

全国適格消費者団体めぐり

日本列島を北から順にホームページで見えていきます

⑦ 特定非営利活動法人 消費者支援かながわ

<http://www.ss-kanagawa.org/>

団体プロフィール

名称

特定非営利活動法人
消費者支援かながわ

所在地

〒233-0002
神奈川県
横浜市南区上大岡西 1-6-1
ゆめおおおかオフィスタワー 5 階

主な活動の紹介

1. 消費者支援かながわの歩み

2014年 1月18日 人権シンポ in かながわ 2014
「かながわに適格消費者団体をつくろう」
2014年12月17日 消費者支援かながわ設立総会
2015年 4月 1日 法人成立
2018年 8月 3日 適格消費者団体に認定

2. 事業者への申入れ活動

(コインパーキング経営会社)

万一車両が破損しても一切責任は負いませんとする条項、駐車場設置管理に係る責任の全部を免れる条項に対して申入れを行ないました。

(学校)

正規合格者及び補欠合格者の授業料及び講演会費の不返還特約の条項に対して申入れを行ないました。

3. 活動委員会

消費者目線で「これっておかしくない？」と思うことを発見するために様々な消費者問題について学び、調査する活動をしています。

- ・「商品やサービスの表示に関するアンケート」と題して、被害経験などの情報提供を求めるアンケート調査を実施
- ・「電力の自由化で私たちはどうすればいい？」学習会の開催
- ・「広告を見る目を養おう！」学習会の開催

新規加入のご案内

とちぎ消費者リンクの活動と運営は、会員の皆様の会費によって支えられます。ぜひご加入いただきますよう、お願いいたします。またすでにご加入いただいている皆様には引き続きご支援いただき、お友達をご紹介いただけますよう、お願いいたします。会員登録をしていただきますと、年4回会報をお届け致します。その中で、活動状況、学習会のお知らせ、その他消費者問題に関する様々な情報をお届けします。

個人正会員	(一口 3000円)	団体正会員	(一口 10000円)
個人賛助会員	(一口 1000円)	団体賛助会員	(一口 5000円)

【事務所移転のお知らせ】

11月10日から下記の場所に移転します。

新住所：栃木県宇都宮市中今泉2丁目7番19号

加入お申し込み・お問い合わせ先

特定非営利活動法人 とちぎ消費者リンク 事務局

〒320-0024 栃木県宇都宮市栄町1番15号 栃木県開発センタービル 2F 栃木県生活協同組合連合会内

e-mail : tochigilink@gmail.com URL : <http://www.tochigilink.org>

TEL/FAX 028-678-8000



特定非営利活動法人 とちぎ消費者リンク 会報

会員数 (2018年9月末) : 個人正会員 106名 / 団体正会員 14団体 / 個人賛助会員 10名 / 団体賛助会員 2団体

とちぎ消費者リンク

発行元：特定非営利活動法人 とちぎ消費者リンク 代表 山口益弘

消費者契約トラブル110番を実施しました

9月6日に、弁護士の電話対応による消費者契約トラブル110番を実施しました。事前に記者会見をするとともに、会報や会員の方々による周知をしていただいた結果、FAXでの相談を含め、昨年の6件を上回る10件のお問い合わせをいただきました。

FAXでご相談をいただいた方には、後日、弁護士から、折り返しのご連絡をさせていただきました。

電話では、トラブルに対して助言をするとともに、収集した情報を、今回の検討委員会に報告する予定です。

10件を事業者別にすると、インターネット・通信3、不動産（賃貸借を含む）2、投資2、デリバリーサービス1、結婚式場1、請負業者1、でした。

[具体例]

・インターネット・通信トラブル

ルーターがよく故障するところ、解約しようと思うが、2年縛りがあって解約できない。

・不動産に関するトラブル

賃貸借契約終了後に原状回復費用等の請求を受けたが不当だと思われるものが含まれている。

・投資のトラブル

毎月の配当が25日にあるが、8月に配当がなかった。電話も通じない。報道を見ていると、破産手続きに入ったということであった。

電話を受けていると「この相談は今日だけですか。」とおっしゃられる方もあり、「弁護士が張り付いて受け付けるというのは今日だけですが、普段の平日にお問い合わせをいただいても問題ありません。」と回答しました。

