

ライフ・イノベーション研究会 シリーズ②-2

集団的消費者被害救済・予防システムの 構築に向けて

千葉 恵美子

〈目次〉

はじめに 千葉 恵美子

報告(1)「適格消費者団体の活動と今後の課題」

片山 登志子・五條 操

討論

..... (以上、241号掲載)

報告(2)「適格消費者団体の実態について

～ACネットを例として～」

荻原 典子・小田 典靖

討論

..... (以上、本号掲載)

〈2〉 適格消費者団体の実態について（千葉、荻原、小田）

報 告 (2)

適格消費者団体の実態について ～ AC ネットを例として～

適格消費者団体 特定非営利活動法人
あいち消費者被害防止ネットワーク 検討委員兼事務局
名古屋第一法律事務所 弁護士

荻原 典子・小田 典靖

第1 組織について

1 概要

小田典靖：私から、あいち消費者被害防止ネットワーク（以下では、AC ネットという。）の組織面についてお話をさせていただきます。法人としての所在地は名古屋市千種区で、団体としての設立は、2005年12月のことです。その2年後の2007年12月17日にNPO法人としての認証を得、適格消費者団体に認定されたのは、2010年4月14日です。全国では9番目で、東海地方では初めてとなります。

消費者支援機構関西（以下では、KC'sという。KC'sの報告は、『名古屋大学法政論集241号』91頁参照）は、従来より活動していた消費者団体等が結集した団体でしたが、AC ネットは、適格消費者団体として設立するために組織されました。したがって、活動の実績は、KC'sに比べるとだいぶ劣っており、その関係で適格認定も遅くなったのではないかと思います。

2 活動の仕組み

会議体としては、理事会と検討委員会の2つがあります。それぞれ月に1回ずつ開催されております。

理事は学識者・弁護士・司法書士・消費生活相談員・一般市民から構成されており、10名程度です。理事会にはこの理事の他にも、事務局的な役割のメンバーが数名同席します。従って、15名くらいで会議をしています。検討委員会は、弁護士・学識者・消費生活相談員など15名程度で構成されております。

事務的な作業は、事務局長を中心に適宜他のメンバーが補助をしております。従前はあまり事務負担はありませんでしたが、適格認定の手續を履行するにつれて、事務作業が次第に増えました。そのため、現在では、煩瑣な事務作業が増えてしまい、これを誰が担うのかは大きな問題となりつつあります。

NPO法人の会員は、今のところ100人強です。適格認定時には113名で、うち107名が個人会員です。先ほどKC'sからは団体会員が14団体あるとの報告がありましたが、団体会員がたくさんいることを少しうらやましく思いました。

3 財政的基盤

年間の予算規模は300万から400万円程度です。先ほどのKC'sの報告ですと1,000万円を超えており、さらに、事務局の人件費を入れると もっと高額になるという話でしたが、ACネットの300万から400万円というのは人件費を入れての予算規模です。この300万から400万円の収入内訳ですが、9割以上が、コープあいちという地域生協からの会費収入となっています。コープあいちが9割もの会費を負担するのは、会費の用途の大半が、コープあいちから出向している事務局長の人件費にあてられているためです。

ACネットでは、今のところ企業とのコラボレーションは行っていません。もっとも、ACネットとしてそのような方針を決めているわけではなく、まだそういうお話が来てないからということです。

東京の適格消費者団体である消費者機構日本(以下では、COJという。)は、もともと企業とのコラボレーションにはあまり積極的ではありませんでした。しかし最近では、COJも企業とのコラボレーションのことを考えるようになり、今年(2010年)の12月から企業向けのセミナーを開始し、参加企業からは相応の参加費を徴収するという話を聞いてい

(4) 適格消費者団体の実態について（千葉、萩原、小田）

ます。適格消費者団体として、企業とどのように提携していくのかというのは決して一義的ではないので、ACネットとしても、いずれ一定の限度で提携する方向に進み、財政的基盤を拡大していく必要があるのではないかと考えております。

4 その他の活動

まれに講師派遣の依頼があり、それに応じています。講師派遣をする、それが収入になることはありますが、年間数万円程度なので、財政的に意味があるわけではありません。しかも、派遣された講師に対して講師料を払わなければならないので、団体としての収益に寄与しているわけではありません。

行政からの受託事業は、まだ行っておりません。愛知県や名古屋市とは、比較的良好な関係を保っている、いずれは行政からの受託事業がありうるかと思いますが、京都の適格消費者団体の方から話を聞いた際には、「決して楽な仕事ではないですよ。」と言われましたので、財政的基盤を拡充するために行政から事業を受託するのは容易ではないだろうと考えております。

なお、ACネットから消費者庁に対して、認定NPO制度以外でも、適格消費者団体としての特別な税制上の優遇措置を創設できないかとお願いしたことがあります。しかし、消費者庁からは、認定NPO制度を利用するようにとの回答があっただけでした。従って、ACネットとしても、いずれこの制度を利用しなければならないと考えています。しかし、まだ、その他の業務に忙殺されており、認定NPO制度の利用に取り組めておりません。

第2 差止請求関係業務について

1 基本的なスタンス

適格消費者団体の中には、差止請求関係業務の中でも、特に訴訟を中心に活動すると明言しているところがあります。しかし、ACネットは必ずしも訴訟中心とは考えていません。なお、適格認定されてからまだ半年程度しか経過していないので、訴訟に至ったものは1件もありません。

ん。

2 差止請求関係業務の流れ

差止請求関係業務の流れはKC'sと似ています。まず弁護士や消費生活相談員から被害情報が寄せられます。被害情報を受けて、検討委員会において担当者を決め、法的な検討を行って、事業者宛ての質問書ないしは申入書を作成し、その上で理事会に上申して、理事会の決裁を得て、質問・申入れ・差止請求に至ります。

KC'sは基本的に事業者に対する質問から始まるとのことでしたが、ACネットも質問から入ることが多いです。KC'sは質問書の段階では非公開ということでしたが、ACネットは、公開・非公開に厳密なルールがあるわけではありません。ケースバイケースで判断しています。

