

京都府生協連ニュース

2010年10月12日、理事会学習会を開催しました。「適格消費者団体・NPO法人京都消費者契約ネットワークの活動」をテーマに、長野浩三弁護士（NPO法人京都消費者契約ネットワーク理事・事務局長）からご講演をいただきました。

「適格消費者団体・NPO法人京都消費者契約ネットワークの活動」



講師 **長野浩三** 弁護士

NPO法人京都消費者契約ネットワーク理事・事務局長

<講演内容>

- I. 消費者団体訴訟制度と適格消費者団体
- II. 差止請求の対象とこの間の成果
- III. 京都消費者契約ネットワーク（KCCN）の活動
- IV. 適格消費者団体がきちんと使える、効果的な制度をつくるために

I. 消費者団体訴訟制度と適格消費者団体

■消費者団体の武器——消費者団体訴訟制度

消費者が被害をこうむった場合、消費者は事業者に対して「お金を返せ」とか「払う義務はない」というふうに被害回復を求めて争うことができますが、通常の消費者団体が、その事業者に対して「おたくがやっている行為はおかしい。やめなさい。消費者の被害を回復しなさい」と求めることは、事実上はいえども、法律上の請求権（相手の意思に反してでもやらせる権

利）はありません。

その意味で、消費者団体には「武器」がなかったのですが、消費者団体訴訟制度は、そうした事業者の行為に対して「やめろ」ということを訴訟で請求できて、勝訴したときはそれを強制することができます。いわば、消費者団体訴訟制度は、これまでの消費者団体が持たなかった「武器」です。

それまで消費者団体がおこなってきた運動や支援活動は、法的な強制力でやらせることはできませんでした。それができるようになったことは、やはり消費者団体訴訟制度の最大のポイントであり、歴史的な転換点だったと思います。

この制度は、2007年6月に施行され、当初は消費者契約法に反する行為のみの差止請求でしたが、2008年の改正で景品表示法・特定商取引法の違反行為についても差止請求ができるようになりました。これについては、あとでくわしくのべます。

■適格消費者団体とは

消費者が被害をうけた場合、あるいは不当な行為を目にした場合、その情報が適格消費者団体に提供されます。ただし、この情報提供はかなりむずかしい問題をかかえています。と申しますのは、被害にあった消費者がおもに連絡・相談するのは行政の消費生活センターですので、ただちに適格消費者団体に情報が集まるような状況にはないのです。したがって、情報収集をどうするかという非常にむずかしい問題があるのですが、とりあえず情報提供がおこなわれます。

適格消費者団体の対応としては、まず提供された被害情報をもとに事業者への申入れを検討します。京都消費者契約ネットワーク（KCCN）の理事会では、たとえば携帯電話、マンション賃貸借契約などの問題別に、弁護士、司法書士、消費生活相談員、消費者団体など5～10人のメンバーで構成する検討グループを設定して、そこで専門的な検討をおこなっています。

この検討グループで検討したあと、事業者に改善の申入れ（通常は書面）をおこない、その申入れを受け入れない事業者に対しては「おたくが使っている契約条項は、不当な条項なので、今後は使ってはいけない」という訴訟を提起します。訴訟は、1週間前に書面で

送ったあとでないと提起できないことになっていますので、かならず書面を出して、1週間たったら訴訟ができるようになります。

この裁判に勝つと、情報の公表をホームページ上でおこないますし、消費者庁や国民生活センターのホームページでも公表されます。

事業者は、差止請求をされた場合、公表された情報をもとに、適格消費者団体の活動や自社の事業内容をチェックし、コンプライアンス（法令遵守）に合致した経営をおこなうようにします。

このようなかたちで消費者団体訴訟制度は回ってきます。いままで消費者の権利や利益を守ってきたのは基本的には行政で、しかも、消費者庁ができる前は、いわゆる産業の育成・監督のために業法を使うという二次的なものにすぎませんでした。

しかし、行政としては消費者の権利を第一に考える消費者庁という省庁ができましたし、そういう状況のもとで、民間でも法的な権限を持って消費者の権利を守っていける、適格消費者団体という存在ができたわけですね。

