

# 消費者問題 ニュース

CONTENTS / 2017.9 No.178

レポート	1
シンポジウム「ちょっと待って！民法改正！知っていますか？成年年齢が20歳から18歳に?!」／探偵業務の適正化に関する法律等の改正を求める意見書	
特集	3
第28回日弁連夏期消費者セミナー「旅行を巡る消費者問題」	
翔たく仲間	7
KC's 特定適格消費者団体認定／消費者支援ネットワークいしかわ北陸初の適格消費者団体に	
事件情報	8
弁護士法23条の2に基づく照会につき、日本郵便に、愛知県弁護士会に報告する義務があることを確認した差戻審判決	
文献・催事紹介	8

## レポート

### シンポジウム「ちょっと待って！民法改正！ 知っていますか？成年年齢が20歳から18歳に?!」

#### 1 はじめに

2017年6月1日、弁護士会館で、標記のシンポジウムを日弁連主催、関東弁護士会連合会、東京弁護士会、第一東京弁護士会及び第二東京弁護士会共催で開催しました。成年年齢を20歳から18歳に引き下げる動きが具体化している中、引下げの必要性、仮に引き下げられた場合の問題点と課題について、多方面の関係者が問題点を共有する場として開かれました。

#### 2 基調報告・弁護士報告

最初に、内閣府消費者委員会委員長である河上正二氏（東京大学大学院教授・内閣府消費者委員会委員長）から「成年年齢引下げと若年消費者保護について」と題して基調報告がなされました。河上教授は、本年1月の消費者委員会の報告書に基づき、成年年齢引下げを実施する場合、消費者被害防止のために不当勧誘に対する取消権の創設や消費者教育の充実が必要であり、十分な準備期間を要すると指摘されました。また、18歳から22歳くらいの「若年成人」が成熟した成人になるために社会全体での支援が重要だという点を強調されました。

続いて、中村新造会員（第二東京）から「成年年齢引下げに関する問題点」として、そもそも引下げの理由はなく国民も望んでいないという報告がなされました。

また、私、平澤慎一（東京）は「若年者の消費者被害拡大防止への課

題」として、本年2月の日弁連意見書について報告し、仮に引き下げられる場合には、同時に、消費者契約法・特定商取引法の改正、与信規制の厳格化実施、消費者教育の充実が不可欠だという点を指摘しました。

#### 3 関係団体からのリレー報告

続いて、関係団体からリレー報告が行われ、まず、浦郷由季氏（全国消費者団体連絡会事務局長）、渡邊千穂氏（全国消費生活相談員協会理事・関東支部長）、有山雅子氏（日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会消費者相談室長）から、アンケート結果や若年者の消費者被害に直接向き合う立場から、引下げによる消費者被害拡大の懸念と対策の重要性が指摘されました。

次に、若者の立場から升本有紀氏（全国大学生生活協同組合連合会学生委員長）が、今の大学生の生活状況、訪問販売や宗教団体の勧誘などを多く受けている実態を報告しました。

さらに中川壮一氏（消費者教育支援センター総括主任研究員）が高校生のインターネット取引が多い実態の報告、岡崎竜子氏（金融広報中央委員会事務局金融教育プラザリーダー）が金融教育から見た引下げの課題の報告、山田茂樹氏（日本司法書士会連合会消費者問題対策委員会委員）が若年者の消費者被害の実態と課題の報告を行いました。

そして、学校現場からは、上村肇氏（全国高等学校長協会常務理事）が高校教育の場での消費者教育の実



態と限界について、石川周子氏（東京都立大江戸高等学校教諭）が成年年齢が18歳に引き下げられた場合の高校3年生における混乱の懸念について報告しました。

#### 4 おわりに

本シンポジウムでは、成年年齢引下げについて、消費者被害の現場、若者の生活の現場、教育の現場から、多面的な報告があり、相互の認識を深めることができました。この問題は日常生活に密接に関係する大きな問題であり、関係者がそれぞれの情報や経験を持ち寄り、連携して対応を検討し、実践することが極めて重要ですが、本シンポジウムでは参加者がその点の認識を共有できました。

日弁連では本シンポジウムを足掛かりにして、成年年齢引下げに伴う問題の社会的周知と対策の実現について活動をしていきます。

成年年齢引下げ問題対応 PT 座長  
平澤慎一（東京）

# 探偵業務の適正化に関する法律等の改正を求める意見書

1 近年、架空請求等を受けた消費者が、対応について相談するためにインターネットで相談先を検索することが増えています。それに伴い、検索した相談先に相談の連絡を入れたところ、当該相談先に相談をしないと被害を防ぐことができない（あるいは被害が拡大してしまう）かのような説明がなされ、その結果当該相談先に有料で依頼したことに伴うトラブルも増加しています。

