

○事例の結果公表：全事例を公表（集計）
■ <http://www.idsa.or.jp/www/jigyo/110siryo/pdf/14-soudan-r.PDF>
■ <http://www.idsa.or.jp/www/jigyo/110siryo/pdf/15-kamiki.PDF>
■ <http://www.idsa.or.jp/www/jigyo/110siryo/pdf/15-3ki.PDF>
■ <http://www.idsa.or.jp/www/jigyo/110siryo/pdf/15-4ki.PDF>
○外部評価の有無：今回の調査からは不明
○紛争処理件数：公表している

年 度	総件数	増加率	問題性あり	問題性なし
平成 3	2400	+23.3%	-	-
平成 4	2598	+8.3%	-	-
平成 5	2966	+14.2%	-	-
平成 6	2646	-10.8%	-	-
平成 7	3070	+16.0%	-	-
平成 8	5086	+65.7%	-	-
平成 9	5443	+7.0%	-	-
平成1 0	6043	+11.0%	-	-
平成1 1	6648	+10.0%	-	-
平成1 2	6618	-0.5%	-	-
平成1 3	6368	-3.8%	3276	3092
平成1 4	6558	+3.0%	3072	3486

平成 13 年度より、従来の「苦情」「問合せ」「情報提供」という分類を当該事例における問題性の有無による分類に変更した。

4.4. 玩具PLセンター

(1) 調査方法

○データ出典：インターネット
○アドレス：<http://www.toys.or.jp/>

(2) 機関概要

○組織形態：公益法人
○設立年：1967.8.1
○取り扱う分野：玩具
○〒：130-8611
○住所：東京都墨田区東駒形 4-22-4 日本文化用品安全試験所ビル 5F
○電話：03-3829-2518
○FAX：03-3829-2510

(3) 機関運営

○組織運営規定（名称）：定めている

1977 年（昭和 52）	10 月	日本玩具国際見本市は名称を変え、「東京国際玩具見本市」となる
1978 年（昭和 53）	5 月	業界功労者表彰制度 発足
1982 年（昭和 57）	6 月	アジア玩具産業委員会（ACTI）設立 東京国際玩具見本市は名称を変え、「東京おもちゃショー」となる
1986 年（昭和 61）	5 月	玩具業界 VAN「TOYNES」発足
1987 年（昭和 62）	9 月	ST 合格番号と JAN コードを統合
1988 年（昭和 63）	6 月	日本玩具協会、日本玩具国際見本市協会、墨田区東駒形に移転
1990 年（平成 2）	3 月	「小さな凸の提案」（現・共遊玩具推進事業）発足
1991 年（平成 3）	11 月	「玩具業界統一商品分類コードハンドブック」発行
1992 年（平成 4）	2 月	玩具産業構造高度化セミナー 開催 おもちゃシンポジウム 開催
1995 年（平成 7）	6 月	世界玩具産業人大会（WTC）参加
	7 月	新・玩具製造物責任補償制度実施に伴い、玩具 PL センター設置
	12 月	トイ保証共済制度 発足
2000 年（平成 12）	6 月	日本玩具協会、日本玩具国際見本市協会 と合併
	10 月	玩具アドバイザー資格認定セミナー 開催

○受付～解決の時間：今回の調査からは不明

(4) 当事者への情報提供に関する事項

○主宰者候補者：公開している（平成 16 年 7 月 5 日現在）

役職名	氏名	所属企業 および 団体		備考
		名称	役職	
会 長	山科 誠	東京玩具製問協同組合	理事長	非常勤製造業
副会長	恩田 弘一	株式会社 オンダ	代表取締役会長	非常勤卸売業
〃	関口 晃市	日本プラスチック玩具工業協同組合	理事長	非常勤製造業
〃	中島 啓二	株式会社 ナカジマコーポレーション	取締役会長	非常勤製造業
〃	松浦 康雄	コンビ 株式会社	代表取締役会長	非常勤製造業

第 1 条 本会は、社団法人日本玩具協会（英文名 The Japan Toy Association 略称「J T A）」と称する。

（事務所）

第 2 条 本会は、主たる事務所を東京都墨田区に置く。

2 本会は、理事会の議決を得て、必要な地に支部を置くことができる。

（目的）

第 3 条 本会は、玩具産業における各部門の連絡調整を通じて、玩具の生産、流通、貿易及び消費に係る内外の諸問題に関する玩具産業界の意見をとりまとめてその実現に努力することにより、玩具産業の振興をはかり、国民生活におけるゆとりと豊かさの向上に貢献し、もってわが国経済の発展に寄与することを目的とする。

（事業）

第 4 条 本会は、前条の目的を達成するため、次の事業を行う。

- （1）玩具産業に関する資料、統計の作成、情報の収集及び提供
- （2）玩具の貿易振興に関する施策の検討・樹立及びその推進
- （3）玩具産業の総合的な振興に関する施策の検討・樹立及びその推進
- （4）玩具の安全性の確保に関する施策の検討・樹立及びその推進
- （5）玩具の見本市及び展示会等の開催、参加または斡旋、並びに調査
- （6）玩具に関する内外への広報
- （7）玩具産業に関する意見の表明及び答申
- （8）前各号に掲げるもののほか、本会の目的を達成するために必要な事業

○組織の運営費用：その他

○手数料：今回の調査からは不明

○組織概要：公表している

■ 役 員 会 長 山科 誠

■ 設 立 1 9 6 7 年（昭和 4 2）8 月 1 日

■ 沿革
1962 年（昭和 37） 2 月 社団法人 日本玩具国際見本市協会 設立
10 月 第 1 回 日本玩具国際見本市 開催
1967 年（昭和 42） 8 月 社団法人 日本玩具協会 設立（台東区寿）
1968 年（昭和 43） 5 月 「玩具の安全性確保に関する委員会」設置
1970 年（昭和 45） 3 月 第 1 回 科学玩具展 開催（共催：科学技術振興財団）
9 月 日本玩具国際見本市 にて「第 1 回 おもちゃコンクール」実施
1971 年（昭和 46） 10 月 玩具安全対策事業（ST マーク制度）発足
1974 年（昭和 49） 10 月 玩具賠償責任補償共済制度 スタート
1975 年（昭和 50） 9 月 玩具産業国際協議会（ICTI）参加

〃	森 清一	大阪府玩具・人形問屋協同組合連合会	理事長	非常勤卸売業
専務理事	津田 博	社団法人 日本玩具協会		常勤（員外）
常任理事	伊藤 啓三郎	日本空気入ビニール製品工業組合	理事長	非常勤製造業
〃	河合 洋	株式会社 ハビネット	代表取締役会長	非常勤卸売業
〃	佐藤 慶太	株式会社 タカラ	代表取締役社長	非常勤製造業
〃	高須 武男	株式会社 バンダイ	代表取締役社長	非常勤製造業
〃	戸所 正敏	株式会社 アガツマ	代表取締役会長	非常勤製造業
〃	富山 幹太郎	株式会社 トミー	代表取締役社長	非常勤製造業
〃	前田 道裕	株式会社 エポック社	代表取締役社長	非常勤製造業
理事	石黒 為三	大阪玩具事業協同組合	理事長	非常勤製造業
〃	五十嵐 武志	株式会社 イガラシ	代表取締役社長	非常勤製造業
〃	伊藤 巖	株式会社 博品館	取締役会長	非常勤小売業
〃	内田 悦弘	日本プラモデル工業協同組合	理事長	非常勤製造業
〃	岩田 秋二	愛知県卸商業協同組合	理事長	非常勤卸売業
〃	遠藤 洸一	株式会社 アポロ社	代表取締役社長	非常勤製造業
〃	大池 貴哉	中部玩具人形工業会	会長	非常勤製造業
〃	神下 英弘	株式会社 ビバリー	代表取締役社長	非常勤製造業
〃	桐潤 千鶴子	ビーブル株式会社	取締役兼代表執行役	非常勤製造業
〃	国本 圭一	日本遊戯銃協同組合	顧問・相談役	非常勤

				製造業
"	国分 功	株式会社 セガトイズ	代表取締役社長	非常勤製造業
"	斎藤 友宏	石川玩具 株式会社	代表取締役会長	非常勤卸売業
"	斎藤 晴正	株式会社 増田屋コーポレーション	代表取締役社長	非常勤製造業
"	斎藤 尋秀	日本ゴム風船商工会	会長	非常勤製造・卸業
"	佐藤 頤司	東京玩具工業協同組合	理事長	非常勤製造業
"	塚越 克郎	オリエンタルトイ株式会社	代表取締役社長	非常勤製造業
"	辻本 正司	株式会社 河田	代表取締役社長	非常勤卸売業
"	野村 耕一	株式会社 トーホー	代表取締役社長	非常勤製造業
"	真下 治隆	東京都紙製総合玩具工業協同組合	理事長	非常勤製造業
"	矢野 成一	株式会社 やのまん	代表取締役社長	非常勤製造業
"	山浦 憲二	大和玩具 株式会社	代表取締役社長	非常勤卸売業
"	山縣 常浩	株式会社 山縣商店	代表取締役社長	非常勤卸売業
"	山田 徳兵衛	株式会社 吉徳	代表取締役社長	非常勤製造業
"	和久井 威	株式会社 バルボックス	代表取締役会長	非常勤製造業
監事	岩井 英雄	株式会社 いわい	代表取締役社長	非常勤製造業
"	染野 義信	弁護士		非常勤(員外)
"	柴 康一	株式会社 シバ	代表取締役社長	非常勤卸売業

○事例の結果公表 : 今回の調査からは不明
○外部評価の有無 : 今回の調査からは不明

105

- (12) 消防防災に関する外国との情報、技術等の交換及び消防関係者の交流
(13) 消防防災等に係る海外援助活動
(14) 発展途上国に対する開発援助に係る消防防災及びこれに関連する案件についての調査、実施促進
業務及び国際消防防災技術協力業務
(15) 消防法令に関する違反是正の支援及び防火対象物の関係者に対する防火意識の啓発、普及
(16) 住宅防火対策の推進
(17) 防災製品の欠陥により生じた被害に関する相談及び苦情処理並びに紛争解決のための斡旋、仲介
(18) 保守物件損害保険料の適正化
(19) 消防設備業総合保険及び防災製品 P L 総合補償制度の普及
(20) 消防設備共済事業の実施
(21) 消防防災関係情報の収集及び関係者への提供並びに消防防災関係図書等の刊行、頒布
(22) 品質マネジメントシステム、環境マネジメントシステム等の啓発、普及及び認証取得の支援
(23) 関係官庁並びに関連団体との連絡及び協力
(24) 都道府県、政令都市等の消防防災設備関係団体に対する指導、援助
(25) 前各号の事業に附帯する事業
(26) その他前条の目的を達成するために必要な事業

○組織の運営費用 : その他
○手数料 : 今回の調査からは不明
○組織概要 : 公表している
○受付～解決の時間 : 今回の調査からは不明

(4) 当事者への情報提供に関する事項

○主宰者候補者 : 公開している
○事例の結果公表 : 今回の調査からは不明
○外部評価の有無 : 今回の調査からは不明
○紛争処理件数 : 今回の調査からは不明

4 6. (財) 自動車製造物責任相談センター

(1) 調査方法

○データ出典 : インターネット
○アドレス : <http://www.adr.or.jp/>

(2) 機関概要

○組織形態 : 公益法人
○設立年 : 1995.4
○取り扱う分野 : 自動車の製造物責任や品質の不具合
○千 : 105-0001
○住所 : 東京都港区虎ノ門 1-19-5 虎ノ門 1 丁目森ビル 3 F
○電話 : 0120-028-222
○F A X : 03-3502-0286

○紛争処理件数 : 今回の調査からは不明

4 5. 防災製品 P L センター

(1) 調査方法

○データ出典 : インターネット
○アドレス : <http://www.fesc.or.jp/>

(2) 機関概要

○組織形態 : 公益法人
○設立年 : 1975.8
○取り扱う分野 : 防災製品
○千 : 105-0001
○住所 : 東京都港区虎ノ門 2-9-16 日本消防会館 7 F
○電話 : 0120-553-119
○F A X : 03-3501-7980 (総務・業務・情報通信・国際協力)
03-3501-7903 (企画研究・製品認証・技術)
03-5510-0017 (違反是正支援センター)

(3) 機関運営

○組織運営規定 : 定めている
(名称)
第 1 条この法人は、財団法人日本消防設備安全センターという。
(事務所)
第 2 条この法人の主たる事務所を東京都港区虎ノ門二丁目 9 番 16 号に置き、従たる事務所を大阪市中央区南船場三丁目 11 番 18 号に置く。
第 2 章目的及び事業
(目的)
第 3 条この法人は、消防防災の用に供する設備等の品質管理、設置及び維持管理の適正化並びに消防防災に関する基礎的な調査研究を行うとともに、火災予防思想の啓蒙普及に努めることによって、火災その他の災害から生命身体を安全を確保し、財産の被害の軽減を図り、もって社会公共の福祉の増進に寄与することを目的とする。
(事業)
第 4 条この法人は、前条の目的を達成するため、次の各号に掲げる事業を行う。
(1) 消防防災に関する基礎的な調査研究
(2) 消防防災用設備機器等の研究、開発、普及のための事業に対する助成
(3) 消防用設備等の認定
(4) 消防防災用設備機器の新製品の開発指導及びその性能の評定
(5) 消防用設備等及び特殊消防用設備等の技術基準、点検基準等の調査研究、指導及び普及
(6) 特殊消防用設備等の性能評価その他の防火対象物の安全対策の評価
(7) 消防設備点検資格者、防火対象物点検資格者及びその他の消防技術者の養成のための講習の実施
(8) 消防用設備等の保守業務指導基準及び保守技術基準の作成
(9) 消防用設備等及び特殊消防用設備等点検済表示制度の推進
(10) 消防防災の分野における高度情報通信技術の研究開発及び普及
(11) 消防防災通信システムについての相談及び調査、設計、監理等の受託

106

(3) 機関運営

○組織運営規定 : 定めている
第 1 章 総則
(名称)
第 1 条 本財団は、財団法人自動車製造物責任相談センターと称する。
(事務所)
第 2 条 本財団は、主たる事務所を東京都港区に置く。
2 本財団は、理事会の議決を得て、必要な地に支部を置くことができる。
第 2 章 目的及び事業
(目的)
第 3 条 本財団は、自動車、二輪自動車、原動機付自転車及びこれらの部品用品等(以下、「自動車等」という。)に係る製品関連事故の未然防止及び公正で迅速な被害救済を図るため、自動車等の製造物責任(品質に関する苦情を含む。以下、「製造物責任等」という。)に関する紛争の適正な処理に資する活動行い、もって公共の福祉の増進に寄与することを目的とする。
(事業)
第 4 条 本財団は、前条の目的を達成するため、次の事業を行う。
(1) 自動車等の製造物責任等に関する相談
(2) 自動車等の製造物責任等に関する和解の斡旋
(3) 自動車等の製造物責任等に関する紛争の審査
(4) 自動車等の製造物責任等に関する内外関係機関等との交流及び協力
(5) 前各号に掲げるもののほか、本財団の目的を達成するために必要な事業

○組織の運営費用 : その他

○手数料 : 定めている
■ 手数料は相談者・相手方ともに 5,000 円ずつ
○組織概要 : 公表している
■ センターの概要

当相談センターは、財団法人という独立の公益法人として設立されました。したがって、外部から干渉を受けることなく独自の組織として運営されます。この意味で公正さと中立性が保障され、安心して相談ができます。相談を担当するスタッフは技術に詳しく、適切な助言を行ないます。当然のことですが、相談内容の秘密は守られます。また、相談の過程において必要に応じ事務局付弁護士が関与して、紛争解決が迅速に行なえるよう手続を定めております。さらに、話し合いがまとまらない場合は、当事者双方が希望すれば、最終的には、法律、工学、消費者問題の専門家で構成される審査委員会の判断を求めることもできます。
■ 相談手続
消費者の方々から相談が申し立てられたとき、まず第一にその内容を精確に聞き取り主張点の整理を行ないます。この業務を「論点・枠組の整理」と言っております。この「論点・枠組の整理」を通じて消費者の方々メーカーやディーラーに主張すべき論点を明確に助言し、また消費者の方々希望される場合にはメーカーに対しその申し立て内容を正確に伝え当事者間の話し合いが順調に進むよう働き掛けを行います。当相談センターは、公的な機関ではありませんのでメーカーやディーラーに対し強制力や命令する権限はありませんが、この過程においてメーカーが迅速・的確に対応するよう積極的な努力を行います。この話し合いの中で、法的的な評価行為や判断業務が必要な場合には、当相談センターの事務局付弁護士が専門的な立場から助言や提言を行います。
事務局付弁護士の関与により話し合いがまとまる場合には、当事者双方が同意すれば事務

108

107

局付弁護士による和解契約の締結が行われます。紛争について解決点が見いだせない場合に、当事者双方が同意すれば当相談センターの審査手続に上程することが出来ます。

■ 審査手続

審査手続は、弁護士・法律および自動車工学の学者・消費者問題の専門家により構成されている審査委員会において、紛争問題を慎重に審議します。審査委員会の委員は組織図に表示している「機構図」の「審査委員会」画面をクリックすると、名簿が記載されております。

審査委員会は、当相談センターから独立した機関として紛争問題を処理しますので、審査委員会に上程された案件は全て審査委員会が取り扱います。審査手続では、先ず当事者双方の話し合いで解決が可能と考えられる案件については和解斡旋を勧めますが、和解斡旋が不調の場合には裁定手続に移行します。また、当初より和解斡旋が困難と判断される案件については裁定手続に移行します。

審査委員会では、当事者双方の事情を聴取し現場・現物等の確認を行いながら和解斡旋および裁定手続を行います。裁定手続の結果は裁定書により当事者に通知されます。裁定書は、審査委員会において公正な立場から慎重に審議の結果提示される信頼性の高いものです。この裁定書の送付により当相談センターにおける業務は終了します。なお、この裁定書には法的な拘束力はありません。したがって、当事者がこの裁定書に不服がある場合には、裁判所等の他の機関に処理の申立を行うことが可能です。

○受付～解決の時間 : 公表している
■ 審査案件事例 (H7 年 4 月～H16 年 6 月)

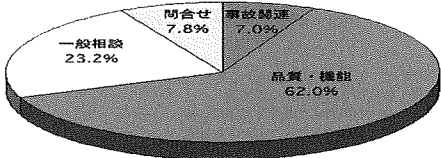
相談受付	製 品	申立苦情内容	結 果	解決までの期間
H7／08	二輪車	火災の損害賠償請求	和解成立	1.5 ヶ月
H7／11	乗用車	衝突事故の損害賠償請求	裁定手続き終了	4 ヶ月
H7／05	1BOX 車	新車品質の損害賠償請求	和解成立	10 ヶ月
H8／01	乗用車	整備不良の損害賠償請求	和解成立	5 ヶ月
H8／04	二輪車	火災の損害賠償請求	和解成立	5 ヶ月
H8／06	RV 車	火災の損害賠償請求	和解成立	6 ヶ月
H8／11	ワゴン車	急発進の損害賠償請求	和解成立	13 ヶ月
H8／05	乗用車	衝突事故の損害賠償請求	和解成立	9 ヶ月
H9／02	二輪車	転倒事故の損害賠償請求	和解成立	2.5 ヶ月
H9／04	ワゴン車	品質不良の車両交換請求	和解成立	1.5 ヶ月
H9／05	乗用車	火災の損害賠償請求	和解成立	2 ヶ月
H9／06	乗用車	火災の損害賠償請求	和解成立	1 ヶ月

109

H14／11	乗用車	脱輪事故の損害賠償請求	和解成立	7ヶ月
H15／4	乗用車	暴走事故の損害賠償請求	裁定手続き終了	10ヶ月

- (4) 当事者への情報提供に関する事項
○主宰者候補者 : 今回の調査からは不明
○事例の結果公表 : 全事例を公表 (全体傾向)
■ 相談内容 (H15 年度)

相 談 内 容 の 分 類



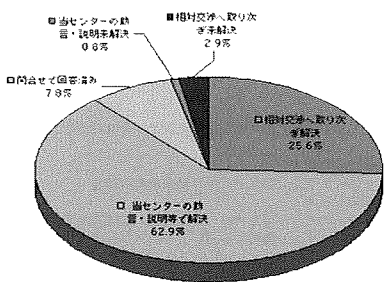
(相談内容の分類と定義)	
事故関連	・人身・物損の拡大損害が発生した案件 (交通事故、自損事故も含む)
品質・機能	・拡大損害を伴わない一般の品質クレーム (性能、機能、外観、内装等に関する苦情)
一般相談	・同一個所が数回修理しても直らない等の再修理に関する苦情 ・販売店サービス窓口における対応上の苦情 ・消費生活センター等消費者相談窓口担当者から車の技術的な相談や苦情相談対応についての助言を求めて来たもの ・保証書の解釈、中古車の保証条件、整備請負契約関連の相談
問い合わせ	・製品苦情ではない一般的な問い合わせ事項

