

消費者支援かながわ NEWS

2023年
秋号
第12号

内閣総理大臣認定 適格消費者団体
特定非営利活動法人
消費者支援かながわ
〒233-0002
神奈川県横浜市港南区上大岡西1-6-1
ゆめおおかオフィスタワー5階
発行人 武井共夫



ADW訴訟についての報告

1.はじめに

特定非営利活動法人消費者支援かながわ(以下「当法人」といいます)は、令和5年1月27日、法人設立以来、初めて、差止請求訴訟を提起しました。私は、代理人団の一員として、交渉や訴訟提起に関わったため、訴訟提起に至る経緯、訴訟提起後の経緯等について、本紙面で報告させていただきます。

2.訴訟提起に至る経緯

当法人が、問題視したのは、ADW株式会社(以下「ADW」といいます)が開設・運営しているウェブサイト「KADODE」(以下「本件ウェブサイト」といいます)の表示内容でした。ADWは、本件ウェブサイトにおいて、不用品・粗大ごみ回収サービスを提供するという広告を行っています。そして、ADWは、本件ウェブサイトにおいて、不特定かつ多数の一般消費者に対して、「業界最安値」、「顧客満足度97.5%」といった表示を行っていました。

まず、「業界最安値」という表示は、いわゆるNo.1表示といわれる表示です。No.1表示が、不当景品類及び不当表示防止法(以下「景表法」といいます)上の不当表示とならないためには、①表示内容が客観的な調査に基づいていること(以下「要件①」といいます)、②調査結果を正確かつ適正に引用していること(以下「要件②」といいます)の両方を満たす必要があります。

しかし、本件ウェブサイトには、「業界最安値」表示の根拠となる調査が行われた形跡はなく、調査結果を引用していませんでした。つまり、同表示は、要件①と②を充足していないこととなります。

そこで、当法人は、「業界最安値」という表示は、景表法30条1項2号の有利誤認表示に該当すると判断しました。

次に、「顧客満足度97.5%」という表示は、ほとんどすべての顧客が、サービスに満足していると認識させる表示です。この表示が、景表法上の不当表示とならないためには、要件①と②を満たす必要があります。

しかし、本件ウェブサイトには、「顧客満足度97.5%」表示の根拠となる調査が行われた形跡はなく、調査結果を引用していませんでした。つまり、同表示は、要件①と②を充足していないこととなります。

そこで、当法人は、「顧客満足度97.5%」という表示は、景表法30条1項1号の優良誤認表示に該当すると判断しました。

当法人は、令和4年3月と7月に、ADWに対し、

上記各表示の削除・変更を求める書面を送付しましたが、ADWからは、回答がありませんでした。

当法人は、ADWと任意に交渉して、上記各表示の削除・変更をさせることはできないと考え、令和4年12月、消費者契約法41条に定める事項を記載した書面を同社に送付し、差止請求をしました。

41条書面送付後も、ADWが、不特定かつ多数の一般消費者に対して、有利誤認表示・優良誤認表示を行っており、今後も同様の行為を行うおそれがあったため、当法人は、令和5年1月27日、横浜地方裁判所に対し、ADWを被告として、「業界最安値」「顧客満足度97.5%」という表示の差止めを求める訴訟を提起しました(以下「本件訴訟」といいます)。

3.訴訟提起後の経緯

本件訴訟では、ADWに代理人が付きました。ADWの代理人は、第1回期日において、和解の方向で考えている旨の発言をしたため、代理人団としては、できるだけ第2回期日までに和解案をまとめ上げたいと考えました。

私が窓口となって、ADWの代理人と期日間に複数回の協議を行い、第2回期日までに、当事者双方が受け入れられる和解案を作成することができました。和解案は、当法人の請求をすべて受け入れた上で、更に、ADWが今後いかなるウェブサイトにおいても、消費者に誤認を与えるおそれのある表示を行わないことを約束するなどの条項も追加することができ、とてもよい内容になりました。

そして、第2回期日において、当事者が期日間に作成した和解案のとおり、訴訟上の和解を成立させることができました。

4.まとめ

以上のように、当法人が初めて提起した本件訴訟は、勝訴的な訴訟上の和解で終わることができました。当法人は、その後、立て続けに2件の差止請求訴訟を提起しており、着実に実績を積み重ねています。

本件訴訟は、ADWから積極的に争われなかったことから、早期に訴訟上の和解を成立させて終結することができましたが、今後は被告から積極的に争われる事案も出てくる可能性があります。そのような事案においても、十分戦えるように、我々は、日々研鑽を積んでいかなければならないと、思いを新たにしているところです。