2017年4月10日には、アダルトサイトの架空請求について解決を装い現金を騙し取ったとされる探偵業者が京都府警に逮捕されたとの報道もなされています。

このようなトラブル増加の一因は、調査しただけでは問題の解決に何ら有為でないにもかかわらず、消費者には調査依頼すれば問題が解決されるかのような説明を行っている一部の探偵業者の存在にあると考えられます。そのような探偵業者の特徴としては、ホームページ上で、相談すれば「解決」できると誤解を与えるような表示がなされていたり、実際に消費者への説明時に「解決」できるかのような説明が行われていたりする点です。加えて、架空請求等にあった場合も、未だ支払をしていない状態であれば、単に助言するだけで被害を防ぐことができるにもかかわらず、依頼しなければあたかも被害を防ぐことができないかのような誤解を与える広告ないし説明が行われることもあります。

他方で、契約時に消費者に交付される契約書及び重要事項説明書には、受任内容は単に調査・報告を行うだけであることを小さな文字で記載するなど消費者が認識しにくい表示がなされており、その点についての説明は十分に行われません。

探偵業者が行うことのできる業務内容と、消費者が探偵業者への委任時に求める業務内容の認識との間に齟齬がある（そのような齟齬を故意に与えようとしていると思われる業者も多い）ことが問題の出発点であ

り、これを解消することによって被害を減少・撲滅していくことが考えられました。

もともと架空請求等の被害に遭ってしまった被害者は、覚えのない突然の請求を受けて動揺していることに加え、実際に架空請求に応じて支払をしてしまった場合にはさらに精神的に追い込まれているのであり、そのような被害に遭った消費者の精神状態につけ込んで不正な利益を得ようとすることは当然許されることではありません。

2 そこで、日弁連は、2017年6月15日付けで標記意見書を公表しました。本意見書では、現行の探偵業法において、探偵業者が契約時に交付する契約書面及び重要事項説明書の中で、契約条件の明示方法について具体的な表示方法を定める規定がないことから、とりわけトラブルとなりやすい「調査業務の内容及びその対価」「探偵業務で行い得る業務が事実の調査であって、損害の回復又は請求の排除を目的とする業務を行い得ないものである旨」を、「顧客にとって見やすい箇所において明瞭に判読できるように表示する方法その他顧客にとって容易に認識することができるような方法により表示」をしなければならぬことを法改正の上で盛り込むことが必要であるとしています。

また、現行法では、探偵が行う業務（調査の方法）は、「面接による聞き取り、尾行、張り込みその他これらに類する方法により実地の調査を行い」と定義されていましたが、近年の探偵に絡んだ消費者被害は、従来の調査方法ではなく、インターネットホームページ上での調査を行うことを目的とした調査に端を発するものが極めて多いことから、定義規定自体に変更を加え、探偵業法の規定する調査内容に、「電話又はインターネットを用いた調査その他これらに類する方法による調査」を加えることが必要と考えられたことから、これも今回の意見書において求めた

ところ です。

3 さらに、今回の意見書では、探偵業法の改正のみならず、消費者安全法及び独立行政法人国民生活センター法を改正し、消費者センター及び国民生活センター又はこれらと紛らわしい名称を用いることを禁止することを求めています。

これは、探偵に限らず、非弁護士が架空請求等の「解決」を謳っているインターネット広告において、インターネット検索サイトの広告欄及び検索順位上位に表示されるホームページは、運営主体が消費生活センター等の公的団体と誤解されるような名称を用いていることが多いため、そのような消費者に誤解を与えるような広告を規制する必要性に基づくものです。

被害に遭って平常心を失った消費者が、検索結果として表示された消費生活センター等と類似した名称の業者と契約したものの、当然のことながら実際には消費生活センター等ではなく、また、非弁護士であることから「解決」をすることも当然にできないにもかかわらず費用を請求される（あるいは途中で気づいて解約を申し出ても違約金等の請求をされる）ということで、いわば二次被害に遭うことも数多く報告されています。

4 今回の意見書で求めるとおり、探偵業法、消費者安全法及び独立行政法人国民生活センター法の改正がなされれば、現在発生している探偵等による二次被害を減少・撲滅していくことも可能であろうと思われま

す。しかしながら、今回の意見書により直ちに法改正が行われるわけではありませんので、同様の被害に遭う消費者が一人でも減るように、今後も消費者被害防止のための啓発活動を行っていくことは必須であることはいまでもありません。

電子商取引・通信ネットワーク部会  
中村弘毅（埼玉）



## 第28回日弁連夏期消費者セミナー

## 「旅行を巡る消費者問題」

2017年7月1日、日比谷コンベンションホールにて、参加者約60名を得て、日弁連主催の標記セミナーが開催されました。以下、セミナーの要旨を掲載します（本要旨に関する責任は、消費者問題対策委員会ニュース・出版部にあります）。

