

集團的消費者被害救濟制度研究会 報告書

參考資料

目 次

資料1.	消費者庁及び消費者委員会設置法附則・附帯決議	1
資料2.	消費者基本計画（抄）	2
資料3.	消費生活相談の年度別総件数の推移	3
資料4.	年度別相談件数内訳	4
資料5.	2009年度商品・役務別既払金額分布	6
資料6.	集団的消費者被害事案の整理	7
資料7.	適格消費者団体の概要及び活動状況について	12
資料8.	適格消費者団体による差止請求訴訟及び和解の概要	14
資料9.	差止請求を行った後一定の改善が図られ協議を終了した事案の概要	18
資料10.	適格消費者団体による差止請求に係る和解の例	23
資料11.	独占禁止法における課徴金額と刑事罰の調整規定について	28
資料12.	金融商品取引法における課徴金額と刑事罰の調整規程について	29
資料13.	国民生活センターの重要紛争解決手続の実施状況	30
資料14.	国民生活センターの重要紛争解決手続において和解不成立となった事案の概要	33
資料15.	金融機関等の更生手続の特例等に関する法律に基づく破産手続開始の申立ての実例	39
資料16.	被害回復分配金の支払等に関する手続の流れ	40
資料17.	振り込め詐欺救済法に基づいて行われた公告の実施状況について	41
資料18.	集合訴訟の手続モデル案	42
資料19.	諸外国の集合訴訟における訴訟追行要件の比較	43
資料20.	関連制度のイメージ図	47

消費者庁及び消費者委員会設置法附則・附帯決議

消費者庁及び消費者委員会設置法 附則

- 6 政府は、消費者庁関連三法の施行後三年を目途として、加害者の財産の隠匿又は散逸の防止に関する制度を含め多数の消費者に被害を生じさせた者の不当な収益をはく奪し、被害者を救済するための制度について検討を加え、必要な措置を講ずるものとする。

(衆議院) 消費者問題に関する特別委員会 (平成21年4月16日)

消費者庁設置法案他に対する附帯決議

- 23 消費者庁関連三法の附則各項に規定された見直しに関する検討に際しては、消費者委員会の意見を十分に尊重し、所要の措置を講ずるものとする。

(参議院) 消費者問題に関する特別委員会 (平成21年5月28日)

消費者庁設置法案他に対する附帯決議

- 31 加害者の財産の隠匿又は散逸の防止に関する制度を含め多数の消費者に被害を生じさせた者の不当な収益をはく奪し、被害者を救済するための制度の検討に当たっては、いわゆる父権訴訟、適格消費者団体による損害賠償等団体訴訟制度、課徴金制度等の活用を含めた幅広い検討を行うこと。
- 33 消費者庁関連三法の附則各項に規定された見直しに関する検討に際しては、消費者委員会による実質的な審議結果を踏まえた意見を十分に尊重し、所要の措置を講ずるものとする。

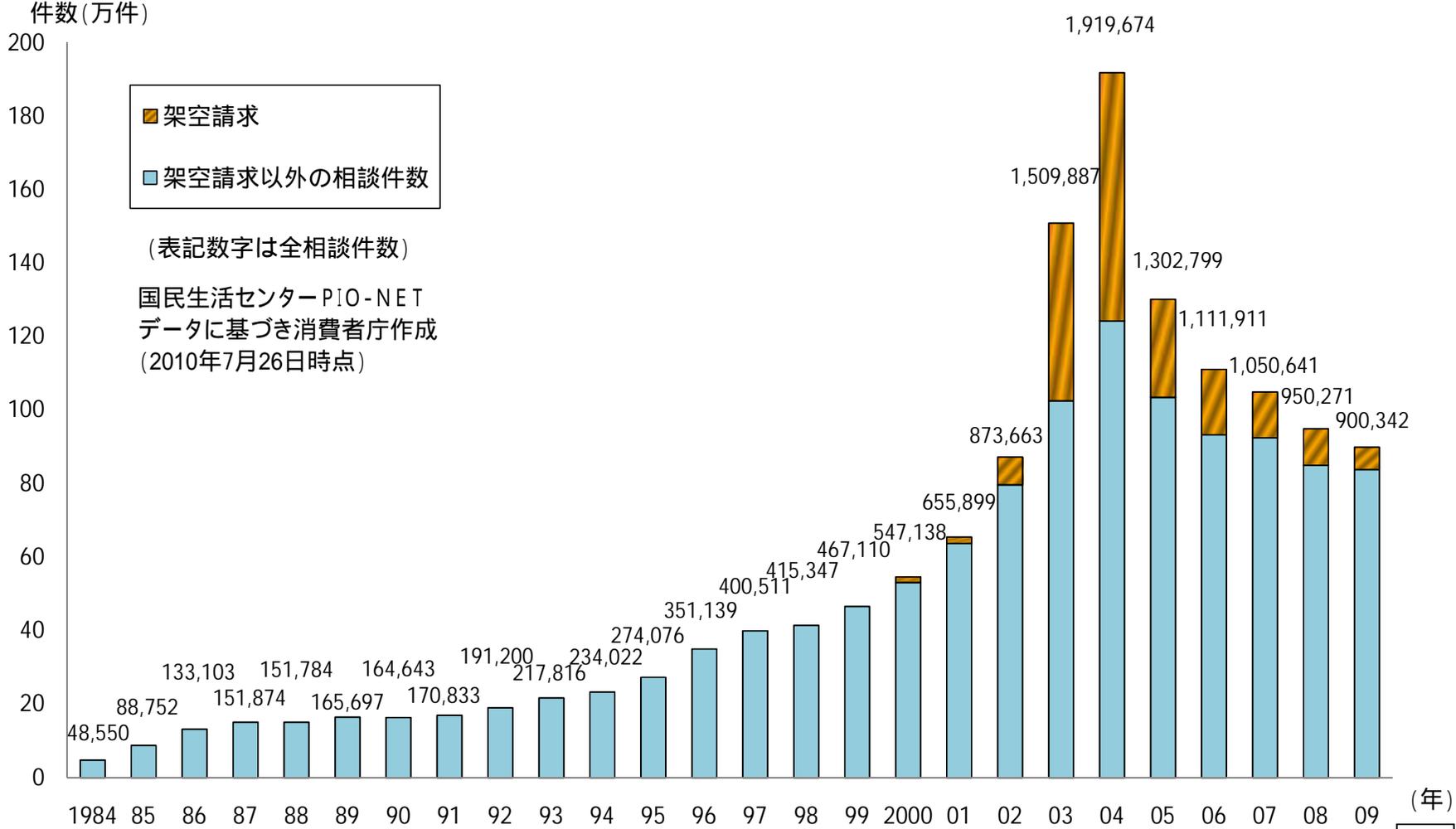
消費者基本計画（抄）

（平成22年 3月30日閣議決定）

【具体的施策】

施策 番号	具体的施策	担当省庁等	実施時期
110	加害者の財産の隠匿又は散逸の防止に関する制度を含め多数の消費者に被害を生じさせた者の不当な収益をはく奪し、被害者を救済するための制度について、いわゆる父権訴訟、適格消費者団体による損害賠償等団体訴訟制度、課徴金制度の活用を含めた幅広い検討を加え、消費者委員会の意見を聞きながら、必要な措置を講じます。	消費者庁 法務省	平成 22 年夏を目途に論点の整理を行い、平成 23 年夏を目途に制度の詳細を含めた結論を得ます。

消費生活相談の年度別総件数の推移



(備考) 件数は2000年度以降集計している。1999年度以前は消費生活年報による。

資料 3

年度別相談件数内訳(取引)

	2007年度 (933,532件)	割合 (%)	2008年度 (835,093件)	割合 (%)	2009年度 (776,115件)	割合 (%)
1	電話情報サービス	13.5	電話情報サービス	15.0	サラ金・フリーローン	11.5
2	サラ金・フリーローン	12.9	サラ金・フリーローン	13.9	アダルト情報サイト	7.0
3	商品一般	9.0	商品一般	6.9	デジタルコンテンツその他	6.5
4	オンライン情報サービス	8.0	オンライン情報サービス	5.0	商品一般	5.5
5	賃貸アパート・マンション	3.0	賃貸アパート・マンション	3.5	賃貸アパート・マンション	4.4
6	外国語・会話教室	1.9	健康食品	1.8	出会い系サイト	4.3
7	健康食品	1.6	エステティックサービス	1.7	四輪自動車	1.7
8	生命保険	1.5	生命保険	1.5	健康食品	1.6
9	エステティックサービス	1.5	自動車	1.3	新聞	1.6
10	自動車	1.3	新聞	1.3	移動通信サービス	1.6

上記内容は、「契約・解約」と「販売方法」のいずれかが問題となっている相談の件数が上位のものである。

・商品一般・・・商品の相談であることが明確であるが、分類を特定できない、または特定する必要のない相談。

・サラ金・フリーローン・・・消費者金融会社、クレジット会社、銀行等が扱う用途を限定しないで設定されている消費者ローン。

・電話情報サービス・・・電話回線を通して情報を得る、情報料が有料の情報サービス。または、情報料は無料でも、電話会社が通話料のみで提供する情報サービス。あるいは、情報量の有料・無料にかかわらず、情報を提供することを目的に作られたもので、消費者が自分で操作してファクシミリや電話で情報を取り出すもの。情報を取り出す端末は、電話機かファクシミリあるいはそれに類するものに限る。

・オンライン情報サービス・・・インターネットなどのコンピューターオンラインネットワークを使って情報を得るサービス。

2009年度より集計方法(PIO-NETにおける商品・役務分類)が変更されているため、2008年度以前と2009年度以降の時系列での比較はできない。(上記相談件数表は、国民生活センターからの統計を基に上位10位までを抽出したものであり、すべての割合を合算しても100パーセントになるものではない。)

年度別相談件数内訳(安全・品質)

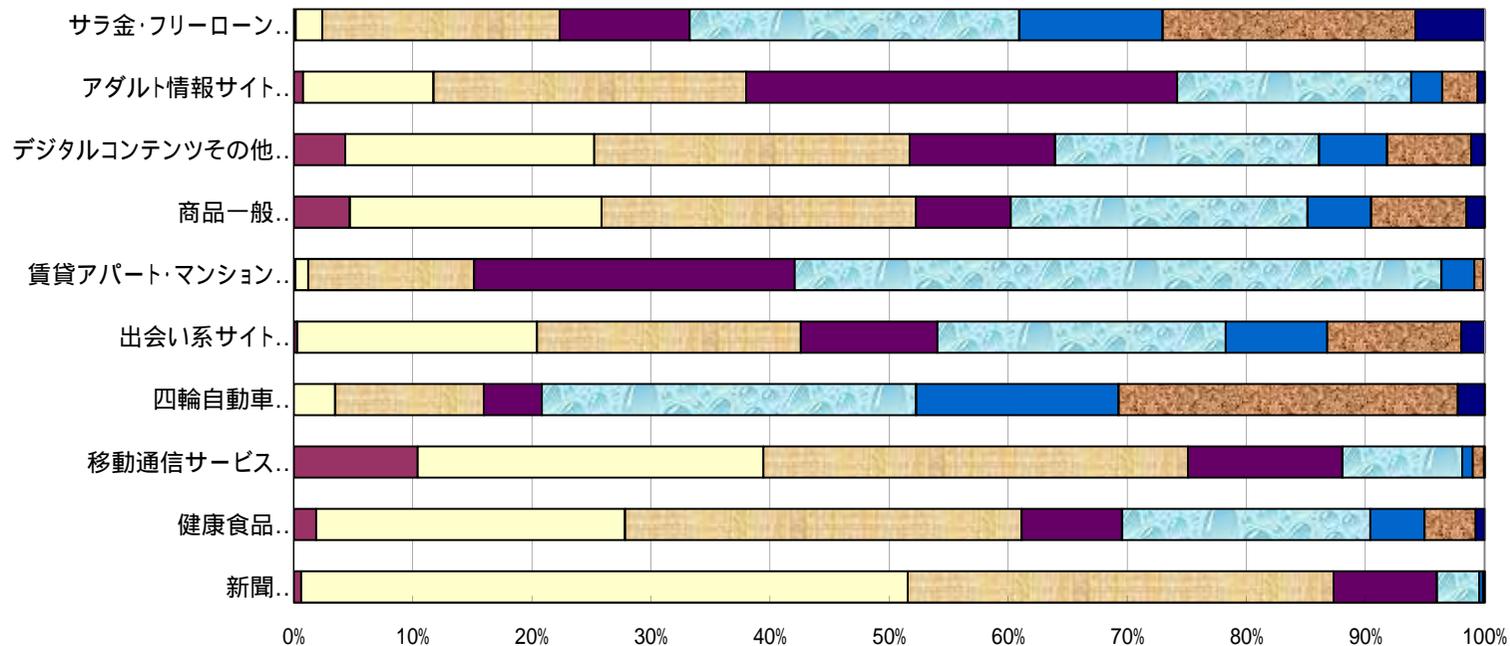
	2007年度 (113,374件)	割合 (%)	2008年度 (110,837件)	割合 (%)	2009年度 (120,935件)	割合 (%)
1	クリーニング	5.5	クリーニング	5.4	クリーニング	4.4
2	自動車	4.5	自動車	4.2	四輪自動車	4.4
3	賃貸アパート・マンション	3.6	賃貸アパート・マンション	3.8	油脂	4.2
4	修理サービス	2.9	修理サービス	2.9	賃貸アパート・マンション	4.0
5	携帯電話機	2.5	携帯電話機	2.7	修理サービス	3.2
6	健康食品	2.2	健康食品	2.3	携帯電話	2.6
7	新築工事	1.8	新築工事	1.7	パソコン	1.9
8	パソコン	1.8	パソコン	1.7	健康食品	1.7
9	化粧品類	1.6	化粧品類	1.6	新築工事	1.6
10	調理食品	1.6	婦人洋服	1.5	戸建住宅	1.6

上記内容は、「安全・衛生」(身体・生命の被害及びそのおそれのある事故、火災、発火等の危険、食品衛生、発ガン性や残留農薬等の一般的安全性等、安全及び衛生に関する相談)及び「品質・機能・役務品質」(商品の品質、機能・性能、故障、不具合、使い勝手等及び役務の内容・水準等に関する相談)のいずれかが問題になっている相談の件数が上位のものである。

2009年度より集計方法(PIO-NETにおける商品・役務分類)が変更されているため、2008年度以前と2009年度以降の時系列での比較はできない。

(上記相談件数表は、国民生活センターからの統計を基に上位10位までを抽出したものであり、すべての割合を合算しても100パーセントになるものではない。)

2009年度商品・役務別既払金額分布



■ 1,000円未満 □ 1万円未満 ▨ 5万円未満 ■ 10万円未満 □ 50万円未満 ■ 100万円未満 ▨ 500万円未満 ■ 1億円未満 ■ 1億円以上

(備考) 上記グラフの順位は、相談総件数に基づくものであり、「年度別相談件数内訳(取引)」とは異なる。

各割合は、相談件数合計から無回答及び0円を除いて算出している。

2009年度より集計方法(PIO-NETにおける商品・役務分類)が変更されているため、2008年度以前と2009年度以降の時系列での比較はできない。

集団的消費者被害事案の整理

1. 被害者の特定が比較的容易であり、被害内容が定型的と思われる事案

事案名	事案の概要	想定される消費者の請求	想定される個々の対象消費者の一般的な請求金額	対象消費者の特定について	想定される対象消費者の規模	適格消費者団体による差止請求の対象	備考
学納金返還請求事案	前納した大学の授業料について、入学辞退した場合の不返還特約があったが、不返還条項が有効であるか問題となる事案	消費者契約法第9条第1号により、解除に伴い当該事業者が生ずべき平均的損害の額を超えるものが無効であるとして、不当利得返還請求	100万円程度の請求から、私立医科大学等納付金が1000万円を超える事案あり。	学納金納付の記録と入学者名簿により特定し得る。	数千人から数万人		
英会話教室等の特定継続的役務提供取引の解約時の前払受講料清算に関する事案	外国語会話教室において、受講料を前払させていたが、購入単価と、解約した場合の清算単価が異なっており、購入単価よりも高く設定されていた。この清算条項が有効か問題となる事案	清算条項は特商法第49条第2項に反し無効であるとして、不当利得返還請求	数十万円	中途解約の申出書や受講料の返還記録から特定し得る（ただし、事業者が資料を残しているか問題あり）。	数千人から数万人（大手企業では受講者が数十万人いることがあるが、すべての受講者が解約するとは考えがたい）。		
個人情報流出事案	顧客の住所氏名やプライバシーに関する情報等が流失した事案	不法行為による損害賠償請求	数千円から数万円	流出した情報から特定が可能であるが、対象者にとっては自己の情報流失したかは不明である。	数百万人規模の事件も想定される。	×	慰謝料請求とした場合に、オプト・アウト方式で請求を糾合できるかについて議論がある。
虚偽の有価証券報告書開示等による証券被害事案	虚偽の有価証券報告書の開示等により株価を不当に高く吊り上げ、本来あるべき株価より高い価格で株式を購入させられた事案	金融商品取引法第21条の2などによる虚偽記載のある有価証券報告書を提出した会社、会社役員等に対する損害賠償請求	数百万円	株券の電子化に伴い保有者の特定が可能。	数万人から数百万人	×	事業者の契約もあり得る。

対象消費者の特定が比較的容易とは、被告となる事業者が通常有していると思われる資料によれば、個々の対象消費者が特定し得るものをいう。被害内容が定型的とは、事業者が通常有する資料により債権額が計算可能であるもの、商品の購入数量等比較的容易に把握し得る指標を元に、一定の計算方法により計算すれば債権額が定まるものをいう。

ただし、実務上計算方法についての立証が困難であり得るものを含んでいる。また、被害内容が定型的であっても、因果関係や事業者の行為の違法性の判断等、個別の争点を含む事案もあり、必ずしも個別争点

