



# ふくろうニュース

特定非営利活動法人 消費者ネット広島 会報

No.40

2020. 1. 22

発行

消費者被害防止に向けての確実な歩みを

理事長 木村 豊



会員の皆様に謹んで新年のご挨拶を申し上げます。

当法人は、法人格を取得してから17年、適格消費者団体の認定を受けてから12年を迎えます。法人化した当初から、吉富啓一郎理事長の統率の下に活動を行ってまいりましたが、昨年6月総会をもって勇退され、私が後を引き継ぎました。長年にわたる吉富前理事長のご功績に対し、改めて敬意を表し感謝を申し上げます。

さて、当法人が適格消費者団体の認定を受けてから11年の間に、不当条項等の是正を求める申し入れは100件近くとなり、差止請求の訴えの提起も4件を数えるに至っています。こうした申し入れや訴えの提起によって、消費者被害の拡大防止に対するいささかの寄与はあったものとは思いますが、近時のインターネット取引の拡大や高齢者を対象とした勧誘の増加等によって、新たな消費者被害の発生はとどまるどころがありません。日々新たに発生する消費者被害に真に対応するためには、消費者裁判手続特例法に基づく被害回復請求訴訟を担う体制を築き上げることが不可欠であると考えています。人的にも財政的にも必ずしも十分ではない現状の中で、一日でも早く特定適格消費者団体の認定を受けられるように、さらに実績を積み上げるとともに、体制整備の努力を傾注していきたいと思っております。

当法人は、消費者被害防止のためには、消費者に対する啓もう活動や高齢者に対する見守り活動といった消費者被害を生まないための基盤づくりもまた、とても重要であると考えています。この数年間、県内各市町に対する「高齢者の見守り研修」等を行っていますが、事業者に対する働きかけと消費者自身に対する働きかけを両輪として、今年も同様の取り組みを行っていききたいと考えています。

私たちの社会、高度に文明化された現代社会は、倫理の純粋性が一定のレベルで存在しなければ崩壊してしまいます。事業者に対して企業としての倫理を求めるとともに、消費者自身も自らのモラルを高める努力をしなければ消費者被害はなくなりません。

関係各位のご支援とご協力の下に、当法人も確実な歩みを続けてまいりたいと存じますので、本年もどうぞよろしくお願い申し上げます。



## 株式会社西本ハウス訴訟の報告

理事 風呂橋 誠（弁護士）

1. 消費者からの情報提供により、株式会社西本ハウス（乙）が、消費者（甲）との間で戸建て住宅の建築工事請負契約締結に際して使用していた約款に、以下の条項が含まれていることが判明しました。

### I 約款第15条第7項

工事目的物等の滅失毀損が、本条に基づく瑕疵であるか否かの点について争いがある場合、甲及び乙は一般社団法人日本公正技術者協会に瑕疵該当性の判断をすることを申し出ることができる。甲及び乙のいずれかより、本項の申し出がなされた場合、甲及び乙は一般社団法人日本公正技術者協会の瑕疵該当性に関する判断にしたがうものとする。

### II 約款第21条本文

甲又は乙が、第19条又は第20条に基づいて本契約を解除したときは、甲は違約損害金として工事請負契約書第2条の請負代金の総額の5%を乙に支払うものとする。

2. 当ネットは、これらの条項を検討し、以下のとおり問題があると考えました。

I 約款第15条第7項によると、もし、建物に欠陥があっても、西本ハウスが一般社団法人日本公正技術者協会に瑕疵該当性の判断をすることを申し出て、「瑕疵ではない」と判断された場合、消費者は、これにしたがうものとされています。

消費者から見ると、日本公正技術者協会は、西本ハウスと密接な関係があり、公平中立な第三者とは言えません。にもかかわらず、消費者は、日本公正技術者協会とは別の専門家に依頼して、自ら瑕疵を立証し、訴訟を提起することができなくなるおそれがあります。

このように、約款第15条第7項は、消費者の被害救済の機会を奪うことになる規定であり、消費者契約法第10条に反するものと言えます。

II 約款第21条は、契約解除の原因が西本ハウスにあった場合にまで、請負代金総額の5%違約損害金支払義務を消費者に負わせる規定となっており、極めて不当な内容です。

このように、解除の事由等に関わらず一律に、請負代金総額の5%の違約損害金の支払義務を消費者に課す点で、約款第21条は、消費者契約法第9条第1号に反するものと言えます。

3. そこで、当ネットは、株式会社西本ハウスに対し、前記IとIIの条項を含む建築工事請負契約約款を使用した請負契約の締結を止めるように申入れを行いました。しかし、西本ハウスからは、契約内容や約款条項の正当性を主張し、修正案を提案することはないとの回答が届きました。

