

消費者契約トラブル110番実施のお知らせ

「消費者契約トラブル110番」を今年度も下記の日程で実施いたします。

消費者の皆さまからの被害情報を当法人の弁護士が電話でお話をうかがいます。パソコンやスマートフォンに届いた不審なメール、インターネット通販を利用した定期購入による被害、SNS を悪用した詐欺被害など「困った、どうしよう」と思った時には、まずご相談ください。(同封しましたチラシをご覧ください)

- ◆日 時：2024 年12月20日(金) 午前10時～午後4時
- ◆受付電話番号：028-678-8000

参加費
無 料

学習会のご案内

日 時：2025 (令和7) 年1月24日 金曜日
会 場：栃木県弁護士会館 4階

- ◆演 題：「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～

- ◆時 間：午後1時30分 ～ 午後2時30分

- ◆講 師：とちぎ消費者リンク検討委員長 弁護士 阿部 健一

- ◆演 題：「アフィリエイトインターネット上の広告
～アフィリエイトサイトの事例と見分け方～」

- ◆時 間：午後2時40分 ～ 午後4時00分

- ◆講 師：一般社団法人 日本アフィリエイト協議会 (JA0)
代表理事 笠井 北斗 氏

【申込方法】 ①メール cont@tochigilink.org / FAX 028-678-8000

件名 1/24 学習会 お名前・緊急時連絡先をご記入ください。

②電 話 028-678-8000 (不在時は、お名前・学習会参加希望 と録音して下さい)

③ホームページの「お問い合わせ・講座申込フォーム」から

*いただいた個人情報は本学習会のみで使用します。

令和6年10月5日・6日、相模原市における国民生活センターにて、適格消費者団体連絡協議会が行われました。会場出席とWEB出席のハイブリッド方式で行われました。概ね1日目に各団体の活動の報告と意見交換が行われ、2日目に適格消費者団体の運営に関する報告と情報共有が行われました。それぞれについて1店ずつ報告させていただきます。

【再生医療の優良誤認表示事案（消費者機構日本）】

本件は、再生医療・免疫療法を謳う医療広告を掲載していたクリニックに対し、景表法に基づく差止請求を行った事案でした。このクリニックは、自由診療のみを提供している医療機関であり、診療科目として再生医療・免疫療法等を扱うほか、医療行為以外としてエイジングケアグッズの販売を行っていました。

医療機関による医療広告について、その中で表示されている治療法の効能や安全性に関し、景表法上の優良誤認表示に該当することを根拠に適格消費者団体が差止請求を行う訴訟としては、本件が国内で最初の事案でした。医療機関による治療は、単なる財産的被害にとどまらず患者の生命や健康に直結する問題です。そうであるにもかかわらず、自由診療を行う医療機関においては、保険診療を行う医療機関と異なり、必ずしも確立した客観的・医学的エビデンスによる裏付けが存在しない、あるいは不十分な治療法が、かなり高額な価格で提供されている実情があります。そこで、患者が消費者被害を受けることを可能な限り未然かつ抜本的な抑止に繋がることを目的として、本件では訴訟提起がされました。また、自由診療分野においては行政規制が甘い実態があり、景表法上の優良誤認表示として措置命令が可能な事案が多数存在しているように見えるが、消費者庁による具体的な対応は見当たりません。本件提訴では、この自由診療の問題を社会問題として提起し、本来あるべき行政の取り組みに関する姿勢を引き出すという狙いもありました。

本件では、当初上記のような問題意識の記載を伴う詳細な質問書を送付した結果、問題とされる医療広告全てを削除する予定である旨の応答がありました。ところが相手方のHPの広告には変化が一向に見られず、削除時期の問い合わせや正式な申入書送付を行ったにもかかわらず、具体的な対応が見られないことから、提訴と会見が実施されました。その数時間後に差止対象広告がほぼ全てネット上から削除されました。

以上のような経過から、適格消費者団体の社会的使命や存在意義を如実に示した事案であるといえます。

【適格消費者団体に対する公的支援を求める意見書について（消費者ネットとうほく）】

地方の適格消費者団体の実情として、法律専門家や事務局の無償労働に頼らざるをえない運営が挙げられます。会費収入の多くが生協や生協連に依拠しており、その他の収入として個人正会員からの会費がありますが、その性質上多額の会費負担を求めることが困難です。行政に関しては、委託事業は事業執行が必要であり、適格消費者団体の本体業務に使える部分は多くありませんし、自治体からの補助金についても、消費者庁の推進交付金の減少等を理由として、その継続は不透明です。

適格消費者団体としての活動として、調査結果に基づいた行政機関に対する申出を指摘することができ、情報収集活動や有償広告による啓発効果は多大であるといえます。そのため、適格消費者団体の活動が公益に資することは言を俟たないところです。その活動継続のため、例えば、補助金の対象を、①特定の事業ではなく適格団体の差止請求業務自体とすること、②年度ごとではなく年度をまたがった活動を対象とすること、などを地方自治体との協力・連携を通じて継続的に働きかけることが肝要であることの確認・情報共有がされました。



株式会社オアシスに対する差止請求訴訟

前回報告しました株式会社オアシス（本社 東京都渋谷区 以下オアシスという）に対する差止請求訴訟の経過を報告します。

本訴訟はオアシスが提供するレンタルサーバー事業における ①解約をした際の違約金が高額である利用規約が不当条項であること、②解約した際に高額な違約金が発生することがないかのようなWEBサイト上の表示が不当表示であることが問題となっています。