まず、当委員会副委員長の大村真司から、挨拶と趣旨説明がありました。概要は以下のとおりです。

最近の夏期消費者セミナーは例年、各部会が主テーマにしていなかった「隙間の問題」を中心に開催するようにしている。食品の安全について取り上げた途端偽装表示の問題が表面化したり、美容医療を取り上げた途端フェイスリフト手術被害の集団訴訟が提起されたりと、結果的にタイムリーな問題を取り上げていることも多く、今回も、旅行をテーマにすることを決定して企画中に、「てるみくらぶ」の破綻により旅行問題がクローズアップされた。

反面、「てるみくらぶ」が余りにタイムリー過ぎたためか、監督官庁や業界団体の方に本セミナーに御参加いただかず、登壇者が救済側に偏ってしまう構成になった。とはいえ、旅行業に馴染みのある方は少ないと思うので、是非とも参考にさせていただきたい。

## 基調講演

## 旅行契約の基礎

鈴木 耐久会員（兵庫県）

鈴木氏からは、標記のテーマにて、以下のとおり、御講演をいただきました。

## 1 旅行業法と標準旅行業約款

旅行業法は、「旅行業務に関する取引の公正の維持、旅行の安全の確保及び旅行者の利便の増進を図ること」を目的としており（法1条）、消費者保護法としての性格がある。旅行業者は、旅行者との契約に関し、旅行業約款を定め、観光庁長官の認可を受ける必要があるが（法12条の2第1項）、観光庁長官及び消費者庁長官が定めて公示した標準旅行業約款と同一の約款であれば、認可を受けたとみなされることから（法12条の3）、実務上はほとんど同約款によっている。同約款に抵触する特約は原則として無効であるが、法令に反せず、かつ、旅行者に不利にならない範囲で書面によった場合に限り有効となる（同約款各部1条2項）。

## 2 旅行契約の種類

旅行契約には企画旅行契約（法2条4項）と手配旅行契約（同条5項）がある。企画旅行契約とは、旅行業者が作成した旅行計画に基づき実施される複合的な契約であり、旅行業者があらかじめ旅行計画を作成して参加者を募集する「募集型」と、旅行業者が旅行者の依頼を受けてオーダーメイド方式で旅行計画を作成する「受注型」がある。手配旅行契約とは、旅行計画を作成した旅行者か

らの依頼を受けて旅行業者が運送や宿泊の手配を行う場合である。

## 3 募集型企画旅行契約

## (1) 旅行業者の行為規制

募集については、旅行業法、景品表示法及び公正競争規約による広告規制があり、実務上は「旅行広告・取引条件説明書面ガイドライン」（JATA・ANTA発行）に準拠している。契約に当たり、原則として「取引条件説明書」の事前交付（法12条の4第2項）、「契約書面」の事後交付（法12条の5第1項）が必要であり、実務的には「パンフレットと旅行条件書」がこれに該当する。なお、「契約書面」で確定しきれなかった場合には、「確定書面」（最終日程表）の交付が必要となる（標準約款募集型企画旅行契約の部〔以下「募集約款」という。〕10条）。

## (2) 契約の成立、取消、解除

ア 契約の成立時期は申込金の支払時であり（募集約款8条1項）、通信（インターネット）契約の場合に限り旅行業者の承諾時である（同条2項）。

イ 運送、宿泊サービスの質・内容についてパンフレット等（契約書面）の表示と実際とに齟齬があった場合には、不実告知として消費者取消権（消費者契約法4条1項）の行使が可能である。

ウ 旅行者は、取消料を支払っていつでも契約を解除できる（募集約款16条1項）。なお、「確定書面」



不交付の場合には、旅行者は、旅行開始前であれば取消料なしに解除できる（同条2項4号）。

エ 旅行業者は、最少催行人員不達成の場合には、旅行開始の一定期日前であれば契約を解除できる（同17条1項5号、3項）。

オ 不可抗力的事由による旅行実施不能の場合には、旅行開始の前後にかかわらず、旅行者（同16条2項3号、3項）、旅行業者（同17条1項7号、18条1項4号）の双方から解除できるが、旅行開始により危険が旅行者に移転する（すなわち、旅行代金の全部又は一部が返還されない）。

## (3) 旅行業者の責任

ア 旅行業者は、手配完成債務（同3条）、旅程管理債務（同3条、13条、23条）、安全確保義務（同27条）を負うが、特約により、国内旅行

に限り旅程管理責任を免除できる（旅行業法施行規則32条1号、2号、募集約款23条但書）。なお、運送、宿泊サービスの質・内容は、旅行業者の債務には含まれない（準委任契約説）。

