

## パネルディスカッション

山下 友 信  
野村 修 也  
片山 登志子  
志津田 一 彦  
桜 沢 隆 哉

**司会（桜沢）** 質問表にのっとりまして、パネルディスカッションというかたちにさせていただきたいと思います。では、志津田先生、お願いします。

**志津田** では、これまでいろいろと質問表を頂きましたが、だいたいこの順番に、山下先生についてのご質問から、野村先生、片山先生という順番で、先生からのご回答を頂きたいと思います。

まず、山下先生に対してのご質問があります。日本の株主の利益が少ない原因は何でしょうか。株主の利益が多い経営をする他国の企業とは何か違うのでしょうかという質問でございます。これについて、先生。

**山下** 大変難しい質問をありがとうございます。

私は65歳になったところですが、私が現役の学生のころだから、40年ちょっと前というのは、日本経済が最盛期でありまして、日本企業、日本の会社は、世界でも非常に優れた経営をしているという評価を世界的にも受けていました。

そういう経営のどこがいいのかというと、一つは、ここ1カ月ぐらいにまた怪しくなっているのですが、非常にいい性質、性能のいい商品を生産して

売る。もう一つ、当時絶賛されていたのは、従業員、その会社で働く人を非常に大切にするという経営をしている。

これにより従業員も非常に安定して、給料は当時、高度成長の時代ですから、毎年上がって、ますます頑張ろう、一生、この企業にいて、辞めた後もずっと年金をもらえて、安泰な生活ができる。そういうことだと、品質を確保するのもいろいろと知恵を出し合って、またいいPDCAサイクルが回っていくということになります。

そういう日本の会社を指して、当時は、日本の会社の主権者というのは従業員であるといわれていました。社長はどこから出てくるかという、従業員の中から優秀な人が選抜されてトップになる。ほかの取締役の人も、社内の人がほぼ100%である。

株主は、制度上は主権者かもしれないけれども、実態的には従業員が主権者である。それが日本のエクセレントなカンパニーであるということを、経営学者の有名な先生たちも言っていたところです。

それに対して、アメリカなどは、まさに株主主権の会社経営である。ヨーロッパは両方の面があって、労使共同決定制度といいますが、ドイツなどでは、会社法もそういう制度になって、日本でいう取締役会の半分のメンバーは、株主の代表だけれども、もう半分は従業員の代表で、そういう主権者が半分ずつというような、制度もあります。

日本の従業員主権では、株主よりも従業員の安定を目指した経営ということになっていく。株主の利益は、そう重視しないでいい。高度成長ですから、当時は株価も上がっていくわけですから、株主もそれで満足していたわけです。

ただ、日本もだんだん高度成長が陰ってきて、かつ、一方でグローバリゼーションが進んでくると、日本企業が国際的な競争の中で生き残っていくためには、従業員をこれまでどおり、大切にし続けるわけには、競争上いかない。だから、「労働法」の分野でも、非常に規制が緩和されて、非正規の従業員

などが増えていくという状況になっていきました。

かたや、株主構成も国際化して、アメリカなどの機関投資家など、外国人株主が、非常に株主の中でも大きな比率を占めてきて、アメリカ寄りの要求をいろいろしていく。そういういろいろな流れが、結局、株主が儲かるようにしないと、日本企業も生きていけないという流れをいま生んできているのかなというところです。

こういう流れの中では、利益を上げることのプレッシャーも強くなって、法令違反などに走る部分も出てくる。それが少しずつ内部通報制度などで露見していく。そういうことで、大変悩ましい課題を日本の会社はいま抱えているのではないかというところであります。

**志津田** ありがとうございます。

では、次、野村先生へのご質問にいきたいと思います。野村先生には3件の質問がありまして、一つは、「特定商取引法」、クーリングオフで解決できない場合でも、「消費者契約法」で解決できる場合もあると思います。しかし、消費者が立証して本当に勝てる可能性はあるのでしょうかという質問。

