_01.pdf

あって、この条項の差止請求しているのですが、素直に考えると、終了の場合にはともかく、解除の場合は9条かなと思うのですが、COJは10条を根拠に請求されておられます。法的構成にも流行り廃りというか時期による傾向の様なものがあるように思います。たしかに9条でやってしまうと平均的損害をどうやって立証するのかという、例の最高裁判決²⁸⁾の問題があって、それで悩ましいところもあります。質問に対する答えになっていないかもしれませんが、消費者契約法9条か10条がほとんどです。

消費者契約法以外では、先ほど紹介したECCという英会話学校の事例がクーリング・オフの例です。景品表示法の例で言うと、資料1の③の携帯電話の情報コンテンツの料金徴収方法で、無料と書いてありますが、これはGREEという会社で、TVコマercialで、「無料です」と大きく表示していますが、実際には有料コンテンツがあるという事例です。最近では「無料」の文字の下に、小さく「一部有料コンテンツもあります」と書くようになったのですが、やはりTVというのは画面を見ている人もいれば、音だけ聞いている人もいるので、「無料です」ということを音で言うのをやめなさい、という申入れをしました。これは景品表示法で言う有利誤認にあたるのだという根拠でやっています。景品表示法を使っているのはKC'sではこの例が初めてで、他の適格消費者団体でもあまり今のところないと思います。

大澤：平均的損害の立証の問題があるということをおっしゃったと思うのですが、そうすると、キャンセル料の場合でも10条の方が使いやすいということなんでしょうか。

五條：KC'sが行った訴訟自体は9条は使ってなかったのですが、私自身の体験として9条だと立証できないと思っているわけではないのですが、全体的な傾向としては、事業者側が実際に訴訟になって資料を出してこないことが大半です。その時に資料を出さないということは、損害がないから資料を出せないのだと判断してくれて、平均的損害はないという

28) 最判平成18年11月27日民集60巻9号3437頁

判断をしてくれればよいのですが、そうとも限りません。他方、10条違反であれば、違約金規定全体の効力がなくなりますから、その点で使い勝手がよいと考えておられるのかなと思います。私自身も10条一本の法的構成を見て、これはどういうことかな？と思っていますので、ちょっと適切に答えられないのですが。

●消費者契約の当事者である事業者以外への申入れの有無

— 事業者団体・監督官庁など

大澤：もう1点伺いたいのですが、消費者団体が事業者に申入れをする場合、特定の事業者に対してではなくて、業界一般に対する提言をするという話がありましたが、例えば約款の場合にも特定の業者が使っているという場合だけでなく、例えば事業者団体がそのモデルになるような約款を作っているということがあると思うのですが、モデル約款自体の不当性を理由に、具体的に何か申入れをなされたことはございますか。

五條：一番典型的な例としては、不動産賃貸業者で、自分のところで賃貸しているケースでは事業者に対する直接の申入れなのですが、個別の家主さんが、仲介業者の所定の契約書を使っているようなケースがありますよね。直接的には、契約の主体ではありませんから、契約することの差止請求ができないわけです。でも、だからといって改善を求めないと全然良くなりませんので、こういうケースも含めて直してくれという申入れを行っています。ただそういったパターンについては、最後改善しませんということになったときに推奨という壁が出てきて、推奨行為は差止請求が出来ないので、そこで止まってしまうというのが問題です。それが1つのパターンです²⁹⁾。

あともう1つは、認可約款等については、個別の事業者に言っても実際問題として直りません。これらについては個別の事業者とやり取りをした上で、監督官庁に、改善できないのかということや、申入れではなく、懇談会で意見交換する方式等を使って要請をしています。このパ

29) 推奨行為を行う仲介業者に対する申入れ活動の例として
<http://www.kc-s.or.jp/report/report1/2009/0907.html>

