

消費者委員会委員との意見交換会に向けて

2018/11/8

特定非営利活動法人消費者被害防止ネットワーク東海
理事・事務局長 野澤 厚美

1 団体の概況

名 称	特定非営利活動法人消費者被害防止ネットワーク東海（略称 Cnet 東海）		
住 所	名古屋市千種区内山三丁目 28-2 KS千種ビル 6階F		
認定年月日	2010年4月14日（旧称 あいち消費者被害防止ネットワーク）		
会員数（2017年12月31日現在）			
正会員	団体	8（±0）、	個人 101（-10）
賛助会員	団体	10（+1）	
運営			
理事会	月1回開催 弁護士 4名、司法書士 1名、消費生活相談員 2名、学識経験者 1名 消費者団体 3名、一般消費者 3名 / 計 14名 * 2016年度から弁護士1名増、消費者団体1名増の14名となった。		
検討委員会	月1回開催 弁護士 19名、消費生活相談員 5名、学識経験者 2名 / 計 26名		
事務局体制	3名、その他個別的役割を分担している事務局 4名		
事務所稼働日	月～金 10時～16時（祝祭日及び年末年始は除く）		

2 資金の概況

正味財産	144万円
収 入	285万円
会費	145万円
	正会費 111万円、賛助会費 34万円
寄付	19万円
助成金	90万円 ……愛知県より、適格消費者団体連絡協議会を名古屋で開催するに当たって、参加団体の旅費と開催費を補助金として助成
事業収入	31万円
	名古屋市受託事業（事業者セミナー）収入 30万円、原稿料 1万円、
支 出	260万円
差止請求関係業務	9万円
	理事会・検討委員会交通費（士業の方には支払っていない）、申入書等の郵送料 etc.
啓発教育事業	23万円
	事業セミナー会場費、案内状郵送料 etc.
消費者団体・関係諸団体の支援事業収入	87万円
	適格消費者団体連絡協議会（名古屋開催）の開催費・参加者旅費 etc.
管理費	140万円
	事務所家賃 73万円、電話等の通信費 20万円、コピー機リース代等 17万円、事務費 5万円 etc.

3 差止請求活動の概況

（別紙）「差止請求事案一覧表」を参照ください。

ヒアリング事項への報告（案）

ア 差止請求（申入れ）について
・ 申入れに対する事業者の対応状況
・ 事業者によって対応は様々。最近では、申入れに対して誠実に対応し、期限（1ヶ月）内に回答書を返信してくる事業者が多くなっている。しかし一部には、期限内に無回答の事業者もいるが、差止請求書（41条書面）を送付するとほぼ100%の事業者が回答書を返信してくる。また中小事業者の場合、顧問弁護士や社内に法律の専門家等がいなくて、回答や規約・約款の改訂に苦慮して相談してくる事業者も中にはいる。当団体からは、あくまでも申入れに沿って規約・約款等を改訂するよう求め、必要に応じて標準約款等を参考にするよう伝える等、アドバイスをする場合もある。
・ 改善されないケースにおいてネックとなっている点
・ 違約金条項につき、違約金は平均的損害を超えており超えた部分は無効である（法9条違反）と申入れをする事案が多いが、適格消費者団体が平均的損害を立証するのは難しい。また、平均的損害に逸失利益を加えるかどうか、裁判事例でも様々あり、申入れ段階で判断が難しい。
イ 事業者との連携について
・ 事業者の約款策定への関与
・ 関与の事例はない
・ 事業者団体の自主規制の策定への関与
・ 関与の事例はない
・ その他（事業者、事業者団体との意見交換等）
・ 12月に Amazon Gift Cards Japan と、アマゾンギフト券について意見交換の場を持つことを計画している。
・ 年に1回、生命保険協会愛知県協会の「生命保険意見交換会」に参加し、消費者の立場からみた生命保険の問題について意見交換している。
ウ 行政との連携について
・ 行政との連携（情報提供等）について
・ 名古屋市とは、情報提供の覚書を交換しており、年3回担当課・消費生活センターの責任者・実務担当者と「情報共有会議」を開催している。名古屋市からは、相談状況、適格消費者団体への紹介事例の報告、当団体からは申入れ・差止請求の状況、消費者からの情報提供のうち、申入れに至らなかった事例とその理由などを報告して、情報・意見交換を行っている。（当団体からは、理事・弁護士と事務局3～4名）
・ 愛知県とも情報提供の覚書を交換しているが、意見交換会は不定期の開催となっていた。2018年度改めて、定期開催の実施を申し込んでいる。