3 情報の集約

検討委員会のメンバーである弁護士や消費生活相談員を通じての情報集約が今のところ中心になっています。以前はACネットも110番活動を行っていましたが、今は、110番活動はしていません。被害情報がある程度は寄せられるようになったからです。ただ、被害事例について多数の被害事例を集約したいと思った場合には、110番をやることもありうるとは考えています。

また、国民生活センターへのPIO-NET¹⁾情報の問い合わせという手段を利用しています。この方法は、最近の検討事例の中では多く使っています。ACネットがPIO-NET情報へのアクセスができるようになったのは、適格認定後の今年(2010年)の4月からです。KC's等の先行団体のおかげで、すでに相当改善されている状況でしたので、最初からスムーズに情報提供が受けられました。なお、情報提供に要する期間は、概ね2、3週間程度です。

そのほか情報集約の形としては、同業他社へのアンケート調査ということも行っております。

1) Practical Living Information Online Network System (全国消費生活情報ネットワーク・システム)の略。国民生活センターと全国の消費生活センターをネットワークで結び、消費者から消費生活センターに寄せられる消費生活に関する苦情相談情報(消費生活相談情報)の収集を行っているシステム。

第3 AC ネットの悩み

1 情報集約に関する問題点

検討委員会のメンバーを通じて被害情報が寄せられることが多いので、検討の開始はスムーズなことが多いです。検討委員会の議題として取り上げられる段階で、方向性まで事前に検討されていることもあります。

しかし、一般市民からの被害情報の収集方法が確立されていません。ACネットのホームページには情報提供を呼びかける箇所があり、たまに一般市民から被害情報が寄せられます。しかし、その被害情報をどのように検討委員会に回付するのか、また検討委員会の担当者がどのようにその被害者に対して連絡を取るのか等が未だに明確に定まっておらず、明確化しなければならないと思っています。

2 時間がかかり過ぎていること

次に、被害探知から、質問・申入れ・差止請求等の何らかのアクションを起こすまでに時間がかかり過ぎているという問題があります。

その原因ですが、検討委員会に寄せられる被害情報は断片的な場合があります。必要な情報がすべて網羅的に明らかになっているとは限らないということが挙げられます。そのため、検討に際して最低限必要な情報、たとえば約款の検討であれば約款全部の入手等で、時間がかかってしまうことがあります。

その次に、これが最大の要因かもしれませんが、業界の慣習が不明確という問題があります。たとえば消費者契約法9条ですと平均的損害というのは実際にはどの程度なのかという問題です。このような論点の場合は、業界の慣習が不明確だと容易に判断できません。また、消費者契約法10条についても、民法、商法よりは消費者に不利益かもしれないけれど、それが信義則に反する程度なのかということになると、業界の慣習というのは気になるところです。さらに、景品表示法の優良誤認の該当性判断でも、著しく優良となっているか否かは、他の同種の表示も視野に入れて検討しなければならないので、業界の慣習が不明確だと検討に時間がかかってしまいます。

この、時間がかかりすぎているという問題があるために、検討を始めから申入れに至るまでに約款を改訂されてしまっていたというケースも過去にはありました。また、新聞チラシで極めて不当な表示のものがあることもあるのですが、そのような即応性が必要な事案だと、スピード面に対応できていないというのが現在の悩みです。

3 財政的基盤の脆弱性

次に、財政的基盤の脆弱性があげられます。財政的基盤が脆弱ですので、活動はボランティアに頼らざるを得ません。KC'sと同様、ACネットでも交通費を払っている程度です。いずれはボランティアに依存するのを止めなければなりません。そのためには財政的基盤の強化が不可欠です。適格消費者団体の活動が広く認識されれば、さらに会員が増え、財政的基盤が強化されるという関係にあり、財政的基盤の強化がさらに活動の活性化につながり、このことが次の会員増に結びつくというスパイラルの関係にあると思います。しかし、このスパイラルの状態を作り出すためには、当面は今まで以上にボランティアに頼らなければならず、かえってボランティアが疲弊してしまいます。これでは、何のために財政的基盤を強化するのか分からなくなってしまいます。このような困難な状況をどのように脱却すれば良いのか、非常に悩ましいところです。

なお、行政から補助金を受給することによって、この状況を切り抜けようという意見もあります。しかし、最近の消費者市民社会という考え方からすると、行政に頼り切るわけにもいきません。財政的基盤の強化は、簡単には実現できない難問だと認識しております。

4 自治体との関係

自治体とのスムーズな情報交換は、重要な局面に差しかかっていると思います。消費者契約法40条には、「独立行政法人国民生活センター及び地方公共団体は、内閣府令で定めるところにより、適格消費者団体の求めに応じ、当該適格消費者団体が差止請求権を適切に行行使するために必要な限度において、当該適格消費者団体に対し、消費生活相談に関する情報で内閣府令で定めるものを提供することができる。」という規定

〈8〉 適格消費者団体の実態について（千葉、荻原、小田）

がありますので、例えば国民生活センターに対して情報提供申請すればすぐに返ってきます。

また、ACネットとしては未実施なのですが、名古屋市や愛知県からは、情報提供申請すれば提供する旨を約束されています。ただ、PIO-NET情報であれば国民生活センターに問い合わせていますので、あえて自治体に問い合わせる必要性は乏しいです。従って、自治体に問い合わせるとしたら、自治体独自の情報ということになります。たとえば、行政指導歴や契約書の写し等です²⁾。なお、愛知県や名古屋市は、被害者個人の情報は開示できないというスタンスをとっています。これについては愛知県や名古屋市の対応も理解できるところなので、もし被害者個人へアクセスしたいときには、大変悩ましい問題になると思います³⁾。

そして、この消費者契約法40条の規定でいうと「適格消費者団体の求めに応じて」となっているので、適格消費者団体が情報提供申請をした場合に初めて情報が提供される形になっています。言い換えると、行政が自発的に情報を提供することは消費者契約法40条の範囲外です。しかし、ACネットとしては、行政活動の一環として問題があると認識すれば、または、消費生活相談員が相談活動を通じて情報提供にふさわしいと判断すれば、情報提供が許される仕組みを構築できないかと考えています。このような仕組みについては、名古屋市や愛知県とは協議を始めていますが、行政情報の開示ですので、ハードルは高いようです。なお、2010年12月に、名古屋市や愛知県と協議する機会があります。

