

平成20年度第2回大阪府消費生活苦情審査会総会議事録

(事務局) どうもお待たせしました。ただいまから大阪府消費生活苦情審査会総会を開催いたします。

司会を務めさせていただきます大阪府消費生活センター〇〇でございます。よろしくお願いいたします。

また、本日は議事録作成のため速記を行わせていただきますので、ご了解のほどよろしくお願いいたします。

委員出欠状況でございますけれども、本審議会の委員総数は13名でございます。本日は9名の委員の先生にご出席をいただいております。審議会規則第5条第2項に定める2分の1以上のご出席をいただいておりますので、会議が有効に成立しておりますことをご報告いたします。

委員紹介でございますけれども、委員の皆様及び事務局の紹介につきましては委員名簿及び配席図をもって紹介にかえさせていただきますので、ご了承をお願いいたします。

なお、本日、今回審議いただく調停事案の臨時委員を担当していただいております弁護士の〇〇先生にもオブザーバーとしてご出席をいただいておりますので、よろしくお願いいたします。

まず、資料を確認させていただきたいと思います。本日の次第、それから委員名簿、配席図でございます。それと、資料でございますけれども、1ページから23ページを打っておりますけれども、資料1として平成20年度調停第2号第1回調停の概要、資料2としまして社団法人日本ブライダル事業振興協会作成の共通約款、資料3としまして神奈川県消費者被害救済委員会報告書、資料4としまして東京地裁判決文、資料5、東京都消費者被害救済委員会の事業実績でございます。その他、参考資料としまして、大阪府消費生活苦情審査会規則、それと国民生活センター紛争解決委員会パンフレットをお配りさせていただきます。

以上でございますけれども、配付漏れとかございましたら、事務局のほうがお届けにまいりたいと思いますけれども、よろしいでしょうか。

それでは、ないようでございますので、開会に当たりまして、消費生活センター所長よりごあいさつ申し上げます。

(所長) おはようございます。〇〇でございます。

年度末の本当に押し迫った中で、ご多忙の折にかかわりませず、ご出席をいただきまして、誠に有難うございます。厚くお礼を申し上げます。

本日の議題ですけれども、昨年の審査会であっせん状況と調停付託についてご報告させていただきました結婚式場の解約に伴う予約金の返還請求事案についてその後、調停を行ったわけですが、それが不調に終わりましたので、その処理をどうするかということのご審議をお願いするものでございます。

昨年末からの世界的な金融不安に端を発した経済、社会の大きな変革の中で、消費者問題への対応は府民の安心・安全にかかわる大きな政策課題になっております。府におきましては、この24日に閉会をいたしました府議会において、国の第2次補正を受けた約7億円規模の消費者行政活性基金の造成に係る議案が認められまして、今後3年間、21年度から3年間にわたって府・市町村における施策展開が進められることになったところです。

また、現在、国会では懸案の消費者庁設置法案などの今後の消費者行政の推進に大きな意味を持つ法案の審議が精力的に行われているという状況でございます。こういう中で私どもの苦情審査会が果たす役割というのは極めて大きいものがあると考えます。消費者被害の防止、さらに消費者トラブルの問題解決に向けて、今後とも積極的な取り組みを進めていきたいと考えております。

本日は本当に限られた時間ではありますが、委員の皆さんには十分なお審議と忌憚のない意見交換をお願いしたいと思っております。

(事務局) それでは、これからの議事につきましては会長をお願いしたいと存じますので、よろしく願いいたします。

(会長) おはようございます。早朝より委員の皆様方、そして事務局の皆様方、お集まりいただきまして、まことにありがとうございます。

今、所長よりごあいさついただいた中に言及がございましたけれども、ただいま消費者庁設置法案が衆議院の消費者問題特別委員会で定期的に審議をされている中、大阪府の苦情審総会を開かせていただくということになります。

今回ご審議いただく事案につきましては、先ほども言及ございましたけれども、昨年12月25日に開催いたしました総会で付託中案件として報告をさせていただきました、結婚式場における婚礼契約の解約にかかる調停事案ということでございます。この件につきましては、本年の2月17日に第1回調停を行いました。しかしながら、後にまた詳細に事実関係についてご説明申し上げることになりますけれども、結果として第1回で調停を打ち切らざるを得なくなりました。私自身がこの苦情審の委員に就任して、その後、会長代理、会長を務める期間、20年を超える期間かと思っておりますけれども、この間に調停事案で不調になったということは私自身記憶がございません。その意味では、初のケースではないかというふうに思っている次第です。

そこで、私どもで調停を進めました関係の案件について不調ということで打ち切らせていただいておりますが、これについて、そのようなことでよろしいかどうかについてまず委員の皆様方からのご意見あるいはその他いただければと思っておりますが、その点、いかがでしょうか。

特にご意見がなければ、調停委員会で打ち切ったということについて、不調ということで総会でもお認めいただいたということによろしゅうございますか。はい、ありがとうございます。

それでは、その上で、不調ということでございますが、これまで慣例的に調停が成立しまし

た場合には、事業者の名称等は匿名とした上で、処理結果報告書を公開しておりました。これはもともと、ADRの秘密保持という観点から、このような扱いとしていたわけですが、今回は、残念ながら、不調という結果になりました。こういう場合の処理結果の報告書について、今回は法人でございしますが、その法人名称の公表についてどうするのかということで、今回お話ししたいというふうに思っております。つきましては、事案の概要等、それから第1回の調停の議事内容等につきまして委員の皆様方のほうでご検討をいただいた上で最終的に法人名称等の公表をするかどうか、報告書に実名で記載するかどうかという是非についてお話しをするということになります。

そこで、まず本案件の調停委員の一人である〇〇委員から事案の概要と第1回調停の議事内容についてご説明をいただくということにしたいと思います。

〇〇委員、大変お忙しい中、調停委員もお引き受けいただいた上に、今回、総会にこういう形でご負担をおかけしますが、どうぞよろしく願います。

(委員) 〇〇です。昨日になって、こういう大役を仰せつかったことがわかって、ちょっと驚いておったんですけども、そういうことで、さらに事案の概要説明、議事内容の説明ということになると思いますが、お聞きいただきたいと思います。

きょう配付されている資料の1ページ、調停の概要というのを見ていただいたら、大体、事案の概要も、それから議事内容の概要もわかるかなというふうに思います。

事案の概要としては、結婚式場の利用契約を解除した、その前に申込金として10万円を払っているの、これを返してもらいたい、こういうことです。

その理由としては、1ページに書いてありますように、平成20年1月8日に10万円を振り込んで、これはどうも、早目に振り込まないと、そこから手続になるというふうに聞いたというふうに、とにかく日にちを押さえないと、こういうふうに聞いたというふうに本人は言っているんですが、10万円を振り込んで、それで、その後に契約をしているんですね。20年1月10日に業者のところに行って、契約をしている。ただ、そのときに、領収書も、それから契約書も受け取っていない。トラブルになってからすべて領収書も契約書も受け取っていて、本人は違約金を、これは業者のほうは約款に違約金として10万円は没収するというふうに書いてあるんですが、そんなことは全く知らなかったという状況の中で10万円を払って、解約をしたら、今度は約款を盾にとって、それを返してくれない、こういう事案であります。

この申し込みをキャンセルした理由については、最初、結婚する2人が行ったんですが、この日は花嫁のほうとお母さんが一緒に行って、どうも説明の仕方が不十分な感じがした、頼りない感じがした、ほかの式場を当たってみたら、そこでは割と丁寧な、わかりやすい、きっちりした説明を受けたので、ちょっとあの式場では、ということで、キャンセルに至ったというふうに聞きましたが、そういうことでキャンセルに至った、申込金を返してもらおうと思ったけれども、返してもらえないということです。