■ 相談解決状況 (H15 年度 (年度内発生、年度内解決))

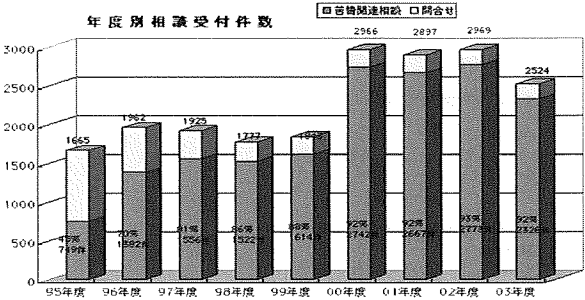
H9／07	ワゴン車	接触事故の損害賠償請求	和解成立	3.5 ヶ月
H9／10	乗用車	故障頻発の車両交換請求	和解成立	1.5 ヶ月
H9／11	1.5BOX	火災の損害賠償請求	和解成立	5 ヶ月
H9／11	乗用車	衝突事故の損害賠償請求	和解成立	1.5 ヶ月
H10／02	RV車	火災の損害賠償請求	和解成立	2 ヶ月
H10／03	乗用車	急発進の損害賠償請求	和解成立	4.5 ヶ月
H10／04	乗用車	火災の損害賠償請求	和解成立	5 ヶ月
H10／07	1BOX 車	急発進の損害賠償請求	和解成立	3.5 ヶ月
H10／09	乗用車	車両火災の損害賠償請求	和解成立	4 ヶ月
H10／10	乗用車	車両火災の損害賠償請求	和解成立	3 ヶ月
H10／09	乗用車	品質不良の損害賠償請求	和解成立	13 ヶ月
H10／09	乗用車	急発進の損害賠償請求	和解成立	3 ヶ月
H10／10	RV車	車両火災の損害賠償請求	和解成立	2.5 ヶ月
H10／09	RV車	整備不良の損害賠償請求	和解成立	7 ヶ月
H10／08	乗用車	急発進の損害賠償請求	和解成立	7 ヶ月
H10／10	乗用車	衝突事故の損害賠償請求	裁定手続き終了	8.5 ヶ月
H10／10	RV車	車両火災の損害賠償請求	和解成立	10 ヶ月
H11／03	乗用車	暴走事故の損害賠償請求	和解成立	12 ヶ月
H11／12	乗用車	暴走事故の損害賠償請求	裁定手続き終了	5 ヶ月
H12／ 3	乗用車	部品故障の損害賠償請求	審査申立取下げ	11 ヶ月
H12／ 2	乗用車	品質不良の車両交換請求	裁定手続き終了	14.5 ヶ月
H12／12	乗用車	車両火災の損害賠償請求	和解成立	13 ヶ月
H13／ 6	二輪車	転倒事故の損害賠償請求	審査申立取下げ	10 ヶ月
H13／ 5	乗用車	車両火災の損害賠償請求	和解成立	13 ヶ月

110

相 談 解 決 状 況 (年度内発生・年度内解決分)



- 外部評価の有無 : 今回の調査からは不明
○紛争処理件数 : 公表している
■ 相談受付件数 (年度別／苦情・問合せ別)



- 1) 『2003 年度の相談受付件数』は、2,524 件で前年比 85% となった。2000 年度に自動車や食品に関する品質問題が起ったため相談件数が急増し、その後 3 年間は 3,000 件弱の高いレベルで推移してきたが、昨年度は大幅な減少となった。
また、相談受付件数を『苦情』と『問合せ』に分けると、『苦情件数』は、相談全体の 92.2% を占め、2,328 件で前年比 84% となっている。
なお、当相談センターの相談受付件数は、1995 年 4 月の業務開始以来、2003 年度末までの累計で 20,528 件となっている。
- 2) 今年度、相談段階で『事務局付弁護士が斡旋した案件』は 13 件あり、その内 6 件は弁

112

111

護士による和解契約が成立している。他に、事務局付弁護士の助言を受けて相談員が対応した案件は約 50 件ある。
また、今年度、審査委員会への新規の『審査手続申し込み案件』は 3 件で、その内、1 件は和解、もう 1 件は裁定で終了し、あとの 1 件は審査中となっている。

4 7. 商工会議所

(1) 調査方法

○データ出典 : インターネット
○アドレス : <http://www.jcci.or.jp/>

(2) 機関概要

○組織形態 : 公益法人
○設立年 : 1954
○取り扱う分野 : 商工会議所
○〒 : 100-0005
○住所 : 東京都千代田区丸の内 3-2-2 東京商工会議所ビル 6 階
○電話 : 03-3283-7824
○FAX : 今回の調査からは不明

(3) 機関運営

○組織運営規定 : 定めている

第1 章総則

(目的)

第1 条本商工会議所は、全国の商工会議所を総合調整し、その意見を代表し、国内及び国外の経済団体と提携すること等によって、商工会議所の健全な発達を図り、もってわが国商工業の振興に寄与することを目的とする。

(名称)

第2 条本商工会議所は、日本商工会議所と称する。

(人格)

第3 条本商工会議所は、商工会議所法（昭和28 年法律第143 号）の規定に基づく法人である。

(事務所の所在地)

第4 条本商工会議所の事務所は、東京都千代田区に置く。

(原則)

第5 条本商工会議所は、営利を目的としない。

2 本商工会議所は、特定の個人又は法人その他の団体の利益を目的として、その事業を行なわない。

3 本商工会議所は、これを特定の政党のために利用しない。

(事業)

第6 条本商工会議所は、その目的を達成するため、次に掲げる事業を行なう。

- (1) 全国の商工会議所の意見を総合してこれを公表し、これを国会、行政庁等に具申し、又は建議すること。
- (2) 行政庁等の諮問に応じて、答申すること。
- (3) 国民経済及び国際経済に関する調査研究を行なうこと。
- (4) 国民経済及び国際経済に関する情報又は資料の収集又は刊行を行なうこと。
- (5) 国内商事取引に関して商工会議所の行なう事業に関し連絡又はあっせんを行なうこと。

- (6) 国内及び国外において、博覧会、見本市等を開催し、又はこれら等の開催のあっせんを行なうこと。
- (7) 国際商事取引の紛争に関するあっせん、調停又は仲裁を行なうこと。
- (8) 商工会議所の行なう商工業に関する技術及び技能の普及又は検定に関する指導を行なうこと。
- (9) 商工会議所の行なう商工相談事業に関する指導を行なうこと。
- (10) 国内における経済団体との提携又は連絡を行なうこと。
- (11) 国外における商工会議所その他の経済団体等との提携又は連絡を行なうこと。
- (12) 商工業に関して、観光事業の総合的な改善発達を図ること。
- (13) 国際親善に関する事業を行なうこと。
- (14) 商工会議所が設置する施設等に係わる債務の保証及びそれに付帯する事業を行なうこと。
- (15) 前各号に掲げるもののほか、本商工会議所の目的を達成するために必要な事業を行なうこと。

(公告)

第7 条本商工会議所の公告は、本商工会議所の発行する「会議所ニュース」又は本商工会議所の掲示場に掲示して行なう。

(規約)

第8 条この定款で定めるもののほか、業務の執行に必要な事項は、会員総会の決議を経て規約で定める。

(商工会議所の定義)

第9 条本定款において「商工会議所」とは、商工会議所法（昭和28 年法律第143 号）第2 条の規定に基づく法人たる商工会議所をいう。

○組織の運営費用 : その他
○手数料 : 今回の調査からは不明
○組織概要 : 公表している

■ 下記参照

わが国最初の商工会議所である「商法会議所」は明治11（1878）年に東京、大阪、神戸で設立されました。その後、全国の主要都市に相次いで設立され、明治25（1892）年に15の商業会議所がその連合体として「商業会議所連合会」を結成しました。そして大正11（1922）年6月に「商業会議所連合会」を改組し、常設の機構・事務局を持つ「日本商工会議所」が誕生しました。それ以後、名称・組織の変更など様々な変遷がありましたが、戦後の昭和29（1954）年に現行「商工会議所法」に基づき特別認可法人として改組され、今日に至っています。

現在（平成16年4月時点）、全国で524商工会議所がそれぞれの地域で活動しています。商工会議所は(1)地域性―地域を基盤としている、(2)総合性―会員はあらゆる業種・業態の工商業者から構成される、(3)公共性―公益法人として組織や活動などの面で強い公共性を持っている、(4)国際性―世界各国に商工会議所が組織されている、という4つの大きな特徴を持っており、全国の商工会議所の会員数は154万（平成15年3月現在）を数えています。日本商工会議所は、全国524の商工会議所を会員とし、各地の商工会議所が「その地区内における商工業の総合的な発展を図り、兼ねて社会一般の福祉増進に資する」という目的を円滑に遂行できるよう全国の商工会議所を総合調整し、その意見を代表している団体です。

○受付～解決の時間 : 今回の調査からは不明

(4) 当事者への情報提供に関する事項

○主宰者候補者 : 公開している

平成 16 年 7 月 7 日現在				
会頭	山口 信夫	東京商工会議所	会頭	<旭化成㈱会長>
名誉会頭	石川 六郎	東京商工会議所	名誉会頭	<鹿島建設㈱名誉会長>
	稲葉 興作	東京商工会議所	名誉会頭	<石川島播磨重工業㈱相談役>
副会頭	野村 明雄	大阪商工会議所	会頭	<大阪ガス㈱会長>
	箕浦 宗吉	名古屋商工会議所	会頭	<名古屋鉄道㈱会長>
	高梨 昌芳	横浜商工会議所	会頭	<高梨乳業㈱会長>
	村田 純一	京都商工会議所	会頭	<村田機械㈱会長> <FONT<TD>
	池内 浩一	広島商工会議所	会頭	<㈱中電工相談役>
	村松 巖	仙台商工会議所	会頭	<㈱七十七銀行相談役>
	上原 明	新潟商工会議所	会頭	<新潟日産自動車㈱社長>
	田尻 英幹	福岡商工会議所	会頭	<西部瓦斯㈱相談役>
	綾田 修作	高松商工会議所	会頭	<㈱百十四銀行頭取>
	高向 巖	札幌商工会議所	会頭	<㈱北洋銀行頭取>
特別顧問	室伏 稔	伊藤忠商事㈱相談役		
	田中 順一郎	三井不動産㈱会長		
	佐々木 幹夫	三菱商事㈱会長		
	川本 信彦	本田技研工業㈱特別顧問		
	浅地 正一	日本ビルサービス㈱社長		
	安西 邦夫	東京ガス㈱会長		
	井上 裕之	愛知産業㈱社長		
	池田 守男	㈱資生堂社長		
	杉山 和男	電源開発㈱顧問		
	溝口 道郎	鹿島建設㈱常任顧問		
専務理事	神谷 一雄	松久㈱社長		
	植松 敏			
常務理事	篠原 徹			
理事・事務局長	中島 芳昭			
理事	坪田 秀治			
	近藤 英明			

○事例の結果公表 : 主なものを選んで公表

■ PL 事故事例

1. 完成品メーカー

業種	支払い保険金 (万円)	事故の内容
自動車製造業	11,213	トラックのスペアタイヤが装着不良であったため、走行中に右側後輪の回転が止まり、横転。運転手はトラックの下敷きとなり、重度の怪我を負った。
石油精製業	3,812	誤って配達したハイオクガソリンを、被害者が石油ストーブに給油したため、ストーブから出火。
民生用電気機械器具製造業	3,597	製造した煮炊き用調理器具を使って被害者が炒め物を調理したところ、器具が破裂し1名が死亡。製造者は取扱説明書に炒め物の調理を禁止していなかった。
プラスチック板・棒製造業	2,795	アルカリイオン水供給装置を納入内で使用したところ、据付時の配管ミスによりイオン水が滞留・腐敗したため、養豚場の豚、約400頭が死亡。
衛生陶器製造業	2,640	製造した屋内設置型の給湯機が漏水したため、建物内装、家財、リース物件等に損害を与えた。
自動車製造業	1,858	製造したトレーラーの車体左後輪付近で出火。トレーラーと積載していた商品が全焼したほか、後続の乗用車に飛び火し、一部を破損させた。
作業用機械製造業	1,798	製造した機器を使って加工した食品に不良品が発生。回収、廃棄した商品の代金、事故により変更を余儀なくされた包装材の製作費および協力工場の作業費などで損害が発生。
民生用電気機械器具製造業	1,117	販売したファンヒーターで製造上のミスがあったため、出火。
業務用電気機器製造業	1,115	冷凍機のメンテナンスで作業ミスがあったため、冷凍機の室温が上昇し、倉庫内で保管していた商品にカビが発生。
金属製品製造業	802	製造したアルミ製階段で、溝に防護対策が講じられていなかったため、左手小指を挟んで切断する負傷事故が発生。
民生用電気機械器具製造業	767	製造した全自動洗濯機が出火し、建物・家財等に多大な損害を与えた。
自動車製造業	750	車両運搬車への積み上げ作業が終了し、作業員が下に降りようとしてワイヤーにつかまっていたところ、ワイヤー接続構造の欠陥によりワイヤーが切断。作業員は転落し、重度の怪我を負った。
製缶板金業	734	製造したビール貯蔵タンクが、液体排出時の圧力変化に耐え切れず内側へしぼんだため、変形・破損。
プラスチック加工機械・同付属装置製造業	709	製造した組立作業ロボットが頭動作を起こし、納入先の金型を変形させてしまった。

衛生陶器製造業	626	製造・販売したユニットバスで、検査不備があったため、浴槽座面に割れが生じ、浴槽内の水が漏出。建物や家財に損害が発生。
民生用電気機械器具製造業	599	製造・販売した即湯器でビスが脱落したため、建物内で漏水。建物・設備に損害を与えた。

2. 原材料・部品メーカー

業種	支払い保険金 (万円)	事故の内容
プラスチック製造業	5,706	樹脂材料の製造過程で本来の成分と異なる溶剤が混入したため、納入先で不良品が発生。
部品製造業	1,500	製造したフィルターに設計ミスがあったため、納入先のライン内で事故が発生。
石油精製業	1,421	製造した潤滑油を使い納入先でポンプ部品を製造したところ、開発・設計に欠陥があったため、約18万個にサビが発生。
発電機・電動機製造業	757	トンネル換気装置用モーターを納入したところ、装置同士が適合せず、隣接する製造機械に損傷を与えた。
プラスチック板・棒製造業	563	製造したラベル用フィルムを納入先で使用したところ、原料の混合割合が不適切であったため、不良品が発生。

3. 食料品製造・販売

業種	支払い保険金 (万円)	事故の内容
でんぷん製造業	3,408	被保険者が製造・納入したスターチで、タンク等に洗浄液が残存したことから、加工製造した冷凍ロースカツから塩素臭が発生。
中華料理店	1,454	飲食店で食事を取った約200名が、鶏卵に付着していたサルモネラ菌により、下痢や発熱、腹痛を訴えるなど食中毒が発生。入院患者も発生した。
香辛料製造業	1,408	山椒の中に異物が混入していたため、納品先で山椒と一緒にパックされた鰻のタレが出荷できなくなった。
水産物卸売業	332	水産物卸業者がウニをホテルに納めたところ、腸炎ビブリオが発生。ホテルの宿泊客46人が食中毒となる。
加工食材製造業	224	鶏肉加工品に製造機械の部品であるゴム片が混入したため、納入先の食品メーカーで製造した食品が不良品となった。
惣菜製造・販売業	99	惣菜の中に小さな木片が混入していたため、歯を破損した。

各種商品卸売業	880	屋根瓦の葺き替え工事を行ったところ、作業ミスにより電線が過熱し、屋根から出火。
一般土木建築工事業	816	マンションの建造中、シーリング剤と表面塗装剤の適合性チェックを怠ったために、施工後塗装面でべたつきが発生。
一般土木建築工事業	811	設置したサービスタンクで、送油ポンプの使用を設計図通りにしなかったことなどから、タンクから重油が漏洩。
特定貨物自動車運送業	797	給油所でタンクローリーから荷降ろしの際、誤って重油を漏洩。隣接する水田に油膜が広がったため、当分の間、農作物の栽培が不可能になった。
建築工事業	720	製造・販売した簡易水洗便器から水が溢れ、住宅の広範囲にわたって漏水が発生。
給排水・衛生設備工事業	658	給排水設備工事の引き渡し後、本来、蒸気が入らない給湯配管に蒸気が入ったため、各所で漏水が発生。
機械器具設置工事業	622	ポリエチレン製造装置を分解点検したところ、作業ミスにより混練機入口軸封部から樹脂が漏出。
塗装業	500	食料品製造工場で冷風送風機に塗装したところ、塗装片が剥離し製品に混入。納入先の製品が販売不能になった。

- 外部評価の有無 : 今回の調査からは不明
○紛争処理件数 : 公表している

4 8. クリーニング賠償問題協議会

(1) 調査方法

- データ出典 : インターネット
○アドレス : 今回の調査からは不明

(2) 機関概要

- 組織形態 : 今回の調査からは不明
○設立年 : 今回の調査からは不明
○取り扱う分野 : 今回の調査からは不明
○〒 : 今回の調査からは不明
○住所 : 今回の調査からは不明
○電話 : 今回の調査からは不明
○FAX : 今回の調査からは不明

(3) 機関運営

- 組織運営規定 : 定めている

(目的)

第1条 協議会は、クトニングに関する事故の大量性に鑑み、クリーニングに関する事故の関係者の利益の公正な保護を図り、クリーニング事故に関する紛争の適正な処理に資するための活動を行い、もって公共の福祉の増進に寄与することを目的とする。

調味料製造業	32	醤油に異物が混入していたため、この醤油を使用して製造した販売用の食品が不良品となった。
菓子製造業	16	せんべいの中に石が混入していたため、歯を破損した。

4. 請負業者

業種	支払い保険金 (万円)	事故の内容
一般土木建築工事業	4,515	地盤改良工事を行なったところ、施工不良のため、地盤沈下現象や床面に亀裂が発生。
自動車・自動車エンジン再生業	3,196	重量特殊運搬車（工作機械を搭載）でブレーキ部分が出火。同車と積荷が全焼した。
機械器具設置工事業	2,173	納入した冷凍庫に設計ミスがあったため、天井上部に発生した結露の重量に耐え切れず吊りボルトが抜け落ち、天井が崩落。
機械器具設置工事業	2,146	ガスタービン装置を据え付けたボイラーの水管が腐食し、水漏れが発生。
機械器具設置工事業	2,117	定期点検・修理を請け負った化学工場で、定期修理の際交換した製品に繊維状の異物が混入。
一般土木建築工事業	2,112	施工ミスにより、建設した事務所兼店舗に漏水が発生。内装や商品に損害を与えた。
一般電気工事業	1,699	電気設備工事の一部を請け負ったが、作業ミスのため、工事後、浄化槽室内で漏水が発生。
建築工事業	1,495	製造したドラムで、口部栓に不具合があったため、ガス漏れが発生し、製品に損害を与えた。
一般電気工事業	1,334	豚舎新築に伴い警報装置の配線工事を行ったところ、配線ミスのため警報装置が機能せず、非常事態に気付かなかったことから、豚舎の豚が窒息死。
特定貨物自動車運送業	1,140	タンクローリーから積載品の荷下ろしを行った際、磨耗したポンプのギアから発生した金属切粉等が混入したため、不良品が発生。
冷凍機・温湿調整装置製造業	1,070	工場建物を建設したところ、支持杭の施工をしなかったため、床面が沈下し、損害を与えた。
海上輸送業	1,000	2つの機械を梱包して海上輸送したところ、乾燥剤を入れ忘れたために、機械内部に結露が生じ錆びが発生。
メンテナンス業	957	ディーゼル発電機のメンテナンス業務を行ったところ、新しいエアフィルターを取り付けなかったため、発電機内に異物が混入し、内部が損傷。