第4 実際の申入れ事案

荻原典子：では、私から、実際に申入れを行ったいくつかの事例をご紹介します。今回報告させていただく事案は、全てホームページ上で公開している情報になります。

-
- 2) 本報告後、愛知県・名古屋市と数回協議を行い、2011年3月に実際に情報提供申請を行い、愛知県・名古屋市が入手していた契約書等の写しの開示を受けた。
 - 3) 本報告後の愛知県との協議においては、県が把握している被害者へのアクセスについては、県がACネットからの直接連絡の可否を仲介する旨を約束した。

1 歯科医院に対する申入れ⁴⁾

(1) 事案の概要

まず最初に、歯科医院に対する申入れを紹介させていただきます。被害者は、顎関節治療を54万6千円（検査診断料が23万1千円、治療費自体が31万5千円）で申し込みました。この被害者は、レントゲンなどの検査の途中で、知人から、顎関節治療は保険診察で治療できるということを知り、その後の治療をキャンセルしました。これに対して、医院からは、診断の途中のキャンセルを理由に、キャンセル後に初めて提示された院内規定により、54万6千円のうちの49万円余りの診断料の支払いを請求され、また、予約済みの次の診断日のキャンセルを理由に、キャンセル料として3万円を支払わされました。

(2) 申入れ事項

ACネットでは、院内規定や契約書⁵⁾を検討し、以下の申入れを行いました。

第1に、契約締結時までに関示・締結されていない院内規定に基づく違約金やキャンセル料の請求の停止

第2に、契約書の中の「医療機関との治療契約における中途解約（クーリングオフを含め）は、法律上認められておりません。」との記載について、使用の停止

第3に、契約書の中の「ただし、当院では、患者さんのご都合を考慮して、7日間は特例として院内規定に基づき、違約金と事務手数料にて

4) <http://www.a-c-net.com/topics/zesei/10.08.24.kometto%20mousiire.pdf>

5) その他、契約書や院内規定を整理すると、違約金・キャンセル料の定めは以下のとおり。

i) 違約金について

- ①患者が契約の解約・解除・破棄した場合、患者は下記の金員を支払う
 - 治療開始前の場合：契約治療費が5万円以上の場合、違約金として一律5万2,500円、契約治療費が5万円未満の場合、契約治療費の50%
 - 治療が開始されている場合：契約治療費の全額。
- ②患者が契約の解約・解除・破棄した場合、上記各違約金に加えて、事務手数料5,250円を支払う。

ii) キャンセル料について

- ①患者側から予約日を変更した場合、キャンセルした後、改めて予約したものと解釈される。
- ②変更・キャンセルした場合、患者はキャンセル料を支払う。
 - (3日前の場合には1万円、2日前の場合には1万5千円、前日の場合には2万円、当日の場合には3万円)

〈10〉 適格消費者団体の実態について（千葉、荻原、小田）

中途解約に応じます。」との記載についても、停止

違約金やキャンセル料条項について、契約締結時までには遅滞なく開示し説明したとしても問題条項だと思われましたので、平均的な損害を超えないようにすべきであると申し入れました。併せて、キャンセル料と違約金を二重で請求することのないようにすべきであることも申し入れました。

(3) 回答

以上のようなことを申し入れた結果、院内規定は廃止され、従前の違約金条項はなくなり、中途解約の場合には治療実績に応じた費用計算にするという回答がありました⁶⁾。

2 結婚式場事業者に対する申入れ⁷⁾

(1) 申入れまでの経緯

次に、結婚式場事業者への申入れについて説明します。ACネットが結婚式場のキャンセル料には問題があることが多いと考え、情報収集を始めたことがきっかけになっています。

まずは、110番活動を実施しましたが、数件しか情報が寄せられませんでした。そこで、事業者に対して直接にキャンセル料条項に対するアンケート調査を行うことにしました。アンケート調査に回答して頂いた業者がいくつかあり、その中から一番問題と思われた事業者に申入れを行ったというのが本件です。ちなみに、アンケート調査は100社に送って、回答が20社でした。

(2) 回答⁸⁾

事業者からの回答は、モデル約款を参考に契約内容を改訂とする内容であり、改訂された約款（表1参照）が添付されていました。

表1のうち左の欄が従前の規約です。申込日から30日以内であれば

6) 本報告後、ACネットから改訂後の契約書等を開示するように申し入れたが、開示を拒否された。消費者契約法12条は「おそれがあるとき」にも差止請求ができる旨を定めており、改訂後の契約書が開示されないことは従前の契約書が利用されている「おそれがある」と考える一根拠となる。そこで、ACネットとしては2011年5月現在、消費者契約法41条書面を送付することを検討中である。

7) <http://www.a-c-net.com/topics/zesei/10.08.24.kometto%20mouisiire.pdf>

8) 2010年7月13日付で事業者に対して申入れを行い、2010年7月26日に事業者から回答。

表1

時期区分	従前規約 (キャンセル料)	改訂規約 (キャンセル料)
申込日～30日以内	申込金全額返金 (申込金は10万円)	申込金の25% (申込金が10万円のため2万5千円)
申込日から31日目 ～当日の365日前	申込金の全額 (申込金は10万円)	申込金の25% (申込金が10万円のため2万5千円)
364日～180日前		申込金の50%+実費(印刷物等)
179日～150日前	お見積額の30%+ 実費	申込金の全額+実費(印刷物等)
149日～120日前		お見積額(サ料を除く)の10%+実費(印刷物等)
119日～90日前		お見積額(サ料を除く)の20%+実費(印刷物等)
89日～60日前		お見積額(サ料を除く)の30%+実費(印刷物等)
59日～30日前	お見積額の50%+ 実費	お見積額(サ料を除く)の40%+実費(印刷物等)
29日～10日前	お見積額の全額+ 実費	お見積額(サ料を除く)の50%+実費(印刷物等)
9日～前日まで		お見積額(サ料を除く)の50%+実費(印刷物等)
当日		お見積額(サ料を除く)の全額