■どんな団体が適格消費者団体になれるのか

適格消費者団体は、内閣総理大臣が認定する法人ですが、認定されるには以下のような条件があって、けっこうたいへんです。

- 特定非営利活動法人または一般社団法人もしくは一般財団法人であること
- 不特定かつ多数の消費者の利益擁護のための活動を主たる目的とし、その活動を相当期間継続して適正におこなっていること

消費者庁（昔は内閣府）の扱いとしては、「基本的に2年間、差止活動のような申入れ活動等をおこなわないと、適格消費者団体には認定しない」となっています。ですから、今後、一から適格消費者団体をつくらうとすると、権限もないのに申入れ活動を2年間やったあとでないと認定がうけられないこととなります。われわれ京都消費者契約ネットワークは、法律ができる前の2002年から申入れ活動をおこなっていましたが、申請した時点ではこの要件はまったく問題ありませんでしたが、現在、申請を検討している福岡や岡山では、この要件をどうクリアするかが問題になっているようです。

- 体制および業務規程が適切に整備されていること
- 理事会の構成および決定方法が適正であること

理事会の構成もなかなかむずかしい問題がありまして、特定の業種の者が過半数をしめると認められないとか、特定事業者の役員等が3分の1以上をしめると認められない等のしぼりがあります。じつは京都消費

者契約ネットワークも、野々山宏弁護士が国民生活センターの理事長就任にともなって抜けましたので、8人の理事のうち4人が弁護士と司法書士となっています。弁護士と司法書士は、隣接業種であり、利益は相反しているのですが、法律上は同じ業界と見なされています。ですから、もし理事が1人欠けたりしますと法律違反の状態になります。

○消費生活、法律の専門家がともに確保されていること

弁護士、司法書士、学者、消費生活専門相談員、消費生活アドバイザー・コンサルタント等、資格を持った人びとの意見を聴取できる体制が必要です。

○経理的基礎を有すること

これもなかなかむずかしい条件でして、この活動はどこからもお金が出てきません。すべて赤字事業ですから、この活動をやればやるほど赤字が増えて、経理的基礎をつくるのがますますむずかしくなるという状況です。

ただ、ボランティアをする人がいれば、それも勘案して認定するとされていて、私たちの場合、1年間のフローを85万円として申請しました。弁護士等の活動についてはほとんどボランティアでできるということで、そういう申請内容でも通りました。

これらの条件をクリアして内閣総理大臣の認定を受けると、内閣総理大臣（消費者庁長官）による監督を受け、3年ごとの更新があります。京都消費者契約ネットワークの場合、ことし12月が更新時期になります。また、情報公開措置もおこなわなければならないことになっています。

■9つの適格消費者団体

現時点で、適格消費者団体は全国に9つあります。認定された順に申しますと、消費者機構日本、消費者支援機構関西、全国消費生活相談員協会、京都消費者契約ネットワーク、消費者ネット広島、ひょうご消費者ネット、埼玉消費者被害をなくす会、消費者支援ネット北海道、あいち消費者被害防止ネットワークです。

消費者機構日本は、日本生協連、(財)日本消費者協会、(社)日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会が中心になって設立した、非常に大きな団体です。でも、京都消費者契約ネットワークは、この団体よりもはるかに多くの訴訟をやっています。消費者機構日本は、先般やっと1件やったばかりです。

消費者支援機構関西は、京都府生協連も入っておられますが、おもに近畿地区の生協連の方がたが中心になって設立されました。日本生協連は消費者機構日本とは別のかたちでかかわっています。東の消費者機構日本、西の消費者支援機構関西、この2つが財政規模

も 1000 万円をこえるような、比較的大規模な適格消費者団体であるといえると思います。

もうひとつの大きな団体が全国消費生活相談員協会です。これは全国の消費生活相談員の方がたが入っておられる社団法人で、ずっと以前からあります。

私たち京都消費者契約ネットワークは4番目に認定されました。京都消費者契約ネットワーク、消費者ネット広島、ひょうご消費者ネット、埼玉消費者被害をなくす会、消費者支援ネット北海道、あいち消費者被害防止ネットワークは、財政規模も数十万から数百万程度という困難をかかえながら、地方で懸命に活動していきまして、とてもよく似た状況にあります。

■消費者支援基金がスタートしたけれど……

一方、NPO法人企業社会責任フォーラムというところが消費者支援基金をつくって、運営しています。これは、企業から寄付を集めて、適格消費者団体が訴訟を提起したときに、その弁護士費用等の8割を支援しようというものです。

