

あいち消費者被害防止ネットワークが消費者支援功労表彰を受賞

内閣府特命担当大臣（右から5人目） 荻原典子副理事長（左から6人目） 花井泰子理事（右から3人目）

消費者庁では消費者利益の擁護・増進のために各方面で活躍されている方々を表彰する制度として、これまで「消費者支援功労表彰」を実施してきました。従来内閣府特命担当大臣が表彰し実施されてきましたが、消費者庁の創設に伴い、平成23年度から内閣総理大臣表彰を筆頭としたものとして実施されました。



荻原副理事長より

AC ネットが、平成25年度の消費者支援功労者として、本年5月27日、内閣府特命大臣表彰を受けました。

これまで、30近くの事業者に対し、不当な契約条項を改訂するよう申し入れを行い成果をあげてきたことや、消費者政策に関する様々な意見の発表等が評価されたものです。これからも、消費者のサポーターとして、ますますがんばっていきたいと考えています。

【トピックス】 モード学園訴訟の状況

1. 判決後の経過

- ・2012年12月21日 名古屋地裁判決
- ・2013年1月31日 モード学園控訴（名古屋高裁民事2部 平成25年（ネ）第38号事件）
- ・2013年3月27日 第1回期日 裁判官から和解の可能性の打診あり

2. 今後の対応方針について

- ・2013年9月13日 こちらの申し入れ事項を基本的に受け入れる形で和解合意予定

◎今回の和解案は、AO入試等についても一定の時期までに入学辞退の申出を行えば返金すること、返金する時期もほぼ原審判決が判決理由で示した時期に沿うものとなっています。

◎改訂時期が平成27年度募集（平成26年5月以降の入試）から、という点が不十分なところではありますが、相手方は既に始まっている平成26年度募集については和解の対象としないと主張して強固に譲らなかったところ、何度も協議を重ねた結果、ようやく平成26年度募集についても同様の扱いをすることを約する旨の条項を入れることを受け入れるに至ったため、実を取る形で和解すべきと判断しています。

最近の申入れ、差し止め請求の活動より

＝(株)ミニテック、(株)すかいらーく、(株)ブライド・トゥー・ビー、アップル (Apple)＝

○ (株) ミニテックに対する申入れ結果

不動産賃貸や賃貸物件の管理等を業とする株式会社ミニテック（ミニミニグループ）に対し、平成22年1月に同社の利用する賃貸借契約書等の各種条項について是正申入れを行い、約3年半にわたり、協議を続けてきました。

その結果、①賃貸人による鍵の取り替え・動産処分を承諾する念書の取付け、②保証会社に契約解除権や賃借人の家財道具等を処分する権限を与える条項、③賃貸人に広範な事由による無催告解除権を認める条項、④管理会社に契約解除権を認める条項、⑤賃貸人等に広範な物件立ち入り権限を認める条項、⑥賃借人に第三者による不当な駐車場占有を排除する義務を負わせる条項、⑦賃借人に広範な損害賠償義務を負わせる条項、賃貸人に無条件で契約の更新拒絶権を認めるかに読める条項、など多岐にわたる条項について削除や改訂がなされるに至りました。

○ (株) すかいらーくに対する申入れ結果

「ガスト」等のファミリーレストランを運営する株式会社すかいらーくに対し、深夜加算料金（深夜の時間帯における飲食代金が通常よりも加算される扱い）について利用者に分かりやすい表示や説明を行うよう申入れを行いました。

その結果、各店舗において、店舗入り口での表示を徹底するとともに、従業員から利用者に対する口頭説明とメニューの表記の改善を検討する旨の回答を得ることができました。

平成25年5月20日付通知書をもって、いったん申入れを終了することとしましたが、引き続き、具体的な改善策が実行されたかについても関心をもって取り組んでいきますので、同種事例がありましたら、情報提供をお願いいたします。

○ (株) ブライド・トゥー・ビーに対する差止請求

レストラン・ウェディングや貸衣装業を営む株式会社ブライド・トゥー・ビーが使用している挙式・披露宴規約では、例えば、9日前以降に挙式・披露宴をキャンセルした場合、見積金額全額をキャンセル料として支払わなければならないこととされています。また、衣装レンタルのキャンセルの場合は、29日前からレンタル料全額を支払わなければならない、とされています。実際に挙式・披露宴を開催したり、衣装レンタルをしたわけではないのに、全額を支払わなければならないというのは、不合理というほかありません。