もう一つは、定型約款の効力が及ぶ、画一化されていることが双方にとって合理的な契約について、どのように考えておられますかというご質問ですね。

あともう一つは、内部告発者についてのご質問がありますが、これは片山先生の方にも共通の質問がありますので、まずその2点について、お答えいただければと思います。

**野村** ご質問いただきましてありがとうございました。

まずは、最初に、「特定商取引法」で解決できない場合でも、「消費者契約法」で解決できる場合もあるのではないかとのご指摘は、もちろんその通りで、法律にはいろいろな目的がございます。それぞれ持っている法律のい

いところを使って、消費者の方々の問題解決を図っていくことになると思います。

いまのご質問の主たる趣旨というのは、例えば、「消費者契約法」違反だということになれば、それによって契約の条項が無効になったり取り消すことができたりというような形になるのですけれども、実際に裁判をやって、それが本当に無効だという主張ができるのかというご質問なのではないかと思えます。

この点、ちょっと先ほど、学納金返還訴訟がご紹介されまして、加害者は私どもでございます。要するに、どういう事例だったのかといいますと、長年にわたって、昔ながらに大学というのは、私立大学受験を先にやり、先に合格発表をしてきたわけですね。

ほかの所でまだ合格発表が出ていないうちに、その申し込みの期限が設定されていて、入学金と授業料をお納めくださいと。そうなりますと、あと、もしほかの所に行かれるのであれば、お支払いいただいたものはお返しはできませんと。こういうルールでずっと長年やってきたわけです。

受けた方、受験生の本人はもちろん親御さんは、それでもやはり万が一ということがあるので、合格しているかもしれないけれども、不合格だったときに備えては払わざるを得ないという状況になっていました。

このことが結局、無駄払いになるということがあるのですが、われわれ大学の方としては、あ、第1希望に受かれたんですね、おめでとうございますということで、さはさりながら、約束ですから、お返しはできませんと、こうやってきたわけです。

どうでしょうか。私なんかのときでも、そういうのが社会の仕組みなんだというふうに何となく思い込んでいて、こういう世の中のルールになっているんだと思い込んでいました。だから、変だなとは思いつつも、そういう仕組みなんだよなというふうに、どこかで疑問を持ちながらも受け入れざるを得ない状況になっていたわけです。

しかし、最終的には訴訟の成果があって、入学金は権利金ですから、それは戻さなくてもいいことになっているのですが、授業料については、授業をやっていないわけですから、当然お返しするべきではないかということになって、そこはお返しすることになったわけです。

これは、先ほどちょっとご紹介した「消費者契約法」というもので、平均的損害というのがあります。契約がもし解除されることによって、学校側が平均的に被る損害というものを違約金のようなかたちで頂くのは許されるわけですが、その平均的損害を超えるような違約金を取るのは、「消費者契約法」違反だということになり、結果的にはお返しするということになったわけです。

このことが実際、なぜそうなったのかということ、先ほど片山先生の方からご紹介があったのですけれども、被害に遭った方々が大きな塊となって、それに対して声を上げられて、そして、多くの所で訴訟が起こってということがあったことによって、実際はこういうことが実現できたということです。

それをさらに進めていくべく、先ほどちょっとご紹介がありましたように、適格消費者団体の方々が、団体として適格性が認められた団体の方が、消費者の代表者として、そういったような差し止めであるとか、あるいは、損害賠償を求めるような訴訟をできるようにする。

こういう仕組みづくりをしたことによって、先ほどちょっとご紹介した、訴訟、紛争解決能力のバランスの悪さみたいなものを解消するという仕掛けになっていますので、そこの部分が、今後より一層使われていくようになれば、この種の問題点についての解決はできるだろうと思います。

ただ、実際、「消費者契約法」に関して適用された例を挙げなさいということ、どうしてもいつもこの例が出てくるぐらい、数が多いわけではないですね。やはりもっともっと本当は問題点があるのかもしれませんが、実際に訴訟で消費者側の方が勝った例というのは、そう多くはありませんので、そういう意味では、十分まだ権利が実現できていない面は、ご指摘の通りかな