が少ないことを意味しない。

二重線枠内は、悪質商法事案であるが、事案の内容によっては2.にも4.にもなり得る。

個人情報流失事案は、慰謝料を一律なものとして請求することもあり得るが、個別の損害が問題になることもあり、その場合は2.にもなり得る。

商品販売等を偽装した ねずみ講被害事案	商品価値の乏しい商品の販売名下に1口××円の支払をして会員となり、後順位者2人以上を勧誘してオーナー登録させれば、順次地位が昇格して支出した以上の成功報酬が得られると勧誘する事案	不法行為による損害賠償請求 公序良俗違反による無効を理由とした不当利得返還請求	数十万円から数百万円。1000万円を超える事案もあり得る。	支払記録により特定し得る(ただし、事業者が資料を残しているか問題あり)。	数千人から数万人	(不実告知、不利益事実の不告知、断定的判断の提供がある事案)	破綻必至の事案であり、保全が必要。
和牛預託商法事案	和牛の飼育から得られた利益を配分するとして和牛を購入させる事案。勧誘方法の問題のほか、業者が破綻し出資金が返金されない問題が生じることがある	預託契約に基づく返還請求 消費者契約法による不実告知、不利益事実の不告知、断定的判断の提供等による取消しに基づく不当利得返還請求 詐欺等による不法行為の損害賠償請求	数十万円から数百万円。1000万円を超える事案もあり得る。	支払記録より特定し得る(ただし、事業者が資料を残しているか問題あり)。	数千人から数万人	()の請求に関して	破綻必至の事案であり、保全が必要。不当利得返還請求構成では取消しの意思表示が必要。
投資商法事案	電子マネー形式の擬似通貨、海外事業投資、企業家育成事業、株式投資運用などの名目で高額配当をうたって出資を募る事案。勧誘方法の問題のほか、業者が破綻し出資した金銭が返金されない問題が生じることがある	契約に基づく返還請求 消費者契約法による不実告知、不利益事実の不告知、断定的判断の提供等に基づく取消しによる不当利得返還請求 詐欺等による不法行為の損害賠償請求 金融商品販売法第5条の損害賠償請求	数十万円から数百万円。1000万円を超える事案もあり得る。	支払記録により特定し得る(ただし、事業者が資料を残しているか問題あり)。	数千人から数万人	()の請求に関して	破綻必至の事案であり、保全が必要。不当利得返還請求構成では取消しの意思表示が必要。
モニター商法事案	商品を購入してモニターになれば毎月モニター料が月々の代金支払額よりも多く支払われるとして商品を販売。業者が破綻してモニター料が支払われなくなり、クレジット債務が残るという事案	<対販売店> 不法行為による損害賠償請求 モニター契約の公序良俗違反無効による不当利得返還請求 特商法第58条の2の取消しによる不当利得返還請求 <対クレジット会社> 不法行為による損害賠償請求 割取法第35条の3の16の取消しによる不当利得返還請求	数十万円	契約書等から特定し得る。	数千人から数万人	()の請求に関して	破綻必至の事案であり、保全が必要。の構成では取消しの意思表示が必要。

2. 被害者の特定は比較的容易であるが、被害内容の個別性が強いと思われる事案

事案名	事案の概要	想定される消費者の請求	想定される個々の対象消費者の一般的な請求金額	対象消費者の特定について	想定される対象消費者の規模	適格消費者団体による差止請求の対象	備考
悪質リフォーム事案	住宅リフォームについて、点検をするなどと称して訪問し、虚偽の説明をして、不要な工事を実施し高額な代金を支払わせ、また次々に契約させる事案	<p><対リフォーム業者> 特商法第9条の3の取消しによる不当利得返還請求 特商法第9条の2による過量販売解除による不当利得返還請求 詐欺等による不法行為の損害賠償請求</p> <p><対クレジット会社> 割賦法第35条の3の13の取消しによる不当利得返還請求 割賦法第35条の3の12の撤回等による不当利得返還請求</p>	数十万円から数百万円。1000万円を超える事案もあり得る。	支払記録、顧客名簿から特定し得る（ただし、事業者が資料を残しているか問題あり）。	数百人から数千人	（の請求に関して）	事業者が潜在的には債務超過であり、保全が必要となることが多い。不当利得返還請求構成では取消し・撤回等の意思表示が必要。また、取消しの場合に、受けた役務をどのように評価して返還するかも問題。
敷金返還請求事案	管理会社の作成した契約書に自然損耗及び通常損耗についても賃借人に原状回復義務を負担させる条項があるため、当該契約書を利用して賃貸借契約をした賃貸人が敷金の返還を拒絶する事案	消費者契約法第10条による原状回復特約の無効を前提とした、敷金返還請求	数十万円	契約書から特定し得る。	数十人から数千人	（賃貸人に対して）	同一の契約書を使用している賃貸人が多数存在し得る。賃貸人ごとに別の集団にするかどうか問題となる。

3. 被害者の特定は困難であるが、被害内容は定型的と思われる事案

事案名	事案の概要	想定される消費者の請求	想定される個々の対象消費者の一般的な請求金額	対象消費者の特定について	想定される対象消費者の規模	適格消費者団体による差止請求の対象	備考
灯油カルテル事案	石油元売各社及び事業者団体が生産調整、価格カルテルにより小売価格を引き上げたとされる事案	不法行為による損害賠償請求 独占禁止法第25条による損害賠償請求	数百円から数千円	購入者の特定は困難であり、対象消費者側も購入を証明する領収書を保管していないことが多い。	数百万人に及び得る。	×	差額説を前提にする限り損害の算定が困難。 流通経路により損害の計算方法が異なり得る。 事業者に損害が生じることもある。
食品の製造方法等の偽装表示事案	実際には安価である偽装品を、高価で特殊な製法の食品であると表示して販売されており、本来あるべき価格より高い価格で購入させられた事案	不法行為による損害賠償請求 不当利得返還請求	数百円から数千円	購入者の特定は困難であり、対象消費者側も購入を証明する領収書等を保管していないことが多い。	数千人から数万人		損害のとらえ方が複数あり得る（本来あるべき価格との差額とするか、偽装品であれば購入しなかったとして全額ととらえるか）。 流通経路により損害の計算方法が異なり得る。 事業者に損害が生じることもある。
運賃の過剰徴収事案	電車の運賃徴収プログラムに誤りがあり、本来の運賃以上の金額を徴収していたため返還を求める事案	不当利得返還請求	数百円から数千円	利用者の特定は困難であり、対象消費者側も利用を証明する手段がないことがある。	数十万人に及び得る。	×	

4. 被害者の特定が困難であり、被害内容の個別性が強いと思われる事案

事案名	事案の概要	想定される消費者の請求	想定される個々の対象消費者の一般的な請求金額	対象消費者の特定について	想定される対象消費者の規模	適格消費者団体による差止請求の対象	備考
薬害C型肝炎 / 薬害エイズ事案	<p>後天性の傷病について、フィブリノゲン製剤又は第Ⅲ因子複合体製剤の投与を受け、これによってC型肝炎ウイルスに感染した者（胎児を含む）が、国及び製薬会社に損害賠償を求めた事案</p> <p>血友病患者に対して加熱等による安全対策を怠った血液凝固因子製剤（非加熱製剤）を投与したことにより、多数の患者がHIVウイルスに感染。国及び製薬会社に損害賠償を求めた事案</p>	不法行為による損害賠償請求	数千万円になり得る。	製造者からは誰に被害が生じているか特定困難。対象消費者としても投薬の証明手段がないことがある。	数千人	×	
食中毒事案	食品の製造工程において、食中毒の原因となる毒素が混入し、当該食品を飲食した者に、食中毒が生じた事案	製造物責任法による損害賠償請求	数十万円から数百万円。数千万円になり得る。	製造者からは購入者の特定は困難であり、対象消費者側も飲食を証明する手段がないこともある。	数千人	×	
中古自動車売買契約における事業者（売主）の瑕疵担保責任追求事案	中古自動車売買契約において、買主は隠れたる瑕疵を知ってから1年間は事業者（売主）に瑕疵担保責任（民法第570条）を追及できるところ、メーター改ざんの場合について権利行使できる期間を納車日より90日以内に限定した条項があり、権利行使を拒絶する事案	消費者契約法第8条第1項第5号により当該条項を無効とし、瑕疵担保責任に基づく契約の解除による代金返還請求 当該条項の無効を前提とした瑕疵担保責任による損害賠償請求	数十万円	購入者は特定可能であるが、どの中古車に瑕疵があるかについては、販売者も承知していない可能性あり。	数百人から数千人（大規模業者であり、同一の約款を使っていても、メーター改ざんが頻繁にあるとは思われない）		

適格消費者団体の概要及び活動状況について

(平成22年8月23日現在)

資料7

名称	特定非営利活動法人 消費者機構日本	特定非営利活動法人 消費者支援機構関西	社団法人 全国消費生活相談員協会	特定非営利活動法人 京都消費者契約ネットワーク
住所 差止請求 関係業務 を行う地	東京都千代田区六番町15番地 主婦会館プラザエフ6階	大阪市中央区石町1丁目1番1号 天満橋千代田ビル	東京都港区高輪3丁目13番地22号 国民生活センター内 大阪市中央区北浜2丁目6番26号 大阪グリーンビルディング内 北海道札幌市中央区大通西18丁目1番43号	京都市中京区烏丸通二条下ル 秋野々町529番地ヒロセビル5階
申請日 認定日 更新日	平成19年6月 7日申請 平成19年8月23日認定 平成22年8月22日更新	平成19年6月 7日申請 平成19年8月23日認定 平成22年8月22日更新	平成19年8月31日申請 平成19年11月9日認定	平成19年10月12日申請 平成19年12月25日認定
代表者等 の氏名	会長 青山 侑 理事長 芳賀 唯史	会長 北川 善太郎 理事長 榎 彰徳	会長 金子 晃 理事長 菅 美千世	理事長 高嵩 英弘
社員数	141名(うち、団体会員8名) (平成22年3月31日時点)	113名(うち、団体会員14名) (平成22年3月31日時点)	2010名(うち、団体会員0名) (平成22年3月31日時点)	103名(うち、団体会員3名) (平成22年3月31日時点)
主な申入れ等の活動状況	<p>【内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> 中古車販売事業者に対する申入れ(瑕疵担保責任の全部免除の規定等の削除) 建築請負業者に対する申入れ(建築申込金の不返還条項、違約金条項の是正) 有料老人ホームに対する申入れ(入居申込金の不返還条項の削除、入居一時金の返還率の是正) 結婚情報サービス事業者に対する申入れ(中途解約時の返金規定の新設等) 携帯電話事業者に対する申入れ(携帯電話の売買契約に関するキャンセル不可条項の是正) 不動産賃貸借業者に対する申入れ(原状回復費用の消費者負担を規定する条項等の是正) <p>【結果】</p> <ul style="list-style-type: none"> 資格講座等を運営する事業者との裁判外の和解(平成21年4月28日)。 建築士や宅建資格講座を運営する事業者との裁判外の和解(平成21年8月1日)。 その他、訴訟に至らずとも契約条項の是正等が行われている事案がみられる。 	<p>【内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> ①早期完済違約金特約条項を使用する貸金業者に対し、平成20年4月8日に京都地裁に提訴 ※本制度に基づく訴訟としては2例目 ②受講契約勧誘の際の不退去、不実告知について英会話学校に対し、平成20年8月28日に大阪地裁に提訴 ※本制度に基づく訴訟としては4例目 金融機関に対する申入れ(勧誘広告内容の是正) 警備会社に対する申入れ(中途解約料、損害賠償債務の全部免除の規定等の改定) ケーブルテレビ事業者に対する申入れ(最低利用期間に関する規定の削除) 不動産賃貸借業者に対する申入れ(契約解除に伴う損害賠償額を定めた条項の削除又は改善) <p>【結果】</p> <ul style="list-style-type: none"> ②の英会話学校への訴訟については、和解が成立(平成21年3月4日)。和解条項に違反する行為があったため違約金請求を行ったが、履行がないため、執行文付与を求める訴えを提起(平成21年12月25日)。大阪地裁は強制執行の執行文を付与する旨の判決(平成22年5月31日)。 ①の貸金業者への訴訟については、勝訴(一部)判決(平成21年4月23日)。平成21年6月19日京都地裁に間接強制申立て、7月24日認容決定。敗訴部分につき、平成21年4月28日に1審被告が、5月2日に1審原告が大阪高裁に控訴。大阪高裁は第1審の結果を支持し、1審原告及び1審被告の各控訴をいずれも棄却(平成21年10月23日)。1審被告より平成21年10月28日大阪高裁に上告受理申立て。 その他、訴訟に至らずとも契約条項の是正等が行われている事案がみられる。 	<p>【内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> 不動産賃貸借業者に対する申入れ(無催告解除条項等の使用停止・改善) 美容整形クリニックに対する申入れ(申込金の不返還条項、キャンセル料条項等の使用停止・改善) 介護付有料老人ホームに対する申入れ(入居一時金の初期償却条項等の使用停止・改善) スポーツクラブに対する申入れ(一旦納入した諸費用の不返還条項等の使用停止) <p>【結果】</p> <ul style="list-style-type: none"> 訴訟に至らずとも契約条項の是正等が行われている事案がみられる。 	<p>【内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> ①定期補修分担金支払特約を使用する不動産賃貸借業者に対し、平成20年3月25日に京都地裁に提訴 ※本制度に基づく訴訟としては初 ②敷金等から一定額を控除して返還する敷引特約条項を使用する不動産賃貸借業者に対し、平成20年8月12日に京都地裁に提訴 ※本制度に基づく訴訟としては3例目 ③互助契約等の中途解約金条項を使用する冠婚葬祭業者等に対し、平成20年12月3日に京都地裁に提訴 ※本制度に基づく訴訟としては5例目 ④結婚式場解約金条項を使用する結婚式、披露宴等企画会社に対し、平成22年3月17日に京都地裁に提訴 ※本制度に基づく訴訟としては7例目 ⑤解約金条項を使用する携帯電話事業者2社に対し、平成22年6月16日に京都地裁に提訴 ※本制度に基づく訴訟としては9例目、10例目 <p>【結果】</p> <ul style="list-style-type: none"> ②については請求の一部(敷引特約の条項を含む意思表示を行わないこと)は認諾され、残りの部分について却下判決(平成21年1月28日)。2月10日大阪高裁に控訴、6月16日敗訴(判決確定)。 ①については定期補修分担金支払特約を含む契約の申込み又はその承諾の意思表示を行ってはいない旨の判決、残りの請求については棄却(平成21年9月30日)。敗訴部分につき、10月13日に大阪高裁に控訴。大阪高裁は、第1審の差止請求部分について支持した(平成22年3月26日)。第2審の判決を不服として上告受理申立て(平成22年4月6日)。 ④については和解(平成22年7月28日)。

※1 消費者契約法第23条第4項に基づき、内閣総理大臣に報告のあった事項を基に作成。報告事項ではない各種の団体の活動(勉強会、情報収集など)については記載していない。

名称	特定非営利活動法人 消費者ネット広島	特定非営利活動法人 ひょうご消費者ネット	特定非営利活動法人 埼玉消費者被害をなくす会	特定非営利活動法人 消費者支援ネット北海道	特定非営利活動法人 あいち消費者被害防止 ネットワーク
住所 差止請求 関係業務 を行う地	広島市中区上八丁堀7番1号 ハイオス広島312号	神戸市中央区元町通6丁目7番10号 元町関西ビル3階	さいたま市浦和区岸町7丁目 11番5号	札幌市中央区北四条西12丁目1番55	名古屋市千種区稲舟通一丁目39番 地
申請日 認定日	平成19年11月14日申請 平成20年 1月29日認定	平成20年2月29日申請 平成20年5月28日認定	平成20年12月24日申請 平成21年 3月 5日認定	平成21年11月27日申請 平成22年 2月25日認定	平成22年1月14日申請 平成22年4月14日認定
代表者等 の氏名	理事長 吉富 啓一郎	理事長 清水 巖	理事長 池本 誠司	理事長 瀬川 信久	理事長 杉浦 市郎
社員数	226名(うち、団体会員7名) (平成22年3月31日時点)	141名(うち、団体会員7名) (平成22年3月31日時点)	128名(うち、団体会員17名) (平成22年3月31日時点)	180名(うち、団体会員3名) (平成22年3月31日時点)	113名(うち、団体会員6名) (平成22年1月14日時点)
主な申入れ等の活動状況	<p>【内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・カルチャーセンターに対する申入れ(受講料不返還条項の削除) ・貸衣装事業者に対する申入れ(レンタル契約時のキャンセル料条項の是正、消費者契約法第41条第1項に基づく事前請求を実施) ・自動車学校に対する申入れ(入校申込金、教習料等の不返還条項の是正) ・在宅ワーク事業者に対する申入れ(解約・清算条項の是正) <p>【結果】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・訴訟に至らずとも契約条項の是正等が行われている事案がみられる。 	<p>【内容】</p> <p>①中途解約の際JAL利用クーポンの返還をしない特約条項を使用する旅行者に対し、平成21年3月18日に神戸地裁に提訴 ※本制度に基づく訴訟としては6例目</p> <ul style="list-style-type: none"> ・資格試験予備校に対する申入れ(解約制限条項の是正、消費者契約法第41条第1項に基づく事前請求を実施) ・冠婚葬祭サービス業者に対する申入れ(解約料条項の是正) ・クレジットカード会社に対する申入れ(リボリング払いの手数料の是正) <p>【結果】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・資格試験予備校と即決和解(平成22年4月19日)。 	<p>【内容】</p> <p>①レンタル契約時のキャンセル条項を使用する呉服小売専門業者に対し、平成22年5月11日にさいたま地方裁判所熊谷支部に提訴 ※本制度に基づく訴訟としては8例目</p> <ul style="list-style-type: none"> ・携帯電話事業者に対する申入れ(消費者の同意なく約款変更を可能とする条項の是正) <p>【結果】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・①については和解(平成22年7月20日)。 	<p>【内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・携帯電話事業者に対する申入れ(高額随時請求条項の使用中止) ・不動産賃貸借業者に対する申入れ(無催告解除条項等の使用中止) <p>【結果】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事業者からの回答を踏まえて検討。 	<p>【内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・催眠療法事業者に対する申入れ(断定的説明の削除) ・インターネット通販事業者に対する申入れ(通信販売利用規約の是正、消費者契約法第41条第1項に基づく事前請求を実施) ・結婚式場事業者に対する申入れ(キャンセル料規定の是正) <p>【結果】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事業者からの回答を踏まえて検討。

