

第17回消費者契約に関する検討会 論点に関するヒアリングについて

2021年5月14日

適格消費者団体 NPO法人 京都消費者契約ネットワーク



京都消費者契約ネットワーク(KCCN)とは

京都消費者契約ネットワーク(略称:KCCN)は、京都の消費者、消費者団体、消費生活相談員、学者、司法書士、弁護士ら約100名で構成されているネットワーク組織。

1998に活動を始め、事業者に対する不当行為中止の申入活動を先駆的に行い、消費者団体訴訟制度の成立に積極的に関与してきた。

2007年12月25日には適格消費者団体として内閣総理大臣により認定され、差止請求関係業務を積極的に行っている。

悪質な事業活動に対しては毅然として是正を求め、全国の適格消費者団体の中でも、数多くの差止請求関係訴訟を行っている団体である。



本日のヒアリング事項

本日は、ヒアリング事項として、
下記の二つの論点に関する
適格消費者団体の実態をお話させていただく。

- 1 「平均的な損害の額」について
- 2 消費者契約の条項の開示について

「平均的な損害の額」についての実態



「平均的な損害の額」について ～結婚式場利用契約のキャンセル料条項の事案

【事案の概要】

結婚式場利用契約を解約した際の解約料が「平均的な損害」を超えると主張して、その根拠となった約款条項の差止めを求めた。被告事業者は、解約料は、事業者が被る「平均的な損害」を超えないと反論して争った。

第一審、控訴審、最高裁ともに原告(当団体)の請求を棄却した。



「平均的な損害の額」について ～結婚式場利用契約のキャンセル料条項の事案

【原告(当団体)の主張】

- ・被告事業者の解約料条項は、見積金額が基準となっている。会場も使用せず、サービスも提供されないのに、式を施行し、会場を使用しなければ発生しない経費等(飲食物の材料費、他の式に使用できる飲み物や当日のみ発生する人件費など)が含まれる見積金額を基準とすることは不合理である。
- ・モデル約款が依拠する考え方は、再販率を厳格に捉え、同一会場、同一時間の再販売のみを算定の基礎としているが、他会場や、開始時間がずれていても再販売と捉えられる場合は存在する(この場合、損害は発生しない。)
- ・365日以前の解約料は、予約濫用防止の目的とされているが、1年以上前に解約すれば予約濫用とは言えない。勧誘時の事務費用は日常経費であり個別契約の損害ではない。



「平均的な損害の額」について ～結婚式場利用契約のキャンセル料条項の事案

【原告(当団体)の主な立証資料】

- ・業界の共通約款
 - ・改正されたモデル約款
 - ・同業種他社約款
 - ・裁判例(大阪地判平成14年7月19日金融商事判例1162号32頁、東京地判平成17年9月9日判例時報1948号98頁等)
 - ・「消費者契約法の施行に係る結婚式場・披露宴会場約款の見直しに関する調査研究」報告書
 - ・国民生活センターのデータ
 - ・国生審資料
- 等



「平均的な損害の額」について ～結婚式場利用契約のキャンセル料条項の事案

【被告の主張】

- ・「平均的な損害」＝見積額 × 粗利益率 × 非再販売率で算定されるべき。
- ・被告の解約料条項が定める解約料は、「平均的な損害」を超えるものではない。



「平均的な損害の額」について ～結婚式場利用契約のキャンセル料条項の事案

【被告側の主な立証資料】

準備書面で具体的な数値を主張していた。

しかし、それらの主張の根拠となる証拠書類の提出を、長期間にわたり拒んだ。

最終的に、

- ・被告の披露宴のキャンセル時点の見積額、キャンセル確定後の同日同会場同時刻での販売の有無等が記載されたエクセル表、
- ・被告における婚礼部門の粗利益表等などの書類
(いずれも訴訟用に被告が作成した書類)

が証拠として提出されたが、上記作成書類に記載された数字を裏付ける基礎資料については最後まで提出されなかった。



「平均的な損害の額」について ～結婚式場利用契約のキャンセル料条項の事案

【資料提出の請求】

原告(当団体)からの資料提出要請

被告は、平均的見積額・再販率・粗利益など、被告が具体的な数字をもって、被告の徴求する解約料が「平均的な損害」の額を超えないとの主張を行っていた。

他方で、その数字を裏付ける資料は提出されていなかった。

そこで、原告は、被告が主張している平均的見積額・再販率・粗利益の各数字の根拠となる資料の提出を求めた。



被告事業者の対応

被告は、「平均的な損害」の立証責任は「消費者が負担するものであり、本件では、消費者を代表する立場で訴訟を進行している原告がこれを立証しなければならない」と主張し、原告の求めた資料を提出しなかった。