キャンセル料は不要で、申込金(10万円)も全額返金されます。そして、申入日から31日以降はキャンセル料が発生し、挙式当日の180日前までは申込金の全額がキャンセル料となり、挙式当日の179日前からは挙式の見積金額に応じたキャンセル料になっています。

この従前の規約は、キャンセルに伴い平均的に発生する損害と比較して高額だと思われました。また、この従前の規約は、同業他社の約款やブライダル事業振興協会のモデル約款と比較しても高額でした。そこで、消費者契約法9条1号を根拠に、キャンセル料が平均的損害を超えないように見直すことを申し入れました。

申入れの結果、表1の右側の欄(改訂規約)のとおり改訂されました。表を見比べれば分かると思いますが、結果的にはだいぶ改善されたと言えます。この改訂規約は、ブライダル事業振興協会のモデル約款に揃えたものになっています。ACネットとしてブライダル事業振興協会のモデル約款を推奨したわけではありませんが、平均的損害を検討する際の一資料として示したことが影響したのかもしれませんが。

〈12〉 適格消費者団体の実態について（千葉、荻原、小田）

申入れにより相当に改善されたと言えますが、申込日から30日以内のキャンセル料については、従前は申込金が全額返金されたのに、申込金の25%がキャンセル料として徴収されることになってしまいました。この点は一部改悪なのですが、モデル約款に揃えたものを問題視して再申入れをするのはなかなか難しいですし、アンケートに誠実に答えていただいた業者だということもありましたので、これ以上の申入れは行わないことにしました。なお、この事業者については名前の公表をしておりません。

3 司法書士法人に対する申入れ⁹⁾

最後は、司法書士法人の案件です。ここの約款には、以下の規定がありました。

「いかなる理由により契約解除・辞任に至った場合でも、着手金相当額は返金いたしません。」

このような規定は消費者契約法9条1号、10条から問題はあるのではないかと思われ、是正の申入れを行いました。この申入れに対しては、回答期間を過ぎてても回答がありませんでしたので、やむを得ず差止請求書という形で消費者契約法41条1項の書面を送りました。その結果、ようやく司法書士法人から回答がありました。

しかし、驚いたことに、「差止請求書の中で引用されている条項についてはすでに使用を中止した。約款はもう変更されている。」という回答でした。少し前にホームページで確認したはずだったのですが、約款が変更されているとの回答だったのです。このような回答に対する対応については、今後、詰めておく必要があると考えています¹⁰⁾。

4 おわりに

以上、3つの事案をご紹介させていただきましたが、ACネットはこのほかにも、催眠療法事業者の事案、インターネットで商品を売買して

9) <http://www.a-c-net.com/topics/zesei/10.08.24.sugiyama%20mousiire.pdf>

10) 本報告後、改訂後の約款の開示を求めたが、無視されている。そこで、2011年5月現在、従前の約款を利用するおそれがあるとして消費者契約法41条書面を送付することを検討中である。

いるところの利用規約、賃貸借契約の保証会社、賃貸借契約書、それから派遣村物件のようなところの契約書、葬儀利用会社、結婚相手紹介サービス、法律事務所の委任契約などを現在検討しています。

適格消費者団体に認定された後は、事業者からの回答は多くなったと感じております。そして、回答結果はそれなりに成果があるものも多く、かなり改善されるというのが実感です。ただ、先ほどから申し上げているように、皆さんボランティアですから、なかなか大変です。メンバーはお互いに、義理と人情に縛られたり、意義を感じる場所があってやっている、というような状況です。以上で、ACネット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）

- 町村 泰貴（北海道大学教授／民事訴訟法）
- 小田 典靖（ACネット／名古屋第一法律事務所弁護士）
- 五條 操（KC's／五條法律事務所弁護士）
- 大澤 彩（法政大学准教授／民法・消費者法）
- 丸山絵美子（名古屋大学教授／民法・消費者法）
- 荻原 典子（ACネット／名古屋第一法律事務所弁護士）
- 千葉恵美子（名古屋大学教授／民法・消費者法）
- 洪 淳康（金城学院大学専任講師／経済法）
- 鈴木 將文（名古屋大学教授／知的財産法・不正競争防止法）
- 片山登志子（KC's／片山・黒木・平泉法律事務所弁護士）
- 神田 桂（愛知学院大学准教授／民法）

●地方自治体からの情報提供と消費者契約法40条

町村泰貴：行政との関わりについてなんですが、まず、愛知県にいた時の経験で、ドメスティックバイオレンス対策のNPO法人に少し関わ

〈14〉 適格消費者団体の実態について（千葉、荻原、小田）

りがあって、その当時、行政から下請け仕事がたくさんきたのですが、その対価が極めて安く、また入札もありますから、行政からの委託事業はコスト倒れにならないようにしないと、うまくいかないというのが私の経験です。

北海道では、今、札幌市との間で、札幌市の消費者センターの方から「何か助けになることはできないですか。消費者支援基金もあります。」というお話があるんですが、いざ実現段階になると、これはやっぱり行政からですから、野放図に支出することはできないということは当然ですし、そうすると引き受けた方に金銭的なメリットが生まれるかは、やや疑問です。

行政との情報交換の関係では、一応札幌市とホクネット（適格消費者団体NPO法人消費者支援ネット北海道）とは協定を結んでいまして、要は相互に情報を流通させましょうということで、例えば中古車販売業者について市の方に苦情が出てきた時は、ストレートに被害者とホクネットとの関係をつないでくれる、というような協力をしてもらっています。これは消費者契約法40条に基づく枠組みでは実現しにくいものだと思いますので、個別に協定を結んで枠組みを作るメリットの1つではないかと思っています。