設立の経過としては、不祥事を起こした日本ハムが贖罪寄付的に2000万円を、消費者支援基金をつくろうとしていた高巖（たか・いわお）先生が所属しておられる麗沢大学が500万円を、それぞれ出して、2500万円の基金ができました。

しかし、その後、まとまった額の寄付が集まったという話は聞きませんので、先細りしつつあるといえると思います。日本は寄付文化がないので、なかなかむずかしいですね。

II. 差止請求の対象とこの間の成果

■差止請求で、どんな行為をやめさせることができるのか

差止請求ができるのは消費者契約法と景品表示法と特定商取引法です。

▽消費者契約法は、以下のような不当な勧誘行為と不当な契約条項を差止めることができます。

○不当な勧誘行為

①不実告知

不当な勧誘行為のなかでもっとも多いのが不実告知です。たとえば「この機械をつけると電話代が安くなる」とか「もうすぐ黒電話が使えなくなるのでデジタル電話が必要になる」とか「光電話を引かないと電話が使えなくなる」など、事実ではないことをいって、

販売することを不実告知といいます。事実と違うことをいって販売すれば、契約を取り消すことができますし、こうした勧誘行為を日常的にやっている事業者に対しては「不実告知をするな」と差止請求をすることができます。

民法には「詐欺」という、不実告知に似たものがありますが、民法の「詐欺」の場合、事実と違うことを知っていて、かつ、知っているということを利用してだまそうとしている、という「内心の意図」を証明しなければなりません。

つまり、事業者が「ウソだと思っていなかった」といってしまえば、詐欺が成立するかどうかを証明するのは非常に困難だったのですが、不実告知の場合、事業者が「事実と違うとは思っていなかった」といっても、とにかく知っていることが事実と違っていれば不実告知にあたります。要するに、故意が不要であるという点で、非常に使い勝手がいいといわれています。

②断定的判断の提供

不当な勧誘行為の2つめは、断定的判断の提供です。これは投機商品などに多い行為で、事業者が「かならずもうかる」等の断定的判断を提供することによって、消費者は誤った判断をする可能性が高くなるので、取消事由にされています。

③不利益事実の不告知

不利益事実の不告知というのは、たんに不利益な事実をいわないだけでなく、一方で有利なことをいながら、他方で不利益な事実をいわないということです。たとえば眺望・日照を阻害する隣接マンション建設計画があることを知りながら、「眺望・日照良好」と説明し、建築計画の事実を説明しないで販売した場合などが、これにあたります。

④不除去

不除去というのは、消費者の自宅に居すわって、消費者が帰ってほしいと告げているのに帰らない場合です。これも不当な勧誘行為ですし、差止請求の対象となるとともに、これによって契約をした場合は契約を取り消すことができます。

また、「帰ってください」と明示的にいわなくても、「もう時間がないので」「もうご飯をつくらないといけなくて」「忙しいので」などというだけで、かまいません。

極端な例をあげますと、身ぶり手ぶりで「いりません」としめして、いったん奥に引っ込んだのに、業者に居すわられて、また出てきて契約させられた……という場合は契約を取り消すことができます。

⑤退去妨害

退去妨害は、事業者の店舗等において、消費者が帰りたい旨を告げているのに帰さず、長時間にわたって勧誘する行為です。これも契約を取り消すことができます。

○不当な契約条項

①事業者の損害賠償責任を免除する条項

たとえば駐車場などで「当駐車場における事故については一切の損害賠償責任を負いません」と書かれている例をよく目にしますが、これは不当な契約条項ですので無効です。消費者契約法ができてから10年ぐらいたちますが、いっこうにこうした掲示がなくなりません。

実際に被害が起きているという話は聞かないので、差止請求をするまでにはいたっていませんが、本来ならば事業者がきちんと消費者契約法のことを勉強して、あのような条項は適正にすべきだと思います。

②消費者が支払う損害賠償の額を予定する条項等

これは要するに不当なキャンセル料は無効とするということです。不当なキャンセル料という点で、消費者契約法ができて非常に話題になったのは、いわゆる学納金訴訟です。

それまで、すべり止めの大学に払った初年度納入金（入学金と初年度授業料）については、本命の大学に合格して、すべり止めの大学への入学を取り消しても、学生募集要項の「いったん納入された入学金・授業料はいっさい返金しない」という条項をタテにして、返金に応じていませんでした。

