



第15回 2015年2月号

森 順美
KCCN 理事・事務局
消費生活専門相談員

知っているようで、知らない差止請求関係業務 差止請求訴訟は、消費者から提供された情報がきっかけで始まります。

KCCNでは、ホームページや電話等で消費者などから年間150件ほどの情報提供を受け付け、差止請求に関する業務を中心に消費者に対して情報提供し、可能な範囲で助言も行い、具体的な相談については、消費者の居住地にある消費生活センターを案内しています。

最近では、「当団体の裁判報道を知って連絡しました。」とか「消費生活センターから情報提供をした方が良く勧められました。」ということや時には、「裁判がんばってください。」との激励の電話もあります。

消費者からの情報提供のケースについて、4コマ漫画にして見ました。(冠婚葬祭互助会の場合)

1 ピンポン! もしもの時の為に互助会に入れませんか。積み立てですよ!

何かな?

契約書
満期額 ¥300,000

2 数年後

葬式もいつするか分からないし、解約したいと業者に行ったら、高額の解約料が必要になるなんて・・・

内容すら決まっていなのに。

どうしよう! 困ったな。

3 適格消費者団体

相談しよう

はい、どうされましたか・・・?

やはり、この約款には問題がある。⇒ 申入書

4 申入書

業者からの回答

改善されず

訴え提起 (差止請求訴訟)

この事例のように、当団体には消費者から、実際に突然自宅に訪問してきた事業者と冠婚葬祭互助会の契約をしたが、当初の説明とは違っていたり、解約料や費用等の説明が十分ではなかったり、せかされて契約したことで、解約したいと伝えたところ、納得できない高額な解約料を請求されたという情報が多く寄せられていました。

当団体は、提供された様々な情報の中から、差止請求に繋がり得るものを検討していくのですが、具体的には、まず検討グループを立ち上げます。その検討グループのメンバーは、弁護士や司法書士、消費生活専門相談員等で構成され、差止の根拠となる法令に反しているのかという法律的な問題を検討していきます。そして、苦情として寄せられた事業者に対して、最終的には理事会の議決を経て、「申し入れ」を行うこととなります。事業者に対して申入書を送付し、事業者から回答書が届いた場合には、検討グループで評価を行い、是正がされない場合には、再度理事会の議決を経て、差止請求訴訟を行うこととなります。

では、実際に冠婚葬祭互助会の契約については、どうなったのでしょうか。

まず、検討グループを立ち上げ、様々な角度から検討を行いました。苦情として寄せられた事業者は、「所定の手数料」などの名目で解約手数料を差し引く、いわゆる解約金条項（1回1500円のコース）によれば、8回目くらいまでの解約では返金は0円。以後1回ごとに150円の解約料をとられるというものでした。そもそも、冠婚葬祭サービス契約とは、将来の冠婚葬祭に備えて、予め一定の金額を前払いする形の契約であり、契約を締結した時点では、サービス提供の具体的日時やその内容を特定することができないという性質があります。よって、個別の契約者との関係では、死亡等の具体的なことがない限り、事業者は契約履行のため具体的準備行為をしているわけではなく、経済的出捐もないことからすると、中途解約に際し、高額なキャンセル料等として差し引いて返金することは、事業者に生ずべき平均的損害を超えて違約金等を徴求するものであって、当該超える部分は消費者契約法9条1号により無効と考えられました。さらに、国民生活センターへ消費者からの苦情に関する情報提供要請を行ったところ多数の苦情があることも判明しました。

そこで、KCCNは事業者に対して2008年9月消費者との間で互助会契約を締結する際、解約時に支払済金額から『所定の手数料』などの名目で解約金を差し引いて消費者に返金する旨を内容とする契約条項の使用をやめるよう差止請求書兼申入書を送付。事業者からの回答がありましたが、改善される内容ではなかったため、KCCNは、2008年京都地裁へ提訴。2011年12月京都地裁で、2013年1月大阪高裁で差止判決がされました。その後、最高裁に上告していましたが、2015年1月20日上告不受理決定がされたことにより、解約条項の使用差止が認められた大阪高裁判決が確定しました。今後、この解約条項が使用されることはありません。よって、消費者にはそもそも不当な条項を見ることはなくなり、被害が予防にされることとなります。さらに、本件は、業界のモデル約款でもあり、経済産業省が事前に取り締規定に基づき審査しているものを無効とした点でも社会的影響は大きいと考えます。

このように、差止請求訴訟を行う事案というのは、そのすべてにおいて消費生活の現場での消費者からの被害が発端となっています。契約書等の約款だけを見て検討し、問題としているものではありません。差止請求訴訟は、具体的な消費者被害の裁判と違い、抽象的な裁判と思われがちですが、消費者が直面している、しかもひとりの消費者の力では事業者に対して申し入れても改善されず、不当だと思われる内容でも受け入れざるを得ない現状の基で交わした契約における被害について、訴えを提起しているものです。

皆様からの情報提供が社会を変える第一歩となります。ぜひ、情報提供をお願いします。