

平成 21 年 1 月 6 日

集团的消費者被害回復制度等に関する研究会

座長 三木浩一 先生

同研究会委員 長 野 浩 三

適格消費者団体の活動等を通じて損害賠償制度の必要性を感じる具体例について

標記の件につき、研究会で報告のあった事例以外の例について、下記のとおりご報告します。

### 1 英会話学校の事例

適格消費者団体の違法勧誘行為に対する裁判外の差止請求に対して、その直前に全社員研修等を実施して既に違法勧誘行為は行われていないと返答してきた事業者は、従前の違法勧誘行為に基づいて契約に至った顧客からの契約取消要求に応じることを内容に盛り込んだ誓約書の提出を求めたところ、事業者はこれを拒否した。

差止請求だけでは、事業者は「今はしていない。」と言えはすむという対応になりがちで、適格消費者団体から事業者に対し過去の被害者への対応を求めても応じない例は多い。このような事例については、差止請求だけでなく、金銭請求制度が必要である。

### 2 デジタル放送サービス業者の事例

当選商法でデジタル放送サービス契約を締結し、23か月以内に解約した消費者から加入金相当額を違約金として徴求していた事業者が、電気通信役務利用放送法に基づく総務省の行政指導を機に、過去に徴求した違約金を返金する（代理店に返金させる）ことを表明した（当該違約金条項は消費者契約法9条1号ないし10条に抵触すると思われる。）にもかかわらず、当該返金に関するプレスリリースを一般消費者には見えにくい形でしか公表せず、適格消費者団体から返金実施状況を質問してもこれに誠実に回答しようとしなない例がある。

過去の不当行為について、表向きは消費者への返還を口にしながらも、その実行の場面で消極的な対応をすることで、実質的に返還を免れようとしている可能性が伺われても、差止請求制度という現行制度だけではなんら実効的な対応ができない。

### 3 インターネット接続業者の情報漏洩の事例

訴訟提起した少数被害者に対しては相当額の損害賠償請求権が認められたが、訴訟提起を断念した多くの被害者に対しては、事業者は訴訟で認められた相当損害賠償額の10分の1に満たない少額クーポンの配布をただけにとどまった。これも差止請求制度という現行制度では実効的な被害回復はできない。