

栃木県内消費生活センター訪問

事務局長 弁護士 服部有

9月28日、日光市消費生活センターに訪問し、お二人の相談員さんに対応していただき、リンクのポスター、ちらしを置いていただくようお願いしました。

適格消費者団体認定後、1年くらいかけて、県内すべての消費生活センターや市町の担当課を訪問し、リンクの活動の説明をしてきました。お忙しいところ、お時間をとっていただきありがとうございました。

現場で消費生活上のトラブルに関する相談を受けている方々と意見交換ができたことは非常に良い経験でした。

「消費者契約トラブル110番」を実施します

日時：2020年11月18日（水）午前10時～午後4時

受付電話番号：028-678-8000

消費者契約トラブル全般の情報を電話で受け付けます。
弁護士が電話で対応します。

学習会開催のお知らせ

日時：2020年12月14日（月） 午前10時～12時

内容：「オンラインショッピングで気を付けること」

～お試して買った健康食品・化粧品が定期購入だった、
ニセモノが届いた、商品が届かない 等～

講師：一般社団法人 EC ネットワーク理事 原田由里さん

場所：栃木県弁護士会会館4階 宇都宮市明保野町1-6

9/5 (土) 13 時より、適格消費者団体連絡協議会がコロナ禍による感染リスクを避けるため、Web(Zoom)で開催されました。当リンクからは、事務局長の服部有弁護士、検討委員の山田が参加しました。

会議の全体会は、消費者支援かながわの松井弘子さん、天野正男さんの司会で進められました。冒頭に消費者庁の高田潔次長の主催あいさつ、黒木理恵消費者制度課長より着任のあいさつがあり、消費者制度課より「消費者契約に関する検討会の状況について」、「消費者庁掲示板の回収の報告」、「申請手続きのオンライン化」の報告がありました。「消費者契約に関する検討会の状況」については、消費者契約法の次期改正に向けてのもので、消費者契約法は2018年に第2次改正が行われましたが、「消費者の不安をあおる商法」等、消費者トラブルが増加している勧誘行為についての取消権が新設されましたが、一方で「つけ込み型勧誘に対する取消権」や「平均的損害額の推定規定」などの論点については、次回改正への積み残しとなっていました。「消費者契約に関する検討会の状況」を中心に報告します。

1. つけ込み型勧誘に対する取消権

消費者契約をめぐる市場環境は日々変化しており、これに伴って消費者被害も多様化しています。高齢者や認知力に乏しい消費者を狙った、従来の『つけ込み型』勧誘による被害だけでなく、①消費者の判断能力不足につけ込む勧誘、②消費者に十分な判断する時間を与えずに契約内容を吟味できない『浅慮』状態につけ込む勧誘、③契約の注意事項に興味や関心を向かわせることなく、意欲的に契約締結させてしまう『幻惑』状態につけ込む勧誘も取消権の対象として検討されていることの報告がありました。しかし、消費者団体からは個別対象を具体化しすぎると、隙間事案が発生する可能性あり、包括的・汎用性のある規定が必要との意見も上がっています。

「つけ込み型」勧誘とは、合理的な判断ができない「せい弱性」のある消費者に対し、事業者が「せい弱性」を不当に利用して勧誘を行い、契約を締結すること。「浅慮(せんりょ)状態につけ込む勧誘」とは、契約をするかどうかを検討する時間を不当に制限し、時間内に契約を締結しなければ利益を得ることができない旨を告げる行為のこと。

「幻惑状態につけ込む勧誘」とは、消費者の期待を煽って、契約を締結すれば願望が実現する(期待をもたらす・喜ばせる)旨を告げたり、断定する行為のこと。

2. 「平均的な損害額」の立証負担の軽減

消費者契約法では、契約を解除した場合の損害賠償や違約金の条項(法第9条一号)で「同種の消費者契約の解除に伴い当該事業者が生ずべき平均的な損害の額を超える部分」は無効と定められています。この平均的な損害額の立証を消費者側が立証するのか、事業者側が立証するのかで立証責任が検討されています。「平均的な損害」を超えているのかどうかの情報は事業者側にあるにも関わらず、消費者側に立証させるのは酷であるとして、事業者側に「平均的な損害額の算定根拠の提出等」が検討されていることの報告がありました。

3. その他

全体会では被害回復訴訟に関しは、①消費者機構日本より東京医科歯科大学の共通事務確認訴訟勝訴後の「通知・公告」の状況について ②さいたま消費者被害をなくす会より株式会社 ZERUTA への共通事務確認訴訟提起について、差止請求訴訟に関しては 10 団体が 12 事例について報告、意見交換が行われました。

当日は 37 団体 131 名が参加しました(適格消費者団体:21 団体 82 人、認定を目指す団体:11 団体.34 人、消費者庁、国民生活センター、徳島県、消費者スマイル基金)

検討委員会からの報告

株式会社 wonder への申入れを検討しましたが、消費者庁から業務停止命令が出されたために申入れを断念しました。経過は以下の通りです。

◆事業者について

株式会社 wonder（ワンダー、本店宇都宮市）は、健康食品などを販売する通信販売業者です。同社の運営する「WONDER STORE」というウェブサイトにおいて、パソコン、スマートフォンなどを利用する方法で「麴まるごと青汁」という健康食品などの売買契約の申込みを受け付けていました。