これが大問題になって、全国で約70件の訴訟が起き、最終的には2007年に最高裁が「授業料は返金しなさい。その条項は無効である。ただし、入学金は、入学しうる地位の対価なので、キャンセル料条項には当たらない。だから、入学金を返金しない条項は有効である」という判断を出しました。

「入学しうる地位」を取得するというのは、2～3万円の高い受験料を払って、受験をして、合格したことを指すはずなのに、さらに入学金を払わないと「入学しうる地位」が獲得できないというのは、おかしいと思います。

そんなことをいいたせば、たとえば生協で買い物をするにしても、「余分に50円を払わないと生協で買物をしうる地位が得られません」とい出すなど、いろいろなサービスにおいてわけのわからない一時金をとることが可能になりますので、入学金については不当な判断であり、最高裁が使った論理は非常に危うい、わけのわからない論理だと思います。

③消費者の利益を一方的に害する条項

これはいわゆる「一般条項」とよばれていて、とにかく不当な条項は無効になるということです。典型的には、賃貸借契約において借主に過重な原状回復義務を課する条項がこれにあたります。

たとえばテレビや冷蔵庫の電気ヤケや畳の日焼けの原状回復費を借主負担とするような条項があった場合、本来、借主には負担義務はありませんし、そうした条項は消費者契約法第10条によって無効になるという裁判例が出ています。

▽景品表示法でも、優良誤認・有利誤認について差止請求ができます。

優良誤認というのは、商品や役務の品質・規格などの内容についての不当表示のことです。たとえば食肉の場合、有名ブランド牛であるかのように表示して販売されていたのに、じつはブランド牛ではない国産牛だったり、国産牛と表示して販売していたのに、じつはオーストラリアビーフだった、というようなケースです。

ちなみに、物の品質の場合は景品表示法になりますが、産地偽装の場合は不正競争防止法になります。不正競争防止法の場合は、ただちに犯罪になりますので、すぐに警察が捜索に入って、証拠物を押収し、さらに容疑者を逮捕します。景品表示法の場合、ただちに犯罪になるということではありませんので、ここしばらく騒がれていた産地偽装については不正競争防止法であげた事例が多いと思います。

有利誤認というのは、商品や役務の価格など、取引条件についての不当表示です。たとえば、いつもと変わらない値段なのに、「いまなら50%off」と表示する、いわゆる「二重価格表示」や、「安心保証5年」と表示されていたのに、全額を保証するのは1年間で、その後は一部の修理が有料になった場合などは、取引条件についての不当表示になります。

▽特定商取引法の対象となる取引は、以下のとおりです。

①訪問販売、②通信販売、③電話勧誘販売、④連鎖販売取引（いわゆるマルチ商法）、⑤特定継続的役務提供（英会話スクール等の受講契約で前払いをした場合の解約に際し、高額の違約金を請求されたケースなど）、⑥業務提供誘引販売取引（パソコンソフトを購入すれば、そのソフトを利用したホームページ作成の仕事を紹介するといわれたのに、仕事を紹介してもらえないという、いわゆる内職商法やモニター商法など）です。

これらについて、事実と違うことをのべたり、解約金について特定商取引法が定めるよりも多く請求する

条項、あるいはクーリング・オフを妨害するような条項などは、差止請求の対象となります。

■差止請求による成果・その1

適格消費者団体が、事業者に差止請求をおこなって和解した例としては、英会話教室を運営する事業者の不当勧誘については是正するよう申入れをおこなって、裁判上の和解をした例があります。

これは消費者支援機構関西が、トリニティ（テレビ番組で2回も取り上げられて、すでに廃業）に対して、7項目の問題勧誘（①帰らせてくれない、②事実でないことで勧誘、③利益になることだけをいう、④しつこい勧誘や長時間勧誘、⑤人格を非難するような威圧的な言葉、⑥判断力不足を利用して勧誘、⑦収入が乏しい状況にある人に配慮しない勧誘）をするなど申入れをおこない、トリニティも応じたので、和解をしたケースです。