と思っているところです。

もう一つの定型約款に関するのですが、定型約款の効力が及ぶ、画一化できていることが双方にとって合理的だということについて、どのように考えていますかということですが、これはもともと、定型約款というものがなぜこの世に存在しているのかということに関わることなのではないかと思えます。

企業の取引というのは、大量な取引が多くあります。商品が画一化されたり、サービスが画一化されたりしていきますと、同じものをたくさんの人と契約を結ぶということが必要になってきます。

そういった場合に、いちいち毎回毎回契約を結ぶということは、必ずしも費用対効果の面から見ても合理的ではないですし、ある意味では、あらかじめ最初から決められているものがパッケージのようなかたちで提供される方が、お互いのために合理的であると言えるだろうと思います。

ですから、今回、先ほどちょっと「民法」の改正のところでもご紹介したのですけれども、その種の約款を使って取引をする契約の中身を決めていくということを、原則としては合理的なものとして認めているという形になっています。

これは古く、いろいろな議論があって、なぜ約款というのが効力を持つのかとか、なぜ約款に従わなければいけないのかということについて、いろいろな考え方があったのですけれども、これはやはり、基本は、意思に基づいて契約というのは成立するので、当事者来の意思の合致ということとどう結びつけていくのかということが、非常に大きな課題だったわけです。

そのことについて、やはり抽象化された約款を合理的に使っていくということを社会全体として受け入れるという点でいけば、それをあらかじめ使いますよと表示していたとすれば、それがお互いの意思の中身になるということを実原則に据えてもいいのではないかということが前提になっているわけです。

しかし、そうなりますと、やはり不合理なものが中に紛れ込んでいたときに、あとはもう、約款を使っているのだから黙れ、というような話になるのは問題がありますから、当然、例外的なものとして、一方的に明らかに不利だということが含まれているものについては、そこを最終的に外して、効力を否定していくという余地を残す形で、ルール化されたわけです。

ですから、原則としては、約款を使って契約を結んでいくことの合理性は、社会全体の中で受け入れられているのではないかというふうには思っているところです。

**志津田** 野村先生と、片山先生に、内部告発についてのご質問がありました。野村先生の方に対してですが、「企業と消費者間の情報の非対称性からすると、内部告発者保護が重要ということでしょうか。そのための制度は強化されているのでしょうか。」というご質問でございます。

それから、片山先生には、内部告発者の立場は守られているのかというご質問でございます。

野村先生と片山先生、お願いいたします。

**野村** ご質問いただきましてありがとうございます。内部告発というと、企業の中の従業員の方をイメージしていることがあるかと思いますが、他方で広い意味では公益通報者保護法という法律がありまして、人の生命、身体とかに影響を及ぼすような、出来事を知った人は、それを告発することが奨励されている。ある程度、それを社会をよくしていくための制度として認めていこうと。逆にいうと、それをやったことによって不利益を被ることがないような社会をつくっていこうという制度が基本にあります。

今日、山下先生の方から、雪印食品のケースが出てきたのですが、あのケースというのは、倉庫業者の方が、実は告発をして発覚したものなのです。倉庫をお貸ししていた倉庫業者の人が、その中で、雪印食品の職員の方が何か

不穏な動きをしているので、何をしているんだろうと見たところ、そこでラベルの張り替えをやっていることを見つけたわけですね。これは決して望ましいことではないということで、告発をしたということです。

その結果、当時はそういう社会的制度が整っていなかったために、告発をした人が、業界からはじき出されて、その倉庫業者との契約はやめようということが起こったために、大変ご苦労されたということがあったわけです。

こういう社会というのは、結局、一生懸命、世の中をよくしようと思ってやった人が損をするということになりますと、ちゅうちょしてしまいまして、そういったものをみんなで目をつぶってしまう社会になってしまうということがあります。