「平均的な損害の額」について ～結婚式場利用契約のキャンセル料条項の事案

【資料提出の請求】

原告(当団体)からの資料提出要請

原告は、特商法の解除に関する規定の趣旨に基づく主張や、裁判例等を引用して「平均的な損害」の解釈につき反論した。

また、原告は、被告事業者の解約された披露宴契約の再販売率を算定するため披露宴契約の予約・解約・施行の一覧、決算書等の資料の提出を再度求めた。



被告事業者の対応

原告の求める資料は、「平均的な損害」の算定に必要な資料ではないとし、「証拠提出を行う必要はない」として提出をしなかった。



「平均的な損害の額」について ～結婚式場利用契約のキャンセル料条項の事案

【資料提出の請求】

原告(当団体)からの資料提出要請

原告は、解約された披露宴実施契約の再販売率を求めるため、キャンセルされた披露宴契約の一覧(キャンセル確定後の同日同会場での販売の有無、キャンセル確定後の同実同事業所での販売の有無等の項目を含む一覧)の開示を求めた。



被告事業者の対応

原告の求める資料は、「平均的な損害」の算定に必要な資料ではないとして、提出をしなかったが、エクセル表で作成したキャンセル一覧、及び部門別実績(粗利益率を記載したもの)を証拠として提出した。



「平均的な損害の額」について ～結婚式場利用契約のキャンセル料条項の事案

【資料提出の請求】

原告(当団体)からの指摘

被告から提出されたキャンセル料一覧は、訴訟提起後に被告において作成されたものであった。

その内容中、キャンセル確定日が契約締結日より前である等明らかに誤った記載が多数含まれていたため、データ入力ミス等の確認を要請した。



被告事業者の対応

原告の修正の要請に対し、被告は記載の誤りを認めたと見え、再度、入力データを修正したエクセル表を提出した(従前の証拠と差し替え)。



「平均的な損害の額」について ～結婚式場利用契約のキャンセル料条項の事案

【文書提出命令】

申立て

原告は、解約された披露宴実施契約の再販売率を確認するため、被告が実施した挙式披露宴につき、施行日、開始時間、終了時間、施行会場名、施行事業者名、契約締結日を記載した文書もしくはこれらの情報が記録されたデータにつき、文書提出命令申立を行った。

被告事業者の反論

原告の文書提出命令の申立につき、対象文書は、自己利用文書、職業の秘密に該当し、提出義務がないと主張した。
また、書証としての取調の必要性が欠如しているとして、提出義務を否認した

裁判所の判断

裁判所は、対象文書が自己利用文書（民事訴訟法220条4号二）に該当することを理由として、原告の申立を却下した。



「平均的な損害の額」について ～結婚式場利用契約のキャンセル料条項の事案

【文書提出命令】

即時抗告

文書提出命令申立に対する裁判所の決定に対し、原告は、即時抗告を行った。



被告事業者の反論

原告の即時抗告に対し、被告事業者は、対象文書につき提出義務、必要性、関連性がいずれも存在しないとして争った。



高等裁判所の判断

高等裁判所は、対象文書が自己利用文書、及び職業の秘密が記載された文書に該当し、被告事業者は文書提出義務を負わないとして、抗告を棄却した。



「平均的な損害の額」について ～結婚式場利用契約のキャンセル料条項の事案

【事案のまとめ】

被告は、平均的見積額・再販率・粗利益など、具体的な数字をもって、被告の徴求する解約料が「平均的な損害」の額を超えないとの主張を行っていた。それにもかかわらず、「平均的な損害」の立証責任が原告にあることを理由として、自身の主張する数字の根拠となる資料を提出しなかった。

原告の再三の提出要請に対し、被告は本件訴訟提起後に作成したエクセル表を提出したが、キャンセル確定日が契約締結日より前である等、一見して明らかな誤記が多数存在する等（誤記については被告も認め、後日、修正版との差し替えがなされた。）、その信用性に疑義が生じるものであった。

そのため、原告は、当該資料の正確性を検証すべく、原資料の文書提出命令に及んだが、裁判所は、自己利用文書に該当する等の理由で提出義務を認めなかった（京都地裁、大阪高裁、最高裁のいずれも提出義務を否定）。