4. このため、当ネットは、西本ハウスに対し、消費者契約法第41条第1項に基づく請求書を送付し、広島地方裁判所に対し、建築工事請負約款使用差止請求訴訟を提起しました。

すると、西本ハウス側から、問題となっている約款の修正に応じるとの申し出があり、当ネットの意見を取り入れた裁判所和解案が示された結果、以下のように約款を修正することを内容とする和解が成立しました。

### I 約款第 15 条第 7 項

工事目的物等の滅失毀損が、本条に基づく瑕疵であるか否かの点について争いがある場合、甲又は乙は、一般社団法人日本公正技術者協会に瑕疵該当性の判断をすることを申し出ることができる。

### II 約款第 19 条 3 項

前 2 項に基づく解除がなされた場合において、着工部分がある場合、着工部分について、甲は現状のまま引渡しを受けるものとする。この場合において、乙は、工事出来形に相当する実損額及びこれに対応する諸経費を甲に対して請求することができる。ただし、着工部分に瑕疵がある場合には、この限りではない。

### III 約款第 21 条

乙が第 20 条に基づいて本契約を解除したときは、乙の甲に対する損害賠償請求は妨げられない。また、着工部分については現状のまま甲が引渡しを受けるものとし、甲は前記の損害賠償に加えて、工事出来形に相当する実損額及びこれに対応する諸経費を合算して乙に支払うものとする。ただし、着工部分に瑕疵がある場合には、この限りではない。

5. 以上のとおり、西本ハウスの建築工事請負契約の約款は、当ネットの請求によって修正され、改善されました。しかし、同様の約款は、他の建築業者でも使用されている可能性があります。

当ネットとしては、事業者側の定めた不当な約款によって、消費者の権利が制約されたり、侵害されたりしている場合には、これを是正するため、今後も消費者からの情報提供をお待ちしています。

以上

## 「電気通信事業法改正」の豆知識



携帯電話やスマホ、ネットなどの電気通信サービスは日常生活になくてはならない存在となっています。しかし、利用者にとって内容が複雑で理解し難く、また、通信事業者間の競争のなかで、不適切な勧誘・説明を原因とする契約トラブルも多く発生しています。電気通信事業法は、電気通信サービスにおける消費者保護ルールを定めており、必要に応じて強化・改正されています。

2015 年の改正法では提供条件説明義務の充実、契約後の「**書面交付義務**」、契約から一定期間内に利用できる「**契約解除制度**」（初期契約解除制度及び確認措置）等が規定されました。

その後も、利用者に対し**利用実態に応じた料金プランを提供すること**、青少年である場合は**青少年有害情報フィルタリングの説明や有効化措置**を講じること、**事業休廃止に係る周知義務の強化・拡大**、**自己の名称を告げない勧誘行為の禁止**などが規定されました。

2019 年改正法では、モバイル市場の競争促進のための改正として、**通信料金と端末代金の完全分離及び、期間拘束などの行き過ぎた囲い込みの是正**が禁止行為として規定されました。

まもなく、高速・大容量の通信が可能な第 5 世代携帯通信サービス（いわゆる 5G 回線）が導入され、社会生活の変革につながると期待されています。それに伴い、今後も電気通信法は改正されて行くと思われませんが、一消費者として、無関心にならないよう心掛けましょう。

## 消費生活相談技術高度化研修の取組み

広島県からの委託事業として、2009年度から広島県及び県内市町の消費生活相談員及び消費生活相談業務に携わる職員の皆さんへの相談技術高度化研修を受託し、11年が経過しました。

この11年で50テーマの研修を実施しました。

2019年度は、「インターネット通販の消費者トラブル」「土地・住宅関連のトラブル」「自動車関連の商品知識と消費者トラブル」「対応困難者への対応」という4テーマの研修を実施し、12月に4テーマ全てが終了しました。



### 《この間の主な取組みなど》

第8回理事会(10/30) 第9回理事会(11/26) 第10回理事会(12/26)  
第7回検討委員会(10/2) 第8回検討委員会(11/20) 第9回検討委員会(12/18)  
生命保険協会意見交換会(9/20)  
適格消費者団体認定の有効期間の更新申請(11/6)  
消費者のつどいで団体報告「消費者団体訴訟制度について」(11/25)  
広島県と消費者団体との意見交換会(12/24)  
現在のメルマガ登録者 2,296名

事務所はこちらです

### 情報提供をお願いします

適格消費者団体として事業者への改善申入れを行う活動の源は、皆さんからの情報提供です。

皆様からの情報提供をお待ちしております。



(みはる&まもろう)

内閣総理大臣認定  
適格消費者団体 特定非営利活動法人 **消費者ネット広島**  
〒730-0017 広島市中区鉄砲町1番20号 第3ウエノヤビル 3階 D号室  
TEL: 082-962-6181 FAX: 082-962-6182  
HP: <http://www.shohinet-h.or.jp/>