

## 消費者契約トラブル110番 を実施します

開催日時 2019年9月9日(月)午前10時～午後4時

電話番号 028-678-8000

### 例1 美容ちらし

「リスクなく簡単で安心安全」  
「体に全く負担がないので治療可能」  
「約20分で終了、翌日からメイクOK」  
といいことだけ書いてあるけれど、信用しても大丈夫？

### 例2 「お試し価格」で注文した

ところが、定期購入で2カ月目以降は通常料金で買わなければならない契約だと言われた。  
お試しのつもりで注文したのに・・・

### 例3 結婚式場の予約

申込み金として10万円支払いました。結婚式の予定日の1年前で、まだ準備にも取り掛かっていないうちにキャンセルしたが、見積金250万円の20%の50万円請求された。支払わなければならないですか？

### 例4 規約

スポーツクラブを利用している時に器具でケガをしてしまった。「施設内の事故には一切責任を負わない」と規約にあるので対応してもらえなかった。規約を読まなかった私の不注意ですか？

#### 110番実施について

\*弁護士が電話対応します。\*消費者トラブル全般の情報を受け付けています。\*消費者トラブルの要因となった勧誘行為・約款の情報です。\*事業者との間に立った斡旋は行いません。\*ご提供いただきました情報は、とちぎ消費者リンクの検討委員会で検討後、必要があれば事業者へ是正取組みを行います。情報をお寄せいただいた方に事業者から連絡が入ることはありません。

#### 2019年度の会費納入のお願い(2019年4月1日～2020年3月31日分)

個人正会員 1口3,000円 個人賛助会員1口1,000円

団体賛助会員1口5,000円 団体賛助会員1口5,000円

お問い合わせ 特定非営利活動法人とちぎ消費者リンク 事務局 Tel/Fax 028-678-8000 E-mail:cont@tochigilink.org

とちぎ消費者リンク

# 会報

2019年8月10日発行

〒321-0968 栃木県宇都宮市中今泉2丁目7番19号

電話/Fax 028-678-8000 E-mail:cont@tochigilink.org

URL: <http://www.tochigilink.org>

VOL.12 夏号

発行者 適格消費者団体 特定非営利活動法人とちぎ消費者リンク 理事長 山口 益弘

## とちぎ消費者リンクは 適格消費者団体に認定されました

2019年6月26日 消費者庁において、認定証の交付式が行われ、岡村和美消費者長官より、内閣総理大臣認定適格消費者団体の認定証が授与されました。

今後は、消費者契約法、不当景品類及び不当表示防止法、特定商取引に関する法律及び食品表示法の規定による差止請求権を行使することが可能となります。



## 第4回通常総会報告と2019年度の活動方針

7月13日(土) 栃木県弁護士会館にて第4回通常総会を開催しました。正会員119名のうち90名(委任出席を含む)の出席があり、議案は全て賛成多数で承認されました。



第1号議案 2018年度事業報告・決算報告及び監査報告

第2号議案 2019年度事業計画及び予算承認の件

第3号議案 役員補充選任の件

### 《適格消費者団体としての社会的役割を果たします》

◆各種消費者被害情報の収集・調査・分析を行い、消費者被害の未然防止・拡大防止のため、事業者・事業者団体の不当な事業活動に対する差止め請求、その他の是正を図る活動を行います。

◆消費者や事業者に対して消費者教育を行い、各種消費者施策に係る法律・規則・条例・制度について意見を発信します。

◆法人成立4年度は、法人としての基盤を確立し、広報活動を展開し、会員の拡大と財政基盤の確立に努めるとともに理事会、検討委員会、事務局体制をより安定したものとします。



## 総会記念講演「社会から見た適格消費者団体

～活動の意義付けと課題～



講師 福島大学 行政政策学類准教授  
消費者ネットとうほく理事・検討委員  
中里 真 氏

とちぎ消費者リンクは、適格消費者団体の認定を受けたばかりであるところ、先輩である消費者市民ネットとうほくの理事である福島大学准教授中里真先生に、記念講演をしていただきました。特に参考になった点について、書いてみたいと思います。