〈104〉 適格消費者団体の活動と今後の課題（千葉、片山、五條）

ターンの例は、すでに終了したテーマですが、旅行約款のキャンセルの問題です。例えば海外旅行で言うと、当日キャンセルすると代金100%をとられます。ただ素朴に考えると、10日間くらい旅行すると、行ききの飛行機代は100%穴があいても、帰りの飛行機代は他に人を乗せたら、それで損害填補できるのだから、100%とるとというのは平均的損害を超えているのではないのですかという疑問があって、事業者とやりとりをしていたことがあります。このケースでは、一事業者が横並びの認可約款を自分のところだけ変えて改善するというのは実際にはあり得ません。そういったケースでは業界団体にも、監督官庁にも話をしています³⁰⁾。

●適格消費者団体と認定 NPO 法人

高橋祐介：1つ伺いたいのですけれども、KC's は認定特定非営利活動法人、いわゆる認定 NPO 法人にはなっていませんよね。

五條：これは検討はしていますが、なかなかそう簡単ではない。私が直接担当しているわけではないのですが、いろいろな要件がありまして、今の KC's の活動とピッタリこないところがあって、実際にはまだなれていないというのが現状です。

高橋：さきほど国税庁の HP の認定 NPO 法人のリストを見ておりましたら、適格消費者団体の活動は一応、特定非営利活動の種類に該当することにはなっているのですけれども、消費者団体として認定されている認定 NPO 法人はありません。認定 NPO 法人が存在しないというのは、やはり監督官庁への報告などが問題なのでしょうかな。

小田典靖：認定 NPO 法人制度については、ホクネット（適格消費者団体 NPO 法人 消費者支援ネット北海道）が挑戦したと聞いています。

町村：ホクネットの場合は、費用、運営費とですね、それから収入の構成比が認定の要件にうまく合わなくて断念しました。非常に画一的な

30) 活動内容については<http://www.kc-s.or.jp/report/report2/2008/0905.html>

要件を課されているようですが、そういうことを知らないで、普通に経理をやっていたら全然駄目で修正しましたが、改ざんになってもいけないので今年度は諦めました。経理的な区分の問題を精査して、来年度は何とか認定を受けたいと考えているところです。

高橋：事情にお詳しくない方もおられますので、税制上の制度についてご説明申し上げますと、例えば国立大学、国や地方公共団体に寄附すると、その寄附金について控除が認められます。具体的に2,000円以上寄附しますと、2,000円を超えた部分について税金が安くなるという制度があるのですけれども、NPO 法人についても認定 NPO 法人になると、それに対する寄附は、寄附金控除の対象になります。要するに、認定 NPO 法人となると、税金が安くなる関係上寄附が増加し、それによって認定 NPO 法人の財政基盤がしっかりすることになります。税金を安くするという意味で、国からの補助が認定 NPO 法人に出ていると考えられるわけですが、このような制度は利用されないのでしょうか。

五條：KC's の場合も確か収入に占める何かの割合に問題があって、今のままではできないので、ということですが、その消費者庁、監督官庁ですが、そちらの方から認定 NPO 法人については積極的に検討してほしいと言われてはいますが、なかなか難しいということです。

●適格消費者団体による公益目的での和解契約の締結とその理論的課題

岡本裕樹：私の方からは2点ほどお伺いさせていただければと思います。まず1点目は、私が消費者問題にあまり関心が高くないところから、若干筋違いというか変な質問かも知れないのですが、今日伺ったお話の中で、英会話学校のフォートレスジャパンとの間で和解をして、その中に違約金条項もあると伺って、現時点でこのようなこともできるのかと驚いたところです。

この和解契約というのはKC'sとしては、団体の私的な利益のためにこうした契約を結ぶわけではないですよ。それはすごく曖昧な表現で言うと、公益目的で契約をされていると。そういった公益を追求する団体というか、制度としては、本来であれば行政機関がそうしたことを行