イ 旅行業者は、旅程管理責任に基づく契約内容変更権（募集約款13条）の行使により、一定の条件の下で契約内容を変更できる。このため、旅程保証にかかる事項その他重要な契約内容の変更がなされたときは、旅行者は、旅行開始前

であれば取消料なしに解除できる（同16条2項1号）。

ウ 旅行業者の債務不履行による損害賠償請求には約款上の制限がある（同27条）。また、旅程保証（同29条）及び特別補償（同28条）による補償金制度がある。

#### 4 その他

(1) 受注型企画旅行契約の規律は、基本的には「募集型」と同様であるが、主に契約成立時期（標準旅行業約款受注型企画旅行契約の部23条）、旅行者による契約内容変更権（同13

条）に違いが見られる。

(2) 手配旅行契約では、旅行業者は手配完成債務、旅程管理債務、安全確保義務を負わず、補償金制度もない。また、手配旅行契約には予約の概念がない。

(3) インターネット取引の場合、旅行契約の種類や契約の相手方がサイト上判然としないケースがあり、観光庁が「オンライン旅行取引の表示等に関するガイドライン」（OTAガイドライン）を定めて指導しているが、注意が必要である。

## 基調講演

# パック旅行契約における取消料—その算定要素を中心に—

森嶋 秀紀氏（富山大学経済学部経営法学科准教授）

森嶋氏から、パック旅行（募集型企画旅行）において、旅行者が旅行契約を解除した場合における取消料の算定について御講演をいただきました。要旨は以下のとおりです。

### 1 パック旅行における解除権

パック旅行では、種々の不確実性ゆえに実施できない場合がある。募集約款においては、旅行者と旅行業者双方に契約の解除権を認めている。

旅行者には任意解除権が認められているが、所定の取消料が必要とされている（募集約款16条1項）。他方、旅行業者にも、最少催行人員不達成を理由とする解除権が認められているが（募集約款17条1項5号）、このときに旅行者に損害が生じても旅行業者が支払義務を負うことは示されていない。

### 2 取消料の法的性質と問題点

取消料は、解除権留保の対価や旅行業者に生じうる損害の填補としての意味を持ち、機能的には、旅行者による旅行直前の安易な旅行参加取りやめを防止するものといえる。

取消料は旅行開始日に近づくにつれて高額化していくが、これは旅行開始日が近くなると、必要なサービス提供機関の手配作業が増えて、手間や諸費用がかかっていくし、手配を終えたものを解除した場合、サービス提供機関から取消料を請求されるおそれも高くなっていくためと説明される。

旅行者の解除によって発生した具体的な損害を契約ごとに個別に算出して取消料を請求することは実際には困難であるため、事前に取消料を定型化して何パーセントというような形にすることは合理性があると一応いえるが、旅行者に不当に過大な負担を与えないよう、合理的な算出根拠に基づく正当なものである必要がある。

### 3 取消料に関する紛争

取消料に関する紛争は非常に多く、日本旅行業協会の統計データでは、過去10年余りの相談件数でトップを占めている。

また、適格消費者団体である消費者支援機構関西は、大阪消費者友の会と共同で、旅行業者に対して、旅行開始後の解除又は無連絡不参加の場合に旅行代金の100%相当額を取消料とする約款等の記載について、長期間の旅行の場合、旅行開始後であっても、旅行業者が手配済の契約をキャンセルすれば損害は少なくなることから、消費者契約法9条1項の「平均的な損害」を超えるのではないか、という問合せをしている。

### 4 取消権に関する最近の動き

募集型企画旅行に関する個別認可約款として、募集型 PEX 約款が導入され、航空運賃に PEX 運賃（正規割引運賃）等を適用するパック旅行について、PEX 運賃等の取消料が標準旅行業約款の取消料を超える際、PEX 運賃等の取消料を企画旅行の取



消料として請求することが可能になった。

取消料の算定根拠が曖昧なままに、旅行業約款の多様化・複雑化が進むこととなり、取消料に関する紛争がさらに増加することが懸念される。

### 5 ドイツ旅行契約法の基準

ドイツ民法典（BGB）651i 条1項では、旅行開始前であれば旅行者はいつでも契約を解除できるとされている。

その上で、取消料について、同条2項3文は、旅行主催者によって節約された支出及び旅行給付を他の方法で利用することによって得られる収益を旅行代金から控除して補償の額を算定するとしている（個別算定方式）。他方、同条3項は、それぞれの旅行の種類について、通常節約される支出及び旅行給付を他の方法で利用することによって通常得ることが



できる収益を考慮して、旅行代金に一定の百分率を乗じて補償の額を算定するとしている（包括補償方式）。取引実務上は包括補償方式に基づく約款がほとんどの旅行者で用いられている。