※1 消費者契約法第23条第4項に基づき、内閣総理大臣に報告のあった事項を基に作成。報告事項ではない各種の団体の活動(勉強会、情報収集など)については記載していない。

適格消費者団体による差止請求訴訟及び和解の概要

2010年8月1日

資料 8

差止請求訴訟	判決	和解	認諾	第1審継続中
10件	2件	3件	1件	4件

即決和解	裁判外の和解
1件	2件

差止請求訴訟

	提訴日	判決等の日	原告	被告	概要	結果	関係条文
1	平成20年3月25日 京都地方裁判所に対して訴えを提起	平成21年9月30日	特定非営利活動法人 京都消費者契約ネットワーク	株式会社長栄	消費者との間で建物賃貸借契約を締結し、又は合意更新するに際し、定額補修分担保金条項を含む意思表示をすることの差止めを求めるとともに、定額補修分担保金条項を含む契約書用紙の破棄、その従業員らに対し上記意思表示を行うための事務を行わないこと及び前記契約書用紙を破棄すべきことの指示、予備的請求として、従業員に周知徹底するためにその旨記載した書面を従業員に対し配付することを求めた事案。	<p>について、定額補修分担保金条項が消費者契約法10条に反するものであるとして、その額を問わず一律に当該条項自体の使用を差し止めるのが相当であるとして認諾。なお、合意更新時における差止請求には理由がないとした。及び の後段につき、「弁論の全趣旨より、以前使用されていた定額補修分担保金条項が記載された契約書雛形が印刷された契約書用紙は全て破棄され、備え置きがないことが窺われ、他に上記用紙が存在することを認めるに足りる証拠もない」として、本件請求に係る原告の訴えを棄却した。</p> <p>の前段については、「事業者に対して特定の作為を求める給付の訴えであるから、請求の内容が一義的に明らかにならなければ、事業者としてはどのような措置をとれば法的義務を履行したことになるのかが不明であるし、強制執行をする際にも支障が生じるから、不適法である」として却下した。</p> <p>につき、「定額補修分担保金条項が使用されていないことからすると、被告に対して同条項を含む契約の申込み又はその承諾の意思表示の差止めをする以上に、上記意思表示をしないことなどを記載した書面の従業員らへの配付を命ずる必要性までは認められない」として、棄却した。</p>	消費者契約法第10条
	平成21年10月9日に1審被告が、平成21年10月13日に1審原告が、大阪高等裁判所に対して控訴	平成22年3月26日			1審原告は、 のうちその従業員らに対し上記意思表示を行うための事務を行わないよう指示すること、のうち上記意思表示を行うための事務を行わないことを従業員に周知徹底するためにその旨記載した書面を従業員に対し配付することを求め、1審被告はその敗訴部分のすべてを不服として控訴した。	大阪高等裁判所は、1審原告の控訴を 棄却 し、1審被告の控訴に基づき、 のうちその従業員らに対し上記意思表示を行うための事務を行わないよう指示することを 棄却 し、その余の控訴を 棄却 した。 1審原告は、平成22年4月6日、 上告受理申立て をした。	消費者契約法第10条

2	平成20年4月8日 京都地方裁判所に対して訴えを提起	平成21年4月23日	特定非営利活動法人 消費者支援機関西	ニューファイナンス株式会社	早期完済違約金条項(期限前に貸付金の全額を返済する場合に、借主が利息及び遅延損害金以外の金員を貸主に交付する旨を定める契約条項)を使用し、又は使用するおそれがあるとして、当該契約条項を含む契約の締結の停止、当該契約条項を含む借用証書の用紙の廃棄を求めた事案。	裁判所は、本件条項Aについて、当該契約条項を含む契約の締結の停止、当該契約条項を含む借用証書の用紙の廃棄を求める各請求を 棄却 。本件条項Bについては、被告の改訂後の借用証書では使用されておらず、また、本件条項Bを含む消費者契約の締結を行うおそれがあると認めることもできないとして、請求を 棄却 した。 本件条項A:借主が貸付金の返済期限が到来する前に、貸付金全額を返済する場合に(期限の利益を喪失したことによる返済を除く)、返済時までの期間に応じた利息以外に返済する残元金に対し割合的に算出される金員を貸主に対し交付する旨を定める契約条項 本件条項B:借主が期限の利益を喪失し、貸付金の残元金を直ちに返済すべき義務が発生した場合に、返済時までの期間に応じた利息及び遅延損害金以外に返済する残元金に対して割合的に算出された金員を貸主に対し交付する旨を定める契約条項	消費者契約法第10条
	平成21年4月28日に1審被告が、平成21年5月2日に1審原告が、大阪高等裁判所に対して控訴	平成21年10月23日			双方がそれぞれの敗訴部分を不服として控訴した。	大阪高等裁判所は、原審の結果を支持し、1審原告及び1審被告の各控訴をいずれも 棄却 した。 本件条項Aについては、「限定を付することなく、一般的にその使用を差し止めるのが相当である。」とした。 本件条項Bについては、「1審被告が本件条項Bを含む契約条項を再度使用する蓋然性が客観的に存在しているとはいえず、1審原告の主張は採用できない。」とした。 1審被告が平成21年10月28日 上告受理申立て をした。	消費者契約法第10条
3	平成20年8月12日 京都地方裁判所に対して訴えを提起	平成21年1月28日	特定非営利活動法人 京都消費者契約ネットワーク	大和観光開発株式会社	敷引特約条項を使用した意思表示を行うことの停止を求めるとともに、当初、上記意思表示を行うことの停止に必要な措置として、その従業員らに対し上記意思表示を行ってはならないことを周知徹底するために必要な措置をすることを求め、その後、裁判所から請求内容の特定を求められて、請求を変更し、上記意思表示を行うための事務を行わないよう指示することを求めた事案。	について、被告は、平成20年10月21日の第1回口頭弁論期日において、請求を 継続 した。 について、裁判所は、本件請求に係る原告の訴えは、原告が本件訴訟において請求し、被告が認諾した消費者との間で敷引特約条項を使用した意思表示を行うことの停止に加え、被告が何を行う義務を負うのかという点について明確になっておらず、その請求の特定を欠くとして、 訴えを却下 した。	消費者契約法第10条
	平成21年2月10日 1審原告が大阪高等裁判所に対して控訴	平成21年6月16日			控訴人が、本件控訴を提起し、原判決を取り消すとともに、被控訴人は、従業員らに対して、当該条項を含む意思表示を行うための事務を行わないよう指示することという主位的請求に加え、予備的請求として、従業員らに対して、当該条項を含む意思表示を行うための事務を行わないよう周知徹底させる内容を記載した書面の配布を行うよう求めた。	について、裁判所は、控訴人の被控訴人に対する主位的請求は、事業者特定の作為を求める給付の訴えであり、債務名義として執行によって実現される事業者の義務を控訴人は明らかにする必要があるが、控訴人の請求は、当該条項を使用した意思表示を行うための事務を行わないよう指示を求めるだけであり、書面よることの要否等、その方法、程度、内容が一義的には明らかでなく、どのような措置をとれば法的義務を履行したことになるのかが明らかでないことから、請求の特定を欠き不適法であった、これを却下した原判決は相当であり本件控訴は 理由がない として 棄却 した。 について、裁判所は、被控訴人がその従業員等に対して、当該条項を含む意思表示を行うための事務を行わないよう周知徹底していること等を主張しているのに対し、控訴人は、被控訴人が当該条項を含んだ意思表示を行うおそれがあることを基礎付ける事実を何ら主張せず、被控訴人が当該条項を含んだ意思表示を行う蓋然性が客観的に存在していると認めることはできないとして、控訴人の予備的請求を 棄却 した。 なお、 判決は確定 している。	消費者契約法第10条

4	平成20年8月28日 大阪地方裁判所に対して訴えを提起	平成21年3月4日	特定非営利活動法人 消費者支援機構関西	株式会社 FORTRESS,JAPAN	消費者が退去する意思を表明しているにもかかわらず勧誘をしている場所から退去させない行為をすること、消費者がいつでも自由に受講日ないし受講時間を決められるかのように告げてはならないこと、消費者がいつでも自由に受講日ないし受講時間を決められるわけではないことを告知しないまま、受講回数及び価格の比較について消費者に利益となる旨を告げること、上記 ないし の行為を容認ないし推奨する内容を記載した文書等を廃棄すること、その従業員らに対し、上記 ないし の行為を行ってはならないこと及び 記載の文書等を破棄すべきことを周知徹底する措置をとること、を求めた事案。	原告と被告の間で 和解が成立した。 その後、和解条項に違反する行為があったとして、違約金請求を行ったが履行が無いため、平成21年12月25日執行文付与の訴えを提起、平成22年5月31日執行文付与の判決あり。	消費者契約法第4条 第1項第1号、第2項、 第3項第2号
5	平成20年12月3日 京都地方裁判所に対して訴えを提起		特定非営利活動法人 京都消費者契約ネットワーク	株式会社セレマ 株式会社らくらクラブ	消費者との間で冠婚葬祭の互助会契約を締結するに際し、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対し返金する旨を内容とする意思表示の差止め等を求めた事案。		消費者契約法第10条
6	平成21年3月18日 神戸地方裁判所に対して訴えを提起		特定非営利活動法人 ひょうご消費者ネット	株式会社ジャルツアーズ	消費者が解除権を行使したときに、旅行代金の支払のために消費者から被告に引き渡された株式会社日本航空インターナショナル発行に係る「JALIC利用クーポン」、「JAL利用クーポン(紙)」、「マイル」などの企業ポイントの返還を制限する契約条項を含む企画旅行契約の締結の差止め等を求めた事案。		消費者契約法第9条 第1号、第10条
7	平成22年3月17日 京都地方裁判所に対して訴えを提起	平成22年7月28日	特定非営利活動法人 京都消費者契約ネットワーク	株式会社Plan・Do・See	消費者との間で挙式披露宴実施契約を締結するに際し、解約時に消費者が負担する金銭(キャンセル料)について、キャンセル料条項を内容とする意思表示の差止め等を求めた事案。	原告と被告の間で 和解が成立した。 なお、契約成立後に顧客の都合により解約される場合の所定の解約金の割合について、社団法人日本ブライダル事業振興会のモデル約款の解約料の割合に準じ、平成22年3月19日より規約を変更。	消費者契約法第9条 第1号
8	平成22年5月11日 さいたま地方裁判所熊谷支部に対して訴えを提起	平成22年7月20日	特定非営利活動法人 埼玉消費者被害をなくす会	杉山株式会社	消費者との間で着物のレンタル契約を締結するに際し、解約時に消費者が負担する金銭(キャンセル料)について、「オーダーレンタルは契約後のキャンセルに応じられない」との条項及びキャンセル料を定めた条項を内容とする意思表示の差止め等を求めた事案。	原告と被告の間で 和解が成立した。	消費者契約法第9条 第1号、第10条
9	平成22年6月16日 京都地方裁判所に対して訴えを提起		特定非営利活動法人 京都消費者契約ネットワーク	株式会社エヌ・ティ・ティ・ド コモ	消費者との間でFOMAサービス契約を締結するに際し、定期契約に係る解約金条項など、9,975円以上の解約金を支払う条項及び、自動更新後解除する場合に解約金を支払うことを内容とする意思表示を行わないこと等を求めた事案。		消費者契約法第9条 第1号、第10条
10	平成22年6月16日 京都地方裁判所に対して訴えを提起		特定非営利活動法人 京都消費者契約ネットワーク	KDDI株式会社	消費者との間でau通信サービスを締結するに際し、定期契約に係る解約金条項など、9,975円以上の解約金を支払う条項及び、自動更新後解除する場合に解約金を支払うことを内容とする意思表示を行わないこと等を求めた事案。		消費者契約法第9条 第1号、第10条

即決和解

	申入れ日	和解成立日	原告	被告	概要	結果	関係条文
1	平成20年8月27日 第41条1項に基づく請求書を送付	平成22年4月19日	特定非営利活動法人 ひょうご消費者ネット	株式会社法学館	「伊藤塾」の名称で各種資格試験向けの予備校を運営している株式会社法学館に対し、予備校の受講契約を締結するに当たって定めていた申込規約における消費者(受講者)の解約事由を制限する内容の解約条項の改定を求めるとともに、支払い済み受講料について受講済みの部分に相当する受講料と若干の事務手数料等を除いて返金する扱いに改めることを申し入れた事案。	申立人と相手方との間で 訴え提起前の和解が成立 。	消費者契約法第9条 第1号、第10条

裁判外の和解

	申入れ日	和解成立日	原告	被告	概要	結果	関係条文
1	平成20年5月9日	平成21年4月28日	特定非営利活動法人 消費者機構日本	株式会社総合資格	資格講座の受講契約における受講生の解約権を制限する契約条項の使用の停止を求めるとともに、受講契約締結後の解約制度を設けること及び適正な精算・返金規程を設けること等を申し入れた事案。	消費者機構日本と相手方との間で、受講料の不返還に関する条項は削除する、ク・リングオフ妨害が確認された場合、書面の交付と説明の日から起算して8日間が経過するまで、書面によるク・リングオフを可能とする対応を図るなどとして和解が成立した。	消費者契約法第9条 第1号、第10条
2	平成20年8月28日	平成21年8月1日	特定非営利活動法人 消費者機構日本	株式会社建築資料研究社	建築資料研究社の運営する日建学院の講座受講申込規程における契約者(受講生)の解約権を制限する条項の削除を求めるとともに、中途解約規定及び適正な精算・返金規程を設けることを申し入れた事案。	消費者機構日本と相手方との間で、建築資料研究社は消費者に対して「受講生の都合による受講契約の解除は、本人死亡、重大な疾病およびクーリング・オフを除いては認められず、受講料の返金等は一切応じられません。」という意思表示を行わないとして和解が成立した。	消費者契約法第9条 第1号、第10条

差止請求を行った後一定の改善が図られ協議を終了した事案の概要(2007年度)

資料9

	申入日	協議終了日(公表日)	団体名	相手方	申入内容の概要	結果	関係条文
1	2007年10月10日	2007年12月27日	消費者機構日本	株式会社 城南進学研究社	高卒生の「学費規定」及び「学校案内書の学費納入上の注意」に定められている、いったん納入いただいた学費は、「学費返戻制度」に該当する場合を除き、退学やクラス・コース変更など理由のいかんを問わず返金いたしませんとの条項を削除し、適正な清算・返金規定を設けること。	旧学費規定の該当部分を削除するとともに、新たに「学費返戻規定」を設定し、入学時に配布する「学費規程」に掲載することとなり、払込済みの授業料及び入学金がそれぞれの中途退学の時期に応じて、返金される内容となった。	消費者契約法第9条第1号

差止請求を行った後一定の改善が図られ協議を終了した事案の概要(2008年度)

	申入日	協議終了日(公表日)	団体名	相手方	申入内容の概要	結果	関係条文
1	2008年6月16日	2008年7月31日	消費者支援機構関西	株式会社 東京スター銀行	融資広告中において、債務者の既存の借入のうち、利息制限法所定の制限利率を超えた利息を支払う必要があるとの誤謬を生じさせる広告を中止するとともに、今後禁止することを申入れ。	利息制限法の上限金利を超えた金利を使用した広告を中止し、パンフレット、ホームページについても改訂次第順次差替えることとなった。	消費者契約法第4条第1項第1号、 消費者契約法第4条第2項
2	2008年8月21日	2008年11月17日	全国消費生活相談員協会	株式会社マイホームリサーチ 株式会社レンタックス	共同住宅賃貸借契約において、レンタックスが作成し、賃貸人であるマイホームリサーチが使用している賃貸借契約書の契約条項につき、無催告解除条項、修理に要する費用を賃借人の負担とする条項等についての使用停止、賃料・共益費、管理費その他の必要費が不相当に低廉になったときは、増額することができる旨の条項等の改善・是正を申入れ。	レンタックスより契約書を修正した。マイホームリサーチからは修正した同契約書を使用する旨の回答書を受領したため、今後適正な契約がなされるものと判断。 申入れを終了。	消費者契約法第10条
3	2008年6月27日	2008年12月24日	消費者機構日本	株式会社ライク	「建築申込書 建築約定事項 第5条」の建築申込金の不返還条項と「建築工事請負契約約款 第19条1.(1)」の着工日前に注文者が解除した場合に支払う違約金削除の是正を申入れ。	相手方は、当初の回答から左記両条項を改善するとの意思表示を示し、その内容が消費者契約法を踏まえたものに改訂されたことが確認できた。 意見交換を終了。	消費者契約法第9条第1号
4	2008年2月1日	2009年2月25日	消費者支援機構関西	株式会社レオパレス21	「システム料金」の廃止。 退去時に徴収している「基本清掃代」「室内家具・備品の清掃料」の廃止。 ルール違反のごみ出しをした場合、騒音で近隣から苦情があった場合、違法駐車・駐輪の通報があった場合のそれぞれに一律違約金として5,250円を徴収する規定の廃止。 内訳の不明な環境維持費の徴収の廃止。 連帯保証人に契約解除権と賃借人の所有物の処分権を授与する規定の廃止。 半年以内の解約時の違約金を、一律に1ヶ月(システム料金の支払がない場合は2ヶ月)分の違約金を定める規定を平均的損害に応じた金額に改善すべきこと。 など合計16項目について申入れ。	相手方から「部屋利用規則」記載の契約条項の一定の条項について、について削除するなど当団体の指摘を取り入れ改善を改めた契約条項を作成することが言明された。、の点については、株式会社レオパレス21と当団体とは意見を異にする部分があるものの、多くの条項について新約款を作成し改善を図ったことを評価。 今回は申入れを終了。	消費者契約法第9条第1号、第10条
5	2008年6月26日	2009年3月19日	消費者機構日本	株式会社井上オート	メーター改ざん車は納車日より3ヶ月以内に発覚し、その経歴が間違いない場合、車輛本体価格全額を発覚車輦と引替えに乙(購入者)に返金します。その後は、一切申し受け致しませんとの条項の削除。 オートローンの13ヶ月以内の繰上返済はできませんとする条項の削除。 そのほか、契約金の性格、購入申込みを承諾しない場合、契約の成立時期、契約解除について検討を求める。	【一部改定されていた相手方の07年契約書約款】 是正申入れに対し、2008年6月30日時点で使用中の「契約書約款」(07年3月改定のもの、以下「07年約款」という。)では、については3ヶ月に限定する条項については改定され、については、削除されていた。 【改めて07年約款の検討を要請】 改めて、メーター改ざん発覚により返金する場合は車輛本体価格のみであり、諸費用が含まれていない点については是正を申し入れるとともに、の4項目について、再度検討を求めた。 その後、2008年12月1日改定約款が提示された(以下、「改定約款」という。) 「改定約款」では、について、メーター改ざん車発覚の場合、車輛本体価格全額に加え諸費用を返金することが明記された。また、検討を要請した4項目のうち3項目については、基本的に要請の趣旨を反映した内容となっている。 本件協議終了。	消費者契約法第8条第1項第5号、 第10条

