消費者スマイル基金主催

2021年度助成事業報告会

10月31日（月）18:30～20:00

【報告内容】

1.消費者スマイル基金総会報告

2.消費者庁長官ご挨拶

3.報告

第1部　助成団体報告（裁判外被害回復、差止請求等報告）

①消費者支援ネット北海道（除排雪事業者　裁判外被害回復）

②消費者ネットおかやま（通販定期購入　訴訟事案）

③消費者機構日本（損保申請代行リフォーム事業　訴訟事案）

④ひょうご消費者ネット（分譲地管理業　控訴審勝訴）

⑤消費者被害防止ネットワーク東海（法律事務所等裁判外差止）

⑥消費者支援ネットワークいしかわ（通販定期購入　裁判外差止）

⑦消費者支援機構関西（通販定期購入　裁判外差止）

⑧消費者支援ネットくまもと（司法書士　裁判外差止）

第2部　特別報告

「消費者団体訴訟制度支援法人について」

消費者庁 消費者制度課

4.報告後のコメント、閉会挨拶

ZOOM学習会の注意事項

■入室、参加される際には、お名前を会員名またはお申込み名にしてください。

■**マイク・カメラを常時オフに設定してください。**（記録用に録画をしています。）

■質問についてはチャットで受け付けますが、時間の都合でお答えできないことがありますのでご了承ください。

■URLの無断転載、転送はご遠慮ください。

■資料、音声、映像の交信の記録は、参加者側では操作できない設定としています。

■通信上の障害についてはこちらでは対応できかねますのでご了承ください。

■**途中休憩はございません。**

特定非営利活動法人　消費者支援ネット北海道　助成事業報告資料

1　被害の概要

⑴　札幌市内の除排雪サービスの仕組み

札幌市内では，①札幌市が行う雪対策事業として，道路の除雪と交通量の多い幹線道路や通学路を中心とした排雪等が行われている。②生活道路の排雪に関して主に町内会を主体したパートナーシップ排雪制度も行われている。ただ，それだけでは自宅前の除排雪には十分とは言えない。そのため，高齢消費者を中心として除排雪サービス事業者（中小の建設業者が多い）に対して自宅前の除排雪サービスを依頼する。

⑵　被害発生の背景と被害事例の概要

ア　除排雪サービス契約の概要（事業者によって差がある。）

消費者と事業者との間で，１シーズンにつき除排雪日又は回数を決めて，事業者が除排雪サービスを行い，他方で消費者がその代金を前払いする。代金として数万円が一般的とされる。

イ　被害発生の背景

令和３年～令和４年の冬季、札幌市内でまとまった雪が短期間に集中的に降ったため（ドカ雪），除排雪サービス事業者が除排雪に来なかったという被害が多発して社会問題化した。

ウ　被害事例の概要

消費者からは，事業者がシーズンの途中から来なくなって連絡がつかない，春になって雪が解けた後，返金を求めても連絡がつかない，又は返金に応じないといった被害事例が多数寄せられた。

2　申入れの内容

⑴　申入事項

ア　除排雪サービス契約に基づき、消費者から受け取った代金から既実施分の回数の代金額を控除した不当利得額の速やかな返金。

イ　返金することや返金方法をホームページに公表する等の周知と、返金対象の消費者に対して個別に通知。

ウ　返金、公表、通知の実施状況を当法人に連絡するよう求める。

⑵　申入れの理由

・上記の除排雪サービス契約（消費者契約・請負契約）の理解からすると，雪が解けた時点で事業者の除排雪サービス義務の債務不履行（履行不能）が確定し，消費者は除排雪サービスを行った回数分を控除した既払代金額の不当利得返還請求権を有している。

・多数性／共通性／支配性等の各要件を充たしており、特例法の適用可能

3　申入れの経過と相手方の対応

	事業者名	申入れ経過
1	A	・2022 年 5 月 12 日　返金を求める申入書送付 ・2022 年 5 月 18 日　返金に対する連絡 ・2022 年 7 月 19 日　再申入書送付 ・2022 年 8 月 15 日　返金に対する連絡

		※事業者は返金について対応しているとしている。
2	B	・2022 年 5 月 12 日　返金を求める申入書送付 ・2022 年 5 月 18 日　返金に対する連絡 ※　当該事業者は廃業した可能性がある。
3	C	・2022 年 6 月 30 日　返金を求める申入書送付 ・2022 年 7 月 14 日　回答書受領 ※　次年度は排雪受付をせず，次年度に規定回数の不足分のみ排雪を行う旨の回答
4	D	・2022 年 6 月 30 日　返金を求める申入書送付 ※　現在に至るまで回答なし
5	E	・2022 年 6 月 30 日　返金を求める申入書送付 ・2022 年 7 月 7 日　　回答書受領 ※　契約回数について争いあり。１回分のみ返金希望者があれば個別に事業者に連絡を求める内容。
6	F	・2022 年 6 月 30 日　返金を求める申入書送付 ※　現在に至るまで回答なし
7	G	・2022 年 6 月 30 日　返金を求める申入書送付 ・2022 年 7 月 15 日　回答書受領 ・2022 年 8 月 2 日　当該事業者から返金の振り込みを開始している旨の連絡を受ける。

４　今回の申入れの意義と課題

３事業者からは，少なくとも返金対応の窓口を明示させ，消費者に対する返金の動きにつなげることができた。ただその他の事業者のうち，多くの被害者を出している事業者からは回答がなかった。今後，差止請求も含めて対応を検討していきたい。

消費者ネットおかやま

株式会社ＧＲＡＣＥに対する差止訴訟について

令和４年１０月３１日
消費者ネットおかやま　検討委員会委員
弁護士　片岡　靖隆

第１　先行訴訟

「お客様から解約のご連絡のない限り、次の商品を自動でお届けする期間に定めのないご契約」という「定期コース契約」について、契約条項により解約方法を電話に限定する一方で、「定期購入のご解約はいつでも可能です。」と表示ないし告知するが、実際には、電話が全くつながらず解約できない、という事例が多数発生していたことから、株式会社ＧＲＡＣＥ（以下、「ＧＲＡＣＥ」という。）に対して、下記のとおり差止請求を行った。

① 解約などの意思表示を申入れる方法を電話に限る旨の条項を消費者契約法１０条の「不当条項」に該当するとして、当該条項の使用を差止請求
② 「定期購入のご解約はいつでも可能です。…」との表示が景品表示法５条１号「優良誤認表示」として、当該表示の差止請求
③ 「定期購入のご解約はいつでも可能です。…」との表示が景品表示法５条２号「有利誤認表示」として、当該表示の差止請求
④ 「定期購入のご解約はいつでも可能です。…」との告知が消費者契約法４条１項１号の「不実告知」に該当するとして、当該不当勧誘行為の差止請求
⑤ 「定期購入のご解約はいつでも可能です。…」との告知し、かつ、「電話がつながりにくい」という事実を告げないことが消費者契約法４条２項の「不利益事実の不告知」に該当するとして、当該不当勧誘行為の差止請求

ＧＲＡＣＥが解約などの意思表示を申入れる方法について、電話に限る旨の表示を削除したことにより、訴えの取下げにより終了。

（時系列）
2021/7/30　訴訟提起（岡山地方裁判所）
2021/10/20　第１回期日（口頭弁論）
2021/12/15　第２回期日（口頭弁論）
2022/2/16　第３回期日（口頭弁論）
2022/4/13　第４回期日（口頭弁論）終結
2022/5/11　訴え取下げ書提出（取下げにより終了）

第２　追加訴訟

１　追加訴訟提訴の経緯

先行訴訟に関して、ＰＩＯ-ＮＥＴ情報を取得するが、事案としては、「電話がつながらず解約できない」という相談事例よりも、代金を全て支払っているにもかかわらず、ＧＲＡＣＥ及びその代理人弁護士から代金を請求する通知（督促）がなされている事例（以下、この通知を「架空請求」という。）が多数記録されていた。

また、ＧＲＡＣＥに対する先行訴訟の提起について報道がなされ、当法人ウェブサイトにおいて報告していることから、架空請求に関する情報提供が法人宛に直接寄せられるようになり、その対応について検討した結果、追加訴訟の提起に至る。