そこで、これらのキャンセル料条項等について消費者契約法9条1号により無効であるとして、是正の申入れを行いました。何らの回答もありませんでしたので、平成25年8月26日付で消費者契約法41条に基づく差止請求書を送りました。今後の同社の対応によっては、差止請求訴訟を提起することになる可能性があります。

○アップルに対する申し入れ

アップルの修理規定では、アップルが製品を修理する際、データの損壊、破壊、ソフトウェアアプリケーションについて一切の責任を負わないとしています。しかし、この規定は、本来、アップルに債務不履行や不法行為責任がある場合にも、アップルの責任を一切免除するというもので、消費者に不利な規定であり、消費者契約法に違反しています。

また、同規定は、アップルが修理を行う際、消費者に何らかの損害を与えたとしても、消費者が製品修理に支払った金額を上限とするとしています。しかし、この規定は、アップルに故意や重大な過失がある場合にも、あらかじめアップルの責任を一部に限定するというもので、こちらも消費者契約法の規定に違反しています。さらにアップル直営店舗では、修理規定にない「データの漏洩」についても、消費者に免責の同意書を書かせており、この点でも問題があります。

そこで、上記の条項を消費者契約法に適合するよう改定を求めました。（まだ回答がありません）

ACネットの活動報告

弁護士 武川真弓

(消費者問題レポート第17号より転載 2013年5月20日発行 愛知県弁護士会・消費者委員)

1 ACネットとは

あいち消費者被害防止ネットワーク（ACネット）は、消費者契約法の定める消費者団体訴訟制度の担い手である適格消費者団体として、内閣総理大臣の認定を受けたNPO法人です。愛知県を中心とする東海三県の一般消費者、消費者団体、弁護士、司法書士、消費生活相談員、研究者ら約120名で構成されています。

不当と思われる条項や誤認されうる表示等の情報提供があると、まず担当弁護士が、消費者契約法や景品表示法等の観点から違法性の有無を検討した上で、申入書案を起案します。そして、月1回の検討委員会にて、弁護士、消費生活相談員、研究者らが、被害発生状況の調査や法律的問題点の検討をし、理事会の承認を得た上で、当該事業者に対し是正の申入れ（申入れを重ねても是正されない場合には差止請求訴訟）を行っています。

2 活動報告

ACネットでは、これまで26事業者に対して申入れを行い、うち1事業者に対し条項使用差止請求訴訟を提起しています。

以下、一部をご紹介します（申入れ事項の詳細については、ACネットHP上の「事業者に対する是正申入活動」をご覧ください。

(1) 学校法人モード学園（以下、「モード学園」）に対する是正申入れ・差止請求訴訟

本件は、入学辞退の申し出の時期にかかわらず納入された学費を一律に返還しないとするモード学園の在学契約条項が、最高裁平成18年11月27日判決に照らし、消費者契約法9条1号の定める平均的損害を超える違約金を定める条項というべきであり、無効ではないかという点が問題となった事案です。

ACネットからの申入書、差止請求書（消費者契約法41条1項・訴訟予告書面）に対し、モード学園側からの回答が一切なかったことから平成23年10月、ACネットで初めて条項の使用差止を求めて提訴しました。

本件訴訟については、平成24年12月21日条項の使用差止めを命ずる判決を得ています。

(2) アマゾン（Amazon）に対する是正申し入れ

皆さまが日常的に利用されていると思われるアマゾンの以前の契約条項には、①購入商品を配送業者に引き渡した時点で商品紛失リスクが買主に移転するとの規定、②クレジット決済以外の支払方法で商品を購入し、その後取消をした場合（アマゾン都合を含む）、返金方法が現金ではなくアマゾンギフト券となるとの規定、③不具合商品の返品交換を30日以内に限定する（瑕疵担保責任を限定する）規定等がありました。

ACネットでは、①の規定が、事業者の賠償責任の全部を免除する条項、②③の規定が民法の定める場合に比して消費者の権利を制限し、信義則に反し消費者の利益を一方的に害する条項である可能性があると、是正の申し入れをしたところ、長期間に渡る交渉の結果、①条項の削除、②現金振込みによる返金を選択できるようになった、③30日経過後も返品を受け付ける余地がある条項に改められた、という成果を得ています。