それから、披露宴の日は、これは21年1月10日を予約していたんですね。キャンセルし

たのは20年2月29日ですから、10カ月以上前に解約しているわけで、式場の予約についての解約時は直前とか数カ月前だったら、確かに困るだろうと、あきが出て、困るかなと思うんですが、後にちょっと紹介します東京地裁の判決なんかを見ると、1年前ぐらいから予約が始まって、大体ほとんど埋まっていくという状況ですので、10カ月というのは比較的前の段階で解約を言っているんじゃないかなというふうに思いますが、10カ月以上前に解約したけれども、返されない。

消費者の主張としては、情報提供義務に反しているんじゃないか、それから不利益事実の不告知に当たるのではないか、それから、そういうところで契約を取り消した場合に、10万円は不当利得として返還する義務を負うのではないか、こういう理由です。それから、仮にこれを損害賠償の予定としても、消費者契約法第9条1号による平均的損害を超える部分は無効じゃないか、本件では10カ月以上前に解約しているので、平均的損害といっても、特になんかではないかということを行っているわけでありまして。

センターに相談をされて、センターのあっせん、ここに対するあっせんに応じる義務はないというようなことがあって、その後、本人のほうから、せめて半額は返してほしいということを知ったんですが、それに対しても返す義務はない、消費者契約法に関する議論も、そんなことは法律的に到底考えられないというようなちょっと高圧的な会社の代理人弁護士のほうから回答書が内容証明が本人に来ていまして、そういう内容証明のやりとりがあった後で、今回の調停の手続になっているわけです。

調停の手続の前に既に相手方から調停を不調にしてくれという書面が提出されておまして、それには、2ページにまいて、2のところ、相手方が調停を不調にしてくれというふうな申し立てをしておまして、その理由がここに書いてあることです。

要するに、これは事実関係になるんですけども、結局は、先方のほうは、業者のほうはですね、十分な説明をしているというふうなことを言っています。事実関係に齟齬があるので、これに関しては厳格に証拠調べをして裁判で決めてくれ、こういうことですね。

それから、解約してからキャンセルする、申し込んだのが、1月8日に振り込んで、10日に申し込んでいますから、10日として、1月10日から2月29日の間に、非常に人気のある日だということで、9組の希望者が来たけれども、みんな断っている。実は、ちょっと申しおくれましたが、この1月10日というのは3連休の最初の日なんですね。ですから、非常に人気が高いんですよ。だから、そういうところを、この期間を押さえておったのだからと、一種ペナルティー的な意味もあるんだということも言っていましたけれども、9組も、その間、断っているんだぞということで、有形無形の実損害、それからドレスの試着等も、貸し衣装屋さんと一緒にやってるから、そういう損害があるんだ、こういうことを言っています。

それから、東京地裁判決というものも実はありまして、これは、きょうの資料ですと、資料4の19ページですね。

これは全額を返せという、多分、これは控訴審と書いていますから、一番は簡裁で、控訴審

が地裁の事件で、東京地裁の事件、判決ですね。これでは全額10万円を返せということになっているんですね。その理由は、この事件の結婚式場を調べたら、大体、さっき、ちょっと私が申し上げたように、1年前から以降に申し込みが集中している。そして、この判決の場合は、この事案の場合は約1年前に解約を申し入れたわけですが、1年前以降にほとんど申し込みが集中していることからすると、損害は全くないということで、全額返してほしい、こういうふうな判決があるわけですね。そういう判決をこっちのほうも指摘したものですから、そういう判決は一応向こうも意識して、ただ、10カ月だから、違う、こういうことを言っているわけですね。

それで、調停の議事については2ページの3、4ですね。

申告者側からの聴取、消費者側からの聴取と相手方代理人Cからの聴取ということで、C弁護士はD社の顧問弁護士に最近なったばかりで、この規約自体にはかかわっていないということです。

それで、申告者からさらに詳しい事情を確認したら、ここにちょっと書いてあるようなことですね。結婚雑誌を見て、式場の下見に行った。1月10日を希望と伝えた。これはどうも彼の誕生日が1月10日と言っていたんじゃないですかね。何かそういうゆかりのある日なので、そういうふうに決めたというふうに言っていました。それで、早く押さえないと、ほかの人に契約される可能性があるというふうに考えて、ここはバンケット1個しかなくて、午前中、既に予約が入っているんですね。だから、1月10日に入れようと思ったら、早く押さえなきゃいかん、こういうふうに思って、電話で申し込みをしたら、10万円を持ってきてください、それを払ってから契約になるよ、こう言われて、キャンセルについては全く説明はなかった。だから、キャンセル料がかかるということも知らなかった。

翌20年1月8日に10万円を振り込んで、1月14日に式場に出向いた。一応の説明は受けて、契約書を書いた。規約を見たけれども、さっと流し読みして、契約書の控えとか規約、領収書は、先ほど言いましたように、渡されなかった、こういうことを言っていました。具体的な中身についてはほとんどまだ決まっていない状態で、母親と見に行き、先ほど言ったように、解約をしたということですね。要するに、解約を言ってから初めて規約や領収書が持ち出されて、向こうから送ってこられて、それで、もう返せない、こういうふうに言われているという話です。

相手方代理人弁護士のCから事情聴取をした結果が3ページの4のところに書いてあります。

私のこれは印象ですが、最初からクライアントの意向で断りに来ているという感じなんですよね。やはりいろいろ、こちら側から議論をしてみたり、円満に解決してみたらどうか、こう言ってみたりしても、全く乗ってこない。不調の結論が先にありきで、とりあえず一回顔だけ出してきたという感じに、私の印象としてはありました。

いろいろ事情については聞いたんですけども、基本的には裁判してくれ、本件はこういう調停の場で解決するんじゃないかと、裁判で白黒をはっきりつけようじゃないかというのが

基本線で、こちらのほうがいろいろ東京地裁の先ほどの判決を挙げたり、それから社団法人日本ブライダル事業振興協会共通約款というのがあるんですが、それでは150日前までは50%返すと書いてあるんですね。ですから、5カ月前だったらいいんで、本件は10カ月前ですから、半分ないし全額返すのが、それに照らしても当然かなと思われるんですが、この業者は協会には入っていないんです。事業者団体が、ですから、我々のほうがそういうものもあるよと言っても、それは協会が勝手に決めているので、協会が何か、事業者団体が決めたから、それに従わなきゃいかんという義務はないのではないかと言うので、本当に平行線という感じでありました。

ただ、1月8日に電話の話だけで振り込ませて、契約はその後やっている、それから契約書と領収書はセンターに相談に来てから渡しているという点に関しては、これは事実ですから、非は認めていまして、ただ、だからといって、返すかと言うと、返さない、こういうことですね。

平均的損害の議論もちょっとしてみたいんですけども、実際どういう損害があったんだ、その日、披露宴ができなかったのか、こう言うのと、どうも、はっきり言わないんですけども、披露宴は実際入っているんです。人気のある日だと言っているぐらいですから、だから、当然入っているんですね。ですから、実損害というのは何もないじゃないかと、こっちは言うんですが、以上の事務的な対応をしたとか貸し衣装屋さんに連れて行って試着させたとか、そういうこともしているんで、こっちとしても損害があるんだ、それからペナルティー的な部分もある、一番いい日をしばらくの間押さえておいて、やめたと勝手に言うのは、それはいささか勝手過ぎるんじゃないか、ペナルティー的な意味もある、こういうふうに言っていますけれども、そういうことで、なかなか話が進まないんですね。