- (名称)
第2条 協議会は、クリーニング賠償問題協議会と称する。
- (事務所)
第3条 協議会は、事務所を東京都におく。
- (事業)
第4条 協議会は、第1条の目的を遂行するために、次に掲げる事業を行う。
一、クリーニング事故賠償基準の作成及び見直し
二、クリーニング事故賠償基準の円滑な実施の促進
三、前各号の事業に附帯する事業
- (委員)
第5条 協議会に委員若干名をおく。
2. 委員は、学識経験者、日本弁護士会代表、消費者代表、クリーニング業界代表、関連業界代表、保険業界代表及び行政機関等により構成する。
- (委員の任期)
第6条 委員の任期は2年とする。但し、委員の再任を妨げない。
2. 補欠委員の任期は、前任者の残任期間とする。
- (委員の選任)
第7条 委員は、第5条第2項の構成機関からの推薦こより、全国クリーニング生活衛生同業組合連合会会長が選任する。
- (会長、副会長)
第8条 協議会に、会長1名、副会長2名をおき、委員の互選によりこれを定める。
2. 会長は、協議会を代表し、会務を統括する。
3. 副会長は、会長を補佐する。
4. 会長に事故あるとき、又は会長が欠けたときは、副会長が、あらかじめ会長の定める順序により、会長の職務を行う。
- (協議会の招集)
第9条 協議会は、必要に応じ、会長が招集し、その議長となる。
2. 協議会の招集は、会日の1週間前までに会議の内容及び日時、場所等を示した書面を各委員に送付して行うものとする。
- (協議会の議事)
第10条 協議会の議事は、委員の過半数が出席し、その過半数で決し、可否同数のときは、議長の決するところによる。
- (委員会)
第11条 協議会において必要があると認めたときは、委員会を設けることができる。
- (経費)
第12条 協議会の経費は、次の財源をもって賄う。
一、 全国クリーニング生活衛生同業組合連合会の補助金
二、 寄附金
- (会計年度)
第13条 協議会の会計年度は、毎年4月1日に始まり、翌年3月31日に終わる。
- (事務局)
第14条 協議会に協議会の事務を処理するため事務局をおく。

- 附則
- この会則は、昭和53年5月26日から施行する。
 - 当分の間、第14条の事務局の事務は、全国クリーニング生活衛生同業組合連合会が行う。

- 事例の結果公表 : 今回の調査からは不明
○外部評価の有無 : 今回の調査からは不明
○紛争処理件数 : 今回の調査からは不明

4.9. ささえあい医療人権センター COML

(1) 調査方法

- データ出典 : インターネット
○アドレス : <http://www.coml.gr.jp/>

(2) 機関概要

- 組織形態 : 特定非営利活動法人
○設立年 : 1990.9
○取り扱う分野 : 医療
○〒 : 530-0047
○住所 : 大阪府北区西天満3-13-9 西天満パークビル4号館5F
○電話 : 06-6314-1652
○FAX : 06-6314-3696

(3) 機関運営

- 組織運営規定 : 定めている

第1章 総則

(名称)

第1条 この法人は、特定非営利活動法人ささえあい医療人権センターCOML（コムル）といい、登記上はこれを特定非営利活動法人ささえあい医療人権センターコムルと表記する。

(事務所)

第2条 この法人は、事務所を大阪府北区西天満3丁目13番9号 西天満パークビル4号館5階に置く。

第2章 目的及び事業

(目的)

第3条 この法人は、次のような内容を目的とする。

(1) 医療を消費者の視点でとらえ、患者が自立して主体的に医療参加するよう、広く一般社会に呼びかけるための事業を行う。

(2) 患者一人ひとりが「いのちの主人公」「からだの責任者」として自覚を持つよう、「賢い患者になりましょう」を合言葉として広く社会一般に呼びかけるための事業を行う。

(3) 患者と医療者が対話を重ね、互いに気づき合い、歩み寄り、ささえあいながら、よりよいコミュニケーションづくりに関する事業を行う。

(4) その他、医療におけるさまざまな問題点について、社会への具体的な提案を行い、開かれたよりよい医療の実現に寄与する。

(特定非営利活動法人の種類)

第4条 この法人は、前条の目的を達成するため、次に掲げる種類の特定非営利活動を行う。
保健、医療並びに福祉の増進を図る活動。

(事業)

第5条 この法人は、第3条の目的を達成するため、特定非営利活動に係る次の事業を行う。

- (1) 会報誌「COML」の発行
(2) 電話・手紙・FAX・パソコン通信による医療に関する相談
(3) 研修会・フォーラム・シンポジウム等の開催
(4) SP（模擬患者）の派遣

- (5) 病院探検隊の実施
(6) 医療における意識啓発のためのキャンペーン等の実施
(7) 書籍及び小冊子等の出版
(8) 弁護士等の依頼による調査協力
(9) その他、目的達成のための事業

セカンド・オピニオン	2.2% (8)	1.9% (7)	1.9% (7)	2.7% (9)	4.0% (13)	1.5% (5)								
法的解決や示談交渉	7.6% (28)	9.4% (35)	8.4% (31)	10.8% (36)	10.1% (33)	10.5% (35)								
医療不信	17.4% (64)	14.6% (54)	15.3% (56)	21.4% (71)	22.1% (72)	22.9% (76)								
院内感染(MRSA)など	1.1% (4)	0% (0)	0.8% (3)	0.9% (3)	0.6% (2)	0.3% (1)								
介護保険	0% (0)	0.5% (2)	0% (0)	0.3% (1)	0.6% (2)	1.2% (4)								
情報開示	0.8% (3)	0.3% (1)	0.8% (3)	0.9% (3)	2.1% (7)	0.9% (3)								
薬に関すること	4.4% (16)	6.7% (25)	3.8% (14)	5.7% (19)	7.1% (23)	4.5% (15)								

- 組織の運営費用 : その他
■ この法人の財産は、次の各号に掲げるものをもって構成する。
(1) 設立当初の財産目録に記載された資産
(2) 会費
(3) 寄付金
(4) 財産から生じる収入
(5) 事業に伴う収入
(6) その他の収入（資産の管理）

(2003.1～2003.12)

	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月
その月の相談件数	295	267	330	286	359	448	345	270	351	480	336	280
ドクターの説明不足	18.6% (55)	13.5% (36)	18.2% (60)	23.4% (67)	19.2% (69)	13.4% (60)	19.1% (66)	16.7% (45)	13.4% (47)	12.1% (58)	11.0% (37)	10.4% (29)
ナースへの苦情	1.4% (4)	2.2% (6)	1.5% (5)	0.7% (2)	1.9% (7)	2.0% (9)	4.1% (14)	1.9% (5)	1.7% (6)	0.8% (4)	1.8% (6)	2.5% (7)
差額ベッド料	9.5% (28)	4.9% (13)	8.5% (28)	3.1% (9)	3.9% (14)	4.5% (20)	5.2% (18)	2.6% (7)	4.0% (14)	3.8% (18)	5.1% (17)	6.4% (18)
医療費について	3.4% (10)	6.7% (18)	2.7% (9)	3.8% (11)	4.2% (15)	2.7% (12)	5.2% (18)	3.3% (9)	4.0% (14)	1.7% (8)	3.9% (13)	2.5% (7)
セカンド・オピニオン	4.1% (12)	2.2% (6)	3.9% (13)	3.8% (11)	7.5% (27)	7.1% (32)	3.8% (13)	5.6% (15)	3.1% (11)	3.3% (16)	3.3% (11)	2.5% (7)
法的解決や示談交渉	11.1% (33)	18.4% (49)	13.0% (43)	10.5% (30)	9.1% (33)	11.2% (33)	14.5% (50)	15.6% (50)	9.7% (42)	6.3% (34)	13.1% (44)	10.0% (28)
医療不信	28.5% (84)	39.0% (104)	28.2% (93)	30.8% (88)	25.3% (91)	24.6% (110)	24.1% (83)	18.5% (50)	16.0% (56)	18.1% (87)	17.9% (60)	19.6% (55)
院内感染(MRSA)など	1.7% (5)	3.7% (10)	1.5% (5)	0.7% (2)	1.1% (4)	1.8% (8)	0.9% (3)	1.9% (5)	1.4% (5)	1.3% (6)	0.3% (1)	0.7% (2)
介護保険	0% (0)	1.5% (4)	0.3% (1)	1.0% (3)	0.8% (3)	0.4% (2)	0.3% (2)	0.7% (2)	0% (0)	0% (0)	0.3% (1)	2.1% (6)
情報開示	2.4% (7)	1.1% (3)	0.3% (1)	1.4% (4)	0.8% (3)	0.9% (4)	1.2% (4)	0.7% (2)	0.6% (2)	0% (0)	3.3% (11)	1.4% (4)

(2004.1～2004.12)

	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月
その月の相談件数	367	371	367	332	326	332						
ドクターの説明不足	8.4% (31)	12.9% (48)	14.4% (53)	13.9% (46)	14.7% (48)	15.7% (52)						
ナースへの苦情	2.2% (8)	1.6% (6)	3.8% (14)	1.5% (5)	1.2% (4)	3.3% (11)						
差額ベッド料	13.1% (48)	8.6% (32)	7.9% (29)	4.8% (16)	5.8% (19)	5.4% (18)						
医療費について	3.8% (14)	2.7% (10)	3.8% (14)	3.9% (13)	5.5% (18)	3.6% (12)						

薬に関すること	6.1% (18)	9.4% (25)	5.1% (17)	2.4% (7)	6.1% (22)	8.7% (39)	5.5% (19)	7.4% (20)	1.7% (6)	5.6% (27)	6.3% (21)	5.0%
---------	--------------	--------------	--------------	-------------	--------------	--------------	--------------	--------------	-------------	--------------	--------------	------

(2002.1～2002.12)												
	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月
その月の相談件数	233	215	245	202	223	265	497	280	252	336	280	256
ドクターの説明不足	18.9% (44)	15.3% (33)	16.3% (40)	17.8% (36)	14.3% (32)	18.1% (48)	21.1% (105)	12.5% (35)	21.0% (53)	22.0% (74)	23.2% (65)	19.5% (50)
ナースへの苦情	1.7% (4)	4.2% (9)	2.0% (5)	3.5% (7)	0.9% (2)	1.1% (3)	3.0% (15)	2.9% (8)	2.8% (7)	1.5% (5)	1.4% (4)	1.2% (3)
差額ベッド料	2.1% (5)	3.7% (8)	4.1% (10)	3.0% (6)	6.3% (14)	5.3% (14)	2.6% (13)	4.3% (12)	3.6% (9)	2.1% (7)	1.4% (4)	0.8% (2)
医療費について	6.0% (14)	3.3% (7)	2.0% (5)	6.9% (14)	3.6% (8)	4.5% (12)	2.6% (13)	2.9% (8)	5.6% (14)	6.8% (23)	3.6% (10)	2.7% (7)
セカンド・オピニオン	0.4% (1)	0.5% (1)	3.3% (8)	7.9% (16)	2.2% (5)	1.9% (5)	6.0% (30)	2.5% (7)	3.6% (9)	2.7% (9)	5.0% (14)	2.7% (7)
法的解決や示談交渉	7.8% (18)	10.2% (22)	4.9% (15)	7.4% (15)	4.0% (9)	6.0% (16)	7.0% (35)	18.9% (53)	21.0% (53)	17.3% (58)	14.3% (40)	12.5% (32)
医療不信	21.0% (49)	22.3% (48)	21.6% (53)	25.7% (52)	19.7% (44)	20.8% (55)	26.2% (130)	29.3% (82)	26.2% (66)	29.5% (99)	28.6% (80)	22.7% (58)
院内感染(MRSA)など	0.4% (1)	0.9% (2)	0% (0)	1.5% (3)	0.9% (2)	1.1% (3)	0.2% (1)	1.8% (5)	0.8% (2)	0.9% (3)	2.5% (7)	3.9% (10)
介護保険	0.9% (2)	0.9% (2)	0% (0)	0% (0)	0.9% (2)	0.4% (1)	0.4% (2)	0.4% (1)	0.0% (0)	0.6% (2)	2.9% (8)	0.4% (1)
情報開示	2.1% (5)	2.3% (5)	0.4% (1)	0.5% (1)	0.9% (2)	0.8% (2)	0.4% (2)	0.4% (8)	0.0% (4)	0.6% (9)	2.9% (6)	0.4% (5)
薬に関すること	6.0% (14)	8.4% (18)	4.9% (12)	4.5% (9)	6.3% (14)	5.7% (15)	6.5% (60)	5.0% (14)	4.4% (11)	4.8% (16)	3.6% (10)	3.9% (10)

- 外部評価の有無：今回の調査からは不明
- 紛争処理件数：公表している

月＼年	1990	1991	1992	1993	1994	1995	1996	1997	1998	1999
1月		27	90	68	81	76	61	109	101	127
2月		41	74	64	106	57	101	98	109	218
3月		39	109	65	78	1238	177	102	127	173
4月		28	121	41	66	254	102	127	129	175
5月		131	84	62	92	106	138	150	141	200
6月			101	75	80	100	115	270	380	231
7月			95	111	55	287	368	111	146	340
8月	34		64	102	55	73	121	94	246	218
9月	26	36	77	84	69	103	107	109	200	327

125

- 組織の運営費用：今回の調査からは不明
- 手数料：今回の調査からは不明
- 組織概要：公表している
 - 名 称 特定非営利活動法人 日本技術者連盟 (Japan Engineers Federation)
 - (本連盟は東京都知事より、特定非営利活動促進法第12条第1項の規定に基づき、認証された特定非営利活動法人です。)
 - 設 立 平成12年2月8日
 - 関連団体
 - NPO 法人プロフェッショナル イングリッシュ コミュニケーション協会
 - NPO 法人日本ブライバシーコンサルタント協会 (JPCA)
 - NPO 法人日本ブライバシープロフェッショナル協会 (JPPA)
 - ESP Development Center,Inc.
 - NPO 法人アオダモ資源育成の会

- 受付～解決の時間：今回の調査からは不明

(4) 当事者への情報提供に関する事項

- 主宰者候補者：公開している
 - 会 長 星野 克美 多摩大学経営情報学部 教授
 - 名誉顧問 大本 修 芝浦工業大学名誉教授 工学博士
 - 顧 問 岡村 総吾 東京電機大学名誉学長 工学博士
 - 河合 三良 財団法人 国際開発センター 会長
- 理 事
 - 井戸田 勲 特定非営利活動法人日本技術者連盟
 - 唐津 一 東海大学 教授
 - 松井 好 立教大学 教授
 - 関口 利男 東京工業大学 名誉教授 工学博士
 - 鄭 紹良 (John S.Cheng , Dr.P.E.) 台湾行政院〔内閣〕顧問
 - 文佳科技公司 董事長 工学博士
 - 浮舟 邦彦 学校法人 滋慶学園 理事長 Ph.D
 - 坂井 元彦 ABS Integrated Service Inc.P.E.
- 監 事
 - 田代 空 財団法人 日本人事行政研究所 副会長

- 事例の結果公表：今回の調査からは不明
- 外部評価の有無：今回の調査からは不明
- 紛争処理件数：今回の調査からは不明

5 1. 特定非営利活動法人日本ガーディアン・エンジェルス

(1) 調査方法

- データ出典：インターネット
- アドレス：http://www.guardianangels.or.jp/

(2) 機関概要

- 組織形態：特定非営利活動法人
- 設立年：1996.2
- 取り扱う分野：青少年の非行・犯罪防止活動、応急救護活動、環境美化浄化

10月	27	48	66	86	70	86	92	149	165	322
11月	6	48	63	102	88	73	97	135	125	207
12月	93	42	66	69	41	58	88	97	134	168
計	186	440	1010	929	881	2511	1567	1551	2003	2706

月＼年	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
1月	155	263	233	295	367					
2月	203	214	215	267	371					
3月	288	357	245	330	367					
4月	213	303	202	286	332					
5月	385	401	223	359	326					
6月	265	361	265	448	332					
7月	782	609	497	345	405					
8月	234	251	280	270	242					
9月	407	221	252	351						
10月	437	222	336	480						
11月	313	222	280	336						
12月	226	200	256	280						
計	3908	3624	3284	4047	2742					
総計					31389					

5 0. 特定非営利活動法人日本技術者連盟

(1) 調査方法

- データ出典：インターネット
- アドレス：http://www.jefsite.org/

(2) 機関概要

- 組織形態：特定非営利活動法人
- 設立年：2000.2.8
- 取り扱う分野：技術者
- 〒：100-0014
- 住所：東京都千代田区永田町 2-4-2 秀和溜池ビル 6F
- 電話：03-5512-7602
- F A X：03-5512-7576

(3) 機関運営

- 組織運営規定：今回の調査からは不明

126

運営など

- 〒：今回の調査からは不明
- 住所：今回の調査からは不明
- 電話：今回の調査からは不明
- F A X：今回の調査からは不明

(3) 機関運営

- 組織運営規定：今回の調査からは不明
- 組織の運営費用：その他
- 手数料：今回の調査からは不明
- 組織概要：公表している

1990年から活動に参加し、ニューヨーク本部長を5年間務めた小田啓二が日本支部の設立準備に帰国し、1996年2月、東京支部を開設しました。日本においては、繁華街を中心とした青少年の非行・犯罪防止活動、応急救護活動、環境美化浄化運動などを主軸とし、地元の方々と共に各地特性に合わせた活動を行っています。

現在日本ガーディアン・エンジェルスは、東京支部(渋谷、新宿、池袋、六本木)をはじめ、関西支部、仙台支部、武蔵野支部、の4支部が設立され、それぞれ地域に密着した活動を行っています。また、平成11年4月19日には、経済企画庁から「特定非営利活動法人」として認証され、定款にも規定されている「不特定かつ多数のものに対して、安全パトロール等犯罪防止に関する事業等を行い、住民の生活の安全の確保に努め、安全で住みよいまちづくりの推進に寄与」することを目的に、「犯罪防止 NPO」として幅広い活動を通して、安心で安全な地域づくりのお手伝いを進めていきたいと考えています。

- 受付～解決の時間：今回の調査からは不明

(4) 当事者への情報提供に関する事項

- 主宰者候補者：公表している
 - 小田啓二
- 事例の結果公表：今回の調査からは不明
- 外部評価の有無：今回の調査からは不明
- 紛争処理件数：今回の調査からは不明

5 2. 特定非営利活動法人シロガネ・サイバーポール

(1) 調査方法

- データ出典：インターネット
- アドレス：http://www.scyberpol.org/

(2) 機関概要

- 組織形態：特定非営利活動法人
- 設立年：2001
- 取り扱う分野：インターネット上でのコンテンツ流通や商取引、デジタル・ディバイド
- 〒：162-0824
- 住所：東京都新宿区揚町町1番20号 福升ビル7階
 - 中田・松村・田島法律事務所内
- 電話：今回の調査からは不明
- F A X：今回の調査からは不明

128

（3）機関運営

○組織運営規定：定めている

第1章 総則

（名称）

第1条 この法人は、特定非営利活動法人シログネ・サイバーボールという。

（事務所）

第2条 この法人は、事務所を東京都港区に置く。

（目的）

第3条 この法人は、インターネット上で不法・有害コンテンツ流通や不適切な商取引、デジタル・ディバイドについて調査を行うとともに、これらに関する問題解決及び紛争処理に資する活動を行うことにより、インターネットの健全な普及・利用を支援、促進し、社会全体の利益の増進に寄与することを目的とする。

（特定非営利活動の種類）

第4条 この法人は、前条の目的を達成するため、次の種類の特定非営利活動を行う。

- 社会教育の推進を図る活動
- 人権の擁護又は平和の推進を図る活動
- 国際協力の活動
- 以上の活動を行う団体の運営又は活動に関する連絡、助言又は援助の活動

（事業の種類）

第5条

この法人は、第3条の目的を達成するため、特定非営利活動に係る事業として、次の事業を行う。

- 不法・有害コンテンツ（プライバシー侵害、誹謗中傷、違法・公序良俗違反などのサイト・投稿、体罰操作等を目的とした風説の流布等）の除去のためサイト管理者、投稿者などに対する勧告を行う。
- 不法・有害コンテンツの流通を防止するため、インターネット使用に関するルール作りを行うとともに、その普及を促進する。
- 電子商取引の決済に関する紛争について、情報収集・実態調査を行い、詐欺行為に対しては消費者の立場から抗議し、違法・不適切行為の中止を勧告する。
- 電子商取引の決済に関する紛争処理について、ルール作りを行うとともに、その普及を促進する。
- インターネット上の違法・不適切な表現行為、取引行為等についてその是正のための相談を受ける。
- インターネットの健全な利用・普及に資する講演会を実施する。
- 多様なメディアを通じて、インターネットの健全な利用・普及のための、広報活動を行う。
- デジタル・ディバイドについて調査し、その是正に資する運動、支援活動を行う。

この法人は、次の事業を行う。

- 物品の販売
- 講演会、写真展等の開催

前項に掲げる事業は、第1項に掲げる事業に支障がない限り行うものとし、その収益は、第1項に掲げる事業に充てるものとする。

○受付～解決の時間：今回の調査からは不明

（4）当事者への情報提供に関する事項

○主宰者候補者：公開している

理事長	田島 正広
副理事長	遠藤 由紀子
副理事長	亀山 秀一
理事	青柳 陽一郎
理事	道具 登志夫
理事	長田 敦
理事	越川 淳子
理事	瀬戸 隆一
理事	田中 裕幸
監事	工藤 徳郎
アドバイザー	山崎 俊巳
アドバイザー	今川 拓郎
アドバイザー	岩田 泰
参与	厚見 靖男
会員数	正会員36名（平成15年6月現在）

○事例の結果公表：主なものを選んで公表（<http://www.scyberpol.org/qa.htm>）

インターネット上の偽情報（亀井源太郎 東京都立大学法学部助教授【刑法法】）

インターネット上で、自らの経営する会社に関して偽情報を流されたが、どのように対応すべきでしょうか。

信用毀損罪(刑法 233 条)や風説の流布(証券取引法 158 条)に該当するものと思われます。

信用毀損罪(刑法 233 条)