トリニティは「今後、こうした行為はしない。このような勧誘行為をした場合は、1人に対して50万円を違約金として消費者支援機構関西に支払う」と約束しました。それによって効果的に不当行為を抑制しようということで、違約金約束をしたわけです。この違約金約束で違約金を取るのが、この事業で唯一、お金が入ってくるケースです。ドイツの消費者団体はこの違約金でけっこう取っているらしく、私たちがドイツを視察したときは、違約金請求訴訟をよくやっているという話をしていました。

トリニティの場合、こうして和解をして、その後に違反行為が認められたので、さらに違約金請求訴訟もおこなったのですが、結局はなしのツブテで、実質の経営者は行方不明という状況ですので、違約金までは取れていないと思います。

■差止請求による成果・その2

もうひとつの成果は、事業者が運営している建築士養成講座の中途解約の内容について、2つの申入れをおこない、裁判外の和解をした例です。

申入れの1つは、契約者（受講生）が中途解約をする場合、「本人の志望と重大な疾病による受講不能およびクーリング・オフの場合のみ」と限定されており、他の条件による中途解約を認めていない規程は、消費者契約法第10条に該当する不当条項である、というものです。

申入れの2つめは、中途解約の場合に「受講料の返金等には一切応じない」とする規程は消費者契約法第9条によって無効であるというもので、実際に規程を変更させました。これはおそらく、ひょうご消費者ネットと消費者機構日本の事例だったと思います。

Ⅲ. 京都消費者契約ネットワーク（KCCN）の活動

■京都消費者契約ネットワーク（KCCN）の設立

当ネットワークは、京都の消費者、消費者団体（NPO法人コンシューマーズ京都〔京都消団連〕、欠陥住宅京都ネット、京都府生協連）、消費生活相談員、学者、司法書士、弁護士ら、約100名で構成するネットワーク組織です。

京都という街は、100万人以上の方が暮らしていますが、都市の規模としては東京や大阪にくらべてそれほど大きくないということもあって、われわれ弁護士と司法書士会の方がた、あるいは消費生活相談員や消費者団体の方がたとの距離が非常に近いという印象があります。

ですから、以前から部分的にはいっしょに取り組んできたという経過がありまして、当ネットワークは消費者契約にかんして、京都のなかでもっとも専門的に取り組めるメンバーが有機的に組織されたネットワークだと自負しています。ここまできちんとやれるかたちで集まっている地域は他にはなかなかない、というのが率直な印象でして、われながら、京都のいいところが出ている組織だなと思っています。

当ネットワークは、消費者団体訴訟制度ができる前の2002年からNPO法人にしまして、この制度ができることをにらみ、不当行為中止の申入れを先駆的にこなっていました。また、2006年の国会で消費者団体訴訟制度が成立したときも大きな運動をおこないました。

そして、2007年12月、全国で4番目の適格消費者団体として内閣総理大臣より認定されたという次第です。以下、京都消費者契約ネットワークの差止請求事例について紹介します。

■マンション賃貸借契約における「定額補修分担金条項」の使用差止請求

以前、賃貸マンション等で、原状回復費用名目で敷金を取って、賃借人に敷金を返さないというトラブルが多発しましたが、原状回復費用特約については私たち弁護士団が消費者契約法第10条で無効にしてきました。そこで次に管理業者が考え出したのが「定額補修分担金」です。

この「定額補修分担金」は、リフォーム費用として入居時に、従来の敷金の代わりに敷金相当額程度（月額家賃の2～4倍程度）を賃借人から賃貸人に支払わなければならない、というものです。管理業者は最初に「これは返しません。リフォーム費用にする」とい

って、実際に返さないのですが、「軽過失による損耗については払わなくてもいいけれども、重過失・故意損耗については別途、賃借人が負担する」ということになっています。要するに、不当条項を使って敷金を取っていた以前の状況を維持するために、(株)長栄が考え出した方法です。

そこで当ネットワークは2008年3月、同社を相手に、全国初の消費者団体訴訟として、京都地裁へ差止請求を提起しました。2009年9月30日、京都地裁で新規契約についての差止命令が出され、2010年3月26日には大阪高裁でも差止命令が維持されました。

また、付随的な請求として、従業員に周知徹底せよという請求もしました。これについては、1審では「請求が特定していない」として却下となり、2審の大阪高裁では「請求自体は特定しているが必要性がない」として棄却されています。