小田典靖：受託事業の関係ですが、愛知県は国からの補助金が豊富な現在は、いろいろなところに受託事業を委託しています。私は弁護士会の関係で、愛知県が委託している受託事業に関与しているため、町村先生がおっしゃるような愛知県のスタンスは理解できます。費用を負担している以上、しっかりとした事業を行ってほしいということだと思いますが、愛知県は厳しい要求をしています。例えば、ある受託事業で利用する資料の改訂が10回近くもあったこともありました。今、ACネットが、この事務作業を出来るか否かと言えば、実は負担しきれないのではないかと私は思っています。従って、受託事業を受けるかどうかは慎重になる必要があると思っています。

情報交換についてですが、今のところ名古屋市と愛知県との間では、特に協定書というのは作らないという方向で考えています。一度、協定書を作るかどうか議論したことはあるのですが、そのときは作らない方

向になりました。と言うのも、消費者契約法40条という条文がある以上、その範囲だったら対応するという旨のことを言われていますので、むしろ、協定書を作って煩瑣な手続を決めてしまう方がデメリットがあるのではないかと思われたからです。

しかし、消費者契約法40条は「適格消費者団体の求めに応じ」と規定されているので、当方から情報提供を求める必要があります。一定類型の情報であれば特に要求することなくして情報提供してもらうような仕組みを作る場合は、消費者契約法40条の規定の外ですので、別途協定書を結ぶ必要があると思っています。愛知県、名古屋市とは12月に協議する機会があるので、そういう話をしようかとは思っています。ホクネットは、どういう協定書を利用していますか。もしよろしければそれをサンプルでいただくことはできないでしょうか。

町村：ホクネットの協定書は、他の適格消費者団体の協定書をサンプルとしてもらったものですね。

五條操：多分、最初に協定をしたのはCOJだと思います。KC'sもやってないです。今までは、比較的自治体との関係がスムーズにしているのではないだろう、という理由でやっていませんでしたが、オートマチックに情報が来るような仕組みが作れば、それはメリットだと思うので、検討しないといけないな、と今お話を聞いて考えていました。東京は何事も固いというか、ちゃんと決めてやるというスタイルでやっておられたので、ちゃんと東京都と協定を結んで、いわゆる40条の範囲に入るのか入らないのか、曖昧な部分も含めて情報が来るような仕組みを作られたと聞いています。

●事業者団体のモデル約款の取扱い方

大澤彩：業界の慣習というものを法的にはもちろん、実務的にもどのような形で参考にするか、伺わせていただきたいと思っています。結婚式場事業者に申入れをした結果、そのモデル約款に合わせてくれたものの、その結果、一部改悪になってしまったというお話があって、それは非常に興味深かったんですが、そうすると業界で使っているそのモデル約款

〈16〉 適格消費者団体の実態について（千葉、荻原、小田）

自体のキャンセル規定がそもそも法的に問題はないのか、という話におそらくなるかと思えます。

モデル約款は、確かに慣習として業界は使っているのかもしれないですが、そもそもモデル約款に存在する契約条項に法的問題があるということ、今後例えば検討したりだとか、その際具体的にそのモデル約款を収集して、ということは考えていないのかということをお伺いしたいです。

また、今の質問に関連して、私の聞き違いだったら申し訳ないのですが、先ほど消費者契約法10条と9条のお話のところで、業界の慣習が不明確であるという話を伺ったんですけど、その時に私が思ったのは、特に消費者契約法10条の信義則違反と言えるかどうかという時に、業界慣習に照らすとそこまで悪質じゃない、ということがどのぐらい考慮されているのでしょうか。業界慣習に照らせば普通だとしても、やはり信義則違反になるということはもちろんありうる話だと思いますので、業界慣習というのをどれくらい考慮するかは、非常に難しい問題だと思うのですが。そのあたり、実務上具体的にどれくらい考慮しているのかということをお聞かせいただければと思います。

小田：結婚式場への申入れに対してブライダル事業振興協会のモデル約款にあわせる改定をした旨の回答があった際、やはりモデル約款自体にも問題があるのではないか、という議論にはなりました。ただし、消費者契約法は、契約締結に際しての不当条項の使用について差止請求権を認めていますが、モデル約款については差止請求の対象にはなっていません。差止請求の対象になっていないのに、ブライダル事業振興協会に対して事実上の申入れをしても効果が期待できません。そこで、モデル約款の改定を狙ってモデル約款を利用している事業者への差止請求をすることはあり得ると思いました。

しかし、この結婚式場事業者の場合は、申入れに対してわずか2週間で回答をし、従前の約款よりはかなり改善されました。要するに、それなりに誠実な対応をする事業者でした。そして、この事業者の事業規模は、大きくありませんでした。従って、この事業者に対して差止請求をし、訴訟を提起しても、ブライダル事業振興協会に対しては影響を及

ほせないのではないか、という気がしました。これらを考慮した結果、この事業者に対しての申入れは終了し、モデル約款の問題点は別の大規模事業者で機会があれば、ということになりました。

なお、結婚式場のモデル約款に関しては、京都の適格消費者団体が訴訟を起こすようでしたので、そちらの推移を見守ろうというところもありました。

そして、結婚式場のモデル約款については、松本恒雄教授のような著名な学識者をメンバーに加えて作成されたと聞いています。そのため、このモデル約款を目標にする場合には、よほどしっかり準備しないといけないだろうと思っています。

消費者契約法10条の信義則違反と業界慣習についてですが、確かに業界の慣習があれば直ちに信義則違反にならない、というわけではないと思います。業界の慣習はあくまでも信義則を考慮する上の一考慮要素にすぎないという位置づけだと思います。業界全体として一定の考えだったとしても、やっぱりそれが市民一般に受け入れられていなければ信義則違反になり得ると思います。先ほどの話は、私の説明が不十分だったかもしれません。業界の慣習は、あくまでも信義則を考慮する上での一考慮要素程度であると考えています。