世界の中では、ホイッスルブLOWERとって、こういったことで声を上げる人はむしろ奨励するという動きがありまして、前にエンロン事件というものがありませんでしたが、エンロン事件というのも、この世の中で発覚したときには、3人の女性が告発者なのですけれども、この方々がいたから、世界でも有数な会社の中でまん延していた不祥事が、この世の中に明らかになったということで、ヒロイン扱いされました。

これによって、わが国でも「公益通報者保護法」という法律が整いまして、基本的には、従業員の人たちは、まずは自分の会社の通報窓口の所に問題を提起することができるようになっていきます。

もちろん、内部告発をすると人事に影響するかもしれないという恐れもありますから、そういうときには、会社が設けている外部の通常窓口、通常は弁護士事務所ですが、そこに連絡をするようなかたちで健全化を図っていくということが行われています。

さらには、それでも緊急性を要するとか、場合によっては、会社に言っても隠蔽されるだけだと思ったときには、行政に対して言うことができたり、さらには、より一層緊急性があるような場合には、外部のマスコミなど言うことでも保護される場合もあるというふうに、段階的に保護されるケース



が決められています。

ただ、いきなりやる順番を間違っ外部に告発してしまいますと、それは告発の仕方が間違っていたということで保護されないこともあるので、告発の仕方については、一定のルールがあるということをご記憶いただいた方がいいかと思いますが。

それでも、もしちゃんとした正しい手順によって告発をした人に対して、例えば人事上の制裁を科すといったようなことがありますと、それ自体が今度は無効であるということで、救済されるような仕組みになっていますので、そこのところはしっかりと守ろうとしてきているということです。

これについては、消費者庁のところで、本当は、片山先生にお話しいただいた方がいいのかもしれませんが、最近、さらにこの内部告発についてのルールを、より一層高度なものにしていこうということで、幾つかの改正、施策の方針なども打ち出されていることで、今年あたりから、またその企業の側でも対策を講じて、それに準拠したかたちでの対策が講じられているということになっています。

26年には「会社法」の改正もございまして、「会社法」の改正の中には、監査役とか監査委員とか、監査等委員というのがありますけど、そういった監査する部署にも内部通報するような仕組みをちゃんと設けるようにというかたちの「会社法」施行規則ができていまして、それによって、その中にも書いてありますけれども、その通報をしたことによって不利益が生じないような仕組みもちゃんと整えなさいという形のルールになっています。

ちょっと長い説明になってしまいましたが、いずれにしましても、わが国の中では、内部告発が一つの社会の健全性のための重要な制度だという位置付けになっているかと思いますが、一応、私自身の方ではそういう認識をしているということでございます。

**志津田** ありがとうございます。片山先生。

片山 私の方には、本当に守られていますかという質問が突き付けられましたので、大変お答えとしては難しいです。

もともと、いまおっしゃったように、海外の「公益通報者保護法」を日本でもそれに学びながら、より保護の強いものをつくろうということで、そういう立法活動をする団体もありましたし、本当は最初に「公益通報者保護法」をつくる時に、もっともっと通報者が保護されるような仕組みにしたかった。

ただ、いま野村さんがおっしゃったように、基本的にはいきなり外部に言っていくのは駄目ですというところで、まずは3段階に細かく要件が分かれていて、通報しようという内容が本当に事実なのか、真実なのかということの真実性がどこまで担保されているかということだとか。

緊急性とか、いろいろな要件の中で、まずは内部に言って行って、内部で相手にされなかった、対応されなかったときに、次はここへ言って行っている、最後にまったくの第三者に言っているというふうな。

法律の構成としても、私に言わせると、保護されにくいといいますが、いっぱい要件をクリアしないとイケませんから、実際に見ていると、通報はしたけれども、それは要件に該当しないというので保護されていないケースも幾つもあるように思います。