２　請求の趣旨

訴訟では以下の行為を求めている。

①　代金未納がない消費者に対する代金請求の差止請求
②　GRACE の代理人となって請求している者に対して代金未納がない消費者に対して代金を請求してはならないことを周知・徹底させる措置をとること
③　代金未納がない消費者に対して代金を請求しているときは当該消費者に対して請求が誤りであることを通知すること

３　不当勧誘行為の立証について

①　ＰＩＯ-ＮＥＴ情報の利用
②　消費者からの情報提供

（時系列）
2022/3/31　訴訟提起（岡山地方裁判所）
2022/6/7　第１回期日（口頭弁論）
2022/7/20　第２回期日（書面準備 web）
2022/10/11 第３回期日（書面準備 web）
2022/11/22 第４回期日（予定：弁論準備）

以　上

ジェネシス訴訟　端緒情報

火災保険で修理ができるという触れ込みで、見積もりをして保険金請求をサポートするというもの。保険金が下りてから着工するのに、請負工事の違約金が保険金額（工事代金）の40パーセントとなっている。契約書にはそのことは書いていないが、重要事項説明書という書面に記載がある。
工事の見積書はもらったが、保険金の請求事務をその会社に頼んだことはない。
（2020年　匿名）

ジェネシス訴訟　相手方サイト

CONSUMERS ORGANIZATION OF JAPAN

2

ジェネシス訴訟　相手方サイト

CONSUMERS ORGANIZATION OF JAPAN

でも、なぜこんなにお得なのに
火災保険申請は
利用されていないの？

理由は

個人での火災保険申請は難易度が高く

スムーズな請求は
ほぼ不可能だからです…

個人での手続きは本当に大変！

- 見慣れない複雑な必要書類
- 鑑定人との交渉
- 修繕箇所の写真撮影
- 請求可否の判断 など

しかも

知識不足による
見落とし
交渉不足などで
減額

もしくは

全く支払われない
というケースも…

個人での請求は失敗のリスクが高い

- 経年劣化と判断され減額されてしまった
- 写真の証拠がないため認めてもらえなかった
- 交渉次第ではもらえるはずなのに知識不足で請求を見送ってしまった
- 結局、自己負担が発生してしまった

このような問題を
解決するのが…

火災保険の達人

調査・保険・工事の
エキスパート集団

初回調査～火災保険申請～完了まで

3

ジェネシス訴訟　注意喚起情報

CONSUMERS ORGANIZATION OF JAPAN

［2021年11月15日:更新］
［2021年9月2日:公表］

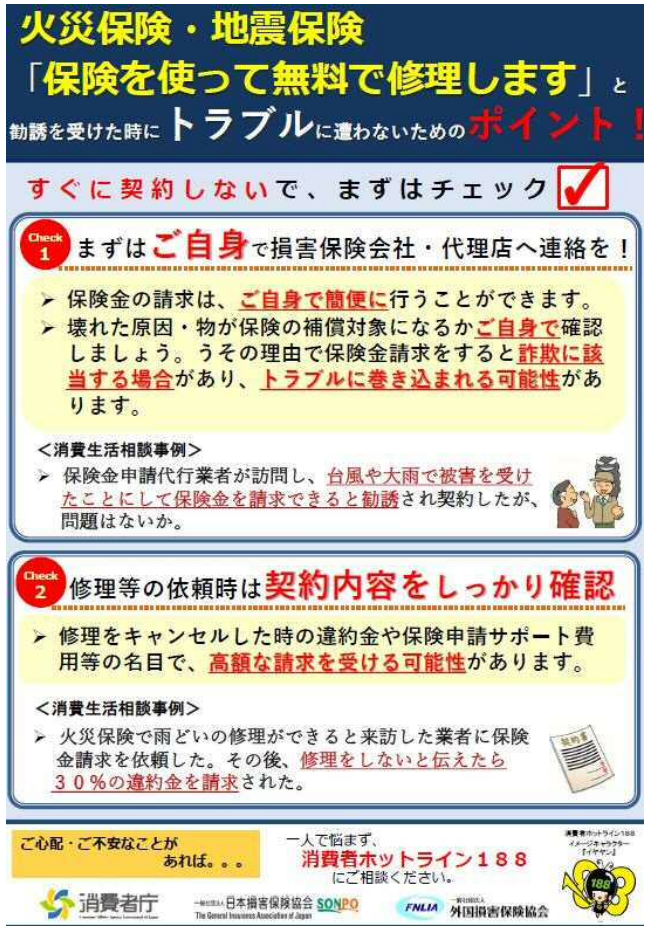
保険金で住宅修理ができると勧誘する事業者に注意！－申請サポートを受ける前に、損害保険会社に連絡を　保険金の請求は、加入者ご自身で！！－

*詳細な内容につきましては、本ページの最後にある「報告書本文[PDF形式]」をご覧ください。

「火災保険を使って自己負担なく住宅の修理ができる」や「保険金が出るようサポートする」など、「保険金が使える」と勧誘する住宅修理サービス（注1）に関する相談が急増しています。

国民生活センターでは、過去複数回にわたって同様のトラブルに関する注意喚起（注2）を行いましたが、その後も相談件数は増加傾向が続いております。2020年度の相談件数は2019年度の2倍以上となり、2021年度も前年同期を上回る相談が寄せられています（図）。災害で被害を受けた直後でなくとも、過去の災害で被害のあった地域に勧誘を行うケースもみられ、注意が必要です。

図．PIO-NET（注3）における「保険金が使える」と勧誘する住宅修理サービスの年度別件数



4

ジェネシス訴訟　提訴前のやりとり

CONSUMERS ORGANIZATION OF JAPAN

第１１条（契約無効及び解除の取扱）
２　クーリングオフが適用される場合を除き、甲が建物改修工事請負契約書第７項の支払期限（保険金受領後７日以内）までに履行しないことにより乙が本契約を解除した場合は、保険会社より支払われた**保険金の２０％を違約金として、さらに保険金の２０％を調査見積費用として支払うものとする**

2020/11/24COJ申入れ
削除することを求めます

2020/12/24相手方回答
（２)違約金条項について
申入れの趣旨は理解しておりますが、当社が行っている火災保険を活用した改修工事サービス（以下「本件サービス」といいます。）におきましては、**相当の違約金条項を設けることでビジネスとして成立しているため、何卒ご理解いただきたくお願い申しあげます。**

※免責条項等についても申入れを行っていますが、違約金条項以外については12/24回答にて概ね受け入れられたためここではやりとりを割愛。

2021/3/29オンラインにて相手方回答
現在の、「保険金の20％を違約金」、「保険金の20％を調査見積費用」との規定を**「保険金の15％を違約金」、「保険金の20％を調査見積費用」との規定に変更いたします。**

2021/5/24COJ申入れ
貴社に生ずべき平均的な損害の額を超えないものと貴社が判断された具体的な根拠資料を当機構にご提供ください。

2021/7/12相手方回答
①現場調査のための交通費・・・・⑨紹介者への紹介料支払

※以降のやりとり平行線のため提訴

5

ジェネシス訴訟　提訴

消費者契約法第９条第１号による無効

（１）本件契約は，事業者である被告が，消費者との間で締結する請負契約であるから，消費者契約法が適用される。

（２）消費者契約法第９条第１号では，消費者契約を解除した場合に，当該消費者契約の解除に伴う損害賠償額の予定または違約金の定めは，これらを合算した額について，「当該条項において設定された解除の事由，時期等の区分に応じ，当該消費者契約と同種の消費者契約の解除に伴い当該事業者に生ずべき平均的な損害の額を超える」部分は無効と定められている。

この点，前記３項記載のとおり，本件約款第１１条第２項では，工事着工前の解除であるにもかかわらず，請負代金相当額となる保険金の合計３５％もの金額を支払うことが定められているのであり，この時期に生じる被告の平均的損害は，同金額には及ばないものと考えられる。

（３）したがって，本件約款第１１条第２項は，平均的な損害を超えた損害賠償額の予定及び違約金の定めであり，消費者契約法第９条第１号に違反する不当条項であるから，平均的な損害の額を超えた部分については無効である。