- 虚偽の風説を流布して、人の信用を毀損した者は、3 年以下の懲役刑又は 50 万円以下の罰金刑に処せられます(刑法 33 条)。
- 「虚偽の風説」とは、事実と異なった噂のことです。一部が虚偽でありさえすればすべてが事実と異なる必要はなく、また、判例上、噂を流した者が虚偽であるとしてさえいれば、他人から聞いた話でもよいとされています(大判 T2-1-27・刑録 19-85)。さらに、行為者が確実な資料・根拠を有しないで述べた事実であり、その資料・根拠の確実性は、社会通念に照らし客観的に判定されます(東京地判 S49-4-25・刑月 6-4-475、林幹人『刑法各論』)

(1999 年) 137 頁参照)。

- 「流布」とは、不特定又は多数の人に伝える行為のことで、インターネット上のホームページに噂を流せば、まず間違いない「流布」にあたるといえます。
- 「人の信用の毀損」とは、自然人・法人の「社会における財産上の信頼を害すること」(大判 M4-2-9・刑録 17-52)、「人が支払い能力又は支払い意思を有することに対する他人の信頼を害すること」(大判 T5-6-1・刑録 22-854)をいうとされています。
- すなわち、信用毀損罪とは、「真実でないことを内容とするうわさを不特定または多数の人に伝える」罪であり(林・前掲 137 頁)、具体的には、たとえば、「あの会社は倒産す前である、不渡り手形をだしたとか、あの食堂は食中毒をだした等の虚偽の情報を流す行為」などが、これにあたるかとされています(西田典之『刑法各論』(1999 年) 116 頁)。

風説の流布(証券取引法 158 条)

- また、証券取引法 158 条も、「何人も、有価証券の募集、売出し若しくは売買その他の取引若しくは有価証券指数等先物取引等、有価証券オプション取引等、外国市場証券先物取引等若しくは有価証券店頭デリバティブ取引等のため、又は有価証券等の相場の変動を図る目的をもって、風説を流布し……てはならない。」として「風説の流布」を禁止しています。そして、これに違反した場合、5 年以下の懲役若しくは 500 万円以下の罰金に処し、又はこれを併科する」とされています(同法 197 条 1 項 7 号)。
- インターネット上の掲示板等で、証券取引や会社情報に関し、相場を変動させて新株の発行を有利にしたり、売買によって利益を得ようとしたりする等の目的で、事実と異なる情報を流すことや合理的な根拠のない情報を流すこと等は、これに該当します。
- また、「この性質上、対象者には制限がなく、誰でもこれらの行為をしてはならず、また行為者が実際に証券取引をしたかどうかは関係ない」と解されています(河本一郎=大武泰南『証券取引法読本[新版]』(1996 年) 228 頁；したがって、経営者が自らの経営する会社に関して虚偽の情報を流すことも風説の流布にあたります)。
- なお、東京証券取引所は、同所ホームページ内で、風説の流布に関して、投資者に注意を呼びかけています。
(<http://www.tse.or.jp/beginner/online/online30.html>)。

具体的な対応方法

●ホームページ、掲示板等の管理者への抗議

問題となった偽情報が信用毀損あるいは風説の流布に該当する場合、違法であることをホームページ等の管理者に指摘して削除を求めることが考えられます。この際、内容証明郵便を用いることも有効です(電子内容証明郵便サービスについては <http://www3.hybridmail.go.jp/mpt/>)。

●民事での解決

問題となった偽情報によって信用が毀損させられる被害が発生した場合、被害を受けた人(法人を含む)は、不法行為による損害賠償を求めることができます(民法 709 条)。また、それに先だって、プロバイダや当該ホームページ等の管理者に対して、当該偽情報を削除させるために仮処分命令を求めることも選択肢の一つです(民事保全法 23 条 2 項)。

●刑事での解決

さらに、a)、b)による解決が望めない等の場合は、警察・検察に被害を届け、刑事手続による解決を図ることとなります。刑事手続の具体的な内容や相談窓口についての情報は、警察庁犯罪被害者対策室のホームページ(<http://www.npa.go.jp/higaisya/>)が参考になります。

投資者として、インターネットユーザーとして

- 東京証券取引所のホームページでは、不審な情報の受付をしています(<http://www.tse.or.jp/beginner/online/online11.html>)。証券取引法上、証券取引所は守秘義務を課されるため(同法 87 条の 6)、受け付けた情報の調査過程、調査結果等は公表されませんが、証券取引所への情報提供は、証券市場の公正性、信頼性、透明性を確保に資することになるでしょう。
- また、同取引所ホームページ内の、「証券取引におけるインターネットの賢い利用法」(<http://www.tse.or.jp/beginner/online/>)には、証券詐欺や風説の流布等、証券取引にインターネットを利用する際の注意点についての情報があります。

インターネット上での誹謗中傷（田中裕幸 弁護士）

掲示板で批判されたり中傷された場合に、どのように対応すればいいのでしょうか？

名誉毀損

その意義

ホームページ等に開設されている掲示板において、特定の人を誹謗中傷する表現が掲示された場合、その人が社会から受ける客観的評価が低下させられますから、その掲示行為は名誉毀損となります。インターネット上では、その表現は全世界の人の目に触れる可能性がありますので、その被害は甚大であり、速やかな対応が必要です。

例外一違法性がない場合一

ただし、上記のような表現であっても、（１）公共の利害に関する事項につき、（２）公益を図る目的で、（３）真実であるか、真実であると誤信したことについて相当の理由がある事実を摘示した場合等には、例外的に違法性がないとされます。（＊１）

対抗措置

では、当該表現が名誉毀損に該当し、上記例外的場合にもあたらないとして、被害者からは、具体的にどのような手段を執ることが可能なのでしょうか。

●掲示板の管理者に対する削除等の申し入れ

掲示板には、管理者が存在するのが通常ですから（当該ホームページの開設者等）、その管理者に対し、名誉毀損表現の存在を指摘してその削除を求めることが考えられます。この場合、（２）とも関連しますが、後に裁判等になったときの証拠とするために、配達証明付内容証明郵便を送付する方法にするのが有効です（最近、電子メールで送付することもできるようになりました）。ただし、管理者は、多くの場合削除に慎重であり、迅速な対応を受けられない可能性が高いのも事実です。（＊２）

●民事上の救済手続

名誉毀損は、民法上不法行為（同法 709 条）に該当しますので、被害者は、行為者に対し、慰謝料等の損害賠償を請求し、また、名誉を回復するための措置として、謝罪広告の実施を求めることができます。（＊２、＊３）

そして、当該表現の掲示が継続し、被害が拡大し続けていることにより、これら事後の措置では不十分である場合、被害者は、行為者のみならず、管理者及びプロバイダに対しても、その掲載の差止めを求めることができるとの説が有力です。その場合は、正式な訴訟の提起に先立って仮処分の申立てを行うことにより、比較的短期間の審理によって、（暫定的ですが）目的を達することができま

●刑事告訴

上記(1)及び(2)により満足な対応が受けられなかった場合には、名誉毀損罪（刑法230条）により警察署に告訴を行い、強制力を伴った捜査及び刑事罰により、事態の是正を図るほかないでしょう。

※1 パソコン通信のチャットにおける、ある会員が会員番号を不正使用したのではないかと、の発言部分を、当該発言者が電子掲示板に掲示した行為について、当該会員の名誉を毀損したとしても違法性がないとした裁判例があります（東京地方裁判所平成9年12月22日判決 判例タイムズ1011号186頁）。

※2 やはりパソコン通信の事例ですが、裁判例（東京地方裁判所平成9年5月26日判決 判例タイムズ947号125頁）は、フォーラムの電子会議室における他人の名誉を毀損する発言について、当該フォーラムのシスオプは、当該発言の存在を具体的に知ったときは、被害者の名誉が不当に害されることのないよう（削除等の）必要な措置をとるべき義務があり、知った後相当期間放置すれば、シスオプ及びパソコン通信運営会社は、被害者に対し不法行為責任を負う、と判示しました。

ただし、この裁判例の結論が、インターネットの掲示板の事例における管理者及びプロバイダに対しても一般的に適用されるか否かについては、考え方が分かれるところです。

※3 ただし、最終的に訴訟等の法的手続きによるときは、行為者の住所、氏名等を特定する必要がありますが、それには困難を伴います。

② I Dやパスワードの盗用 （深草剛志 弁護士）

❶ 私は、ある銀行のインターネットサービスを利用しています。これは、インターネット上で、残高照会や他の銀行への振込み等ができるものですが、先日、私の I D とパスワードを利用して、私の口座から何者かの口座へ相当額の資金を振り込まれてしまいました。被害額は数十万円程度ですが、生活資金の一部でもあり非常に困っています。しかも、困ったことに、誰がそのようなことをしたのか全くわかりません。私からの指示もなく勝手に振込を行った銀行に責任を問いたいのですが、どうしたらいいでしょうか。

■ 一般論としては、インターネット上であろうと現実社会であろうといわれのないお金を支払わねばならない理由はどこにもありません。

❷ したがって、あなたの I D 及びパスワードを不正に利用した人（以下「不正利用者」といいます）、あなたに数十万円の被害を与えたのですから、これは民法というところの不法行為（民法 709 条）に該当します。したがって、あなたは、不正利用者から被害額＋被害を受けたときから年率 5%の損害賠償を受けることができます。また、刑法や 2000 年 2 月に施行された「不正アクセス行為の禁止等に関する法律」によって、不正利用者は処罰されることになります。刑法であれば、電磁的記録の不正作出ということで電磁的記録の不正作出及び供用の罪で 5 年以下の懲役又は 50 万円以下の罰金（刑法 161 条の 2 第 1 項又は第 3 項）、虚偽の電磁的情報又は不正な指令により不法な利益を得た場合は電子計算機使用詐欺罪で 10 年以下の懲役（刑法 246 条の 2）、不正アクセス行為の禁止等に関する法律では、他人の I D 又はパスワードを使用したということだけで 1 年以下の懲役又は 50 万円以下の罰金（同法 8 条）となる可能性があります。

❸ しかしながら、ご相談は、不正操作者が誰かわからないというものです。そこで、振込を行った銀行に責任を問えないか問題となります。結論的には、困難ではあるが銀行に責任を問える場合もある、と言えます。

133

● B さん：「覚えい削売ります」というホームページを見つけました。私はどうしたらいいでしょうか。

■ A さんのケースは自分が被害を受けた場合、B さんのケースは自分は直接の関係はないが違法なホームページを見つけた場合です。

❶ A さんの場合

この場合、ホームページに書き込みをした者は、A さんに対する名誉毀損罪（刑法第 230 条）に該当すると考えられます。同条は、公然と事実を摘示し、人の名誉を毀損した者は、その事実の有無にかかわらず、3 年以下の懲役若しくは禁錮又は 50 万円以下の罰金に処せられるとしています。ここで、「公然と事実を摘示」するとは、他人の名誉を毀損するが事実を不特定多数の人に認識させる状態に置くことをいいますが、誰でも閲覧可能なインターネットの掲示板に、A さんの名誉を毀損するような文言を書き込むことは、これにあたりと考えられます。

この場合の対処方法としては、以下のようなものがあります。

● サイト管理者への削除申し入れ

まず、A さんの身の安全を守るため、当該記事を直ちに削除しなければなりません。A さんは、被害者として、掲示板のあるサイトの管理者又は当該掲示板がおかれているサーバーの管理者に対して、当該記事を削除するよう求めることができます。サイト管理者が直ちに削除しない場合には、内容証明郵便等で促した方がいかもしれません。裁判例としては、パソコン通信の管理者について、電子会議室における名誉毀損発言に対してその管理責任を問われた例（ニフティ事件、東京地方裁判所平成9年5月26日判決、判例時報1610号22頁）があり、インターネットのサイト管理者やプロバイダについては説が分かれるところですが、このような違法情報を速やかに削除する義務があるとする説も有力です。

● 刑事告訴

A さんは、被害者として、警察に対し名誉毀損罪として告訴状を提出することができます。名誉毀損罪は親告罪であり、告訴（刑事訴訟法第 230 条）がないと起訴することができません。告訴は、原則として被害者（未成年の場合はその親権者）のみすることができます。被疑者不詳でも、警察は告訴状を受理してくれますが、捜査は困難が予想されます。

● 民事訴訟

犯人に対し、民事上の名誉毀損（不法行為、民法第 709 条）として、裁判所において損害賠償を請求する訴訟を提起することも可能です。ただし、訴状を相手に送達しなくてはならないため、犯人の住所氏名が明らかでなければなりません。

❷ B さんの場合

● B さんの場合は、必ずしもネット特有のケースではなく、例えば、店頭で覚えい削販売を見つけた場合と同じと考えることができます。この場合、B さんは直接の被害者ではありませんので、このサイトの管理者に対して、民事上の請求をしたり、刑事上の告訴をすることはできませんが、告発（刑事訴訟法第 239 条第 1 項）をして、捜査機関に対して捜査を促すことは可能です。そこまでのないまでも、最寄の警察に通報するのが現実的でしょう。警察庁のホームページ（http://www.npa.go.jp/police_i.htm）には、一般市民からの違法・有害ホームページの通報を受け付ける窓口が紹介されています。例えば、岡山県警は、サイバートロールとして市民からの情報提供を受け付けるホームページを開設しています。（<http://www.pref.okayama.jp/kenkei/forantia/cp/cyberpatto.htm>）。

● ただし、注意すべきなのは、表現の自由（憲法第 21 条）との関係です。覚えい削販売のような明確な犯罪については問題となりませんが、例えば公人に対する批判や、一見暴力的と思われる思想・宗教への勧誘、犯罪の方法の解説等については、必ずしも常に違法と

● ある銀行のインターネットサービスについての規約*を見てみますと、

❶ 本サービスの利用の際に、当行はインターネットによってお客さまから通知された次の番号と、当行に登録されている番号と的一致を確認することにより本人確認を行います。

● 『お客様 I D 番号』

● 『暗証番号』

❷ 当行が前項の方法に従って本人確認をして取引を実施した時は、『お客様の I D 番号』及び『暗証番号』につき不正使用その他の事故があっても当行は当該取引は有効になされたものとします。また、そのために生じた損害については当行は責任を負いません。『お客様の I D 番号』及び『暗証番号』は厳重に管理し、他人に教えたり、紛失・盗難に遭わないよう十分注意してください。

と記載されており、銀行はインターネットサービスを經由して振込の依頼をしたものが本人であることを確認する義務を負っています。上記規定中の『お客様の I D 番号』とは、銀行によって単に I D 番号、アカウント番号など呼び方は異なると思いますが、あなたのいう I D 番号と同義でしょう。

*上記規約は本 Q & A のためのものであって、実在の規約とは関係ありません。

● 同様の規定は、キャッシュカードの利用規定にも存在しており、キャッシュカードの利用規定は、「銀行が免責を主張するには、カードの発行から支払の全過程において過失のないことが必要であり、暗証番号が洩れたことや事故届けに迅速に対応しなかったことについて過失があったときには銀行は免責されない。」と解釈されています（落合誠一・大塚龍児・山下友著『商法―総則・商行為』（第 2 版補訂版 1994 年）248 頁）。つまり、銀行が誤って、あなたと同じ I D 番号を他人にも与えてしまったとか、銀行の不注意で暗証番号が洩れたとか、あるいは、あなたが事故届けを銀行に出したにもかかわらず銀行がすぐに対策を講じなかったために不正な振込が行われたとかいう場合には、銀行はあなたに対して責任を負うことになるでしょう。もちろん、「振込」と「キャッシュカードによる支払」とは性格が異なり、適用条文も異なりますが（振込は、一般に委任契約（民法 643 条）といわれており、キャッシュカードによる支払は弁済であって、民法 478 条によって規定されます）、規定の解釈に大きな違いは生じないと思われます。

● このように、銀行があなたに対して責任を負う場合もありますが、実際には、銀行の不注意をあなたの方が証明しなければならず、しかも、インターネットサービスのようにシステムが半自動的に処理するような場合には銀行の不注意を立証することは極めて難しいと言わざるを得ません。

● あなたが今後採るべき行動は、まず、誰の口座に振り込まれたのか（通常のインターネットサービスであれば振込先の銀行や、口座名などが表示されていると思います）を確認し、そのような振込をしていないのだからということと、振り込まれた口座を管理している銀行あるいは振込を受けた口座の名義人に不当利得返還請求（民法 703 条）をする（要するに、私は振込をしていないから返してくださいと主張する）ことになると思います。相手方が任意に返還してくれないときは、弁護士などの専門家に依頼して、事実関係の調査、適切な手段の選択をご依頼されたいと思います。

③ 違法・有害ホームページを見つけた！ （島田まどか 弁護士）

❶ A さん：友人が、あるホームページの掲示板に、私の（女性です）個人情報載っており、「強姦希望」と書いてあると教えてくれました。書き込みをした人はそのホームページからは分かりません。私はどうしたらいいでしょうか。

134

されるとは限りません。一市民として警察に通報する行為自体は問題ありませんが、結果として警察が動けないこともあります。この場合、私人として有害ホームページの管理者に対し意見を言うことはもとより自由ですが、被害者ではない限り、強制力はありません。

④ インターネット通販の問題 （遠藤由紀子 弁護士）

❶ インターネット通販で、某ブランドの洋服の購入を申し込み、代金を前払いしました。

❷ 商品が届いてみると、サイズも合わなくてデザインも想像していたイメージと異なるので、返品した上で代金を返してもらいたいのですが、可能でしょうか。

❸ いつまでたっても商品が届かないので、ホームページにアクセスしようとしたところ、いつの間にかホームページがなくなっていて、連絡先であったはずの電話やファックスもつながりません。どうすればよいでしょうか。

■

❶ インターネットにおける電子通信販売は、訪問販売法（平成13年6月1日より「特定商取引に関する法律」に名称変更。以下、「新法」。）の「通信販売」に該当し、訪問販売法の通信販売に関する規制の適用はあります。通信販売においては、いわゆるクーリング・オフ権（無条件での契約申込の撤回、訪問販売法 6 条、新法 9 条）は認められていません。したがって、設問のように単に商品が気に入らないという理由での返品は認められないのが原則となります。大手販売業者においては、一定期間内の返品特約を認めていることも多いのですが、契約条項に「返品不可」と記載してあれば、返品はできません。

● なお、設問ややや離れますが、(1)発注時に誤入力があったため別の商品が届いた場合、(2)届いた商品が、明らかにホームページ上の商品と異なる商品であった場合、(3)商品自体に不具合があったような場合は、錯誤無効（民法 95 条、(1)の場合に主張できる可能性あり）、詐欺取消（民法 96 条、(2)の場合に主張できる可能性あり）の主張、販売業者側の債務不履行責任の追及（(2)(3)の場合に可能性あり）等により、交渉次第で代品との交換、返品・代金の返還請求が認められることもあると思われます。

● 具体的交渉にあたっては、書面でのやりとりをした方が交渉経緯を証拠として残しておく意味でよりいいでしょう。

ただし、それぞれの主張について法律上の要件が充たされるか否かを判断しなければならず、また、無効・取消事由の存在については原則として購入者側が立証しなければなりませんので、実際問題として、個人が単独で交渉・解決することは困難と思われます。各地の国民生活センター、消費者センターは、個々のケースに応じて具体的対処方を教えてくれますし、販売業者との交渉窓口になってくれることもありますので、まず相談してみることをお勧めします。

❷ 商品の引渡しがない場合は、商品の引渡しを要求し、引渡しがないとされなければ、債務不履行に基づき契約の解除をした上、代金の返還請求をすることが可能です。また、このケースでは、詐欺の被害にあった可能性が高いと思いますが、販売業者の詐欺行為に対しては、契約取消を主張して代金返還請求をすることも可能です。ただ、上記の請求をするには、販売業者の所在が把握できることが前提となり、現実には販売業者を詐称し出して、商品の引渡しを要求したり、既に支払ってしまった代金を返金させることは非常に困難です。また、警察に被害届を出しても、被害を回復することは、難しいと思われます。

そこで、このようなトラブルに遭遇しないように、次に述べるような事項を確認の上、当該販売業者が信用できるかどうかを、申し込み前に十分に検討すべきです。

● 訪問販売法 8 条の 2（新法 12 条）に基づく表示義務項目の表示がなされているかの確

136

(1)販売価格、(2)送料その他費用の金額が負担者を明確にして記載されているか（負担者の記載がなければ、販売者側の負担となる）、(3)代金支払方法及び時期、(4)特約による商品の返品、交換の可否、手続、費用負担者（返品を受け付けない場合はその旨も表示する）、(5)申込有効期限、(6)販売数量の限定、(7)瑕疵担保責任の制限がある場合はその旨、(8)販売事業者名、住所、電話番号、代表者。販売事業者の代表者又は責任者名（住所は私書箱のみの表示では足りない）。