### 行政との関係について

補助金を受けたり、受託事業をしたりしている。そのほか、仙台市への消費生活審議会への参加、消費生活パートナー養成講座への講師派遣、消費生活パネル展などの機会を得ている。これらの活動をてこに、福島県や青森県との意見交換をしたり、福島市民の暮らし展で「適格消費者団体紹介」を展示したりするなど、他の行政機関への働きかけも行っている。

### 事業者との関係について

誠実に活動をしていくなかで、新たな関係をつなぐことができる。ネット東北では、中古車販売会社との間で、車両買取に関するキャンセル料条項が法律に違反するとして是正を申し入れ、一部改訂の回答を得た。HPに公表した際、(一社)日本自動車購入協会から、同協会の示すモデル約款では、キャンセル料を許容しない方向で業界全体に働きかけているところ、もっと強く、事業者へ働きかけをすべきではないかとの指摘を受けた。

学習会の講師についても、消費者問題に関わっている方ではなく(一社)全国賃貸不動産管理業

者協会会長、(公社)宮城県宅地建物取引業協会会長にしてもらった。会長には、ネットとうほくの団体正会員にもなってもらっている。事業者団体の目を消費者団体内に入れることは、申し入れ等の適正さにも反映される。

NPO法人を設立したときから、行政との関係をどのようにしていくのかという点は課題でした。審議会への参加を試みるというのは、県内での適格消費者団体の認知をあげるためには、有効な方法の1つではないかと思いました。

とちぎ消費者リンクが、社会的な信頼を得るためにも、社会全体からどのような存在であるのかということも意識しなければなりません。健全な事業者・事業団体から見て、社会のために活動する消費者団体であると思われる必要があります。そのため講師として招いたりして、当団体について理解してもらうことも検討してもよいのではと思いました。

事務局長 服部 有

## 学習会 「ウソの広告お断り！景品表示法を学ぼう」

埼玉消費者被害をなくす会 検討委員 木村 智博 弁護士



6月25日、埼玉消費者被害をなくす会の検討委員、埼玉県消費生活審議会会長の木村智博弁護士をお招きして、主に、表示規制の学習をしました。一般消費者、消費者問題に関わる方60名の参加がありました。

禁止される表示は、優良誤認、有利誤認、その他6種類の不当表示であるところ、商品やサービスの「内容」は優良誤認、「価格」は有利誤認と捉え、分類が難しい場合は、どちらかに寄せて考えて、あてはめをしていくとよいということでした。

不当表示かどうかの判断は難しいところがあるものの、消費者庁の不当表示の思考過程については、次のとおりであるとの説明がありました。

- ①「表示」の意味内容の確定  
当該表示を見た“一般消費者が”どのように捉えるかという基準  
文言を個別に評価するのではなく、全体から受ける印象に基づいて判断
- ②「実際」の商品やサービスの内容、商品やサービスの取引条件は何か
- ③「表示」と「実際」との間に不一致はあるか。



### 典型的ではない不当表示にあたる例

◆環境に配慮した商品としての訴求点に係る古紙パルプの利用率について実際のもの大幅に上回って100%使用等と表示したもの(古紙の割合が少ない方が品質としては優良なのかもしれないが、環境に配慮した消費者を引き寄せる方法として100%と表示しているのだから不当である)

◆自己が営む有料老人ホームと医療機関との協力関係について、パンフレット等に「万一の際も、24時間体制で迅速に対応し、提携・協力病院で治療を受けていただきます。」等と記載していたが、医療機関の名称及び診療科目等協力の内容を明瞭に記載しなかった。

その他、景品表示法違反の効果・法執行、対象商品・役務の売上額に3%を乗じるとする課徴金制度、打消し表示についても解説をいただきました。

#### \*打消し表示

商品を販売する際の品質や価格といった訴求点を大きな文字で目立たせた表示(強調表示)の「例外」を示したものの、例外や別条件、追加料金の情報などが含まれており、「個人の感想であり、効果には個人差があります」「〇〇は対象とならないことがあります」といった表現が用いられる