来年も、同時期に開催したいと考えておりますので、引き続き、とちぎ消費者リンクの存在を多くの方々に知ってもらい、アクセスしていただければと考えています。

臨時総会のご案内

下記の通り臨時総会を開催いたしますので、ご案内申し上げます。

日時： 2018 (平成30) 年11月6日 (火) 午後3時10分～

会場： 栃木県司法書士会館 (宇都宮市幸町1番4号)

議案： 第1号議案 定款変更の件

臨時総会の出欠確認につきましては、返信用葉書でお知らせください。

また、当日ご欠席の方は、書面議決書にご記入・ご捺印のうえご返送ください。

第25回 適格消費者団体連絡協議会報告

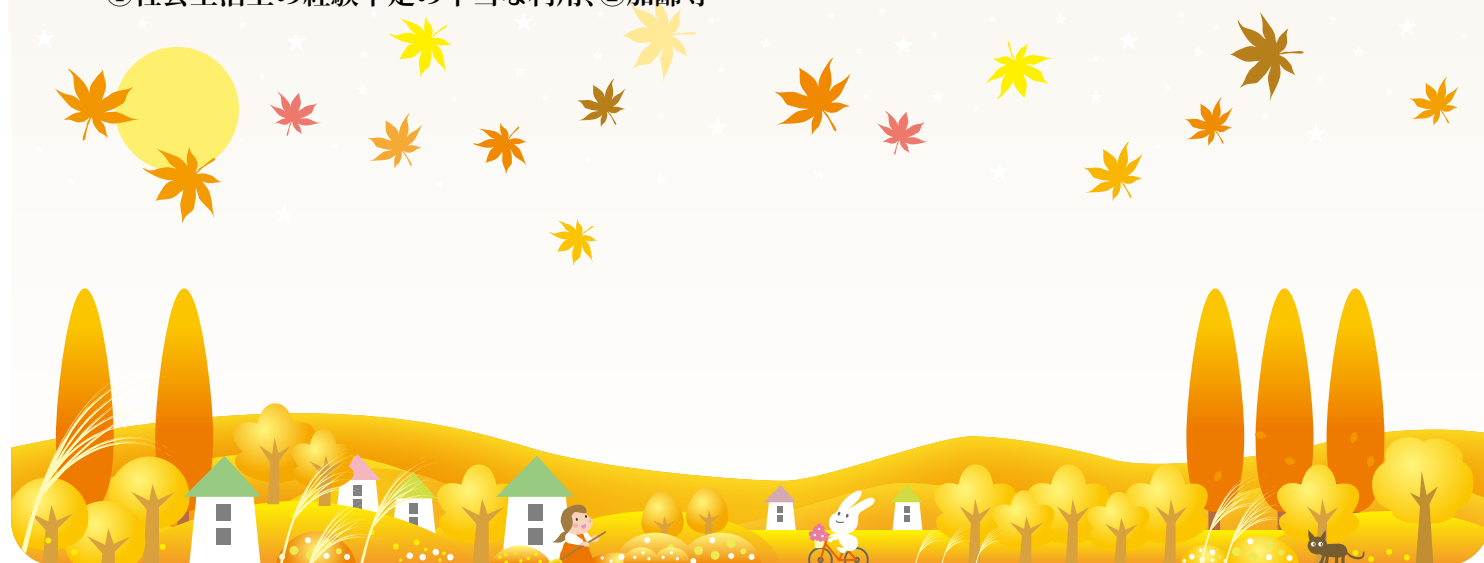
事務局長 服部 有

2018年9月8日、適格消費者団体及び適格消費者団体を目指す団体が、国民生活センターに集まり、連絡協議会が開催されました。とちぎ消費者リンクからは、鈴木副理事長、山田理事、服部が出席しました。

8日の全体会には、31団体から115人が参加しました。議事に入る前に、元消費者委員会事務局長の黒木理恵氏から「適格消費者団体飛躍への期待」と題する講演が行われました。適格消費者団体全般に対して、適格消費者団体だからある知見を生かして差し止め請求以外の活動もできる可能性もあるなどの指摘をされていました。消費者庁からは、消費者契約法が、平成30年度(施行期日は公布日である2018年6月15日から1年を経過した日)、取消ができる不当勧誘行為を追加したこと、その説明がされました。取消できる不当な勧誘として、追加されたのは、①社会生活上の経験不足の不当な利用、②加齢等