最後に、会長のほうから、大阪府の調停の手續に何か不信があるから、これはそういう態度なんですか、応じないとしているんですか、そこまで言ったんですが、いやいや、そういうわけではない、司法の場でとにかく解決して、裁判で解決してほしいんだ、こういうことしか言わないんですね。私のメモによると、これには書いていませんが、最後に代理人が言ったのは、裁判の場で解決してほしいと。それから、氏名公表もあり得るよという話、伝家の宝刀を抜くよという話もちょっとしたんですが、それは承知の上だ、クライアントの意向だから、それは変えられない、裁判で解決してくださいという一点張りということです。

私自身の見解としては、東京地裁の判例に照らしても、それから先ほどの共通約款に照らしても、それから、ほかに同種の事例として、資料3、神奈川県消費者被害救済委員会報告書というのがあります。

これは7ページですが、ちょっとごらんいただきたいんですが、これを見ますと、婚礼予定日、平成19年8月11日の予定日で、申し出日が6月12日、約2カ月ですね、約2カ月前の解約で45万円を既に払っているものを全額返している。それから、4カ月前の事例についても、15万円を払っているのを全額返している。こういうふうに、ほかの苦情審でも、これは神奈川県ですが、全額返すという話し合いで終わっているわけで、そういったものに

照らしても、私は返すべきなんじゃないか、少なくとも話し合いには応じるべきなんじゃないかと思うんで、裁判にしてくれというのは、結局のところ、10万円で裁判なんかしてこないだろうという消費者のちょっと足元を見ているのと違うかなという、悪くとるとね。初めから結論ありきで、話し合っ、何か解決しようという姿勢が全く見られない。最初から一貫してそういう態度をとっている業者なので、私としては事業者名公表もやむを得ないかなというふうに思っています。

ほかの公表の事例といたしましては、資料5の23ページで東京都の消費者被害救済委員会の事業実績を書いています、この中に丸印を打ったものは不調になっているものが含まれていて、不調になっているものについては東京都のほうも公表しているというふうに聞いています。

そういったことから、東京のほうも、大阪のほうも、どういうぐあいに公表するかというのを特に書いていないんですね。ですから、これは条理に従って判断するしかないと思うんですが、結婚式場を予約しているときに、予約金を払って、とりあえず日を押さえてというのはよくある事案で、大阪市消費者保護審議会苦情処理部会にもかかっていると思うんですね。こういった事案に関して、ちゃんと説明されずに、それが没収されてしまうという例がよくあると思うんですが、そういう事案の再発防止、それから啓発を広める意味でも、こういう事案があるよということは公表する意味があるのではないかというふうに考えております。

以上が、私の事案の概要の説明と議事内容、それから見解ということさせていただきます。ちょっと即興でやっていますので、何か繰り返しが多かったり、意見と事実関係の説明がまざり合ったり、ややこしかったかもしれませんが、以上で一応終わらせていただきます。どうもご静聴ありがとうございました。

(会長) ○○委員、本当にありがとうございました。

それでは、同じく、この案件につきまして臨時の委員としてご担当いただきました弁護士の○○先生が、本日、オブザーバーとしてご出席いただいております。このオブザーバーとしてご出席いただいているということについては特に規定はないのですが、改めてここで委員の皆様方にご了解いただけますか。申しわけない。あらかじめ、さきにそれをやるべきでした。はい、ありがとうございます。

ということで、○○先生、本当にお忙しい中、ありがとうございます。

今、○○委員さんの説明がありましたが、○○委員からも本件についてのご説明をいただければと思います。よろしく願います。

(臨時委員) オブザーバー参加ということで発言をお許しいただきました○○でございます。

このとき、臨時委員ということで、私も○○先生と一緒にお話を聞かせていただきました。その際の事案の概要その他の議事の経緯等については、もう○○先生のほうからおっしゃっていただいたとおりでございます。

その後、私のほうで本件について検討しなければいけない部分等が若干あるのかなと思って、また検討してみたんですが、まず1点目は、議事内容にはそれほど出ていないんですけども、申立人の方と相手方とのご主張が、実は、事実関係について若干の齟齬があったりする部分が否定はできない。確かに契約の前後にお金のやりとりをしているとか、そういったことはあるんですが、その後、やめるに至ったいきさつ等についても、見ていただくとわかると思うんですが、40日ぐらいたってからキャンセルしているという、ちょっと、やめるにしても、長い期間だなという部分が非常に気になる場所ですけども、そのあたりが1つ注目されるべき部分かなと思っています。それに当たっては、いろいろ申立人の方は説明が足りなかったというようなことを言っておられるんですけども、一方では、その辺はそんなことなかったというような形で、若干齟齬がありまして、果たしてその辺が法律上どう評価されるかという部分も実は問題がありました。

確かにその辺のところについては、具体的な事実としてやり出すと、それこそ裁判というようになるとも限らないのですが、一応、この審査会の際は、そこは余り重視せずに、専らそのあたりは埋めた上で、本件は返せるかどうか、もう少し詰めていただけませんかというような形で相手方の先生にも申し入れをさせていただいたという経緯があったんですが、残念ながら、そのあたりについても全然受け入れていただけない、こういう状態があったということをおっしゃってつけ加えさせていただきます。

それから、法律上の論点としましては、ここで東京地裁の判例が出ておりますように、平均的損害論のところでは切られているわけですね。実は、この点も、私、その当時は、こんな平均的損害があるだろうということで軽く考えておったんですが、その後、いろいろと調査しましたところ、この判例も若干問題がある。といいますのは、平均的損害とは何ぞやということについて議論しているはずの部分で、損害がないということと平均的損害がないということと混同しているんじゃないかという判例の見解ではないかということのように思えます。本件では、結局、平均的損害というのは非常に詰められていない議論のようでして、まず民法の損害論から言うと、解約の際に、いわゆる履行利益ということで、その日にちゃんと拳式を挙げておいたら得られたであろう利益というのは、これは損害として当然乗ってくるはずなんです。それを10万円でおさめているということになれば、平均的損害をかえって下回るんじゃないかという議論もあるというところがどうも、突き詰めていった場合には、議論としてあり得ると。

本件の場合、40日ほどの間に着物の試着のほうも紹介したり、そういうことをこちらの担当者がなさっておられたりするというので、有形無形の損害というのは絶対ないのかというものになると、確かにそれは事実としてはあると。それを損害として乗せられるかどうかは別にして、あり得ると考えられる。1週間やそこらでやめたというのと違うんですね。その辺を考えると、平均的損害論の部分で若干もう少し資料提供なりをしていただいた上で、うちはこれぐらい損害がある、だから10万円でも安いぐらいだというような話の議論の土俵にのっていただくような場合であれば、ひょっとしたら、仮に不調になったとしても、

一応、業者さんとしての態度としては筋を通されたということになるんじゃないかなということではないかというふうに考えられました。しかしながら、結局、本件は、先ほどの〇〇先生のご報告にもありましたように、そういったところにも一切触れずに、門前払いをなさった、こういうような状況にあります。

ですから、結論的に言いますと、そういったところの調停に対して一応協力的に何かを進めていただくというような姿勢が全く見られなかったということを考えますと、非常に残念、また、本来、こういった審査会の存在意義というものについて理解が全く得られていないんじゃないかというふうに考えまして、また、それが事業者であるところのご本人さん、事業者本人が出られて、そう言っているならともかく、代理人としての法律の専門家の弁護士がそういう形で理解を示されなかったという点は同業者としてもちょっと遺憾である、こういうふうに考えられます。

その辺を考慮するならば、いろいろ私もこれまでに、来るまでにですね、どう考えるべきか、氏名公表についてどう考えるかを幾つも迷いながら来たんですけども、結論的には、〇〇先生と同じように、今言ったような態度から考えますと、氏名公表もやむなしではないか、このように考える次第です。

以上です。

(会長) 〇〇先生、どうもありがとうございました。

以上、事案等について意見も踏まえてご発言いただきましたけれども、委員の皆様方のほうから質問等ございましたら、どうぞ自由にご発言いただければと思いますが、いかがでございましょうか。