ただし、いずれも更新時の意思表示の差止については棄却されましたので、現在、最高裁に上告受理申立中です。

■マンション賃貸借契約における「敷引条項」の使用差止請求

京都では従来、敷引特約は使われておらず、敷金と礼金を取っていましたが、原状回復費用特約で敷金を取れなくなったので、2004～2005年ぐらいから「ならば敷引で取ってしまおう。敷金のうち敷引は返さない。返さない額を設定する」という方法がはやりました。たとえば「敷金30万円、敷引25万円」とか「敷金20万円、敷引20万円」といった高率の敷引特約が用いられて、この25万円や20万円は全額返金しない、というやり方です。

これについては2008年8月、京都地裁に提訴し、被告事業者の大和観光開発(株)は同年10月の第1回口頭弁論期日で「認諾」(「この条項はもう使いません」と認め、応諾すること)をして、この条項を使わないことが確定しました。

付随的な請求として、従業員に対する周知徹底措置を求めていたのですが、これについては京都地裁でも大阪高裁でも却下され、認められませんでした。

■冠婚葬祭互助会の解約金条項使用差止請求

これは(株)セレマの解約金条項に対する使用差止請求で、2008年に京都地裁へ提訴し、いまでも係属中です。

被告の(株)セレマの解約金条項(1回1500円コース)によれば、8回目くらいまでで解約すると、掛け金はいっさい返ってきませんし、それ以後は1回ごとに150円の解約料を取られます。たとえば2500円×200回コース(50万円コース)の場合、満額の50万円を積み

立てて解約すると、解約料は7～8万円にもなり、消費者からの苦情が多数寄せられていました。

このタイプの契約は、割賦販売法で「前払い式特定取引」と呼ばれるもので、もともとトラブルがたくさん起こっていました。要するに「預り金」ですから、業者が倒産したりすると、消費者は大きな被害を受けるわけです。

英会話教室NOVAも、前払い式でポイントを売る方式ですから、倒産した段階で約30万人の消費者が被害にあったといわれています。冠婚葬祭事業の場合も、同じ危険性があるので、割賦販売法では前払い式特定取引の契約について「預かったお金の半分は供託などの保全措置をとらなければいけない」とされています。つまり、使えないことになっているわけです。

ところが、訴訟をやっていくなかで、(株)セレマの集めた掛け金総額が1000億円以上にのぼることが判明しました。私たちも「たしかに、これだけの資金があれば、あちこちで住民トラブルを引き起しながらも葬儀場を建てることは可能だろう」と思ったほどで、非常に驚きました。

それ自体が平均的損害をこえる解約料ですから、私たちは消費者契約法第9条1号で無効であると主張していますが、心情的にも不当な解約金であるといえるデータが出てきました。訴訟のなかで貸借対照表と損益計算書を出させたところ、営業利益は約45億円でしたが、営業外損益のなかで解約金収入が5億円あり、さらに掛け金のうち使わないで収入に計上する金額と費用として差し引く金額との差額も5億円あるということがわかったのです。

結局、(株)セレマは掛け金の解約料と使わないでいた解約料収入で10億円も得ているんですね。それだけでも非常に不当な金額だと思いますが、裁判を通じて、そういう事情も判明してきました。

平均的損害をめぐる訴訟はいくつかありますが、当該事業者の経営形態にまで踏み込んで平均的損害を判断しているケースとしては、おそらくこれが日本で最初の事例だと思います。かなり時間もかかっていますし、(株)セレマはいろいろな詭弁も弄していて、いまでも訴訟をしています。

■結婚式場の解約金条項の使用差止請求

全国展開をしている(株)Plan・Do・Seeは、東山の邸宅を改造して、「THE SODOH」という結婚式場を運営して、3カ月前に解約しても基本料金の70%という非常に高額な解約料を取っていました。もともと基本料金を100～120万円に設定していますので、100万円に契約した場合、3カ月前に解約しても70万円も取られることとなります。

業界団体の標準的な約款では、解約金は基本料金の20～30%ですので、それとくらべても、この解約料は非常に高額だということで、2010年3月、京都地裁へ差止請求訴訟を提起したところ、(株)Plan・Do・Seeは解約料を定めた約款を業界団体と同じ基準に改定しました。そこで、2010年7月28日、従前の解約金条項を使用しない旨の和解をしました。

しかし、業界団体の解約料規程自体も、消費者の利益をちゃんと考慮していない面がありますので、当ネットワークの検討グループでは、業界団体がつくった解約料条項についての使用差止請求を検討中です。