なお、上記の表示義務が課されている訪問販売上の通信販売は、全ての商品、サービス等ではなく、政令で定められたものに限られています（訪問販売法・新法2条3項）、実際上は主要なもののほとんどが該当します。

●訪問販売法 8 条（通信販売についての広告）

販売業者又は役務提供事業者は、通信販売をする場合の指定商品若しくは指定権利の販売条件又は指定役務の提供条件について広告をするときは、通商産業省令で定めるところにより、当該広告に、当該商品若しくは当該権利又は当該役務に関する次の事項を表示しなければならない。ただし、当該広告に、請求によりこれらの事項を記載した書面を遅滞なく交付する旨の表示をする場合には、販売業者又は役務提供事業者は、通商産業省令で定めるところにより、これらの事項の一部を表示しないことができる。

- 商品若しくは権利の販売価格又は役務の対価（販売価格に商品の送料が含まれない場合には、販売価格及び商品の送料）
- 商品若しくは権利の代金又は役務の対価の支払の時期及び方法
- 商品の引渡時期若しくは権利の移転時期又は役務の提供時期
- 商品の引渡し又は権利の移転後におけるその引取り又は返還についての特約に関する事項（その特約がない場合には、その旨）
- 前各号に掲げるもののほか、通商産業省令で定める事項



訪問販売等に関する法律施行規則
(通信販売についての広告)
法第8条第5号の通商産業省令で定める事項は、次のとおりとする。

- 販売業者又は役務提供事業者の氏名又は名称及び住所
- 申込みの有効期限があるときは、その期限
- 法第8条第一号に定める金銭以外に購入者又は役務の提供を受ける者の負担すべき金銭があるときは、その内容及びその額
- 商品に隠れた瑕疵がある場合の販売業者の責任についての定めがあるときは、その内容
- 前二号に掲げるもののほか商品の販売数量の制限その他の特別の商品若しくは権利の販売条件又は役務の提供条件があるときは、その内容
- 広告の表示事項の一部を表示しない場合であって、法第8条ただし書の書面を請求した者に当該書面に係る金銭を負担させるときは、その額

●申し込み時に誤りのないような確認画面が設置されているかの確認。
●代金前払い方式の場合は、届けられた商品に問題があっても、代金不払いによる対抗ができませんので、特に注意をしましょう。

なお、代金前払い方式の場合、販売業者は、代金を受領して1週間程度で商品を届け出ることができない場合は、客に対し、いつ代金を受け取ったか、いつ商品をお届けするのかといったことを記載した通知を、書面（客の同意があれば電子メールでも可）にて送付しな

Q7 インターネット上の掲示板に他人の個人情報を書き込んだだけで、プライバシー権の侵害となりますか？

■ 書き込まれた個人情報が密匿を要するような重要なもので、かつ一般に知られていないものである場合、本人の苦痛次第でプライバシー権の侵害となる可能性があります。

●プライバシー権が何を意味するのかについては諸説ありますが、有力な見解は、「個人が道徳的自律の存在として、自ら善であると判断する目的を追求して、他者とコミュニケーションし、自己の存在にかかわる情報を開示する範囲を選択できる権利」、すなわち情報プライバシー権として定義しています（佐藤幸治・「憲法」P408）。

●そして、どのような場合にプライバシー権侵害の不法行為が成立するかについては、古く「宴のあと」事件で東京地裁は、公開内容が（1）私生活上の事実または事実らしく受け取られるおそれのある事柄であること、（2）一般人の感受性を基準にして、当該私人の立場に立った場合、公開を欲しないであろうと認められる事柄であること、（3）一般人の人々に未知知られていない事柄であることを要し、このような公開によって当該私人が実際に不快・不安の念を覚えた場合に不法行為が成立すると判示しました（東京地判昭和39年9月28日）。近時では、柳美里の「石に泳ぐ女」の題材となった障害者の女性が出版差し止めを求めた訴訟で、東京高裁が障害者の事実を広く公表することは、障害自体の苦痛の上、他人の好奇の目や差別により苦しみを増加させ、プライバシーの違法な侵害に当たると判断し、出版差し止めを認めています。ここでは特に障害者の点に留意し、かつ公的存在ではなく公共性に欠ける点も指摘されています。

●この点、公的存在の公的側面に関する公共性のある表現については、プライバシー権の保護が後退すると解されていますが、内容が私事に関する場合には、プライバシー権の保護が強く及んでいると考えていただいた方がよいでしょう。しかも、インターネット上の掲示板への書込みは誰もがアクセスできる以上、被害も容易に拡大しやすいことを念頭に置く必要があります。

? 子供のインターネットで、高額国際電話料請求（田島正広 弁護士）

Q 8 中学生の子供が私の契約しているプロバイダ経由でインターネットを楽しんでいたところ、いつの間にか国際電話をかけさせられる設定に書き換えられてしまったようで、高額な国際電話使用料の請求を受けています。私は支払義務を負うのでしょうか？

■ 原則的には電気通信事業者（電話会社）に対し電話サービス契約約款に基づく支払義務があります。信義則によって電話会社の請求を制限することは、現状ではかなり難しいでしょう。

●この種の問題は、従来はダイヤルQ2において多く発生していました。しかし、平成14年1月NTTがダイヤルQ2において事前登録パスワード制を導入してから、利用者に気づかせないままにQ2に接続させることが困難となったこともあり、近時は利用者に分からないように国際電話にダイヤルアップをさせるトラブルが多発するようになりました。しかも、いかにも危ないアダルトサイトに行かなければ大丈夫と思ったら大間違いで、最近では小中学生をターゲットにしたアニメやポップ・ミュージックのサイトなどで巧妙に国際電話をかけさせるトラブルが生じており、社会問題化しているものです。

●本件の支払義務に関しては、通話料＋情報料の二本立てとなるQ2と違い、通話料のみの問題となります。Q2に関する最高裁判例（最判平成13年3月27日）は、通話料については原則として約款に基づく支払義務を認めつつ、信義則によりNTTの対策が不十分だ

ければならないとされています（訪問販売法9条、新法13条1項）。

したがって、代金を支払ってから、1週間程度しても商品が送付されてこないような場合は、販売業者に連絡をした方がよいと思われます。

? インターネット上での音楽配信（渡辺伸行 弁護士）

Q3 CDからコピーした音楽をインターネット上で配信した場合、どのような問題がありますか？



●結論から言いますと、権利者でない方が、CDから音楽をコピーしてインターネット上で配信するためには、著作権者（作詞者・作曲家等）や実演家（演奏家・歌手等）・レコード製作者（レコード会社等）の著作隣接権者の許諾が必要となり、このような許諾を得ないで配信した場合には、著作権者や著作隣接権者から配信の差止めや損害賠償等を請求されるほか、刑罰（3年以下の懲役又は300万円以下の罰金）に処せられることがあります。

●すなわち、音楽は著作権法上、著作物として保護されており（著作権法10条1項2号）、作詞者、作曲家は「著作物」として、各種の「著作権」を持っています（著作権法17条1項）。また、演奏家や歌手は「実演家」として、また、CDを製作するレコード会社や音楽出版社は、「レコード製作者」として「著作隣接権」という権利を持っています（著作権法89条）。

●そして、CDからコピーした音楽をインターネット上で配信する行為を分析すると、音楽データの、（1）CDからサーバーへの蓄積、（2）サーバーへのアップロード、（3）サーバーからのデータの送信等に分析できますが、これらは、それぞれ、著作権法上、（1）著作権者の複製権（著作権法21条）、実演家の録音権（著作権法91条）、レコード製作者の複製権（著作権法96条）、（2）実演家・レコード製作者の送信可能化権（著作権法92条の2、96条の2）、（3）著作権者の公衆送信権（著作権法23条）により保護されている行為であり、これらの権利者の許諾がなければ行うことができないとされています。

●従って、著作権者・著作隣接権者の許諾を得ないで、音楽をCDからコピーしインターネット上で配信した場合には、著作権・著作隣接権の侵害となり、権利者から買断のような請求をされたり（著作権法112条、民法709条）、著作権法違反として刑事罰の対象となることがあります（著作権法119条1号）。（※1）

●なお、配信に関する許諾は、（社）日本音楽著作権協会（JASRAC）で一元的に管理している音楽著作物については、JASRACから受ける（著作権使用料を支払う）必要があります。また、JASRACで管理していない音楽の著作権者や、著作隣接権者については、個別に交渉して許諾を受けることが必要になります。

※1

最近海外で音楽交換ソフトが話題になっていますが、かかるソフトを利用する場合であっても、音楽の権利者でない方が、インターネットを通じ不特定多数の方がアクセス、ダウンロードできるような態様でCD等から音楽ファイルを作成し利用する場合には、上記同様、著作権者の複製権、著作隣接権者の送信可能化権侵害等の侵害にあたりと解釈できる余地があります。

? インターネット上のプライバシー権の侵害（田島正広 弁護士）

った時期のトラブルにつき、被害覚知に通常必要な3ヶ月を限度として通話料の半額以上の請求を信義則に基づき制限しました（なお、情報料については支払義務を否定し、回収代行を行ったNTTに対する不当利得返還請求を認めています）。

●この最判の考え方は国際電話通話料にも参考になるものと思われます。すなわち、KDDIの電話サービス等契約約款によると、通話等契約者は、同社が測定した通話時間に料金表にしたがった通話料金支払義務を負い（同約款88条1項本文）、契約者以外の者が通話した場合でも契約者が支払義務を負うものとされます（同条2項）。よって、基本的には契約者は家族が利用しても、また身に覚えのない通話でも、通話料支払義務を免れないのが原則です。

●この支払義務を例外的に信義則によって制限できるかですが、Q2の場合は番組内容の不断のチェックによって怪しいものを選別でき、アダルト番組を制限することもできることから、NTT側の事前の対処の落ち度とをめることがなお可能だったのに対し、国際電話の場合、架電そのものは通信の秘密の保障の観点から制限できず、架電動機によって差別することができないことが指摘されます。おそらく架電先の国の電気通信事業者と国内の業者が何らかの関係を有するものと言われるものの、そこに国内の電気通信事業者が関係している訳でもなく、こうした被害が多く起こる架電先の国への通話だからといって、制限することが困難です。

●しかも、こうした被害の多発を受けて総務省は、平成14年3月KDDIなど国際電気通信事業者5者に対し、トラブルと予防法の周知を図り、特定地域通話については一定額に達し次第定期的な請求書発行時期を待たず随時請求書を発行するよう要請し、KDDIなどこれを受けてトラブルの多い番号についての国際電話である旨の音声アナウンスの実施や請求書の随時発行、依頼がある場合の国際電話停止の早期化を実践しているとのことでした。

●こうした観点から、先の最判の考え方を国際電話問題に及ぼした場合に、課金を信義則上制限できるかはかなり難しいと言わざるを得ないのです。仮に信義則の援用が可能だとしても、それはおそらく最初の請求書が送付されるまでの時期に生じた被害に限定されるでしょうし、しかも金額的にも半額までの制限がなされるかどうかは疑問でしょう。

●そこで、次善の策として次の対処が挙げられます。

●【事前の予防】

- 接続中に***.exe形式のファイルのダウンロードが開始される場合は、直ちに中止すること。まずはよく内容を確認して下さい。
- 国際電話への接続はダイヤルアップによってなされるので、ダウンロード後いきなりダイヤルアップの接続音や鳴り出したら要注意です。これを確認する意味でも、スピーカーからは多少でも音を出しておくといでしょう。架電先が次の番号の場合はさらに要注意です。
001-248-XXX-XXXX SEYCHELS（セイシェル）
001-75-044-XXXXX RUSSIA（ロシア）
001-751-101X-XXXX RUSSIA（ロシア）
001-373-XXX-XXXX（モルドバ）
001-592-XX-XXXX（ガイアナ）
001-1767-XXX-XXXX（ドミニカ）
001-246-XXXX（ディエゴガルシア）
001-1758-XXX-XXXX（セントルシア）
- ※（ ）内は国名です。（KDDI 1前掲ホームページより転載）
- 定期的にマイコンピュータ→コントロールパネル→ダイヤルアップと途中で中に見えのないダイヤルアップがないことを確認するのがよいでしょう。なお、自動的に怪しい

ダイヤルアップを捜してくれるのが次のソフトです。
KDDI “ダイヤルアップ・チェッカー”
ケーブルアンドワイヤレス “アクセス・ウォッチャー”
簡エムソフト “No!国際電話”
※たゞし、いずれのソフトも常時実行させると、PCの性能によっては他のソフトの起動がたゞしと重たくなるかもしれません。
●ADSLやISDN回線などのみを御利用の方は、ダイヤルアップ用のモデム回線をはずしておくこと。これまでのところで、被害はダイヤルアップ回線において発生しているので、これで対処できます。
●日頃ご自宅から国際電話をかける可能性がないという方は、国際電話不取扱受付センターに電話して、国際電話取扱を停止されれば被害は100パーセント防げます。
〒141-0031 東京都品川区西五反田2-19-3 五反田第一生命ビル本館9階
TEL: 0120-210-364 (取扱時間:平日9時～17時) FAX: 0120-210-535
●【事後的対処】
不幸にして、こうしたトラブルに巻き込まれてしまった場合、直ちに請求金額を支払うのではなく、事情を説明してその減額を図るという対処が、現在のところ望ましいものと思います(訴訟コストに見合う程度に被害回復が図れる可能性がある場合は別ですが)。国際電気通信事業者といえども、こうした通話で利益を上げることが社会的に望ましくなく、買う可能性のあることから、事情次第では減額に応じてくれる可能性がないとは言えません。ただし、通話料金の全てが国内の事業者の収益となる訳ではなく、海外の事業者の取り分も多くあることから、仮に減額に応じてもらえなくとも、実際の減額額には限度があることでしょう。具体的な対処法については、公的あるいは私的相談機関にお尋ねになられるとよいでしょう。シロガネ・サイバーボールでもご相談はお受け致しております。

2 オンライン・ショッピングで中古品販売をしたいのですが (澤草剛志 弁護士)

Q9 私が、過去に買い集めた物をオンラインショッピングで販売したいのですが、どういふ点に気を付ければよろしいでしょうか。

■「オンラインショッピングをするにあたっての注意点」とのご相談ですが、これに正確にお答えすると、本を書けるのではないかとはいへるほど膨大な量になりますので、特にご注意くださいのみかいつまんでお答えします。法的に問題のないオンラインショッピングを運営したいのであれば、実際に始められる前に、弁護士等の専門家にご相談されることをお勧めします。オンラインショッピングは、一見低コストに感じますが、様々な問題点を考えずと、フリーマーケット等で出品する場合と比べ、かえってコストがかかる場合もございますので、ご注意ください。

●1. 電子商取引の問題点一般

- (1) 電子商取引は、相手の顔が見えない隔地者間の取引であり、かつ、その性質上なりすましが容易である等の問題点を抱えていることから、通常の対面取引とは異なった扱いをされる場合があります。商取引に当たっては、取引相手の「意思」(法律では『意志』ではなく『意思』と言います)の確認は、特に注意すべき点と言えるでしょう。
- (2) 意思の確認に関して、平成13年に「電子消費者契約及び電子承諾通知に関する民法の特例に関する法律」(以下「電子消費者契約法」と言います)が成立施行されております。これによれば、オンラインショッピングを業として行おうとする者は、消費者(商品を購入しようとする者と言えます)に「商品を購入する」との意思があるかというの確認を求めシステムを構築しなければなりません。このシステムを構築しなければ、消費者

弁護士)

Q10 ネットオークションの出品の記載について質問します。

所定の金額欄では500円となっていますが、備考・摘要欄に「取り引き単位は×100円とします」との記載があります。

- 1 入札しようと思いますが、何か問題はありますか？
- 2 500円だと思って入札し、落札しました。すると50,000円を請求されて驚き、そこで初めて備考欄に「取り引き単位は×100円とします」という記載があることに気が付きました。私は50,000円を支払わなければならないのでしょうか？

●1. 金額欄に100分の1単位で表示する例について

- 代表的なネットオークションに、Yahoo! JAPANのネットオークションがあります。Yahoo!オークションの場合、成約事案について、落札価格を基準に、その一定割合の手数料をYahoo! JAPANに支払うことになっています。そこで、この手数料を免れるため、金額欄には100分の1単位で表示し、備考・摘要欄に「取り引き単位は×100円」である等を記載する例が多く見受けられます。
- 2. 利用規約違反であること
- (1) こうした出品方法は、明らかにYahoo! JAPANの利用規約に違反しています。
- (2) Yahoo! JAPANは、このような出品を発見した場合、利用規約に基づいて出品記載を削除することができます。
- (3) Yahoo! JAPANは、ネットオークションのHP上に、平成14年7月11日付けで「システム利用料の支払回避を意図した出品について」というコメントを発表しています。その要点は以下のとおりですが、詳細は <http://auctions.yahoo.co.jp/phtml/auc/jp/notice/20020711.html> をご覧下さい。
- ・このような出品形態を発見した場合、Yahoo! JAPANは出品を削除すること
- ・このような出品形態について、入札しないよう呼びかけ
- ・このような出品に入札し、摘要の記載に従って(例えば×100倍の)支払いをしたのに商品が送付されない詐欺被害にあった場合、Yahoo!オークション所定の補償制度は、金額欄に記載された金額(100分の1の金額)が基準となること(後記3を参照して下さい)。

●3. 補償制度について

●Yahoo!オークションには詐欺被害のための補償制度があり、落札者が代金を送金したのに商品を送ってこない場合、補償を受けることができます(補償を受けるためには、ルールが定められています。ルールを守らないと、そもそも補償が全く受けられないこともあります。補償制度の詳細については <http://auctions.yahoo.co.jp/phtml/auc/jp/notice/compensation-term.html> をご覧下さい)。

利用規約違反の出品を落札して詐欺被害に遭った場合、この補償制度の適用について制限を受けることになります。

例えば、

■ ①金額欄に10,000円の記載があり、備考・摘要欄に「×100倍」の記載があるケースで、これを落札して1,000,000円を送金したのに商品が送られてこない場合を想定します。補償金額は「1,000,000円」ではなく、金額欄に記載された「10,000円」が基準になります。

が「そんなものを買うつもりではなかった」、「勘違いだった」あるいは「操作を間違えたのであって、本来買うつもりではなかった」などと主張した場合に(これらの場合を法律上「錯誤による意思表示」といいます)、取引が無効になる可能性が民法の原則よりも高くなります。すなわち、民法は「錯誤による意思表示は無効であるが、意思表示をした者に重大な過失がある場合には、その者は意思表示は無効を主張できない(すなわち有効として扱われる)」ことを原則としています。上記のようなシステムを構築しなかった場合においては、「重大な過失のある錯誤であっても、有効な意思表示として扱われる」とになります。

また、一般の取引では、契約書や領収書が証拠として使えますが、オンラインショッピングではこれらが全てデジタルデータになってしまいますので、取引の証拠(相手方、商品、代金、契約成立日など)を残す仕組みも考える必要があるでしょう。

電子消費者契約法の解説につきましては、[経済産業省のHP](#)が比較的詳しいと思います。をご参照下さい(pdfファイルです)。

●(3) オンラインショッピングは、通常隔地者間(お互いが離れたところに存在している者同士という意味)の取引であることから、「特定商取引に関する法律」(以下「特定商取引法」と言います)の通信販売に当たります。同法では、通信販売における広告(オンラインショッピングでは、HPの表示がこれに当たると考えられます)について規制し、どのような商品を、いくらで、何時引き渡すのか、返品できるのか、商品の代金以外の費用はかかるのか、貴方の氏名等をHPに表示しなければなりません。特定商取引法の解説は、同じく[経済産業省のHP](#)から参照することができます。

●(4) また、既に自分が使用した中古品等を販売する場合にはさらに注意が必要です。これらは「使用のために取引されたもの」として「古物」に該当し、古物を継続的に販売しようとする者は、都道府県の公安委員会の許可を得なければなりません(古物営業法)。さらに、同法はオンラインショッピングに対応すべく、改正作業が進められています。

●(5) オンラインショッピングでは、残念ながら、商品の未着、代金の未払い、当初想定していた商品と違う、写真と違う、などから派生する問題が日々発生しているのが現状です。ネットオークションでも多くの問題が起きています。これらの問題を回避するためのシステムの構築、代金の支払い方法の検討などが必要かと思えます。

●2. その他の問題点

実際に扱うおとしている商品の中には、他社のロゴマーク入りのものも入っているかもしれません。これら商品は、貴方が購入したものを販売するだけであり、通常の店舗で商品を展示して販売する場合と異なることはないかと思えますので、それ自体が違法と評価される可能性は低いと言えるでしょう。

しかしながら、他人の創作したロゴマークなどを利用し、その顧客誘引力を使って商売をする場合には、これらを創作した人から損害賠償請求を受ける恐れがあります(著作権法、商標法、不正競争防止法等がこれに対する規制となります)。

