

<目次>

- 2009年度の申入れ、公表等の実績
- 消費者機構日本・全国消団連共催 シリーズ研究会
 「適格消費者団体による損害賠償等団体訴訟制度について」が終了
- 第3回日独消費者フォーラムが開催され延べ約400名の参加で大盛況

**2009年度（2009年4月～2010年3月）の申入れ、公表等の実績
 15件の申入れ等を実施。公表事案は11件。**

<申入れ等の件数>

2010年3月26日にソフト通販事業者に申入れを行い、2009年度の申入れ等の件数は、15件となりました。事案検討に参画いただいた皆様をはじめ、様々な形でご支援いただいた皆様に感謝申し上げます。

2010年3月末日現在

	実件数	事業者への申入れ・要請			行政への申し出等		是正	終了	継続中
		契約法	特商法	その他	特商法	その他			
2005年度	3	1	2	0	1	0	1	3	0
2006年度	7	3	3	0	2	0	5	7	0
2007年度	15	3	2	6	3	2	10	15	0
2008年度	17	9	1	5	2	0	9	12	5
2009年度	15	10	2	1	1	1	5	3	12
合計	57	26	10	12	9	3	30	40	17

是正を確認できず終了したもののなかには、行政機関への申し出等をもって終了としたもの、相手方事業者が倒産したもの等があります。

<公表した事案>

2009年4月から2010年3月の間で、約款・勧誘行為等の是正の取り組みに関して11件をホームページで公表しました。このうち、消費者契約法等にもとづく裁判外の差止請求の事案は、以下の8件です。それぞれの詳細については、消費者機構日本のホームページ <http://www.coj.gr.jp/> を参照ください。

業種(事業者名)	公表年月日	申入れ等の概要	経過
建築士養成講座(総合資格)	2009/5/13	受講生都合による解約・返金を原則として認めない条項の削除等を申し入れ。(消費者契約法10条)	当該条項等の是正がはかられ、一定の期間の契約者への遡及適用等について合意し、終了。

業種(事業者名)	公表年月日	申入れ等の概要	経過
不動産賃貸借	2009/6/8	通常損耗等の修繕費用を借主と貸主で折半により負担するとの条項の削除等を申し入れ。(消費者契約法 10 条)	当該条項等の是正がはかられたことをもって、協議を終了し、公表。
有料老人ホーム(ベストライフ)	2009/7/31、 2009/11/6	入居申込金の不返還規定、入居一時金について早期に高率で償却する点について不当条項として是正申し入れ。(消費者契約法 9 条)	当該条項の是正がはかられたことをもって終了。ただし、相手方事業者は、消契法違反ではないと主張し、その点は平行線。
建築士養成講座(日建学院)	2009/9/25	受講生都合による解約・返金を原則として認めていない条項の削除等を申し入れ。(消費者契約法 10 条)	当該条項等の是正がはかられ、一定の期間の契約者への遡及適用等について合意し、終了。
通信会社(ソフトバンクモバイル)	2009/10/9	顧客と取り交わす書面に、「キャンセルは受付いたしません」との記述があり、その趣旨について協議を継続していた事案。「購入者の自己都合による解約の申出を除き、法令上の無効・取消し・解除事由がある場合はキャンセルには応じる。」との回答。	キャンセルに応じている具体的な事例について、当該事業者から提供を受け、消費者への情報提供のため公表し、終了。
結婚相手紹介サービス(結婚情報センター・ノツェ)	2009/10/16	同社の「会員契約」における「中途解約時の適正な清算・返金制度」および「除名に伴う払い済み金額の適正な返金取り扱い(不返還規程の削除)」の新設・是正等を申し入れました。(特定商取引法 49 条)(消費者契約法 9 条)	当該条項の是正の回答を得、本件を終了し、公表。
通信会社(NTTドコモ)	2009/12/4、 2010/2/16	「ご契約後のキャンセル・返品、返金、交換は一切出来ません。」の文言を削除し、隠れたる瑕疵がある場合の解約その他民法等によって無効となる場合や取消しうる場合にはキャンセルできることを契約書に明示すること。(消費者契約法 10 条)	問題の文言を使用していた代理店に対し是正を指導した旨の回答を得たものの、合意書締結には至らず、協議終了し、公表。
結婚相手紹介サービス(誠心)	2010/2/10	役務提供開始と同時に提供済役務の対価とする割合が、契約総額の 60 パーセントにも達しており、内容について不明な点が多かったため、適正な中途解約の仕組みとするよう申し入れ(特定商取引法 49 条)	当該事業者は、既に東京都との確認・相談をふまえ初期費用の見直しを行っていたが、今回の申入れの趣旨をふまえさらに改善。協議終了し、公表。