■携帯電話の解約料条項使用差止請求

(株)NTTドコモの「ひとりでも割」「ファミ割」や、a u (KDDI 株)の「誰でも割」は、2年の定期契約で基本使用料金を通常の半額にして、その間に契約を解約する場合は9975円の解約金を取ります。私たちは、この9975円の解約金条項について、消費者契約法第10条によって不当だと主張しています。これは、「ひとりでも割」などを割引システムと称して、基本料金を半額にする代わりに2年拘束をして、中途解約をする場合は9975円の違約金を支払うという違約金拘束をさせるものです。

2006年10月に、総務省の審議会をへて、モバイル・ナンバー・ポータビリティ制度が導入され、消費者は自分の電話番号を変えないまま他社の携帯電話に乗り換えることが可能になりました。これによって消費者は、いろいろな携帯電話会社のサービス内容などを見くらべて、会社間を自由に移れるようになりました。消費者の携帯電話会社を選ぶ自由を確保することで、企業に競争をさせて、良好なサービスを提供させようという趣旨だったわけです。

しかし、この9975円の違約金が他社に移る際の障害になっていまして、私たちは「モバイル・ナンバー・ポータビリティ制度によって得られるべき携帯電話会社を選択できる自由を、不当に害している」と主張しています。

■つねに解約料が取られる仕組み

さらに、2年間の拘束をする代わりに基本料金を半額にするというのは、「たかさんのサービスを買ってください。その代わりに安くします」という仕組みですから、消費者は2年の契約期間が過ぎた時点ですでに多くのサービスを購入していることとなります。したがって、それ以降も解約料を取るのには合理性がないはずなのですが、2年ごとの解約料条項を含む契約になっていて、結局、違約金を取られないのは解約月とその翌月のみ、つまり24カ月のうち2カ月だけです。

でも、考えてみてください。携帯電話の機種を変えた解約月と翌月に、つねに買い換えたいと思うでしょうか。携帯電話を変えたいと思うのは、たいていの場合、解約月とその翌月以外の時期ですね。私もつい先日、機種変更をしましたが、違約金を取られない期間には相当していません。つまり、解約料はつねに取られる仕組みになっているのです。

携帯電話会社は解約率の動向を非常に気にしています。NTTドコモやa u (KDDI 株)の答弁書や有価証券報告書等を見ますと、9975円の解約料を設定したのは解約率を下げるためだと明言しています。ですから、モバイル・ナンバー・ポータビリティ制度で保障されるべき、消費者の携帯電話会社を選ぶ自由を害しているということは、彼ら自身も認めているわけです。

■露骨な顧客の囲い込み作戦

しかし、2007年1月に(株)ソフトバンクが「ホワイトプラン」を980円で出しました。当時、NTTドコモやa uのもっとも安いプランは3600円のベーシックコースで、現在これに相当するのが1800円のバリューコースです。これを半額にすると900円で、それに消費税を上乗せした945円は、ソフトバンクのホワイトプランとほぼ同額です。

ソフトバンクが980円でホワイトプランを出したとき、価格が圧倒的に安くて、大勢の客がソフトバンクに流れました。ですから、他社も980円程度という金額でしか競争できなかったはずなんです。だから、NTTドコモもa uも980円程度まで価格を下げなければいけなかったのですが、彼らはたんに価格を下げるのではなく、その下げた状態を「半額」と称して、そこに2年間の拘束と9975円の解約金をくっつけました。それによって消費者を囲い込むことを考えたのです。

たぶん、この方法を最初に思いついたのはa uだと思いますが、NTTドコモもそれに乗っかりました。NTTドコモやa uは1年ぐらい遅れてこの方式を出しましたが、その間にソフトバンクは契約数をものすごく伸ばしましたね。

ソフトバンクは、最初に980円のホワイトプランを出したので、当初は9975円の解約金はなかったのですが、他社がこういうやり方をしているので、ことし4月から9975円の解約金条項をつくりました。ソフトバンクの場合、もともとの980円を半額にすると490円になるので、基本料金の980円はいじっていませんが、2年間の拘束の後も継続すると翌月と翌々月の基本料金を無料にするとしています。この2カ月分の基本料金を合わせると1960円ですから、途中で解約して9975