●3. おわりに

以上極めて概括的に問題点を述べて頂きましたが、電子消費者契約法、特定商取引法、古物営業法、著作権法、商標法、不正競争防止法等多くの法律が関わってきます。上記の説明で十分なものとはとても言えません。冒頭に記載いたしましたのが、具体的にビジネスを始めるに当たっては専門家のアドバイスを求める方が賢明かと思えます。そこまで大げさにするつもりではない、とおっしゃるのであれば、自己の所有する物を処分する方法は、オンラインショッピングだけではないかと思えますので、コストとの見合いで適切な方法を考えられるべきかと思えます。

2 ネット・オークションで金額欄を100倍にするという注記の効力は？ (清水祐介)

■ ②金額欄に4,000円の記載があり、備考・摘要欄に「×1000倍」の記載があるケースで、4,000,000円を送金したのに商品が送られてこない場合を想定します。補償金額は金額欄に記載された「4,000円」が基準になり、Yahoo!オークションの補償制度は5,000円以上を対象としていますから、結局、補償は全く受けられません。

●4. こうした出品方法に応じて入札することについて

●おすすめできません。

Yahoo! JAPANの利用規約に違反する行為であるうえ、3記載のとおり、万一の場合に十分な補償を受けられないからです。また、Yahoo! JAPANに対して民事上、刑事上、詐欺が成立する可能性もあります。

●5. 金額欄のとおりだと誤信して落札し、摘要欄記載の金額(×100倍など)を請求された場合

● 売買における物の価格の誤認は意思表示の要素に係わるものとして、いわゆる要素の錯誤(民法§95)として無効主張が可能です。

但し、取り引き相手(この場合、出品者)を保護するため、表意者(この場合、落札者)に重過失があるときは、無効主張が許されないことになっています(同条但書)。そこで、表意者(落札者)に重過失があったかどうかが問われます。

■実務の運用上取引単位を“×100円”、あるいは“×1000円”とするのが常態であって、かつその旨明確にオークションサイトに注意書きがあるような場合は、買い手側でもこれを容易に知り得るものとして重過失が認められる可能性がないとはいえません。

その場合、落札による売買成立について、落札者は無効主張ができませんから、摘要記載のとおり×100倍などの金額を支払う義務があります。

しかし、現状のYahoo!オークションにおける事例では、その利用規約に反する行為であるうえ、取り引き単位について明確な慣習があるわけではなく、出品者が摘要欄などで勝手に×100倍、×1,000倍など定めているだけです。

このような出品者は保護に値しない場合が多いでしょう。従って落札者の重過失が認められることは少ないと思われます。

よって、落札者は相手に対して錯誤無効を主張して代金支払義務を免れることができる可能性が高いと考えられます。

- 外部評価の有無 : 今回の調査からは不明
- 紛争処理件数 : 今回の調査からは不明

5 3. 特定非営利活動法人患者の権利オンブズマン

(1) 調査方法

- データ典拠 : インターネット
- アドレス : <http://www.patient-rights.or.jp/>

(2) 機関概要

- 組織形態：特定非営利活動法人
○設立年：1999
○取り扱う分野：保健・医療・福祉分野における患者
○〒：812-0054
○住所：福岡市東区馬出2丁目1番22号 福岡五十歳ビル5階
○電話：092-643-7579
○FAX：092-643-7578

(3) 機関運営
○組織運営規定：定めている

第1章 総則	
第1条 (名称)	本法人は特定非営利活動法人患者の権利オンブズマンといい、英文表記は Patients' Rights Ombudsman Japan とする。
第2条 (事務所)	本法人は、主たる事務所を福岡市東区馬出2丁目1番22号に置く。
第3条 (目的)	本法人は、保健・医療・福祉分野における患者の苦情が、患者の権利を擁護しつつ患者・家族と医療従事者との誠実な対話を通じて迅速・適切に解決されるよう、相談員による相談・支援活動を行い、必要な場合オンブズマン会議による調査・点検・勧告などを実施し、或いは世論を喚起し、もって患者の権利を促進し保健・医療・福祉システムの改善と質の向上をはかることを目的とする。
第4条 (特定非営利活動の種類)	本法人は、前条の目的を達成するため、次の種類の特定非営利活動を行う。 (1) 保健、医療又は福祉の増進を図る活動 (2) 人権の擁護又は平和の推進を図る活動 (3) 国際協力の活動 (4) 前各号に掲げる活動を行う団体の運営又は活動に関する連絡、助言又は援助の活動
第5条 (事業)	本法人は、第3条の目的を達成するため、特定非営利活動にかかるとして次の事業を行う (1) 相談員による相談および支援事業 (2) オンブズマン会議による苦情の調査・点検・勧告に関する事業 (3) 医療・福祉施設内における苦情処理システムの研究と提案に関する事業 (4) 研修会・講演会の開催や情報紙誌発行による研修および広報事業 (5) 患者の権利擁護システムの調査研究および患者の権利運動の国際交流を促進する事業
○組織の運営費用	：今回の調査からは不明

5 4. 特定非営利活動法人消費者ネット関西

(1) 調査方法
○データ出典：インターネット
○アドレス：http://www.consumer-netkansai.or.jp/

(2) 機関概要
○組織形態：特定非営利活動法人
○設立年：1999
○取り扱う分野：消費者問題
○〒：530-0047
○住所：大阪府大阪市北区西天満3丁目6番8号 笹屋ビル304
○電話：06-6366-0211
○FAX：06-6366-0211

(3) 機関運営
○組織運営規定：定めている

第1章 総則	
第1条 (名称)	この法人は、特定非営利活動法人消費者ネット関西という。
(事務所)	
第2条	この法人は主たる事務所を大阪市北区に置く。
(目的)	
第3条	この法人は、消費者の権利に関して、消費者や消費者団体・関係諸機関・消費者問題専門家等との連携・連絡・助言・相互援助等を図りつつ、各種消費者問題に関わる調査、救済、支援、情報提供等を通じて、消費者の保護に寄与することを目的とする。
(活動の種類)	
第4条	この法人は、前条の目的を達成するため、特定非営利活動促進法（以下同法を単に法という）第2条別表の下記記載の活動を行う。 16号（消費者の保護を図る活動） 17号（前各号に掲げる活動を行う団体の運営又は活動に関する連絡、助言又は援助の活動）
(活動に係る事業の種類)	
第5条	この法人は前条の活動に係る次の事業を行う。 1. 各種消費者被害の調査・研究並びに啓発事業 2. 各種消費者被害救済活動並びに支援事業 3. 各種消費者問題に関する法制度等の改善事業 4. 悪質事業者に関する市民への情報公開事業 5. 同分野・他分野および国内外の各機関とのネットワークを図る事業 6. 前各号に関する講演会・講座等の企画・運営並びに研究成果の刊行事業

- 手数料：定めている
■ 患者の権利オンブズマンにおける患者家族の苦情に対する相談・支援事業や調査・点検・勧告事業等は全て無料
○組織概要：公表している
■ 私たちは、保健・医療・福祉分野における患者の苦情が、患者の権利を擁護しつつ患者・家族と医療従事者との誠実な対話を通じて迅速・適切に解決されるよう、相談員による相談・支援活動を行い、必要な場合、オンブズマン会議による調査・点検・勧告などを実施し、あるいは世論を喚起し、もって患者の権利を促進し、保健・医療・福祉システムの改善と質の向上を図ることを目的に結成しました。患者の権利に関する国際的基準に準拠しながら患者・市民自身の訴えと医療の現場に根ざした誠意な活動を展開し、一つ一つの苦情やトラブルが適切に解決されるとともに教訓に学びながら医療福祉システムの改善と質の向上がはかれるよう最大限の努力を払います。一日も早くこの運動の全国的ネットワークをつくり上げ、日本政府の公共政策として確立される日が来るように奮闘したいと考えています。皆さんの暖かいご支援をいただきますとともに、新しい市民運動に対する忌憚のないご意見、ご要望をお寄せ下さいますよう心からお願い申し上げます。

○受付～解決の時間：今回の調査からは不明

(4) 当事者への情報提供に関する事項
○主宰者候補者：公開している

理事長	池永 満	弁護士、患者の権利法をつくる会常任世話人
副理事長	平野 互	オンブズマン会議メンバー、大分県立看護科学大学助教授
副理事長	平尾伊佐雄	オンブズマン会議メンバー、福岡県患者同盟本部事務局長
理事	池永 早苗	オンブズマン事務局長、医療と福祉を考える会前世話人
理事	柿原 史恵	オンブズマン事務局次長
理事	平田 孝	薬学博士、九州・山口医療問題研究会代表幹事
理事	福山美音子	オンブズマン会議メンバー、医療と福祉を考える会前世話人
理事	武藤 利明	弁護士、九州・山口医療問題研究会会員
理事	柳 節子	市民相談員
理事	吉原 幸子	看護・元大付付属病院副看護部長、福岡
監事	安部 尚志	弁護士、九州・山口医療問題研究会幹事長
監事	桑野 義政	税理士、不動産鑑定士

- 事例の結果公表：全事例を公表
○外部評価の有無：今回の調査からは不明
○紛争処理件数：公表している
■ 2003年4月～2003年6月
電話相談 152件、面談相談 76件、合計 228件
■ 1999年7月～2003年6月
電話相談 累計2,190件、面談相談 累計973件、総合計3,163件

7. 会員情報誌並びに対外広報紙の刊行事業
8. その他この法人の目的を達成するために必要な事業

○組織の運営費用：今回の調査からは不明
○手数料：今秋の調査からは不明
○組織概要：公表している
■ 会員構成
正会員
この法人の目的に賛同して入会した個人（一般及び学生）又は非営利の団体です。
賛助会員
この法人の事業を賛助するため入会した個人又は非営利の団体です。
事業者会員
この法人の目的に賛同して入会した営利の団体です。
名誉会員
特別会員
この法人に功勞のあった者又は学識経験者で特別会員又は名誉会員として理事会において推薦された個人又は団体です。
■ 組織構成
総会
この法人の最高の意思決定機関であって、正会員をもって構成されます。正会員以外の他の会員は、総会に出席し意見を述べることができます。総会には、定時総会と臨時総会があります。
理事会
理事をもって構成され、定款に定めるもののほか、事業計画及び収支予算の決定並びにその変更、総会の議決した事項の執行に関する事項、総会に付議すべき事項、その他総会の議決を要しない会務の執行に関する事項を議決します。
事務局
この法人の事務を処理するため設置され、事務局長及び所要の職員で構成されます。事務局の組織及び運営に関し必要な事項は、理事会において定められます。

○受付～解決の時間：今回の調査からは不明

(4) 当事者への情報提供に関する事項
○主宰者候補者：公開している

理事長	甲斐 道太郎	大阪市立大学名誉教授
副理事長	坂東 俊矢	京都産業大学法学部教授
副理事長	伊吹 和子	消費生活コンサルタント
専務理事	片山 登志子	弁護士
常務理事	新井 ふく	消費生活コンサルタント
常務理事	川村 哲二	弁護士

常務理事 三木 秀夫 弁護士
常務理事 山口 孝司 弁護士
理 事 入口 ユキコ 武庫川女子大学 非常勤講師
理 事 生越 とし子 消費生活コンサルタント
理 事 北山 修悟 同志社大学法学部助教授
理 事 黒木 理恵 弁護士
理 事 松葉 知幸 弁護士
理 事 向井 秀史 弁護士
理 事 山田 栄子 消費生活専門相談員

監 事 水野 武夫 弁護士
篠野 恒明 弁護士

評議員 浅岡 美恵 弁護士
朝見 行弘 福岡大学法学部教授
岩谷 基 弁護士
大橋 悦子 消費生活専門相談員
大深 忠延 弁護士
岡田 崇 弁護士
尾崎 敬則 弁護士
国府 泰道 弁護士
小寺 史郎 弁護士
惣宇 利紀男 大阪市立大学大学院経済学研究科教授
田坂 圭子 消費生活専門相談員
千神 国夫 大阪府消費者団体連絡協議会代表幹事
長尾 治助 立命館大学名誉教授
長瀬 幸子 消費生活専門相談員
中田 邦博 龍谷大学法学部教授

西田 広一 弁護士
佛性 徳重 弁護士
前中 みき子 消費生活コンサルタント
松本 恒雄 一橋大学大学院法学研究科教授
三原 弘子 消費生活専門相談員

(任期：2003年7月1日～2005年6月30日)

○事例の結果公表 : 今回の調査からは不明
○外部評価の有無 : 今回の調査からは不明
○紛争処理件数 : 今回の調査からは不明

55. 広島弁護士会仲裁センター

(1) 調査方法

○データ出典 : インターネット
○アドレス : <http://www.hiroben.or.jp/hirobekai/chusai.html>

(2) 機関概要

○組織形態 : 任意団体
○設立年 : 今回の調査からは不明
○取り扱う分野 : 市民の法的トラブル
○〒 : 730-0011
○住所 : 広島市中区基町 6-27 そごう新館 6 階紙屋町法律センター内
○電話 : 082-225-1600
○FAX : 082-225-1616

(3) 機関運営

○組織運営規定 : 今回の調査からは不明
○組織の運営費用 : 今回の調査からは不明
○手数料 : 定めている

■ 申立手数料
紛争の価額にかかわらず1万0500円

■ 成立手数料(負担割合は仲裁人が決定します)
成立金額に応じて以下の計算式と試算表のとおり

成立金額	成立手数料
～100万円	8.4%(ただし最低5万2500円)
100万円～300万円	5.25%+3万1500円

149

150

300万円～3000万円	1.05%+15万7500円
3000万円～	0.525%+31万5000円

成立金額	成立手数料	成立金額	成立手数料
10万円	5万2500円	700万円	23万1000円
50万円	5万2500円	800万円	24万1500円
100万円	8万4000円	900万円	25万2000円
150万円	11万0250円	1000万円	26万2500円
200万円	13万6500円	2000万円	36万7500円
250万円	16万2750円	3000万円	47万2500円
300万円	18万9000円	4000万円	52万5000円
400万円	19万9500円	5000万円	57万7500円

○組織概要 : 公表している
○受付～解決の時間 : 今回の調査からは不明

(4) 当事者への情報提供に関する事項

○主宰者候補者 : 会長 津村健太郎
○事例の結果公表 : 今回の調査からは不明
○外部評価の有無 : 今回の調査からは不明
○紛争処理件数 : 今回の調査からは不明

56. 生命保険協会

(1) 調査方法

○データ出典 : インターネット
○アドレス : <http://www.seiho.or.jp/>

(2) 機関概要

○組織形態 : 社団法人
○設立年 : 1908 年
○取り扱う分野 : 生命保険
○〒 : 〒100-0005
○住所 : 東京都千代田区丸の内 3-4-1 新国際ビル 3F
○電話 : 03-3286-2624 (代表)
○FAX : 今回の調査からは不明

(3) 機関運営

○組織運営規定 : 定めている
○組織の運営費用 : その他

■ 当事者から徴収する手数料・設立母体からの拠出金

○手数料 : 今回の調査からは不明
○組織概要 : 公表している
○受付～解決の時間 : 平均相談時間 9 分 59 秒 (平成 15 年度)

(4) 当事者への情報提供に関する事項

○主宰者候補者 : 公表していない (下記の資料のみ)
○事例の結果公表 : 詳細は添付ファイルにて
○外部評価の有無 : なし
○紛争処理件数 : 今回の調査からは不明

57. 東京都中小企業振興公社

(1) 調査方法

○データ出典 : インターネット
○アドレス : <http://www.tokyo-kosha.or.jp/>

(2) 機関概要

○組織形態 : 公益法人
○設立年 : 1966 年
○取り扱う分野 : 中小企業に関する苦情・相談
○〒 : 〒101-0025
○住所 : 東京都千代田区神田佐久間町 1-9 東京都産業労働局秋葉原庁舎
○電話 : 03-3251-7897
○FAX : 03-3251-7796

(3) 機関運営

○組織運営規定 : 定めている
○組織の運営費用 : その他
■ 財産目録に記載された財産
■ 会計年度内における次に掲げる収入
ア 財産から生ずる収入
イ 寄付金品
ウ 補助金等
エ 事業に伴う収入
オ その他の収入

○手数料 : 今回の調査からは不明
○組織概要 : 公表している
○受付～解決の時間 : 今回の調査からは不明

(4) 当事者への情報提供に関する事項

○主宰者候補者 : 公開している

役職名	氏名	現職名
-----	----	-----

151

152

役員	理事長	栢沼 伸二	常勤
	副理事長	市原 博	東京都産業労働局 商工部長
	専務理事	小泉 克巳	常勤
	理事	井上 裕之	東京商工会議所・中小企業委員長
		桂 教夫	東京都商工会連合会 会長
		菅谷 頼道	東京都中小企業団体中央会 会長
		桑島 俊彦	東京都商店街連合会 会長
		横堀 慎二	(社)東京工業団体連合会 会長
		古屋 良隆	(社)中小企業診断協会 東京支部長
		伊達 和男	むさし府中商工会議所 会頭
		天井 修	東京労働者福祉協議会 会長
		西岡 均	商工組合中央金庫 東京支店長
		小板橋久夫	東亜ディーケーケー(株) 常務取締役
		安藤 立美	東京都産業労働局 雇用就業部長
	監事	中島 良介	弁護士(中島法律事務所)
		島田 健一	東京都産業労働局 総務部長
評議員		熊谷 俊範	(株)フジマック 代表取締役社長
		永井 照夫	青梅商工会議所 専務理事
		石川 玲子	(株)石川 取締役副社長
		宮坂 一朗	(株)新興グランド社 代表取締役
		篠 利雄	(株)マルマン 代表取締役
		寺岡 健郎	東京特殊印刷工業(株) 代表取締役
		元村 英一	東京労働者福祉協議会 事務局長
		増田 茂行	増田会計事務所 所長
		結城 徹	(株)イマージュ 代表取締役
		三浦 繁夫	(株)三浦事務所 代表取締役
		猪村 光裕	商工組合中央金庫東京支店 営業第一部長
		山中 康裕	国民生活金融公庫東京支店 総括室長

保坂 政彦	東京都産業労働局商工部 調整課長
潮田 勉	東京都産業労働局商工部 創業支援課長
米澤 義正	東京都産業労働局雇用就業部 副参事

○事例の結果公表 : 今回の調査からは不明
○外部評価の有無 : 今回の調査からは不明
○紛争処理件数 : 今回の調査からは不明

58. 東京都歯科医師会・医事処理部委員会

(1) 調査方法

○データ出典 : インターネット
○アドレス : <http://www.tokyo-da.org/>

(2) 機關概要

○組織形態 : 社団法人
○設立年 : 今回の調査からは不明
○取り扱う分野 : 歯科に関する苦情・相談
○千 : 今回の調査からは不明
○住所 : 今回の調査からは不明
○電話 : 今回の調査からは不明
○FAX : 今回の調査からは不明

(3) 機関運営

○組織運営規定 : 今回の調査からは不明
○組織の運営費用 : 今回の調査からは不明
○手数料 : 今回の調査からは不明
○組織概要 : 今回の調査からは不明
○受付～解決の時間 : 今回の調査からは不明

(4) 当事者への情報提供に関する事項

○主宰者候補者：公表している
 東京都知事 石原慎太郎

○事例の結果公表：今回の調査からは不明

○外部評価の有無：今回の調査からは不明

○紛争処理件数：今回の調査からは不明

59. 東京都社会福祉協議会

(1) 調査方法

○データ出典 : インターネット
○アドレス : <http://www.tcsu.tvac.or.jp/>

(2) 機關概要

○組織形態：社会福祉法人
○設立年：1951、1、8
○取り扱う分野：社会福祉に関する活動
○〒：162-8953
○住所：東京都新宿区神楽河岸1-1
○電話：総務部 03-3268-7171
○FAX：今回の調査からは不明

(3) 機関運営

○組織運営規定 : 定めている

第1章

第1条 この社会福祉法人(以下「**本会**」という。)は、東京都における社会福祉事業その他の社会福祉を目的とする事業の健全な発達及び社会福祉に関する活動の活性化により、地域福祉の推進を図ることを目的とする。

(事業)

第2条 本会は、前条の目的を達成するため、次の事業を行う。

- (1) 社会福祉を目的とする事業の企画及び実施
- (2) 社会福祉に関する活動への住民の参加のための援助
- (3) 社会福祉を目的とする事業に関する調査、普及、宣伝、連絡、調整及び助成
- (4) 社会福祉を目的とする事業を営業者者への支援に関する事業
- (5) (1)から(3)までに掲げるもののほか、社会福祉を目的とする事業の健全な発達を図るために必要な事業
- (6) 社会福祉を目的とする事業に従事する者の養成及び研修
- (7) 社会福祉を目的とする事業の経営に関する指導助言
- (8) 区市町村社会福祉協議会の相互の連絡及び事業の調整
- (9) 保健医療、教育その他社会福祉と関連する事業との連絡
- (10) 共同募金事業への協力
- (11) 東京都福祉人材センターの業務の実施
- (12) 地域福祉権利擁護事業
- (13) 生活福祉資金貸付事業
- (14) 従事者共済会の運営
- (15) 東京ボランティア・市民活動センターの運営
- (16) 福祉サービス第三者評価事業
- (17) 訪問介護員養成研修事業
- (18) その他本会の目的達成のために必要な事業

