



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6号
2024年3月1日

この度の令和6年能登半島地震により亡くなられた方々のご冥福をお祈りするとともに被災された皆様にお見舞い申し上げます。当会事務所は屋根瓦がずれて修繕が必要となりましたが、通常通り業務を行っております。数千年に一度といわれる未曾有の災害の復興には、全国からの応援が何よりの力となります。ご支援のほどよろしくお願い致します。

専門部会の活動

専門部会副会長 弁護士 わたなべ 渡辺 かずま 数磨

専門部会の目標とは

専門部会では、消費者保護法制（消費者契約法、特定商取引法、景品表示法等）に照らして問題がある契約書や勧誘方法につき是正を求める活動を行っています。消費者に不当に不利益を生じる「商売のやり方」を無くして、健全な消費生活を実現することを大きな目標としています。

クレーマー扱いされたことも

日々、私達のもとには、問題のある「商売のやり方」について情報提供があります。消費者の方からの被害申告、消費生活相談員の方からの事案紹介、時に専門部会の委員自身からも情報提供があります。そうした中には、違法であることが明らかな詐欺的な商法もあれば、法令遵守の精神に基づき真摯に事業を行いたいと考えているものの、知識不足等が原因で法令遵守できていない商法もあり、時に考えさせられる事案もあります。

公表事案ではないため詳しいことはお伝えできませんが、法的に是正が必要とまでいえないものの、事業者の対応に不親切なところも見受けられ



たため、担当者となった私から、口頭で問題点を指摘し、是正を促すこととなった案件がありました。

すると、この事業者、情報提供元となった方に心当たりがある様子で、「またあの人か」という雰囲気醸し出しつつ、ご意見だけ頂戴しておきます、との冷淡な対応に終始しました。その消費者は、その事業者にとってはクレーマーだったようで、
情報提供者の顔が浮かんでしまうのか

私の指摘もクレームに聞こえたようです。

「専門」部会たる所以

私達の活動は、法令順守を志す事業者にとっては、契約書や勧誘方法等を見直す良い機会にもなります。この事業者がどうかはわかりませんが、クレーマーとみなして話を聞かないことは、本当にもったいない事です。

ただ、これは、事業者側に非があると一方的に決め付けることもできません。情報提供の中には、事業者に対して不当要求をしていることが背景にあるものも少ないながらも存在します。こうした情報提供について十分な検討をせずに申入れ（書面で事業者には是正を求める手続き）などを行うことは私達の発言の重みや信用を損なうこととなります。

もちろん、カスタマーハラスメントのように悪質な事案を我々が支援することはあり得ません。ですが、時にクレームに近い微妙な事案もあります。皆が気付くことができていなかった消費者被害の発見と、クレームは紙一重でもあります。

そうした微妙な事案では、法律の適用関係が難しいことも多く、色々な知恵を出し合う必要があります。妥当な結論、方向性にたどり着くため、専門家が喧々諤々（けんけんがくがく）議論する専門部会でなければならないという訳です。

実際、専門部会での議論は果てしなく続いていき、委員の皆様にもご負担はあると思います。しかし、私達の団体の正当性を担保するものである以上、これからも、頑張って続けていく所存ですので、どうぞよろしくお願い致します。



ふだん目にしないホテルの契約内容

今回、申し入れを行ったのは、A 社。会社の名前を聞いてもピンとは来ませんが、この会社が運営するビジネスホテル「B」は全国に展開しており、有名なホテルです。かくいう私も、出張の折には度々お世話になっています。

私たちは、ホテルに宿泊する際、チェックイン時にフロントスタッフから、食事の時間や場所、部屋の鍵の明け方やアメニティー等などのサービス面については説明を受けます。また、最近では無人チェックインやアプリによるチェックインにより、何も説明を受けずに宿泊をする事もできます。

しかし、私たちがホテルに宿泊する際、実はホテル毎の契約条項（会社によって「宿泊規約」「宿泊約款」など名称は異なります）に同意したことになっています。その中には、いちいち説明を受けることがない条項が含まれています。

説明はないが問題のある条項

A 社が作成した宿泊約款には、以下のような条項が付されていました。①「駐車場を不正使用した場合、3万円の損害賠償又は使用料の請求をします」

②「宿泊客がホテルに持ち込んだ荷物を、ホテルの故意または過失により無くしたり壊したりしてしまった場合の損害額は5万円までとします」



これらの条項の問題点を考えていきます。

不正駐車に3万円！

駐車場への不正駐車自体は違法であり、不法行為責任として一定の損害賠償義務を負うことは当然です。一方で、その金額は、ホテル側が無制限に設定できるものではなく、実際に駐車場の運営者側に生じた損失分に限られます。