3 集団的消費者被害回復制度の創設とACネットの役割

従来、ACネットが訴訟当事者としてできることは、不当条項等の差止請求訴訟、すなわち既に生じた損害の回復ではなく、今後の被害予防にとどまっていた。しかし、2013年中にも法案成立が見込まれる集団的消費者被害回復制度が創設されれば、ACネットが、特定適格消費者団体として、同種事案で損害を受けた消費者らの総体を代表して訴訟当事者となって損害賠償請求をすることができるようになり、ACネットの果たすべき役割は、より一層大きくなっていくものと予想されます（例えば、耐震基準を満たしていないマンション購入者が販売会社に対してする損害賠償請求、同一規格品に同種の瑕疵があった場合の損害賠償請求など）。これからもACネットがより充実した活動を継続していくためには、人的・財政的基盤の拡充が必要不可欠です。そのために、まずは、ACネットの活動内容と活動の意義を皆さまに広く知っていただくとともに、引き続き、ご支援、ご協力を賜りますよう、よろしく願いいたします。

国民生活センターのADR手続について

弁護士 小田典靖

1 独立行政法人国民生活センターの非常勤専門職員になって、もうじき1年が経過します。今回は、私が勤めている紛争解決委員会のADR手続についてご紹介させていただきます。

2 ADR手続とは、裁判以外で紛争を解決する手続のことで、国民生活センターでは、平成21年から紛争解決委員会を組織し、ADR手続を実施しています。

さて、ADR手続というと、裁判所の民事調停や弁護士会のあっせん仲裁手続が比較的知られています。これらの手続の場合は、民事に関する紛争は概ね対象になりますが、国民生活センターのADR手続は一定の重要な消費者紛争のみが対象となります。

一定の重要な消費者紛争のみが対象となるのは、国民生活センターのADR手続が個別の紛争を解決するだけではなく、個別紛争の解決結果を場合によって公表し、それによって同種紛争の解決指針となることを目的としているからです。

このように一定の重要な消費者紛争のみが対象になることから、紛争解決委員会事務局に申立前にご相談いただくケースがほとんどです。

3 このように限定してしまうと国民生活センターのADR手続は利用しにくいものだと誤解されるかもしれませんが、いくつか他のADR手続にはない優れた点を持っています。

まず、消費者紛争を専門にしたADR手続であるため、個別の手続を主催する仲介委員は、消費者問題に造詣の深い方々ばかりです。愛知では、杉浦英樹弁護士と加藤貴子相談員に仲介委員としてご活躍いただいています。また、手続費用は無料であり、消費者は郵送料や電話料程度しか費用がかかりません。消費者被害の多くは低額です。その低額の被害を回復するために高額な費用がかかるのでは本末転倒ですので、手続費用は無料になっているのです。

そして、手続の中で聴取を行う期日の開催日には国民生活センターの東京事務所に来所していただくのが原則ですが、事情が許せば電話での手続参加もできますし、必要性があれば地方において期日を開催することもあります。

手続の進行ですが、申請書が受け付けられてから、だいたい1か月から2か月程度の間で第1回期日が開催されます。そして、第1回期日で話がかたかなければ、第2回期日、第3回期日を開催し、概ね4か月以内に事件を終了させることとなります。このような解決までの迅速性も、国民生活センターのADR手続の特徴と言えます。

4 もっとも、このADR手続には1つだけ難点があります。それは裁判とは違って、強制力がないということです。

そのため、元々どこにいるか不明な業者や姿をくらましてしまった業者など手続に応諾しない可能性が高い業者を相手方にする場合は、最初から手続進行が危ぶまれます。

また、手続に応諾してもらったとしても、お互いに譲り合って紛争を解決する姿勢がなければ、妥協点を見つけることができず、和解が成立せずに手続が終了してしまいます。

したがって、国民生活センターのADR手続を利用するに際しては、お互いにある程度は譲り合いの気持ちを持つことが必要だと言えるでしょう。

5 国民生活センターでは、このようなADR手続を、年間150件程度実施しています。

皆様が消費者被害に遭われた場合、まずは近くの消費生活センターに相談に行くことが多いと思いますが、消費生活センターでの相談やあっせんによっても紛争が解決しない場合は、国民生活センターのADR手続の利用についても検討してみてください。

【事務局より】

☆2月の総会で名称を【消費者被害防止ネットワーク東海】に変更することが決まりました。登記の事務手続きやHPの変更準備などで、ニュースレターの発行が遅れたことをお詫びします。

☆最近の活動では、モード学園訴訟について検討委員（弁護士）間で精力的に意見交換がされました。全国的にも注目されていますので、成果があがるよう取り組みたいと考えています。

〒460-0002

名古屋市中区丸の内 2-18-22 三博ビル 8階

適格消費者団体 特定非営利活動法人

消費者被害防止ネットワーク東海

発行者 杉浦市郎 編集者 外山 孝司

TEL 052-265-9258 FAX 052-265-9259

E-mail jim@cnt.or.jp