(名称)

第3条 本会は、社会福祉法人東京都社会福祉協議会という。

(経営の原則)

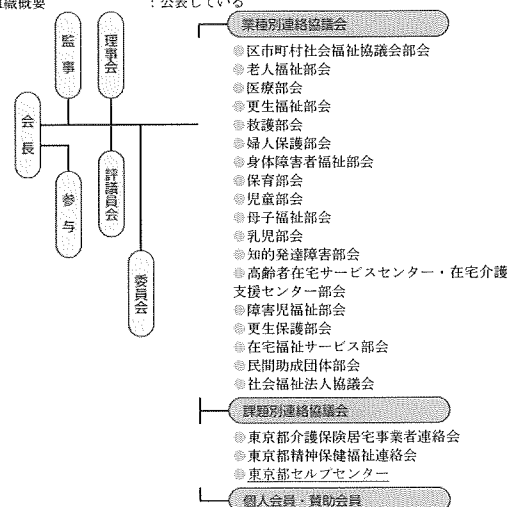
第4条 本会は、社会福祉事業の主たる担い手としてふさわしい事業を確実、効果的かつ適

正に行うため、自主的に経営基盤の強化を図るとともに、その提供する福祉サービスの質の向上並びに事業経営の透明性の確保を図るものとする。

(事務所の所在地)

第5条 本会の事務所を、東京都新宿区神楽河岸1番1号に置く。

○組織の運営費用 : その他
 ■ 基本財産 現金1000万円
 ■ 基本財産以外の運用財産
 ○手数料 : 定めていない
 ■ 規定なし
 ○組織概要 : 公表していません



○受付～解決の時間 : 今回の調査からは不明

(4) 当事者への情報提供に関する事項

○主宰者候補者 : 公開している

任期：平成15年3月5日～平成17年3月4日

会長 堀田力 弁護士、さわやか福祉財団 理事長

副会長	三宅 亨	元東京都福祉局理事・東京都児童相談センター所長
副会長	星野光雅	国分寺市社会福祉協議会 顧問 名誉会長
副会長	山口桂造	東京援護協会 理事長
副会長	大澤義行	東京都民生児童委員連合会 会長
常務理事	三宅 亨	元東京都福祉局理事・東京都児童相談センター所長
参与	曾我恒市	元東社協副会長
参与	鈴木誠一	元東社協副会長
参与	渡邊茂雄	元東社協副会長
参与	内藤祐作	元東社協副会長
参与	鮎川英男	元東社協副会長
参与	町田英一	元東社協副会長
参与	野木義美	元東社協副会長
参与	大田義彦	元東社協副会長
参与	大坪哲夫	元東社協副会長
参与	中嶋理	元東社協副会長
参与	中島元彦	元東社協副会長
監事	安村長生	元日本公認会計士協会東京会 会長
監事	岡部一邦	東京都国民健康保険団体連合会 専務理事
監事	吉澤英子	大正大学人間学部人間福祉学科 教授
理事	高木昌三	新宿区社会福祉協議会 副会長
理事	秋山精一	葛飾区社会福祉協議会 会長
理事	窪幸登	中野区社会福祉協議会 会長
理事	石井傳一郎	品川区社会福祉協議会 会長
理事	植村宜公	北区社会福祉協議会 会長
理事	竹田英生	多摩市社会福祉協議会 会長
理事	菅野利彦	三鷹市社会福祉協議会 会長
理事	海上玲子	小平市社会福祉協議会 会長
理事	吉川博千	青梅市社会福祉協議会 会長
理事	藤井善弥	大島社会福祉協議会 会長
理事	丹下芳典	みずほ園 施設長
理事	谷水勝広	桜ヶ丘記念病院 事務長
理事	添田信義	救世軍自助館 施設長
理事	品川卓正	村山荘 施設長
理事	西宮幸治	救世軍婦人寮 施設長

理事	安川雄二	府中共同作業所 施設長
理事	川下勝利	やよい保育園 施設長
理事	高橋利一	至誠学園 統括学園長
理事	大澤正男	葛飾区ふたば荘 施設長
理事	柿山青谷	麻布乳児院 施設長
理事	中塚博勝	大利根旭出福祉園 施設長
理事	奈良高志	文京区大塚高齢者在宅サービスセンター センター長
理事	大越利依子	江戸川在宅支援グループ 理事長
理事	山田禎一	研精会 理事長
理事	小美濃道雄	保谷市民生委員・児童委員協議会 会長
理事	武中カナエ	多摩市民生児童委員協議会連合会 会長
理事	高橋新一郎	杉並区民生委員・児童委員協議会 会長
理事	近藤恵子	文京区民生委員・児童委員協議会 会長
理事	幸田昭一	東京都福祉局長
理事	坂巻照	淑徳大学 教授
理事	柳本一三郎	上智大学 教授
理事	玉木一弘	東京都医師会 理事
理事	国政貴美子	ベネッセケア 代表取締役社長

○事例の結果公表 : 今回の調査からは不明
○外部評価の有無 : 今回の調査からは不明
○紛争処理件数 : 公表している
■ 3 件

60. 不動産適正取引推進機構

(1) 調査方法

○データ出典 : インターネット
○アドレス : <http://www.retio.or.jp/>

(2) 機関概要

○組織形態 : 財団法人
○設立年 : 1984.4.12
○取り扱う分野 : 不動産取引
○〒 : 105-0001
○住所 : 東京都港区虎ノ門3丁目8番21号第33森ビル3階
○電話 : 03-3435-8111
○FAX : 03-3435-7576

158

(3) 機関運営

○組織運営規定 : 公表している
○組織の運営費用 : その他
■ 設立時の財産目録に記載された財産
■ 寄付金品収入
■ 資産から生ずる収入
■ 事業に伴う収入
■ 賛助会費収入
■ その他の収入
○手数料 : 今回の調査からは不明
○組織概要 : 今回の調査からは不明
○受付～解決の時間 : 今回の調査からは不明

(4) 当事者への情報提供に関する事項

○主宰者候補者 : 公表している
○事例の結果公表 : 公表している
■ 「不動産取引の紛争 裁判によらない解決事例集」 平成 16 年 1 月
■ 「不動産取引紛争事例集」 (第3集) 平成 6 年 3 月
■ 「続・不動産取引紛争事例集」 昭和 62 年 2 月
■ 「不動産取引紛争事例集」 昭和 60 年 7 月
○外部評価の有無 : 今回の調査からは不明
○紛争処理件数 : 今回の調査からは不明

61. 東京都宅地建物取引業協会

(1) 調査方法

○データ出典 : インターネット
○アドレス : <http://www.tokyo-takken.or.jp/>

(2) 機関概要

○組織形態 : 社団法人
○設立年 : 1967.6
○取り扱う分野 : 宅地建物取引
○〒 : 102-0071
○住所 : 東京都千代田区富士見 2-2-4 東京不動産会館
○電話 : 03-3264-7041
○FAX : 03-3264-7047

(3) 機関運営

○組織運営規定 : 今回の調査からは不明
○組織の運営費用 : 今回の調査からは不明
○手数料 : 今回の調査からは不明
○組織概要 : 今回の調査からは不明
○受付～解決の時間 : 今回の調査からは不明

(4) 当事者への情報提供に関する事項

○主宰者候補者 : 今回の調査からは不明

159

○事例の結果公表 : 今回の調査からは不明
○外部評価の有無 : 今回の調査からは不明
○紛争処理件数 : 公表している
■ 49 件 (1989)

62. 住宅リフォーム・紛争処理支援センター

(1) 調査方法

○データ出典 : インターネット
○アドレス : <http://www.chord.or.jp/>

(2) 機関概要

○組織形態 : 財団法人
○設立年 : 1984 年住宅リフォームセンター設立
2000 年住宅リフォーム・紛争処理支援センターに改組
○取り扱う分野 : 住宅リフォームに関する紛争等
○〒 : 102-0094
○住所 : 東京都千代田区紀尾井町 6 番 26-3 上智紀尾井坂ビル 5 階
○電話 : 03-3261-4567 (大代表)
○FAX : リフォームセンター 03-3261-9357
紛争処理支援センター 03-3556-5109

(3) 機関運営

○組織運営規定 : 定めている
○組織の運営費用 : その他
■ 寄付金品収入
■ 財産から生ずる収入
■ 事業に伴う収入
■ その他の収入
○手数料 : 定めている
■ 弁護士による相談 ¥10,500(税込み) 評価住宅を取得したら無料
○組織概要 : 公表している
○受付～解決の時間 : 今回の調査からは不明

(4) 当事者への情報提供に関する事項

○主宰者候補者 : 公開している

○事例の結果公表 : 主なものを選んで公表

タイトル

室内空気質の測定機関 《相談受付：2000/06》

相談内容

今年の2月に新築間もないマンションに入居したところ、体調がすぐれず、ありとあらゆる良いと言われる事をやってみた。

160

換気も十分にしたり、暖房もしたり、サウナで発汗をしたり、ビタミン-Cもよくとってみたりしたが良くならない。
室内空氣の測定機関を教えてもらいたい。また、裁判でシックハウスの被害者が勝った事例はあるのか。

相談結果

本来ならば、入居の前に少なくとも約2週間は良く換気をしてから入るべきであったろう。ただ転居すると症状が無くなる様なので、まだ軽症の部類に入るかと思われる。マンション21戸の中で、相談者1人が具合が悪いと言うことであれば、相手も取り合わないかもしれないので近隣を含め、入居者に広く聞いてみて歩調を合わせたらどうか。測定をする機関を教えるので、出た数値を元に、交渉をしたらよいだろう。なお、シックハウスに関する裁判例は極めて少なく、被害者が勝訴した例はまだ聞かない。(注)横浜地方裁判所1998年2月25日判決 判例時報1642号

○外部評価の有無 : 今回の調査からは不明
○紛争処理件数 : 公表している

6.3. 日弁連交通事故相談センター

(1) 調査方法
○データ出典 : インターネット
○アドレス : <http://www.n-tacc.or.jp/>

(2) 機関概要

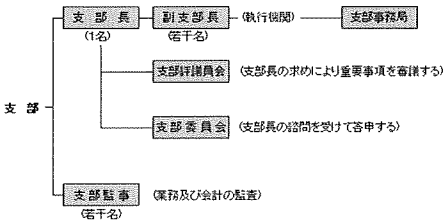
○組織形態 : 財団法人
○設立年 : 1967
○取り扱う分野 : 自動車事故に関する損害賠償問題
○〒 : 今回の調査からは不明
○住所 : 千代田区霞が関1-1-3 弁護士会館14階
○電話 : 03(3581)4724
○FAX : 今回の調査からは不明

(3) 機関運営

○組織運営規定 : 定めている
○組織の運営費用 : その他
■ 財産目録に記載された財産
■ 寄付金品
■ 資産から生ずる収入
■ 補助金
■ その他の収入

○手数料 : 定めている
■ (無料)

○組織概要 : 公表している



○受付～解決の時間 : 公開している
■ 面接相談 (30分程度)
■ 電話相談 (10分程度)

(4) 当事者への情報提供に関する事項

○主宰者候補者 : 公開している

○事例の結果公表 : 今回の調査からは不明
○外部評価の有無 : 今回の調査からは不明
○紛争処理件数 : 今回の調査からは不明

6.4. 日本海運集会所

(1) 調査方法
○データ出典 : インターネット
○アドレス : <http://www.jseinc.org/>

(2) 機関概要

○組織形態 : 社団法人
○設立年 : 1921
○取り扱う分野 : 海事に関する商取引、諸産業
○〒 : 112-0002
○住所 : 東京都文京区小石川2丁目2番2号 和順ビル3階
○電話 : 03-5802-8361
○FAX : 03-5802-8371

(3) 機関運営

○組織運営規定 : 今回の調査からは不明
○組織の運営費用 : 今回の調査からは不明
○手数料 : 今回の調査からは不明
○組織概要 : 今回の調査からは不明
○受付～解決の時間 : 今回の調査からは不明

(4) 当事者への情報提供に関する事項

○主宰者候補者 : 公開している (2004年10月28日現在、計211名)

No.	氏名 (敬称略)	会社名(業種・ABC順)	地区
【海運】			
1	池田 和正	青木マリーン㈱	阪神
2	小田 広志	旭タンカー㈱	京浜
3	中川 恵介	第一中央汽船㈱	京浜
4	野村 親信	第一中央汽船㈱	京浜
5	橋元 幸夫	第一タンカー㈱	京浜
6	高山 洋	大東通商㈱	京浜
7	能田 治	八馬汽船㈱	阪神
8	熊岡 敏樹	八馬汽船㈱	阪神
9	椎塚平三郎	浜野海運㈱	阪神
10	内藤 吉起	邦洋海運㈱	京浜
11	関根 知之	飯野海運㈱	京浜
12	清田 昌宏	乾汽船㈱	京浜
13	田村 茂	乾汽船㈱	京浜
14	黒澤 征二	泉汽船㈱	京浜
15	清水 良祐	海洋興業㈱	京浜
16	城 曉男	神原汽船㈱	京浜
17	寺尾元四郎	川崎近海汽船㈱	京浜
18	早坂 剛	川崎汽船㈱	京浜
19	佐々木真己	川崎汽船㈱	京浜
20	大内 芳男	近海郵船物流㈱	京浜
21	山下 慎一	国際エネルギー輸送㈱	京浜
22	町野 規治	国際マリントランスポート㈱	京浜
23	岩波 賀男	紅洋海運㈱	京浜
24	栗林 定友	栗林商船㈱	京浜
25	遠山 宏	共栄タンカー㈱	京浜
26	天野 剛志	共和産業海運㈱	京浜
27	真木 克朗	㈱真木商会	阪神
28	渡部 優	三ツ浜汽船㈱	阪神
29	渡辺 豊	三井近海汽船㈱	京浜
30	宮崎 昭三	宮崎産業海運㈱	阪神
31	猪山 資治	宗像海運㈱	京浜
32	山田 康夫	永井海運㈱	京浜
33	藤田 征一	日栄タンカー㈱	阪神

34	藤井 舒	日本マリン㈱	京浜
35	中森 輝雄	日本海事興業㈱	京浜
36	國安 雅弘	日本郵船㈱	京浜
37	関根 博	日本郵船㈱	京浜
38	櫻井 幸男	日本郵船㈱	京浜
39	松原 知之	日本郵船㈱	京浜
40	和崎 陽子	日本郵船㈱	京浜
41	清水 繁	日本郵船㈱	京浜
42	星 宗親	日正汽船㈱	京浜
43	岩元 照男	日鐵物流㈱	京浜
44	山本誠次郎	日鉄海運㈱	京浜
45	吉澤 清志	RoRo Line Ltd.	京浜
46	三木 孝幸	三洋海運㈱	京浜
47	佐藤 忠男	佐藤汽船㈱	阪神
48	鈴木 勲	センコー㈱	京浜
49	瀬野洋一郎	瀬野汽船㈱	阪神
50	阿武 勝利	新日本近海汽船㈱	阪神
51	高橋 秀幸	新日本石油タンカー㈱	京浜
52	森島 壽昭	新和ケミカルタンカー㈱	京浜
53	田中 慶則	新和海運㈱	京浜
54	濱田 実	新和内航海運㈱	京浜
55	松本 雅彦	松盛汽船㈱	阪神
56	溝下 和正	㈱商船三井	京浜
57	西島 信雄	㈱商船三井	京浜
58	相良 雅雄	㈱商船三井	京浜
59	栗師寺正和	㈱商船三井	京浜
60	長谷川 篤	商船三井近海㈱	京浜
61	江川 寛	住友金属物流㈱	京浜
62	児島 正明	田洲海運㈱	京浜
63	守石 恵三	大瀬汽船㈱	阪神
64	森谷 勲	太平洋日本汽船㈱	京浜
65	後藤 忠信	太平洋日本汽船㈱	阪神
66	佐野 展雄	玉井商船㈱	京浜
67	坂本 政彦	東亜海運産業㈱	京浜
68	長谷部安俊	東慶海運㈱	阪神
69	玉置 二郎	東興海運㈱	阪神
70	佐木 秀雄	東幸海運㈱	阪神

71	富船 亮次	東京マリン㈱	京浜
72	市川 典男	東京船舶㈱	京浜
73	広岡 兼次	鶴見サンマリン㈱	京浜
74	西村 健一	上野トランステック㈱	京浜
75	飯野 陽一	上野トランステック㈱	京浜
76	今岡 建司	雄洋海運㈱	京浜
【商事・リース】			
77	内藤 新彰	センチュリー・リーシング・システム㈱	京浜
78	熊谷 俊洋	伊藤忠商事㈱	京浜
79	古田 貴信	伊藤忠商事㈱	京浜
80	榎本 育	丸紅	京浜
81	横尾 謙	エム・シー・トランス インターナショナル㈱	京浜
82	田中 俊成	三菱商事㈱	京浜
83	能登谷 淳	三井物産㈱	京浜
84	田中 誠一	三井物産㈱	京浜
85	田口 眞	オリックス・マリタイム㈱	京浜
86	江本 清文	商船三井テクノトレード㈱	京浜
87	佐藤 和男	商船三井テクノトレード㈱	京浜
88	神岡 謙	双日マシナリ・エンジニアリング㈱	京浜
89	永田栄一郎	双日マシナリ・エンジニアリング㈱	京浜
90	服部 俊二	住友商事㈱	京浜
91	西田 卓司	住友商事㈱	京浜
【造船・鉄鋼】			
92	岩本 洋	㈱アイ・エフ・アイ マシナリテック	京浜
93	瀧本 泰伸	今治造船㈱	京浜
94	柚木 茂登	㈱カシワテック	京浜
95	飯本 弘一	㈱川崎造船	阪神
96	吉田 進治	㈱川崎造船	阪神
97	山本 一三	三菱重工造船	京浜
98	岡田 正文	三井造船㈱	京浜
99	中部 隆	尾道造船㈱	阪神
100	今井 泰彦	尾道造船㈱	阪神
101	志村 武彦	住友重機械工業㈱	京浜
102	島 浩一郎	ユニバーサル造船㈱	京浜
【保 険】			
103	杉本 善和	あいおい損害保険㈱	京浜
104	和氣 秀樹	三井住友海上火災保険㈱	京浜

165

141	高谷 信一	㈱高谷タンカー	京浜
142	村上 光	東洋船舶㈱	京浜
【学識経験者】			
143	重田 晴生	青山学院大学	京浜
144	原茂 太一	(青山学院大学)	京浜
145	戸田 修三	(中央大学)	京浜
146	小島 武司	中央大学	京浜
147	曾野 和明	(北海道大学)	京浜
148	吉田 進	海技大学校	京浜
149	相原 隆	関西学院大学	阪神
150	小島 孝	(神戸大学)	阪神
151	関口 雅夫	駒沢大学	京浜
152	青山 善充	明治大学法科大学院	京浜
153	倉澤康一郎	武蔵工業大学	京浜
154	岩崎 一生	名古屋経済大学	阪神
155	國領 英雄	大阪学院大学	阪神
156	窪田 宏	大阪経済法科大学	阪神
157	川又 良也	大阪国際大学	阪神
158	小林 登	成蹊大学	京浜
159	谷川 久	(成蹊大学)	京浜
160	高桑 昭	成蹊大学大学院法務研究科	京浜
161	落合 誠一	東京大学	京浜
162	江頭憲治郎	東京大学	京浜
163	鴻 常夫	(東京大学)	京浜
164	立石 孝夫	富山大学	京浜
165	箱井 崇史	早稲田大学	京浜
166	中村 眞澄	(早稲田大学)	京浜
167	樺 弘次	早稲田大学	京浜
168	岩崎 良平	弁護士 (虎ノ門南法律事務所)	京浜
169	高後 元彦	弁護士 (紀尾井坂法律特許事務所)	京浜
170	山口 伸人	弁護士 (YNM法律事務所)	京浜
171	阿部 三夫	弁護士 (阿部法律事務所)	京浜
172	阪田 裕一	弁護士 (阿部・阪田法律事務所)	京浜
173	津留崎 裕	弁護士 (有泉・平塚・津留崎・小林法律事務所)	京浜
174	平塚 眞	弁護士 (シニアパートナー) (有泉・平塚・津留崎・小林法律事務所)	京浜
175	窪田 健夫	弁護士 (ブラウン・守谷・窪田・福田法律事務所)	京浜

