

平成28年（ワ）第1708号 不実告知等差止請求事件

（次回期日：平成30年3月20日午後1時30分）

原 告 特定非営利活動法人ひょうご消費者ネット  
外10名  
被 告 株式会社ベルカディア

平成30年3月19日

上記原告ら訴訟代理人弁護士 鈴木 尉 久

同 富 本 和 路

同 浦 本 真 希

同 木 村 裕 介

同 大 橋 慧

神戸地方裁判所第5民事部合議A係 御 中

準 備 書 面 （ 8 ）

## 第1 はじめに

本準備書面においては、不実告知行為又は不当条項の使用について、被告が「現に行い又は行うおそれがある」(消費者契約法12条1項、3項)との要件を具備することにつき、本人尋問及び証人尋問の結果を踏まえ、原告ひょうご消費者ネットの主張をとりまとめる。

## 第2 「現に行い又は行うおそれがあるとき」の解釈について

- 1 原告らの平成29年6月1日付け準備書面(4)でも既に主張しているとおり、消費者契約法12条において適格消費者団体に差止請求が認められた趣旨は、消費者の被害の発生及び拡散を防止し、消費者の利益擁護を図るためであり(法1条)、被害当事者による事後的な個別対応では、消費者被害阻止と予防に限界があることから設けられたものである。

そうすると、少額でありながら高度な法的問題をはらむ紛争が拡散的に多発するという消費者取引の特性に鑑みれば、適格消費者団体による差止請求は、消費者被害救済のための、いわば最初にして最後の砦であって、差止請求が認められなければ、事実上、消費者の利益の擁護を図ることはできない。そうであるにもかかわらず、事業者が一方的に「当該違法行為をやめた」旨を宣言さえすれば容易に差止請求を回避できるような解釈を裁判所が行うことは、事業者による将来の違法行為を予防できず、消費者の利益を適切に確保することができない。

本件において被告は、原告ひょうご消費者ネットからの申入れがある毎に、イベント参加チケットの記載内容を変更し、最終的に本件の責任者である島添証人ですら法的な意味を把握することができない同意文言にまで内容を変更している(島添誠調書18頁)。このよう

な被告の対処療法的な態度に鑑みれば、「本件契約条項1乃至3を今後は一切使用しない」との被告の答弁のみをもって、「現に行いまたは行うおそれがある」と認定されるとするならば、上記の適格消費者団体による差止請求制度を形骸化させたとの誹りは免れない。

以上より、この「現に行いまたは行うおそれがあるとき」との要件は、十分に消費者利益が確保されるように解釈されなければならない。

2 なお、「不当な行為がされる蓋然性が客観的に存在する」と評価できる場合には、「現に行いまたは行うおそれがある」として差止請求が認容されるべきであることは、原告らの平成29年6月1日付け準備書面（4）で主張しているとおりでである。

### 第3 本件において「現に行い又は行うおそれがある」と評価すべき事情

既に、原告らの平成29年6月1日付け準備書面（4）において、これまでの被告の対応によれば、被告において、不当な行為を「現に行いまたは行うおそれがある」ことを主張しているところであるが、以下では、島添誠証人の証人尋問により明らかとなった事実について、主張を補充する。

1 廃棄されていたはずの「イベント参加チケット」が継続使用されており被告の「イベント参加チケット」管理が杜撰であること

(1) 被告が、被告第1準備書面での求釈明に対する回答とは異なるイベント参加チケットを使用していたことは、原告らの平成29年6月1日付け準備書面(4)において既に主張しているところである。

(2) この点について被告は、「過去のものに関しては廃棄処分という形でやっております」と述べ（島添誠調書4頁）、同意書欄の文言を変更した場合に、それまで使用していたイベント参加チケットは廃棄したとの主張をする。そして、平成28年8月12日に原告戸田

に送付されたイベント参加チケットに、使用を取りやめたはずの同意書文言が記載されていたのは、変更前のイベント参加チケットを廃棄し損ねたことが理由であるとする。

しかしながら、原告戸田が被告催行のイベントに参加しようとした平成28年8月28日の時点において実際に使用されていたのは、当時使用されているべきイベント参加チケット（本件契約条項3記載のもの（甲10））の先々代において使用されていたイベント参加チケット（本件契約条項1記載のもの）であり、手違いで残っていたことなど、通常の企業であればあり得ない。

また、被告は、本件訴訟において原告らから指摘されるまで、廃棄したはずのイベント参加チケットを使用していたことの認識さえしていなかった（島添誠調書30頁）。さらに、平成28年11月4日付けの本件契約条項1乃至3の使用期間に関する求釈明申立書に対する回答に際して、当時実際に使用しているイベント参加チケットをチェックするなどして確認を行うのが通常であるところ、被告はこのような確認作業すら行わずに回答を行ったものと考えられる。加えて、廃棄したはずのイベント参加チケットがいつまで使用されていたのかについても、調査したことはないとも証言している（島添誠調書15頁）。