町村：ブライダル協会の約款って、実は全然浸透してないらしいですね。この業者もやっぱり知らなかったようですね。知らない業者がけっこう多いので、でも何となく同業者のを見てやっているから似たようなものになるのだと思います。結婚式場の予約は、特に大安吉日って1年以上前から埋まるじゃないですか。そうすると利用者の方もこれを逃したくないからといって、みんなぱっと契約して、それで気が変わりました、っていうケースが非常に多いんです。キャンセルされても人気が高いからまた予約は入るにもかわらず、申込金は没収してしまいますよ、というのは、やっぱりどう考えてもおかしいんじゃないかと思うんですけど。ホクネットもやっぱり100社以上を電話帳から引いて、アンケートをとって、20社くらいから回答が来て、それで結構申入れはしました。業界慣習の話で言うと、やっぱりソフトローとか、そういう話にもかかってくるので、一概には言えないけれども、考慮要素にはなる

〈18〉 適格消費者団体の実態について（千葉、荻原、小田）

んだらうなと思います。

●不当条項規制と価格との関係

丸山絵美子：具体的な事例のお話で、医療法人の事例と司法書士の事例とがあり、結局既履行の費用精算は行うが、違約金はとらないという形で改善した条項が提示されたということだったのですが、伺っている限りでは、医療法人のケースはかなりひどい約款を使っていた印象があります。費用精算という場合にも、既履行部分を高く見積もり、高額な費用を請求していく可能性はないと考えてよいのでしょうか。また、相談者は、すごく高い治療費が設定してあり、他の病院だったらそのような額にはならなかったということで相談にいらしたというお話でした。確かに、自由診療の病院の医療費とか、あるいは司法書士とか弁護士さんに頼むときの報酬ですが、他の事業者との比較が難しい市場になっているので、契約した後に、割高な価格に気がついて後悔することがあると思うのですが、今回の事例に関しては、価格という面では、費用精算の対象となるレントゲン料などについても、暴利行為と言えるところまではいかないかもしれませんが、相場からはかなり高いものなのか、それともその業界では問題とされない程度の価格差なのか、教えていただけますでしょうか。

荻原典子：問題となった歯科医院のところは、高いと思います。他と比べてみましたが、高かったです

●適格消費者団体による差止請求権と個別の被害者の救済との関係

小田：約款を改定したという回答があったときに、どのように扱っていくのか、というのは、実はACネットとしては検討課題になっています。

今回、例えばこの歯科医院の回答については、地元の消費生活センターには当然知らせるのですが、それだけではモニタリングとして不十分です。そこで、何らかの方法を考えなければならないと思っています。そして、KC'sのようにチラシを配布できたら望ましいのですが、ACネットの財政基盤では難しいです。

また司法書士法人についても、現在は変更した、という回答でしたので、それをどうやって今後モニタリングしていくのかは課題になります。とりあえずは、改訂後の約款を示してもらうところから始めることになると思います。

荻原：ただいずれにせよ、個別の被害者を救済するシステムではないので、不当約款の被害者、例えば、歯科医院からキャンセル料請求の訴訟を提起された被害者たちの被害は手つかずです。そのようなところも問題として残っていると思います。

五條：他の適格消費者団体の活動もご紹介しておくと、先ほどから話が出てくる京都消費者契約ネットワークですと、事業者が「やめました。」と言うと、まず先ほど話が出てきた誓約書を提出させ、さらに、今まで違法な約款を使って契約をした人たちにお金を返しなさいと要求します。それは差止請求の範囲ではないんですが、そういうことを要求し、拒否すると、今までやっていたことを違法だと認めていないということは、今後もそういう約款を使用する可能性があると評価し、「おそれ」ありということで訴えを提起するというスタンスをとっておられます。そういう非常に戦闘的な団体もあるわけです。ただ、なかなか「おそれ」があるという判断については、裁判所は厳しくて、「もう今は使っていません。今後も使いません。」ということを事業者が言いきってしまうと、「おそれ」なしという判断になることが結構多いので、勝訴しているとは限らないんですが、それぐらいやらないとやっぱり、「やめたからいいでしょう。」ということになりかねません。

さらに、適格消費者団体が相手方に対して、約款開示請求できるという規定が今はないので、黙っておくこともできます。先ほどのKC'sのニューファイナンスという消費者金融の例（片山登志子・五條操 「報告（1）適格消費者団体の活動と今後の課題」名古屋大学法政論集241号91頁参照）で言うと、訴えを起こすまで完全に無視しておいて、訴えを起こしたら、「契約条項を変えました。」と言ってきました。それだけではなく、「変えていないのを調べないのは、適格消費者団体なのにけしからん。」ということを訴訟で主張してくるわけです。

〈20〉 適格消費者団体の実態について（千葉、荻原、小田）

ですから、適格消費者団体は消費者の代わりにお金を取り戻すことに関する権限が何もないというのが今最大の問題で、その権限を何とかして手に入れたいといけなくて常々思っています。

千葉恵美子：今のお話を整理させていただければありがたいのですが……。差止請求権は過去の違法なケースをもとに、将来同種の行為が行われないように差し止めるということが目的ということになるのだけれども、過去に違法な行為をしていたということ自体について、途中でこういう書面が出てくるということになると、もうそれ以上争えなくなり、過去に違法だったという状態を明らかにすることができなくなって、それが現行制度の運用、さらに個別被害の救済を難しくしているということでしょうか。

五條：その通りですね。独占禁止法の排除命令では、事業者がやめていても命令を出せることになっていたと思うんですが、消費者契約上の差止請求はそういう制度になっていないのでやめました、ということを見ると、訴訟上違法かどうかの確定ができないということになりかねません。最悪の場合、事業者に開き直られると、全然過去の事例の被害回復ができない、ということです。

千葉：適格消費者団体が差止請求権を行使して、過去行為が違法だということが明らかにできれば、何らかの方法で、被害を受けている消費者からまとめて受任して損害賠償請求訴訟ないし不当利得返還請求訴訟を提起するというのもできるけれども、現状では、その前提となる共通の争点部分、つまり、過去に違法な行為があったこと自体が明らかになるようなしくみになっていない。そういうことですかね。

洪淳康：先ほどの質問と若干かぶりますが、歯医者や司法書士事務所から、すでに履行した業務の割合に応じて報酬を請求させていただくとか、今までやった治療の部分は払ってもらいますと言われ、それに対して請求書が来た場合、これが高いと思った時に、適格消費者団体の方で何か支援していただくことは可能でしょうか。