差止請求を行った後一定の改善が図られ協議を終了した事案の概要(2009年度・1/2)

	申入日	協議終了日(公表日)	団体名	相手方	申入内容の概要	結果	関係条文
1	2009年2月23日	2009年7月31日	全国消費生活相談員協会	湘南美容外科クリニック新宿院	連絡なくキャンセルの場合は、いかなる場合もキャンセル料が発生しますと定める契約条項 手術申込金は手術事前準備に充てさせていただきますので御返金はできませんのであらかじめ御了承下さいと定める契約条項 手術予定日の2週間前から前々日までの手術の変更・キャンセルは手術代金の50パーセント、手術予定日前日の手術の変更・キャンセルは手術代金の80パーセント、手術当日の変更・キャンセルについては手術代金全額をキャンセル料としてお支払いいただきますと定める契約条項の使用の停止、その他契約書表記についての改善・是正。	相手方からは、 、 については、使用停止をし、 については、2週間前を過ぎた場合でも、予定日の変更キャンセルに応じるが、すでにかかってしまった実費相当額について負担するとの内容で修正を行うとの回答があった。 一定の是正が図られたとして、いったん申入れを終了。	消費者契約法第9条第1号、第10条
2	2008年9月10日	2009年9月8日	消費者支援機構関西	新日本通信警備株式会社	受託義務の停止期間中は、消費者に警備料金の支払義務がないことを明記すること、 中途解約の場合警備料金45パーセントを支払うとの条項は再検討すること、 契約対象物件に生じた事故による損害について、警備会社のみの方に帰すべき事由によるものについてのみ賠償責任を負うとの条項の改定 休業損害、逸失利益については賠償しないとする条項の改定等の申入れ。	受託業務の停止期間中は警備料金を請求しないとしたこと、 解約金を警備料金の25パーセントとし、 を削除するなど指摘を取り入れ、契約条項が改善された部分があるが、なお申入団体と意見を異にする部分がある。 しかしながら、現時点においては、意見を異にする条項についても訴訟を行うには至らないと判断し、いったん申入れを終了。	消費者契約法第8条第1項第2号及び第4号、第9条第1号、第10条
3	2008年10月27日	2009年9月30日	消費者支援機構関西	株式会社ジェイコムウエスト	JCOM TVサービス加入契約約款7条1項の最低利用期間を定める部分、及び 同条2項の最低利用期間(加入月を含む6ヶ月)内の解約・解除の場合に、加入者から解除料(残余期間の利用料全額)を徴収する旨定める部分の使用を停止し、当該規定を削除することを申入れ。	数回の申入れに対する回答書を受領。申入団体の指摘を取り入れて、改善を実施し、さらに申入団体との面談も行い、意見交換を行った。 改善努力の姿勢を評価し、いったん申入れを終了。	消費者契約法第9条第1号、第10条
4	2008年10月28日	2009年10月9日	消費者機構日本	ソフトバンクモバイル株式会社	iPhone3G契約につき、「本製品はいかなる状況におきましてもキャンセルできませんのでご了承ください。」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によって無効となる場合や取消し得る場合、または消費者契約法で取消し得る場合等にはキャンセルできることを契約書に明示すること。 3G通信サービス契約につき、従来の3G端末で受信できる場所でありながらiPhone3Gでは受信できない場合あるいは受信が不安定な場合は、契約前に当該場所の受信ができないことあるいは不安定であることを消費者が確認した場合を除き、iPhone3G商品本体に隠れたる瑕疵があるものとして売買契約の解約手続をできるようにすること。	代理店が使用していた「いかなる事由においてもキャンセルできない」、「いかなる状況におきましても、キャンセルできない」と記載した書面は使用を中止。 一方、ソフトバンクモバイル作成の「キャンセルは受付いたしません」と記載のある書面は、継続使用するとの回答。「キャンセルは受付いたしません」の意味は、顧客都合による合意解約の申し出は受けないという趣旨であり、法令上の無効事由、取消事由、解除事由がある場合は、無効・取消し・解除の申し出を受け付けているとのこと。 また、iPhone3Gは携帯端末に通常期待される性能を備えており、民法第570条にいう瑕疵のあるものではない。ただし、購入以前に発生した不具合で、通常期待される性能を欠くことが確認できた場合には、交換・修理対応をしているとの回答を得た。 以上の回答に加え、相手方がキャンセルに対応した事例の開示を受けた。その事例の紹介とあわせて、法令上の無効・取消し・解除事由がある場合はキャンセルを受けるとの回答を得たこと等を団体のホームページで紹介し、本件を終了。	消費者契約法第10条

差止請求を行った後一定の改善が図られ協議を終了した事案の概要(2009年度・2/2)

5	2008年10月1日	2009年10月16日	消費者機構日本	株式会社結婚情報センター	<p>契約時書面及び広告表示並びに契約概要書面において、契約者の実績数、過去1年間の性別分類による新規契約者登録数値、過去2年間の契約者の成婚数や成婚率等の数値を明示すること。</p> <p>契約期間中の中途解約に際し、「既存会員情報提供料」について、経過期間に応じた返金規定の整備を行うこと。</p> <p>除名の場合に既払金を返還しないことを定めた規定の削除を行うこと。</p>	<p>重要数値情報の提供は検討中、初回デビュー費用の評価については保留することを明示し、「既存会員情報提供料」に関する中途解約規定と、除名に伴う既払金の不返還規定は是正されたことを評価。</p> <p>協議を終了。</p>	消費者契約法第9条第1号
6	2009年4月10日	2009年11月6日	消費者機構日本	株式会社ベストライフ	<p>入居申込金は、これによる申込みが後に解除されても返還いたしませんとの規定の削除。</p> <p>入居申込金(契約事務手数料)の表示の是正。</p> <p>入居一時金返還表を削除し、入居一時金の償却の割合(早期に高率の償却率となっていること)に対し、消費者契約法第9条第1号の定めに適合する「入居一時金返還表」に改めること。</p> <p>「埼玉県有料老人ホーム設置運営指導指針」の一時金のうち返還対象とならない部分の割合が適切であることのために適合する返還金額表に改めること。</p>	<p>入居申込金については廃止し、入居一時金は初期償却率を10-30パーセントとし、残額を5年で均等償却するよう是正を行った。しかし、同社は、消費者団体から指摘を受けたので是正したが、旧来の約款が消費者契約法に該当する不当条項とは認識していないとの主張を行い、合意書を締結するには至らなかった。</p> <p>当初申入れを行った事項については、約款が是正されているため、協議を終了。</p>	消費者契約法第9条第1号
7	2009年8月26日	2010年2月5日	消費者支援機構関西	ビタットハウスネットワーク株式会社	<p>契約解除に伴う損害賠償の予約として、賃料額の倍額に相当する額を定める条項の削除又は内容の変更を申し入れた。</p> <p>そのほか、賃借人から賃貸人に対して損害賠償をしない旨の条項、訴訟管轄条項などについても問い合わせを行う。</p>	<p>など、問題視していた条項の相当部分について、これを改善するとの回答を得た。これにより指摘した全ての問題点が解消したわけではないが、相当程度の改善が見られた。</p> <p>申入活動を終了することとし、2010年1月にその旨を同社に連絡し、2月5日に同社から公表内容を確認する連絡があった。</p>	消費者契約法第9条第1号、第10条
8	2009年10月1日	2010年2月16日	消費者機構日本	株式会社エヌ・ティ・ティ・ドコモ 家電量販店	<p>家電量販店の店舗で使用された「NTT docomo 契約・機種変更時注意事項確認書」における御契約後のキャンセル・返品、返金、交換は一切出来ませんとの条項の削除と是正を申入れ。</p>	<p>エヌ・ティ・ティ・ドコモからは、当該確認書を交付していた販売代理店に対し、左記文言の削除、変更を指導した旨の回答を得た。同社とその代理店に対し、合意書締結の申入れを行ったが、両社から合意書の締結は行わない旨の回答があった。</p> <p>上記是正をもって協議を終了することとした。</p>	消費者契約法第10条

差止請求を行った後一定の改善が図られ協議を終了した事案の概要(2010年度)

	申入日	協議終了日(公表日)	団体名	相手方	申入内容の概要	結果	関係条文
1	2009年5月19日	2010年4月14日	全国消費生活相談員協会	ウメ・ジャパン株式会社	相手方の経営する介護付有料老人ホームの契約条項のうち、介護中における事業者の責による怪我等の損害賠償は、ホーム加入の損害賠償保険の範囲内に行う、入居一時金から30パーセントないし15パーセントの初期償却をとること、入居前の契約解除に際して、既払金から50万円を除いた金額を返還することなどの条項の使用停止、原則84ヶ月と規定されている償却期間について、平均余命を基準とすることなどの改善を求めた。	相手方は申入れを受け入れ、契約書等を是正・改善。特に、については削除、については、入居一時金の初期償却を原則はとらない、割引価格では5パーセントとする、については、既払金を返還する条項としたほか、償却期間を平均余命とするなどの改善が得られた。 改善・是正が図られたとして、いったん申入れを終了。	消費者契約法第8条、第9条第1号、第10条
2	2009年12月3日	2010年6月3日	全国消費生活相談員協会	株式会社コナミスポート&ライフ	いったん納入した諸費用は原則として返還しないとする条項、施設の増改築、修繕又は点検によりやむを得ないとき施設の全部又は一部の閉鎖・休業をする場合に、会費支払義務が軽減されないとの条項について当該条項の使用停止を求める申入れ。	相手方は申入れを受け入れ、会員会則を改定。について、いったん納入した諸費用は原則として返還しないとしていた条項をいったん納入した諸費用は、法令の定め又は会社が認める理由がある場合を除き、返還できませんとする。について、当該閉鎖や休業の原因、理由、期間などにより、法令の定め又は会社が認める場合を除き、会員の会費支払義務が軽減されないとするなど、一定の改定が行われたことを評価。 改善・是正が図られたとして、いったん申入れを終了。	消費者契約法第8条第1項第1号、第9条第1号、第10条

適格消費者団体による差止請求に係る和解の例

- 消費者支援機構関西と株式会社 FORTRESS, JAPAN との裁判上の和解
(和解条項)
- 1 (略)
 - 2 被告は、本日以降、消費者に対する英会話教室の受講契約の締結について勧誘するに際し、以下の勧誘行為をしない。
 - ① 消費者に対し、消費者が「一度家に帰ってから考えたい。」と述べるなどして勧誘をされている場所から退去する意思を表明しているにもかかわらず、その場所から退去させない行為
 - ② 消費者に対し、レッスン開講日及び開講時間が予め受講者のコースに応じて定められており、またカリキュラムも約10日前になってようやく半月分が発表されるにもかかわらず、「いつでも好きなときに受講できる」と告知するなど、消費者がいつでも自由に受講日ないし受講時間を決められるわけではないにもかかわらず消費者がいつでも自由に受講日ないし受講時間を決められるかのように告げる行為
 - ③ 消費者に対し、レッスン開講日及び開講時間が予め受講者のコースに応じて定められており、またカリキュラムも約10日前になってようやく半月分が発表されることを告げないなど、消費者がいつでも自由に受講日ないし受講時間を決められるわけではないことを告知しないまま「受講期間内の受講回数は無制限です」「他の英会話教室に比べて受講料が安い」などと受講回数及び価格の比較について消費者に利益となる旨告げる行為
 - ④ 消費者に対し、不招請かつ執拗な電話勧誘や事業所での長時間勧誘など、「迷惑を覚えさせるような仕方」で勧誘する行為
 - ⑤ 消費者に対し、「この場で決断しなさい。」などの威迫的な文言を用いたり、人格的非難にわたるような文言を用いるなどして困惑させる行為
 - ⑥ 契約の締結に関する判断力が不足している消費者に対する、その判断力の不足に乗じた勧誘行為
 - ⑦ その財産の状況に照らして契約を締結させることが不適切な消費者に対する勧誘行為
 - 3 被告は、本日以降、消費者に対する英会話教室の受講契約の締結について勧誘するに際して、上記2①ないし③のいずれかに該当する行為を行い、消費者と契約した場合には、当該消費者からの取消の要求に応じるとともに、当該消費者から受け取った金員がある場合には、その金額を当該消費

者に返還する。

4～10 (略)

注) 消費者支援機構関西が原告、株式会社 FORTRESS, JAPAN が被告である。

○ 消費者機構日本と総合資格との裁判外の和解

(合意事項)

1、2 (略)

3 甲は2009年4月28日以降、「改定受講契約」を次の対象者に対して、遡及して準用する。

- ① 「当該受講契約」または「2008年受講契約」により契約した受講中の在校生の解約。
- ② 「2008年受講契約」により契約し、既に中途解約し、返金を受けずに退学した元受講生のうち返金を求めた者。
- ③ 「当初受講契約」により消費者契約法施行(2001年4月1日)以降に契約し、既に中途解約し、返金を受けずに退学した元受講生のうち返金を求めた者。

4 解約またはクーリング・オフの行使を希望した契約者(受講生)と甲との間において締結された「通学・通信講座受講契約」に関し、前の1・2・3項に違背する意思表示等を行ったことが判明した場合は、次の処置をとるものとする。

- (1) 契約者(受講生)が未払いの受講料を支払わされたり、既払い受講料の返還請求を放棄させられた場合は、当該の契約者(受講生)に対し、甲は受講契約の規定に従い収納した金員を速やかに返還すること。
- (2) 甲のクーリング・オフ妨害により、契約者(受講生)がクーリング・オフを行使できなくなったことが判明した場合は、速やかにクーリング・オフを受け入れること。
- (3) 甲は、直ちに、甲の全社員に対して、「通学・通信講座受講契約」の内容を的確に周知徹底するとともに、事例の再発防止を図る処置をとること。
- (4) 甲は甲のホームページにおいて、本合意に違背した事例の具体的な報告および謝罪文を最低1ヶ月間掲示すること。
なお、掲示内容については乙と協議を経るものとする。
- (5) 乙は、乙のホームページにおいて、事例紹介の掲示を行うこと。

5 (略)

注) 株式会社総合資格が甲、消費者機構日本が乙である。

○ 消費者機構日本と株式会社建築資料研究社との裁判外の和解

(合意事項)

1 (略)

2 甲は2009年2月21日以降、09年規程の解約・返金規程を次の対象者に対して、遡及して準用する。

- ① 09年規程前の「受講契約」により契約した受講中の在校生の解約。
- ② 09年規程前の「受講契約」により2009年度生として契約し、既に中途解約し返金を受けずに退学した者。
なお甲は、09年規程前の「受講契約」により2009年度生として契約した者に対し、09年規程の解約・返金規定について周知徹底する。

3 解約を希望した契約者(受講生)との間において、2009年8月1日以降、甲が前の1・2項に違背する意思表示等を行ったことが判明した場合は、次の処置をとるものとする。

- (1) 契約者(受講生)が解約を認められず、未払いの受講料を支払わされた場合、既払い受講料の返還請求を放棄させられた場合は、当該の契約者(受講生)に対し、甲は講座受講申込規程に従い収納した金員を速やかに返還すること。
- (2) 甲は、直ちに、甲の全社員に対して、09年規程についての的確な周知徹底を図るとともに、事例の再発防止を図る処置をとること。
- (3) 甲は、甲のホームページにおいて、本合意に違背した事例の具体的な報告および謝罪文を最低1ヶ月間掲示すること。
なお、掲示内容については乙と協議を経るものとする。
- (4) 乙は、乙のホームページにおいて、事例紹介の掲示を行うこと。

4、5 (略)

注) 株式会社建築資料研究社が甲、消費者機構日本が乙である。

○ ひょうご消費者ネットと株式会社法学館との訴え提起前の和解
(和解条項)

1～4 (略)

5 申立人と相手方は、本件解約条項が、本件解約条項への規約改定前に相手方と受講契約を締結し、現在も受講契約が継続中の者(本件解約条項への規約改定前にすでに解約申し出をしたが、相手方が解約を認めなかったために、現在も受講契約が継続中とみなされる者を含む)に遡って適用されることを確認する。

6 相手方は、本和解成立日から1ヶ月以内に、相手方のウェブページ(モバイルサイトを含む)の塾生向けページに別紙記載の内容を明記するとともに、受講期間が6ヶ月を超える受講契約を本和解成立日の時点で継続中の者(本件解約条項への規約改定前にすでに解約申し出をしたが、相手方が解約を認めなかったために、本和解成立日の時点で受講契約が継続中とみなされる者を含む)全員(ただし、住居所不明等のため相手方から連絡をすることが不可能な者を除く)に対し、以下のことを行う。

(1) Eメールアドレスが把握できる者に対しては、別紙記載の内容を添付ファイルの形式でEメールにて送信する。

(2) Eメールアドレスが把握できない者に対しては、別紙記載の内容の書面を郵送する。

7 相手方は申立人に対し、和解成立日から2ヶ月を経過した日限り、本和解条項の履行状況を書面にて報告する。

8 (略)

注) ひょうご消費者ネットが申立人、株式会社法学館が相手方である。

(別紙)

受講生のみなさま

株式会社 法学館

当社はこのたび申込規約の解約条項を下記のとおり改定いたしました。

改定前の解約条項

(講座開講日以後に解約を申請した場合)

以下の①または②の条件に該当する場合は、解約による返金請求ができません。

①受講申込者本人の死亡または、受講申込者本人の重大な疾患による受講不能の場合

(医師の診断書、またはそれに準ずる資料が必要です)

