

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

## 第7回通常総会が終わりました

2022年5月16(月)とちぎ消費者リンク事務所において第7回通常総会を開催しました。  
正会員124名のうち97名の出席があり(委任出席を含む)議案は全て承認されました。



- 第1号議案 2021年度事業報告・決算報告及び監査報告
- 第2号議案 調査実施者からの報告
- 第3号議案 2022年度事業計画及び予算承認の件
- 第4号議案 役員選任の件

## 《 2022(令和4)年度の事業計画 》

- ◆ 消費者被害の未然防止・拡大防止のため、不当な勧誘・約款等の使用に対する是正の申入れ等を行います。
  - ・ 消費者トラブル事例を収集するための一般市民を対象とする「消費者契約トラブル110番」を実施するとともに、日常的にも電話・Fax・メールなどで情報提供を受け付けます。
  - ・ 提供を受けた内容が、申入れが出来るかどうかを検討し、検討委員会及び理事会の議決を経て、是正の申入れをします
- ◆ 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。
  - ・ 会報で消費者トラブルの事例を発信するとともに、町内や会社などの団体を対象に弁護士が消費者被害について伝える「出前講座」の活用を呼びかけます。
  - ・ 一般消費者、事業者向けの学習会、講演会を実施します。
- ◆ 消費者団体・関係諸機関とのネットワークを構築します。
  - ・ 毎年2回実施されている全国の適格消費者団体連絡協議会へ出席して、情報交換をします。
  - ・ 栃木県県民生活部くらし安全安心課との意見・情報交換を引き続いて行います。
  - ・ 県内の消費者団体とも、引き続き、情報交換をしていきます。

### 役員体制

理事長	山口益弘	理事	島菌佐紀	理事・事務局長	服部有
副理事長	竹内明子	理事	白土美代子	理事	北條俊介
副理事長	鈴木洋平	理事	高岡得郎	理事	山田英郎
理事	阿部健一	理事	中田和良	監事	金子和彦
理事	岡田都茂子	理事	中野謙作	監事	高橋拓矢

# 株式会社ローソンへの申入れ活動を終了しました。

検討委員 弁護士 島菌佐紀

2019年9月より株式会社ローソンのWEB会員規約の条項について申入れを継続してきました。その結果、チラシの表示について当法人の申入れに沿う形で改定がなされたことを確認しましたので、申入れ活動を終了しました。

	問題となった条項	申入れたこと	申入れの根拠	結果
1	入力されたメールアドレスとパスワードが登録されたものと一致することを所定の方法により確認した場合会員に代金を請求するものとし、盗用・不正使用その他の事情により会員以外の者が利用した場合であっても、それにより生じた損害についてグループは一切責任を負わないとの条項	盗用・不正使用その他の事情により会員以外の者が利用した場合であっても、それにより生じた損害についてグループは一切責任を負わないとの条項の削除	盗用・不正使用について、事業者のセキュリティー対策不足などの事業者に過失がある場合にも一切責任を負わないとする条項は、消費者契約法8条1項1号及び3号（事業者の責任を免除する条項の無効）により無効と考えられる。	左記条項は削除されました。
2	当グループが会員およびサービス提供者に対して情報提供やアドバイスを行うことがあるが、それにより当グループが責任を負うものではないとの条項	左記条項の削除	事業者が行った情報提供やアドバイスに問題がある場合にも一切責任を負わないとする条項は、消費者契約法8条1項1号及び3号（事業者の責任を免除する条項の無効）により無効と考えられる。	左記条項は削除されました。
3	当グループは、システムの定期保守や緊急保守を行う場合、負荷が集中した場合その他必要があると判断した場合に、サービスの全部または一部の提供を中断・停止する等の必要な措置をとることができ、この場合に会員が生じた損害について一切責任を負わないとの条項	左記条項の削除	サービスの提供の中断・停止について事業者に過失がある場合にも一切責任を負わないとする条項は、消費者契約法8条1項1号及び3号（事業者の責任を免除する条項の無効）により無効と考えられる。	規約から左記条項は削除されました。
4	当グループは規約を任意に改訂できるとの条項	左記条項の削除又は適切な条項への修正	契約は当事者の合意によって成り立つものであるから、事業者が規約を任意に（好きなように）改訂できるとの条項は、法律の規定よりも消費者の権利を制限する条項であり、消費者契約法10条により無効と考えられる。	改正民法の定型約款の規定に沿った内容に改定されました。
5	訴訟の必要が生じた場合には東京地方裁判所・簡易裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とする条項	左記条項の削除	会員は全国にいるにもかかわらず、訴訟を東京地方裁判所・簡易裁判所でしか行えないとする規定は、民法の管轄の規定よりも消費者の権利を制限する条項であり、消費者契約法10条により無効と考えられる。	左記条項は削除されました。

6	会員によるグループサービスの利用に関連して当社グループが責任を負う場合であっても、会員に現実に生じた直接かつ通常の範囲内の損害に限り責任を負い、逸失利益、特別損害その他の損害については責任を負わないとする条項	左記部分の削除	民法によれば事業者は予見すべきであった特別の損害については責任を負うのに、特別の損害については責任を負わないとする規定は、民法の規定より消費者の権利を制限するもので、消費者契約法10条及び消費者契約法8条1項2号及び4号により無効と考えられる。	ローソングループが当該行為時において予見すべきであったといえない損害については責任を負わないとの内容に修正されました。
7	ローソングループはグループサービス等の変更・廃止に伴い会員に生じた損害について、一切責任を負わないとする条項	会員に生じた損害について、一切責任を負わないとする部の削除	会員に生じた損害について事業者が一切責任を負わないとする条項は、消費者契約法10条及び消費者契約法8条1項1号及び3号により無効と考えられる。	左記条項は削除されました。