消費者機構日本・全国消団連共催 シリーズ研究会

「適格消費者団体による損害賠償等団体訴訟制度について」が終了。

消費者機構日本では、全国消費者団体連絡会との共催で、集団的消費者被害救済制度の早期な導入をテーマに、2009年12月から2010年3月にかけて、3回連続のシリーズ研究会を開催しました。

この研究会は参加メンバーを登録制にし、適格団体関係者、弁護士、最高裁、参議院事務局、消費者庁、消費者委員会等から35名に登録いただき、講師やパネラーを含め、毎回40名近い参加で、制度についての学習と検討を進めました。

2009年12月12日の第1回研究会は、まず制度の主な類型を理解し、制度ごとの得失を比較する事をテーマに実施しました。

加納克利弁護士（前内閣府国民生活局消費者団体訴訟室長）より、2009年8月に内閣府国民生活局がとりまとめた「集団的消費者被害回復制度等に関する研究会報告書」の説明をいただき、三木浩一慶応大学教授（消費者庁「集団的消費者被害救済制度研究会」座長）より、「集団的消費者被害回復制度の検討におけるポイント」について講演いただきました。

2010年1月16日の第2回研究会は、制度検討の焦点としてのオプトアウト型と二段階型をテーマに実施しました。

大高友一弁護士（日弁連消費者問題対策委員会幹事）より、2009年10月に日本弁護士連合会がとりまとめた、オプトアウト型の「損害賠償等消費者団体訴訟制度」要綱案について説明いただき、山本和彦一橋大学大学院法学研究科教授（消費者庁「集団的消費者被害救済制度研究会」座長代理）より、「オプトアウト型及び2段階型の今後の論点」について講演いただきました。

2010年3月6日の第3回研究会は、適格消費者団体の求める集団的消費者被害救済制度をテーマに実施しました。

宮部好広氏（日本生協連法規会計支援室長）より、「集団的消費者被害の事例に基づく、求められる総合的制度」について講演があり、品川尚志消費者機構日本理事長より、「集合訴訟における適格消費者団体の役割発揮に向けて～消費者機構日本でのオプトアウト型と二段階型の検討状況～」が報告されました。

毎回の研究会では、上記のように、集団的消費者被害救済制度についての最先端の知見を持つ講師をお招きし、講演いただいた後に、中野和子弁護士（消費者機構日本常任理事）をコーディネーターに、講師の方々を中心に密度の濃いパネル討論を行い、参加者との意見交換を含め、海外での導入状況を含めた制度への理解と、我が国に導入する際の課題について、検討を深めることができました。

消費者機構日本では、このシリーズ研究会での検討成果をもとに、集団的消費者被害救済制度を早期に実効的な制度として導入していく為に、オプトアウト型と二段階型の訴訟制度を柱とした適格消費者団体が求める集団的消費者被害救済制度について、内部検討をすすめて、社会的に意見表明していく準備を開始しています。

第3回日独消費者フォーラムが開催され

延べ約400名の参加で大盛況でした。

<企画概要>

第3回日独消費者フォーラムが、全国消団連、ベルリン日独センター、フリードリヒ・エーベルト財団、消費者庁の共催で、2010年3月3日～4日に、主婦会館プラザエフで開催され、2日間で延べ約400名が参加しました。

今回は日本における消費者庁の発足もあり、タイトルを「消費者・生活者の視点に立つ行政への転換」～日独両国の消費者政策の現状と課題～としました。

3月3日のメインフォーラムでは、大島敦内閣府副大臣、フォルカー・シュタンツェル駐日ドイツ大使、ベルリン日独センターのゲジネ・フォルヤンティ=ヨスト理事からの挨拶の後、消費者庁羽藤秀雄審議官、ドイツ連邦食糧農業消費者保護省ライナー・メッツ審議官より、日独両政府の消費者保護政策についてご報告がありました。続いて、スヴェン・サーラさんのコーディネートのもと、羽藤さん、メッツさんのお二方に加えて、ドイツ消費者センター総連盟のヘルケ・ハイデマン=ポイザーさんと全国消費者団体連絡会事務局長の阿南久さんの4名のパネリストで、パネル討論が行われ、132名が参加しました。討論に先立ってポイザーさんから「ドイツ消費者センター総連盟の組織と活動」、阿南さんからは「地方消費者行政の充実と消費者団体の役割発揮についての私たちの考え方」の報告を行いました。討論内容は「消費者団体が行政から支援を受ける中で独立性を守れるか」「ドイツ総連盟の具体的な活動について」「日本での地方や国レベルの消費者行政について」など多岐にわたりました。

