

# 医療機関・スポーツ大会に対する 是正申入れ事例について

河端 武史  
Kawabata Takeshi

特定非営利活動(NPO)法人 消費者ネット  
おかやま検討委員会委員長。弁護士。

## 特定非営利活動(NPO)法人 消費者ネットおかやま

2005年8月、消費者問題に取り組む弁護士、司法書士、消費生活相談員等により「団体訴権おかやま連絡会」として発足。2015年12月に適格消費者団体の認定を受ける。

NPO法人消費者ネットおかやま(以下、当ネット)は、2015年12月8日に内閣総理大臣から認定を受けて適格消費者団体となりました。

当ネットが活動を開始したのは2005年からで、任意団体として初めて事業者に対して消費者契約法や特定商取引法、景品表示法等に違反する行為を差し止めるよう要請する申入れを行ったのは、2007年のこととなります。

当ネットでは、当初、申入れを行う度に臨時にメンバーを集めて検討委員会を立ち上げ、申入れを行うことの是非や内容、事業者からの回答への対応の検討などを行っていました。

しかし、より迅速に充実した活動が行えるよう、2013年からは常設の検討委員会を設置して申入れ事案の検討を行っています。

現在、検討委員会のメンバーは、弁護士4名、司法書士4名、消費生活相談員2名となっていて、さらに、消費生活アドバイザー3名にオブザーバーとして加わっていただいています。

## 主な活動内容

さて、事業者に対して申入れを行っていくためには、申入れが適切な事案について情報の提供を受ける必要があります。

そのため当ネットでは、岡山県から消費生活サポーター講座の委託を受けて全県下で講演を行ったり、記念講演会やシンポジウムを開催したりといった方法で知名度の向上に努めています。

さらに、年2回、「消費者被害なんでも相談会」と銘打った相談会も開催しています。同相談会は、弁護士や司法書士、建築士などが面談や電話で無料相談に応じるもので、県などの消費生活センターからも相談者の紹介があり、毎回多数の相談が寄せられています。

当ネットでは、基本的に、以上のような活動や「消費者被害なんでも相談会」や日常的に会員に寄せられた相談から、適切な事案を検討委員会でピックアップして申入れにつなげています。

検討委員会で申入れを行うことが決定した事案は、委員のうち1名~数名が主担当となって取り組むこととなります。そして、主担当が作成した申入れ内容などを検討委員会で審議し、委員会と理事会の決定を経て相手方事業者に送付するという手順を踏んでいます。

## これまでの主な申入れ事案

### 実績1 ガン先進医療の前払い金不返還条項について

当ネットは適格消費者団体の認定を受けてからまだ日が浅いこともあり、解決に至った事案は任意団体当時に申入れを行った案件しかありません。

その1つとして、医療機関において自由診療であるガンの先進医療に関し、患者の死亡などにより治療が途中で中止となった場合に、前払い金は一切返還されないという契約条項が使用

されているという事案がありました。

これについては、同様の先進医療を似たような契約条項を使用して実施する医療機関が全国に多数あったことから、ほぼすべてに対して契約条項などの情報提供を求めました。

その結果、1つだけ情報提供に応じてもらうことができた医療機関があり、そこに対して前払い金の不返還条項の使用中止を要請する申入れを行ったところ、実際に契約条項に定められた返還されない違約金の額を消費者契約法9条1号の平均的損害を超えない範囲に変更してもらうこともできました。

任意団体の段階で情報提供の要請や申入れを行う場合、事業者が申入れをまったく無視したり、門前払い的な対応をしまったく取り合わない場合も多数あります。しかし、消費者契約法等に違反する類似の契約約款を使用する事業者が多数存在する場合、すべての事業者からこのような対応をされるとは限らず、1社でも対応してもらうことができれば他の事業者に対して改善を求める際の先例ともできます。そのため、本事例のようにとりあえず類似の約款を使用する多数の事業者に一括して情報提供の要請等を行うことで解決につながる場合もあるのではないかと思います。

## 実績2 スポーツ大会の損害賠償責任の全部免責条項などについて

他に解決に至った事案では、県内のスポーツ大会で、参加者に適用される申込約款に、主催者の損害賠償責任を全部免除する条項や、申込み後のキャンセルを一切認めない条項などが使用されていたことについて、消費者契約法8条1項1～4号や、同法10条に違反して事業者の損害賠償義務を免除し、また、消費者の権利を制限するものと考えられ、当該条項の使用中止を要請する申入れを行ったケースがあります。

この事案では、申入れを行った後、主催者側から話し合いの要請があり、条項をどのように変更すれば良いかや、条項を変更した場合に考えられる不都合への対応方法などについて協議

を行いました。

その結果、最終的に申込約款の条項を消費者契約法に沿う内容に変更してもらうことができました。

申入れを行った後、契約条項などをどのように変更すれば良いかや、変更した場合に想定される問題への対応などについて事業者側から問い合わせを受けることは比較的多いです。

そのため、どのような条項にすれば消費者契約法など法律の趣旨に沿いつつ、かつ不具合にも対応できるかについてもあらかじめ検討しておくことは、事業者側に申入れを受け入れてもらう上である程度必要と言えるかもしれません。

前述2件のほかに、ケーブルテレビ会社が提供するインターネットサービスのコース変更時の手数料や、ネット接続が不通になった際に事業者が支払う損害賠償額などを定める約款や、関節の痛みが治癒するような印象を受ける健康食品販売会社が販売する健康食品の新聞広告に対する申入れなども行い、いずれも改善してもらうことができました。

## 今後の活動について

現在取り扱っている案件では、消費者契約法9条1号に違反して平均的損害を超える金額のキャンセル料・違約金を徴収する内容の契約条項を事業者が定めているというものが多く、中古車販売会社との中古車買取契約のキャンセル料や、住まいの総合的な相談サービスの契約を中途解約した場合の違約金が高すぎるといった内容です。また、貸衣装契約で貸衣装の返還が遅れた場合のペナルティ料金が高すぎるといった問題等も検討しています。

最近では差止請求という制度があることを知った消費者からの悪質商法の勧誘の差止めに関する相談も寄せられており、消費者の期待に応えられるよう、今後も活動を充実させていきたいと考えております。