◆とちぎ消費者リンクで検討したこと

- ・「2回目商品の解約は、1回目の商品発送から7日以内に、以後は商品発送日から14日以内にお電話を頂ければいつでも解約可能です。」
- ・「定期購入のご解約・休止はお電話のみ承っております。」

民法上解約方法の制限はありません。実際、wonder への連絡方法は、電話に限らず郵便、電報、ファックス、電子メールなど多くの方法が考えられます。

電話に限ると、話し中や回線が混んでつながらないために電話連絡できない場合が想定されます。その一方で、wonder では1時間以内のキャンセルの場合には電子メールによる連絡を案内していたり、一般の問い合わせについてはインターネット上からの連絡を受け付けていたりすることからすれば、定期購入の解約の時だけ電話に限定して、書面などによる解約を認めない合理的理由はありません。

以上のことから とちぎ消費者リンクでは、解約の方法を電話だけにしていることの是正を求める申入れをすることにしました。

◆株式会社 wonder に対する業務停止命令

消費者庁は、2020年8月6日、株式会社 wonder に対して特定商取引法に基づき2020年8月7日から2021年2月6日までの6か月間、通信販売に関する業務の一部を停止するよう命じました。

◆業務停止の対象となった事実

wonder は、WEBサイトの定期購入契約の申込みとなる最終確認画面上で、購入者から解約通知がない限り契約が続いてしまう「無期限」の契約である旨を明記していません。リンク先である「特定商取引に関する法律に基づく表記」と称するページには「■定期購入のご解約について」との項目のもと「次回お届けの14日前までにご連絡ください。」「原則次回お届けの14日前までにご連絡ください。」「又は「次回以降の解約をご希望の場合、受け取った商品の発送日から14日以内にご連絡ください。」などと記載していますが、当該ページ以外では表示していません。リンク先を、申込みを完了させるボタンより下に、小さくかつ目立たない色調で表示することにより、当該ページに解約条件が記載されていることが容易に認識できないようにして、申込みの内容を、容易に確認できるようにしていないことが問題とされました。

◆ネット通信販売を利用するとき、気を付けたいこと

- * 「1回限り」「お試し」「初回無料」「モニター募集」などと書いてあるけれど実は、継続的な購入や〇回以上の継続が必要 などではありませんか？
- * 「規約」、「解約・休止方法」「返品方法」といったページも必ず読みましょう。途中で解約するとき、休止するときなどの条件が書いてあります。
- * 画面を途中で飛ばさずに、最後までスクロールして、内容を確認しましょう。契約の大切なことが、小さな文字で書いてあることがあります。

適格消費者団体めぐり① NPO 法人消費者ネットおかやま

団体プロフィール

特定非営利活動法人

NPO 法人消費者ネットおかやま

所在地

〒700-0026

岡山市北区奉還町一丁目7番7号

オルガ5階

組織概要 (2020年3月31日現在)

団体正会員 13 団体

個人正会員 104 名

個人賛助会員 17 名

主な活動の紹介

1 沿革

2005年12月 「団体訴権おかやま連絡会」を立ち上げる

2007年6月6日 NPO 法人消費者ネットおかやま設立

2015年12月8日 適格消費者団体の認定を受ける

2 申入れ活動

2020年1月16日～継続中 (株)GRACE

インターネットサイト健康食品販売業者。定期購入の解約・休止連絡方法を電話のみとしているが「電話が全くつながらず、解約を申し入れたのに商品・請求書が送られてきた」との情報提供がありました。消費者契約法10条違反の疑義により問い合わせ書を送付しています。

NEWS LETTER より抜粋

理事会・委員会等日程

10/26 (火) 第4回検討委員会 (Web)

11/5 (木) 消費者のつどい

11/17 (火) 消費者ネットワーク

11/18 (水) 消費者契約トラブル110番

12/10 (木) 第5回理事会

12/14 (月) 学習会

「オンラインショッピングで気を付けること」

12/14 (月) 第5回検討委員会

情報提供のお願い

商品を購入した時の契約・勧誘・広告表示に関して「おかしいな」「納得いかない」ということはありませんか？

私たち適格消費者団体は、事業者の不当な行為をやめるよう求めることができます。同じような被害を出さないためにも情報をお寄せください。ただし、お寄せいただいた事案の経過等についてはお知らせできませんので、ご了承ください。

事務局より 2020年度 (2020.4.1~2021.3.31) 会費納入のお願い

とちぎ消費者リンクの活動と運営は、会員の皆様に会費によって支えられています。

会費は年度初めに納入をお願いしております。同封の振込用紙にてお振込みをお願い致します。

ただし、誠に恐れ入りますが、振込手数料は会員様にご負担いただきますようお願い致します。

| | | | | | |
|--------|----|-------|--------|----|--------|
| 個人正会員 | 1口 | 3000円 | 団体正会員 | 1口 | 10000円 |
| 個人賛助会員 | 1口 | 1000円 | 団体賛助会員 | 1口 | 5000円 |

加入お申込み・お問い合わせ

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 事務局

〒321-0968 栃木県宇都宮市中今泉2丁目7番19号

E-mail: cont@tochigilink.org URL: <http://www.tochigilink.org> TEL/ FAX 028-678-8000

商品事故・契約トラブルにあった時は、消費者ホットライン 188 (いやや!) にお電話を!
お近くの地方自治体の消費生活相談窓口をご案内します。