(事務局) ちょっとその前に1点だけ、すみません。

(会長) どうぞ。

(事務局) 社団法人日本ブライダル事業振興協会共通約款の150日の部分について、調停の場で配付した資料では確かに150日となっていたのですが、現在は180日となっております。

(会長) この事業者については協会には加盟はしておりません。また、この社団法人の業界も加盟は任意の団体でございます。

いかがでございましょうか。

どうぞ。

(委員) ちょっとお聞きしたいんですけども、標準約款で1年以上、さっきの東京の判決なんですけれども、東京の判決と、それから標準約款との関係というのはどうなんですか。全額返金したということなんですか。返金を命じたというのが東京の判決ですか。

(委員) そうですね。全額ですね。1年ぐらい前に解約を申し入れて、全額返還ですね。

(委員) 1年ぐらい前だと、全額というのが標準約款ですか。

(委員) いや、標準約款にはそうは書いていなくて。

(委員) ですよ。

(委員) 「申込金の25%または3万円のいずれか低い額まで」、3万円です。

(委員) そうすると、判決のほうがかかなり厳しい判決ですか、標準約款以上に踏み込んだ。

(委員) その辺は、事業者がつくった約款ですから、判決のほうで厳しいというのはよくあることではなかろうかと思いますが。

(委員) そのときに、平均的損害が発生しないというのが、さっき〇〇委員もおっしゃっていましたが、やっぱり発生していないということはないような気もするんですが。

(臨時委員) だから、多分、この判決をどう見るかなんですけれども、平均的損害はないという、一応、物言いはしているんですが、結局、損害の立証はなかったんだ、こういうふうには実際にとらえるべき内容だと思うんですね。ですから、平均的損害論の本当の議論を出すと、またちょっと違った方向へ、いぐんだことになる。ただ、彼らのほうが平均的損害以前に損害の立証ができなかったという形で、どうもされたんじゃないか。これはちょっと、学者の先生の前で言うのもどうかと思っているんですけれども、あと、それと、ただ損害論でいくと、得べかりし利益というのが実は損害なので、厳密に言ったら、その日に、その方から得られなかった結婚式場対価というのは損害のはずなんです。

だから、損害がなかったというのが果たしてそれでいいのかという議論も実はあるので、結局、そうすると、それを平均的損害にまで縮めているというのが判例、この判決としては、本来の理屈で言うなら、消費者契約法の第9条の解釈の理屈ということになってくるんですが、平均的損害って何よというところで、結局、最終的にはそこへ帰着するということなんですけれども、余り、その辺の部分についてはどうやら議論が本件ではされていないようで、結局、有効な主張ができなかったということを前提にして、多分、損害がないイコール平均的損害がないという理屈になったんじゃないかなというふうに私は理解しておるところなんです。

ですから、審査会のほう、現実に、これぐらいこうやとか、可能性としてこれぐらい、別のパーセンテージ的に言うたら、ここへ入ってくる可能性があるけれども、こうやったとか、あるいは、本件では40日間ぐらいあるわけですから、その間に、こういうことで従業員をこちらに回さなかんかったとかということが、金額算定はともかくとして、言えば、一応そういった事情があるんじゃないかというようなことを言えば、もう少しきちっと展開していただくならば、平均的損害があったんやという理屈はあり得た、だから半分にしておけというような調停で済んだというようなことも、ひよっとしたら、あるのかもしれないという気はするんですけれども、そこまで結局至っていないというか、1回目ですから、そういう議論にまでいかなかったという経緯があったように思うんですね。

(会長) よろしいですか。

(委員) はい。

(会長) 改めてお諮りして……。

(委員) よろしいか。平均的損害に関する理解はちょっと〇〇先生と私は異にしています、私自身は、この東京地裁の判例を見ると、最後のほうですけれども、ちゃんと得べかり

し利益を考えているんですよね。平均的損害について検討するというのが最後にあると思うんですけども、ここで「予約どおりに挙式等が行われた場合に得べかりし利益を喪失した旨主張する」ということに対して、要するに、挙式予定日の1年以上前から予約する者は全体の約2割に満たない。「予約日から1年以上先の日に挙式等が行われることによって利益が見込まれることは、確率としては相当少ないのであって、その意味では通常は予定し難い」というふうに言っているんですね。

だから、1年以上前から予約する者は全体の約2割。ほとんどは、だから、残りの8割は、逆に言うと、1年を切ってから予約している。だから、1年以上先の日に挙式が行われることによって利益が見込まれるというのは相当少ないということで切っているわけで、「その後1年以上の間に新たな予約が入ることも十分期待し得る時期にあることも考え合わせると」ということで、損害があったとは認められないというふうに言っているので、はっきり言っているんですよ。

それから、私も平均的損害とは何ぞやといろいろ考えて、学納金の事件をちょっと調べてみました。そうすると、入学金については、入学の事務手数料がむだになったということで、返さない、そのかわり、授業料等については、これは補充、補欠等あり得るというので、返しましょうというのが判例の大勢なんですね。

その点から本件を見ると、要するに、予約に訪れた、それに対していろいろ対応をした、それから貸し衣装屋さんを使わした、その辺は、ひょっとしたら、損害に入るかもしれない。ただ、挙式については10カ月以上前の話であり、しかも、この1月10日は実際にもう過ぎていきますよね、ことしの1月10日ですから。それで、その日にできなかったんですかと言ったら、ちゃんと使っているんですよ。だから、損害は発生していないということは明らか。そういう意味では、さっき〇〇委員が言われました履行利益の損害が発生していないのは明らかなんです。

だから、その手数料的なものをどう考えるのか。それも、ただ、普通に営業していて、お客さんが来て、相手をするのは当たり前のことで、それを一々損害として取り上げるのか。そうすると、最後、残るのは貸し衣装屋さんとの契約がどうなるんだろうということなんです。その点に関して言っても全然、これこれ貸し衣装屋さんとの関係での契約で、損害を受けましたということは一言も言わないし、一回一回どうもやっているんじゃないかと、ぶち込みで年間契約みたいなものをしていて、そこに連れて行って、貸し衣装の試着をさせているということなので、そうすると、損害というのは別になんないんじゃないかなというのが私の意見です。ちょっと長くなりました。すみません。

(会長) どうもありがとうございました。少し議論を整理しますと、平均的損害論の問題については、いずれにしても、議論としてあろうかと思えますけれども、本件については本件の事業者の対応等を含めたものを委員の皆様方に事実として確認いただいて、その上で本件不調という結果について処理結果を報告書という形でまとめました。最終的には、これは、これも慣例ですけども、ホームページに載せております。という場合に、この事業者

の法人名称等を公表するという扱いについて、その是非についてご検討をいただきたいということでございます。したがいまして、その観点で事実確認をさらに詰めていただきまして、ありがたいかと思いますが、いかがでございましょうか。

はい。

(会長代理) 私、実定法学者ではないので、ちょっとあれなんですけれども、専門はちょっと違うので、2つばかり感じました。

1つは、今、弁護士の先生方おっしゃいましたように、損害が発生していない、あるいはその算定が非常に難しいということは事実だと思います。貸し衣装屋さんとの契約にしましても、込みで契約しているという形態からして、既に一つ一つについての対価は存在しない、決まっていないということだと思いますので、これは業者の側からいっても、これをもとにして貸し衣装屋さんに1回か2回、打ち合わせのときに何度かあったんでしょね、行ったことを損害として請求するのは、ほぼ、ビジネスの常識からいって、ないんじゃないかという気がします。消費者契約法や民法の点はよく知りません。実はよく知らないんです。