理事 弁護士 大橋 賢也

適格消費者団体ってどんな訴訟をするの？

差止請求訴訟とは

適格消費者団体といっても、一般的にはなじみが少ないと思います。私の周りでも、知らない人は、結構多いと思います。私たち消費者支援かながわは適格消費者団体ですが、今日は適格消費者団体の主要業務である差止請求、差止請求訴訟を解説してみようと思います。

適格消費者団体に関する規定は主に消費者契約法という法律にあります。

消費者契約法とは、11条までは、消費者と事業者が契約をした場合の法律関係が規定されています。個人間を規律する民法は、大昔、人が契約をするようになったころ（難しいことは分かりませんが、ローマ法なんて学問があるくらいですから、相当古いと思います）に淵源があり、基本的には、契約自由の原則を基本にしています。要は、個人間の取引では、両方の意思が合致して初めて契約が成立するというものです。

時代が進むにつれ、企業は沢山のお金をかけて情報収集をすることが出来ますが、消費者は情報収集をするといっても、企業が発信する情報に頼らざるをえません。つまり、企業と消費者には情報格差があります。

良心的な企業もたくさんありますが、ニュースで企業が謝罪会見をすることもよく聞きますから、問題な企業が出てくると、消費者が食べ物にされかねません。そこで、消費者を保護するために出来たのが消費者契約法なのです（取消権や一定の条項の修正を消費者保護の観点から定めています）。

このように、消費者契約法は消費者にとっては非常に重要な法律なのですが、消費者対事業者の契約は、高額なものもありますが、少額なものもあります。消費者が被害を受けたときには、裁判による救済を求めるしかありませんが、法律の専門家（弁護士や司法書士）を頼む場合には、一定の費用が掛かります。ある程度、良心的な費用でやってくれる専門家を探す方法もありますが、それも限界があります。自分で訴訟をやることも考えられますが、相当程度勉強しなければならず、これもまた限界があります。結局、消費者が出来ることには限界がありますから、仮に問題企業が

出てくると、やったもの勝ちみたいなことになりかねません。

そこで、消費者契約法は12条以下で、差止請求権や適格消費者団体の規定を作りました。

差止請求権とは、簡単に言うと、企業が消費者との間で、問題がある条項を使用している場合にこれの差止を求める制度のことです。簡単に言うと、企業が問題条項を使って消費者の利益が害されているときに。企業に対し、使用している条項の是正を求める制度です。消費者全体の利益を代弁する形で、是正をすることになります。

差止請求訴訟とは、差止請求の申し入れをしても、企業が是正しない場合に、裁判手続を行って是正を求める制度です。

適格消費者団体とは、内閣総理大臣の認定を受け、差止請求や差止請求訴訟等を行う団体です（消費者契約法13条、むろん、他にシンポジウムや消費者保護の啓蒙活動も行っています）。

このように、適格消費者団体が差止や差止請求訴訟を通じて、不当な条項の是正をすることにより、消費者の被害の救済・予防を図るという制度になっています（なお、被害に遭った消費者の損害賠償を消費者に代わって起こすことが出来る特定適格消費者団体という制度もあります、消費者会議かながわは特定適格消費者団体ではありません）。

適格消費者団体の差止の対象は、消費者契約法が対象でしたが、景品表示法、特定商取引法、食品表示法のジャンルに対象が拡大しています。

適格消費者団体の活動は、以上の通り、すごく重要なものなのですが、若干マイナー感もあり、なかなか会員が増えません。しかし、適格消費者団体が扱っている条項は、どれも身近なものであり、消費生活センターの現場では頻繁に問題になっているものばかりです。

消費者の利益を図るということは、適正なあるべき市場の確保につながる非常に重要な課題だと思います。企業側としても、問題行動は短期的には利益を上げられるかもしれませんが、いったん社会問題になった場合はその存続にかかわります。

適格消費者団体や差止制度に興味がある方は、是非、消費者支援かながわのパンフレットを見て、活動に賛同いただけると嬉しいです。

理事 弁護士 小野 仁司

2023年度 総会報告

2023年5月31日（水）18時より、神奈川県司法書士会館にて、総会を開催しました。来賓として、神奈川県くらし安全防災局参事監兼くらし安全部長小林仁志氏、横浜市経済局市民経済労働部長雨堤崇氏にお越しいただきました。



2022年度事業報告では、冒頭の記事のとおり、当法人で初めて差止請求訴訟を提起したことが挙げられ、昨年度の終わりに別件の差止請求訴訟を提起し、現在係争中という活動内容が報告されました。

本年度も引き続き、消費者契約法第41条の差止請求ないし差止請求訴訟活動を行い、不当な約款や勧誘行為等の是正を求めていくことが提起とされ、慎重審議の結果、以下の議案のすべてが承認可決されました。

