

## 新年のご挨拶

理事長 山口 益弘



新年あけましておめでとうございます。

とちぎ消費者リンクを設立し、適格消費者団体の認定を目指すことにしたのは、差止請求の対象となる相談を受けたとしても、東京や埼玉の適格消費者団体を紹介した経験がほとんどなく、栃木県内で起きた消費者問題を解決し、消費者市民社会を実現するためには、自ら適格消費者団体の担い手となるしかないと考えたことも1つでした。

そして、当法人は、2019年6月26日、適格消費者団体の認定を受け、3年半が経過しました。全国各地の適格消費者団体のご指導やご鞭撻をいただきながら、実績を積み重ねています。

2022年11月には、検討委員会正副委員長による「注意すべき消費者トラブルーとちぎ消費者リンクが扱った事例を素材にしてー」と題する学習会を開催しました。

一昨年から、消費者契約トラブル110番を実施するにあたり宇都宮市自治会連合会にご理解いただき、110番のチラシを自治会で回覧していただくようにしています。その結果、例年3件程度だった情報提供が10件にも上りました。私たちが気付いていなかっただけで、誰にも相談できずに困っている消費者の方々がいることも実感しました。

2022年4月1日から成年年齢の引き下げが実施されるのを前に、当法人でも、「成年年齢引き下げ 何がどう変わるの?」と題する学習会を開催しました。そもそも成年年齢はフィクションであり、成年年齢をもって保護の対象から自律した主体に切り替わるとしても、未成年者自身の現在の能力がこれに対応しているわけではありません。未成年者の期間中は、保護を受けつつ、同時に自律のための能力の形成に必要な教育的措置を受ける必要があります。成年年齢の引下げ論議は、このような環境整備の必要性を明確な論点とした点に意義があったといえるのではないかと考えています。

当法人の今後の課題は、引き続き、企画・運営に携わる人材を発掘したり、育てていったりすることです。現在は、事務局会議で企画・運営に関することを検討していますが、より幅広い発想のもとでの活動をしていきたいと考えています。検討委員会では差止請求の事案を検討し、学習会を開催するだけの相当数の成果をあげてきました。もっとも、これまで適格消費者団体連絡協議会で報告するような成果や事例を取り扱ったことがないため、徐々にではありますが一目置いていただけるような案件に取り組んでいきます。

当法人は、引き続いて、適格消費者団体としての誇りと矜持を持ち、誠実に業務を遂行し、県民・市民が1人でも多く笑顔で消費生活が送れるよう、与えられた使命を果たしていきたいと思っております。

今年もよろしくお願いたします。



2022年11月1日、阿部健一弁護士、島藺佐紀弁護士による「注意すべき消費者トラブル～とちぎ消費者リンクで扱ったケースを素材にして～」と題する学習会を開催しました。参加者は合計47名（会場参加21名、WEB参加26名）でした。以下が講義内容です。

まず、適格消費者団体と特定適格消費者団体について消費者庁のPR動画を見ることから学習会がスタートしました。適格消費者団体は、内閣総理大臣から認定を受け、消費者被害の未然防止・拡大防止のために差止請求権が法により付与されます。事業者が不特定多数の消費者に対し、消費者契約法等に違反する不当な行為を行い、又は行うおそれがあるときには差止請求権を行使することができます。また、適格消費者団体の中から新たな認定要件を満たす団体として内閣総理大臣から認定を受けた法人を特定適格消費者団体といい、被害者が失ったお金を代わりに請求する被害回復を行う権限があります。

差止請求の対象となる不当な行為は、①重要事項について事実と違うことを告げたり、必ず値上がりすると将来の変動が不確実なことを断定的に告げるなどの不当な勧誘②事業者の損害賠償責任を免除するなどの不当な契約条項③商品・サービスの品質、規格等の内容について、実際のものよりも著しく優良であると誤認される不当表示などがあり、消費者契約法、景品表示法、特定商取引法、食品表示法に規定されています。