②上記①に準ずる正当な理由があると伊藤塾が判断した場合

但し社会通念上、個人的な事情と考えられる事由(経済事情の悪化、受講の時間がない、学習意欲の喪失など)による場合は、返金できませんのでご注意ください。詳細については各校事務局にご相談ください。

↓

改定後の解約条項

健康上の問題・経済的な問題・その他個人的な事由により、受講生またはその法定代理人が当該講座を受講できないと判断した場合には、解約に応じますので、事務局にお問い合わせ、または事務局までおこしください。

上記のような解約条項の改定により、従前は認めていなかった講座開講日以後の個人的な事情による解約にも、応じることとなりました。

改定後の解約条項は、同条項の改定前に契約して受講契約を継続中のみなさま(解約条項の改定前にすでに解約を申し出られたものの、当社が解約を認めなかったために、現在も受講契約が継続中とみなされる方も含みます)にも遡って適用されますので、受講生あるいはその法定代理人の方が、受講を継続できないと判断された場合には、事務局までお申し出ください。

なお、改定後の解約条項は、伊藤塾のホームページ(お申込方法または塾生向けのページ)およびモバイルサイトにも掲載されておりますので、適宜ご参照ください。

独占禁止法における課徴金額と刑事罰の調整規定について

資料11

課徴金対象行為		不当な取引制限	私的独占		不公正な取引方法	
			支配型	排除型	共同の取引拒絶、差別対価、不当廉売、再販売価格の拘束	優越的地位の濫用
課徴金額の算定方法	製造業等	違反行為の実行としての事業活動を行った日から当該行為の実行としての事業活動がなくなる日までの期間における対象商品等の売上額の10パーセント (中小企業の場合は4パーセント)	違反行為の実行としての事業活動を行った日から当該行為の実行としての事業活動がなくなる日までの期間における対象商品等の売上額の10パーセント	違反行為をした日から違反行為がなくなる日までの期間における対象商品等の売上額の6パーセント	違反行為をした日から違反行為がなくなる日までの期間における違反行為の対象商品等の売上額の3パーセント	違反行為をした日から違反行為がなくなる日までの期間における違反行為に係る取引先との取引額の1パーセント
	小売業	3パーセント (1.2パーセント)	3パーセント	2パーセント	2パーセント	
	卸売業	2パーセント (1パーセント)	2パーセント	1パーセント	1パーセント	
罰則	法人	5億円以下の罰金			-	
	個人	5年以下の懲役若しくは500万円以下の罰金又はこの併科			-	
没収・追徴		-			-	
課徴金と刑事罰との調整規定		罰金額の2分の1に相当する金額を控除			-	

金融商品取引法における課徴金額と刑事罰の調整規定について

課徴金対象行為	不正取引			継続開示書類の 虚偽記載・不提出	発行開示書類 の虚偽記載・ 不提出	公開買付届 出書等の虚 偽記載・不 提出	大量保有報告書の 虚偽記載・不提出
	インサイダー取引	相場操縦	風説の流 布・偽計				
課徴金額の算定 方式	例) インサイダー取引(買付け等)の場合 (重要事実公表後2週間以内の最高値 - 買付け等の価格) × 購入株数			例) 有価証券報告 書の虚偽記載の 場合 600万円 or 時価 総額の10万分の 6のいずれか高 い方	募集・売出し総 額の2.25%(株 式等の場合は 4.5%)	公開買付開 始公告を行 った前日の 終値に、実 際に買付け た数量を乗 じた額の 25%	対象株券等の発行 者の時価総額の10 万分の1
罰則	法人	5億円以下の罰金	7億円以下の罰金	例) 不提出の場合 5億円以下の罰金			
	個人	5年以下の懲役若し しくは500万円以下の罰 金又はこの併科	10年以下の懲役若し しくは1000万円以下 の罰金又はこの併科	例) 不提出の場合 5年以下の懲役若し しくは500万円以下の罰金又はこの併科			
没収・追徴	不正取引により得た財産等を没収・追徴			-			
課徴金と刑事罰 等との調整規定	没収・追徴額相当額を課徴金より控除()			虚偽記載の場合、 罰金相当額を課 徴金より控除 ()	-		

- () 課徴金納付命令決定時に罰金等の刑事判決が確定している場合...当該金額相当額を控除した額の課徴金納付命令決定
課徴金納付命令決定時に刑事裁判が係属している場合又は納付期限前に公訴の提起があった場合...判決確定まで納付命令決定の効力停止。判決確定後に罰金額等と調整し、納付命令決定の変更又は取消し
課徴金納付後に起訴された場合...判決確定後、納付済みの課徴金と罰金額等を調整し、納付命令決定を変更し、還付

申請等の状況

年 月	和解の仲介											
	申 請	手 続 実 施 中	手 続 終 了	手 続 中					結 果 概 要 の 公 表	事 業 者 名 含 む 公 表	義 務 履 行 の 勧 告	
				和 解 成 立	和 解 不 成 立	手 続 非 応 諾	応 諾 後 不 調	当 事 者 よ り 取 下				却 下
平成21年 4月	2	2										
5月	11	11	2					2				
6月	7	16	2		1	1			1			
7月	8	22	2	2								
8月	12	33	1		1	1				3	1	
9月	8	34	7	5	2	1	1					
10月	15	38	11	2	9	1	8					
11月	13	47	4	2	1		1	1		15	8	
12月	5	42	10	7	1	1		2				
平成22年 1月	10	47	5	3	2	1	1					
2月	6	47	7	4	2		2	1		13	2	
3月	9	49	6	1	1	0	1	4				
平成21年度 累計	106	—	57	26	20	6	14	10	1	31	11	0

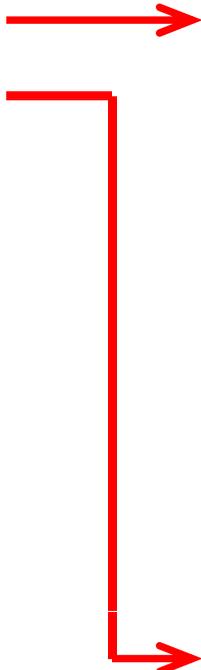
(注) 平成22年3月末日現在。仲裁の申請は無し。

出典: 国民生活センター「ADRの実施状況と結果概要について(平成22年5月12日)」

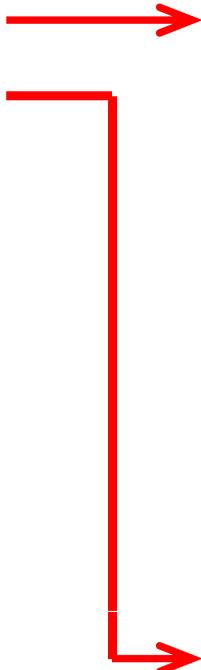
申請事案の分野別状況等

(1) 商品・役務別

商品・役務	件数
1. 金融・保険サービス	29
2. 教養娯楽品	19
3. 内職・副業	9
4. 教養・娯楽サービス	8
5. 役務一般	7
5. レンタル・リース・貸借	7
7. 土地・建物・設備	5
7. 運輸・通信サービス	5
9. 工事・建築	3
9. 住居品	3
9. 保健・福祉サービス	3
12. 車両・乗り物	2
12. 他の役務	2
14. 商品一般	1
14. 保健衛生品	1
14. 管理・保管	1
14. 他の相談	1
合 計	106



(1) 預貯金・証券等	18
(2) 損害保険	2
(2) その他の保険	2
(2) 融資サービス	2
(2) デリバティブ取引	2
(6) 生命保険	1
(6) ファンド型投資商品	1
(6) 他の金融関連サービス	1



(1) 他の教養娯楽品	10
(2) 学習教材	3
(3) パソコン・パソコン関連用品	2
(3) 音響・映像製品	2
(5) 電話機・電話機用品	1
(5) 書籍・印刷物	1

(2) 相談内容別

相談内容	件数
1. 契約・解約	92
2. 販売方法	52
3. 接客対応	18
4. 品質・機能・役務品質	16
5. 安全・衛生	8
6. 価格・料金	6
7. 表示・広告	6
8. 法規・基準	3
9. 施設・設備	1
合 計	106

(注) マルチカウント。

(4) 申請に至る経緯別

申請経緯	件数
1. 消費者が直接申請	60
2. 消費生活センター等の相談経由	46
合 計	106

(3) 重要消費者紛争の類型別

類 型	件数
1. 第1号類型(多数性)	86
2. 第2号類型(重大性)	6
(1) 生命・身体	(4)
(2) 財産	(3)
3. 第3号類型(複雑性等)	3
合 計	88

(注) 取下げ、却下、補正中等を除く。マルチカウント。

(5) 仲介委員数別

委員数	件数
1. 単独	11
2. 合議体(2人)	48
3. 合議体(3人)	38
合 計	97

(注) 委員指名前の取下げ、補正中を除く。

国民生活センターの重要紛争解決委員会において和解不成立となった事案の概要

	公表年月	事案	申請人の主張	相手方の対応	手続の経過と結果
1	2010年8月	在宅ワーク契約の解約に関する紛争	<p>以前より在宅ワークを探していたところ、株式会社テレメディアマーケティング(以下、「相手方事業者」という。)のホームページに興味を持ち資料請求をした。その後、相手方事業者から電話とメールの勧誘があり、改めて問い合わせたところラジオショッピングの注文受付の仕事を紹介されたので、保証金等35,000円を支払って業務委託契約を締結した。</p> <p>仕事を始めるにあたって、電話で相手方事業者の指示を受けながらパソコンの設定をしたが、時間がかかってしまいきつく指導される等したので、その対応に信頼感を失い仕事を続けていく自信がなくなった。そのため、期間内にクーリング・オフの通知をして契約解除をしたが返金されない。</p> <p>相手方事業者に支払った35,000円の返還を求める。</p>	<p>和解の仲介の手続により解決を図る意思はない。</p> <p>(状況証拠不足や申請人の主張のみを「正」とし、申請人を消費者と位置付けることによる「紛争」と称し、和解を解決の手段とする態度に対し、頑として応じられない」旨の文書とともに申請書等が送り返されてきた。)</p>	<p>相手方事業者から申請書に対する回答書等が送られてこなかったため、回答を促す書面を送付したところ、相手方事業者は、「書類返却・受理拒否について」として申請人の業務委託契約違反及び同契約に基づく守秘義務違反に伴う損害の発生等を主張した書面とともに事務局が送付した申請書等の一切を送り返してきた。</p> <p>そこで、相手方事業者に対して、当委員会の和解の仲介手続の趣旨について改めて説明し手続に応じるよう要請する文書を送付したが、相手方事業者からの返答はなかった。</p> <p>これらの経緯を踏まえて、仲介委員は、本事案における申請人からの主張や提出された資料に基づき事実関係の確認を行うとともに、本事案の申請に先立って申請人の相談を受け、あっせんを行っていた地元の消費者相談室から資料の提出を受けて事実の調査を実施した。</p> <p>その結果、</p> <p>相手方事業者は、ホームページ上で在宅ワーカーの募集を行い、同社が提供またはあっせんする在宅ワークにより収入が得られると誘引していること、</p> <p>申請人は、マニュアル代金や保証金等35,000円(特定負担)を相手方事業者に支払っていること、</p> <p>申請人は、相手方事業者から仕事のあっせん(テレマーケティング業務等の在宅業務)を受けるために業務委託契約を締結していること</p> <p>から、相手方事業者の業務形態は、特定商取引法第51条に規定する業務提供誘引販売取引に該当し、申請人が相手方事業者に送付したクーリング・オフの通知は有効であると考えられた。</p> <p>そこで、相手方事業者に対して、改めてこれらの問題点を指摘するとともに、期日に出席を求める書面を送付したが、相手方事業者は、当該書面にも回答することなく期日にも出席しなかった。</p> <p>こうしたことから、これ以上手続を進めても和解が成立する見込みはないと判断し、手続を終了させた。</p>
2	2010年8月	コインパーキング内の事故の修理代に関する紛争	<p>連休中に家族で一泊旅行に自動車で出かけ、途中、昼食をとうろくと思い、飲食店の向かいにあったコインパーキング(以下、「本件駐車場」という。)を利用した。本件駐車場は、30分100円の料金で、フラップはね上げ式(ロック板で左後輪を押さえるタイプ)であった。</p> <p>自動車を入庫した際、斜めに駐車してしまったことに気づき、自動車の向きを修正するため、一旦前進しようとした。その際、ロック板が既に上がってしまっていたようで、車体底部に引っかかり前進できず、後退しようとしても動かない状態になった。この際、車体底部及びブレーキケーブルがロック板に接触し傷がついた(以下、「本件事故」という。))。</p> <p>駐車場運営会社のテクニカル電子株式会社(以下、「相手方事業者A」という。)に本件事故に係る修理代約6万円を請求したが応じない。自動車の傷は、本件事故が発生した直後に駐車場警備会社(以下、「相手方事業者B」という。))が確認している。</p> <p>相手方事業者らに対して、修理代金約6万円の支払いを求める。</p>	<p>(1)相手方事業者A</p> <p>和解の仲介の手続により解決を図る意思はない。</p> <p>支払う義務及び支払う意思が共にない。</p> <p>(2)相手方事業者B</p> <p>和解の仲介の手続により解決を図る意思はない。</p> <p>相手方事業者Aの営業所から委託されて警備を行っているため、委託元に一任する。</p>	<p>申請人の申請内容及び相手方事業者Aの回答書の内容を踏まえ、相手方事業者Aに対し、本事案に関する見解を当委員会の手続において説明すること、本事案の法律関係を整理するため、本件駐車場設備の製造者及び本件駐車場の土地の所有者について回答すること等を要請した。</p> <p>これに対し、相手方事業者Aからは、社内では、本手続に応じない既に決定しているため、本事案に関する見解を当委員会の手続において説明することはできない、本件駐車場設備の製造者及び本件駐車場の土地の所有者に関する質問についても答えられないとの回答があった。</p> <p>こうした状況を踏まえ、仲介委員は、本事案を当委員会の和解仲介手続によっては当事者間に和解が成立する見込みがないと判断し、手続を終了した。</p> <p>なお、仲介委員は、駐車場警備会社である相手方事業者Bについては、具体的な業務の内容が明確にしなければ、申請人からの修理代請求は困難であると考え、その旨を申請人に伝えたところ、後日、申請人より相手方事業者Bについては、「その他関係者」に変更する旨の申し出があった。</p>

	公表年月	事案	申請人の主張	相手方の対応	手続の経過と結果
3	2010年8月	リゾートクラブ会員権に関する紛争	<p>昭和63年、リゾートマンションの共有持分(以下、「本件共有持分」という。)を購入し、所有者間の円滑な相互利用を目的とした会員クラブ(以下、「本件クラブ」という。)の会員となった。当初は、会員に配布されるリゾートマンションの利用券を相手方事業者Aが年会費を上回る価格で買い取っていたため、年会費を差引いても利益が出ていた。しかし、買い取り価格が値下げされ、年会費を下回る価格での買い取りになったため、相手方事業者Bから年会費の請求を受けるようになった。</p> <p>そのため、本件クラブからの退会を申し出たところ、相手方事業者Aから、現在のクラブ規則を根拠に、契約時には規定されていなかった登録名義変更料(45万円)を請求され、これを支払わないと退会できないと言われた。本件規則の変更については知らされておらず、納得できない。費用負担をせず退会したい。</p>	<p>(1)相手方事業者A 和解の仲介の手続に応じる。 買い戻し期間(契約時から5年以上10年未満)が経過している本事業については、当社に本件共有持分不動産の所有権を買い取る義務はなく、申請人自身で第三者へ所有権を移転すべきである。なお、名義変更の際に必要となる名義変更料と移転登記料については、本件規則第6条にその旨を明記している。</p> <p>(2)相手方事業者B 和解の仲介の手続に応じる。 主張については、相手方事業者Aに同じ。</p>	<p>申請人及び相手方事業者A(相手方事業者Bは本手続に関する一切の行為を相手方事業者Aに委任)から、本事業について聴取した。申請人は、支払わなければならない根拠が不明確な登録名義変更料を支払わずに本件クラブを退会し、本件共有持分不動産の所有権は放棄したいと主張した。</p> <p>これに対して相手方事業者Aは、契約書に規定されている買い戻し期間(契約時から5年以上10年未満)を過ぎている本事業では、登録名義変更料を支払ったうえで権利義務の承継を行うしかない。所有権の放棄をするには、共有者全員(約200名)の同意を得なければならないと主張した。</p> <p>両当事者から提出された資料及び聴取内容を踏まえ、仲介委員は所有権を放棄すれば登録名義変更料を支払う義務はなくなると判断し、相手方事業者Aにその旨を伝えた。しかし、相手方事業者Aは、法的な問題は今すぐに回答できないと主張したため、民法第255条に規定する共有持分の放棄ができない根拠、本譲渡人が負担すべき登録名義変更料を譲渡人が負担しなければならない根拠について、相手方事業者Aに書面での回答を求めた。</p> <p>仲介委員の質問に対する相手方事業者Aからの回答は、法的根拠を明確にするものではなく、期日での主張から変わってはいなかったため、仲介委員は再度相手方事業者Aに対して共有持分の放棄について説明をしたが、相手方事業者Aの主張は変わらなかった。</p> <p>そのため、和解の見込みがないと判断し、本件手続を終了することとした。</p>
4	2010年8月	戸建住宅の新築請負契約の解除に関する紛争	<p>平成20年2月、申請人が代表取締役を務める会社の名義で、相手方事業者と約4,400万円で自宅の工事請負契約を締結した。その後、駐車場の設計ミスの問題、間取りの問題、請負代金の変更の問題等が発生し、相手方事業者から引渡し予定日までに建物の完成及び引き渡しがされなかった(現状は、基礎工事、杭打ちのみが行われている状況)。</p> <p>このため、相手方事業者に対し、請負契約上の債務不履行を理由に、契約を解除し、既に支払済みの請負代金の一部(約1,600万円)の返還と被った損害金(約220万円)の支払いを求めた。</p> <p>しかし、相手方事業者からは、建物の引渡しができなかったのは、申請人に責任があり、契約解除するのであれば被った損害(3,300万円)を請求すると主張された。</p>	<p>和解の仲介の手続により解決を図る意思はない。 申請人と相手方事業者は全面的に対立しており、裁判所における書証や証人尋問などの証拠調べを得て、司法で判断される他ない。申請人に対しては、実損を賠償してほしいと考えており、和解の仲介の手続による解決は不可能である。</p>	<p>まず、本事業では、申請人が代表取締役を務める会社の名義で、相手方事業者と自宅の工事請負契約を締結した際の紛争であったため、消費者と事業者との間に生じた「消費者紛争」に該当するかを検討した。申請人から事情を聴取したところ、会社の名義で契約したのは節税対策のためで、当該建物の中で事業として使用するのは1室のみであり、主に居住用の建物として契約したもののことであったことから、建物の利用実態を勘案し、「消費者紛争」に該当する可能性があると判断した。</p> <p>申請人の申請内容及び相手方事業者の回答書の内容を踏まえ、相手方事業者に対し、本事業が「重要消費者紛争」に該当すると考えられること、本手続の中で、相手方事業者から事情を聴取する必要がある旨を書面で通知し、本手続に協力するよう要請した。</p> <p>これに対し、相手方事業者からは、本事業が「重要消費者紛争」に該当するとの判断には納得できない、双方の主張が鋭く対立していることから、裁判所に損害賠償請求訴訟を提起することとしての回答があった。</p> <p>相手方事業者の回答内容を踏まえて検討した結果、本事業を当委員会の和解仲介手続によって解決することは困難であると判断し、手続を終了した。</p> <p>なお、当委員会の手続終了後、申請人及び相手方事業者は、相互に損害賠償請求訴訟を提起した。</p>