一般に、ホテルの駐車場は、1泊1000円程度、高くても2000円で利用できるところが大半であり、A社が定めていた3万円という金額は15～30倍もの金額となります。従業員が不正駐車への対応に要する負担を考えても、一律に3万円がかかるとは考えがたいです。

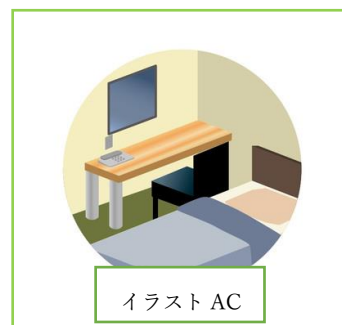


したがって、このような高額な損害賠償の請求は、消費者の利益を一方的に害するものとして消費者契約法10条違反であることを指摘しました。

ホテルの落ち度でも弁償は5万円まで？

A社の宿泊約款では、宿泊客がホテルに預けられる金品は5万円までとされていました。この規定によると、宿泊客は5万円を超える金品をホテルに預けることはできません。

しかし、昨今、旅行や出張などでの宿泊に際し、5万円を超える金品を持ち込むことは珍しくありません。現金、貴金属などに限らず、スマートフォンやパソコンなども、5万円を優に超えるものであり、旅行や出張で持ち込むことが当然想定されるものです。



こういった高額な金品をホテル側の落ち度で無くしたり壊したりされてしまった際、民法上はその高額品の金額を損害賠償として請求できます。

しかし、この規定では、たとえ20万円のほぼ新品のパソコンが無くなってしまったとしても、5万円しか賠償されないこととなります。

これは、ホテル側の損害賠償義務を一部免除するものであり消費者契約法8条1項2号に反すると共に、消費者の利益を一方的に害するものとして同法10条にも反しています。

これらの当団体からの申し入れに対し、A社は①については、「3万円という金額を無くし、損害の賠償を請求するとの内容に改定する」

②については、「ホテルに預ける金品の上限を10万円とした上で、ホテルに預けなかった金品がホテル側の落ち度で無くなったり壊れたりした場合、あらかじめ宿泊客からその種類と価格が告げられていない場合のみ、賠償額を10万円と制限するとの内容に改定する」との回答がありました。

これらは、国土交通省が提供しているモデル宿泊約款に則した内容になっていることから、当団体としては、申し入れ活動を終了いたしました。

専門部会の人に 聞いてみよう

2 ページで申し入れを行った経過報告を執筆していただいた専門部会の中澤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。

尾島：中澤先生の原稿を拝見して、まずそもそもホテルの契約書を見た記憶がないなあと思ったのですが、取り組んだ経緯は？

中澤：県外の消費者団体から、金沢で宿泊したホテル約款の「チェックアウトした当日の17時までに連絡しない場合、忘れ物を処分する」という条項はおかしいのではないかと、という情報提供をもらい、他の条項もチェックして今回の申し入れに至りました。

青海：実は適格消費者団体を目指す団体だったのでご自身で申入れされたらとお勧めしましたが、取り合ってくれないのではないかとということで、当会でやらせてもらいました。

尾島：適格になる前と認定後では相手の出方が違いますよね。今回の対応はいかがでしたか？



中澤：対応は実にスムーズでした。何度もやり取りを重ねることもなく、外部の専門家か顧問弁護士かわかりませんが、すぐ改定案をいただきました。

林：やっぱり適格団体の威力ってありますか？

中澤：それもあると思いますが、事業規模が大きいほど対応が早いような気がします。実は忘れ物の件は申入れの直前にホームページで確認したら、その部分が無くなっていました。ある意味フットワーク軽く、問題があればすぐ規約改定していることが伺えました。

渡邊：今回の申し入れにあった不正駐車した場合の損害賠償3万円は高額ということですが、ではどの位だったら適正なんでしょうか？

中澤：ややこしいとは思っています。法律の理屈で言うと損害を負った金額まで、ということになります。そもそも不正駐車する人とホテル側は契約を交わしていない訳です。

青海：不正に停めた人に対しての罰金的なもの、ということでしょうか？

中澤：そういうニュアンスはありますね。



中澤：個人が勝手に罰金みたいなものを科すのはダメなのですが、これはさすがに認めなきゃというところまでしか認められないです。

番匠：宿泊する際に、申告していない物をホテルの不注意で壊したり、失くした場合の賠償額が5万円というのは、一般的なんですか？

中澤：私もこの件を担当して以来、宿泊する際には宿泊約款を見るようにしていますが、フロントに預けずにホテル側の過失で壊したり失くした場合の賠償額を、無条件に一定金額に限るというのはなかったです。大半は「ホテルに告げずに持ち込んだ場合の賠償額を一定金額に限定する」という内容で、国土交通省のモデル宿泊約款に準拠しています。