うはずの内容とも言えそうなのですが、行政機関がそうした公益目的の何かしらの行為を契約という形で締結するというのも1つ問題となっていますが、こうした私的団体が公益目的でこうした和解契約を締結するというのもさらにちょっと問題があるというか——悪い意味で問題があるとかそういう意味ではないのですが——要はその内容の正当性はどのような形で確保されるのかということについて疑問を持ちました。と申しますのも、行政機関自身が事業者との間で、環境保護に関する契約といったものを締結する際には、周辺住民の健康被害が生じないような形で、市民目線で、契約内容の検討をすると共に、行政は何も市民だけの味方ではなくて事業者側の味方でもありますので、事業者側の活動を過度に制約しないような配慮もしているのではないかと推測されるところです。消費者側に立った団体が公益目的で和解契約を締結するという際には、事業者側に対して和解の内容が過大な負担にならないように考慮する必要があるように思います。公益というものは消費者のためのものだけではございませんので。そこで私がお伺いしたいのは、まず、KC'sが和解契約を締結された際に、裁判所がどの程度内容に関して積極的な関与をしていたのかという点についてお伺いできればと思います。公益を実現するための和解契約の内容をチェックするのは裁判所しかないのではないかと思います、裁判所がどの程度積極的な関与をしたのかということをお伺いできればと思います。

次に、和解契約がせっかく締結されて、違約金条項がその中に入れられたにも拘わらず、結局、業者は解散してお金をとれないという経験をお話いただきましたけれども、この話は、今後、適格消費者団体が事業者側に対して損害賠償請求をできるという制度がつくられた際にも重要な問題なのではないかと思います。請求できるという枠組みを作っただけでは、特にそんな裁判にまでもつれ込むという事業者というのは悪徳な事業者ばかりだと思いますし、そうした事業者は逃げ足が速いので、請求できる制度を作ったところで、執行の実効性を確保するための手段が備わっていなければ、張り子の虎になってしまうという懸念がございます。そこで、現行制度の下で結構なのですが、執行の実効性を確保するために工夫されている点があれば教えていただきたいと思います。もう1つ、将来もし執行の実効性を確保するための手段としてこういっ

たものがあればよいとお考えの点があれば教えていただきたいと思いません。

五條：裁判所が和解にどの程度関与していたかということですが、ほぼ関与していなかったと思います。私はこの事件の訴訟代理人でもあったのですが、大体当事者間のやりとりにおまかせという状態でした。おそらく裁判所の関与というのはクラスアクションのときにいう裁判所の認可といった後見的・公益的にみるというようなことを想定しておられるのだと思うのですが、そもそも日本の制度は裁判所が監督するという仕組みになっていません。では監督する仕組みはどこにあるのかというと、日本では和解をする前に、他の適格消費者団体に和解内容を通知³¹⁾して意見を述べる機会を与えています。具体的には消費者庁に掲示板というのがあって、そこに載せると他の適格消費者団体も見るができるという仕組みがあります。それで他の団体がそれに対して、何かアクションを起こせるのかというと実際には難しいのですが、そこであまりおかしいことやろうとすると、そんなのはおかしいということで意見が出て、事実上抑制されるような仕組みに1つはなっています。また、法律上、適格消費者団体は適切に差止請求権を行使しなければいけないということになってます³²⁾ので、そもそもあまり変な和解をすると、認定そのものが取り消されてしまうというのが止むようになっていきます。

それから、根本的な疑問に関していうと、たしかに適格消費者団体は消費者全体の利益のために活動しているわけなので、公益的な団体ではあるのですが、行政と事業者のような上下の関係とか権力関係にあるわけではありません。消費者と事業者とは圧倒的な較差がありますから、それを適格消費者団体が事業者と対等に民事訴訟でやりとりすることによって、妥当な消費者ルールを作っていくというのがこの制度の趣旨ということになっています。適格消費者団体は消費者のために活動するプレイヤーとしてこの制度の中であって、事業者は事業者で活動しているのです。適格消費者団体は事業者に対して配慮するというような制度設計にはそもそもなっていません。

31) 消費者契約法23条4項

32) 消費者契約法23条1項

ただし、実際活動している中では、適格消費者団体が強く出た時にどれだけ大きな影響があるのかということは考えています。先ほどの英会話学校のクーリング・オフの例でいうと、法定書面が出ていなかったの、理論的に突き詰めれば、およそ平成16年以降現在までの契約は全部クーリング・オフできる可能性があるはず。特定商取引法上クーリング・オフしてしまうと、事業者は役務提供していても、対価を請求できません³³⁾から、クーリング・オフしたから全部お金を返せとすべての契約者が言い出したら、それはそれで経営上巨大な影響があります。適格消費者団体として活動していくにあたっては、結果の妥当性についての配慮はしながら活動をしているつもりです。しかし、制度上はそういうことを配慮してやるような建てつけにはなっていないということです。

