

東京都消費者被害救済委員会

「医療保険事務講座に関する紛争事件」

報 告 書

昭和 5 2 年 2 月 2 8 日

目 次

1	紛争解決の審議経過及び結果について	1
2	審議経過の詳細	2
(1)	委員会に付託された紛争の概要	2
(2)	当事者の主張	2
(3)	紛争解決にあたっての委員会の基本的な考え方	4
(4)	具体的判断	5
(5)	結 論	6
(6)	委員会解決案の勧告及び結果	6
3	そ の 他	8
(1)	審 議 経 過	8
ア	東京都消費者被害救済委員会	8
イ	あっせん部会	8
(2)	委 員 名 簿	10
ア	東京都消費者被害救済委員会委員名簿	10
イ	あっせん部会委員名簿	11

1 紛争解決の審議経過及び結果について

本委員会は、昭和51年6月22日付、51物消団第147号をもって知事から付託された本事件の紛争を速やかに解決するため、直ちに学識経験者委員2名、消費者委員1名、事業者委員1名をもって構成するあっせん部会を設け、あっせんによる解決を図った。

あっせん部会は、昭和51年6月22日に第1回部会を開催するとともに、以後7回の部会を開催し、この間、当事者双方から各一回ずつの事情聴取を行ったほか、利害関係人主婦ら及び医療保険事務講座実施3団体から事情聴取を行い、紛争の内容等についても慎重に検討した。あっせん部会は、昭和51年12月15日の第7回部会で当事者双方に対し、部会の見解及びあっせん案を口頭で提示し、和解を求めたが、当事者双方間の合意が得られず、あっせんは不調となった。

本委員会は、昭和52年2月1日あっせん部会から、あっせんの経過、あっせん部会の見解及びあっせんの結果について報告を受け、内容及び今後の取扱いについて審議した結果、あっせん部会の見解及び解決案を妥当なものであると決定したので、再度、これを委員会の解決案として作成し、当事者双方に対し、文書により回答期限を付して受諾を勧告した。

これに対し、申立人からは受諾する旨の回答を得たが、相手方からは回答がないまま指定期日が経過した。

よって、委員会は、委員会の紛争解決手続きをもって、本件紛争を解決することは困難であると判断し、解決の手続きを打ち切った。

2 審議経過の詳細

(1) 委員会に付託された紛争の概要

○ 委員会付託 昭和51年6月22日(51物消団第147号)

○ 紛争の当事者

申立人 A

相手方 ○○医療保険事務管理協会 代表理事 B

○ 紛争の概要

申立人は、昭和50年5月29日午後、区立公民館で医療保険事務講座が開かれる旨の新聞折り込み広告を見て、会場に出かけた。最初説明があり、その際、受講希望者は受講料(教材料、認定料)2万円を支払うよう請求されたので、手持金3千円を支払った。引き続き第1回目の講義を受けたが、その内容からわずか8時間という短時間の受講で医療保険事務をマスターするのは困難と判断し、当日(夜間開校時)解約の申し入れをしたが、受け入れられず、逆に「受講の申込みをした以上、残金1万7千円を支払え」と以後、再三、脅迫めいた請求を受けた。

さらに、同年7月2日には、債務不履行で簡易裁判所に訴えられた。その後、同年12月5日の口頭弁論で被告側(相談者)が「協会という“団体名”を使用しているが、実体は個人であり、公的な書類にも“虚偽”が目立つ」と訴えの却下を求めているところ、昭和51年1月23日の弁論で、原告である相手方が無断欠席したため、裁判官は審理を打ち切った。同年2月6日、相手方協会に当事者能力なしとして

1 本件訴えを却下する。

2 訴訟費用はBの負担とする。

という判断がくだされた。

一方、申立人は、この間の協会の悪質な行為によって受けた被害、すなわち受講料3千円のほかに、しつこい催促で脅かされたうえ、裁判にまで持ち込まれたため、これに要した応訴費用及び時間的、精神的に受けた損失は多大であるので、(1)受講料の返還3,000円(2)応訴に要した費用142,973円〔弁護士費用100,000円及び資料作成その他42,973円〕(3)慰謝料100,000円(4)謝罪文の公表を相手方に要求して、申立人から都に当該要求の実現に係る申出があったので、「東京都生活物資の危害の防止、表示等の事業行為の適正化及び消費者被害救済に関する条例」第26条の規定に基づき、知事から東京都消費者被害救済委員会に対し、事件の処理について付託がなされたものである。

(2) 当事者の主張

ア 申立人(A)の主張

新聞の折り込み広告を見た。一般的にチラシをすぐ信用するわけではないが、今回は、会場が区立公民館、内容が医療保険事務であり、又広告が地味であったので信用してしまった。昭和50年5月29日午後1時過ぎに説明会場である区立公民館に向かった。行ったときには説明会が始まっていた。

