



適格消費者団体 特定非営利活動法人
消費者支援ネットワークいしかわ
CSNI ニュース

石川県金沢市
北寺町へ 9-3
発行人:橋本明夫
第4号
2023年3月15日

専門部会の活動

理事 専門部会長 弁護士 ^{きむら}木村 ^{もとゆき}基之

差止請求は人のためならず

文化庁の国語に関する世論調査によると「情けは人のためならず」の意味について、①人に情けを掛けておくと、巡り巡って結局は自分のためになるとの回答が 45.8%、②人に情けを掛けて助けてやることは、結局はその人のためにならないとの回答が 45.7%と拮抗していたそうです。ちなみに、正しい用法は①です。

私自身、ネットショッピングをしたり、電気の供給を受けたり、携帯電話を利用したり、バスに乗ったりと様々な契約を行い、その都度、消費者という立場に置かれます。そして、各契約が公正で納得できる内容であることを望みますし、みなさまも同じだと思います。すなわち、差止請求を行うことで不当な契約条項が改善されることは、結局は消費者の立場に置かれる自分たちのためになるといえます。

「差止請求は人のためならず」です。

自由闊達な議論

差止請求を担当する専門部会には、弁護士、司法書士、大学教員、消費生活相談員といった方々が所属しており、それぞれが本職の専門性を活かして、活動に取り組んでいます。事業者



が使用している契約書や約款を一から専門部会で検討することは困難なため、8つのグループで分担して検討した上で、専門部会において議論されます。グループでは事業者に差止請求を行わないという結論を出して専門部会の議題に挙げられたところ、専門部会での議論を経て差止請求を行うことになった事案もあります。また、その逆も然りです。それだけ、自由闊達な議論が行われており、誰かの意見ではなく、専門部会としての意見が形成されているように感じます。



私も事前に検討して、差止請求すべきか否かの考えをもって議論に参加するようにしていますが、当初の考えと異なる結論に達することが往々にしてあります。

バランスの取れた結論のために

例えば、弁護士であれば目の前に具体的な困り事を抱えた方がいて、その方のために法律的な解決方法がないかを検討することになります。しかし、差止請求では目の前に具体的な困り事を抱えた特定の個人はいません。想定しているのは、不当な条項により将来被害に遭うかもしれない消費者で、その方々が困らないように今活動しているということになります。もちろん、差止請求を行うか否かは、法律に基づいて判断されます。しかし、具体的な被害がないこともあり、どのような被害が想定され、その被害に対してどのような対応を行うべきかという点について、個々人の正義感や価値観が反映される部分も多いように思います。そのため、自由闊達な議論の上、誰かの意見ではなく、専門部会としての意見が形成されることの重要性を感じています。

今後の活動について

昨年12月の専門部会において、何度も議論になっている争点については一度深く検討するために勉強会を開催してはどうかとの意見が出ました。そこで、



2月の専門部会の前に、解約方法を制限することが消費者契約法10条に違反するか否かについて、勉強会を開催しました。今後は、その他の争点についても理解を深め、より良い差止請求に努めていきます。

こんにちは、日傘男子兼スイーツ男子です（CSNI ニュース第3号参照）。今回は、マラソン大会の申込規約の改善について取り上げます。かつて東京マラソンがコロナの問題で中止になった際に、参加料の返還をめぐってニュースになったことがあります。当会でもマラソン大会の申込規約を検討し、3つの条項について申入れを行いました。

問題となった条項①「過剰入金・重複入金の返金はいたしません。」

例えばシステムトラブルで、参加料を多く入金してしまったり、重複して払うケースがあり得ます。本来は民法 703 条に基づく、余分に支払った分は、返還請求ができます（いわゆるサラ金への過払い金の返還も、この条文に基づきます）。しかしこの条項だと、余分に払った部分は返金されないこととなります。このため、消費者契約法 10 条「…法令中の公の秩序に関しない規定の適用による場合に比して消費者の権利を制限し又は消費者の義務を加重する消費者契約の条項であって、民法第 1 条第 2 項に規定する基本原則に反して消費者の利益を一方的に害するものは、無効とする。」を使い、民法を適用した場合よりも消費者の権利が制限されており、条項は無効であると申入れをしました。申入れの結果、この条項は削除されました。これによって、過剰入金・重複入金の場合には、今後は主催者に超過分の返金を求めることができます。