小田：もし、実際の事案でそのような連絡があれば、ACネットの場合は弁護士の高割合が多いので、弁護士が個人で受任し対応していくという形になると思います。適格消費者団体が直接に個別被害の救済を目的として行動するのは容易ではないと思います。

●適格消費者団体の活動に対する事業者側の対応——信用毀損・名誉毀損など

鈴木将文：ちょっとひねくれた質問で、あるいは非常に失礼な質問になるかも知れませんが、あくまで一般論として伺います。適格消費者団体の相手方が反発して来る可能性もあるのではないかと思います。例えば契約条項が不当だと言って、ホームページに公表した場合に、相手方がその内容に納得できないときには、逆に法的な主張をしてくることもあるだろうと思います。私の専門の知的財産法の分野ですと、事業者間でそういう類のことをすると、不正競争防止法に基づいて、信用棄損行為として訴えるなり、反訴を提起するなりということは、しょっちゅうあるわけです。適格消費者団体が活動されるにあたって、そういう点も念頭に置きつつ、危ないことを避けるべくいろいろ考えておられると思うんですけども、その辺のことをちょっとお聞かせいただければと思います。

小田：確かに、ACネットとして申入れする際に、名誉棄損だとか信用棄損だとか非難されないようには注意しています。従って、ACネットに対して、そのようなクレームがあったことはないです。他の団体で、そのような話を聞いたことはありますが。

五條：KC'sでは、一番典型的なのは、名誉棄損、信用棄損だと言われたというものがあって、これはまだ決着はついていません。

根拠のない指摘には反論するとしても、そのような指摘をなるべく受けられないようにいろいろ考えないといけないという議論を今まさにしているところです。初期の段階では、そんなになかったというか、あることはあったんですが、それほど回答に検討を要するような事例はなかったのですが、最近は一応検討して答えなければいけないような問題も出て

〈22〉 適格消費者団体の実態について（千葉、荻原、小田）

きつつあります。

千葉：KC'sの場合、先ほど、公開するか、公開しないかという、かなり線引きをして、手続をかなり慎重にされておられるというのは、そういう背景があってという理解でよいのでしょうか。それとも、別な考慮でそうされているのでしょうか。

五條：この仕組みを作ったときは、そこはあんまり正直に言って考えてなかったのですが、結果的には勘違いを未然に防いでいるとかいう効果はあるんだろうと思います。

町村：とにかく公開するときには、そこを一番気にしますね。ホクネットでは、公開するかどうか、理事会に全てお伺いを立てなさいということになってます。ホクネットの場合は、2ヶ月か3ヶ月に1回しか理事会を開かないものですから、その点でも渋滞をきたしているんですけども、やっぱりそこが一番怖いってということで、訴訟になることも、きっと、ないわけじゃないと思っております。

片山登志子：そこはすごく悩ましいところで、公開しないとなかなか消費者からも情報があがってこないということになりますよね。だから、どこかのところで公開していったって、さらに新たな情報をもらうということがニーズとしてあるわけですけど、それが今言われたように、公開の仕方によってはリスクが生まれるということですね。

五條：KC'sでも対外的に出す文書は、定型的なもの以外は全部、理事会決裁です。理事会は月1回しかありませんから、やっぱりスピードが遅くなるという問題が出てきています。

●事業者への申入れから事業者からの回答までの期間

神田桂：業者の方から見ると、申入れをされる時から、「あなたの使っている約款はおかしいです。」というようなことを言われるわけなんですけど、それに対する回答の期限は、先ほどいただいた資料を読みま

すと、1ヶ月くらいのようなんですが、それはちょっと短すぎるというか、業者の方も自分で検討する時間があるのかな、という気がしないではないんですが。迅速な解決を目指すので、あえてそうしているとか、そういうようなことはあるんでしょうか。

小田：一応、ACネットが1ヶ月と考えているのは、そのくらいで回答してもらえたらなという単なる希望です。まともな事業者であれば、期限内に回答できない場合は、時間の猶予を求めてきます。そのような連絡があれば回答期限を先延ばしにすることはやぶさかではありません。

ただ、例えば今回の添付資料の中でも、司法書士法人に対する消費者契約法41条の申入書は1週間と期限を切っています。これはその前に申入書を出しておいて、まったく返答がないから、消費者契約法41条1項の書面を出すという経緯をたどりました。そもそも最初の申入書はかなり前に出しており、検討する時間は十分あったはずですので、訴え提起の法定猶予期間ということで1週間に決めました。

●消費者センター・消費生活相談員等からの情報提供のあり方

千葉：KC'sとACネットの組織との関係で、ちょっと確認のために伺いたいんですが、KC'sの場合には、自治体の消費者センターなどに消費者の方からいろいろ苦情とか相談とかがあがってきて、KC'sの方でこれは何か問題がありそうだということになると、行政庁を介して苦情とか相談をされた消費者の方を紹介していただき、被害者の方が了解すれば問い合わせに応じる、とこういう展開になるというお話であったように思います。それに対して、ACネットの場合には、消費生活相談員の方で、自分はこれが問題がありそうだと認識された場合に、ACネットの検討グループ会議で取り上げるという展開になると伺ったように思います。個別に消費生活相談員の方が被害を受けた方に了承なり了解をとられずに、ACネットに情報提供できるという仕組みになっているのかどうか。仮にそうだとすると、それは問題がないのでしょうか。

それからもう1点ですが、私が以前伺った話では、愛知県には消費生活相談員協会に属している人が非常に多いという話を聞きました。それ

〈24〉 適格消費者団体の実態について（千葉、荻原、小田）

から、消費生活アドバイザー協会というのも、かなり大きく、活発に活動をされているという話もお聞きしました。これらの団体の活動が非常に活発で、そこから情報の提供が受けやすいという点が、ACネットの活動の展開の仕方に影響を与えているのかという点についても、お伺いしたい点です。