説明の内容は、仕事は片手間でできる程度で、常勤ではなく家に持ち帰ってでき

る位のものという感じで、8時間で修得できると思い込まされた。また、国家試験ではないが、「医療保険事務士」の資格がとれること、認定証受領後は引っぱりだこと説明される等、大変有利に聞こえた。

費用については、広告には書いてなく、説明会で2万円という話がでて、これにクレームのある者は退席しろと高姿勢であった。15名限りということなので帰ろうとしたところ、立ったままでよければと教材と申込書を渡され、持ち合わせのない人は次回でよいと言われた。私は3千円払って申込書に記入した。

引き続き第1回目を受講したが、その時は一生懸命やれば何とかかなると思っていた。しかし、申し込んだ後、費用のことを強調したり、最前列の人が教材を返そうとしたところ大声で怒鳴っていたこと、講義中に余談が多かった点に疑念を持った。

帰宅後、親戚に電話したところ、4回位の講義では無理だと言われ、その日の夜、断りに行き、止めたい旨話した。

3千円支払っているがと言ったところ、急に態度が荒々しくなり、契約したのだから残金を協会へ持参すればよいと全く話にならず、突き飛ばすように追い出されてしまった。

そして、2日後、5月29日付の手紙で残代金の請求を受け、以後6月7日付内容証明配達証明郵便、6月9日付通告状が来た。相手方の告訴によって7月3日、警察署に呼ばれ事情を聞かれた。又、7月14日頃、簡易裁判所から相手方提訴の訴状を送達された。その後も8月5日付通告書等数回にわたり、相手方から書信を送られている。訴訟については、当初は自分で応訴したが、のち弁護士を依頼し、昭和51年2月6日請求却下の判決を得た。同年2月9日、相手方を告訴した。

(なお、あっせん部会は、利害関係人として、相手方の講座を受け、同様に残代金の督促を受けた主婦らからも事情を聴取した。)

申立人は、相手方に対し、①支払い済み受講料3,000円の返還 ②応訴に要した費用142,973円の支払い ③慰謝料100,000円の支払い (合計245,973円)と ④謝罪文の公表を要求する。

イ 相手方(B)の主張

医療保険事務とは、医師の書いたカルテを見て、医師の行った診療行為をすべて点数に直し、1カ月ごとに点数をまとめ、診療報酬請求明細書(実務ではレセプトとよんでいる)に記入することである。この明細書は会社という請求書であり、難しいことはなく、一般の事務員で、講義指導を受けていない人が一度か二度位先輩の講義指導を受けて実務ができるようになっている。従って、適否はあるが原理的にはやさしいものである。

次に、現在日本には数十万の病名があるといわれるが、私のところは6つ、他の民間団体の医療保険事務講座では時間が長いので20ぐらいやっている。この講座はあくまでも民間の開業医を対象としており、総合病院を対象とすれば、もっと時間が必要である。

実際4回の講義をしていて、私どもは医師の診療行為を何点と算定し、いかにレセプトに書き込むかという仕組みは細かく全部講義指導し、実務に必要な知識は与えている。

区とは関係なく、民間団体であり、認定証については国家試験ではなく、はっきりと民間団体の認めた資格であると明言している。

就職のときにこういう資格をもっていれば一つの証として、社会では通用することがあるから、証として使えと申している。

10分間説明の後、10分間は質問を受けており、その後申込みを受け付けるので、選択の余地は与えている。

申立人は全く説明会を聞かず、いきなり本人の考えで申し込んでいる。

その夜、申立人が来て、受講を止めたいので3,000円を返してくれというので、本人の都合で止めた場合、一切減額しないと説明した筈だと言ったところ、申立人はわめき出したので、止むを得ず退出させた。

今回の場合だけは、チラシに受講料が明記されてなかったのが未払いの問題が起きたが、このような紛争は本件の場合だけである。

申立人の態度に感情的になった点もあるが、他の希望者を断ってまで申立人の申込みを受け付けたので、詐欺罪で告訴し、未払い受講料の支払い請求の催告及び訴訟提起を行った。

(なお、相手方は、この種講義を創業した時期、これまでの開催回数、総受講者数、新聞チラシ以外の募集方法、協会の設立時期、協会長の氏名、相手方以外の講師又は共同事業者の存否については、説明を拒否した。)

相手方は、前記の要求をいずれも認めない。(かえって受講残代金17,000円の請求権があることを主張する。)

(3) 紛争解決にあたっての委員会の基本的な考え方

本件についての解決案の勧告を行うにあたっては、以下の考えを基本的な前提とするものである。

消費者は、事業者と取引に関する契約を締結するに際し、事前に事業者から取引の内容又は目的物に関し十分な知識情報を提供される権利をもち(「東京都生活物資の危害の防止、表示等の事業行為の適正化及び消費者被害救済に関する条例」第1条5号参照)、事業者はこれに関し正確でかつわかりやすい説明を行う責務がある(同第6条1項)と言わねばならない。