による判断力の低下の不当な理由、③靈感等による知見を用いた告知、④契約締結前に債務の内容を実施、⑤不利益事実の不告知の緩和です。また、事業者に対しては、契約書の条項を作るときに、解釈に疑義が生じない明確なもので平易なものになるように配慮する努力義務などが課されました。消費者庁からの報告の後、各適格消費者団体から差止請求の実績に関する報告がありました。

9日は、適格消費者団体と目指す団体に分かれて、団体運営に関する協議をしました。直近で、適格消費者団体の認定を受けた団体の意見を参考にしつつ、その時点で、パブリックコメントで募集をしていた適格消費者団体の認定、監督等に関する内閣府令、ガイドラインをめぐり、各団体、どのように運営をしていくことになるのかなどについて意見交換をしました。



出前講座 を活用してみませんか

当団体の弁護士または消費者問題の専門家が、身近で発生している消費者被害についてわかりやすくお話しします。

費用
無料

- 対象 町内や会社などの各種団体
- 時間 1～2時間
- 場所 ご指定ください
- テーマ (例) ①高齢者の消費者被害
②若者に多い消費者被害
③食品、景品表示の問題・・・など

詳細については事務局にお問い合わせください



検討委員会からの報告 ～ 申入れ報告 ～

CASE
11

CASE
12

検討委員長 島蘭 佐紀 弁護士

今回は、とちぎ消費者リンクがこれまでに行った申入れのうち、11件目及び12件目についてご報告したいと思います。11件目と12件目は、いずれもスポーツチームのファンクラブ規約についての申入れですが、同じ内容の規約だったため、申入れをすることになった理由と申入れの内容はまとめて解説します。

1

申入れをすることになった理由

- ① 会員期間中の退会及び資格喪失の場合に、理由の如何を問わず、支払い済みの年会費の返却はしないという規定。
→ 平均的損害の範囲を超える損害賠償額の予定又は違約金を定めるものであり、平均的な損害の額を超える部分については、消費者契約法9条1号により無効となり得ます。
- ② 規約を事前の通告なしに変更できるものとし、これにより会員が被る損害等に関し一切の責任及び損害賠償義務を負わないという規定。
→ 事業者に一方的な規約の変更権を与える条項は、消費者契約法10条により無効となり得ます。

2

申入れの内容

事業者A及び事業者Bに対し、次のような申入れをしました。

- ① 支払い済みの年会費について、契約の残期間に応じた事業者に生ずべき平均的損害の範囲を超える部分を返還するよう、規定を変更すること。
- ② 規定の削除。

3

事業者からの回答

事業者Aからは、該当する条項や記載部分を削除するとの回答がありました。
事業者Bからは、規約を全面的に見直し、申入れに該当する条項は改めるとの回答がありました。

4

結果

上記のとおりのお返事があったため、申入れは終了としました。



消費者被害相談事例 ③

光回線の解約料

相談 内容

私は、3年前にA事業者から電話勧誘を受けて、自宅にインターネット回線をつなぐことにした。インターネット回線をつなぐときに、契約の種類がいくつかあると言われた。

私は、A事業者がオススメしている、通信料が安いものを選択した。これは、2年間必ず契約を続けなければならないというもので、もし、2年以内に解約する場合には、違約金として2万円を支払わないといけないし、2年後は、契約が自動更新されるという説明であった。この説明には、自動更新後に解約する場合でも2万円の違約金を払わなければならないということも含まれているようである。

私の契約は、2年後に、自動更新された。最近、別の事業者との契約に変更することにしたため、A事業者に解約を申し出た。すると、自動更新前、私の知らないうちに、A事業者の規約が変わったことで、違約金が2万円から4万円になったようである。解約するためには4万円支払わなければならないと言われた。解約するのに4万円を払わなくてはならないか。



専門家からのアドバイス

〔結論〕

最初に契約したときの違約金額である2万円を支払えばよい

〔理由〕

違約金を増額する場合、契約者に対して、契約更新時に改めて書面交付や変更点の説明をしなければならないに関わらず、A事業者は、違約金が2万円から4万円にあがったことを説明していなかった。A事業者がしたのは、自社ホームページでの公表である。消費者がホームページを見るかどうかは分からないことから、A事業者は、ホームページの表示により違約金額を変える場合には、少なくとも、事前に、契約者から「契約や解約に関する重要な事項を変えることを、ホームページの表示により契約を変えてもよい。」という承諾を得ておかねばならなかった。相談者は、ホームページの表示により変えてよいという承諾をしていないのであるから、契約更新後も、最初の「違約金2万円」という契約が続いていることになる。