次にとちぎ消費者リンクで扱ったケースでは、申入れをした複数の事業者の利用規約、契約条項に記載があった「事業者は一切責任を負わない」「事業者が任意で規約を改定できる」「事業者と紛争が生じた場合、本社所在地を管轄にする」条項について解説がありました。また、定期コースの解約方法を、やむを得ない場合を除き、LINEによる方法に限定したり、平均的な損害を超える負担を消費者に課す条項など、解約に関する条項に違法行為が多くみられたとのことでした。その他、事業者が配布するチラシ、賃貸借契約書、スポーツクラブの会員規約、マラソン大会の申込規約等に違法と考えられる規定、表示があり、とちぎ消費者リンクにより、これらの事業者に対して是正の申入れ活動が行われ、不当な行為は改善されました。

最後に消費者トラブルを予防するためには、事業者から渡された契約書、規約には重要な説明が記載されているので、契約する前に契約内容や条件をよく確認すること、特に、「解約」、「事業者の責任の免除（損害賠償）」などの規定は、読んでおくことが大切であるということです。

契約条項や表示におかしいと思うことがあれば、とちぎ消費者リンクに情報を提供してほしいとのことでした。

## 消費者契約トラブル110番 実施報告

事務局長 服部有

12月5日 午前10時～午後4時まで、消費者契約トラブル110番とする電話相談会を行いました。検討委員を務めている弁護士がダイレクトで電話をとることにしています。

せっかく110番を実施するため多くの方に知っていただきたいの思いから、昨年に引き続き、宇都宮市消費生活センターにご協力いただき、宇都宮市内の自治会回覧板に110番のチラシを入れさせていただきました。チラシには、消費者トラブルの具体例も入れてありますので、110番の宣伝だけでなく、市民の皆様への注意喚起も兼ねるような内容となっています。

回覧板で告知したこともあり、110番の実施日の前にも、2件のお問い合わせを頂きました。相談日当日には、9件のお問い合わせを頂きました。

相談内容としては、特に、通信販売のトラブルが多く、11件中6件が通信販売でした。「お試しのつもりで購入したが、また商品が届いた。納品書には定期契約と書いてあり驚いた。」、「1回のつもりが定期購入になっていた。」

「化粧品をお試し数百円で購入したが、その後商品が届き数万円を請求された」、「定期購入の解約をしたいが、解約で

きない」という、特に定期購入に関するトラブルが多く寄せられました。

そのほか、自宅にリフォーム業者が訪問し、契約して修繕してもらっている最中に、瓦を壊されてしまったとか、契約前に伝えられていた額が契約するときになると高額になっていたとか、借金に関する相談も寄せていただきました。

今回の電話相談会では、その場で、弁護士からアドバイスをさせていただくとともに、今後は、事業者に対して申し入れをしていくことを検討していきます。

情報提供は、110番以外の日でも、受け付けています。

電話やFAX（028-678-8000）、メール（cont@tochigilink.org）での情報提供のほか  
WEBサイト（<https://tochigilink.org>）では「情報提供フォーム」を設けていますので、  
お気軽に消費者契約トラブルをお寄せください。