<ul style="list-style-type: none"> ・ 愛知県弁護士会と行政（愛知県・名古屋市）との連絡協議会が年3回開催されており、当団体も事務局がメンバーとして参加している。 ・ 他に、公正取引委員会中部事業所とも、不定期の情報交換会を実施している。
<p>・ 必要な支援（差止対象の拡張、証拠収集手段の充実等）</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・ 景品表示法関連で、「優良誤認」と思われる表示・広告について、合理的根拠を示す資料の提出を求める権限が、適格消費者団体にはなく、立証責任が適格消費者団体側にあるので、実質是正要求・差止請求ができない、もしくは断念せざるを得ない。また「有利誤認」の場合も、著しく有利という制限がかかると、判断が難しい。差止請求の手続き上の権限として、消費者庁・県知事と同じように、適格消費者団体が事業者に対して証拠提出を求めることができるように欲しい。或いは、消費者庁・県知事に証拠提出について協力要請ができるようにする。 ・ 愛知県とは不定期で、名古屋市とは定期的（年3回）に情報共有の場を持っている。情報提供については、愛知県とは内規で、名古屋市とは覚書を交わしている。ただし、被害やトラブルの多い事例について、具体的な事業者名の情報を含む形での情報提供とはなっていない。早期被害防止の観点から、十分な活動とはいえない状況である。
<p>エ 適格消費者団体の設立促進・活動維持に向けた課題（認定要件等）</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・ 適格・特定適格団体の適正な運営を確保する為の内閣府令（案）及びガイドラインの改訂（案）が出されたが、消費者委員会等で事前協議の場を持つべきと考える。現時点で認定要件のハードルをあげる必要はないと考える。
<p>オ その他（課題、消費者委員会への要望等）</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・ 平成27年3月24日閣議決定された消費者基本計画第4章5(1)には「消費者被害の未然防止・拡大防止の役割を担っている適格消費者団体及び消費者被害の回復の役割を担っている特定適格消費者団体については、差止請求関係業務及び被害回復関係業務の遂行に必要な資金の確保その他の支援の在り方について見直しを行い、必要な施策を実施」とあります。 ・ 第5次消費者委員会では、差止請求関係業務及び被害回復関係業務の遂行に必要な資金の確保その他の支援の在り方について検討と必要な施策の実施について要望します。 ・ この場合、必要不可欠かつ最低限の財政支援としては、 <ul style="list-style-type: none"> ➢ 適格消費者団体が差止請求訴訟の際、及び特定適格消費者団体が被害回復訴訟の第一段階の事業者の共通義務確認訴訟の際の着手金及び弁護士報酬に対する助成金 ➢ 特定適格消費者団体が被害回復訴訟の第二段階の簡易手続を進める際の消費者への通知公告費用、及び被告事業者の財産保全手続（仮差押え）の際の担保（相当多数の対象消費者を有する対象債権はその総額が高額になる可能性があり、担保の額も高額になる可能性がある）の無利子での貸付 ・ 考えられる方策としては、 <ul style="list-style-type: none"> ➢ 消費者支援基金の設立（基金が枯渇しないよう、毎年基金の積み増しを行う在り方とする）

消費者被害防止ネットワーク東海(Cネット東海) 差止請求事案一覧表

設立以降の差止請求事案(2018年11月8日時点) 計79件

件数の推移 2006年(1件) 2007年(0件) 2008年(2件) 2009年(3件) 2010年(8件) 2011年(5件) 2012年(7件)
2013年(5件) 2014年(9件) 2015年(6件) 2016年(9件) 2017年(13件) 2018年(11件 ※11/8現在)