じゃあ、この「公益通報者保護法」が全然機能していないではないかと思われるかもしれませんが、一方では、いま言われたようにきちんと手順を踏んで通報すれば、保護されるというところは間違いのない制度なので。

大阪や東京の弁護士会では、通報をしようという人たちに、きちんと適切にアドバイスをして、適切な公益通報をしていただけるような相談窓口を設けています。そういうところで、きちんと法にのっとったかたちで通報されれば保護されるという仕組みにはなっています。

あと、法改正の話もありましたが、本当の意味で、通報者を、通報をする

ことにちゅうちょせずに通報できるようなかたちでの保護の強化というのを本当はしてほしかったのですが、そこまではいけなかった、厳しい要件のところは、なかなか変わらなかったというのが実情だと言えるかと思います。

ただ、法律の規定を緩めることにはなりませんでしたが、私も企業の社外取締役をやっていますが、企業の中では、公益通報という段階よりも、もっと前の段階で、従業員がおかしいと思っていること、これは大丈夫かなと思っているようなことを、いち早く企業のトップに通報が来るような仕組みが企業として大事だという動きは、非常に強くなっています。

そのために、通報窓口と言わないで、相談窓口というものをつくったり、あるいはさっきおっしゃったように、外部の通報連絡先を設けたり、監査役の方への通報の仕組みを整備したりということ。

企業の方でも、積極的にきちんと内部で問題行為についての情報がキャッチできるような仕組みの重要性、そういうものをきちんと機能させたいという動きは、非常に強くなっていると思います。

**志津田** ありがとうございます。もう一つ、片山先生の方にご質問がありました。

携帯電話サービスの中に、契約期間の拘束2年縛りというものがありました。が、弁護士の方から見たご意見をお願い致しますという質問でございます。

**片山** ご質問ありがとうございます。2年縛りというのは、たぶん携帯電話の機器代金といいますか、契約する金額は安いけれども、2年間、途中で解約することができなくて、中途解約をすると高額な違約金が発生するという仕組みのことをおっしゃっているのだと思います。

携帯電話だけでなく、インターネット、パソコン等もそうですが、長期にわたって契約料を取ることを利益として、そういう契約をさせるために、

機器、ハード部分の金額を低くするという契約は、いろいろな所で見られています。

いま申し上げたようなパターンの契約の問題というのは、結局、「消費者契約法」の中途解約が制限されている。中途解約をしたときには、さっき野村さんのお話にもありましたように、合理的な損害の範囲でしか中途解約金を消費者に負担させてはいけないわけですが、そこのところが一方的に高額に定められている契約がたくさん見られます。

そういう高額な解約手数料、違約金についての、先ほど申し上げたような適格消費者団体からの改善申し入れというの、ずいぶんたくさんやっていますし、訴訟の中には、そういう違約金条項の差し止め訴訟というのもやっています。

そういう中で、いま改善されてきているのは、例えばブライダルなどの貸衣装だとか、宴会場の契約を申し込みして解約をしたときのキャンセル料。キャンセル料が、1年先の契約を解除しても3割請求されるというような、合理性のないキャンセル料についての約款の改善は、いまだいぶ進んできています。訴訟になって改善されているケースもあります。

ただ、いまのキャンセル料の改善申し入れというのは、どこまで解約損料を取ることが合理的なのか、事業者が発生する損害の仕組みというのが、消費者には、まったくという言いすぎですが、解明のしようがないところもあって。

適格消費者団体でもずいぶん事業者との間で解約損料の考え方についてのやりとりをしますが、なかなか事業者は、そこが最大のノウハウというところがありますので、明らかになってこない。そういう問題が、いまの2年縛りの問題や、あちこちのキャンセル規定というところに見られると言えると思います。