問題となった条項②「地震、風水害、降雪、事件、事故、疾病など、主催者の責によらない事由で大会が中止となる場合、参加料・手数料の返金は一切行いません。」

民法 536 条 1 項は、「当事者双方の責めに帰することができない事由によって債務を履行することができなくなったときは、債権者は、反対給付の履行を拒むことができる」としています。マラソン大会に当てはめると、主催者が負っているマラソン大会の実行という債務を、主催者及びランナーの責め

によらない事由により履行できなくなった場合は、ランナーは参加料等の支払を拒むことができ、もし参加料等を先に払っていた場合は、その返金を請求できます。しかしこの条項によると、返金はされないこととなります。そこで、やはり消費者契約 10 条を使って申し入れをしました。その結果、条項は「…大会が中止となる場合、参加料・手数料については、中止を決定した時点で実際にかかった費用等を勘案して返金の有無・金額等を決定します。」と改められました。

問題となった条項③「主催者は疾病やその他の事故に際し、応急処置を除いて一切の責任を負いません。（参加者には主催者で傷害保険に加入します）」

例えば、レース中に主催者の誘導ミスによって、ランナーが一般車両と接触事故を起こした場合や、ランナーが主催者に預けた手荷物が主催者側のミスで紛失するなど、主催者側の原因で事故が生じたとします。この場合、通常であれば主催者にランナーに対する法的責任が生じます。しかしこの条項どおりだと、主催者に責任は無いこととなります。このため、消費者契約法 8 条 1 項（事業者が不法行為や債務不履行によって消費者に損害が生じたときの責任を免除する条項は無効）を使い、申入れを行いました。その結果、「主催者は疾病やその他の事故に際し、応急処置に限り対応します。疾病やその他事故への補償は、主催者に故意または重大な過失がある場合を除き、主催者が加入した傷害保険の範囲内となります。」と改められました。

情報提供をお願いします！

今回問題となった条項は、例えば②については一読すると「まあ地震で中止になったなら、返金されないのは仕方ない」となりそうです。ただ、実は法的には問題があったりします。

「あれ、この条項ちょっとおかしいかも？」と思われた場合は、当会に情報提供していただくと幸いです。

専門部会の人に 聞いてみよう

2 ページで申入れの経過報告を執筆していただいた専門部会の村上委員に、消費者部会のメンバーがさらに詳しくお話を伺いました。

村上：ではパワーポイントを使って説明します。

・・・

尾島：村上先生ありがとうございます。説明をお聞きして、マラソン大会のみならずいろいろなイベントでもこういったケースが起り得るのかなと思いました。

渡邊：重複入金や過剰入金があったら、返金するのが当たり前じゃないのかと思いました（笑）じゃあこの条項が削除されたとして、何も書いてなかったら、請求しないと返金されないのか、黙っていてもお金が戻って来るのか、どうなのでしょう？

村上：サラ金などの過払い金請求と同じで、消費者側つまりランナーから言わないとダメなんです。

渡邊：だとしたら、こういう場合は請求すれば返金しますと一言書くべきじゃないですか。不親切ですよ。



村上：そうですね。何も書いてないと重複や過剰入金は返金請求できることに気づかない消費者もいますから、対応を求めることはできると思います。わざわざ書かないのは、額が少額なので返すのに手間がかかる、というもあるでしょうね。マラソン大会の規約の多くが、同じような内容になっていて、全国の適格消費団体が申し入れをして、改定してもらっています。初めはどこかの大きなマラソン大会の規約があって、町おこしなどで取り組む際に、その規約を参考に丸写しをして全国に広がったのかなと想像します。

林：過払いとか重複入金って申し込む側のミスで起きることが多いですよ。

尾島：上手く入力できずに同じ名前でも2回申し込んで二人分の参加証が送られてきたら返してもらえるのでしょうか。

林：それは主催者側のチェックミスですよ。



私の団体事務所の隣室では名簿の名前を読み上げて確認作業をしています。最後はアナログなんでしょうね。

渡邊：重複申し込みした場合にチェックできないというのもシステムの不備、つまり主催者側のシステムトラブルってことですよ。

林：規約に書いてなくても、トラブルにあったらちゃんと請求しないといけないということですよ。

青海：マラソン大会や〇〇祭りなどは実行委員会主催が多いので、実行委員会って何なんだろうと調べてみました。行政が外出して企業や商工会などと一緒にやるときに実行委員会形式にするみたいですよ。単年度で立ち上げて行事が終わったら解散、法人格がないので収支の公開義務もないですよ。

村上：大会が中止になった場合「実際にかかった費用等を勘案して返金の有無・金額等を決定します」と改定されましたが、法的な根拠がないため、根拠情報を開示してくださいという要望で終わってしまいました。