① 解約をしたときの違約金

問題視した規約

「初心者アフィリエイト応援プラン」の最低利用期間は、利用開始日から一年間（12ヶ月）が経過する日の属する月の末日までとします。最低利用期間内の解約については、プラン特典適用外となり初期設定費用（9万9000円）を全額お支払いいただく必要があります。

- ◆ 利用開始日から1年以内の解約について、一律9万9000円の違約金を定めている。
- ◆ オアシスは、サーバーの料金として、契約をした消費者から毎月9800円の支払いを受けることができるのであるから、1年以内に解約されたときにオアシスが別途被る損害というものは想定できない。
- ◆ オアシスは、WEBサイトでレンタルサーバーの申込がされ、契約に至るまでに事業を遂行する上で特に労力をかけたりすることがない。

②WEBサイト上の表示 (<https://oasisserver.net/>)

初心者アフィリエイト応援キャンペーン

通常：99,000円 ▶ 初期費用0円60秒で自分だけのサイトが完成
月額 9800円

- ◆ オアシスの規約では「最低利用期間内の解約については、プラン特典適用外となり初期設定費用（9万9000円）を全額お支払いいただく必要があります。」と定めている。
- ◆ オアシスのWEBサイトの表示には、最低利用期間の記載はなく、月額9800円を支払えば、どのような場合でも、どのような時期に解約したとしても、初期費用がかからず、レンタルサーバーを利用できると勘違いさせる。

第1回期日 2024.7.4

宇都宮地方裁判所の法廷で第1回期日が開かれました。とちぎ消費者リンクの代理人全員（4名）が出席し訴状を陳述しました。一方、オアシスの代理人は欠席し、請求棄却を求めるだけの簡単な内容の答弁書が陳述されました。

第2回期日 2024.9.5

WEBで裁判が開かれ、双方の代理人が出席しました。

とちぎ消費者リンクの訴状に対しオアシスより反論の書面が期日前に提出されました。

高額な違約金が発生する理由についての説明はなく、WEBサイトの表示はすでに訂正したとの内容でしたが、どのように訂正したのかについての記載はありませんでした。

第3回期日 2024.11.11

WEBで裁判が開かれ、双方の代理人が出席しました。

とちぎ消費者リンクからは、高額が違約金だけではなく、月額の利用料の支払いを怠った場合の遅延金損害金も高額であるとの主張を追加し、次回までにとちぎ消費者リンクの主張を整理して書面で提出することになりました。

次回期日予定

2024年12月26日（木） 午後1時30分～ WEB

国民生活センターより注意喚起情報

海産物の購入を強引に勧める電話に注意！ -断っているにもかかわらず商品を送り付けられたという事例も-

相談事例

海産物事業者から以前購入してもらった方に案内していると電話があつた。しかし、当該事業者から購入したことは無い。冷凍庫もいっぱいなので結構ですと断ったが、売れないと倒産すると強引に勧誘してくる。何度も断っているにもかかわらず、来月届けると言われ一方的に電話を切られた。事業者名も連絡先もわからないが、もし届いたらどうしたらよいか。

(2024年8月受付 70歳代 女性)

消費者へのアドバイス

- ・不要である場合には、きっぱりと断りましょう。断ったにもかかわらず、一方的に代引配達で商品が届いたら受け取りを拒否しましょう。
- ・代金を支払い商品を受け取ってしまった場合でも、事業者に対し返金を求めることができます。
- ・事業者からの電話勧誘で契約をしたときは、クーリング・オフができます。
- ・相手の説明に不信感や疑問を抱いたら、最寄りの消費生活センターや警察に相談しましょう。

* 消費者ホットライン「188（いやや!）」番

最寄りの市町村や都道府県の消費生活センター等をご案内する全国共通の3桁の電話番号です。

* 警察相談専用電話「#9110」

最寄りの警察の相談窓口につながる全国共通の電話番号です。独立行政法人国民生活センターより

適格消費者団体めぐり② NPO 法人なら消費者ねっと

団体プロフィール

特定非営利活動法人
なら消費者ねっと

所在地

〒860-0043 奈良県奈良市六条
2丁目17番6-11号

コープふれあいセンター六条2階

組織概要 (2024.3.31)

団体正会員 10団体

個人正会員 118名

団体賛助会員 5団体

個人賛助会員 9名

主な活動

(なら消費者ねっとニュースより抜粋)

1 沿革

2013年2月9日 任意団体として発足

2015年9月8日 特定非営利活動法人格を取得

2024年2月6日 適格消費者団体に認定

2 シンポジウム 等

2024年10月4日 奈良県電器商業組合第16回消費者懇談会に参加
小売業表示規約についての講演後、家電表示について学びました。

2024年9月22日 社会福祉法人協同福祉会、奈良県医療福祉生協、
市民生活協同組合ならコープ主催の「恋の荻秋まつり」に参加し、
「消費者クイズ」を実施しました。

2024年9月7日 市民生活協同組合ならコープ労理共済 生協シン
ポジウムにて「それアカン！他人やったらわかるのに」と題した
消費者問題学習会が開催されました。

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！
アナウンスにしたがって操作をしてください。最寄りの相談窓口をご案内します。