

消費者機構日本 ニュースレター

第112号



《本号の目次》

1. 第11回通常総会報告
2. 第11回通常総会 記念講演会 開催報告
3. 株式会社 仲栄 差止請求訴訟提起の報告
4. 特定認定監督ガイドラインに係る意見提出
5. 消費者向け注意喚起チラシのご紹介
6. 消費者ホットラインの番号が「188」に変更になりました！
7. 全国の適格消費者団体（12団体）のホームページ公表状況

1. 第11回通常総会報告

消費者機構日本は、第11回通常総会を2015年6月16日に開催いたしました。

第11回通常総会では、2014年度の事業報告・決算と定款変更が承認されました。また、今総会で辞任される理事3名と監事1名の補充選任をおこないました。その後、2015年度の事業計画と予算の報告を行いました。第11回通常総会の開催概要は以下のとおりです。

詳しくは、http://www.coj.gr.jp/about/topic_150707_01.htmlをご覧ください。

- 日時：2015年6月16日（火） 18時00分から18時33分
- 場所：東京都千代田区六番町15 プラザエフ8階「スイセン」
- 参加者：出席表決権総数110
(実出席表決権数45、委任状表決権数4、書面表決権数61)
※表決権総数131の過半数を大幅に超え、総会は成立

○議題

《審議事項》

- | | |
|-------|----------------|
| 第1号議案 | 2014年度事業報告承認の件 |
| 第2号議案 | 2014年度決算承認の件 |
| 第3号議案 | 定款の一部変更の件 |
| 第4号議案 | 役員補充選任の件 |

《報告事項》

- 2015年度事業計画
- 2015年度予算

○議事の経過の概要及び議決の結果

第1号議案、第2号議案及び第4号議案は過半数の賛成を得、第3号議案については三分の二以上の賛成を得て、各議案とも原案通り承認されました。

また、2015 年度の事業計画及び予算については、下記のとおり報告されました。

(1) 2015 年度事業計画

集团的消費者被害回復に係る訴訟制度の施行に向けての準備を本格的に進める。
組織基盤強化プロジェクト答申に沿って財務基盤強化施策の具体化と実施に取り組む。
また、引き続き差止請求関係の事業を確実にすすめる。

課題 1 特定適格消費者団体認定申請のための準備

課題 2 組織・財政基盤強化の取り組み

課題 3 差止請求関係業務の推進

課題 4 政策提言活動

課題 5 広報活動や消費者団体との連携を強め、消費者団体訴訟制度、集团的消費者被害回復のための訴訟制度及び消費者機構日本への理解と支持を広げる。

(2) 2015 年度予算

経常収入全体は会費収入をほぼ昨年度実績並みとする等固く見込み、経常支出については本年度は昨年度と異なり 10 周年記念事業のための予算がないことから、その分減額してある。

2. 第 11 回通常総会 記念講演会 開催報告

第 11 回通常総会後に総会記念講演会を開催しました。この講演会では、「消費者運動・消費者行政の歴史と課題」と題し、東京都の消費者行政に長年携わり、近年の非営利組織の活動を研究してきた当機構の青山会長が、消費者運動と消費者行政の歴史を踏まえ、今後の課題について語りました。

1. 日 時 2015 年 6 月 16 日 (火) 19 時 00 分～20 時 30 分

2. 会 場 主婦会館プラザエフ 8 階「スイセン」

3. 参加者 65 名 (事務局を含む)

4. 講演テーマ 「消費者運動・消費者行政の歴史と課題」

講師 消費者機構日本 会長 青山 侑 (やすし)

青山会長の講演では、現代の「成熟社会」「高度情報化」「グローバル化」といった背景で生じている消費者被害について、詐欺商法や違法な取引、契約約款の不当条項などの事例を紹介しました。近年は、消費者行政の充実がはかられてきていますが、これはグローバル化を背景とした、外国投資家の投資環境整備等をはじめとした規制緩和の中での状況変化といった背景があることを、よくみておく必要があると指摘しました。その中で、来年施行の景品表示法の課徴金制度は初期の効果が期待できるとの見解を示しました。