次に違約金の回収の点についてお答えします。確かにKC'sの先ほどの予算規模からすると150万円入ってくると非常に大きいので、これは是非取りたいという気持ちは確かにありますが、ただ今回のケースでいうと何が何でも150万円とるために行動していたかということそういうわけではないです。それは何故かということ、フォートレス・ジャパンがまだ活動を続けているということであれば、強制執行で150万円取って二度とこういうことをしないようにさせることが、何をおいてもすべきということになるのですが、本件では相手方はもう活動をやめてしまっています。そうすると、活動をやめてしまって逃げてしまった事業者に対して、KC'sと過去にこの会社から消費者被害を受けた人とは、理論上この事業者の責任財産を取り合うような関係になります。そうすると逃げてなくなってしまう会社に対して、KC'sがとにかく財産を押えて、他の人が返してもらえないはずのお金を取り上げて、150万円とって良かったねというのはどうかなという事実上の考慮が生じてきます。もちろん相手方に財産があるとわかれば強制執行はしますが、「家探しでも150万円取るぞ。」というスタンスではなかったのは確かです。

将来的に、KC'sが損害賠償請求制度を担っていくにあたっては、今度は取ったお金を消費者の方にも配るという要素も出てきますから、実効的に回収できるような仕組みはもちろんあるに越したことはありません。

33) 特定商取引法48条6項

ん。

適格消費者団体の活動そのものに限らず、やはりこういう倒産して逃げてしまう企業に対しては、役員その他の関係者従業員等に対しても幅広く訴訟を起こしたりして、何とか回収しようとしてはいるのですが、そういったものに関しては何処に財産があるのか分からないので、なかなか回収できないのが実情です。ですから、そういうものに網をかけるような制度があればと思います。ご指摘はその通りだと思っています。

千葉恵美子：和解条項の理解の仕方なのですが、今、岡本先生のご質問もありましたし、先ほどの五條先生の説明もあったところですが、一番最初にご説明いただいた時には、消費者3名の方にご協力いただいて、和解条項の内容は1人50万円で150万円の損害賠償請求ができるとする内容であると伺ったように思います。どちらかという間接強制のようなものをご説明されたと思うんですね。現状の法制度では、適格消費者団体には実体法上、差止請求権があって、この差止請求訴訟で違約金条項を内容とする和解案が提示されたということですよ。実体法上、適格消費者団体に差止請求権があって、そういう行為を差し止める為に適切な措置として、こういう条項を入れたというところまでは分かるのですが、その後の処理の仕方として、どのように理解されて、このような和解条項を作られたのかをお教えいただければと思うのですけれども。

五條：損害賠償ではないのですが、違約をした場合に違約金を取る。それは別に違約金を取ることで体が直接の目的ではなくて、違反をすれば違約金を取られるので、それをテコにして、今後和解に違反するような行為をしないようにさせるためのものなので、いわゆる間接強制に近いのですが、間接強制は決定が出るまではいくらという金額は分からないので、そこを予測可能にするために違反行為があったらいくらというような取り決めをしたというのが私の理解なのですが。

千葉：もしそういう理解であるとする、消費者3名で150万円、そういう必要はないのではないのでしょうか。被害を受けた個別の被害者の権利をまとめて、個別の消費者に代わって適格消費者団体が差止請求権

〈110〉 適格消費者団体の活動と今後の課題（千葉、片山、五條）

を行使しているのではなく、適格消費者団体自体が実体法上の権利主体として、和解をされたということですから、然るべき措置として、もし違反行為があったら、いくらいくらという風にいえばよいことなのではないでしょうか。それをわざわざ消費者1名当たり50万円、3名で150万円という請求をされるのか、ちょっとその辺の議論が分からないのですが…。実体法上の権利主体はあくまで適格消費者団体にあるというのが現在の消費者契約法の消費者団体訴権制度ではないでしょうか。