林：私のせいじゃないのに一銭も戻ってこないの？って思うことが大事ですよ。それが消費者力というか、消費者としてセンスを磨いておかないといけない。「微々たることで事を荒立てても」って諦めずに言う。それがいい事業者や実行委員会を育てるわけで。

尾島：私たち消費者部会としては、これっておかしいんじゃない、と気付いたら「消費者支援ネットワークいしかわ」に言う、という文化を広めたいですね。

村上：はい、適格消費団体にどこまでできるかはわかりませんが、主催者に説明責任、明確な根拠を求めることはできますよ。



専門部会：村上裕

消費者部会：尾島恭子、林貴江、渡邊雅人

事務局：青海万里子

「家電公取協」という組織をご存じでしょうか？

正式名称は公益社団法人「全国家庭電気製品公正取引協議会」。家電製品を販売するにあたって、公正競争を守り、不当な顧客の誘引を防止し、消費者に自主的かつ合理的な選択をしてもらうためのルールづくりなどを行っている団体です。

具体的には家電メーカーや小売業（まちな電気屋さんや家電量販店）で組織を作り、公正競争規約（業界の自主ルール）の設定などをして、業界の秩序を守り、消費者に家電製品を安心して選んでもらうための環境づくりの取り組みをしています。

初めての学習会＋懇談会を開催

家電公取協さんから石川県内の消費者団体と懇談したいと相談がありました。東京、名古屋、大阪以外では初めての開催となるとのこと。まずは活動概要を知るために、事前学習会を開いていただくよう当会から提案しました。

10月21日(金)の学習会では家電公取協が定めた様々なルールについて学びました。

○ただしちゃんマーク

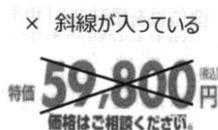
家電公取協に加盟しているメーカーの製品や量販店のチラシに表示されるマーク。

○事実ではないこと、誇張する表示は禁止。

○仕様・性能・特徴など、必ず表示しなければならない事項を取り決めている。

○メーカー希望小売価格等の表示を規定。

○販売価格の表示にはきめ細かな定めがある。



一例として、チラシでの打消し表示は禁止されています。



家電量販店等での疑問をぶつける

懇談会は11月7日（月）に石川県地場産業振興センターで、当会から消費者部会の委員8名、家電公取協から10名が出席して開催しました。メンバーからは普段から感じている疑問などが次々に出され、丁寧に回答していただきました。

Q1.チラシ等で下取りの表示があるが、実は条件があったりする。明確な表示をして欲しい。
A1.どこも下取り前の価格表示なので、安価に感じる誘引のひとつ。条件や表示などに気をつけて欲しい。



Q2.他店より安くの表示、他店とはどこを指すのか？
A2.調査範囲は同市町村エリアとしている。

Q3.量販店で店員ではなくメーカー派遣員が対応する場合、偏った商品を勧められるのでは？
A3.メーカー派遣員の店員なりすましはやめようとしている。メーカー派遣員はメーカーロゴの服装を着用。

Q4.エアコンの取り付け工事無料は特典景品になるのか？
A4.無料・サービス・～付きなどの表現は景品対象となる。景品は購入額の20%以内まで。

消費者支援ネットワークなればこそ

最後に来賓の石川県生活環境部生活安全課の吉中課長から「消費者と事業者団体との意見の交流、素晴らしい。」との挨拶があり終了しました。このように馴染みのない組織とも消費者を守るといった共通項があれば、色々な世界のことを「聞く・知る・言う」ことを経験できるのも、消費者支援ネットワークいしかわに加盟していればこそと感じました。

イラスト：いらすとや

編集後記

コロナ禍で中止となっていたイベントが続々と再開されるようになってきました。待ちに待ったイベントの申し込み、規約に「おかしいな」と思うところがあったらどうしましょう。そんなことで意見を言ったら自分が参加できなくなると嫌だし・・・と放置？ いえいえ、そんな時こそ当会にお知らせください。

また、本号掲載の家電公取協会との懇談の場は、消費者の疑問を解消する助けになりました。読者の皆様の中で消費者のために活動してみたいと思われる方は消費者支援ネットワークいしかわにご連絡ください。

当会は消費者被害の未然防止、拡大防止のために活動している団体で、会費と寄付によって運営しています。会員・寄付のご協力をお願いいたします。URL: <https://csnet-ishikawa.com> TEL:076-254-6733

消費者部会長 おじまきょうこ
尾島 恭子