また、消費と名のつく初めての法律は、1948 年の消費生活協同組合法であり、消費者保護基本法の翌年 1969 年に改正された地方自治法は、自治体の消費者行政の進展に大きな影響を与えたと紹介されました。消費者行政は、地方自治体が主な担い手であり、国民生活センターの PIO-NET 情報も地方自治体の消費者行政が受け付けた相談情報を集約したものです。消費者庁で様々な制度が作られても、地方自治体の消費者行政が衰退す



青山 侑 会長

れば機能しないことについて、懸念を持つべきだと警告しました。

今後、社会的企業の発展が成熟社会には不可欠であり、生協などの協同組合や各種団体が社会的活動の支援を行うことが重要であると述べました。東京都の農業の現状と、農協の組織編成に関わるさまざまな法案が成立したことに触れ、消費者を味方につけた団体が伸長し、そうでない団体は政界や規制緩和の流れに巻き込まれていると指摘しました。社会的な活動を行うには財源が必要であり、NPO 法人では事業や収益の面で限界があるため、協同組合だけでなく、日本でも欧米のように、事業活動が容易で税制優遇も受けられる社会的企業の存在が必要だと主張しました。

消費者機構日本はボランティア団体として活動していますが、今後どのような方向を目指すべきか、さらに活動に関わる参加者層の多様化などの問題意識を持たせる講演となりました。

3. 株式会社 伸栄 差止請求訴訟提起の報告

株式会社伸栄に対し、「クリーニング表示のない商品・製造元が不明な商品は保証できません。」との記載及び「商品の保証はいかなる場合でもクリーニング料金の10倍までとさせていただきます。」との記載をやめるよう差止請求訴訟を横浜地方裁判所に起こしました。

横浜地方裁判所平成 27 年（ワ）第 1943 号

1. 経緯

(1) 申入れまでの経緯

被告事業者：株式会社伸栄（神奈川県大和市代官一丁目 8 番 2 号 代表取締役 黒沢時三）
2010年、「クリーニングハウスアップル」、「クリーニングハウス アップル」、及び「アップル」の名称で、神奈川県大和市、藤沢市、綾瀬市、及び横浜市においてクリーニング所及びクリーニング取次所を経営する株式会社伸栄（神奈川県大和市代官一丁目 8 番 2 号 代表取締役 黒沢時三）が経営するクリーニング店を利用した消費者より、「衣類が返却されなかったので返却を求めたが発見されず、その後弁償を求めたが、回答・説明がない。」との情報が寄せられました。

同消費者の方よりご提供いただいたメンバーズカードには、「商品の保証はいかなる場合でもクリーニング料金の10倍までとさせていただきます。」との記載があったことから、2012年5月13日に「クリーニングハウスアップル湘南 S マート店」から会員契約書を入手して確認いたしましたところ、同会員契約書には、「クリーニング表示のない商品・製造元が不明な商品は保証できません。」、「商品の保証はいかなる場合でもクリーニング料金の10倍までとさせていただきます。」と記載されていることを確認いたしました。

そこで、当機構は、同社に対し、上記各記載が消費者契約法第8条第1項第1号ないし同第4号及び同法第10条に抵触し、無効であると考えられることから、

①同社が使用する会員契約書にある「クリーニング表示のない商品・製造元が不明な商品は保証できません。」及び②同社が使用する会員契約書とメンバーズカードにある「商品の保証はいかなる場合でもクリーニング料金の10倍までとさせていただきます。」との記載につき、削除を求める旨申し入れました。

(2) 申し入れ後の経緯

その後、当機構の職員が、同社が経営するクリーニング店の店頭調査をしたところ、5店舗に

において会員カードから 10 倍を上限とする賠償条項は削除されていたものの、クリーニング表示のない衣類についての免責条項はそのままでした。また、店頭において賠償額の上限を 10 倍までとする旨の表示がある店舗や、衣類のお預かり証に同趣旨の記載がある店舗がありました。