	公表年月	事案	申請人の主張	相手方の対応	手続の経過と結果
5	2010年8月	マンション購入時の高さ制限の説明に関する紛争	<p>平成18年7月頃、申請人らは、相手方事業者Aから新築分譲マンションを購入したが、購入後に居住地区の「絶対高さ規制」が導入された。この特例により、今回の建替えの際には、現行と同程度の高さの建築物を建てることはできるが、次々回以降の建替えの際には、40メートル以上の高さの建物は認められず、現行の14階(高さ47メートル)のうちの上の2階部分を削る必要がある。</p> <p>購入前に相手方事業者A及び相手方事業者Bから重要事項説明として居住地区の「絶対高さ規制」の導入についての説明はなかった。将来発生する損害を補償してほしい。</p> <p>相手方事業者Bは、相手方事業者Aから販売活動、契約書・重要事項説明書などの作成協力、重要事項説明・売買契約等の締結業務などの代理権を与えられている。</p>	<p>(1)相手方事業者A 和解の仲介の手続により解決を図る意思はない。 売主として適正な手続を行っている。 申請人の問合せに対し、再三説明してきたが理解されなかった。また、申請人との法的見解に著しい乖離があることから、裁判外の解決手続によって解決を図る意思はない。</p> <p>(2)相手方事業者B 和解の仲介の手続により解決を図る意思はない。 販売代理人として適正な手続を行っている。 申請人の問合せに対し、再三説明してきたが理解されなかった。また、申請人との法的見解に著しい乖離があることから、裁判外の解決手続によって解決を図る意思はない。</p>	<p>申請人らの申請内容及び相手方事業者Aの回答書の内容を踏まえ、相手方事業者Aに対し、申請人らが話し合いの場をもち、将来における損害が発生しない手立てについて協議したいと主張している旨を連絡するとともに、事情を聴取するために、当委員会の手続の実施に協力すること、当委員会の手続を応諾しない場合でも、申請人らへの説明内容、事実関係、法的見解などについて当委員会の手続において説明することなどを要請した。</p> <p>また、仲介委員は、相手方事業者Bについて、宅地建物取引業法に基づく重要事項説明を行ったのが、相手方事業者Bの取引主任者であったため、当事者にすべきであると考え、申請人らに伝えた。後日、申請人らより相手方事業者Bを「その他関係者」から「相手方」に変更したいとの申し出があった。</p> <p>申請内容変更後、相手方事業者Bに対し、速やかに、申請書の写しを通知し、当委員会の手続により解決を図る意思があるかどうかを確認したが、本手続によって解決を図る意思はないとの回答であった。そこで、相手方事業者Bに対しても、相手方事業者Aと同じ内容の要請を行った。</p> <p>仲介委員から本手続に応じるようにとの勧奨に対し、相手方事業者Aからは、裁判手続による適正な解決を望んでおり、憲法第32条の裁判を受ける権利を主張するとの回答があった。相手方事業者Bからも司法の場における解決を望むため、当委員会の手続には応じる意思はないとの回答があった。</p> <p>これらの回答内容を踏まえ、本事実を当委員会の和解仲介手続によって解決することは困難であると判断し、手続を終了した。</p>
6	2010年5月	未公開株の解約に関する紛争	<p>未公開株を取扱っていると称するヘリテイジファンド株式会社(以下、「相手方事業者」という。)から電話で勧誘を受けた後、担当者が自宅を訪れ再度勧誘を受けた。担当者に、今すぐ上場するかのような話をされたために、数が残り少ないなど説明されたために断れなくなり、約6か月の間に、数社の株式(以下、「本件未公開株」という。)を4回に渡り総額1200万円で購入した。</p> <p>担当者の説明では近日中に上場予定とのことだったが、予定日を過ぎて現在に至るまでどの会社も上場されない。</p> <p>返金を申し出ているうちに連絡が取れなくなった。既払金全額の返還を求める。</p>	相手方事業者は所在不明	<p>相手方事業者に対しては、申請書に記載されている住所(登記されている本店所在地と同じ)に、配達証明郵便を用いて通知等を送付したが、「尋ねあたらす」として事務局に返送されてきた。そこで、事務局員が現地に向いて確認したところ、当該物件は事務所として使用されている状況になく、移転先についても把握することはできなかった。</p> <p>業務規程第21条第2項によれば、名あて人の住所等が相当の調査をしても分からないときは、名あて人の最後の住所等にあてて書留郵便等により発送すれば足りるとされていることから、必要な手続は尽くしたものと考えられる。</p> <p>こうした状況の下、本事実が和解が成立する見込みはないと判断し、手続を終了するに至った。</p>
7	2010年5月	未公開株の解約に関する紛争 同時期に3件の申請があったため、併合して和解仲介手続を進めることとした。以下の申請人の主張は、3件の申請事案の中の代表的な1件について記載したものである。	<p>昨年1月にエコエナジー株式会社(以下「相手方事業者」という。)から、ダイレクトメールの資料と電話で自社の未公開株購入の勧誘を受けて、購入株分の金額(50万円(10株分)又は250万円(50株分))を支払った。株式公開準備室の担当者の説明では近日中に上場することだった。</p> <p>しかし、説明と違い、株式は上場されなかったうえ、勧誘時に用いられた事業の将来性を示唆する新聞記事が偽造であったことを知り、7月に返金を求めた。</p> <p>社長名で勧誘に誇張があった旨の謝罪と、発行した株式を徐々に買い取る旨の書面が届いたが、返金に応じない。支払った金額の返還を求める。</p>	<p>和解の仲介の手続に応じる。 (なお、代表取締役が入院しているため、委員らとの面談は1ヶ月後に設定してほしいとのことであったが、期限を過ぎても答弁書の提出はなされず、代表取締役からの連絡も第1回期日前日までなされなかった。)</p>	<p>再三にわたり、相手方事業者に対して答弁書の提出を求めたが、提出がなされなかったことから、期日を設定することとした。</p> <p>相手方事業者に対して、独立行政法人国民生活センター法(以下、センター法)第22条に基づく期日への出席要請を行ったところ、回答期限までに出席について返答はなく、第1回期日の前日になって、相手方事業者代表取締役より出席するとの連絡があった。</p> <p>第1回期日において、相手方事業者に対して、当該未公開株の販売等に関する経緯やこれまで当委員会の手続への対応が困難であった理由について確認をした。</p> <p>相手方事業者は、これまで当委員会から送付した資料等についても把握しておらず、また、本事実の解決についても、経済的な理由から返金は困難であるとのことであった。</p> <p>仲介委員より、相手方事業者に対して、本事実の法的問題点を指摘し、再考を促したところ、近い将来において経済的事情が好転する予定があるとのことであったため、第2回期日を設定することとし、合わせて、センター法第22条に基づき、答弁書の提出を再度要請した。</p> <p>しかしながら、相手方事業者は、通知された申請書の字が小さいために紛争内容を把握できないとして提出期限を過ぎても答弁書は提出されなかった。また、第2回期日については、代表取締役の健康上の問題を理由に欠席するとの連絡を期日前日の午後後に伝えてくるという状況であった。このため、仲介委員は、相手方事業者に、第2回期日に出席できなかったことについて、根拠資料を基に説明するよう求めたが、それもなされず、相手方事業者の手続への協力が実質的に得られないと判断し、手続を終了することとした。</p>

公表年月	事案	申請人の主張	相手方の対応	手続の経過と結果
8	2010年5月 興行のチケットの払い戻しに関する紛争	ある興行のチケットを購入し、当日会場に行ったところ、ステージ機材の発火で公演が急遽中止された。チケット代は払い戻してもらったが、長野県から出掛けており、ホテル代と新幹線代が約3万円かかっていたため、相手方事業者に請求したところ、チケットに記載されている興業に関する注意事項を根拠に拒否された。納得できない。宿泊費、交通費及び慰謝料(合計10万円)の支払いを求める。	和解の仲介の手続に応じる。 被申請人には、既に申請人が購入したチケット代の返金をしており、それ以上の責任を負わず、チケット代の返金を超える賠償等には応じられない。 被申請人としては、本和解の仲介手続に応じること自体を必ずしも拒否しないものの、本和解手続において譲歩の余地はない。	はじめに相手方事業者に対して、事業の概要、事故及び公演一時中止の経緯、申請人との交渉の経緯等について確認を行った。 申請人は、チケットに記載された免責条項は無効であるため交通費等の支払いを求めるとのことであった。 これに対し、相手方事業者は、申請人に対する補償について、チケット代金は約款に基づいて申請人に既に返金済みであり、申請人に対してのみ宿泊費や交通費を補償することは、当該チケットを購入し公演を観ることができなかった他の約2,000人との公平の観点から問題があること、また、一般に演劇等において交通費等を補償することはなく、仮に全員に交通費等を補償すると、今後チケット代金に当該補償リスク相当額を上乗せすることになってしまうこと等を主張した。 両者の見解の乖離は大きく、また、仲介委員より両者が合意し得る合理的な和解案を提示することも困難な状況であった。 こうしたことから、仲介委員としては、これ以上手続を進めても和解が成立する見込みはないと判断し、手続を終了させることにした。
9	2010年2月 経営関連資格取得用教材の解約に関する紛争	平成15年、申請人は、「株式会社日本マネジメントアカデミー」(以下「相手方事業者」という。)から勤務先等に何度も電話勧誘を受けて資格取得用教材(書籍等)を購入する契約を締結した。相手方事業者の説明によると、将来企業においては業務監査には資格が必要となり、2年後に国家資格(業務監査士)として法制化される予定だという。また、今申込みは無試験で資格が認証登録されるとのことであった。申請人は当時管理部門の責任者でもあったことから相手方事業者の説明を信じて契約した。 さらに翌年、別の資格団体を名乗った相手方事業者から電話による勧誘を受け、企業内で業務監査を行なうにはさらに別の資格も必要と説明され、関連する資格用教材を購入した。 しかし、6年たっても当該資格は法制化されないため、両契約を取消し、返金を求める。	消費者契約法、特定商取引法に則り和解の仲介の手続に応じる。 ただし、平成19年12月に経済産業省から業務停止命令の処分を受け、事業の継続は非常に困難な状況となっている。すでに販売活動を停止しており、当時の売買契約に関する資料の所在の確認も難しく事実関係等の調査は相当困難な状況である。	契約締結日が6年前であったことから、和解仲介手続には契約当時の事実関係の聴取が必要であると考え、両当事者に対して期日に電話による対応を求めた。 相手方事業者は、電話設備を全て取り外したため電話で対応することができない、事実関係等の問い合わせは書面で対応するとして、後日、申請書の記載内容の事実を否認の上、契約当時における不法行為を一切否定する旨書面で回答した。 この対応に対して仲介委員は、事実確認のためには面談による手続の実施が必要と判断し、相手方事業者の所在地を考慮して大阪市内で手続を実施するように準備をした上で、独立行政法人国民生活センター法第22条の規定に基づき仲介手続への出席を求めたが、相手方事業者は通院加療を理由に欠席すると回答した。 改めて相手方事業者に対して期日に出席できる見込みはあるのか問い合わせるとともに和解仲介手続に応じるように要請する書面を送付したところ、相手方事業者は、出席しなければならない正当な理由が見出せない、この紛争解決手続の進め方及び考え方が十分に理解できない、消費者関係法規により早急に措置して欲しい等との回答であった。 仲介委員としては、これら一連の相手方事業者の対応は実質上和解により解決する意思がないものと認め、さらに手続を続行しても和解が成立する見込みがないと判断して手続を終了し、両当事者に通知した。

公表年月	事案	申請人の主張	相手方の対応	手続の経過と結果
10	2010年2月 競馬予想ソフトの解約に関する紛争	<p>友人からよい仕事の話があると誘われファミリーレストランで会ったところ、「株式会社マイクロシステムテクノロジー」(以下、「相手方事業者」という)の勧誘担当者が後から現れ、約4時間にわたって「鍊金王」という競馬予想ソフト(以下「本件ソフト」という)について、「90%以上の勝率で勝つことができる」などと説明された。</p> <p>後日、再びその友人から食事に誘われて出向いたところ、訳が分からないまま、相手方事業者の事務所連れて行かれ、本件ソフトについて、「借金して購入しても月々の収支で返済することができる」などと再度勧誘を受けた。相手方事業者の勧誘担当者の指示で消費者金融3社から計140万円を借り入れ、本件ソフト代金92万4000円を相手方事業者に支払い、売買契約を締結した(以下「本件契約」という)。</p> <p>本件ソフト購入後、パソコンを約7万円で購入したが、自宅でインターネットができなかったため、消費者金融から借り入れた140万円からソフト代金92万4000円、パソコン代約7万円を差し引いた残金約40万円を友人に預けて馬券を購入してもらったが、勧誘時に説明されたような収入にはならず、消費者金融への返済が困難な状態になった。本件ソフトを返却するので商品代金を返して欲しい。</p>	<p>和解の仲介の手続に応じる意思はない。</p> <p>勧誘担当者等から勧誘時の説明等について確認したところ、本件ソフトを利用すれば90%の確率で勝てるなどと説明した事実はなかった。また、契約時に電話で本件ソフトが必ず資産を増やす商品ではないことを確認し、契約後、再度契約内容を確認する書面(以下、契約内容確認書)を申請人に直接読み聞かせ、電話での回答内容に相違ないことを確認していることの2点が理由である。</p>	<p>申請の内容及び相手方事業者の回答書の内容を踏まえ、相手方事業者に対し、契約締結時等に勧誘担当者等が行った勧誘行為などについて、具体的に和解仲介手続において説明するよう書面にて要請した。しかし、相手方事業者は、回答書で回答した内容以上に勧誘担当者に事実確認をすることは困難な状況であること、東京都の業務停止命令(平成20年11月18日)を受けた以降は社内に対応できる者がいないことなどを理由に、やはり手続に応じないとのことだった。</p> <p>そこで、仲介委員より相手方に対し、相手方事業者が、和解仲介手続に応じない理由の一つとして主張している契約時の契約内容確認書は、東京都の業務停止命令を受ける以前から相手方事業者が利用していたものであり、その存在のみによって直ちに本件契約の勧誘方法が適正であると断定することはできず、また、相手方事業者が行った勧誘担当者への調査結果も、具体性に欠けており、それに基づいて、申請人の主張を直ちに排斥することは困難と考えられることを指摘し、本件勧誘担当者が行った勧誘について、再度、具体的な説明を求めるとともに、本事案の解決のためには、両当事者から事実確認及び和解の協議を行う必要があることを説明し、再度、和解仲介手続に応じるよう文書にて要請した。</p> <p>しかし、<u>回答期限を過ぎても相手方事業者から和解仲介手続に応じる旨の意思表示がなかったため、当委員会の和解仲介手続による解決は困難であると判断して、手続を終了した。</u></p>
11	2010年2月 自動車リース契約中の新車乗り換えに関する紛争	<p>契約書に定められた一定の条件をクリアすれば、3年経過時に11万円支払って、新車に乗り換えができるという5年間の自動車リース契約をした。</p> <p>リース契約後2年7ヶ月目と8ヶ月目に事故に遭ったため、3年経過時に新車乗り換えをしようとしたところ、約90万円を請求されたが、自分に責任の無い事故であり、11万円以上を負担することに納得できない。</p> <p>支払いを拒否して車を返却したところ、後日、相手方リース会社から解約精算金約99万円を請求された。解約精算金の免除または減額をして欲しい。</p>	<p>和解の仲介の手続に応じない。</p> <p>本契約については、申請人から書面により中途解約がなされており、当社の約款では、リース期間中に合意による中途解約をした場合、借受人は当社に対して規定損害金を支払うことと定められており、規定の解約精算金の請求をする。</p> <p>解約精算金の請求トラブルについては、裁判手続で解決を図る意向であり、本手続により解決を図る意思はない。なお、紛争の原因となっている事故による損失については、事故の相手方と交渉すべきことと考える。</p>	<p>民事上の紛争は、まず当事者間の自主的解決に委ねることが基本であるという原則からすれば、この原則に近い裁判外の紛争解決手続により解決を図ることが望ましい。また、当委員会の手続は、既に訴訟が係属していても、一定の条件を満たす場合には、訴訟手続を一時中止することができる制度となっていること等に鑑みても、相手方が裁判での解決を望む場合に、そのことのみをもって直ちに当委員会の手続を終了することは、当委員会の制度設立趣旨を勘案すると適切とはいえない。</p> <p>そこで、相手方事業者に対して、当委員会の手続の概要や特徴を説明し、和解仲介手続での解決を検討するよう勧めたが、翻意がなされなかった。</p> <p>そのため、相手方事業者の約款の合理性について、消費者関連法の観点から検討する機会が確保できなかったことは遺憾であるものの、<u>相手方事業者は、既に訴訟を提起しており、当委員会が実施する和解仲介手続に応じないことに一定の合理性を認めざるを得ないため、和解の見込みはないと判断し、手続を終了した。</u></p>