その上で、本審査会等が消費者行政の観点からいって、この問題で重要なのはどこだろうかということなんですけれども、私、損害云々のことも大事かと思いますが、これについて、その点、もう少し申しますと、申立人、申告者の方ですね、消費者の方が半額でもいいというふうに言っておられるというのは、やはり消費者の方も、業者に多少迷惑をかけたから、5万円ぐらいはあげますよというふうに言っているわけで、これについては、実は、消費者とビジネスの間で、業者の間でのある種の了解が成立しているんじゃないかと、少なくとも5万円の範囲は。全部返せ、いや、5万円でもいいと言っているのは争いはありますけれども、消費者の側からすると、5万円ぐらいはあきらめますよ、しかし5万円ぐらい返してくださいということではないかと思うんですね。これについては、そういう少なくとも消費者の側からも了解があるということですので、審査会がここでどうこう言うには、まだ熟していないのではないかというふうに思います。

もう一つ、この事件で重要かと思いますが、説明の手続の問題じゃないかと思います。解約金について幾らを、どんな条件で定めるかというのは、いろんな考え方があり得て、それは自由に定めてもいいし、ある程度、和解の中で定めてもいいし、業者によってもいろいろと思います。けれども、それぞれの業者が、個々の業者が個々の消費者に対して、自分が決めた条件ということをきちんと説明しなきゃならないというのは、これは例外なく消費者契約法の精神じゃないかと思うんですね。

この本件の内容を見ますと、領収書の中に解約について書いてある。これはやっぱりちょっと変じゃないかと思うんですね。お金をもらってから解約の条件について、領収書は、その後、返すものでしょう。事実としても、領収書は解約の申し出が出てから初めて出たということのようです。2ページ目ですね。下から7行目あたりに、これは申告者側からの聴取の中から出ている事実かと思いますが、はっきりしませんが、規約や領収書を事業者側が交付されたのは解約を申し出た後だということですので、やり方として変な感じがいたしま

す。つまり、お金をもらってから説明をするということが常態化していたというか、それをおかしいと思う気持ちが事業者の中になかったんじゃないかと思うんですね。そうすることから考えますと、かなり説明に不備がある、あるいはそのケースで問題にしている事案なんじゃないかと思います。

そこで、もしそれが説明のやり方として非常に重大だということになりましたら、それを理由にして、さらに、〇〇先生おっしゃった理由以外に、あるいは〇〇先生おっしゃった理由以外に、業者名を公表する理由になるのかなというふうに思うんです。こういう説明の仕方はよくないということじゃないかと思います。

それから、長くなりました、もう一点だけ申しますと、調停の場合、やはり当事者の同意によって、納得によって手続に入ってもらおうということが大前提ですので、拒否は仕方がないと思います。この点については、法律上の問題であるよりも、むしろ行政的というか、事実上の問題があって、この業者はなぜ拒否したのか、なぜここまで強く出るのかということがちょっと心配です。1つには、どんな業者さん、強く出る業者には、本当はいい業者で誤解している人たちと、それから確信犯的に逃げよう逃げようとしているというのがあって、そのどちらであるかによって代理人さんのとるべき倫理も倫理的状況も変わってくるんじゃないかと思います。

また、行政としては、なるべく納得づくで、この手続に参加してもらうように説得する必要があって、これは、委員が調停人という資格で出ていった時点では、もう終わっていないといけないんですね。委員が手続の中で、どうぞ参加してくださいと言うのはなかなか難しいことなので、調停に来るまでの間に事務局、事務方、ないし、どなたかからよく手続のメリット・デメリットについて説明をして、ある意味、行政に協力してもらおうんだということも含めて、秘密のこととか、いろんな条件も含めて、ご説明をもっとよく、十分していただいたと思いますけれども、その辺の事前説明及び手続に参加する意欲というんですか、促すこと、これをもう少し体制的に強化したほうがいいのかという感想を持ちました。

(会長) 事務局のほうから今指摘ありました点についてご説明ありますか。

(事務局) 本件は、一番最初から、消費生活センター相談員があっせんに入った時点から、相手方代理人弁護士が対応してきたケースです。通常、最初から弁護士の方が対応されるというのは余りないケースです。今回はその回答も毎回、内容証明の文書で来るという形で進みました。ですから、私どものほうも最初から代理人弁護士を相手にせざるを得なかったという状況です。通常、事業者が相手ですと、事業者に対して、こういう仕組みですよという説明をさせてもらって、それで納得をしていただくという手順になりますが、相手方弁護士にまずこちらから連絡したときに、当然、口頭でも説明しました。説明した上で、今と同じような回答を得ているわけです。

文書を送付し、文書で相手方から回答が来て、相手方はいろいろな資料を送っていただいたけれども、制度については十分わかっている、趣旨もわかった上で、ただ、自分としてはこういう主張なんだとおっしゃられましたので、それ以上の説得というのは難しいと考えま

した。ただ、会長とも相談させてもらったんですけども、このまま調停も開かないということになれば、かえって苦情審査会の機能をみずから放棄したような形になりますので、調停は、出席しなければ、公表ということもありますから、開催して、その場へ出てきていただいて、主張してもらうことが望ましいという判断をしました。

(会長) ありがとうございます。今、事務局が説明した点については、特にあっせんから調停に切りかえたという点についてのご説明をいただきました。そこで、氏名公表あるいは法人名称の公表につきましては、先ほど〇〇委員ご指摘のように、条理に基づいて判断をするということなのかということですが、この点については特に法律面から、例えば〇〇委員、いかがでございましょう。

(委員) 今、事案をお聞きしまして、この事業者及びその代理人弁護士の態度が非常にかたくなである、これは本当に残念なことですね。同じ職業を持っている人間として、非常に残念です。調停は不調になったんですけども、この事案を、どう解決するかということについては、私はご本人さえしっかり、これはやっぱりきちっと返還させるべきだという意向がおありだったら、ボランティアの代理人を募ってでも訴訟をしたらいんじゃないかと思えます。先ほど来出ている平均的損害は何であるとか、説明が十分なされていたかとかということは、まさに訴訟の中できちっと審理をしてもらって、判決をとればいいんじゃないかと思えます。それが将来にいい成果を残すということになるだろうと思うんです。

きょう、ここで審議、議論すべきことは、確かに事業者はかたくなな態度なんですけれども、だからからといって、あるいは事業の仕方に問題があるからといって、氏名を公表することがペナルティーになってはいけないと思うんですね。審査会が取り扱った事案をホームページに載せるのは事案の内容を広く周知させるために載せるわけであって、そこにペナルティーということになってはいけないと思います。逆に言うと、あっせん、調停が成立した場合は、なぜ氏名を公表しないのかということと裏表の関係にあると思うんですね。不調になったら公表するというのであれば、今回は事業者が非常にかたくなでしたけれども、申告者がかたくなな事案もあり得るわけですし、全額返さなきゃ絶対譲らんとという人もあり得るわけであって、そしたら、その場合はどうするんだということになるわけでしょう。ですから、私は条理だけでは不十分なので、公表するならば一定の基準は持つべきだと思います。

その中で、東京都は確かに不調になると、事業者の具体的な名称がその記録に載っているということがありますね。東京都は本当に基準を持たずにやっているのかということ、そこはやっぱりきちっと調査されたのかということが1つあると思うんですね。

公表するのであれば、やっぱり一定の基準にのっとってやっていくということが必要なのではないかと思うんですね。

先ほどちょっと公表の根拠として再発防止というご意見もありましたけれども、事案を紹介するのも再発防止の一助にはなるわけですね。さらにその上に、この業者はけしからんというふうに名前を挙げるということまで必要かと。不当なビジネスをやっている者に対