五條：それはもちろんそうですね。ただ程度の問題として、確かに違反が発見されたら500万円とかですね、そういう風に出来ればいいのですが、やはりそれは何人、特に今回の件、勧誘でしたから、何人違反したかとかいうことが影響あるだろうということで、1人当たりいくらという…。

千葉：そうですね。そうするとそれはむしろ算定根拠として1件当たり50万円と想定してそういう和解案を作られたと言う趣旨ということになりますね。

五條：そういう趣旨です。

千葉：適格消費者団体が差止請求訴訟で、事業者と違約金の算定根拠としてそういう方式を採用して和解に至ったということと、個別の消費者の被害を1人50万円を限度とするということとを分けて理解しておかないといけないように思いますが、いかがでしょうか。

五條：そうですね。

町村：和解条項自体にも書いてありますから。和解条項自体に消費者1人につき50万円支払うと。

千葉：違反行為があった人数分をそれにかけていくということですか。

五條：はい。

町村：だからこれは損害賠償請求をしたのではなくて、その条項の執行方法と言いますか。

●差止請求権に結び付かない問題と消費者契約法3条による情報提供義務

角田美穂子：大変興味深い点が色々あったのですが、特にお聞きしたいのが、業者とのコラボレーションとか、先ほど片山先生がおっしゃった消費者ももう少し自覚ある存在として行動してくために、どういふことが必要かということをもっと考えようと、そういう視点がすごく面白いと思いました。私がちょっと思ったのは、消費者契約の制定過程において、抜け落ちてしまった問題というのも多々あるように思うのですね。例えば3条の努力義務に留まっているという問題とか。そして、そのコラボレーションでやってらっしゃるテーマというのが、何となくなのですが、主として情報提供の在り方に関係しているようにも思われたのですが、その辺をどう捉えておられるのか。消費者契約法をより充実していく必要性や方向性について、例えば問い合わせという活動も行っておられるとのことですが、そういうときに差止請求権の範囲外の問題についても、意識的に取り組んで問い合わせを行うとか、そういうこともやっておられるのかどうか。あるいは、努力義務という形で書かれている差止請求権に結び付かない問題について、どのように考えておられるのか。例えば不意打ち条項の問題とかについて特に問題が上がってきていて、意識的に取り組むとか、そういうことに関してお考えをお教えたいただければと思うのですが、よろしく願いいたします。

五條：検討の関係で言うと、いわゆる差止請求権の範囲には入らないけれども、こうすべきではないかという問題はよく出てきます。それは差止請求とあわせて、こうしてくださいという要請をするようにしています。設立当初は比較的、差止請求できるものも本来出来ないものも、いっしょくたに改善しろというようなことを言っていたのですけれども、事業者の立場からいうと、やはり差止請求として言っているのかそうでないのかというのは区別した方がいいだろうということになって、

最近は「要請」という言葉と「申入れ」という言葉を使い分けたりして、「ここはこう改善してください。ここはやめるように申入れをします。」というような形でやっています。特に情報提供の問題については、改善をしてくださいということはお願いはしていますし、例えば違法な約款があって、最近の例でいっても、直しましたと言ってくるのですが、直し方が非常に分かりにくく直してはいてですね、普通に読んでも消費者が請求できるか気がつかないようなケースがあります。そういった例については消費者契約法3条にこうあるのだから、平易かつ明確に直してくださいということをお願いしています。

片山：事業者とのコラボレーションとの関係で、情報提供に特にポイントを置いてやっているのかというご質問ですが、今日言われるまで特にそういう意識はありませんでした。むしろそうではなくて、消費者のありのままの姿を事業者にきちんと理解してもらおうという意識が強いですね。その結果として、議論をしていくと、そういう情報の提供の仕方だと消費者はこういう理解になるよとか、それでは消費者は理解できないよという話にはなりますが、特にそこにだけ絞っているということではありません。