同時に、消費者は契約締結について十分に冷静な判断のもとに契約を結ぶかどうかについての考慮をする時間的余裕ないし機会を与えられるべきであり、事業者は、消費者に適正な判断の機会を与えないような方法で契約の締結を求めてはならないものである。

そして、事業者が上のような責務を忠実に履行しないで消費者と契約を締結した場合、すなわち、消費者に不十分な情報しか提供していなかったり、又は誤解を招くような不正確な説明を行ったりした場合、消費者に冷静な判断を行うことができないか又は困難な機会に契約したり、又は時間的余裕のないままに契約させたりした場合においては、その契約締結については外形的な意思表示の合致があるけれども、消費者の意思決定は不完全なもの、欠陥のあるものであり、従ってその意思表示も又、不完全なもの、欠陥あるものと言わなければならない。

然して、正確な情報を十分に与えられていた場合や、意思決定するに十分冷静な、かつ余裕ある機会を与えられていた場合においては、当該消費者のみならず一般的平均的消費者においても、そのような契約を締結することは期待できないと考えられる場合においては、既になした契約締結の意思表示は不完全な、カシあるものと言わざるを得ず、従ってそうした意思表示に基づく契約は、当事者を拘束する効力をもたないものと言わざるを得ない。

このことを伝統的法理論で表現すれば、いわゆる要素の錯誤による無効又は詐欺による取消ということになるであろうが、本委員会が行おうとしている紛争解決の目的からすれば、そのいずれであるかを特に追求することは必要ないであろう。要するに消費生活上の取引において情報を制限され、十分に判断力を行使する機会を奪われた消費者を公正に保護する立場から言えば、以上の如く不完全な意思決定は、当事者を直ちに拘束するものではないという考え方に立って、紛争解決のための判断をくだしてさしつかえないものと考えらる。

(4) 具体的判断

(2)及び(3)の前提に基づいて、本件において申立人が申込書に記入するにあたって行った意思決定をみると、次のようなことが言える。但し、当委員会は、厳密な手続による証拠調査を行っておらず、当事者双方から事情を聴取したに止まるので、できるかぎり客観的な資料だけをもとに判断することとする。

第一に、相手方が新聞に折り込んだチラシは客観的資料となる。これを見ると、

- ① 「副業、転職、独立に有利な技能、資格を身につけましょう」との見出しの下に「この医療保険事務にたずさわる人材が、いま医療界では不足しています。病気に対する知識がふかまり、しかも短時間に確実な収入を得ることができる医療保険事務の技能を身につけて将来の生活設計をはかりましょう」とあって、副業、転職、独立に有利となる程度の医療保険事務に関する技能を修得できるかのように書かれていること。
 - ② 資格授与として、医療保険事務士の資格を授与しますとあり、前記副業等に有利な資格の見出し、医療界の人材不足の記事とあいまって就職に極めて有利に働く資格であるかのように書かれており、当該資格が相手方が使用しているのみの一般性のない資格であることは書かれてない。
 - ③ 受講料及びその支払い方法については全く記載がない。
 - ④ ○○医療保険事務管理協会という名称を用いていること及び会場を区立公民館を使用していること。
 - ⑤ 講師の氏名、その資格、協会の代表者又は責任者の氏名の記載はない。
- などが認められる。このようなチラシを見た場合、チラシというある程度広告性の強い情報源であることを割り引きしても、一般的消費者、特に主婦の人達にあっては、当講座を受講することによって就職ないし収入に有利な技能と資格を短時間に修得できると考えるのは当然と認められる。申立人の場合も又そのように受け取ったものと認められる。

相手方は、当日会場において集った人達に講座の内容、資格の意味等を詳細説明し

ていると弁明する。しかし、たとえそのとおり行われたとしても、既に当会場に集った人達は前記チラシによって不正確ないしは誤った先入観をうえつけられており、当会場における相手方の説明も短時間であり、かつ、集合した者の中から15名程度に限り受講させ、その余の者はその場から立ち去らせるという希望者の競争心を刺激するような方法をとっており、時間的余裕もなく直ちに会場において申込書と受講料を支払わせる方式をとっていることからすると、相手方は事業者として契約内容の正確かつ十分な情報を消費者に提供する責務を怠っており、かつ十分な判断をなす余裕も与えていないと認められる。