小田：もちろん、個別に被害を受けた方の了承はとっています。消費生活センターにACネットを紹介してもらい、情報提供してよい、という方みの事案を検討しています。

あと、愛知は、全相協（適格消費者団体社団法人 全国消費生活相談員協会）とかNACS（公益社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会）の活動が活発なので、その関係で情報提供をいっぱい受けられているというのは確かにあると思います。全相協などの活動が活発ですと、相談員さんたちの結びつきも強く、情報提供に繋がることが多いように感じています。

千葉：消費生活相談員の方が、個別的な被害を受けた消費者の方から、情報を提供していいと言われたから提供する、というのは、おそらくは非常に厳密に考えると問題ですよ。職業上知りえた事実であって、個人的に何か相談されたという話ではないわけですので、その辺の切り分けというか、対策は立てておいた方がいいのではないかという気もします。KC's、ホクネットではいかがでしょうか。

五條：KC'sでは、契約書を伴うような個別の事案の提供に関しては、最近相談員の方が、自分の事件の処理が終わったときなどに、「KC'sという団体があるから、もしよろしければあなたの方から言ってみたらどうですか。」ということで、本人から直接来るルートが多いですね。相談員ルートで情報提供があるというケースは、もちろん、ないではないんですが、それは、その契約書がおかしいから検討してほしいというよりも、もっと抽象的な話で、「最近この業態のトラブルが多いよね。」といった、もっと一般的な話で情報が入ってきて、「じゃあ、それを1回やってみようか。」というようなレベルの話です。

また、我々もKC'sだけで活動しているわけじゃなくて、愛知も多分あるんじゃないかと思うんですが、弁護士会では消費者センターとの共同事例研究会というのをやっています。そこはフォーマルな形で情報交換しているので、そこで情報が入ってくれば、(ああ、最近センターではこういう被害が多いんだな。) というのは分かります。そういったフォーマルなもの、インフォーマルなものを含めて情報を把握しているというのが現状ではありますけれども。確かに、ご指摘の点は厳密に考えだすと、難しいところはあります。

片山：KC'sでも当初の頃に、行政との間で、「センターに来た相談を行政からKC'sにまわしませんか。」という話をしたことがありました。しかし、今言われたように、いろんな事情があって、なかなか難しい。当時、センターに、KC'sの活動に積極的に理解を示しておられた担当者の方がいらっしゃって、その方が、「センターで適格消費者団体の宣伝をすることはできる。適格消費者団体というのがこういう活動をしていて、それは行政とはまた全然違った形で公正な取引の実現に寄与していますよ、ということを消費者に対して啓発することはできる。そして、これという事件については、より積極的に、相談者に対して適格消費者団体に言っておくと未然防止につながるよ、というアナウンスをするという形での協力はできますよ。」と言われ、実際にそうした協力をして下さいました。それが大阪の場合は、かなり各地のセンターの相談員さんにも浸透していつてるのではないかと思います。

町村：ホクネットでも、ほとんどKC'sといっしょですね。ですから、相談員さんたちは自分の抱えている事件について直接言うことはないですけど、事件の傾向は教えてくれるということはあるわけです。それから、先ほど言及した協定で、特定の問題についてあなたが処理して下さいっていう形で行政の方から申し入れてくることがあります。あとは、消費者個人の通報で、こういう問題があって取りあげてほしいというのが、だんだん増えてきましたね。

五條：それから、110番。

〈26〉 適格消費者団体の実態について（千葉、荻原、小田）

町村：110番はあまり期待できません。1日やって2件とかですね、もう情けなくなるようなものなので、今年はまだ一度もやっていません。

●適格消費者団体の今後の活動

千葉：最後に、KC's、それからACネットの方から、今日の研究会での討論を通じて、あらためてご意見があれば、一言ずつお願いできますでしょうか。

五條：財源の問題の解決については、なかなか突破口はないんですが、私自身は、損害賠償請求の担い手に適格消費者団体になって、それである程度の報酬を得てやっていくような方法しかないのかな、と思っています。ただ、私も弁護士ですので、例えば弁護士法72条との関係で、弁護士会がそんなことを許すのかも含めて大議論になると思います。国もお金を出さない、消費者自身が本当は今の2桁増しくらい適格消費者団体の会員になってくれるとよいと思うんですが、なかなか消費者団体の財政基盤ができる仕組みになっていない。それは団体自身の活動の仕方に反省すべき点もあるんですが、そこまでになるにはまだ時間もかかりますし、そもそも財源がないと活動ができません。今はボランティアでやっていますが、未来永劫、私たちの下の世代の人たちまで、そんなことをやらせていていいのかという問題もあります。適格消費者団体が損害賠償請求の担い手となり、消費者被害を回復し、それを被害者に分配するとともに、適格消費者団体が活動のある程度の糧を得ていくような方向にならないといけないのかなと私自身は思っています。ただ、そのためには、もっと体制を強化しなければいけないですね。KC'sでも今議論を進めているところです。ちょっと損害賠償請求の話をしていませんでしたので、それだけお話をしておきます。

片山：今日は、本当にありがとうございました。普段はもっぱら、がむしゃらにいろんなケースに取り組んでいるという感じですけども、今日こういう機会をもっといただいて、皆さんからいろいろ質問をいただいたことで、もう一度適格消費者団体の活動のあり方とか、どう活動

を広げていくかということを経験的に考える必要があると感じました。これからも、いろんなところでご指導いただきたいと思います。ありがとうございました。

荻原：本当に今日はありがとうございます。いろいろ私たちも見直すきっかけになったと思います。やはり制度として、推奨行為について差止請求ができないというのが問題だと思います。また、個別の救済との関係で、どのようにリンクすれば良いのかというところが問題だと感じております。

千葉：こちらこそ、長時間にわたり、適格消費者団体のこれまでの活動、現在かかえている問題、今後の課題について、率直なお話を伺えてとても参考になりました。心より御礼申し上げます。

* 本稿は、科学研究費補助金・基盤研究（A）「公正取引市場の実現を目的とする消費者の集団的利益救済・予防システムの総合的構築」（課題番号22243007、研究代表者・千葉恵美子、2010年度～2013年度）に関する研究成果の一部をまとめたものである。