## 6 おわりに

旅行者の実損額を反映するものである限りにおいては、募集約款16

条1項の取消料及び個別約款の取消料の全てが不適切というわけではないが、これらの約款における取消料率の設定において、その根拠が不明確なまま、あるいは旅行者の要請のみによって設定されてきたことが問題である。

取消料が消費者契約法9条1項における当該事業者が生じるべき平均的

な損害を超えているかの判断においては、旅行者の実損額を反映する基準として、節約される支出及び旅行給付を他の方法で利用する収益を中心とした諸要素を考慮すべきである。

このようなことからすれば、少なくとも100%の取消料については無効と考えられる。

## 基調講演

# 消費生活センターに入る旅行相談の傾向

石田 緑氏（東京都消費者生活総合センター主任相談員）

石田氏からは「消費生活センターに入る旅行相談の傾向」と題して御講演をいただきました。要旨は以下のとおりです。

## 1 旅行相談の件数と傾向

東京都域の消費生活センターに入った旅行相談の件数は毎年増加している。

相談のほとんどをインターネット旅行取引が占め、従来の募集型企画旅行等についての相談は減少している。

## 2 旅行相談の事例

- ① インターネット予約の際、誤操作により二重予約となり2倍の料金が請求された事例。予約確認メール等が届かない場合は、消費者は「マイページ」などで契約の成立を確認してもらいたい。
- ② 海外OTA相談窓口に対して苦情を伝えたくてもコールセンターは外国人のみだったとの事例。日本語サイトでも、「相談窓口は英語のみ」と書いてある場合があるので注意が必要。
- ③ 旅行価格比較サイトで安い航空券を見つけて購入後、eチケット番号が送られてこない間に旅行者が倒産したとの事例。契約相手

は航空券を申し込んだ旅行者であり、比較サイトは広告の場であるから、比較サイトに対しては責任は問えない。

- ④ PEX航空券を購入し、搭乗日2か月先にキャンセルしたところ50%の取消料を請求されたとの事例。サイト上に取消料の注意書きもある。消費者は、安ければ安いほど取消しの条件は厳しいという感覚を持つ必要がある。
- ⑤ 旅館の取消料に関する事例。宿泊契約には標準約款がなく、申込み直後から取消料が100%かかることもある。消費者契約法9条1号の平均的損害を算定することはかなり難しいと考える。
- ⑥ 海外サイトを通じてESTAの代行を申し込んだが、実はそのサイトが米国政府の正規サイトではなかったという事例。以前は正規サイトでないものが検索上位に出て紛らわしかったが、現在は正規サイトが一番上に表示されるようになったので今後事例は減るものと期待している。
- ⑦ パスポートの残存期間不足が原因で搭乗拒否される事例。消費者は、多くの国が滞在期間中パスポ



ートに一定の有効期間が残っていることを要求していることを知っておく必要がある。

- ⑧ てるみくらぶの破綻に関する相談。破綻を受け、消費者は自分で直接航空会社、ホテルと契約する傾向が強くなっている。
- ⑨ てるみくらぶにツアー代金を払い3月にハワイに行ったが、帰国後カード会社からホテル代金の請求が来た、という事例。この事例のように募集型企画旅行の場合、ホテルが宿泊代を請求できる相手は旅行者ではないと考えている。

## パネルディスカッション



### パネリスト

- 森嶋 秀紀氏（富山大学経済学部経営法学科准教授）  
鈴木 尉久氏（弁護士・日本弁護士連合会消費者問題対策委員会委員）  
石田 緑氏（東京都消費生活総合センター主任相談員）

### コーディネーター

- 飯田 修（弁護士・日本弁護士連合会消費者問題対策委員会委員）

1 「てるみくらぶ」の破綻とパック旅行の性質

「てるみくらぶ」の破綻に関連して、旅行者が帰国した後、カード会社からホテルの宿泊代を請求されたという相談事例について、石田氏から、カード会社の対応待ちであるが、既に数社が返金に応じたとの報告がなされた。鈴木氏からは、同社が実施したようなパック旅行は、代理や媒介の法理により旅行者と宿泊サービス提供機関等との間で直接の契約が締結されていると解されているが、ホテル代金は旅行業者が負担する特約があるとか第三者のための契約という解釈もあり得るのではないかと、森嶋氏からも、パック旅行契約では、旅行業者が責任を回避してきたという経緯があるが、旅行者が旅行業者に包括的な代理権を一切切与えていると考えるのは現実的ではないと考えているとの指摘がなされた。

2 消費者保護の方策について

石田氏から、英国では、パック旅行の販売者は顧客1人当たり一定額の保証金を積んで旅行業者の倒産等に備えているが、豪州のように、実効性を踏まえて弁済基金を廃止し旅行者の自己責任とした国もある、今後については、保証金を積ませても被害の規模に対して十分な救済はできない、「てるみくらぶ」は旅行代金を一括で支払わせているが、申込金は20%以内として残金は後で払うといった決まりごとを作れば被害額は減ると思うとの指摘がなされた。森嶋氏からは、1990年のEC指令では個々の旅行についての債権担保を加盟各国に義務付けており、EC指令を見習って帰路運送の金額が担保されるような法制度ができればいい方向に向かうのではないかと指摘がなされた。