3月4日には、3つのサブセッションが、パネル討論形式で開催されました。

第一サブセッションは「消費者教育」をテーマに、消費者庁参事官の加藤さゆりさんのコーディネートで、106名が参加しました。ドイツ消費者センター総連盟のペータ・グニールツィックさんは「ドイツ消費者教育の現状と課題～国連持続可能な開発のための教育の10年との関わりで」、文科省初等中等教育局教育課程課学校教育官の檜原哲哉さんは「日本の消費者教育の現状と課題」、日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会常任理事の古谷由紀子さんは「消費者教育における消費者団体の取組み事例」との問題提起を行い、討議が進められました。

第二サブセッションは「高齢消費者問題」をテーマに、内閣府経済社会総合研究所主任研究官の高橋義明さんのコーディネートで、83名が参加しました。ドイツ高齢者支援管理機関理事長のユルゲン・ゴードさんは「ドイツの介護概念と評価システム制度導入について」、シルバーサービス振興会企画部長の久留善武さんは「日本における介護サービスなどの情報公表制度について」、東久留米福祉オンブズの会理事長の矢倉久泰さんは「NPO法人東久留米福祉オンブズの会の紹介」、元・スウェーデン福祉研究所所長のグスタフ・ストランデルさんは「スウェーデン高齢者介護の考え方と日本での実践から」との問題提起を行い、討議が進められました。

<第三サブセッション「消費者団体訴訟制度の現状と課題」の概要>

第三サブセッションは「消費者団体訴訟制度の現状と課題～集团的消費者被害制度を考える」をテーマに、佐々木幸孝弁護士のコーディネートで、81名が参加しました。

ドイツ消費者センター総連盟のヘルケ・ハイデマン=ポイザーさんは「ドイツの消費者団体訴訟制度の現状と課題」、消費者庁企画課課長補佐の鈴木敦士さんは「日本の消費者団体訴訟制度の現状と課題」、消費者機構日本理事長の品川尚志さんは「消費者機構日本の活動と課題」との問題提起を行い、討議が進められました。

ドイツの制度は、①差止請求権（不正競争防止法8条、差止訴訟法1条・2条）、②利益没収請求権（不正競争防止法10条）ならびに③民事訴訟法79条による返還訴訟の3つから構成されています。

差止請求権は1965年から認められており、ドイツ全国では1年間で1000件程度の申入れ等の実績があります。このうち50%は裁判外で解決。25%は事業者が倒産したりすでに是正されていたり等して、進行が停止したもの。残りの25%が訴訟に至ったとの説明でした。

利益没収請求制度については、「事業者の故意」が要件とされており、事前警告を行ったのに不当な行為を継続しているなどの状況でなければ、立証が大変困難という説明でした。そのため、あまり活用の実績が無いが、事例としては、スーパーチェーン「リードウエル」の不当広告について25000ユーロの返還で和解した事案があるとの報告でした。

民事訴訟法79条による返還訴訟は、オプトイン型の制度であり、2002年の制度導入後、2009年までにドイツ全国で40～50件の訴訟があるとのこと。1事案あたり12～15人程度の被害者から権利の譲渡を受けています。事例としては、ルフトハンザ航空に対し、技術的理由でフライトが取りやめになった件について約款の免責条項の無効を主張、当該事業者は勝訴困難と判断し、自主的に被害者に補償した事案があることが紹介されました。

ドイツでは、オプアウトの制度については、基本法（憲法）で定められた「訴訟を提起する権利」に違背するとして導入されていません。少額多数被害に対応するためには、利益没収制度を使いやすくすることが課題と考えているとの報告でした。

差止請求制度の活用が積極的に行われている反面、損害賠償請求については、オプトイン制度という制約から、多くの事案で消費者被害を救済するというよりも、政策的に重点を決めて権利行使をしていることが印象的でした。