例えば、特に今年の双方向コミュニケーション研究会で議論になっていたのは高齢者の生活実態が事業者にはよく分からないという点でした。よく分からないけれど事業者の方にも結構高齢者がらみの色んな苦情だとかトラブルだとかは沢山上がってきていて、高齢者対応をどうしたらいいのだろうということが問題になっている。消費者の側でも高齢者の被害の救済のために何をすべきかということは問題になっていますし、お互い高齢者の生活実態をもっと情報交換をして知らなければいけないというような議論がありました。したがって質問に対するお答えとすれば、情報提供に限らず消費者と事業者の情報量だとか交渉力だとか、全てのギャップを埋めるために、まずはもっとお互いを知りましょうというのをテーマにしていることとなります。

角田：特に情報提供に絞っておられるかという趣旨ではなくて、差請求権以外の問題について、あるいは消費者契約法をもう少し充実化さ

せるべきかどうかという点について、どのような問題意識をお持ちなのか、その辺をもう少し伺えないでしょうか。

片山：最初に申し上げましたが、KC'sはもちろんメインの活動は差止請求活動ですが、それに限らず、もっと広い意味での消費者被害の未然防止や消費者の権利の確立を団体の大きな目的としていますので、そういう意味では、今与えられている適格消費者団体としての差止請求権というものにこだわらずに、より広い視点で消費者の自立の確立に繋がるような活動は何でもやろうと考えています。特に事業者とのコラボレーションはそのような意味が大きいですね。むしろ今は、消費者市民社会を作るのにどのように適格消費者団体が事業者と関わり、消費者のネットワーク作りに関与していけるか、そういう視点で動いています。

千葉：五條先生からご報告いただいたフォートレス・ジャパン事件ですが、提訴の過程で、消費者センターから協力をさせていただいたのでしょうか。消費者契約法40条に基づく情報提供、これは今、非常にうまくいっているのでしょうか。

一応、国民生活センターをはじめ、各地方の消費者センターは守秘義務があるという問題があると思うのですが、一方で消費者契約法で団体訴権制度を利用して適格消費者団体が差止請求訴訟を行うためには、ある程度広く問題が起っていないといけないという縛りがあるという問題があって、どういう方法で、情報を集めて適格消費者団体の活動に繋げていくのか。消費者センターとか国民生活センターからの情報提供という点について現状と課題といった点について伺えるとよいのですが。これが1点目の質問です。

もう1点ですが、先ほどの事件で、消費者庁と東京都がフォートレス・ジャパンに対して業務停止命令を出されたのは、適格消費者団体が活動された後ということのようですが、行政庁の対応の時期や方法についてどのようにお感じになっているのかという点です。NOVAの事件などと比べた場合にどういう感想をもってらっしゃるのかなということについても伺いたしたいと思います。

五條：まず、消費者センターや国民生活センター（略称：国セン）との情報のやり取りについては、まず全国的にどういう被害があるのか知りたい場合には国民生活センターに、PIO-NET 情報にどういうものが出てきているのかを情報提供申請しています。次に、英会話学校の例で言うと、さらにそこから各地の実際に処理をした消費者センターに連絡をとって、この人を紹介してくれないかということをお願いします。当然そのためにはご本人の承諾を取ってもらって、センターの方から承諾を取ってもらう必要があるのですが、ご本人を紹介してくれないかということをお願いし、OK だよと言ってくれた人には、KC's の方からインタビューをして陳述書を作り、こういう勧誘を受けましたということを立て証できるようにした上で訴えを起こしました。ですから、最初の差止訴訟を提起した時点で10人前後、その次の訴訟のときは3人でしたが、インタビューをして、最初のときはこういう違法な勧誘をしている人を紹介してもらい、2回目の提訴のときは和解をした以降に同じような勧誘を受けている人を紹介してもらっています。

千葉：紹介というのはどういう意味でしょうか。

五條：まず、各地のセンターに事例はありますから、この事例のご本人に連絡を取ってもらって、KC's と直接やり取りをしてもいいかということをお願いしてもらうのですね。OK という人については、KC's の方から直接情報をいただいて、その方の同意を得て情報を公にします。特にこのケースだと契約条項ではなくて勧誘が問題となっていたので、やはり訴訟ということ考えたときに球がいいというか、実際に法廷でちゃんと喋れる人、被害としても典型的な被害を受けている人がある程度数集めないといけないのですが、センターへの情報提供は、KC's の情報提供窓口に来ている人よりも量的には多いですし、立証という観点から見た場合、適格消費者団体に適切な人が来るとは限らないので、センターに協力していただかないとなかなかできません。そういう意味では非常に助かっています。