ジェネシス訴訟　被告の認諾

第１　請求の趣旨

１　被告は，消費者との間で，建物改修工事請負契約を締結するに際し，下記内容の意思表示を行ってはならない。

記

消費者が請負代金を支払期限までに支払わないことにより被告が契約を解除した場合，消費者が被告に対し，保険会社より支払われた保険金の１５％を違約金として，さらに保険金の２０％を調査見積費用として支払うものとするとの意思表示

２　被告は，前項の意思表示が記載された契約書，約款その他一切の表示を破棄せよ。

３　被告は，その従業員らに対し，１項記載の意思表示を行ってはならないこと及び前項記載の契約書，約款その他一切の表示を破棄して使用しないことを周知徹底させる措置をとれ。

４　訴訟費用は被告の負担とする。

ジェネシス訴訟　提訴後のやりとり

CONSUMERS ORGANIZATION OF JAPAN

① 2021年12月6日　差止請求書を郵送。
② 2021年12月15日　差止請求訴訟を提起。同日記者会見実施。
③ 2021年12月15日　代理人弁護士より裁判外での交渉の連絡あり。
④ 2022年1月5日　代理人弁護士より提案書と11月29日付で依頼した合意書の返信あり。
⑤ 2022年1月11日　代理人弁護士より電話にて打合せの依頼あり。
⑥ 2022年2月3日　オンライン協議①
⑦ 2022年2月７日　第１回目期日。
⑧ 2022年3月7日　オンライン協議②
⑨ 2022年3月22日　第1回弁論準備手続期日
⑩ 2022年3月29日　オンライン協議③
⑪ 2022年4月25日　第２回目期日（認諾で終了）

※ **認諾**とは、民事訴訟で被告側が原告の請求を正当と認め、裁判を終わらせることをいう。

民事訴訟法 第267条第1項
（和解調書等の効力）
和解又は請求の放棄若しくは認諾を調書に記載したときは、その記載は、確定判決と同一の効力を有する。

ジェネシス訴訟　公表と注意喚起

CONSUMERS ORGANIZATION OF JAPAN

【2022年4月25日：掲載】

「保険を使って無料で住宅修理」を謳う業者（株式会社ジェネシスジャパン）に対する差止請求訴訟の終了について

当機構は、火災保険を利用する工事請負契約に関して、着工前の契約解除において、保険金（工事代金と同額）の合計35%を消費者が支払う旨の約款の定めが、平均的な損害を超えた損害賠償額の予定及び違約金の定めであり、消費者契約法第9条第1号に違反する不当条項であるから、平均的な損害の額を超えた部分については無効であるとして、株式会社ジェネシスジャパンに対し、令和3年12月15日、当該不当条項に係る意思表示等の差止めを求める訴訟を提起しておりましたが、令和4年4月25日の期日において、同社が当機構の主張の全てを認め、請求を認諾したことにより、本訴訟が終了したことをご報告いたします。

なお、近年、「保険金が出るようにサポートする」などと勧誘する住宅修理サービスに関する相談が急増しています。しかし、保険金の請求はご自身で簡単にできる手続であり、業者によるサポートは必ずしも必要ありません。このような勧誘にはご注意ください。

「火災保険が使える」と誘う住宅修理契約のトラブルについては、当機構ホームページ下記をご参照ください。

http://www.coj.gr.jp/consumers/caution_181108_01.html

※相手方の「認諾」により終結。
※相手方は「新たな事業スキーム」を模索したいとのことであったが、その協議には踏み込まず、消費者への注意喚起とともに公表して終了。

消費者のみなさんへ

「火災保険が使える」と誘う住宅修理契約トラブルにご注意ください。

「保険金を使って、住宅を修理しませんか」と勧誘する業者に対するトラブルが急増しています。（国民生活センターの資料によると2008年度頃から相談が寄せらる。2020年度は5,447件で前年度の倍。2021年度も増加傾向）

特徴としては、「保険金の範囲内で修理するから自己負担はない。保険申請は代行する。」など、「無料」を強調して訪問販売等で消費者を勧誘していることです。

トラブル例

- 自己負担ゼロを強調し、強引に契約させられた。
- クーリングオフをしようとすると手数料を支払えと言われた。
- 解約するというと、解約料として、保険金の50%を請求された。
- 保険金を支払ったのに、工事を行わない。

このような業者から勧誘された場合には、ご契約前にご加入の損害保険会社または代理店にご相談されることを推奨いたします。

既に契約してしまった場合は、消費者ホットライン☎188へ相談してください。また、契約書等をお持ちの場合には、当機構へも情報提供をいただけますようお願いいたします。

KRG（ハートランド）・分譲地管理規約の不当条項差止請求事件

2022 年 10 月 31 日

弁護士　　上田　孝治

第１　事案の概要

１　被告 KRG 管理センター（差止訴訟提起後、「ハートランド管理センター」に変更）の分譲地の管理契約について、

「本規約に基づく管理期間は、毎年１月１日から 12 月 31 日迄とする。但し、所有者が分譲地に土地を所有する間、更新するものとする。」

という規約の定め（本件条項）は、消費者が分譲地の所有者である限り管理契約が更新され続けるものであり、消費者契約法 10 条に違反するとして、本件条項の使用などの差止を求めた。

２　本件条項によって、いったん管理契約を行った消費者は、土地の所有者である限り、毎年、所定の管理費を被告に支払い続けなければならなくなる。もちろん、被告が行っているとされる分譲地の管理なるものが、土地所有者にとって真に意味のあるものであれば、各地の消費生活センターへ多数の相談が寄せられるような事態にはならないはずであるが、管理対象となっている土地の大半は、分譲地とは名ばかりの原野であり、土地所有者は、管理が実際に行われているかどうからすら分からない。

また、管理費の支払いが嫌な土地所有者は、土地を売却すればよいはずであるが、土地を売却しようにも、管理対象となっている土地は、全く買い手がつかない土地が大半で、結局、管理契約から離脱することができない。

２　訴訟経緯

①2020 年６月　差止訴訟の提起

②2020 年 11 月　被告が商号を「ハートランド管理センター株式会社」に変更

③2021 年９月 14 日　一審判決（神戸地裁）

④2022 年９月 20 日　控訴審判決（大阪高裁）　⇒被告が上告・上告受理申立て

第２　差止請求訴訟において求めた内容

１　請求の趣旨

①本件条項を含む契約を行ってはならない

②分譲地管理契約の対象たる土地を所有していることをもって、当該消費者が当該分譲地

管理契約の更新の申込み又はその承諾の意思表示をしたものとみなす条項を含む契約を行ってはならない

③分譲地管理契約を締結するに際し、消費者の解除権を放棄させる条項を含む契約を行ってはならない

④本件条項が記載された書面の廃棄

2　法律構成（消契法 10 条違反）

⑴　不作為による意思表示擬制条項

⇒本件条項は、消費者が、契約期間満了に際して、契約を更新する旨の積極的な意思表示（＝作為）をしていないのに、その所有している土地の所有権譲渡を行わないという不作為をもって、消費者による更新の意思表示を擬制している

⑵　解除権制限条項

⇒本件条項は、土地所有者が、土地を所有し続けている間、管理契約を更新し続けなければならないとされているので、土地所有者側からの管理契約の任意解除は認められない条項になっている。この条項は、たとえ受任者（被告）の利益を目的とする委任であったとしても、委任者（土地所有者）による任意の解除が認められることになった改正民法 651 条をはじめとする任意規定と比較して、消費者である土地所有者の権利（任意解除権）を制限する条項に該当する

第３　一審判決（神戸地裁）　～請求棄却～

本件管理契約の法的性質について、準委任契約の性質を有するとしながら、共益施設の利用契約を含む複合的な性質を有する契約とした上で、各所有者の利益のみならず、被告の利益のためにも締結されたものとする。

そして、本件条項の消費者契約法 10 条前段該当性については、①準委任契約の性質に着目して民法 651 条 1 項を適用しても、本件管理契約は、受任者である被告の利益のためにも締結されたものであるから解除は制限される、②不作為によって更新を擬制する内容の条項になっている点も、「契約の締結に際し、更新に同意している」という理由付けによって、前段に該当しないと判示。

また、10 条後段についても、自由な解除を認めた場合には、所有者間の衡平を損なうことや、本件分譲地が原野であって無価値であることを認めるに足りる証拠はないことなどを理由に、該当しないと判示。