円を取られるのは割に合わないことになり、不当な制度であることは明らかです。結局、ソフトバンクの場合、より露骨に顧客の囲い込みをしているといえます。

そこで、それまで当ネットワークは、(株)長栄、大和観光開発(株)、(株)セレマなど、京都の地場の企業を相手にしてきましたが、(株)NTTドコモとKDDI(株)という日本を代表する大企業を相手に、2010年2月に差止請求を提起しました。また、(株)ソフトバンクに対しても、すでに差止請求を出していきまして、今秋には差止請求訴訟を提起する予定になっています。

IV. 適格消費者団体がきちんと使える、効果的な制度をつくるために

■集团的消費者被害回復制度

もうひとつ注目していただきたいのは、この11月ぐらからはじまる、集团的消費者被害回復制度にかんする消費者委員会の特別調査会(審議会に相当)です。消費者庁設置法の附則6項に、「集团的な消費者被害を回復するための効果的な制度を、3年を目途につくらなければいけない」ということが定められていきまして、再来年の通常国会に法案が提出されることとなります。

この調査会では、クラスアクション的な制度を適格消費者団体が担うような制度や、なんらかの欠陥があった場合、適格消費者団体が事業者とのあいだで裁判をやって、欠陥を認定させて、それをもとに個別被害者が損害を個別企業に請求していくという2段階型制度など、いろいろな制度が報告されて、それをもとに議論がすすめられていきます。

■議論に注目を!

適格消費者団体にとっては、お金を取ってくることができるよう制度でなければ赤字から抜け出せません。お金を取ってくれば、そこから一定の手間賃をもらって、被害者に配って、運営費も活動によって捻出できる可能性がありますので、これを機会に、ぜひ適格消費者団体がきちんと使える制度をつくりたいと考えています。

来年の秋から再来年の春にかけてが正念場になりますので、京都府生協連のみなさんも議論に注目していただいて、ご協力いただきたいと思います。

ご清聴、ありがとうございました。(拍手)

(了)

京都消費者契約ネットワーク (KCCN) とは

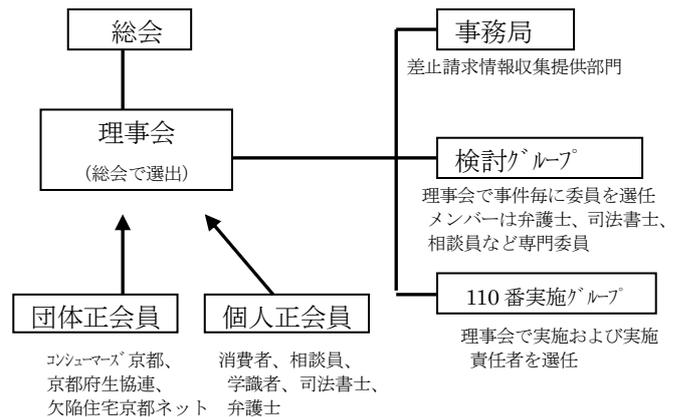
1998年から消費者契約法制定運動をきっかけに、消費者、消費生活相談員、消費者団体構成員、学者、弁護士、司法書士によって結成されました。

消費者契約法制定後は、消費者契約法を生かして、賃貸マンションの敷金保証金問題、英会話学校やコンピューター講座の不当約款の是正、携帯電話にかんする約款の是正などの勧告、また、被害救済のため、被害予防のための訴訟をおこなうことにより、公正な市場の実現を求めて活動してきました。

2002年6月NPO法人格を取得し、各種消費者問題の調査・研究・救済・支援事業や、事業者に対して不当な契約条項の使用や不当な勧誘方法を止めるよう求める活動を月1回の例会を中心におこなっています。

2007年12月25日消費者団体訴訟制度の適格消費者団体として認定されたことにより、現在は、差止請求関係業務も積極的におこなっています。

京都消費者契約ネットワークのしくみ



会費について

- ・個人 入会金 1,000 円 年会費 3,000 円 (何口でも可)
- ・団体 入会金 2,000 円 年会費 6,000 円 (何口でも可)
- ・賛助会費は 個人・団体共 年会費 3,000 円 (何口でも可)

※入会には理事長の承認が必要です。

◆京都消費者契約ネットワーク事務局◆

TEL 075-211-5920

FAX 075-251-1003

E-mail mail@kccn.jp