- (3) 通常、違法であると指摘されたイベント参加チケットを廃棄する場合には、その時点で既に発行されていたイベント参加チケットの数を把握した上で、それらを廃棄するという作業をとるはずであるが、被告はこのような作業を一切行っていなかったことになる。また、被告においては、イベント参加チケットの送付に関しては本部の事務局にて一括で取り扱っていたというのであるから（島添誠調書29頁）、廃棄すべきイベント参加チケットの管理は容易に行うこ

とができたはずであるにもかかわらずにもかかわらず、適切な管理を行っていなかった（被告提出の書証（乙9，11）からも発注枚数は明確であるから、残数の把握は容易である）。これらの事情からすると、被告は、みずから使用するイベント参加チケットによって、消費者契約法に反する状況が生じていることを特に意に介することなく、通常の企業なら行って当然と考えられる参加チケットの在庫管理さえ怠ったまま、漫然と違法状態を継続してきたものと言わざるを得ない。~~これら事情からすると、被告におけるイベント参加チケットの位置づけは、契約関係を画する重要書類という本来のものからは程遠く、厳密な在庫管理が必要ない宣伝チラシ等と同程度の位置づけの書類といえる。~~

さらに、現実には、本件契約条項3記載のイベント参加チケットを使用しているべきタイミングで本件契約条項1記載のイベント参加チケットを使用していたという客観的事実からは、被告が本件契約条項2記載のイベント参加チケットをそもそも使用すらしていなかったことが強く推認される。適格消費者団体である原告ひょうご消費者ネットからの指摘にさえ、このような杜撰な対応を繰り返している被告の姿勢からすると、仮に被告が今後の不使用を明言したとしても、将来、原告ひょうご消費者ネットなどによる外部的な指摘が無くなった時点において、従前の契約条項文言を使用し、あるいは新たに関係諸法令に反する違法な契約条項文言を使用する可能性は、残念ながら否定できない。

このように、被告におけるイベント参加チケットの管理体制が極めて杜撰であることは明らかであって、かかる管理体制からすれば、現在においても廃棄すべきイベント参加チケットが残存している可能性も否定できない。そうすると、かかる管理体制の下でイベント

参加チケットの取付行為が行われれば、再び、本件契約条項1乃至3が記載されたイベント参加チケットが使用されるおそれは客観的に存在するものといえる。

2 ウェブサイトからの申込みに関する実際的な取扱いとは異なる説明について

(1) 被告は、ウェブサイトからイベントに申し込んだ消費者への対応に関する原告ひょうご消費者ネットからの質問（甲5の3，甲5の4）に対して、「同意欄のクリックがあった場合には、別途『同意書』への署名は求めません。」（甲6の3）、「ホームページ上の記載に関わらず、お客様の申込みがウェブサイトからの申込みであり、同意欄のクリックがあると確認できる場合には、別途『同意書』への署名は求めません。」（甲6の4）と回答しているにもかかわらず、実際には、同意書欄のあるイベント参加チケットを消費者へ発送し、同意者欄への署名を求める取扱いを行っている（島添誠調書13頁）。

(2) このように、被告においては、適格消費者団体である原告ひょうご消費者ネットに対して、1度ならず2度までも、書面で明言していたにもかかわらず、実際にはこれを矛盾する取扱いを行っていたのである。そして、このような矛盾した取扱いを行っていたことの問題意識について、島添誠証人は、「改善できていませんでした。」と述べるのみで（島添誠調書13頁）、原因究明のための具体的な措置はとられていなかった。

3 被告の同意書取付に関する従業員等への周知（認識共有）が極めて不十分であること

(1) 島添証人は、原告ひょうご消費者ネットからの申入れを受けて、イベント参加チケットの記載内容を変更するにあたり、従業員に対するメール（乙14）によって、周知を行い、変更するに至った理

由については、朝礼において口頭で行った旨証言する（島添誠調書 16頁，31頁）。また，変更する理由について，被告においては専門家による講演や研修なども行っていなかった（島添誠調書31頁）。さらに，同意書への署名の必要性については，マニュアル自体は作成しておらず，従業員に対する口頭での告知のみであった（島添誠調書24乃至25頁）。さらに，被告の本件に関する責任者である島添証人自身，負担しないとされている「民法上の債務不履行責任」には契約の解除も含まれているのかどうかかわからず，「生命・身体または財産に対して損害が生じた場合」とある点について，精神的苦痛が生じた場合は含まれているのかどうか分からないと証言している（島添誠調書18頁）。