第４　控訴審判決の内容

１　結論・・・一部認容

⑴　本件条項中、「但し、所有者が分譲地に土地を所有する間、更新するものとする。」との条項を含む契約を行ってはならない（請求の趣旨①の一部）

⑵　分譲地管理契約の対象たる土地を所有していることをもって、当該消費者が当該分譲地管理契約の更新の申込み又はその承諾の意思表示をしたものとみなす条項を含む契約を行ってはならない（請求の趣旨②のとおり）

⑶　本件条項中、「但し、所有者が分譲地に土地を所有する間、更新するものとする。」との条項が記載された書面の廃棄（請求の趣旨④の一部）

※請求の趣旨③（解除権放棄条項）についての差止めは認めず

２　控訴審裁判所の判断

⑴　差止め請求における消契法 10 条の判断の方法（10～13 頁）

ア.「　当該事業者の事業の状況、当該契約の内容、当該条項の性質・位置付け、契約が成立するに至った経緯、消費者と事業者との間に存する情報の質及び量並びに交渉力の格差その他諸般の事情を総合考慮して判断するのが相当」

イ.「　消費者契約法 10 条、とりわけその後段については、規範的要件が定められているに過ぎない上、その評価根拠事実や評価障害事実として想定されるものの多くは、当該条項以外の事情や要素等であるから、適格消費者団体における差止訴訟であっても、当該条項のみを抽象的に審査して判断することは相当ではなく、当該事業者の事業の状況等を総合考慮して判断するのが相当である。

　控訴人は、差止訴訟における判決は、個別の消費者と被控訴人との間の契約関係に効力が及ぶものではないことを挙げて、契約条項それ自体を抽象的に審査して判断しても不都合はないかのように主張するが、適格消費者団体における差止訴訟においては、当該行為に供した物の廃棄等も請求でき、かつ、差止めを命ずる判決については、債務名義となって強制執行も可能であるから、事業者が同種の契約を締結することを強制力をもって阻止するものであり、事業の自由に対する重大な制約となるものである。そうである以上、契約条項それ自体を抽象的に審査するのではなく、当該事業者の事業の状況等に照らし、当該行為を差し止めることが必要あるいは相当かどうかの観点からの審理も不可欠であり、控訴人の主張は採用できない。」

ウ.「　多数の消費者を相手とする契約においては、一般にみて、各契約には一定の共通する要素はあるものの、すべての契約の内容が完全に同一であるとは限らず、いくつかのプランが用意されているなどして、消費者契約の内容が異なる場合も想定されるところである。・・・本件管理契約においては、ある程度個別性は高いものの、適格消費者団体による差止請求は、事業者が不特定かつ多数の消費者との間で消費者契約法10条に規定する消費者契約の条項を含む消費者契約を締結するおそれがある場合に認められるものであることに照らせば、このようなおそれが、相応の蓋然性をもって証明されれば足りると解される。

　そうすると、いかなる状況下においても、また、すべての被控訴人分譲地における個別の本件管理契約すべてが消費者契約法 10 条に違反すると認められるような場合でなければ、差止めを命じることはできないと解することはできず、本件においても、たとえば多数の分譲地において本件管理契約が消費者契約法10条に該当するような状況があるのであれば、そのような事業運営のあり方そのものが問われているのであるから、本件管理契約が適用されるすべての分譲地において消費者契約法10条に違反することの証明まではない場合であっても、差止め等の請求を認めるのが相当」

⑵　本件管理契約の法的性質（13～16 頁）

ア.「　本件管理契約は、各分譲地所有者が所有する分譲地を対象とした準委任契約と共益施設を対象とした利用契約の複合的な要素を含む契約と解されるところ、これら対象となる施設等は明確に区分できるから、契約は一つであっても不可分一体といえるほどの強い接合関係があるとはいえない。

　そうすると、前者については、委任契約の規定が適用されるものの、後者については、委任契約の規定は適用されないと解するのが相当」

イ.「　被控訴人は、本件管理契約は、分譲地所有者全体の生存権・財産権に関わる重大な契約であり、また、分譲地所有者全体の利益のための契約であるから、消費者契約法が想定している契約とは異質の契約であると主張し、本件管理契約における集団的要素を強調する。

（略）

　被控訴人は、あくまでも個々の分譲地所有者との個別契約に基づいて、個々の業務を行っているにすぎず、分譲地所有者全体として被控訴人に対し、総有的な権利を有しているものではないし、被控訴人においても、分譲地所有者全体に対

しての包括的な義務を負っているものでもない。

以上のような本件の事情に照らせば、被控訴人の管理業務が分譲地所有者全体の利益に資する側面はあるとしても、それは一部の分譲地所有者が本件管理契約を締結していた結果として生じた反射的なものにすぎず、本件において、ことさら集団的側面を強調し、それを踏まえた解釈をするのが相当とはいえない。したがって、本件管理契約について、消費者契約法の適用がないとはいえない。」

⑶　消費者契約法 10 条「前段」該当性

ア．不作為による意思表示擬制条項の点　⇒前段に該当（17～18 頁）

「　契約の更新についても、借家契約等の不作為をもって契約更新があったものとみなす旨が明文で規定されている一部の類型を除き、当事者の意思表示が必要と解されることからすると、当事者の不作為をもって契約更新がされたものとする条項は、当事者の意思表示がなければ契約等は更新されないという一般的な法理等に比して、消費者の権利を制限し又は消費者の義務を加重するものであることは明らかであり、消費者契約法 10 条前段に該当すると解するのが相当である。

以上の点について被控訴人は、土地の所有を継続するという積極的な行為があるから不作為には当たらないと主張する。しかしながら、土地を取得することは作為に該当するものの、その後に土地の所有を継続することは、土地所有権の放棄等の作為をしなかったことにより実現する状態であるから、不作為といえる。

この点を措くとしても、土地の所有を継続することをもって当該土地の管理契約を当然に締結・維持しなければならないような一般的な法理等が存在するものではないから、かかる条項は、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（土地所有者）の義務を加重するものであることは否定し難い」

イ．解除権の放棄を内容としている点　⇒前段に該当（18～19 頁）

「　準委任契約部分についてみると、任意規定である民法 651 条は、委任契約について、いつでも解除することができる旨を定めている。

それにもかかわらず、本件更新条項は、消費者が被控訴人分譲地内に土地を所有する間は、更新するものとし、かつ、本件管理契約には、他に解除に関する定めはない。

そうすると、本件更新条項は、契約期間中は、解除できない旨を定めるものであって、この範囲において、委任者に解除権を放棄させる規定と解釈できるところ、かかる条項は、委任者である消費者に一定の範囲で解除権を放棄させることをもっ

て、権利を制限するものであるから、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する条項にあたる。

（略）

判例（最判昭和56年1月19日）には、当事者双方の利益のためになされた委任契約について民法 651 条による自由な解除を否定する趣旨と解する余地があるものもあるが、上記判例は、旧民法下のものである上、全面的に解除権を否定したものとは解されないし、このような委任契約においては、受任者に不利益を受けないように配慮した上で、解除権を認めたと解するのが相当である。」

⑷ 消費者契約法10条「後段」該当性

ア．不作為による意思表示擬制条項の点　⇒後段に該当＝無効（20～21頁）

「　個々の分譲地をどのように管理するかは、本来は各所有者の自由な判断に委ねられているものであるし、水道施設や共益施設を利用するかどうかも各所有者の意思に委ねられるべきものである。そして、本件管理契約を締結しない分譲地所有者に対しては、共益施設の利用等を制限すれば足りるから、本件管理契約を締結している者との間で特段の不平等が生じるともいえない。

（略）

被控訴人は、全体管理の観点から契約からの自由な離脱を認めることは相当ではないと主張する。しかし、被控訴人分譲地についてみると、上記認定事実でみたとおり、契約率は約３割程度にすぎず、すでに全体管理といえるような状況にはなっていないから、これを理由として、本件管理契約において、当該契約関係を維持しなければならない特段の必要性等があるともいえない。

以上のとおり、継続的契約においては、当該契約関係を維持しなければならないような高度の必要性や当該契約関係を終了させることが正義に反するような事情がある場合を除き、当該契約からの離脱も一定の範囲内で認められるべきところ、本件では、これらの点を認めることはできない。