3 キャンセル料の問題

キャンセルに伴う平均的損害の問

題に関して、森嶋氏から、損害額を具体的に算出するためにはその実態を正確に把握することが必要であるが、業者側があらゆる情報を握っているのに消費者側が立証責任を負わされるという厳しい状況にある、消費者契約法9条1号は、キャンセルの場合に再契約の可能性や節約できる費用等も算出根拠として当然考慮されているので制度上は問題がないとしても、機能し得るかどうかは証明の問題にかかっているとの指摘がなされた。

4 インターネット上で行う旅行契約(OTA)について

平成27年6月に作成されたOTAガイドラインの実効性について、石田氏から、OTAガイドラインができてから、画面も改善し、かなり分かりやすくなったが、現在は価格比較サイト等が急激に増加し、ますます複雑になっているという意味で、何かしらの取決めが必要になってくるのではないかと指摘がなされた。

また、石田氏からは、インターネット取引におけるほとんどのトラブルは、入力間違いなどの消費者側の不注意によるものであるとの指摘もなされた。

5 会場質問に対する答え

(1) 多重予約の制限

多重予約を制限する場合、何か問題はないかという質問について、森嶋氏から、多重予約を取り締まる法律を作るのは、他社間で個人情報が行き交うリスクがあり現実的ではなく、2~3件程度ならばやむを得ない、防御策としては、取引を非常に阻害するような旅行者のみを募集約款7条3号と8号で排除することも考えられるとの指摘がなされた。

石田氏からは、多重予約の多くは、家族の夏休みの日程が決まらないなどの理由で、とりあえずあちこちに予約をするケースであり、不注意で

どこに予約をしたのかわからなくなり、キャンセル料がかかることを心配してセンターに相談に来るとの指摘がなされた。

(2) 約款の偽造の可能性

トラブルが生じた後に約款を偽造されているケースがあるのではないかと質問について、鈴木氏から、ほぼすべての約款は、標準約款かそれを少し変形させた個別認可約款の定型的な6類型であり、契約後に約款が偽造されるということはないのではないかと。インターネットで取引した場合でも、消費者に約款をチェックする機会は保証されているとの指摘がなされた。

(3) 格安パックツアーの問題点

パック旅行が格安であること自体が問題なのではないかという質問について、森嶋氏から、航空会社による航空座席の管理の精度が高くなったことで、旅行業者に割り当てられる格安航空券が減少し、安易な価格競争はできなくなっている、また、パック旅行に関しては特別保証や旅程保証という制度があるが、海外にそのような制度はなく、旅行業界全体を締め付けている状態であり、どこかで転換が必要ではないかと指摘がなされた。

6 最後に

鈴木氏は、旅行の問題というのはこれまであまり議論がされていないので、皆さんに勉強していただいて、是非議論を尽くせるようにしたいと述べた。森嶋氏は、パック旅行契約に関する一番の問題は旅行業者の責任論であり、無過失責任で代金減額を認めているドイツの制度について日本でも再検討を図るべきと感じていると述べた。石田氏は、センターにおける日々の相談内容の変化についていけるようにこれからも勉強していきたいと述べた。

まとめ・閉会挨拶 瀬戸和宏 (日弁連消費者問題対策委員会委員長)

最後に、当委員会委員長の瀬戸和宏会員(東京)から、総括がありました。その概要は以下のとおりです。

旅行は本来楽しいものだが、弁護士としては今回のテーマのトラブルの話も知っておく必要がある。

キャンセル料の問題では、オーバープッキングを背景として、キャンセル料により業者がかえって得することがあり、おかしいのではないかと。キャンセル料が高ければ、

次の旅行に行けないが、もし業者から「キャンセル料は要らないからまた来てね」という対応をされたら、また行きたいと思えるので、そのような営業方針をとってもらえたら有り難く思う。

トラブルの旅程保証で、1~2%が減額になるという制度があるが、旅行が台無しになってこの程度の割引率は低額過ぎるのではないとも思う。

割安なパックツアーも、どのよう

な形で成り立っているのか不思議だ。

そう言えば、ある弁護士の旅行中に荷物が行方不明となり、裁判で勝ったものの、ごく一部の請求額しか認められなかったために相手方から訴訟費用を請求され、その額の方が認容額より大きかったというケースもあった。