尾島：たとえば高価な指輪を金庫にも入れずにその辺にポンと置いて無くなった場合、消費者側の落ち度もあると思いますが。

中澤：お客側の落ち度も相当程度あるとみなされて民法の一般原則である過失相殺で減額されるんじゃないかと思います。

林：検討する際には約款を取り寄せたんですか？

中澤：この会社はホームページに宿泊約款が載っていましたが、見つけにくいですね。



林：よく利用する宿泊施設のホームページには載ってなかったです。チェックイン時に説明されたこともないし。

中澤：部屋に入ると、引き出しのファイルか、テレビに表示されている場合もありますね。

渡邊：それって約款を見るのは契約後ということになりますよね。予約する前に見ることもしてなかったけど。

尾島：宿泊約款があるということすら知らなかったわけですから、消費者教育が大事ということになりますね。もし宿泊時に変な条項に気づいたら、情報提供をお願いしたいですね。

専門部会:中澤彰孝 消費者部会:尾島恭子、林貴江、
渡邊雅人、番匠未樹 事務局:青海万里子

意見交換会を開いたきっかけ

石川県は南北に長く、能登と加賀は風土も気質も異なっています。そのため、当会では 2015 年度から県内 19 市町を4つのエリアに分けて、それぞれ年1回の意見交換会を開催してきました。

各地域で事務所を開設している当会会員の弁護士、司法書士にも参加してもらい、難しい相談案件のアドバイスもしてもらうことで日常的なつながりも生まれ、相談員のみなさんにとっては頼りになる存在となっています。

当初は、適格消費者団体そして消費者支援ネットワークいしかわがどんな団体で、どんな活動をしているのかを知ってもらうことが主たる目的でした。どこの馬の骨かと思われぬように、市町の担当課長さん宛に消費生活担当職員と消費生活相談員の派遣依頼書を送付し、公務で出席できるよう配慮しました。



いらすとや

継続は力なり

いつしか、自治体ごとに集計した相談データを持参して報告して下さるようになり、後半の意見交換の時間には、それぞれの相談状況や、周りの目を気にして地域外の相談窓口に来られた事例などの話題に花が咲き、そうした会話を異動間もない職員さんが真剣に聞き入るなど、充実した集まりになっています。

当会が県から受託している出前講座も、培ってきた信頼関係を基に、地域の高齢者サロンや中学高校の授業などに呼んでいただき、ロールプ



レインゲやグループワークを取り入れた講座に相談員さんからの相談事例紹介も加えるなどしてコラボで実施しています。

期しくも「次々商法」の動きと

1か月程の間に4回開催するため、事務局は北へ南へと、その移動距離はなかなかのものになります。あるとき、一番北部の奥能登地区で、下水管の高圧洗浄チラシのことが話題になりました。行政文書のような体裁のモノクロチラシに「この地域は○日～○日の期間限定 3,000 円」と記載されており、センターや窓口に「これは市（町）の指定業者か？」という問い合わせがあったそうです。

続く能登地区や金沢地区でも問い合わせがあり、南加賀地区では「下水管の高圧洗浄だけでやめればお得ではないか」という相談もあったとか。私たちと



同じタイミングで事業者も移動しながら新聞折り込みを行っていたようです。残念ながら次々商法で1,800万円の被害を出す結果となりましたが、県外から入って来る事業者が移動しながら営業して回る実態を垣間見た経験でした。

被災地に入り込む悪質業者

元日の能登半島地震以降、遅々として復旧作業は進んでいません。そんな中、県外ナンバーの車で地域に入って壊れた屋根にブルーシートを掛け、法外な金額を請求する被害などが多発しています。

今こそ、市町の相談員と適格消費者団体の連携が必要なとき！と感じているところです。

編集後記

この号が発行される3月は、令和6年能登半島地震から約2か月たった時期です。地震発生後から全国より人やモノ、お金など様々な形での支援が届き、被災地の復興に向けての取り組みが少しずつ進められています。その一方で、本号にも触れられているように災害に便乗した悪質商法の被害も発生しています。住宅の補修や義援金詐欺など、被災者はもとより支援しようとする人の心にもつけ込む悪質業者に憤りを感じるのは、私たち適格消費者団体のメンバーだけではないはず。被害にあう消費者を一人でも少なくするため、私たちのできることを一緒に考えていきませんか。

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