そこで、当機構は、消費者契約法第 41 条第 1 項に定める書面による差止請求をするとともに、2015 年 5 月 20 日、同社を被告とする訴状を横浜地方裁判所へ提出しました。

4. 特定認定監督ガイドラインに係る意見提出

消費者裁判手続特例法の施行に伴う政令(案)、内閣府令(案)、ガイドライン(案)等に関して消費者庁に対し、意見を提出しました。

2015 年 6 月 10 日、消費者庁消費者制度課から、消費者裁判手続特例法の施行に伴う政令(案)、内閣府令(案)、ガイドライン(案)等に関する意見募集がありました。

当機構は、以下の意見を提出いたしました。

1. 申請書の添付書類関係

ガイドライン 9 ページ「キ 申請書の添付書類②当該機関又は部門その他の組織が既に当該組織が分掌する事務に相当又は類似する活動をしていること（実質が備わっていること）を示す活動に係る議事録」については、いずれの適格消費者団体もその活動を許されていないため（非弁行為や訴訟信託になる）、その事務に相当又は類似する活動をしていること（実質が備わっていること）を示す活動に係る議事録は添付不可能であるから、削除するべきである。

2. 特別の利害関係を有する場合

ガイドライン 20 ページ「特別の利害関係を有する場合の措置その他業務の公正な実施の確保に関する措置」中、「現在及び過去 2 年の間に」、「①被害回復裁判手続きの相手方である事業者の役員又は職員である場合」について、例えば、過去 2 年の間の短期間、相手方事業者にパート等の非正規職員として雇用されていた者や定年退職した職員が、退職後、特定適格消費者団体の職員となった場合において、当該事業者と特別な利害関係を有する場合はあるとはいえないから、「過去 2 年の間に」は削除されるべきである。

また、同様に、「現在及び過去 2 年の間に」、「②当該事業者と取引関係（日常生活に必要な取引を除く。）を有している場合が該当する。」とされているが、特定適格消費者団体の役員や専門委員である個人事業主たる弁護士や司法書士等の者が、事業用として、事務所の電気、ガス、水道、携帯電話、NHK などと供給・利用契約を締結している場合には、これらの取引が日常生活に必要な取引ではなく営業取引とされるとなると、これら事業者を相手方とする被害回復関係業務は行えないことになるため、除外される取引関係が「日常生活に必要な取引」のみでは範囲として狭過ぎる。「被害回復関係業務の公正な実施に影響を及ぼさない程度の取引」というような定め方はどうか。

3. 授権契約の拒絶及び解除

ガイドライン 30 ページ「ア 法第 33 条第 1 項及び第 2 項の「やむを得ない理由」の具体的内容」に、「授権の意思が確認できないとき」を加えてはどうか。

例えば、夫の意思能力の有無について合理的な疑いがある場合に、妻が授権に必要な手続きを代行するような場合において、夫の意思確認ができないとして受任を拒否することができるようにすべきではないか。

4. 帳簿書類の閉鎖及び保存について

ガイドライン 34 ページ「ア概要」(1)で、「保存すべき帳簿書類は、各帳簿書類を各事業年度の末日をもって閉鎖し、閉鎖後 5 年間保存する必要がある（消費者契約法施行規則第 21 条第 3 項。）」とされ、「イ 個別事項」として (ア) 乃至 (サ) が掲げられているが、被害関係回復業務にあっては、共通義務確認訴訟提起前の交渉から配当の終了まで相当長期に亘る事案も想定されることや長期に亘る事案でなくとも、開始時期が事業年度末に近ければ、事件としては翌事業年度以降に跨ることになる。

そのような事案について、各帳簿書類を各事業年度の末日をもって閉鎖し、閉鎖後 5 年経過すれば順次古い帳簿から廃棄してもよいというのでは、事案が終了していない帳簿が順次廃棄されたり、順次事案の前半部分から欠落して全体像がわからない後半部分を保存したりということになる。