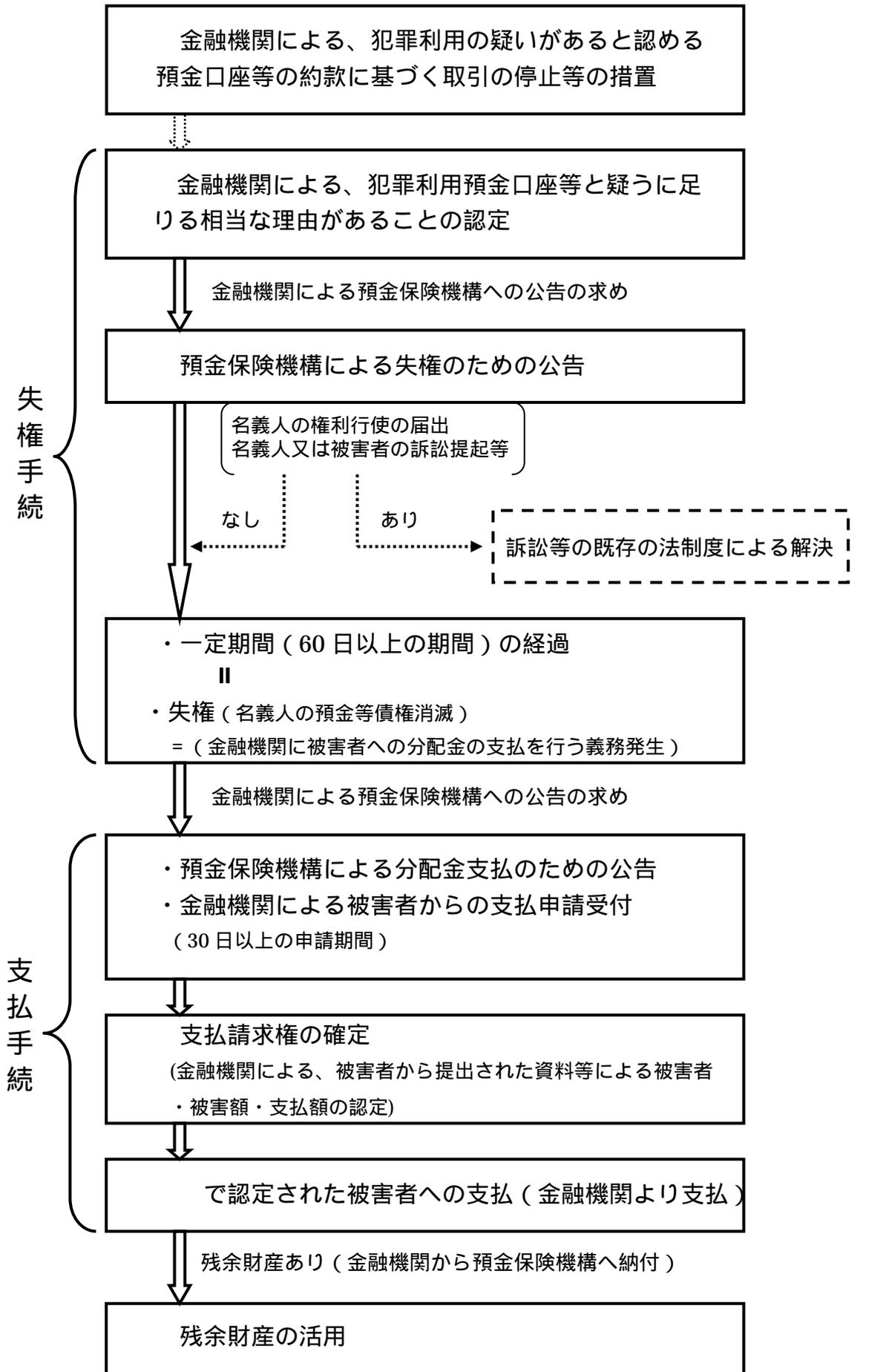
	公表年月	事案	申請人の主張	相手方の対応	手続の経過と結果
12	2009年11月	インターネット通信販売での子犬の引渡しに関する紛争 同時期に5件の申請があったため、併合して和解仲介手続を進めることとした。その後さらに3件の申請があり合計8件を併合した。以下は、8件の申請事案について概括的に記載したものである。	インターネットで「星の雫」のホームページを見て、豆柴又はすず柴と称する小型の柴犬を注文し、注文の翌日又は翌々日に、送料、ワクチン代等を含めた代金を振り込んだ。 約束の引渡日は代金支払から約1ヵ月後だったが、引渡日前日になって、子犬の体調不良(咳と鼻水)を理由に引渡しが遅延となった。 その後、引渡しを催促したり、現状での引渡しを求めたりしたが、引渡日から1ヵ月たっても引渡ししてもらえなかった。このためキャンセルを申し出たが、相手方から、キャンセルは買手の都合によるものなので、犬代の3分の2または全額をキャンセル料として差し引いて返金すると言われた。全額を返金してほしい。	和解の仲介には応じる。但し、期日には出席せず、電話で対応する。 申請人らに対しては、予約時にメール等で、体調に問題がある場合は引渡しを延期する可能性があることを伝えてある。これを了解しながらのキャンセル申出は申請人らの都合による不当なものであり、当然に100%のキャンセル料が発生する。引渡しの延期もプリーダーとして当然のことであり当方に何ら問題は無い。	相手方回答書の内容からは和解に対する具体的な考えが読み取れず相手方の主張が不明確なこと、8件中7件の申請事案において一律に引渡日前日に子犬の体調不良が発生するという特異な状況があることから、相手方からの主張の聴取と事実確認を行う必要があると判断し、期日を2回設定し、各回において、国民生活センター法第22条に基づき相手方の出席を求めた。しかし、いずれの期日においても、相手方は出席に応じなかった。また、前記の目的を果たすため、万一欠席の場合には電話をかける旨を伝え待機を求めていたが、第1回期日においては電話への応答もなされなかった。 このため十分な事実確認はできなかったが、申請人提出資料及び相手方回答書の記載内容に基づいて法令等に照らし、和解の前提となる仲介委員の考え方を整理したうえ、これを記載した書面を相手方に送付し、1週間の猶予をもって相手方の主張・反論書面を求めることとした。この際、書面が提出されない場合は手続を終了し、事業者名を含めた結果の概要を公表する可能性があることを送付書面に明記し、重ねて第2回期日における電話でも、相手方にその趣旨を伝えた。 しかし、回答期限を過ぎても相手方から書面が提出されなかったため、当委員会の和解仲介手続による解決は困難であると判断して手続を終了した。
13	2009年11月	パチンコ攻略法の解約に関する紛争	「攻略法情報無料」をうたったパチンコ派遣スタッフ募集の雑誌広告を見て応募したところ、単に収支報告をするだけで初心者でも楽に利益が得られるとのことだった。契約には約70万円が必要と言われたので、消費者金融から借りて振り込んだが、収入は得られず、返金もされなかった。支払った70万円の返金及び慰謝料を請求する。	和解の仲介に応じる。 ただし、申請書に添付されている内容証明書の内容と事実が大部分違うことは納得ができない。期日に出席することには応じられないが、電話等は応じる。	仲介委員会議において申請書の内容を踏まえて手続の進め方について検討のうえ、第1回期日を設定し、申請人及び相手方事業者から電話による事実確認を行った。その結果、相手方事業者に対して勧誘方法、契約内容等を改めて詳細に聴取する必要があると判断し、次回期日への出席及び答弁書の提出を求める書面を送付した。しかし、相手方事業者はこのどちらにも応じなかった。 第2回期日において、両当事者の和解解決に向けた考えを電話により聴取のうえ、両当事者の意見を踏まえて和解案を提示した。和解案は相手方事業者の勧誘に断定的判断の提供があったことを前提として、申請者が振り込んだ全額の返金及び慰謝料の支払いを分割により支払うという内容とし、両当事者に意見を求めたところ、申請人より和解案の文言について修正の依頼があり、かかる修正に対して相手方は応じなかったため、当委員会による和解仲介手続による解決は困難であると判断して手続を終了した。
14	2009年8月	年会費が有料となったETCカードに関する紛争	入会時は無料だったYahoo! JAPAN ETCカードの年会費が一定条件を満たさなければ有料化されることとなった。規約には「当社が特に必要と認め、事前に会員に通知のうえ、年会費を徴収する場合がある」と定められているので、ヤフー株式会社に対して特に必要と認めた根拠を問い合わせたが、具体的な理由を示す回答が得られない。一方的な契約内容の変更であり納得できない。 有効期限内の年会費について支払い義務がないことの確認と、有料化を「特に必要」と認めた事由を説明してほしい。	本件は年会費というカード会員全員に影響の及ぶ事柄であり、約款の解釈とも関連する可能性があるため、裁判手続による解決が相応しいと考える。 なお、申請人へは十分な説明ができなかったことをお詫びし、今後も、年会費制度導入の理由を十分に説明することで申請人の理解を得る努力を引き続き行っていきたい。	申請の内容およびヤフー株式会社の回答の内容を踏まえ、当該カードの仕組、会員募集時の勧誘方法、年会費徴収の約款上の根拠および有料化の事情等を、ヤフー株式会社に対して照会したところ、出席しての回答はなされず、文書で回答がなされた。 しかし、同文書は、 ・年会費を徴収することとなった約款上の根拠および契約内容を変更する必要性についての合理的な説明がなされていないこと ・勧誘時において、将来、年会費を徴収する可能性があることの表示についての説明がなされていないこと等の点で十分とはいえないものであった。 そこで、仲介委員は、独立行政法人国民生活センター法第22条に基づき、ヤフー株式会社に対して出席を要請したものの翻意がなされず、和解の見込みはないと判断し、手続を終了した。

金融機関等の更生手続の特例等に関する法律に基づく破産手続開始の申立て¹の実例

申立て年月	申立人	被申立人	その他
平成 12 年 3 月	金融監督庁	南証券（株）	平成 12 年 3 月 関東財務局が実施している検査の際に把握した資料等により、同社の財務内容が債務超過であると思料されるため、顧客資産の保全を図るとともに会社財産の更なる費消を防ぐ観点から破産申立てを行い、併せて財産の保全処分の申立てを行った。また、同社は必要分別信託額に対し実際に信託している金額が不足し、純財産額が証券取引法に定める資本の額を下回ることが認められたため、同社に対して業務の全部停止を命じる行政処分を行った。
平成 20 年 3 月	金融庁	日本ファースト証券（株）	平成 19 年 12 月 店頭デリバティブ取引に係る顧客から預託を受けた証拠金等区分管理違反及び、自己資本規制比率が 100%を下回る状況となったことから 6 ヶ月の業務の停止を命じるとともに、業務改善命令（区分管理不足の速やかな解消、自己資本規制比率の改善等）を発出。 平成 20 年 3 月 財産の状況に照らし支払不能に陥るおそれがある状況等となっていることから、登録を取り消すとともに、顧客資産の保全等を図る必要があることから破産手続開始の申立て及び、保全管理命令の申立てを行った。

¹ 平成 16 年破産法改正前は破産申立てという

被害回復分配金の支払等に関する手続の流れ



振り込め詐欺救済法に基づいて行われた公告の実施状況について

平成 21 年度中の主な公告の実施状況

対象預金等債権の消滅手続が開始された旨の公告（23 回）

金融機関数	370 先
口座数	44,086 件
対象預金等債権の額	1,966,125,581 円

消滅預金等債権について被害回復分配金の支払手続が開始された旨等の公告(23 回)

金融機関数	332 先
口座数	24,428 件
消滅預金等債権の額	2,758,574,768 円

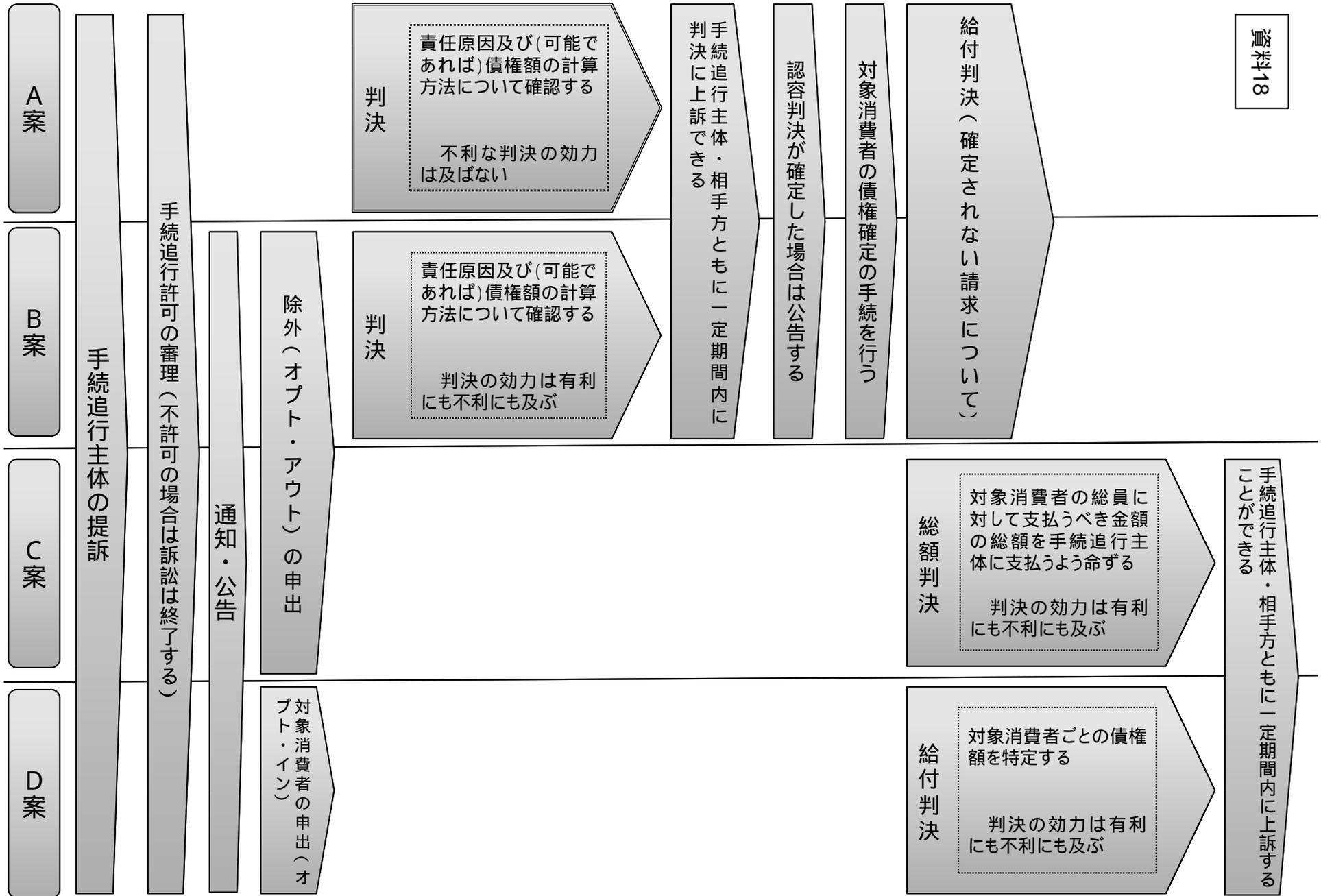
被害回復分配金の支払手続が終了した旨の公告（25 回）

金融機関数	359 先
消滅預金等債権の額	5,047,671,388 円
支払該当決定を受けた者に対する支払額の総額	2,190,957,908 円
法第十九条の規定による預金保険機構への納付予定額	2,856,713,480 円
(参考) 平成 22 年 3 月末時点の納付金残高	2,842,883,681 円

(注)「口座数」、「債権の額」は、各公告回数合計。「金融機関数」は、各公告回数合計ではなく純計。

出典：預金保険機構「振り込め詐欺救済法に基づいて平成 21 年度中に実施した公告について」(平成 22 年 4 月 16 日)

集合訴訟制度の手続モデル案



資料18

諸外国の集合訴訟における訴訟追行要件の比較

国	主体	訴訟追行要件
アメリカ合衆国 (クラス・アクション)	クラス構成員	<p>基本的要件</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ すべての構成員を併合することが実際には困難であるという構成員の<u>多数性</u> ・ クラスに共通の法律上若しくは事実上の問題があるという<u>共通性</u> ・ 代表当事者の請求若しくは防御がクラスの典型的をなすという<u>典型性</u> ・ 代表当事者がクラスの利益を公正かつ適正に保護することができるという<u>適切性</u> <p>(b)(3) クラス・アクションの付加的要件</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ クラスの構成員に共通する法律又は事実にかかわる問題が各構成員個人にのみ関わる問題に優越するという<u>共通争点の支配性</u> ・ クラス・アクションが紛争の公正で効果的な裁判のための他の方法より優れているという<u>優越性</u>
	(Parens Patriae)	州司法長官
カナダ(ケベック州)	クラス構成員	<ul style="list-style-type: none"> ・ 各構成員の請求が、同一、類似又は関連する、法律上又は事実上の問題を提起すること(<u>共通性</u>) ・ 主張されている事実が求められている結論を正当化すると見られること ・ グループの構成により第 59 条又は第 67 条の適用が困難又は実際のでないこと(<u>優越性</u>) ・ 裁判官が代表者の地位を付与する構成員が、すべての構成員にとって適切な代表行為を確実になし得ること(<u>適切性</u>) <p>クラス構成員となるについて法人等は制限あり。</p>
カナダ(ブリティッシュ・コロンビア州)	州の居住者で構成されるクラス構成員 裁判所は、クラス構成員でない者を代表原告として認可することができる。	<ul style="list-style-type: none"> a) 訴答書面(訴状)において訴訟原因が特定されていること b) <u>複数人</u>によって構成される識別可能なクラスが存在すること c) クラス構成員たちの請求が共通争点を有すること。その共通争点が個々の構成員のみに関わる争点よりも支配的であるかどうかは問わない(<u>共通性</u>) d) 共通争点の公正で迅速な解決のために、クラス訴訟が望ましい手続であること(<u>優越性</u>) e) 代表原告が、 ()クラスの利益を公正かつ適切に代表するであろうこと(<u>適切性</u>)