そして、本件管理契約が有償であること、分譲地所有者であっても、分譲地に建物を所有していない者も多く、これら所有者の多くが本件管理契約を必要としているとまでは考え難いこと、被控訴人は一部の分譲地について管理から撤退しているところ、一方当事者である被控訴人は自身の判断で契約から離脱できる自由を享受する一方、他方当事者である分譲地所有者には契約から離脱する自由を認めないことは明らかに不均衡であり、正義に反すること、被控訴人分譲地内であっても、本

件管理契約を締結していない所有者の方が多いところ、偶々本件管理契約を締結した所有者のみが被控訴人分譲地を所有している限り、永遠にそれに拘束されなければならない理由は見出し難いこと等の本件で認められる諸事情を総合すれば、本件更新条項のうち、土地を所有している限り更新される旨の規定は、民法１条２項（信義則）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と認めるのが相当」

イ．解除権の放棄を内容としている点　⇒後段に該当しない（22 頁）

「　本件更新条項のうち、土地を所有している限り更新される旨の規定が消費者契約法 10 条により無効であることは上記のとおりであるから、本件管理契約を締結あるいは更新した者は、１年間は本件管理契約から離脱することはできないものの、それ以降は、１年を単位として自由に契約関係から離脱することができることとなり、自由解除権の放棄条項による契約関係からの離脱の制限の影響は、大きいとはいえない。

そして、被控訴人分譲地における年間の管理費の１戸当たり額は・・・準委任契約部分に限ってみれば、その額が高額とはいえない。また、消費者が本件管理契約を継続するかどうかを判断する大きな要素として、当該分譲地の利用方法や生活スタイルがあると考えられるところ、これらが短期間で変動するとは考え難く．契約関係から機動的に離脱できるようにしなければ正義に反するといえるほどの事情を見出すことはできない。

以上に加えて、被控訴人においては、その業務の性質や内容に照らし、予算管理や人員配置の観点から、予め契約期間が明らかになっていた方がより計画的かつ効率的な管理が可能と考えられ、また、そのことが同時に契約者である分譲地所有者の利益にも資すると考えられること等も総合すれば、本件において、１年間の契約期間中に自由解除権を行使することができないとしても、それをもって民法１条２項に規定する基本原則に比して、消費者の利益を一方的に害したとまでは言い難い」

第５　まとめ

①高等裁判所が、KRG の分譲地管理の実態をふまえた上で、土地の所有者の管理契約からの離脱の自由を奪う条項の不当性を正面から認めている

②既存の契約者については、本件条項の不当性という意味では同じ問題があるので、管理契約を期間満了で終了させ、以降は管理費を支払わないという対応が考えられる

以　上

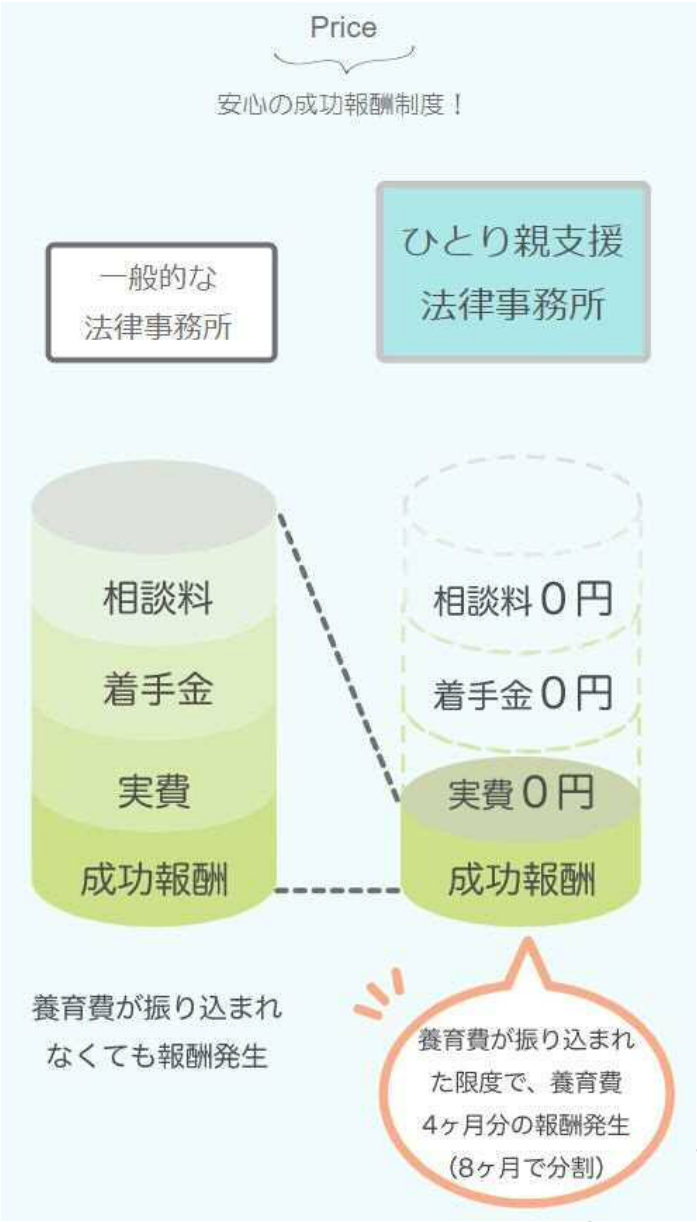
法律事務所に対する申入れ事例と
インターナショナルスクールに対する申入れ事例

Ｃネット東海　理事・検討委員　弁護士岩城善之

2022/10/31

法律事務所に対する申入れ事例

- 同事務所のHPの記載に誤認させうる表示があるとの情報提供があった。


Price
安心の成功報酬制度！
一般的な
法律事務所
ひとり親支援
法律事務所
相談料
着手金
実費
成功報酬
相談料０円
着手金０円
実費０円
成功報酬
養育費が振り込まれ
なくても報酬発生
養育費が振り込まれ
た限度で、養育費
4ヶ月分の報酬発生
（8ヶ月で分割）

表示の問題点

- ①一般に、着手金・成功報酬方式を採用する法律事務所が請求相手から実際にお金が回収できなくても成功報酬を請求しているかのように表示している点

- ②着手金・成功報酬方式を採る法律事務所に比べ、その法律事務所の弁護士費用が著しく低額であるかのように表記している点

インターナショナルスクールに対する申入れ事例

- 同スクールは、インターナショナルスクール及び塾事業を展開していました。

- サタデースクール（塾）の規約において、自然災害などでレッスンが中止になったとしても、振替レッスンや返金は行わないなどの条項が使われていました。

規約の問題点１

- 「自然災害（地震、洪水、台風、大雨、大雪など）の警報・注意報発令時や悪天候時など、臨時休校となる場合、朝８時までにメールにてご連絡いたします。振替レッスンや返金は致しかねますのでご了承ください。」

- 自然災害など会社及び会員の双方に責めに帰することができない事由により臨時休校となった場合には、会員は反対給付であるレッスン費用等の支払を拒むことができるにもかかわらず（民法５３６条１項）、上記規約は、会員への返金をしない旨定めているので、消費者の権利が一方的に制限されている。

規約の問題点２

- 「コース変更および休学・退学は、希望月の前月５日までにメールにて学校へご連絡ください。退学届は書面にてご記入いただきます。期日を過ぎてからのご連絡は、翌々月での退学・休学となります。」、「月途中（スクールカレンダーをご覧ください）での退学、休学、コース変更はできません。」

- 英会話の指導を行う会社と会員の関係は準委任契約類似であるところ、月途中での退学、休学などができないとされていることから、会員の退学、休会申出の効力発生時期は、希望月の末日（申出が希望月の前月５日を超えている場合は、翌々月末日）と考えられるところ、月途中での退学申出により損害の発生は観念できず、退学、休学の希望月の前月５日を超えた場合に、退学、休学の効力発生時期を翌々月末日とする合理的な理由もないため、上記規約は、民法と比して消費者の権利を制限している。

規約の問題点３

- 「お支払いいただいた料金（入学金、年間維持費・サポート費、レッスン料、教材費等）は、いかなる場合でも返金致しかねますのでご了承ください。」

- 解除や退学申出が、入学後まもない時期になされた場合は、会社に発生する損害は想定できないにもかかわらず、上記規約は、解除の事由や時期等を限定する文言が定められておらず、解除事由や時期等にかかわらず一律に返金しない扱いと考えられるので、会社に生ずる平均的損害を超える違約金等を定めるものである。