しかし、実際には、事件が終了するまでは、特定適格消費者団体が事務処理を遂行するために古い帳簿も必要なため、各事業年度の末日をもって閉鎖した保存用の帳簿と同じ帳簿（こちらは閉鎖しない帳簿）を二重に作成することになるし、前半部分が欠落し全体像がわからない帳簿を保存することは意味がなく、保存コストだけがかかるなど、団体にとっては非効率的である。

したがって、事業年度末で閉鎖することが適当である帳簿と、個別の事件記録などのように事業年度末で閉鎖するよりもむしろ事件の処理が終了したときに閉鎖するほうが適当な帳簿に区分し、事件が解決したときに閉鎖するほうが適当な帳簿にあっては、事業年度末に閉鎖するのではなく、事件終了時に閉鎖することとしてはどうか。

5. 報酬及び費用等についての監督について

ガイドライン 40 ページ「(4) 報酬及び費用等についての監督」では、「特定適格消費者団体の報酬及び費用並びに被害回復関係業務全体の運営からみて特定適格消費者団体が過剰な報酬を目的として恣意的な事件の選定をしていないかについては、被害回復関係業務の安定的な運営及び信頼性を確保するため、十分に監督を行う必要がある。」とされている。

被害回復関係業務は、一旦消費者に生じた被害を事後的に特定適格消費者団体の行為によって回復させるものであるところ、消費者にとっては、被害回復よりも未然に被害の防止が図られたり、既に被害が発生している場合にはその被害の拡大防止が図られたりする方が、未だ被害を受けていない消費者にとって有益である。

特定適格消費者団体は、同時に適格消費者団体でもあるのであるから、被害回復関係業務で得られた報酬を、被害の未然防止や拡大防止のために、適格消費者団体の業務である差止請求関係業務に充てることや、セミナー開催費用や広報費用等消費者啓発事業に充てること、将来それらの費用に充てるための準備金として留保しておくことが否定されるべきものではない。

したがって、「被害回復関係業務全体の運営からみ」るだけでは狭きに失するので、特定適格消費者団体兼適格消費者団体の全体の過去の活動実績及び現在の活動並びに将来の活動予定からみる必要がある。

過剰な報酬目的か否かは、全体的にはその特定適格消費者団体兼適格消費者団体の受けた報酬の使途及び予定される使途との見合いで判断可能である。また、個別の事件の報酬が過剰であれば、それよりも低額の報酬でこの手続きに依らずに個別に請求する消費者側の代理人を引き受ける弁護士や司法書士が現れるであろうから、特定適格消費者団体に授権する消費者が減って、結

局、特定適格消費者団体が受け取る報酬の総額は減ることになるから、そのような報酬額を定めることはない。

過剰な報酬目的か否かは、事案の選定が適切か否かではなく、その団体の報酬の使途及び予定される使途が適切かどうかによって監督され得るものであり、現在も適格消費者団体の会計及び経理については、消費者庁が監督しているのであるから、これに加えて事案選定が適切か否かの監督を行う必要はない。

したがって、事案選定が適切か否かの監督に関する記載は削除されるべきである。

以上

5. 消費者向け注意喚起チラシのご紹介

「年金情報流出を口実にした犯罪にご注意ください！」チラシ (H27 年 5 月版)

厚生労働省 (A4 サイズ、表裏 1 ページ)

日本年金機構不正アクセス事案について、厚生労働省が作成した犯罪注意喚起のチラシが到着しました。町内の回覧板や、高齢年金世帯に届けたいとお考えの方は、ぜひご活用ください。

100 部ほどチラシがありますので、ご入用の方は必要部数と送付先を下記までご連絡ください。

Mail namiki@coj.gr.jp TEL 03-5212-3066

並木まで

厚生労働省掲示

<http://www.mhlw.go.jp/kinkyu/150603.html>



6. 消費者ホットラインの番号が「188」に変更になりました!