本日は盛りだくさんな話があって勉強になった。全ての御参加いただいた皆様に感謝申し上げます。



## KC's 特定適格消費者団体認定

### 1 消費者支援機構関西（略称 KC's）の紹介

消費者支援機構関西は、2005年12月に設立され、2007年8月消費者契約法に定める「適格消費者団体」としての認定を受け、消費者被害を防止するため差止請求を行う団体となり活動を進めてきました。これまで、消費者から寄せられる情報をもとに9件の差止請求訴訟を提起し、90社を超える事業者の不当な契約や勧誘行為について申入れをし、60社を超える事業者が改善に応じてきました。

活動概要、組織概要については、当機構ウェブサイト（<http://www.kc-s.or.jp>）を御参照ください。

### 2 集団的消費者被害の回復に向けて

前記の差止請求の活動では将来に向けての違法な行為の是正はできますが、違法な行為のために消費者が受けた損害は回復されませんでした。

これまで当機構では多くの専門家や消

費者団体とともに、少額、多数の消費者被害の回復を図る制度を制定するように要請してきました。2013年12月に「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」（以下「特例法」といいます。）が制定され、2016年10月1日から施行されています。

### 3 「特定適格消費者団体」の認定

特例法で被害回復請求ができるのは、「特定適格消費者団体」としての認定を受けた団体だけです。当機構は、消費者庁の定めた認定ガイドラインを検討し、定款や業務規程を定めて2017年3月に認定申請を行い、6月21日特定適格消費者団体としての認定を受けました。特定適格消費者団体としては、2016年12月27日に消費者機構日本が認定を受けており（消費者問題ニュースNo.175、2017年3月に掲載）、2番目の認定となります。

### 4 被害回復に向けての今後の取り組み

当機構では、被害回復検討委員会を設け、寄せられた被害情報から被害回復に適切な事例の検討を行っております。特例法の適用要件はかなり限定されたものですので、第1号の被害回復請求を提起するには適切な事案の情報が不可欠です。当機構としてはできるだけ多くの情報を集め訴訟提起をする予定ですので情報提供を是非お願いいたします。

適格消費者団体も新たに認定された「消費者支援ネットワークいしかわ」「消費者市民ネットとうほく」を加え現在16団体が認定を受けています。この中から当機構に次いで特定適格消費者団体としての認定を受ける団体が出て、消費者の被害回復が実現されることを期待しています。

特定非営利活動法人 消費者支援機構関西  
理事 島川勝（大阪）

## 消費者支援ネットワークいしかわ 北陸初の適格消費者団体に

### 1 認定までの経緯

NPO法人消費者支援ネットワークいしかわ（以下「消費者支援ネットワークいしかわ」といいます。）は、適格消費者団体の認定を目指し、2013年12月に設立された団体です。設立後、事業者への申入れ活動や消費者被害防止のための啓発活動など約3年半の実績を積み、2017年5月15日、全国で16番目に内閣総理大臣の認定を受けることができました。現在は、弁護士、司法書士、大学教授、消費生活相談員、消費者団体などの正会員119名（14団体を含む）、賛助会員4名（1団体を含む）で構成されています。

### 2 これまでの活動

消費者支援ネットワークいしかわでは、個別相談会、電話相談、消費生活相談員との意見交換会などを通じて、消費者被害の実態を把握し、申入れ活動に努めてきました。そして、電力会社の遅

延損害金に関する条項、結婚相談所の特定継続的役務提供契約の解除に関する条項、中古車販売業者の免責に関する条項、ケーブルテレビ会社の解除に関する条項などについて申入れを行い、改善が行われました。また、消費者力アップセミナーや出前講座を通して、衣食住といった身近なテーマに潜む消費者被害を防止するための講座も実施してきました。

### 3 これからの活動

これまででは差止請求を行えなかったため、申入れに対して、何ら回答を行わない業者、回答を拒絶する業者、適格消費者団体と誤認させる表示をしていると批判してくる業者など誠実に対応しない業者も散見されました。しかし、認定を受けたこれからは、業者の対応が変わることを期待しつつ、誠実に対応しない業者に対しては、差止請求権を適切に行使し、改善を求めていきたいと考えています。

また、これまでは情報提供のルートが限られており、会員の相談案件に依存する割合も多かったのが現状です。適格消費者団体として実績を積むことで信頼を増し、より多くの情報が集まるように努めたいと考えています。

### 4 最後に

適格消費者団体の認定に至るまでには、各地の適格消費者団体、消費者庁、石川県、金沢市をはじめとして、多くの方々のお支援をいただきました。この場をお借りして深く感謝を申し上げます。適格消費者団体としての重責を全うできるよう、これからも尽力してまいりますので、引き続き御支援・御協力いただきますようお願いいたします。