消費者スマイル基金
助成事業報告会

――消費者支援ネットいしかわの事例――

消費者支援ネットいしかわ副理事長　村上裕

発端:被害者からの情報提供

・You TubeのCMから当該商品を108円で購入

→しかし実際は定期購入であり2回目からは3万9300円の支払いを求められた。

・典型的な定期購入事案であるが、通販規制についての特商法改正前であること、商品のwebサイトを確認したところ、広告の記載内容及び規約に種々問題があったことから、まずそれらについて申入れを行うことに。

申入れの内容1

①「2020年マルチ酵素部門楽天売上ランキング１位獲得」と大きく表示しているが、下に小さく「楽天マルチ酵素売上ランキング（リアルタイム）集計日：2020年4月20日（水）」と表記
→あたかも年間で１位であるかの表示は、景表法の優良誤認表示に該当

②Webサイトにおいて、「満足度９４．７％」、「４冠達成！」「ジムトレーナーが選んだ酵素サプリ　注目している酵素サプリ第１位」との表記があるが、自社調べによるものであり、どういう調査によるか不明
→公正取引委員会事務総局「Ｎｏ．１表示に関する実態調査報告書」（平成２０年６月１３日）の記載を手がかりに、景表法の優良誤認表示に該当

申入れの内容2

③Ｗｅｂサイトにおいて「話題を呼んで口コミ殺到！」との記載があり、その直後インスタグラムのロゴ及び、インスタグラムの投稿らしきものが写真付きで掲載

→投稿した者のアカウントは実在せず、「＃すっきり麹酵素premium」で検索をしても８件しかヒットしない

＝商品が「話題を呼んで口コミ殺到」であるという事実はない＝優良誤認表示

④不良品の交換規定について、不良品か否か事業者に決定権限あり

→商品が客観的に見て契約目的不適合物であるにもかかわらず、事業者がこれを認めず、交換がされない恐れ

＝消契法８条１項１号の問題

申入れの内容3

③「商品に関する危険負担及び所有権等は、当社が商品の運送人に引き渡した時点で、お客様に移転します。危険負担および所有権等の移転後の商品の紛失、盗難に関しては、当社およびその関連会社は責任を負いません。」との条項

→しかし、民法567条1項の「引渡し」の時期は、買主に危険を負担させることが合理的と評価できる現実的な支配の移転と解される。

→民法に比して危険負担の時期を早期に設定しており（消費者契約法10条前段要件）、また当該条項に基づくと、運送中に商品が滅失した場合において、消費者が会社に商品（代替品）の引き渡しを請求できなくなるため、消費者の利益を一方的に害する（10条後段要件）

⇒<u>１０条により無効</u>。

結果

・事業者からの返答なし

→半年たって督促書を送付するがこれにも返答なし

→商品販売サイトを確認したところ、ごっそり削除されていることが判明（事業者が直接リンクを貼っていた商品販売サイトが削除）。

⇒申入れ終了。

※事業者に対しては後日、別の商品での景表法違反を理由に、消費者庁から景表法による措置命令が下された。

株式会社プレミアムコスメに対する「申入れ・要請」活動

消費者支援機構関西（ＫＣ’ｓ）

１．　被害の概要

株式会社プレミアムコスメでは、美容対策とした「極み菌活生サプリメント」の広告において、初回無料や初回特別価格をうたいつつ、一定回数の商品購入を義務づけ、あるいは解約申入れがない限り契約が継続されるなど、実際には当該商品の定期購入を条件とする契約を締結させている。これらについて、１回限りのつもりで注文したにもかかわらず定期購入であった、解約するために電話を掛けたがつながらない、ＳＮＳや無料電話アプリによらなければ解約手続ができない、解約手続をするにあたり身分証明書を要求されたなどの情報が当団体に対して相当数寄せられました。

２．　問題点と要請

当団体で検討した結果、２０２１年7月７日付の「申入書」に対して、同年８月４日付の「回答書」及び9月２日付で資料を受領しました。それらをさらに検討した結果、なおも、以下の点に疑義があるとして、２０２２年1月３１日付けで、それらの使用の停止を求める「要請書」を送付しました。

なお、申入れ（差止対象）ではなく、要請としたのは、２０２２年6月１日施行される特定商取引法等を改正する法律に基づいた新ガイドラインからの指摘が有効であるとの判断からになります。

（ア）　ビューティー菌活コースの最終確認画面において、「ご注文内容」として初回の支払金額のみを記載した表示。

（イ）　初回ポッキリ４８０円コースの最終確認画面において、「ご注文内容」として初回の支払金額のみを記載した表示。

（ウ）　極み菌活生サプリモニター特別定期コースの最終確認画面において、「ご注文内容」として初回の支払金額のみを記載した表示。

（エ）　貴社が使用する返品にかかる規定のうち、定期コースの解約方法を、原則としてＬＩＮＥ及び電話に限定している点を、ＬＩＮＥ、電話及びメールによって解約できるようにすること。

３．　結果

上記、要請の結果、㈱プレミアムコスメは、プレミアムコスメ公式ウェブサイト（https://premium-cosme.jp/）の変更を行い、「極み菌活生サプリシリーズ」の定期販売の新規受付終了のお知らせを掲載し、当団体が問題を指摘した上記の点を含む最終確認画面の表示も停止されました。

また、解約時に電話がつながらないという相談が寄せられるなか、解約の連絡手段が電話やＬＩＮＥに制限されている点についても、メールによる解約を可能とするという回答を得ました。

以上

活動状況

過去の活動

2022年8月（1）
2022年3月（1）
2022年2月（1）
2021年12月（1）
2021年11月（1）
2021年9月（2）
2021年8月（2）
2021年7月（2）
2021年5月（1）
2021年3月（2）
2021年2月（2）
2020年11月（1）
2020年10月（3）
2020年8月（2）
2020年7月（1）
2020年1月（1）
2019年11月（1）
2019年5月（1）
2019年1月（2）
2018年11月（1）
2018年7月（2）
2018年6月（1）
2018年5月（2）

司法書士の委任契約書上の条項に対する申し入れ及びその結果

消費者支援ネットくまもと（以下「当法人」）は，宮崎政雄司法書士（熊本市東区。以下「同司法書士」）に対し，同司法書士が個人再生ないし自己破産において依頼者との間で締結する委任契約書の条項について消費者契約法に沿って改善するよう申入れをしました。しかし，同司法書士からは何らの回答もありませんでしたので，当法人の申し入れの内容を公表します。

第１　同司法書士への申入れ

１　契約条項

同司法書士が個人再生ないし自己破産の場合において依頼者との間で締結する委任契約書には以下の条項がありました（以下、それぞれ「条項(1)」「条項(2)」とします。なお「乙」は同司法書士、「甲」は依頼者に該当します）。

(1)「甲または乙が本契約に違反した場合，もしくは甲が下記事項に該当した場合，一方の申し出により本契約を解除することができる。

①費用の支払いをしないとき

②乙からの連絡に応答しない状態が続くとき

③甲の非協力により手続が停滞する状態が続くとき

(2)　「甲の契約違反により本契約が解除された場合，乙が受領済みの着手金は返却しない。」

２　当法人の申入れ

(1)　条項(1)を消費者契約法第１０条に照らして疑義のない内容に変更してください。仮に条項(1)が解除事由を限定しない趣旨の規定であれば，その旨を明記してください。

(2)　条項(2)を消費者契約法第１０条に照らして疑義のない内容に変更してください。

３　当法人が問題と考えた点

(1)　(1)について

本件契約書は、委任契約（民法第６４３条）ないし準委任契約（同６５６条）を内容とするところ，民法第６５１条第１項は「委任は，各当事者がいつでもその解除をすることができる。」と規定しています。

2018年4月（2）
2018年3月（1）
2018年1月（1）
2017年12月（2）
2017年8月（1）
2017年7月（2）
2017年4月（1）
2017年3月（2）
2017年2月（1）
2016年12月（2）
2016年8月（2）
2015年12月（2）
2015年6月（1）
2015年4月（1）
2014年12月（2）