センターとの協力関係については概ね良好ですが、一進一退というか、向こうの担当者が変わったりすると、ちょっと扱いが厳しくなったりす

ということもありますが、概ね今のところは良好です。国民生活センターとの関係でも大分良くなったというのが実感です。最初は非常に官僚的といったら怒られますが、そういう印象を受けました。例えば事例概要についてですが、20歳そこそこの人を狙った悪徳商法がありますが、個人情報だという理由で、「20歳になったばかりの人を勧誘」と書いているところの年齢の「20」を墨塗りして消したりしていました。これではこの業者が若者を狙っているという情報が回答上出てこない訳です。

しかしいろいろ意見交換をした結果、どんどん改善されて今はそんなことはありません。全体としては良くなっているのではないのでしょうか。

あと行政処分に関しては確かに遅すぎること間違いありませんが、ただKC'sで活動してみるとやはり行政と適格消費者団体では身軽さが全然違いますから、やむを得ない面もあるのかなという感想を持っています。あと、最近の話をする、やはり徐々に適格消費者団体も事業者から反撃されるという出来事が結構起り始めています。そういうことを体験したりすると、それなりにやはり証拠を固めて、適格消費者団体自体も動かないといけないかなということを感じつつも、結論としては廃業してから行政処分しても遅いのですが、それだけでもないのかなと思っています。

片山：行政との情報の連携の話ですが、実感としてやはり最初スタートしたころは行政の皆さんは情報を提供することに対して厳しかったとか、おっかなびっくりだったですね。適格消費者団体に情報提供をして、どんな使い方をするのだろうという警戒感があったと思います。KC'sは兵庫と京都のネットワークと一緒に近畿の2府5県、3政令市、すなわち近畿の全部の行政の担当者に集まってもらって、年1回、情報交換会を開催しています。そこで年間の活動を報告し、KC'sはこんなやり方をしているとか、兵庫、京都それぞれからどういう感覚で提供してもらった情報を活用してどのような活動をしているかを報告し、そこで議論することによって、少しずつ信頼感と言いますか、適格消費者団体に情報を出してもきちんと被害者の人たちとも正確に情報を確認して、それを非常に丁寧に使っているということが理解され、その信頼感もあって、ようやく様々な情報を活用できるようになってきたということ

〈116〉 適格消費者団体の活動と今後の課題（千葉、片山、五條）

だと思いますね。こうした情報交換会を年1回に限らず積み重ね、適格消費者団体の具体的な申入れ活動に至る作業手順なども行政の皆さんに理解してもらって、さらに連携が深まればと思っています。

千葉：地方のセンター、特に県レベルでの充実策が検討されているところかと思いますが、先ほどの照会とか問い合わせなんかも含めてですけど、どこを一番充実してもらうのが活動しやすいのでしょうか。国民生活センターのレベルという選択肢もありますが…。

五條：情報自体が上がってくるのは各地の都道府県ではなくて市町村のセンターですよ。どこが充実すればいいのかというのは地域性全国それぞれなので、関西2府4県でも全然違いますから、大阪だと比較的市町村のセンターの力が強いですし、兵庫県だと市町村はあまりなくて県の力がものすごく強いので、ちょっとそれがどれがいいのかというのは正直私にも分からないのですが。

千葉：国民生活センターからの集約された情報提供ではないですね。

五條：国民生活センターはまあ直接相談をしている数はそんなに多くないと思うので、国民生活センターは全体的な情報を聞いて、あとは地域のセンターとやりとりしているという実態ですね。

片山：被害者の人につないでもらって、その人の了解が得られれば、直接面談して陳述書を作ったりとかもしていますよね。そういう意味では直接被害者が駆け込んでいったセンターにきちんと繋いでもらってというのが一番良いですよ。そういう意味でも、本当の意味での被害の掘り起こしのためには、消費者に身近な市町村のセンターが充実して、その市町村も含めたセンターの情報がKC'sにきちんと提供してもらえるというのが一番理想的かなと思いますね。