7月1日より、消費生活相談窓口等を案内する「消費者ホットライン」は、3桁の電話番号「188」番になりました。188の語呂合わせについては、公募により関西弁の「いやや」から決められました。(なお、従来のナビダイヤル 0570-064-370 も引き続き利用できます。)

利用料金は、ガイダンス中は無料ですが、相談窓口につながった時点から通話料金がかかります。詳細は、下記消費者庁のホームページをご覧ください。

http://www.caa.go.jp/region/shohisha_hotline.html

6. 全国の適格消費者団体 (12 団体) のホームページ公表情報 (6 月 1 日~6 月 30 日分)

○消費者機構日本を含む全国の適格消費者団体 (12 団体) のホームページの公表情報です。各団体の差止請求訴訟、事業者等への申入れや要請等の活動、行政への意見表明活動を中心に紹介します。詳細はリンク先にアクセスのうえご確認ください。

適格消費者団体名	公表情報(6月1日~6月30日)
《消費者支援ネット北海道》 http://www.e-hocnet.info/index.php	※公表情報はありませんでした。過去の公表情報については左記のホームページをご覧ください
《埼玉消費者被害をなくす会》 http://saitama-higainakusukai.or.jp/	※公表情報はありませんでした。過去の公表情報については左記のホームページをご覧ください。
《消費者機構日本》 http://www.coj.gr.jp/	※公表情報はありませんでした。過去の公表情報については左記のホームページをご覧ください
《全国消費生活相談員協会》 http://www.zenso.or.jp/	※公表情報はありませんでした。過去の公表情報については左記のホームページをご覧ください。
《消費者被害防止ネットワーク東海》 http://cnt.or.jp/	※公表情報はありませんでした。過去の公表情報については左記のホームページをご覧ください
《京都消費者契約ネットワーク》 http://kccn.jp/index.html	※公表情報はありませんでした。過去の公表情報については左記のホームページをご覧ください。
《消費者支援機構関西》 http://www.kc-s.or.jp/	<p>■6月15日：結婚相手紹介サービスを運営する(株)A I Z E Nに対して、「再々お問い合わせ追加質問」を送付しました。 http://www.kc-s.or.jp/detail.php?n_id=10000526</p> <p>■6月23日：T S U K A S Aの学生専用マンションを運営する司興産(株)より、賃貸借契約書(入館契約書)の条項の一部の修正・削除を求めた「申入れ」に対する回答がありました。 http://www.kc-s.or.jp/detail.php?n_id=10000526</p> <p>■6月24日付：不動産業界団体(日本賃貸住宅管理協会、全国宅地建物取引業協会連合会、全日本不動産協会)へ無催告解除条項についての要請に対して、回答がありました。 http://www.kc-s.or.jp/detail.php?n_id=10000529</p>
《ひょうご消費者ネット》 http://hyogo-c-net.com/	■6月18日付：RIZAP株式会社から回答書が届きました。 http://hyogo-c-net.com/pdf/150618_RIZAP.pdf
《消費者ネット広島》 http://www.shohinet-h.or.jp/	※公表情報はありませんでした。過去の公表情報については左記のホームページをご覧ください。
《消費者支援機構福岡》 http://www.cso-fukuoka.net/	※公表情報はありませんでした。過去の公表情報については左記のホームページをご覧ください。
《大分県消費者問題ネットワーク》 http://oita-shohisyanet.jp/	※公表情報はありませんでした。過去の公表情報については左記のホームページをご覧ください。
《消費者支援ネットくまもと》 http://www.net-kuma.com/	※公表情報はありませんでした。過去の公表情報については左記のホームページをご覧ください。



適格消費者団体
特定非営利活動法人

消費者機構日本

発行人：和田寿昭 編集責任者：磯辺浩一

〒102-0085 東京都千代田区六番町 15 プラザエフ 6 階
TEL:03-5212-3066 FAX:03-5216-6077