しては、法律に基づく指示だとか勧告だとかで氏名が公表されていくというルールがあるわけですから、あるいは条例にも公表の規定があったと思うんですね。それらにのっとってやるのが本来であって、事案の解決に向けての態度が悪いから名前が出るよというのはどうかと思っておりまして、いろんな事案に共通するルールを設けていくべきじゃないかというのが私の意見です。

(会長) ありがとうございます。今、基準という点に絞って議論をお願いしたいと思いますが、この点について、ほかの委員の皆様いかがでしょうか。消費者側の委員の方で何かご意見等ございますか。あるいは、本日、事業者側委員の一人として〇〇委員ご出席でございますが、もしご意見いただければありがたいと。いかがでしょうか。

(委員) 事業者側の委員ということで発言させていただきます。法律上のことは詳しくないのですけれども、神奈川県の場合というのは違うような気がします。話が戻りますけれども、かなり見積もり額が大幅にふえて、これは今回のケースと直接比べるのはちょっとどうかという気がしています。ただ、確かに事業者側は例えば法律にちゃんと書いてあるように具体的にわかりやすいような説明はしてない、規約も渡していない、これは確かに落ち度があるのは間違いないと思います。

一方、消費者のほうも、説明がなかったとか、キャンセル料が発生するとは思わなかったというのは、これは、常識的に考えて、あり得ない話で、だれでもキャンセル料というのは大抵認識しているのではないのでしょうか。それを聞かなかったのは落ち度とは言いませんけれども、それを余り主張するのもいかがかと思えます。これについては、消費者側にも、多少の足りない部分があったのではないかと思いますので、そういう意味で、協会の規定に合わせた50%みたいですが、これぐらいは事業者側に持ってほしいという話に対し、事業者側が調停に一切応じないのは、これは余りにも、事業者としての経営姿勢として、こんな態度はやはり問題があるのではないかなというふうに思います。

ただ、先ほどから出ていますように、氏名の公表については、先生方がおっしゃったように、その定めというのはどういうふうになっているのか、氏名を公表するのはどんな場合だとか、先ほど基準の話も出ましたけれども、どういう定めに基づいてされるのか、よく知りませんので、お教えいただけたらありがたいと思います。

(事務局) 事務局からよろしいでしょうか。

(会長) はい、お願いします。

(事務局) 情報提供ですが、東京都の事務局に確認してみましたところ、東京都では今まで不調に終わった場合に事業者名を公表していますけれども、特に条例上の根拠なりは定めていないとのこと。条例上は被害の拡大防止のために調停の結果というのは公表すると定めていまして、そこで事業者名を入れるかどうかは特に条例で定めはないと聞いています。

(委員) 内規はどうですか。

(事務局) はい、内規もないようです。それと、あともう一つ、今回、大阪府の条例でい

きますと、もともと調停に出席しなかった場合、これを公表するという基準があります。今回の場合は、この規定は当然、相手方は知ってしまして、調停には出席してきたけれども、かなり形式的出席で、実質的調停に応じないというものだったと思います。この場合、公表規定に準ずる扱いが事務局としては考えられるんじゃないかなと思うんですが、ただ、その場合の公表規定は弁明の機会を与える、意見徴取の手続を行うとなっております。いずれにしても、出席しなかった場合、公表の規定はあるけれども、出席して拒否した場合、公表する規定はないので、これは規定の不備なのかもしれませんけれども、これに準ずるという考え方もできるんじゃないかと思っております。

(会長) いかがですか。

(委員) 公表ということの具体的な方法とかも踏まえて考えなきゃいかんと思うんですけども、今の出席しない場合は、多分、出席しないということ、この業者はこういう手続に出席しなかったという事実を具体的に公表するということでしょうか。

(事務局) そうですね。

(委員) 今、問題になっているのは、そうじゃなくて、事案をまとめてホームページに載せるときに、実名でいくのか、AとかBとかという匿名でいくのかという問題ですよ。だから、その意味が違いますよね。出席しないときの公表というのは、まさにそれはペナルティーと言わざるを得ないわけです。事案の内容どうこうということではない、ビジネスのやり方をどうこうということじゃないわけですよ。

だから、今回は、事案をまとめてホームページ上で、一般に閲覧可能にする際に実名まで出す必要があるのかどうかということで、私は、もしやるのであれば、それなりに、こういう基準で、こういう目的のためにやるんだという少なくとも内規をつくってやるべきじゃないか、実名でいくんなら、少なくともその手順は要るんじゃないかと思っております。

(会長) どうぞ。

(委員) 私も消費者で、法律的なことはよくわからないんですが、今、委員の皆さんのご意見を聞いていて、今回の場合は実名を出すべきではないかなというふうに思うんです。それで、内規をつくるという、それはもちろん時間的なこともあるんですけども、難しいなと。一回一回、不調に終わって、そしたら公表すべきかどうかという議論がまた、その基準が時には不公平になったりとかということがあり得ないかなというふうに危惧をすることも感じます。

今回の場合、もちろん消費者の側に落ち度がなかったかと言えば、私たちが物を買ったり契約する場合は、やっぱりその場で領収書とか規約をもらうべきで、そこは決定的なんですけれども、業者の場合も解約を言われてから規約や領収書を送るという、このところも業者も決定的にミスだし、私は、例えばクーラーを買ったとかの領収書は、よく知っている業者やから、領収書は後から渡しますねということはあるんですけども、この場合は、やっぱり領収書を渡してこそ契約が成立するのではないかというふうに消費者の側としては考えます。

その部分と、それから〇〇委員の説明は私もよくわかったんですが、もちろん個人的な意見と言われましたけれども、どうもこの態度を、経過報告を聞く中では、最後に言われた10万円ぐらいで裁判をするのかなというそこを見ているというのが、例えば最後の「裁判にしてください」という態度に見えるので、私の消費者としての意見としては、悪徳とまでいかなければ、もちろん手付金とか申し込みというのはそれぞれいろんなところであるわけですが、今回の場合は公表すべきではないかなというのと、規約や内規をつくるというのも、一定、さっき言った理由で、ちょっと難しいのではないかなと思います。だから、不調に終わるということが、もちろん双方にいろんな言い分はあったにしろ、今回の場合はかなり高姿勢というか、事業者のほうの、それが見えるので、公表すべきではないかなと。そんなふうに思います。

(会長) ありがとうございます。今の段階で少しまとめようといえますと、なかなか難しい点がございますが、要するに、申告者の申告内容について一定の合理性があるかどうか、それから他方で相手方のあっせん及び調停への対応について指摘すべき点があるのか、それから、最終的に仮に公表するという結論に達した場合に、大阪府がこういう公表をすることによって事業者側が一定の損害を生じたということで訴訟リスクが生ずることについて本件についてはどうなのか、それから金額が10万円であるということについてどう評価するのか、それから本件のビジネススタイルについてどうなのか、公表することについての積極面あるいは消極面、両方のポイントについての的確なご意見が出たのではないかなというふうに思いますが、さらにご意見等いただけるようであればと思いますが、いかがでしょうか。

(委員) 消費者にとって裁判はとても負担が大きいし、争う額が少額の場合はなおさらです。こうした消費者と事業者の格差を是正する為に消費生活センターのあっせんや苦情審査会があると考えていますので、今回のような問題が裁判でしか解決されないなら大変残念に思います。その感情から、業者名の公表というのは仕方がないと思う反面、〇〇先生からご指摘があったように、そのルールの構築、公表根拠を整えておく必要はあろうかと思えます。事務局の説明にあった、「調停に出席しない場合に公表する」という条項の類推適用という考え方が、今回の場合に当てはまるかどうかには疑問が残ります。

(会長) ありがとうございます。先ほどもご指摘ありましたが、内規をあらかじめ疑義がない形の明確な基準を設けるとするのはなかなか難しい。仮に設けたとしても、やはりその都度、個別の案件の状況に応じた形で公表するかどうかについてご判断をいただかなければいけないというご指摘かと思えますが、そういうこともあり、本件について公表するかどうかは、この会、審査会で基準を少し念頭に置きながら、それを踏まえて各委員のほうでご判断いただければと思います。