167

105	横山 健一	三井住友海上火災保険㈱	阪神
106	山下 悦治	日本船主責任相互保険組合	京浜
107	井手 有一	日本船主責任相互保険組合	阪神
108	山口 浩	日本興亜損害保険㈱	京浜
109	長塚 澄夫	ニッセイ岡和損害保険㈱	京浜
110	澤田 興宣	シグナスインシュランスサービス㈱	京浜
111	杉山 繁治	㈱損害保険ジャパン	阪神
112	為田 薫	㈱損害保険ジャパン	京浜
113	金井薫一郎	東京海上日動火災保険㈱	京浜
114	井口 俊明	東京海上日動火災保険㈱	京浜
115	杉浦 元弘	UK P&I クラブ	京浜
【仲立・代理・その他】			
116	脇地修一郎	深田サルベージ建設㈱	京浜
117	忍足 謙二	宝運シッピング㈱	京浜
118	蔵本由紀夫	㈱イコース	阪神
119	川畑 繁明	川畑海運㈱	京浜
120	香山 憲市	香山海運㈱	阪神
121	Tony Fordyce	㈱キーマックスマリタイム	京浜
122	加藤 昭	ケイラインシッピングマネージメント㈱	京浜
123	古川 武昭	㈱協伸商会	京浜
124	為我井信之	㈱協伸商会	京浜
125	西村 晴夫	㈱マリントレーダー	京浜
126	小芦 稔	㈱マリントレーダー	京浜
127	松井 茂	㈱松井商会	京浜
128	中田 治重	日本沿岸曳船海運組合	阪神
129	鍋田 勝義	(社) 日本海難防止協会	京浜
130	菅原小五郎	(社) 日本船舶機関士協会	京浜
131	早川 恭三	日本通運㈱	京浜
132	大久保 勉	日本サルヴエージ㈱	京浜
133	野田 政則	野田海運㈱	阪神
134	田中 清治	大原海運㈱	京浜
135	牧 和秀	㈱三商シッピング	京浜
136	岩江 成徳	山友汽船㈱	阪神
137	三宅 隆邦	センワロジスティクス㈱	京浜
138	鈴井 進	㈱シップス トウエンティワン	京浜
139	岩井 淨	双日ロジスティクス㈱	阪神
140	河原 好功	ソーラージャパン㈱	京浜

166

176	守谷 英隆	弁護士 (ブラウン・守谷・帆足・窪田法律事務所)	京浜
177	藤井 郁也	弁護士 (藤井・武藤法律事務所)	京浜
178	上谷 佳宏	代表弁護士 (東町法律事務所)	阪神
179	瀬野 克久	弁護士 (一橋総合法律事務所)	京浜
180	平田 大器	弁護士 (一橋総合法律事務所)	京浜
181	木村 宏	弁護士 (笠原・木村法律事務所)	京浜
182	郷原 寛亮	客員弁護士 (河本・三浦法律事務所)	阪神
183	赤木 文生	弁護士 (神戸ブルースカイ法律事務所)	阪神
184	神田 靖司	弁護士 (神戸法律事務所)	阪神
185	大塚 明	代表弁護士 (神戸法律事務所)	阪神
186	忽那 隆治	弁護士 (忽那法律事務所)	京浜
187	養原 建次	弁護士 (マリタックス法律事務所)	京浜
188	峰 隆男	弁護士 (峰法律事務所)	京浜
189	村上 誠	弁護士 (村上・鶴田法律事務所)	京浜
190	森 荘太郎	弁護士 (小川総合法律事務所)	京浜
191	小川 洋一	弁護士 (小川総合法律事務所)	京浜
192	山口 修司	弁護士 (岡部・山口・相澤・戸塚法律事務所)	京浜
193	岡部 博記	弁護士 (岡部・山口・相澤・戸塚法律事務所)	京浜
194	錦 徹	弁護士 (プライム法律事務所)	京浜
195	佐藤 恭也	弁護士 (佐藤恭也法律事務所)	阪神
196	佐鳥 和郎	弁護士 (佐鳥法律事務所)	京浜
197	澤田 壽夫	代表者 (澤田事務所)	京浜
198	遠藤 一義	弁護士 (芝総合法律事務所)	京浜
199	下山田聡明	弁護士 (下山田法律事務所)	京浜
200	田川 俊一	弁護士 (田川総合法律事務所)	京浜
201	戸田 満弘	弁護士 (戸田総合法律事務所)	京浜
202	臼井 義眞	弁護士 (臼井総合法律事務所)	京浜
203	安藤 誠二	元大東通商	京浜
204	石田 隆四	元三井近海汽船	京浜
205	森本 毅	元ナビックス近海	京浜
206	竹村 英員	元日本船主責任相互保険組合	京浜
207	小林 友次	元日本船主責任相互保険組合	京浜
208	片岡 法典	元日産船舶	京浜
209	城戸 格夫	元新和内航海運	京浜
210	高坂 昌明	元昭和海运	京浜
211	柳生 順一	元全国内航輸送海運組合	京浜

○事例の結果公表 : 今回の調査からは不明

168

172

(3) 機関運営

- 組織運営規定 : 定めている
○組織の運営費用 : その他
■ 会費、入会金、賛助会費、その他の収入

【入会金、会費】

	種 別 登録先	第一種 国土交通大臣	第二種 都道府県知事	第三種 都道府県知事
本部	入会金	800,000 円	650,000 円	550,000 円
	年会費	60,000 円	40,000 円	30,000 円
		営業所 1 箇所につき、7,000 円		
	非済業務 保証金分担金	1,400 万円以上	220 万円以上	50 万円以上
支部	入会金 年会費等	当協会会員は支部所属が義務付けられておりますので本部入会金・本部年会費のほかに支部入会金・支部年会費などの納入が併せて必要になりますのでご注意ください。なお、詳しい金額等につきましては都道府県支部事務局までお問合せください。		

【賛助会費】

本部	年会費	50,000 円
支部	本部年会費のほかに支部入会金・支部年会費などの納入が必要となる場合がありますので、詳しくは、都道府県支部事務局までお問合せください。	

- 手数料 : 今回の調査からは不明
○組織概要 : 今回の調査からは不明
○受付～解決の時間 : 今回の調査からは不明

(4) 当事者への情報提供に関する事項

- 主宰者候補者 : 公表している

本会役職	氏 名	会社・団体名	会社役職	勤務
会 長	二階 俊博	衆議院議員		非常勤
副会長	今野 三男	東京日本観光	代表者	非常勤
〃	澤口 廣政	(株)カンボトラベル	代表取締役社長	非常勤
〃	山本 芳孝	(株)ユニティーツアーズ	代表取締役社長	非常勤
専務理事	柚木 治憲	(社)全国旅行業協会	専務理事	常勤 (下記省略)
常務理事	明石 大	北日本観光(株)	代表取締役社長	非常勤
〃	清野 幸男	米澤新聞社 米新観光会	代表者	非常勤

173

〃	酒井 和夫	酒井和夫事務所	公認会計士	非常勤
---	-------	---------	-------	-----

- 事例の結果公表 : 今回の調査からは不明
○外部評価の有無 : 今回の調査からは不明
○紛争処理件数 : 今回の調査からは不明

6 7. 日本広告審査機構

(1) 調査方法

- データ出典 : インターネット
○アドレス : <http://www.jarco.or.jp/>

(2) 機関概要

- 組織形態 : 社団法人
○設立年 : 1974
○取り扱う分野 : 広告に関する紛争
○〒 : 104-0061
○住所 : 東京都中央区銀座 2-16-7 (第3 恒産ビル)
○電話 : 03-3541-2811
○F A X : 03-3541-2816

(3) 機関運営

- 組織運営規定 : 定めている

第1章 総則

(名称)

第1条 この法人は、社団法人日本広告審査機構（英文名 Japan Advertising Review Organization、略称「JARO」）と称する。

(事務所)

- 第2条 この法人は、主たる事務所(本部)を東京都中央区銀座 2丁目 1 6 番 7 号に置く。
2 この法人は、総会の議決を得て、必要な地に支部を置くことができる。

(目的)

第3条 この法人は、公正な広告活動の推進を通じて広告、表示の質的向上を図り、もって事業活動の適正化並びに消費者利益の保護を期し、社会、経済の健全な発展と、国民生活の向上に寄与することを目的とする。

(事業)

第4条 この法人は、前条の目的を達成するため、次の事業を行う。

- (1) 広告・表示に関する指導、相談
(2) 広告・表示に関する審査
(3) 広告・表示に関する基準の作成
(4) 広告主、媒体、広告業者が組織する自主規制機関との連携、協力
(5) 消費者団体、関係行政機関等との連絡、協調
(6) 消費生活における広告、表示等の知識の普及
(7) 広告、表示等に関する情報センターとしての資料の収集、整備
(8) その他、この法人の目的を達成するために必要な事業

〃	木村 茂男	共栄観光興業(株)	代表取締役社長	非常勤
〃	塩沢 貞夫	(株)大日観光	代表取締役社長	非常勤
〃	田中 均親	新富観光サービス(株)	代表取締役社長	非常勤
〃	江間 金作	(株)エマ観光	代表取締役会長	非常勤
〃	東田 正	(株)高麗旅行サービス	代表取締役社長	非常勤
〃	山本 貢	(有)瀬戸田観光社	代表取締役	非常勤
〃	高橋 光昭	富士見観光旅行センター	代表者	非常勤
理 事	飯沼 忠	湯旅	代表者	非常勤
〃	入谷 泰生	(社)日本外航客船協会	副会長	非常勤
〃	大原 秀雄	(株)ワールド観光	代表取締役社長	非常勤
〃	加藤 正明	ツーリスト・トップジャパン(株)	代表取締役社長	非常勤
〃	木村 進	木村トラベル	代表者	非常勤
〃	小山 哲生	(株)日高観光	代表取締役社長	非常勤
〃	坂入 満	(株)ミサワツーリスト	代表取締役社長	非常勤
〃	佐久間 進	(社)日本観光旅館連盟	会長	非常勤
〃	佐藤喜子光	立教大学	教授	非常勤
〃	佐藤 泰春	(社)日本ホテル協会	副会長	非常勤
〃	佐藤 義正	(社)国際観光旅館連盟	会長	非常勤
〃	佐野 利勝	三井生命保険(株)	常務取締役	非常勤
〃	駿島 宗和	(社)日本旅客船協会	会長	非常勤
〃	清水 信夫	(社)全日本シティホテル連盟	会長	非常勤
〃	瀬島 龍三	(財)地域伝統芸能活用センター	会長	非常勤
〃	高宮 洋一	(株)損害保険ジャパン	常務執行役員	非常勤
〃	土屋 修一	(社)日本バス協会	常務理事	非常勤
〃	徳久 球雄	桜美林大学	名誉教授	非常勤
〃	中村 清賢	(社)日本ドライブイン協会	会長	非常勤
〃	中村 徹	(社)日本観光協会	会長	非常勤
〃	後出 豊	日本ホテル(株)	代表取締役社長	非常勤
〃	藤田 美義	(社)日本海外ツアーオペレーター協会	専務理事	非常勤
〃	松沢 正芳	(社)国際観光日本レストラン協会	会長	非常勤
〃	三浦 雅生	五木田・三浦法律事務所	弁護士	非常勤
〃	森谷 哲也	(学)森谷学園	理事長	非常勤
〃	山地 進	(社)全日本航空事業連合会	前会長	非常勤
〃	山田 隆英	(社)日本添乗サービス協会	会長	非常勤
常任監事	中澤 洋	(株)ムーントラベルセンター	代表取締役社長	非常勤
監 事	猪野 忠就	(株)トラベルエース	代表取締役社長	非常勤

174

- 組織の運営費用 : その他
■ 入会金、会費 (入会金および会費 入会金 1 万円、会費月額 1 口 1 万 3 千円)
○手数料 : 今回の調査からは不明
○組織概要 : 今回の調査からは不明
○受付～解決の時間 : 今回の調査からは不明

(4) 当事者への情報提供に関する事項

- 主宰者候補者 : 公表している

理事長	村上 政敏	株式会社時事通信社相談役
副理事長	齋藤 守慶	株式会社毎日放送相談役名誉会長
	村松 邦彦	株式会社主婦の友社取締役社長
専務理事	穴戸 旦 ※	
理 事	谷山 尚義	社団法人日本雑誌広告協会理事
	成田 豊	社団法人日本広告業協会理事長
	西室 泰三	社団法人日本広告主協会理事長
	箱島 信一	社団法人日本新聞協会会長
	日枝 久	社団法人日本民間放送連盟会長
	三浦 浩	社団法人全日本広告連盟専務理事
	秋草 直之	富士通株式会社取締役会長
	荒寿康一郎	キンビール株式会社取締役社長
	石渡 絵平	味の素株式会社取締役専務執行役員
	江崎 勝久	江崎グリーコ株式会社取締役社長
	岡田 邦彦	株式会社松坂屋取締役社長
	金澤 正輝	花王株式会社執行役員家庭品マーケティング推進部門統括
	兼子 勲	株式会社 J A L ブランドコミュニケーション取締役会長
	庄山 悦彦	株式会社日立製作所執行役員社長
	鈴木室三郎	株式会社資生堂執行役員常務企業文化・宣伝・広報担当
	高藤 鉄雄	三共株式会社取締役会長
	立木 正夫	サントリー株式会社コーポレートコミュニケーション本部長専務取締役
	張 富士夫	トヨタ自動車株式会社取締役社長
	永田 圭司	キヤノン販売株式会社常務取締役
	長谷川閑史	武田薬品工業株式会社取締役社長
	服部禮次郎	セイコー株式会社名誉会長
	福原 義春	株式会社資生堂名誉会長
	松下 正治	松下電器産業株式会社取締役相談役名誉会長

176

175

森 輝彦	丹平製菓株式会社取締役社長
内山 斉	株式会社読売新聞東京本社取締役社長
菊池 育夫	株式会社北海道新聞社取締役社長
清原 武彦	株式会社産業経済新聞社取締役社長
斎藤 明	株式会社毎日新聞社取締役社長
清水 晃	株式会社西日本新聞社取締役会長
白井 文吾	株式会社中日新聞社取締役会長
杉田 亮毅	株式会社日本経済新聞社取締役社長
出馬 通男	関西テレビ放送株式会社取締役社長
井上 弘	株式会社東京放送取締役社長
氏家齊一郎	日本テレビ放送網株式会社取締役会長
佐藤 重喜	株式会社文化放送取締役社長
菅谷 定彦	株式会社テレビ東京取締役社長
土井 共成	読賣テレビ放送株式会社取締役会長兼社長
西村 嘉郎	朝日放送株式会社取締役社長
広瀬 道貞	株式会社テレビ朝日取締役社長
横山 健一	中部日本放送株式会社取締役会長
相賀 昌宏	株式会社小学館取締役社長
白石 勝	株式会社文藝春秋取締役社長
野間佐和子	株式会社講談社取締役社長
稲垣 正夫	株式会社アサツーディ・ケイ 取締役会長
東海林 隆	株式会社博報堂 DY ホールディングス取締役会長
中尾 英樹	株式会社大広取締役社長
今井 篤士	株式会社東北新社取締役副会長
鈴木 清文	株式会社日本デザインセンター取締役社長
北里 一郎	全国チョコレート業公正取引協議会会長
田中順一郎	社団法人首都圏不動産公正取引協議会会長
監事	小笠原 徹 株式会社ニッポン放送常務取締役
	小松英士郎 株式会社富士アドシステム取締役社長

○事例の結果公表 : 主なものを選んで公表
Q1:「病気の予防に効く魔法の水」などと雑誌で紹介されている飲料水を注文した。商品に添付の説明書(飲み方)に「体内の過剰な活性酸素を消去する活性水素」とか、「健康維持改善のため、少なくとも6カ月毎日飲み続けるように」との表示があった。飲料水なのに、こうした広告・表示は、おかしいのではないかと。

177

○アドレス : <http://www1.jca.apc.org/nishoren/>

(2) 機関概要
○組織形態 : 今回の調査からは不明
○設立年 : 1969
○取り扱う分野 : 消費者の安全確保
○〒 : 162-0042
○住所 : 東京都新宿区早稲田町 75 日研ビル 2 階
○電話 : 03-5155-4765
○FAX : 03-5155-4767

(3) 機関運営
○組織運営規定 : 今回の調査からは不明
○組織の運営費用 : 今回の調査からは不明
○手数料 : 今回の調査からは不明
○組織概要 : 今回の調査からは不明
○受付～解決の時間 : 今回の調査からは不明

(4) 当事者への情報提供に関する事項
○主宰者候補者 : 今回の調査からは不明
○事例の結果公表 : 今回の調査からは不明
○外部評価の有無 : 今回の調査からは不明
○紛争処理件数 : 今回の調査からは不明

70. 主婦連合会

(1) 調査方法
○データ出典 : インターネット
○アドレス : <http://www.shufuren.gr.jp/>

(2) 機関概要
○組織形態 : 今回の調査からは不明
○設立年 : 1948.9.3
○取り扱う分野 : 消費者の安全確保
○〒 : 102-0085
○住所 : 東京都千代田区六番町 15 主婦会館プラザエフ 3F
○電話 : 今回の調査からは不明
○FAX : 03-3221-7864

(3) 機関運営
○組織運営規定 : 今回の調査からは不明
○組織の運営費用 : 公表している
■ 会員費(団体会員) 年間 33,000 円
■ 会員費(個人会員費) 年間 6,500 円
■ 機関紙購読費 年間 2,500 円
○手数料 : 定めている

179

A1: 広告主に照会すると、「当該飲料水は、当敷地内の深井戸より汲みあげている天然水で、世界的にも稀な天然活性水である。そのことについては、〇〇大学〇〇博士の研究によっても明らかである。また飲まれた方からの健康維持および改善のお礼が多数寄せられている。問い合わせの説明書については、行政に対しても添付文として不適切な表現がないか照会の後に発行したもの。そのため、直接的に医薬品的な効能効果を示したものでない」という趣旨の連絡があった。
しかし、裏事法に抵触するおそれがあり、適切な表現、表示するようにアドバイスした。また広告主から、こうした声を厳重に受けとめて早速、指摘の点並びに説明文全般について適切な表示を行うとの回答を受けた。

○外部評価の有無 : 今回の調査からは不明
○紛争処理件数 : 公表している
■ 平成 15 年度(15 年 4 月～16 年 3 月): 7043 件

68. 東京都社会保険労務士会

(1) 調査方法
○データ出典 : インターネット
○アドレス : <https://www.tokyosr.jp/index.shtml>

(2) 機関概要
○組織形態 : 今回の調査からは不明
○設立年 : 今回の調査からは不明
○取り扱う分野 : 社会保険労務士
○〒 : 162-0814
○住所 : 東京都新宿区新小川町 8 番地 9 号
○電話 : 事務局 03-5227-7661
○FAX : 03-3267-1191

(3) 機関運営
○組織運営規定 : 今回の調査からは不明
○組織の運営費用 : 今回の調査からは不明
○手数料 : 無料
○組織概要 : 公表している
○受付～解決の時間 : 今回の調査からは不明

(4) 当事者への情報提供に関する事項
○主宰者候補者 : 今回の調査からは不明
○事例の結果公表 : 今回の調査からは不明
○外部評価の有無 : 今回の調査からは不明
○紛争処理件数 : 今回の調査からは不明

69. 日本消費者連盟

(1) 調査方法
○データ出典 : インターネット

178

■ 無料
○組織概要 : 今回の調査からは不明
○受付～解決の時間 : 今回の調査からは不明

(4) 当事者への情報提供に関する事項
○主宰者候補者 : 今回の調査からは不明
○事例の結果公表 : 今回の調査からは不明
○外部評価の有無 : 今回の調査からは不明
○紛争処理件数 : 今回の調査からは不明

71. 医療事故相談センター

(1) 調査方法
○データ出典 : インターネット
○アドレス : <http://www3.ocn.ne.jp/~mmic/>

(2) 機関概要
○組織形態 : 今回の調査からは不明
○設立年 : 1977.10.17
○取り扱う分野 : 医療事故被害者の相談
○〒 : 461-0001
○住所 : 愛知県名古屋市中区泉 1 丁目 1ー3 5 ハイエスト久屋 6 階
○電話 : 052-951-3226 医療事故情報センター : 052-951-1731
○FAX : 052-951-1732

(3) 機関運営
○組織運営規定 : 定めている

第1章 総 則
第1条 (名 称) 本会は、医療事故情報センター（以下、単に「センター」という。）と称する。
第2条 (事務所) センターの事務所は、名古屋市に置く。
第2章 目的及び事業
第3条 (目 的) センターは、医療における人権確立、医療制度の改善、診療レベルの向上、医療事故の再発の防止、医療被害者の救済等のため、医療事故に関する情報を集め、とりわけ医療過誤裁判を患者側で担当する弁護士のための便宜を図り、弁護士相互の連絡を密にして、各地の協力医を含むヒューマン・ネットワークづくりを通して、医療過誤裁判の困難な壁を克服することを目的とする。
第4条 (事 業) センターの公益目的を達成するため、次の事業を行う。
1. 医療事故に関する情報の収集・提供

180