「平均的な損害の額」について ～結婚式場利用契約のキャンセル料条項の事案

裁判所は、証拠が提出されるのが望ましいなどと述べてはいたが、立証責任がないことや職業の秘密に関わるといった点を主張する被告に対して積極的に提出を促すまでには到らなかった。

このように現在、「平均的な損害の額」を巡る訴訟では、事業者が具体的な数字を適示しながら、それを裏付ける客観的資料を出さないなどという事態が生じ、資料提出を巡って、紛争が長期化するばかりか、十分な審理がそもそも不可能といえるような状況にある。



「平均的な損害の額」について ～閲覧制限について

なお、上記のとおり、被告事業者は、客観的な裏付け資料は提出しなかったが、具体的な数値の主張のみは行っていた。

この数値については、被告事業者から閲覧制限の申立てがなされ、訴訟外においては当団体も当該申立部分を黒塗りにする取扱をしている。



「平均的な損害の額」について ～閲覧制限について

適格消費者団体の役員、職員若しくは専門委員又はこれらの職にあった者は、正当な理由がなく、差止請求関係業務に関して知り得た秘密を漏らしてはならないという秘密保持義務がある(消費者契約法25条)から、そもそも適格消費者団体にキャンセル料の算定根拠を説明し、その裏付資料を開示した場合に、それが営業秘密にあたるものであるとしても、これが適格消費者団体を通じて漏洩するということは考え難い。

その上、閲覧制限の申立があれば、これが第三者に漏れる危険はないし、現にそのような事態は発生していない。



「平均的な損害の額」について ～訴訟前の対応について

「平均的な損害の額」についての多くの事業者の対応は、訴訟においてすら上記のような状況にある。

訴訟前の申し入れ段階では、算定根拠の説明を求めても、具体的な算定方法すら示されないケースがほとんどである。

消費者契約の条項の開示についての実態



消費者契約の条項の開示について

当団体は2011年1月29日、「結婚式場キャンセル料110番」を実施し、結婚式場キャンセル料に関する消費者からの相談を受け付けた。



その後、被害相談のあった6事業者に対して、結婚式披露宴会場の利用契約に関する約款と申込書のひな形の開示を求めた。



消費者契約の条項の開示について

しかし、開示に応じたのは6事業者中、
2事業者のみ。

他の2事業者は開示を拒否し、
残りの2事業者は反応すらなかった。

実態を踏まえた意見



「平均的な損害の額」についての意見

そもそも、適格消費者団体は、探索的に申入活動を行うものではなく、消費者の苦情があることを背景に照会や申入れを行っている。
これに対して、事業者が適切な説明を行わないという状況は問題がある。



「平均的な損害の額」についての意見

消費者契約法9条の趣旨から、事業者においては、損害賠償の額の予定又は違約金を定めるに際しては、合理的な根拠をもって「平均的な損害の額」を算定しておくことが期待されており、消費者の苦情が生じた場合には、あらかじめ十分に算定された「平均的な損害の額」についての算定根拠を示した説明が求められている。

このことが多くの事業者により軽視されているように感じる。



「平均的な損害の額」についての意見

「平均的な損害の額」について、現在検討会で検討されている「説明義務の導入」や「立証責任の負担を軽減する特則の導入」というのは、本来的に十分な根拠をもって算定した上で定められるべきキャンセル料を定めた事業者が、その算定内容を説明することであり、当然になされるべきことを定めるに過ぎないものと考えられる。

しかし、実際にはこの当然になされるべきことがなされていない状況にあるため、このような法改正については賛成する。



「平均的な損害の額」についての意見

ただし、それだけで消費者からの苦情の多いキャンセル料に関する問題が解決するわけではなく、「平均的な損害の意義」自体も、より分かり易く、また被害の実態にあった改正が必要である。

また、そもそもの事業者の責任に鑑みれば、立証責任の所在自体が見直されるべきであると考えます。



消費者契約の条項の開示についての意見

適格消費者団体が事業者に対して契約条項の開示を求め
る場面は、上記のように消費者の苦情を受けて照会する場
合や、差止請求判決後に現状の確認を行う場合など様々
に必要なケースが想定される。

しかし、そのような開示を求める権利が明確に定められて
いないことから、これを拒否されるという場面も少なくない。



消費者契約の条項の開示についての意見

現在、検討会において検討されている「差止請求権の実効性を確保するための前提として、適格消費者団体は、事業者に対し、消費者契約の条項の開示を請求することができる旨を定めること」については、是非積極的にご検討いただきたい。