公表をすることに積極的であるというふうな根拠の一つとしては、大阪府の消費者行政の一環としてこの苦情審査会という会の存在があり、その会の中で設けられた最後の手続が調停手続であるというところの存在価値が1つあろうかと思えます。他方で、消極的に動く

場合については、これは内規がないということよりも、そのことによって生ずる、事業者に説明のつかない損害が生じてしまうことについてのリスクといたしますか、そのようなところについてどう考えるかということであろうかと思いますが、なおご議論いただければと思います。いかがでしょうか。

(委員) 私も相談員をやっておりますので、こうした事例は結構しょっちゅうあって、それから不動産的な、それから結婚相談所、結婚式場も全部、一旦払ったものは絶対返さない。返してほしかったら、裁判で訴えよという、顧問弁護士が出てきて、取りつく島もない。○さんおっしゃるとおりで、いつも歯がゆい思いをするんですね。

本当に同じことになってしまうんですけれども、公表にすることによって業者さんのほうに損害を与えてしまうということは確かにあるかとは思いますが、こういうところの紛争処理の委員会に関して応じてこない、あるいは、応じた場合でも、一切あっせんには応じない、調停も不調に終わらせるというような業者というのは、それは最初からそういう覚悟で臨んでいらっしゃるんじゃないかという気が本当にします。今、会長がおっしゃったように、ここの苦情処理審査会のグレードというのか、ステータスを皆さんに広めるためにも、ここが最後のとりでで、それで応じなかったら、もう終わり、また消費者は泣き寝入り、そんな10万円、20万円なら、訴訟もできない、泣き寝入りという形に終わってしまうと、何のためのこの処理の委員会なのかなという気もしないでもない、やはりここは全く応じない、そういう場合は名前の公表というのはいらないかなとは、大阪府の方がどう、紛争が起こった場合に受けとめていただくかという覚悟を決めていただくということだとは思いますが、本当に相談センターの立場としては、そのように思います。

いつも法的な強制力もない、あんたらに何が言えんねんみたいな感じで対応させられていて、本当に憤懣やる方ないというのは私たちの思いなので、こういうところでびしっと東京都のように何らかのセーフティーネットというか、そういうのを張っていただく、消費者に対して一ということはいないかとは思いますが、

以上です。

(会長) どうもありがとうございます。

さらにご意見等ございますでしょうか。

どうぞ。

(委員) ○○です。余り私のしゃべる時間は長くとったらいかんと思うんですが、この問題に関しては常々から感じていることがあって、どうしてもこれは公表はすべきだと私は結論的に思っています。

それは、まず、消費者基本法によって、国や、それから地方自治体は消費者行政を推進しなければならないし、それから消費者にはいろいろ権利があるというふうに言っています。その一環として、こういうことをみんな、忙しい人が集まって、公のお金を使ってやっているわけで、それが全く無視されてしまうようなことがあってはならないというふうに思っています。

今、住宅紛争審査会の委員を私はやっていますが、これは各弁護士会に置かれているんですが、これについても同じようなことが起こっています。ここでも公表できない、公表に関して非常に及び腰というか、そもそもそんな規定はないから、やらないみたいな感じで、国交省の肝いりでつくってしまったものですから、そうなってしまって、つくるときから僕は、PLセンターと同じようになるから、絶対そういう何らかのペナルティーがないとだめだというふうに言っていたんですが、結局、それが明文で入らなくて、事実上も運用されていない。その結果、業者が来なかったり、これも建設性能評価住宅をちゃんととっているのに、来ない。その性能評価住宅であるという中に宣伝文句として、これは、問題が起こったときに、専門家のADRが速やかに解決すると書いてあるのに、来ない。来ても、我々が合理的な金額を言っても、その10分の1ぐらいしか言わない。そういうことは僕は許されてはならないと思っています。

基準に関しては、先ほど出席しないことに関するペナルティーとして公表があるということを知りましたが、本件はそれに準じる場合であるということで、私はいけるんじゃないかと。要するに、あえて基準を言うならば、正当な理由なく調停に応じないとき及び応じても実質的にこれを拒否しているときというような基準で今回考えればいいのではないかと。思うように思います。

公表の内容の仕方もまた問題になるんですね、これ。だから、どんな公表の仕方をするかによって事業者に対する打撃も変わってきますし、それから、逆に言うと、我々がいちゃもんつけられるリスクも変わってくるというように思うので、さらりといくのがいいのではないかと。つまり、消費者からこれこれの苦情があって申し立てがあった、これに対して事業者はあくまでも裁判で決着をつけると主張したというようなことであれば、別に、これは苦情があったことは事実であり、それから裁判をしてくれと言って拒否したこともまた事実であり、1回で終わったこともまた事実であるから、別に特に問題はないし、突っ込まれる余地もないのではないかと。

法律論をあえて言うならば、これは信用毀損ないし名誉毀損ということで向こうは言うのかもしれませんが、これは判例等によって、真実性、それから公共の利害に関すること、それから公益目的であること、この3つの要素が満たされている場合には、これは名誉毀損や信用毀損は成立しないというふうになっていますから、本件においても、これは真実を述べ、かつ公共の利害、消費者の基本権利という公共の利害に関することであり、公益的な目的を図る、つまり、この委員会の存在意義を明らかにする、それから同種被害を防止する—というか、公益的な目的のためにやっているわけですから、名誉毀損も成立しないのではないかと。

それから、内規のことですが、今から、逆に言うと、内規を決めたって、それは事後法みたいなもので、余り意味がない。こういう問題が起こってから、内規をつくって、その内規に従ってやるというのでは、逆に向こうに突っ込まれるんじゃないかというふうに思うので、私は今の状態で公表をすべきではないかという結論です。

以上です。

(会長) ありがとうございます。本日のこの審査会の議事につきましては、ただいま速記をとっているわけですが、これもまたあらかじめ先生方がお目通しした上でホームページ等で公表されるということになります。当然、事業者側もこの点について、私どもの議論の経過について一定の情報を得るということになります。

さて、ただいま〇〇委員のほうから公表の仕方についてのご意見をいただきましたが、そのような形の一定の配慮をした上で公表するというような方向で委員の皆様方のコンセンサスが得られるかどうかという点ですが……。

はい。

(委員) 確認をしておきたいんですけども、今、事案をまとめてホームページに掲載するというのは、あくまでこの事案を掲載するということなんですよ。こういう態度をとった事業者がいるからということをおろそかに公表するということではない。従来、あっせん等が成立した事案について事案の内容、法律的な問題点等を指摘して公表していますよね。ホームページにアップしている。その中で事業者について実名を出すのか匿名でいくのかということ、そこを間違えないようにしないと、議論が違うところにいってしまうじゃないかと思うんですね。

そうしますと、この調停を担当された方々が本件の事案を分析して、本件の事案、このビジネスのやり方のどこが問題であったかということは明確に出るわけですよ。説明が事後になったであるとか、平均的な損害が生じているのかいないのかとかきちっと分析して出るわけですね。そういう中で具体的な事業者の名前が出る、それをどう考えるのかということだと思っただけです。

それから、先ほど、今から公表の基準をつくったら、事後法になるとおっしゃったけれども、それは私は違うと思います。事後に法律をつくって、それで罰則を与えたりするのはよくないわけですけども、本件はあくまでペナルティーになってはいけないと思っただけです。そこはちょっと皆さんの意見の違う方はおられるかも知れませんが、だけど、ある場合には匿名でいき、ある場合は実名を出すというのであれば、どのように考えているのかということについてはやっぱり一定のルールが要るだろうと思っただけです。それは後でつくったからといって別にペナルティを課すわけではないのですから今回どうするかという皆さんの判断をある程度集約して、内規といっても、大層なものじゃなくて、再発防止のために必要であるというようなことの判断基準をつくればいいんじゃないかなと思っております。