カナダ(プリティッシュ・コロンビア州)		<p>()クラスを代表しての訴訟追行及びクラス構成員に対する通知に関して、<u>実行可能な方策を示す計画を提出すること</u>、かつ、</p> <p>()クラスの共通争点に関して、他のクラス構成員と対立する利益を有しないこと</p> <p><u>認可の拒絶理由とならない事項</u></p> <p>a) 求められた救済の中に含まれている損害賠償が、共通争点についての判定の後に個人別の算定を必要とするものであること</p> <p>b) 求められた救済がクラス構成員ごとに別個の契約に基づくものであること</p> <p>c) クラス構成員の違いに応じて異なる救済が求められていること</p> <p>d) クラスの構成員の人数または各構成員の氏名・住所等が不明であること</p> <p>e) クラスの全構成員によって共有されない共通争点を有する請求を有する下位クラスが全体クラスの中に含まれていること</p>
カナダ(オンタリオ州)	クラス構成員	<p>訴答書面に(訴状)に<u>訴訟原因が示されていること</u></p> <p><u>複数人からなるクラスが識別可能であること</u></p> <p>クラスの構成員たちの請求が共通の争点を有すること(<u>共通性</u>)</p> <p>共通の争点の解決のために、クラス訴訟が望ましい手続であること(<u>優越性</u>)</p> <p>代表原告または代表被告が、()クラスの利益を公正かつ適切に代表するであろうこと</p> <p>()クラスの共通争点に関して、他のクラス構成員と対立する利益を有しないこと(<u>適切性</u>)</p> <p>クラスのために訴訟を遂行し、かつ構成員に対して告知を行うための<u>実効性のある方法を示す計画を提出すること</u></p> <p><u>認可の拒絶事由とならない事項</u></p> <p>1. 求められた救済の中に含まれている損害賠償が、共通争点についての判定の後に個人別の算定を必要とするものであること</p> <p>2. 求められた救済が、クラスの構成員ごとに別個の契約に基づくものであること</p> <p>3. クラスの構成員ごとに異なる救済が求められていること</p> <p>4. クラスの構成員の人数または各構成員の氏名・住所等が不明であること</p> <p>5. クラスの全構成員によって共有されない共通争点を有する請求または防御方法を有する下位クラスが(全体クラスの中に)含まれていること</p>

デンマーク ¹	<p>法律上の権限を有する公的機関</p> <p>クラス構成員・集団訴訟の追行を団体の目的範囲に含む団体はオプト・イン型の集団訴訟を提起することはできるが、オプト・アウト型の集団訴訟を提起することは認められていない。</p>	<p>1)第 254 条 a において定められた共通の請求に該当すること(共通性)</p> <p>2)すべての請求につきデンマーク国に管轄権があること</p> <p>3)請求の 1 つにつき、裁判所が土地管轄権を有すること</p> <p>4)請求の 1 つにつき、裁判所が事物管轄権を有すること</p> <p>5)請求を審理するにつき集団訴訟が最善の方法であること(優越性)</p> <p>6)グループメンバーを特定することができ、それらの者について適切な方法で通知することができること</p> <p>7)第 254 条 c に基づき、集団の代表者を任命することができること(適切性)</p> <p>共通争点の個別争点に対する支配性は明文で規定されていないのは、そもそも個別争点は集団訴訟での審理になじまないという考え方が一般的と推察され、支配性の要件は実質的に問題とならないとされる。</p> <p>オプト・アウト型が認められるための要件</p> <p>請求の規模が小さいため個別訴訟の提起が期待できないことが明らかであり、かつ集団訴訟への参加申出を待つことも当該請求の扱いとして不適切であること</p> <p>少額の程度としては法案理由書では、一人当たり 2,000 デンマーククローネ²以下の請求としていた。</p>
ノルウェー ³	<p>クラス構成員</p> <p>特定の利益の保護を目的とする組織、団体</p> <p>公的機関</p>	<p>a)複数の法律上の人、事実上又は法律上の基礎が同一又は実質的に共通である権利または義務を有すること(共通性)</p> <p>b)複数の請求が、同一の構成による裁判所によって審理することが可能であり、かつ同一の手続規則に基づいて大部分は審理することが可能であること</p> <p>c)当該複数の請求を処理する手段として集団訴訟手続が最も適切であること(優越性)</p> <p>d)第 35-9 条に基づいて集団代表者を選任することが可能であること(適切性)</p> <p>典型性の要件と支配性の要件は対応する規定がないが、裁判所が集団訴訟を認可する際に実質的に判断していると考えられる。</p> <p>オプト・アウト型が認められるための要件</p> <p>a)その者たちが有する請求権の金額又は利益が非常に小さく、その者たちの中の相当に多数の</p>

¹ 上原敏夫「デンマークにおけるクラスアクション(集団訴訟制度)の概要」NBL917号72頁以下(2009年)

² 1デンマーククローネ=約14.5円(2010/08/24時点)

³ 三木浩一「ノルウェーにおけるクラスアクション(集団訴訟制度)の概要(上)(下)」NBL915号46頁、916号51頁以下(2009年)

		者が個別の訴えを提起することはないであろうと推測される場合、かつ b)個別審理の必要がある争点が生じることはないと判断される場合。
--	--	--

国	主体	訴訟追行要件
スウェーデン ⁴	クラス構成員 非経済的社団 公的機関	<ol style="list-style-type: none"> 1. 訴えが、集団構成員の請求のために共通または類似する事実に基づくとき（共通性） 2. 集団訴訟が、若干の集団構成員の請求権が本質的に他の者の請求と異なることに基づき不適切であることが判明しないとき（支配性） 3. 集団訴訟にかかわる請求の大部分が、集団構成員自身による訴えを通じては同等に良く追求することができないとき（優越性） 4. 集団が範囲、限定及びその他によって適切に特定される時、並びに 5. 原告がその本案に関する利益、集団訴訟を行う経済的条件及びその他の事情一般にかんがみ当該事件において集団構成員を代表するのに適切であるとき（適切性）

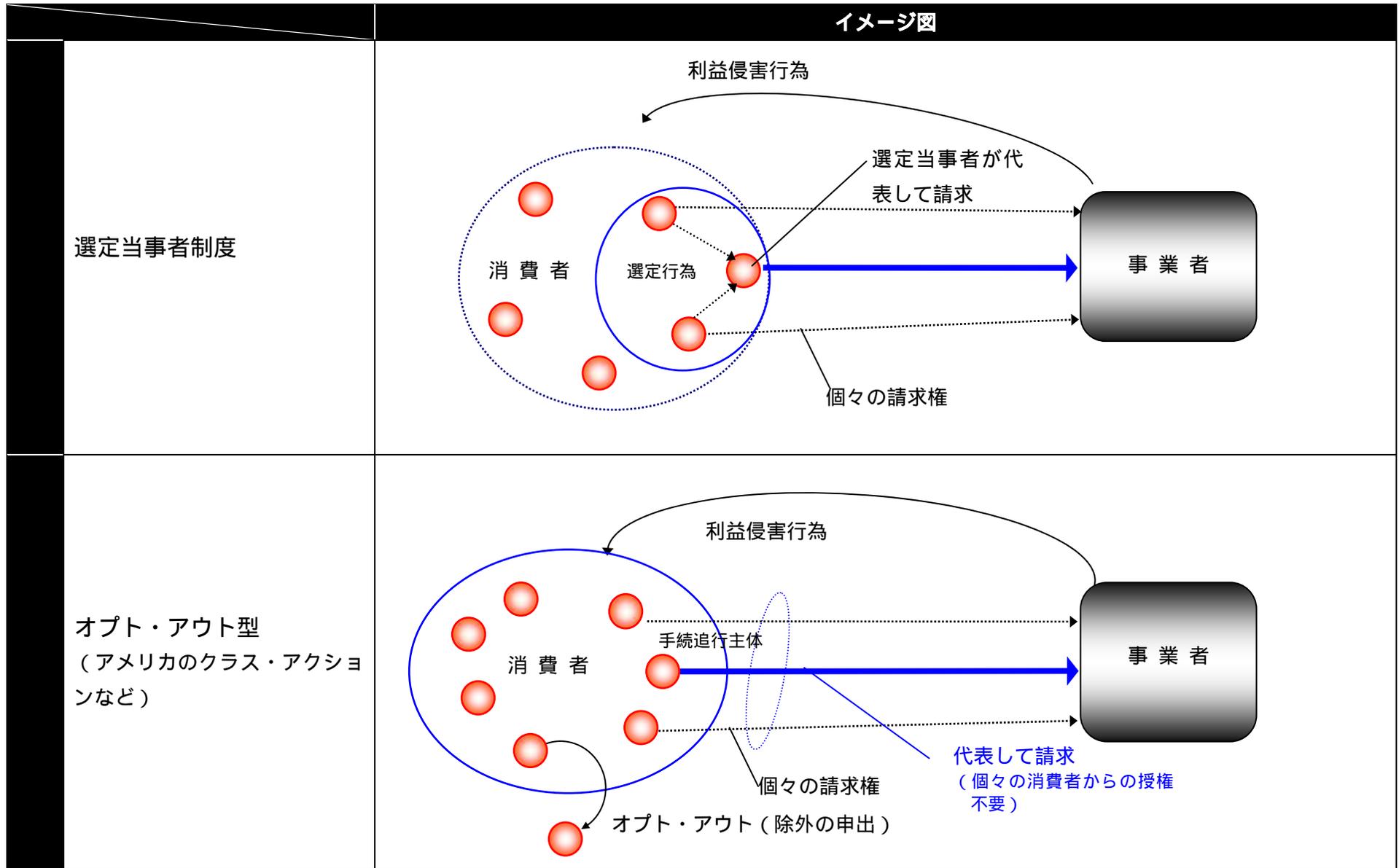
46

国	主体	訴訟追行要件
ブラジル 消費者保護法	検察庁、連邦、州、市郡および連邦区、 公的機関及び省庁 団体	クラス・アクションの対象となる権利（消費者保護法第 81 条） 拡散的権利 集合的権利 同種個別的権利
フランス BRETON 法案	全国レベルの認可消費者団体	対象となる権利の条件 <ul style="list-style-type: none"> ・ 同一の事業者による製造物の販売又は役務の提供に関する同一のタイプの契約に基づく契約上の義務の不履行又は不完全履行を原因とするもの ・ 複数の自然人である消費者に生じたもの ・ 個人的に生じた物質的損害及び権利享受の障害の賠償 ・ 身体の完全性に対する侵害は除外されている。 ・ 対象となる損害賠償額の上限がある（2,000 ユーロ⁵の予定であった）

⁴ 「集団的消費者被害回復制度等に関する研究会（第 10 回）」配布資料 参考資料 1 より

⁵ 1 ユーロ = 約 107 円（2010/08/24 時点）

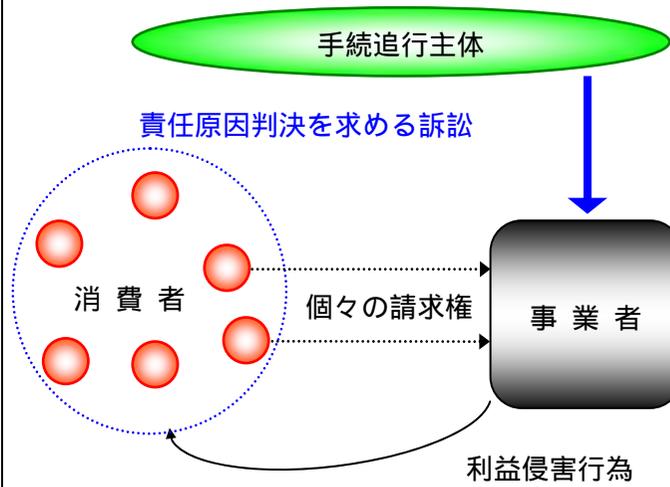
【関連制度のイメージ図】



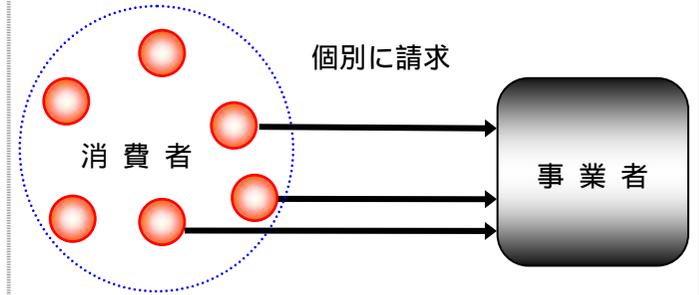
- ・実線の円は判決の効力の及ぶ範囲を表している。
- ・点線の円は被害を受けたクラスの範囲を表している。

二段階の訴訟手続
(ブラジル、フランスなど)

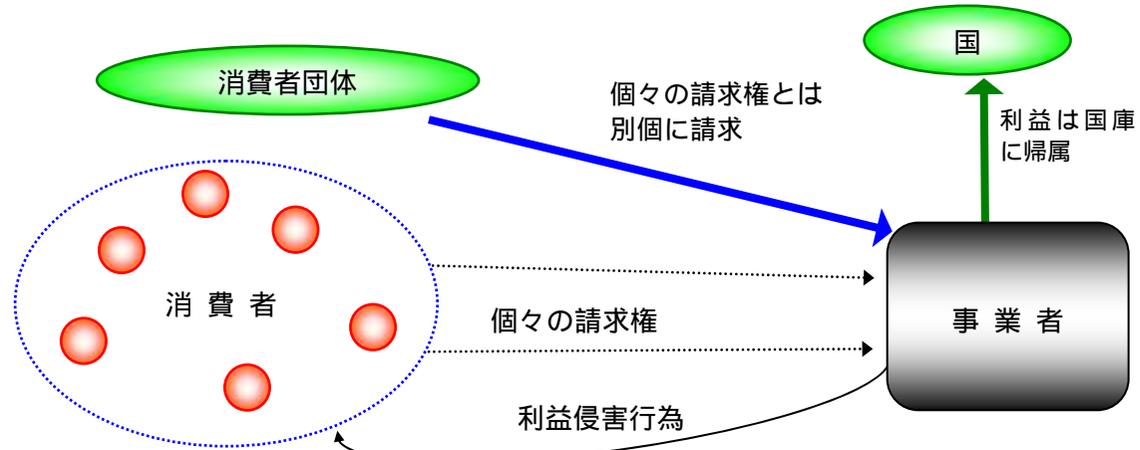
(1) 責任原因判決訴訟



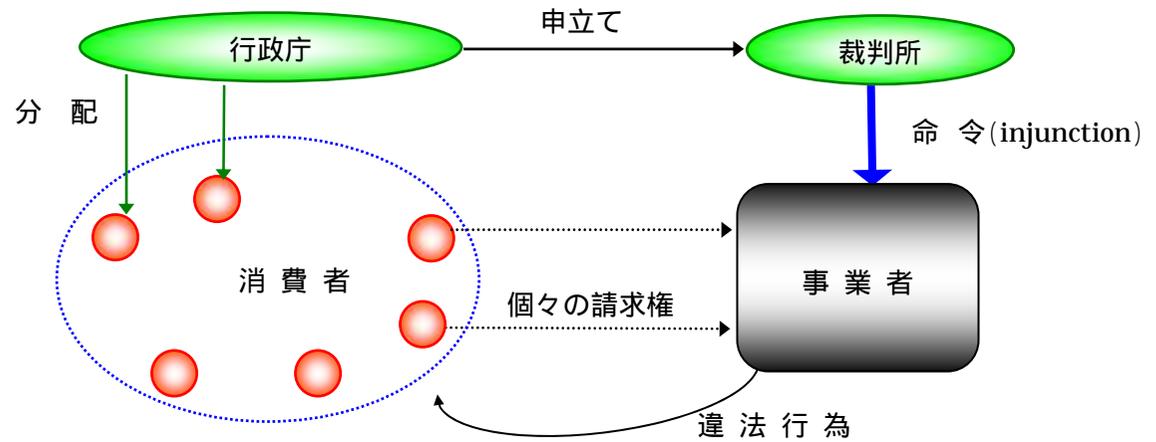
(2) 個々の消費者による損害賠償請求 (左記訴訟が勝訴の場合)



消費者団体等による利益はく奪請求
(ドイツ)

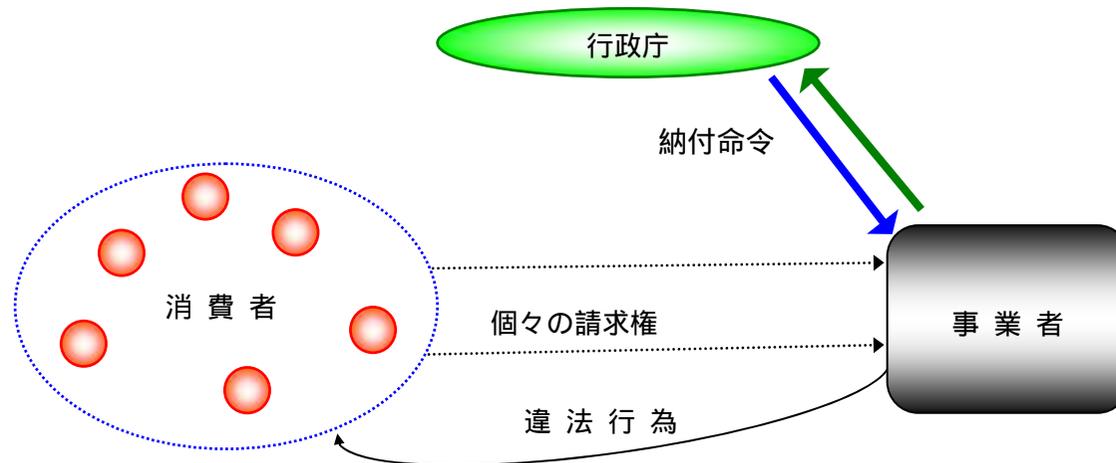


行政による利益はく奪制度
(アメリカ FTC、SEC)



- ・ injunction は個々の請求権とは別個に申立て。
- ・ injunction の付随的命令として disgorgement (利益吐き出し) 若しくは restitution (原状回復) が認められる。

課徴金制度
(独禁法、金商法等)



被害回復給付金制度