ところが，条項(1)は、委任契約を解除できる場合を限定していると読み取れます。すると，条項(1)は，消費者契約法第１０条に言う「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」に該当し、無効となると考えます。

仮に、条項(1)が解除事由を限定しない趣旨であるとしても，そのように読み取ることは難しいと思われます。

(2)　(2)について

民法上，受任者（本件では司法書士）は，原則として委任事務の履行をしなければ，報酬の全額を請求することはできず，受任者の報酬請求権は既履行の割合部分に限られると解されます。

しかし，条項(2)は，委任者（依頼者）の契約違反により委任契約が解除された場合には，受領済みの着手金は返却しないと定めています。このことは，委任者の契約違反の内容・程度及び履行の割合にかかわらず，委任報酬全額の支払義務を負わせると規定しているに他ならないものです。

以上から，当法人としては，条項(2)は，消費者契約法第１０条に該当し，無効となると考えます。

４　同司法書士の対応

当法人から同司法書士に対しては，前項の問題点の改善を求める申入れを行いましたが，同司法書士からの回答はありませんでした。

５　コメント

当法人としては，同司法書士に何ら対応いただけないことから，差止請求訴訟の提起も検討しましたが，同司法書士が現在も上記の条項を使用しているかについて確証が持てないこと等から，一旦同司法書士に対する申入れは終了します。

消費者のみなさまにおかれましては，弁護士・司法書士と委任契約を締結される際には，契約条項をご確認の上、分からない部分がある場合は積極的に弁護士・司法書士に説明を求め、契約内容を十分理解した上で契約されることをお勧めいたします。

第２　経緯

・令和３年１０月４日付　申入書を同司法書士に送付

・同司法書士からは全く回答なし

・令和４年１月１４日付　申入れ終了通知を同司法書士に送付

2022-03-08

前のページに戻る

相談窓口一覧

熊本県内の各種相談窓口をご紹介いたします。直接、各地の消費生活センター等に相談することもできます。

詳しくはこちら

情報提供のお願い

契約、通信販売トラブルなど、消費者生活の上で生じる様々なトラブルについて情報提供をお願い致します。

詳しくはこちら

入会・寄付のご案内

私たちの活動は会員の会費で支えられています。当法人の諸活動へのご協力とご支援をお願いいたします。

詳しくはこちら

適格消費者団体
NPO法人 消費者支援ネットくまもと
Kumamoto Consumers Net

〒862-0941　熊本市中央区出水2丁目5番8 水前寺パークマンションII - 205号
適格消費者団体 NPO法人 消費者支援ネットくまもと事務局
TEL 096-356-3110　/　FAX 096-356-3119

お問い合せ

個人情報について

Copyright (C) Kumamoto Consumers Net. All rights reserved.

消費者契約法・消費者裁判手続特例法の改正（概要）

（消費者契約法及び消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律の一部を改正する法律）

消費者契約法

○ 消費者契約に関する民事ルールを規定

（民法の特別法（契約の取消権・無効な条項））

○ 平成30年改正の附帯決議等に対応

契約の取消権の拡充、不当な解約料（消費者の立証負担軽減）、不当条項の追加　等

主な改正事項

1 契約の取消権を追加（第4条第3項）
- 勧誘することを告げずに退去困難な場所へ同行し勧誘
- 威迫する言動を交え、相談の連絡を妨害
- 契約前に目的物の現状を変更し、原状回復を著しく困難に

2 解約料の説明の努力義務
- 消費者に対し算定根拠の概要（第9条第2項）
- 適格消費者団体に対し算定根拠（第12条の4）

3 免責の範囲が不明確な条項の無効（第8条第3項）

4 事業者の努力義務の拡充
- 契約の解除に必要な情報提供等（第3条第1項等）
- 適格消費者団体の要請に応じて、契約条項・差止請求を受けて講じた措置の開示（第12条の3及び5）

※　令和5年6月1日施行

（適格消費者団体の事務関係規定は消費者裁判手続特例法と同じ）

消費者裁判手続特例法

○ 消費者被害を集団的に回復する裁判手続を規定

（民事訴訟法の特別法（特定適格消費者団体による手続追行））

○ 施行（平成28年）後の運用状況を踏まえ、明らかになった課題に対応

制度は社会的インフラと評価すべきも活用範囲に未だ広がりを欠いている（5年間で訴訟4件）

主な改正事項

1 対象範囲の拡大（第3条）
- 慰謝料を追加　（基礎的事実関係が共通　＋　ⅰ）財産的損害と併せて請求 or ⅱ）故意による場合）
- 事業者以外の個人（悪質商法関係者）を被告に追加

2 和解の早期柔軟化（第11条）
- 一段階目で様々な和解を可能に

3 消費者に対する情報提供方法の充実
- 事業者に消費者への個別通知を義務付け（第28条）
- 消費者の氏名等の情報開示を早期に可能に（第9条）
- 特定適格消費者団体からの通知を簡潔に（第27条第2項）
- 行政の公表も拡充（第95条）

4 特定適格消費者団体を支援する法人を認定する制度の導入（第98条から第113条まで）

※　令和4年6月1日から1年半以内で政令で定める日の施行

消費者被害の防止・救済の強化

消費者裁判手続特例法の改正（概要）

消費者の被害を救済しやすく、消費者が利用しやすい制度へと進化させるとともに、制度を担う団体が活動しやすくする環境整備を行う

現行法

（特定適格消費者団体が消費者に代わって集団的な消費者被害の回復を実現する制度）

一段階目（共通義務確認訴訟）

- ○ 事業者が消費者に対して責任（共通義務）を負うか否かを判断する訴訟手続
- ○ 対象となる損害は財産的損害
- ○ 対象となる被告は事業者
- ○ 共通義務の存否に関する和解が可能

（判決・和解等）

責任が認められた場合

二段階目（簡易確定手続等）

- ○ 事業者が誰にいくらを支払うかを確定する手続

（手続の流れ）

消費者の手続加入 ⇨ 債権届出 ⇨ 額の確定

改正事項

対象範囲の拡大

（第3条）

○ 対象となる損害に一定の慰謝料を追加（第2項）

・基礎的事実関係が共通で、ⅰ）財産的損害と併せて請求の場合
ⅱ）故意による場合

○ 対象となる被告に事業者以外の個人を追加（第1項、第3項）・悪質商法に関与した事業監督者・被用者を想定

消費者への情報提供方法の充実

○ 事業者に消費者への個別通知を義務付け（第28条）

○ 消費者の氏名等の情報開示を早期に可能に（第9条）

○ 特定適格消費者団体からの通知を簡潔に（第27条第2項）

○ 行政が公表する情報を拡充（第95条）

和解の早期柔軟化

○ 一段階目で様々な和解を可能に（第11条）

・事業者の責任（共通義務）の有無以外にも以下の和解が可能に

解決金を支払う和解、金銭を支払う以外の和解、総額和解、消費者への支払まで完結する和解　等

特定適格消費者団体の負担軽減

○ 特定適格消費者団体を支援する法人（消費者団体訴訟等支援法人）を認定する制度の導入（第98条から第113条まで）

業務内容：（特定適格消費者団体の通知、行政の公表等を受託）

その他

○ 特定適格消費者団体の負担軽減等

- 二段階目の手続の申立ての柔軟化（第15条、第16条）
- 特定認定の有効期間の延長（3年→6年）（第75条）
- 特定適格消費者団体と適格消費者団体の連携協力規定（第81条）

○ 消費者保護の充実

- 消滅時効の特例の整備（第68条）
- 記録の閲覧主体の制限（第54条）

等

令和４年改正消費者裁判手続特例法（令和4年法律第59号による改正）の新旧対照条文より抜粋

（特定適格消費者団体への協力等）

第九十六条　（略）

第九十七条　（略）

（削る）

第四章　消費者団体訴訟等支援法人

第一節　消費者団体訴訟等支援法人の認定等

（消費者団体訴訟等支援法人の認定）

第九十八条　内閣総理大臣は、特定非営利活動法人又は一般社団法人若しくは一般財団法人であって、次に掲げる要件に該当すると認められるもの（適格消費者団体である法人を除く。）を、その申請により、次項に規定する業務（以下この章及び第百十七条第二項第二号において「支援業務」という。）を行う者として認定することができる。