(臨時委員) よろしいですか、オブザーバーで発言させていただいて。

(会長) どうぞ。

(臨時委員) 私が聞いて、今、本件で公表するかどうかについての議論だと考えておりますので、内規云々というのをあるかどうかということをおろそかに議論というのは僕はちょっと筋違いのような気がします。仮にそういう基準をつくるにしても、まず1つの方法としては、事例の蓄積の中でそういう抽象的なルールができるという手法も当然あるわけで

あって、行政のほうでしていただくルールとしては、それも全くありだと思っんですよ。初めにルールありきという形というのは、確かに発想としてあり得ることはあるんですけども、それは余りにも官僚的な考え方のように私は思います。

むしろやはり紛争委員会というのは、ADRとして、この事案をどう解決するか、こういう観点からきているわけですから、この具体的な事案において公表すべきかどうか、これに絞り込んで考えるべきだ、僕はそう思います。その中で事例を集積することによって、ある程度ルールができてくるというふうに考えるべきです。最初に基準をつくるということ自体が僕はちょっと本来のこの議論から外れてくるというふうに考えるところである。

(会長) ありがとうございます。議論の仕方として、本件の事案について事業者名の公表をするかどうかということで当初よりお諮りをしているわけですが、その中で基準をどうするかというのをご議論したところでございます。いずれにしましても、一般的な基準をどうするかというのはその後で問題になるというふうにも思っておりますので、まずは本件について議論を集中させていただきたいというふうに思います。

そこで、〇〇委員からもご提言ございましたけれども、基本的には公表の仕方をどうするかというところが一番大きい、例えば大阪府が、この事業者は悪質だということで、必要な程度を超える形でのペナルティーを与えるということになっては、それはよくないのではないかとこのうふうなご指摘もございまして、この点、本日は報告書をこういう形で出すという原案をお示しする段階には至っておりません。

今後の手順としては、仮に公表をするという形でいきましたも、あるいは非公表とする形になりましたも、報告書の原案については、委員の先生方にまずはお示しした上で、ご意見をいただき、その上で全委員に了解をいただいた後に、事業者及び本件の申告者双方にその案をお示し、もしこの案に意見があれば、その点を踏まえて、さらに検討をするという手続をとるということとなりますが、以上の流れについては事務局のほうで何かご説明いただく点はございましてか。

(所長) 只今は、委員の皆さんからいくつかの論点について活発なご意見をいただきました、本当に有難いと思っております。今回の事例は私どもとして初めてのケースですので、行政としても、多角的に検討を行い、より慎重に対応していく必要があると考えております。先ほど会長から言っていただきましたように、今後さらに報告書の中身の議論の中で、ご提起いただきました各先生の意見を踏まえて対応してまいりたいと思っております。

今回のような公表は、東京都の事例であるとか、あと、岩手県で1件そういう事例がありますが、いずれも行政措置として実施されておまして、〇〇委員がおっしゃったように明確な基準がない中で実施されています。やはりこれは法令遵守なり、そういう一定の基準なりを示していく必要があるかと思いますが、行政として今の時点で直ちにとすることも困難ですので、やはりこれは積み重ねの中で、今後明らかにしていきたいというふうに思います。

それと同時に、私どもの苦情審査会というのは消費者被害の未然防止をはかるとともに、あ

と一つは、事業者なり事業者団体がより消費者に向けた事業経営をしていただくことを促すということも考慮すべきことになるかと思しますので、今回の場合でも業界団体の共通約款の中で一定基準が示されているわけですが、そこに属しておられない方の事案についてどうすれば事業者さんが消費者志向の経営を進めていくことにつながるのかという点も考えていかなければならないのかなと思います。より大きな意味で消費者被害の防止なり消費者利益の増進を図るために、今回の事例についてどのような形で公表を考えていったらいいかという点について今後検討していきたいと存じます。

その事前の段階で、本日、できましたら苦情審査会としてのご意見を、ある程度、一定の方向でのご判断をいただいた上で、さらに私どもが、今後、大阪府のホームページ等で公表する際のモデルとなるよう今回のケースを一つの事例とし、さらに今後の積み重ねをはかるということにつなげてまいりたいと思っています。

(会長) ありがとうございます。そういたしましたら、全体でその決をとるというよりも、ある意味では委員の皆様方の全体の総意ということで、本件の報告書の案文につきまして事業者名を実名で記載した上で先生方に別途お諮りをし、率直なご意見をいただいた上で、その上で手直し等については会長にお任せいただくというようなことでよろしゅうございますか。

(結構です)

(会長) ありがとうございます。その上でということでございますけれども、先ほど内規云々の議論がございました。また、事後法になるのではないかといったご議論もございました。この点については、私が多年かかわってきましたこの苦情審査会の中でのある種の不文律というようなものを少しここで申し上げた上で、大まかなところを今後の基本指針みたいなところでご了解いただければと思いますが、1つは、これまでも既に出てきておりますけれども、調停が成立をしたという場合には、やはりADRの手続そのものが非公開であるということで、合意内容についての公表もできればやめてほしいという事業者側の要望もございますので、この場合には事業者名の実名公表はしない、他方、調停が不成立に終わった場合、この場合には原則として事業者名を公表する、そのようなところがこれまでの不文律というようなことであったかと思えます。

本件の案件につきましては、先ほどから私自身、この点について結論をどうこうするという点については控えてきたところでございますけれども、本件の調停手続の中で不調の場合には事業者名の公表という、その可能性はありますという点についてはお知らせはしているところです。ということで、今後の一つの基本指針、基本方針としましては、不調の場合には原則として事業者名を公表する、ただ、個別の案件につきまして公表するかどうかについては審査会にお諮りをする、その同意を得た上で行うというような形ではいかがかと思っておりますが、その点いかがでしょうか。

どうぞ。

(委員) このことに関しては逆、今まで私、公表の急先鋒で言っていましたけれども、成

立しない場合、消費者がむちゃを言うときも実際あることはあるんですよ。だから、消費者がむちゃを言って、事業者がちゃんと言っているのに、公表するというのも何かちょっと変な話なので、そこはもう少し細かな、先ほど私が申し上げたような、調停に応じないとき、または、実質的に見て、これを拒否しているときみたいなことだとか被害の発生防止のために緊急を要するときとか、何かもう少し縛りをかけたほうが、不成立となったものはすべて公表というのもちょっとどうかな、逆の意見を言うようですけれども、そういうふうに思います。すみません、口を挟みまして。

(会長) ありがとうございます。ただいまの意見を踏まえて、不調の場合には原則として公表するということではなしに、事業者名の公表については個別に審査会にお諮りし、同意を得ることとするというような形でご了解いただけますでしょうか。

(結構です)

(会長) ありがとうございます。どうも本日、大変お忙しい中、貴重なご意見ありがとうございました。それから、本件についての一定の結論が出たかと思いますが、本当に突っ込んだ形で長時間ご審議いただきましたことについて、改めて厚く御礼を申し上げたいと思います。

それでは、本件については、議事はこれで終わらせていただきたいと思います。

後は事務局お願いいたします。

(事務局) 会長並びに委員の皆様、それに〇〇先生、どうもありがとうございました。本日、皆様からいただきました結果に基づきまして、報告書を作成させていただき、その内容につきましては、事前に委員の皆様にご書面でお諮りした上で、苦情審の検討結果として公表をさせていただきたいと思っております。

以上をもちまして、本日の審査会を終了させていただきます。どうもありがとうございました。