番号	事業者名	事業内容	申入日	消費者契約法	景品表示法	特定商取引法	終了日付	申入れの結果
1		住宅リフォーム会社	2006/6/14	○				不調(対応されず)
2		有料老人ホーム	2008/8/21	○				不調(対応されず)
3		生活支援・身元保証事業者	2008/12/27	○			2009/10/2	改善
4	中央心理研究所	催眠セラピー事業者	2009/7/30		○		2011/1/18	不調(医学的根拠を立証できず)
5	名古屋生花小売商業協同組合	生花小売協同組合	2009/12/18	○			2010/7/12	不調(差止請求の対象外の事案)
6	Amazon.com Int'l Sales, Inc.	インターネット通信販売会社	2009/12/18	○			2013/2/15	改善
7	株式会社Plan・Do・See・Tokai	結婚披露宴企画会社	2010/1/12	○			2010/3/17	中止(他の団体が差止訴訟を提起)
8	株式会社ミニテック	不動産会社	2010/1/12	○			2013/8/26	改善
9		結婚式場	2010/7/13	○			2010/7/26	改善
10	株式会社ノス	葬祭事業者	2010/7/13	○				不調(事業をやめた)
11	司法書士法人杉山事務所	司法書士法人	2010/8/24	○			2011/7/29	改善
12	コメット歯科クリニック	歯科医院	2010/8/24	○				協議中(一部改善)
13		結婚相談事業者	2010/9/16	○				不調(事業をやめた)
14	弁護士法人ITJ法律事務所	弁護士法人	2010/11/29	○	○		2011/7/22	改善
15	株式会社メイシオン	結婚式・披露宴事業者	2011/4/25	○	○			協議中
16	名古屋医専(学校法人モード学園)	学校法人	2011/5/19	○			2011/10/4	和解
17	グレートインフォメーション	電子マネー事業者	2011/5/19	○			2011/7/27	改善
18	森金商店	LPガス事業者	2011/8/19	○			2012/7/25	中止(集団訴訟が提起された)
19	キュラーズ(ビートモント)	トランクルーム貸事業者	2011/10/19	○			2012/6/19	改善
20	全日本空輸(ANA)	航空会社	2012/10/19	○			2012/10/27	中止(交渉の取り下げ)
21	日本航空(JAL)	航空会社	2012/10/19	○			2011/11/2	中止(交渉の取り下げ)
22	メモリア	冠婚葬祭互助会類似事業者	2012/4/24	○			2014/8/26	改善
23	大東建物管理	不動産賃貸事業者	2012/7/25	○			2014/4/7	改善
24	犬の家	ペット販売事業者	2012/8/22	○			2013/1/23	改善
25	すかいらーく	ファミリーレストラン事業者	2012/10/23		○		2013/5/20	改善
26	ドリームゾーン	タレントプロダクション事業者	2012/10/29	○			2013/1/20	中止(行政処分がされた)
27	プライド・トゥー・ビー	結婚式・披露宴事業者	2013/3/19	○			2016/6/21	改善
28	アップル・ジャパン	パソコン関係事業者	2013/5/22	○			2015/1/**	改善
29	キレナビ	医療機関広告サイト運営事業者	2013/6/18	○	○		2014/8/19	改善

太線以下が適格消費者団体認定後の事案(認定は2010年4月14日)