なお、第5号議案の定款変更については、差止請求業務において事業者と当法人との代表者との間に利害関係があったとき、当該業務に支障がでることから、他の適格消費者団体と同様に代表者を複数選任する体制とするための議案が承認され、また、第6号議案の辞任に伴う後任者選任では、鈴木義仁副理事長（弁護士）、庭野文雄副理事長（神奈川県生活協同組合連合

会）、井上晋次理事（生活協同組合パルシステム神奈川）、柳下信宏理事（生活クラブ生活協同組合）が退任し、大橋賢也氏（弁護士）、田中知巳氏（神奈川県生活協同組合連合会）、福岡明氏（生活協同組合パルシステム神奈川）、希代監氏（生活クラブ生活協同組合）が新たに理事として加わりました。

- 第1号議案 2022年度事業報告承認の件
- 第2号議案 2022年度決算報告承認の件
監査報告 第三者調査報告
- 第3号議案 2023年度事業計画（案）承認の件
- 第4号議案 2023年度活動予算（案）承認の件
- 第5号議案 定款変更の件
- 第6号議案 役員改選の件

理事 司法書士 古屋 貴弘



団体会員紹介 その5

当法人の活動を支えている団体会員を紹介するコーナーです。

特定非営利活動法人 神奈川県消費者の会連絡会

県内12の消費者団体が連絡会を結成したのは1974年、今年創立50周年です。

80年代には、台所洗剤を使わないことで環境にも消費者の懐にも優しい「さわやかふきん」を全国に広める運動を展開する一方、農薬に対する危機感から国産レモンの生産者と交流を重ね、無農薬栽培を後押ししてきました。現在も片浦レモン研究会とJA青壮年部の方々と全国の消費者を結び、レモン等の柑橘類の販売仲介を行っています。

2000年にはNPOを取得し、9年間に渡り、週末と夜間の消費者相談を担ってきました。

また、2011年から、公益社団法人神奈川県LPガス協会から委託を受け、週末、電話相談を行っています。

一方、行政をはじめ他団体との関わりのもと参加した会議体では積極的に発言し、消費者としての役割を果たしています。消費者運動や消費者団体を知らない国民が増えている現代だからこそ、自ら考え、自らの思いを明確に主張する消費者が集い活動することで見える景色があると信じています。今こそ消費者団体の出番です。

理事 特定非営利活動法人 神奈川県消費者の会連絡会 矢野 裕美

あなたの「気づき」が消費者被害をくい止めます!!

消費者支援かながわでは、消費者被害の未然防止、拡大防止のため、不当な勧誘行為や契約条項・約款、誤解を招くような広告や商品表示等の情報提供を受け付けています。「これって、おかしくない?」と思ったら、まずは、ご連絡ください。



TEL : 045-349-9729

(毎週月曜日・水曜日・金曜日(年末年始、夏期休業及び祝休日を除く)の午後1時から午後5時)ホームページでも終日受け付けております。<http://www.ss-kanagawa.org>

あなたも 消費者支援かながわ

の会員になって、ともに活動しませんか

	年会費 *それぞれ1口以上	役割	総会での 議決権
正会員	[個人1口] 3,000円	積極的に 関与し 活動を推進	あり (1人1議決権 1団体1議決権)
	[団体1口] 10,000円		
賛助会員	[個人1口] 3,000円	目的に 賛同し 活動を支援	なし
	[団体1口] 10,000円		

お問い合わせ先

内閣総理大臣認定 適格消費者団体
特定非営利活動法人

消費者支援かながわ

〒233-0002 神奈川県横浜市港南区上大岡西1-6-1
ゆめおおおかオフィスタワー5階

[E-mail] infosien@ss-kanagawa.org

[URL] <http://www.ss-kanagawa.org>

TEL 045-349-9729

FAX 045-349-9267

編 ■ 集 ■ 後 ■ 記

生活協同組合パルシステム神奈川は、神奈川県内での事業活動を通じて、様々な課題に向き合い地域に必要とされる組織づくりを実践しています。安全安心な食、産直、環境、平和、くらし・福祉などの取り組みを、地域団体との連携、行政との包括連携協定や地域見守り協定の締結など、協同の力で組合員や地域の方々が安心してくらす地域づくりを目指しています。

消費者被害防止に向けた啓蒙活動、情報発信により被害抑制についても、消費者が安心してくらす大切な取り組みであり、巧妙化する手口による被害に遭わせないためにも、継続的に実践していくことが必要です。神奈川県の消費者週間は、毎年10月第2土曜日から1週間となります。多くの方から情報提供をいただくことが、消費者被害の未然防止につながります。ご協力をお願いいたします。

(理事 生活協同組合パルシステム神奈川 福岡明)