従って、申立人が申込み後直ちに行われた第1回授業を聞き、又親戚の意見を聞いた上、自分が当講座について判断していたものと実際とが大きくくいちがうことに気づいて、契約の解消を申し出ているのであるから、相手方は拘束力をもたない先の申込書にこだわることなく、既払いの受講料3,000円を直ちに返還して、契約の解消に応じるのが妥当だったのではないかと考える。

然るに本件では、問題は契約解消の可否に止まらず、次のような展開を見せる。

すなわち、相手方は、申立人に対して残金1万7,000円の請求を当初は私信で、次いで内容証明郵便で督促し、その使用文言も順次強硬となり、遂には簡易裁判所に対して支払請求の本訴提起にまで及んでいる。

又一方、警察に対しては詐欺罪をもって告訴手続をなしている。以上はそれぞれの文書から認められる。これに対し、申立人は弁護士に依頼して応訴し、相手方の訴えを却下させることを得た。

これらの督促手続は、仮に契約に有効性が認められるとしてもいささか常識をはずれる態度であり、その内容、手段とともに妥当性を欠いたと言わなければならない。

また、告訴については、申立人の行為はいかように解しても到底詐欺の構成要件に該当しないので、むしろ相手方の告訴が、ぶ告行為に該当するのではないかという疑念も存するところである。

特に、このような強硬な裁判手続並びに刑事告訴手続をとられた場合、一般消費者わけても家庭の主婦の受ける心理的打撃は想像に余りあるものであることを考えると、あえてこの手続きに及んだ相手方に非があることは否定できないと言わなければならない。

(5) 結 論

以上の判断に基づき、本件については次の条件をもって解決することが妥当であると認める。

相手方Bは、申立人Aに対し、金145,973円を支払うこと。

内訳

- 1 既支払受講料3,000円の返還
- 2 裁判に対する応訴費用として142,973円の支払い

(6) 委員会解決案の勧告及び結果

委員会は、昭和52年2月1日、本事件について、あっせん部会から、あっせんの

経過、あっせん部会の見解及びあっせんの結果について報告を受け、審議した結果、あっせん部会の見解及び解決案を妥当なものであると決定した。

については、再度、これを委員会の見解及び解決案として受諾勧告することを適当と認め、当事者双方に対し、文書により、昭和52年2月16日までに回答がない場合には本解決案に応ずる意思がないものとして取り扱う旨を付して、受諾を勧告した。

これに対し、申立人からは受諾する旨の回答を得たが、相手方からは回答がないまま指定期日が経過した。

よって、委員会は委員会の手続きをもって本件の紛争解決を図ることは困難であると判断し、解決の手続きを打ち切った。

回	開催日	審議内容等
第4回	51年 8月17日	相手方及び相手方代理人から事情聴取 相手方 ○○医療保険事務管理協会代表理事 B 同代理人 (弁護士)
第5回	51年 9月 3日	事情聴取結果及び問題点の整理
第6回	51年10月14日	あっせん内容の検討及び原案作成
第7回	51年12月15日	当事者双方に対するあっせん (1) あっせん部会の見解及び解決案を口頭提示 (2) 「東京都消費者被害救済委員会あっせん部会が本件医療保険事務講座に関する紛争について、あっせんを行うに当たっての基本的な考え方」を文書交付 イ 申立人側 申立人本人 A 申立人関係人 2名 (内1名は弁護士) ロ 相手方 B代理人 (弁護士)
第8回	52年 1月11日	1 あっせん案に対する当事者回答の検討及びあっせん打ち切り決定。 当事者双方に対し、あっせん打ち切り決定通知。 あっせんの受諾意思 申立人 あり 相手方 無し 2 本件の今後の取扱い等を検討

(2) 委員名簿

ア 東京都消費者被害救済委員会委員名簿

氏名	現職
学識経験のある者	
会長 高柳 信一	東京大学社会科学研究所教授（行政法）
会長代理 清水 誠	東京都立大学法学部教授（民法）
正田 彬	慶応義塾大学産業研究所教授（経済法）
土屋 鉄蔵	弁護士（東京弁護士会所属）
野村 宏治	弁護士（東京第一弁護士会所属）
消費者	
中村 紀伊	主婦連合会副会長
並木 良	東京都地域婦人団体連盟経済部長
和歌森 玉枝	東京都地域消費者団体連絡会中央委員
事業者	
白井 十四雄	東京商工会議所国民生活委員会委員長
菅谷 頼道	東京都中小企業団体中央会専務理事
矢嶋 松朗	東京都商工会連合会専務理事

イ 東京都消費者被害救済委員会あっせん部会委員名簿

氏 名	現 職
学識経験のある者	
部会長 清 水 誠	東京都立大学法学部教授（民法）
野 村 宏 治	弁護士（東京第一弁護士会所属）
消 費 者	
中 村 紀 伊	主婦連合会副会長
事 業 者	
菅 谷 頼 道	東京都中小企業団体中央会専務理事