## 検討委員会活動報告

事業者	申入れ内容	回答
株式会社三和住宅 (不動産賃貸業)	<u>2022. 4. 28 再申入れ</u> 建物賃貸借契約書における賃借人が支出した必要費の償還請求をしないとの条項の削除について、再申入れを行った。回答がないため、2022. 9. 5 に催告書を送付した。	未だ回答がない。対応を検討中。
株式会社 悠優コスメティクス (通信販売 化粧品販売)	<u>2022. 2. 21</u> 利用規約における、 ①定期コースの解約方法をLINEに限定している条項、それ以外の方法による解約に身分証明書の開示を必要とする条項、 ②専属的合意管轄条項の削除について、再申入れを行った。 <u>2022. 10. 20</u> ①定期コースの解約方法について、やむを得ない場合を除きLINEでの手続きが必要となる趣旨の条項を削除する旨、 ②LINE以外での手続きによる場合には、身分証明書の開示が必須となる条項を削除する旨の差止請求書（消費者契約法41条1項）を送付した。 <u>2022. 12. 13</u> 改訂後のチラシの送付を依頼。	<u>2022. 3. 25</u> ②は削除する、①は削除できない旨の回答書受理。対応を検討。  <u>2022. 10. 31</u> ①については既に「LINEでの解約できない方に関しましてはお電話・メール・FAXでの解約も受け付けております。」と変更した、 ②の条項は2022年6月27日から行っていない旨の回答書受理。
株式会社 共立メンテナンス (学生会館)	<u>2022. 9. 1</u> 学生会館（ドーム）の入館契約書の ①期間途中の場合の管理費・冷暖房費等の返金義務を負わない旨の条項、 ②契約の不遵守等の場合に何ら通知催告をせずに契約を解除できるとする条項、 ③事業者が会館費用を一方的に改定できるとする条項の削除についての再申入れを行った。	<u>2022. 12. 6</u> 盗難の場合に損害賠償請求はできない旨の記載を削除する（2021年10月の申入れへの対応）、①管理費・冷暖房費等の返金義務を負わない旨の条項は、学生会館の性質上削除できない、 ②信頼関係を破壊するようときには催告して解約すると改訂可能、 ③規定は維持するが、借地借家法32条1項の規定に近い文言に変えることは検討可能との回答書受理。

<p>株式会社 ウェルネス フロンティア (フィットネスジム)</p>	<p>2022. 2. 21   フィットネスクラブの利用規約について、①解約の方法を会員本人が直接店舗で専用端末機で手続きする方法に限定し、電話等による申出は受け付けないとする条項、②会費が未納の場合は解約・退会届の提出までに完納しなければならないとする条項、③事業者が施設利用の全部又は一部を制限する場合に、会員の会費等の支払い義務が縮減・停止されることはないとする条項、④事業者は会員の施設利用に際して発生した盗難・紛失について一切損害賠償の責任を負わないとする条項、⑤18歳未満の会員が第三者に損害を与えた場合に保護者は連帯して責任を負うとする条項の削除について、申入れを行った。</p>	<p>回答がないため、対応を検討中。</p>
---	--	------------------------

申入れを送付した事業者について、当法人からの申入書、事業者からの回答書をホームページに公開しています。

## 適格消費者団体めぐり⑩ 消費者支援ネットくまもと

### 団体プロフィール

特定非営利活動法人

NPO 法人消費者支援

ネットくまもと

### 所在地

〒862-0941

熊本市中央区出水二丁目5番8

水前寺パークマンションⅡ205号

### 組織概要 (2021年3月31日現在)

団体正会員 6団体

個人正会員 120名

### 主な活動

(消費者支援ネットくまもとホームページより抜粋)

#### 1 沿革

2010年3月20日 設立総会

2010年8月3日 設立認証

2014年12月17日 適格消費者団体の認定を取得

#### 2 退職代行業を営む株式会社ニコイチに対する申入れ

退職代行業を営んでいる株式会社ニコイチ（静岡県駿東郡長泉町。以下「同社」）に対し、同社の運営しているウェブサイト上の表示について憂慮誤認表示にあたることから当該部分の削除を求める申入れを行いました。しかし同社には何ら対応いただけず、現時点ではこれ以上の進展も見込めないことから、いったん同社に対する申入れを終了した。

## 理事会・委員会などの日程

- 1/17 消費者ネットワーク
- 1/24 第6回 検討委員会
- 2/14 第6回 理事会
- 3/16 消費者ネットワーク学習会
- 4/27 第7回 理事会

## 加入お申し込み・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](mailto:cont@tochigilink.org)

URL: <https://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！  
アナウンスに従って操作をすると、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。