特定非営利活動法人 消費者支援ネットワークいしかわ  
専門部会 部会長 木村基之（金沢）

愛知

## 弁護士法23条の2に基づく照会につき、日本郵便に、愛知県弁護士会に報告する義務があることを確認した差戻審判決（名古屋高裁平成29年6月30日判決、日本郵便上告・上告受理申立）

### 1 事案の概要

本件は、詐欺の被害者が、加害者との間で訴訟上の和解をしたところ、和解金を払わず所在不明となったため、動産執行を行うために、日本郵便に対し、転居届記載の新住居所等につき弁護士法23条の2に基づく照会（以下「23条照会」といいます。）を行ったが、報告を拒絶されたという事案です。

弁護士会及び被害者は、報告拒絶は不法行為に当たるとして損害賠償請求をしたところ、第一審は、報告拒絶は正当な理由を欠くが、日本郵便に過失があるとまではいえないとして請求を棄却しました。そこで、弁護士会及び被害者は控訴し、弁護士会は、予備的に報告義務確認請求を追加したところ（以下「本件訴え」といいます。）、第二審は、日本郵便の過失を肯定して弁護士会の賠償請求を一部認容し、被害者の請求には棄却しました。

最高裁は、日本郵便の上告受理申立のうち「違法性（権利侵害）」部分のみ受理し、報告拒絶は弁護士会に対する不法行為を構成しないと判示した上で、本件訴えについて、高裁に差戻すとの判決を言い渡しました。

### 2 差戻審判決の内容

高裁は、①照会先は照会事項を報告すべき公法上の義務を負うが、弁護士会と照会先との紛争は行政過程における紛争とは言えず、行政事件訴訟法第4条の「公法上の法律関係に関する確認の訴え」は国民と行政主体との紛争を予定していることが明らかだから、本件訴えには

同条を適用しない等として、本件訴えの追加的変更の適法性を肯定し、②23条照会制度の趣旨及び弁護士会に課せられた責務に照らせば、弁護士会が23条照会を適正かつ円滑に運営し、その実効性を確保することは、法的に保護された弁護士会固有の利益であり、弁護士会と照会先の判断が食い違った場合には司法判断による紛争解決を図るのが相当であるから、本件訴えには即時確定の利益が認められる、また、給付判決の許容性に疑義があること等から、弁護士会は確認訴訟の方法を採るよりほかないとして、確認の利益・当事者適格を肯定し、③本件照会で報告拒絶されれば、被害者は、司法手続によって救済が認められた権利実現の機会を奪われるから、ア転居届提出の有無、イ届出年月日、ウ転居届記載の新住居所については、強制執行手続（動産執行）をするに当たり知る必要性が高い（なお、エ電話番号については、住居所を知る手段としては間接的であること等から、ア～ウに加えて、更にエについて報告を求める必要性があったとはいえない。）として、日本郵便は、ア～ウについて、弁護士会に対する報告義務があると判示しました。

### 3 本判決の意義等

本判決は、23条照会の役割の重要性や、制度の適正な運用のために弁護士会に課せられた責務に言及しつつ、弁護士会の報告義務確認請求を認容しており、意義は大きいといえます。

平野憲子（愛知県）

## 消費者問題 文献・催事紹介

### 文献紹介 改正消費者契約法対応 Q&A消費者取引トラブル解決の手引

本書は、消費者トラブルに精通した弁護士が、豊富な実務経験と知識に基づいて、オンライン取引や健康食品購入などの近年増加している新たな消費者トラブルを多く取り上げてその対処方法を解説するとともに、解決に欠かせない内容証明文例を豊富に掲載しています。2017年6月3日に施行された改正消費者契約法をはじめ近時の消費者保護法制の改正や、最高裁平成29年1月24日判決（クロレラチラシ配布差止等請求事件）等、最新の法令や判

例を踏まえた内容になっています。

A5判 344頁／4104円（税込）  
発行 新日本法規出版  
名古屋消費者問題研究会編



### 編集後記

夏期セミ特集号をお送りいたします。今年のテーマは「旅行を巡る消費者問題」です。普段扱う機会の少ない旅行問題について、旅行業法の基礎から実際のトラブル事例、取消料についての考察まで、集中して学ぶことができ、新鮮で有意義な時間となりました。後日、日弁連HPに詳細な報告書を掲載予定ですので、そちらもご活用いた

できれば幸いです。

ニュース・出版部会では、毎年、各部会のテーマの隙間にあり取り上げられることの少ない、しかし消費者にとっては重要な問題に着目して、夏期消費者セミナーを開催しています。来年度以降のテーマについてご意見等がございましたら、ぜひ当部会までお寄せください。

消費者問題はますます複雑かつ広がりを見せる一方、民法成年年齢の引下げも現実化しようとしています。激動の時代がありますが、常に新たに学び、吸収する姿勢を持ち続けながら仕事に取り組んでいきたいと改めて感じた夏でした。

佐藤由麻（仙台）