一　適格消費者団体又は特定適格消費者団体を支援する活動を行うことを主たる目的とし、現にその活動を相当期間にわたり継続して適正に行っていると認められること。

（特定適格消費者団体への協力等）

第九十一条　（略）

第九十二条　（略）

（権限の委任）

第九十三条　内閣総理大臣は、この章の規定による権限（政令で定めるものを除く。）を消費者庁長官に委任する。

（新設）

（新設）

（新設）

二　消費者の財産的被害等の防止及び救済に資するための啓発活動及び広報活動の実績が相当程度あること。

三　支援業務の実施に係る組織、支援業務の実施の方法、支援業務に関して知り得た情報の管理及び秘密の保持の方法、支援業務の実施に関する金銭その他の財産の管理の方法その他の支援業務を適正に遂行するための体制及び業務規程が適切に整備されていること。

四　支援業務を適正に遂行するに足りる経理的基礎を有すること。

五　支援業務以外の業務を行うことによって支援業務の適正な遂行に支障を及ぼすおそれがないこと。

2　前項の規定による認定（以下この章及び第百十七条第一項において「支援認定」という。）を受けた特定非営利活動法人又は一般社団法人若しくは一般財団法人（以下「消費者団体訴訟等支援法人」という。）は、次に掲げる業務を行うものとする。

一　特定適格消費者団体の委託を受けて、対象消費者等に対する情報の提供、金銭の管理その他の特定適格消費者団体が行う被害回復関係業務に付随する事務であって内閣府令で定めるものを行うこと。

二　特定適格消費者団体とその被害回復裁判手続に係る相手方との合意により定めるところにより、相手方通知その他の当該相手方が行うべき被害回復裁判手続における事務であって内閣府令で定めるものを行うこと。

三　被害回復関係業務が円滑かつ効果的に実施されるよう、内閣府令で定めるところにより、特定適格消費者団体に対する助言、被害回復関係業務に関する情報の公表その他の内閣府令で定める事務を行うこと。

四　前三号に掲げるもののほか、内閣総理大臣の委託を受けて、次に掲げる業務を行うこと。

イ　第九十五条第一項及び第二項の規定による公表

ロ　この法律の実施のために必要な情報の収集その他の内閣府令で定める事務

3　第一項第三号の業務規程には、支援業務の実施の方法、支援業務に関して知り得た情報の管理及び秘密の保持の方法、支援業務の実施に関する金銭その他の財産の管理の方法その他の内閣府令で定める事項が定められていなければならない。

4　次の各号のいずれかに該当する者は、支援認定を受けることができない。

一　この法律、消費者契約法その他消費者の利益の擁護に関する法律で政令で定めるもの若しくはこれらの法律に基づく命令の規定又はこれらの規定に基づく処分に違反して罰金の刑に処せられ、その刑の執行を終わり、又はその刑の執行を受けることがなくなった日から三年を経過しない法人

二　第百十三条第一項各号に掲げる事由により支援認定を取り消され、その取消しの日から三年を経過しない法人

三　暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律（平成三年

パブリック・コメントに付された消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律施行規則の一部を改正する内閣府令（案）より抜粋

8　特定適格消費者団体が、国民生活センターに対し、電子メールを送信する方法（当該送信を受けた国民生活センターが当該電子メールを出力することにより書面を作成することができるものに限る。）により、法第九十七条第一項の規定による情報の提供を希望する旨及び第一項各号に掲げる事項を通知したときは、同項の申請書が国民生活センターに提出されたものとみなす。	8　特定適格消費者団体が、国民生活センターに対し、電子メールを送信する方法（当該送信を受けた国民生活センターが当該電子メールを出力することにより書面を作成することができるものに限る。）により、法第九十二条第一項の規定による情報の提供を希望する旨及び第一項各号に掲げる事項を通知したときは、同項の申請書が国民生活センターに提出されたものとみなす。
9　［略］	9　［同上］
（国民生活センター等が提供する情報） 第二十七条　法第九十七条第一項の内閣府令で定める情報は、次の各号の区分に従い、当該各号に定めるとおりとする。 一　［略］ 二　地方公共団体　消費生活相談に関する情報で全国消費生活情報ネットワークシステムに蓄積されたもののうち、当該地方公共団体から国民生活センターに提供（都道府県を経由して行われる提供を含む。）された情報（以下この号において「当該地方公共団体に係る情報」といい、他の地方公共団体から国民生活センターに提供（都道府県を経由して行われる提供を含む。）をされた情報のうち、当該地方公共団体が当該地方公共団体に係る情報と併せて法第九十七条第一項の規定による情報の提供を行うことを適当と認め、かつ、当該他の地方公共団体の同意を得ることができたものを含む。）	（国民生活センター等が提供する情報） 第二十七条　法第九十二条第一項の内閣府令で定める情報は、次の各号の区分に従い、当該各号に定めるとおりとする。 一　［同上］ 二　地方公共団体　消費生活相談に関する情報で全国消費生活情報ネットワークシステムに蓄積されたもののうち、当該地方公共団体から国民生活センターに提供（都道府県を経由して行われる提供を含む。）された情報（以下この号において「当該地方公共団体に係る情報」といい、他の地方公共団体から国民生活センターに提供（都道府県を経由して行われる提供を含む。）をされた情報のうち、当該地方公共団体が当該地方公共団体に係る情報と併せて法第九十二条第一項の規定による情報の提供を行うことを適当と認め、かつ、当該他の地方公共団体の同意を得ることができたものを含む。）
2　［略］	2　［同上］
（消費者団体訴訟等支援法人の業務等） 第二十八条　法第九十八条第二項第一号の内閣府令で定める事務は、次に掲げる事務とする。	［条を加える。］

一　法第二十六条第一項、第二項前段又は第三項の規定による公告に係る事務
二　法第二十七条第一項の規定による通知に係る事務
三　対象消費者等に対する情報の提供に係る事務（前各号に掲げるものを除く。）
四　法第三十五条の規定による書面の交付又は電磁的記録の提供に係る事務
五　簡易確定手続授権契約、訴訟授権契約及び法第八十二条第二項に規定する契約の締結に付随する事務
六　対象消費者等に対する金銭の支払その他被害回復裁判手続に付随する金銭その他の財産の管理に係る事務
七　被害回復裁判手続に付随する対象消費者等に対する連絡に係る事務（前各号に掲げるものを除く。）

2　法第九十八条第二項第二号の内閣府令で定める事務は、次に掲げる事務とする。
一　相手方通知に係る事務
二　対象消費者等に対する金銭の支払に係る事務その他被害回復裁判手続に付随する金銭その他の財産の管理に係る事務
三　相手方が行うべき被害回復裁判手続における事務に付随する対象消費者等に対する連絡に係る事務（前各号に掲げるものを除く。）

3　法第九十八条第二項第三号の事務は、特定適格消費者団体の実情その他の事情に応じて行うようにするものとする。

4　法第九十八条第二項第三号の内閣府令で定める事務は、次に掲げる事務とする。
一　特定適格消費者団体に対する助言
二　被害回復関係業務に関する情報の公表
三　特定適格消費者団体に対する情報の提供

5　法第九十八条第二項第四号ロの内閣府令で定める事務は、次に掲げる事務とする。

一　法の実施のために必要な情報及び消費者団体訴訟等の推進に資する情報の収集

二　前号の各情報の分析及び公表

三　消費者団体訴訟等に関する問合せへの対応

（業務規程の記載事項）

第二十九条　法第九十八条第三項（法第百三条第六項及び法第百四条第六項において準用する場合を含む。）の内閣府令で定める事項は、次のとおりとする。

一　支援業務の実施の方法に関する事項として次に掲げる事項

イ　法第九十八条第二項第一号から第四号までに掲げる業務の実施方法に関する事項

ロ　消費者団体訴訟等支援法人であることを疎明する方法に関する事項

ハ　その他必要な事項

二　役員の選任及び解任その他支援業務に係る組織、運営その他の体制に関する事項

三　支援業務に関して知り得た情報の管理及び秘密の保持の方法に関する事項

四　支援業務の実施に関する金銭その他の財産の管理の方法に関する事項

五　法第百九条の帳簿書類の管理に関する事項

六　法第百十条第二項各号に掲げる書類の備置きの方法に関する事項

七　その他支援業務の実施に関し必要な事項

［条を加える。］