## 株式会社 Seven stud への申入れ活動を終了しました。

検討委員 消費生活相談員 鈴木美恵子

2022年2月21日、株式会社 Seven stud が提供する『在宅収入クラブ』の契約締結のための勧誘の際に、①SNS やメールにおいて「全額返金保証付き」と案内をしている事、②サービス内容説明動画において「毎月手堅く30万円を自動で稼ぐ」と案内している事について、①に関しては、消費者契約法第4条1項1号の不実告知（重要事項について事実と異なる事を告げる事）に基づき、②に関しては、消費者契約法第4条1項1号の不実告知（重要事項について事実と異なる事を告げる事）及び同項2号断定的判断の提供（将来における変動が不確実な事項について確実であると告げる事）に基づき、告知をしない事を求める申入れを行いました。同社からは、その2日後の2022年2月23日付の回答書において、『在宅収入クラブ』の販売を既に中止しているという内容の通知を受けました。当法人において、今なお、継続して『在宅収入クラブ』という名称の商品を販売している事の確認が出来ず、申入れ活動を終了いたしました。

同社は無在庫転売の情報商材（※）を販売しており、『在宅収入クラブ』の名称で、転売技術のノウハウやそれに付随するサービスを提供していました。消費生活センターの相談現場においては、「簡単に儲かる」「自宅で簡単に稼げる」「スマホやタブレットを操作するだけで1日数十万円稼げる」という情報商材を購入したが指示通りに作業をしても儲からないという相談が多数寄せられています。

情報商材を提供する事業者は、事業者名を変え（本件も申し入れ準備の段階では「株式会社 BANKER6」という事業者名であり、商号変更後の事業者名で申入れを行っています）、サービス名称も変更しながら、同様の口で勧誘・契約締結を行っている状況が見受けられます。

インターネット上での勧誘・サービスを検討する際は、その問題点を確認出来たとしても、すぐに別の勧誘文言やサービス名に変えられてしまう難しさがあります。しかし、当団体としては、引き続き消費者保護の観点から、こうした情報商材案件についても検討・申入れ活動に取り組んで参ります。

※ **情報商材**とは・・・インターネットの通信販売等で、副業や投資等の高額収入を得るためのノウハウなどと称し、PDF ファイル等の様々な形式で販売されているものです。購入するまで内容が分からないため、広告や説明と異なり、あまり価値のない情報だったという場合があります。

「儲かる」旨い話はありません。広告等を安易に信じないよう、注意が必要です！

# 株式会社 ALL&ソリューションズ（探偵業社）への申入れ活動を終了しました。

検討委員 消費生活相談員 宮崎晴美

2021年6月から、株式会社 ALL&ソリューションズ（以下「事業者」といいます。）の契約書に書かれた 契約途中での解約に関する定め、クーリング・オフについて不正確であることの定め、トラブルになってしまった場合の管轄裁判所の定めに関する改善の申入れをしてきました。

事業者は、私たちの要望を受け入れ、法律に沿った契約書を変更してくれました。

申し入れた点は、4点ありますが、重要な変更点は、最初に書いてある1番です。

探偵業者への調査依頼をする際、依頼する側は、心の不安や、藁にもすがりたい気持ちのなかで依頼してしまうことがあります。問題なく生活を送っている方は、探偵に依頼することがないからです。

そのため、申し込んだけれども、やっぱり依頼しなくてもよかったかなと思返し、解約の申し出をすることがあります。そこで、解約の申し出の際に、これまで探偵さんに動いてもらった分の代金を支払って、解約することができる契約内容に変えてもらいました。

	問題となった規約の内容	申し入れたこと	申し入れの根拠	結果
1	依頼者から中途解約する場合の違約金の定め ・調査開始前は、最低でも10万円を支払う。 ・調査開始後は、最低10万円のほか、成功報酬を定めている場合は費用全額を支払う。	適切な代金にすること	探偵として初動すらしていなかったり、依頼者が成果を受け取っていなかったりする時点での代金としては高額である。	着手前の解約は全額返金、着手後の場合には、実際に動いてもらった時間分の代金（代金額については1時間7000円/1人）とすることに変更されました。
2	事業者が、依頼者の調査目的として、違法性の可能性があると判断した場合、契約を解除し調査料の全額支払いを求めることができるという記載	「削除」すること	消費者が違法目的で依頼していない場合でも、事業者の判断で解除できるため、不公平である。	削除されました。
3	クーリング・オフの説明として、店舗・営業所で契約した場合には、すべての場合でクーリング・オフができないとする記載	「削除」すること	キャッチセールスやアポイントメントセールスの場合には、最終的に店舗・営業所で契約してもクーリング・オフの対象となるため誤解させる。	削除されました。
4	紛争が生じた場合、東京地方裁判所または東京簡易裁判所を第一審の管轄裁判所とする条項	「削除」すること	栃木県でも営業所を開き事業を展開しているのに、トラブルになった場合に東京でしか裁判を受けられないというのは不公平である。	削除されました。

\* 申入れ活動において、当法人から事業者への申入書及び事業者からの回答書をホームページに公開しています。

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

お問い合わせ

〒321-0968 栃木県宇都宮市中今泉2丁目7番19号 TEL/FAX 028-678-8000

E-mail : [cont@tochigilink.org](mailto:cont@tochigilink.org) URL:<https://tochigilink.org>