全国の適格消費者団体のどこかが、こういう2年縛りとかの問題について、改善活動をしていないかどうかというのは、ちょっと資料に当たってみない

と分かりませんが、問題だというふうに言われているのは、その通りだと思います。

**志津田** ありがとうございます。

ご質問は以上でございますが、片山先生の方から具体的な対応策などで話をもしされたいということがありましたら、よろしくお願い致します。

**片山** 時間の関係で少しだけ補足いたします。

たぶん皆さん方にとってもなじみの多い、賃貸借契約、マンションとか、学生さんの住居の賃貸借契約の契約約款に、合理的でない条項が実は結構たくさん含まれていました。

特に問題になったのは、退去のときの原状回復費用というのを聞かれたことがあると思いますが、貸してもらった部屋をお返すときに、どこまでの原状回復の費用を借りていた方が負担しないといけないかというところで、この規定に関しては、実は、一番厳しい所は、本当に貸した時のきれいな状態にして返してもらいます、クリーニング代からみんな持ってくださいというような所もありました。

基本的な考え方は、通常の使用に伴って生じた損耗、汚れとか、すり切れとか、そういうものについては、本来は貸した側が負担しないといけない。それから、消費者、借りている方が特別に故意や過失で部屋を傷つけた。わざと壁紙を破いたとか。そういうことがあれば、それは通常の損耗ではないので、借りていた方がきれいにしないとけないというのが大きな割り振りなのですが。

消費者、借りていた側が本来負うべき負担をはるかに超えて、原状回復の責任を消費者に負わせていた賃貸借契約書というのは、実はたくさんありました。各地の適格消費者団体で、先ほど申し上げたような改善申し入れ活動とかを、いろいろやったりしていった中で、いま非常に多くの契約書の中で

は、さっき言った通常の損耗についてのクリーニングとか、通常損耗の修繕費用の負担は、家主側が負担するという契約に変わってきていると思います。

あるいは、国土交通省がモデル契約を示していますが、その中でも、いま申し上げたような考え方で契約約款が示されています。

その辺のところも、やはり、みんな、さっきの学納金と一緒に、なかなかおかしいと言えなかったのですね。おかしいといっても、入居のときにこれでオーケーして契約したんだから契約は守ってもらいますという貸主の側の言い分に負けてきたといいますか、それに流されてきたのが、少しずつ改善されてきたということが一つです。

もう一つは、皆さん、テレビとかのコマーシャルに結構注目しておいていただきたいと思うのです。どこの事業者のコマーシャルがこうだったんだよということを、あまり公表できないのですが。

健康食品なんかのコマーシャルで、効果効能を過大にうたったコマーシャルというのは、実はたくさんあるのです。その中で、えっ、最近コマーシャルが変わったよねと思われるのが幾つかあると思います。その中には、実は、各地の適格消費者団体が、そのコマーシャルは駄目ですよという申し入れをしていって、やめさせたというものがあります。

先ほどのちらしにも書いていたと思いますが、ネットで無料でゲームができるというのがありますね。テレビのコマーシャルで、大きな音声で「無料、無料」というコマーシャルが流れていたのが、昔、あったと思います。

実は、無料だけでも、有料のものもコンテンツによってはありますという説明が、画面には瞬間的に出るので。そういう、打ち消しのコマーシャルをしているけれども、聞いていると、「無料、無料」というのがとても大きく聞こえてくる。それについても、適格消費者団体が申し入れをして、そういうコマーシャルはやめましょうということで、改善がなされたというケースがあります。

そういう意味で、皆さん方に申し上げたいのは、本当に身近なところで、

これっておかしいよねと、ええっと思うような、子どもに聞かせたくないと思うような宣伝が、まだまだたくさんあると思うのですが、そういうものに皆さんの方でも気付いていただいて、地元の適格消費者団体に言っていただいたら。

特に、京都の適格消費者団体は非常に強豪でございます。強い、闘う適格消費者団体なので、非常に積極的にいろいろな、そういう宣伝についてもチェックをして、申し入れ活動をしておられますので、ぜひ、消費者の皆さんもご協力をいただければと思います。

以上です。ありがとうございます。

**志津田** どうもありがとうございます。

時間が押してまいりましたので、これでディスカッションを終了したいと思います。