- (2) このように，被告においては，イベント参加チケットの記載内容が変更される理由や，同意書への署名の必要性について，会社全体での情報共有がなされておらず，実際に消費者と接することとなる現場のスタッフには，これらの事項が伝えられていない状況にある。また，周知の方法についても，口頭による伝達にすぎず，同意書への署名の必要性については，マニュアルはすら作成されていないのであるから，人事異動などで事務局内の人員構成に変動が生じた場合には，周知されるべき事項が会社内で保持される保証はない。さらに，同意書文言が消費者契約法，その他被告が順守すべき法規に適合しているかどうかを判断すべき立場にある島添証人が，同意書の法的位置付けすら把握できておらず，これまで短期間のうちにイベント参加チケットの記載内容の変更を繰り返してきた被告の態度も鑑みれば，むしろ，これまでの原告ひょうご消費者ネットからの申入れの趣旨を看過し，再び，不実告知又は不当条項に該当する不当行為を行うおそれが存在する。

現時点においても、同意書の有効性について、現場のスタッフが原告戸田に説明した内容と、被告がスタッフに回答しないように指示していることとに齟齬が生じている（島添誠調書31乃至32頁）ことから明らかなように、被告における周知（認識共有）は極めて不十分であると言わざるを得ない。

#### 4 小括

以上のとおり、①被告においては、原告らに対する回答と異なる取扱いを行っていたり、廃棄すると明言したイベント参加チケットをその後も継続して使用するなど、原告らに対し書面上明確に約束した内容を反故にし続けたという問題解決に対する安易な姿勢が被告には多く見受けられること、及び、②同意書取付による法的責任の位置づけすら把握できていないにも関わらずにかかわらず同意書の取付に固執する被告の態度からすると、被告において「不当な行為がされる蓋然性が客観的に存在する」と言わざるを得ず、被告が「現に行いまたは行うおそれがある」ことは明らかである。

#### 第4 クロレラチラシ配布最高裁判決について

- 1 被告は、クロレラチラシ配布最高裁判決を引用し、①本件契約条項1乃至3とは異なる内容である本件契約条項4が記載されているイベント参加チケットを使用していること、及び、②今後は、本件契約条項1乃至3が記載されたイベント参加チケットを使用しない旨明言したとして、「現に行いまたは行うおそれがある」との要件に該当しない旨主張する。
- 2 ここで、クロレラチラシ配布最高裁判決は、被上告人（サン・クロレラ販売）が、昭和48年からクロレラを原料にした健康食品を販売していること、被上告人がクロレラの効能やクロレラを摂取した者の



体験談などの記載のある新聞折り込みチラシを配布していたこと、当該チラシが第1審判決（差し止めの認容）の言渡し日の翌日以降、配布されておらず、被上告人が上記の記載のあるチラシは今後配布しないと明言していること、という事実を認定した上で、「前記事実関係等によれば」上記の記載のあるチラシの配布を現に行いまたは行うおそれがあるとはいえないと判断している（乙1）。

そして、上述のとおり、差止請求が認められる趣旨が、消費者の被害の発生及び拡散を防止し、消費者の利益擁護を図るためであり（法1条）、被害当事者による事後的な個別対応では、消費者被害阻止と予防に限界があることから、裁判所に消費者利益擁護の役割を負わせる点にあることからすれば、単に事業者が「当該違法行為を止めた」と宣言するだけでは足りず、差し止めの審理対象とされた不当な行為若しくは不当条項の内容や、事業者によりこれらの使用が中止された経緯、中止後の対応等、諸般の事情を考慮して判断されなければならない。

この点、クロレラチラシ配布最高裁判決では、第1審（京都地判平成27年1月21日（平成26年（ワ）第116号）判時2267号83頁）において、クロレラチラシの外見上の名義人であるクロレラ研究会とサン・クロレラ販売との関係について、①チラシ等の広報費用、電話料金、事務所使用料は全てサン・クロレラ販売が負担していること、②サン・クロレラ販売の全ての従業員がクロレラ研究会の会員であり、人件費もサン・クロレラ販売が負担していること、③クロレラ研究会のウェブサイトから資料請求すると、クロレラ研究会の資料のほか、サン・クロレラ販売の商品カタログや注文書が送付され、クロレラ研究会はサン・クロレラ販売以外の商品のカタログを送付することはないこと、という各事実が認定されている。