番号	事業者名	事業内容	申入日	消費者契約法	景品表示法	特定商取引法	終了日付	申入れの結果
30	シックリエーション	スポーツクラブ事業者	2013/6/18	○			2016/1/21	改善
31	メディカルクリニックメサイア	美容・エステ事業者	2013/12/17	○	○		2014/6/20	中止(事業実績がないもよう)
32	ザ・グランドティアアラ大垣	結婚式・披露宴事業者	2014/1/27	○			2014/4/23	改善
33	ホノルルマラソン協会	マラソン協会 日本法人	2014/7/23	○			2015/5/21	改善
34	株式会社ミサワホーム	建築事業者	2014/7/23	○			2015/5/21	改善
35	旭化成ホームズ株式会社	建築事業者	2014/7/23	○			2015/5/21	改善
36	ザ・グロー・オリエンタル名古屋	結婚式場事業者	2014/8/19	○			2018/10/16	改善
37	有限会社住まい工房	建築事業者	2014/8/19	○			2015/1/21	改善
38	学校法人モード学園	学校法人	2014/8/19	○				協議中
39	株式会社アチーゴ	投資顧問会社	2014/11/18	○			2017/3/22	改善
40	株式会社ニューサイエンスアカデミー	学校法人	2014/11/18	○			2015/1/21	改善
41	株式会社NTTDコム	電気通信会社	2015/2/12		○		2016/5/25	改善
42	株式会社フローラ	冠婚葬祭互助会	2015/7/22	○			2015/12/15	改善
43	Office nana	国際結婚斡旋業者	2015/7/22	○			2015/8/24	改善
44	株式会社メディアハーツ	通信販売会社	2015/7/22	○	○			訴訟係属中(H30.1.19提訴)
45	株式会社ボードウォーク	チケットあっせん業者	2015/11/24	○			2016/8/23	改善
46	株式会社メッセージ	介護付有料老人ホーム	2015/12/15	○			2016/6/21	改善
47	有限会社エス・アイ・エフ企画(ちけさく)	チケットあっせん業者	2016/1/21	○	○			協議中
48	宝塚友の会	鉄道会社(運営)	2016/3/23	○			2016/7/26	改善
49	株式会社アイディール・ライフ	飲料水宅配会社	2016/4/19	○			2018/8/21	改善
50	KDDI株式会社(auLTEフラットオプション)	電気通信事業者	2016/4/19	○			2017/8/22	不調(見解の相違埋まらず)
51	ジャーニーズファミリークラブ	タレントファンクラブ	2016/10/18	○			2017/7/25	改善
52	株式会社アルカンシエル	結婚式・披露宴事業者	2016/11/24	○			2017/11/21	改善
53	Amazon Gift Cards Japan 株式会社	インターネット通販会社	2016/11/24	○				協議中
54	Castホールディングス株式会社	中古自動車買取業者	2016/11/24	○			2017/4/18	改善
55	マストパートナーズ株式会社及び、積和不動産中部株式会社	アパート賃貸事業者	2016/12/20	○			2017/2/15	改善
56	株式会社グッドプレイス	電子コミック配信会社	2017/1/24	○			2017/3/22	改善
57	株式会社ワールドワークス	スポーツクラブ運営会社	2017/1/24	○			2017/9/20	改善
58	株式会社ヤングコミュニケーション	コンサートチケット販売会社	2017/2/24	○			2017/7/25	改善
59	宗教法人業師寺(名古屋市)	宗教法人	2017/3/22	○				訴訟係属中(H30.1.19提訴)
60	株式会社USEN	家庭向け有料音楽放送サービス会社	2017/3/22	○			2017/8/22	改善
61	大東建託パートナーズ(旧商号:大東建物管理株式会社)	不動産賃貸業	2017/6/20	○				協議中

太線以下が適格消費者団体認定後の事案(認定は2010年4月14日)

番号	事業者名	事業内容	申入日	消費者契約法	景品表示法	特定商取引法	終了日付	申入れの結果
62	株式会社エムテック	時間貸し駐車場運営	2017/6/20	○			2017/7/25	改善
63	一般社団法人日本ワーキングホリデー協会	海外留学あっせん事業	2017/6/20	○			2018/3/22	改善
64	弁護士法人アディーレ法律事務所	法律事務所	2017/7/25	○			2018/2/20	申入れ前に改訂されていることを確認 運用面の留意を申入れて終了
65	株式会社クレールコーポレーション	結婚式場	2017/8/22	○				改善
66	株式会社アイエーシーインターナショナル (ブジョー彦根)	自動車販売業	2017/10/17	○				協議中
67	株式会社IAM (インターナショナルメディア学院)	専門学校(声優養成)	2017/10/17	○			2018/8/21	改善
68	KDDI株式会社 (au安心プラン 故障紛失サポート)	電気通信事業	2017/11/21	○			2018/10/16	改善
69	株式会社ワニブックス	出版社(書籍通信販売)	2018/1/23	○				協議中
70	株式会社SHI (ビオスホテル博多)	ホテル運営	2018/2/20	○				協議中
71	APAMAN株式会社	不動産賃貸業	2018/3/22	○				協議中
72	株式会社メイション (スマ婚1.5次会プラン)	結婚式運営	2018/4/24	○				協議中
73	GMOコイン株式会社	仮想通貨交換業	2018/4/24	○				協議中
74	テックビューロ株式会社	仮想通貨交換業	2018/7/18	○			2018/10/16	改善
75	株式会社錦ヤ	貸衣装店	2018/6/19	○				協議中
76	株式会社サンブライダル	結婚相談事業者	2018/7/18	○			2018/9/18	改善
77	株式会社エスプリライン	語学教材販売事業者	2018/7/18	○				協議中
78	株式会社ブラッシュボイス	専門学校(ボイストレーニング)	2018/7/18	○				協議中
79	楽天株式会社	楽天「ラクマ」運営事業者	2018/8/21	○				協議中
計				75	9	0		

太線以下が適格消費者団体認定後の事案(認定は2010年4月14日)