その後、第1審判決で差止請求が認められ、サン・クロレラ販売が控訴した控訴審(大阪高判平成28年2月25日(平成27年(ネ)第503号)判時2296号81頁)においては、①クロレラ研究会の事務所がサン・クロレラ販売の本社から移転して、その賃料はクロレラ研究会が支払っており、事務所の光熱費、電話料金、サーバー管理費用等はクロレラ研究会が負担していること、②サン・クロレラ販売の従業員がクロレラ研究会の会員ではなく、サン・クロレラ販売とは資本関係にない会社等が会員となっており、人件費はクロレラ研究会が負担していること、③クロレラ研究会の職員はサン・クロレラ販売の業務に従事しておらず、クロレラ研究会は消費者からの照会に対しては、サン・クロレラ販売の商品だけでなく、同業他社の商品も併せて紹介していること、④クロレラ研究会は当該研究会が保有する個人情報やサン・クロレラ販売を含む第三者に開示することがないように対策を講じていること、という各事実を認定した上で、クロレラ研究会が過去のチラシを廃棄し、第1審で審理対象とされたチラシの配布を一切行っていないと認定した。なお、控訴審においては、サン・クロレラ販売及びクロレラ研究会が、過去のチラシを廃棄するにあたり、不手際があったり、説明と異なる取扱いを行っていたなどの事実は認定されていない。

このように、クロレラチラシ配布最高裁判決の事案においては、第1審判決で差止請求が認められて以降、事業者であるサン・クロレラ販売又はクロレラ研究会が、それぞれの組織の再編を含めた具体的な対策を行った上で、過去のチラシの配布を中止しており、クロレラチラシ配布最高裁判決では、これらの事実を前提として、「現に行い又は行うおそれがある」ということはできないと判示しているのである。また、控訴審においては、「特定の疾病の治療、予防又はその効能、

効果が特定の製品について宣伝されると薬事法に抵触する問題があるが、特定の製品についてではなく、一般的なある成分についての宣伝であれば直ちに薬事法上問題があるということには若干困難があるとするのでは、薬事法上の規制が十分働いていないのではないかということは、既に昭和六二年七月の衆議院社会労働委員会の質疑に取り上げられている。そして、健康食品の摂取により特定の疾病が快復したとの記載（中略）は、効能効果があるとの表示があるからといって、消費者に、当該商品を医薬品と誤認させるものとはいえないが、医薬品と同等の効能効果があるとの広告と解されるのであれば、まず、薬事法上の規制が考えられるものである。」と認定されているとおり、医薬品としての承認を受けていないのに、医薬品的な効能効果を謳うことについては薬事法上の規制が考えられるという事実も、サン・クロレラ販売がそのような表示を今後行うとは考えにくいという方向での認定の根拠として用いられており、クロレラチラシ配布最高裁判決も、事実審のこのような認定を前提としている。

- 3 他方、本件では、上述のとおり、被告におけるイベント参加チケットの管理体制は極めて杜撰である。また、本件契約条項1乃至3を使用しないことに関する従業員への周知も不十分である上に、今後、本件契約条項1乃至3が使用されないための被告内部における具体的な管理体制も何ら構築されていない。さらに、被告は、廃棄されたはずの本件契約条項1が記載されたイベント参加チケットについて、遅くとも平成28年8月12日まで使用していたことが確認されている。また、本件契約条項1が記載されたイベント参加チケットが、いつまで使用されていたのかは、はっきりしないとするものの（島添誠調書15頁）、本件訴訟において原告らに指摘されたことで初めて知ったというのであるから（島添誠調書29乃至30頁）、実際には、

このことを指摘した準備書面（４）が提出された平成２９年６月１日まで、本件契約条項１が記載されたイベント参加チケットが使用されていた可能性が高い。

そうすると、本件では、事業者側において、不当な行為を二度と行わないことに向けての具体的な対策が全くなされておらず、クロレラチラシ配布最高判決における薬事法のような、他の法分野による規制もないこと からすれば（むしろ、被告は、業界内部においては消極的にとらえられている（甲１３参照）同意書への署名取り付けを、それが消費者に対する不実の告知であることを認識しつつも、企業として検討のうえ、敢えて継続している（島添誠調書２３頁）。）、 からすれば、クロレラチラシ配布最高判決とは事実関係が大きく異なるのであり、被告において、今後は本件契約条項１乃至３が記載されたイベント参加チケットを使用しない旨明言していたとしても、その実効性を担保する事情は全くなく、また、最近まで本件契約条項１が記載されたイベント参加チケットが使用されていたことからすれば、本件においては、被告において不当な行為がされる蓋然性が客観的に存在するといえ、「現に行いまたは行うおそれがある」は認められる。

## 第５ まとめ

本件では、被告が差止の対象となる本件契約条項１乃至３とは異なる文言が記載されたイベント参加チケットを現在使用し、今後は、本件契約条項１乃至３が記載されたイベント参加チケットを使用しない旨を明言していたとしても、以上の事実関係によれば、被告において、不当な行為を「現に行いまたは行うおそれがある」ことは明白であるので、差止請求には認容判決が下されるべきである。

以 上