

**団体プロフィール**

**名称**

特定非営利活動法人  
**消費者市民ネットとうほく**  
 (愛称 ネットとうほく)

**所在地**

宮城県仙台市青葉区  
 柏木1-2-40  
 ブライトシティ柏木402号室

**組織概要** (2016年6月現在)

団体正会員	8 会員
個人正会員	99 名
団体賛助会員	1 団体
個人協力会員	7 名

**主な活動の紹介**

**【適格消費者団体の認定】**

2017年4月25日、適格消費者団体とする内閣総理大臣の認定を受けました。とちぎ消費者リンクの設立を準備していた栃木県適格消費者団体研究会は、2015年9月3日に「ネットとうほく」を見学させて貰っています。我々も「ネットとうほく」に続いて認定を目指したいところです。

**【裁判外活動】**

2016年3月9日、全国生活協同組合連合会に対し、コープ共済の折り込みチラシについて、がん治療、がん通院、がん退院の共済金の支払対象に制限があることの注記の記載が極めて小さい文字であることから、優良誤認表示に該当するおそれがないよう改訂の申し入れを行った。

これに対して、全国生活協同組合連合会から、チラシについての表示を改善するとの回答があり、同チラシを確認したところ、支払対象に制限があるとの注記の記載が5ポイント程度の文字表示から8ポイント以上の文字表記に変更されていることが確認された。

**【セミナー活動等】**

「ネットとうほく消費者被害事例ラボ(消ラボ)」が定期開催され最新の消費者被害事例・消費者関係法規などについて、学識者・弁護士が報告し、議論検討を行っています。2017年5月9日、消費者の利益を一方的に害する条項というテーマで2017年度の第1回消ラボが開催されました。

その他、セミナー活動や110番活動など、活発に活動が行われています。

**お知らせ**

**年会費領収証の発行について**

2017年度分(2017年4月1日~2018年3月31日)の会費を郵便局からお振込み頂きました場合は受領証が領収書となります。また、現金でお支払頂きました方には領収証を同封しましたので、ご確認ください。

**新規加入のご案内**

とちぎ消費者リンクの活動と運営は、会員の皆様の会費によって支えられます。ぜひご加入いただきますよう、お願いいたします。またすでにご加入いただいている皆様には引き続きご支援いただき、お友達をご紹介いただけますよう、お願いいたします。会員登録をしていただきますと、年4回会報をお届け致します。その中で、活動状況、学習会のお知らせ、その他消費者問題に関する様々な情報をお届けします。

個人正会員	(一口 3000円)	団体正会員	(一口 10000円)
個人賛助会員	(一口 1000円)	団体賛助会員	(一口 5000円)

加入お申し込み・お問い合わせ先

**特定非営利活動法人 とちぎ消費者リンク**

〒320-0024 栃木県宇都宮市栄町1番15号 栃木県開発センタービル2F 栃木県生活協同組合連合会内  
 e-mail : tochigilink@gmail.com URL : <http://www.tochigilink.org>  
 TEL/FAX 028-678-8000



特定非営利活動法人 とちぎ消費者リンク 会報

**とちぎ消費者リンク**

発行元：特定非営利活動法人 とちぎ消費者リンク 代表 山口益弘

**第2回通常総会が終了しました**

とちぎ消費者リンクの第2回通常総会が2017年4月22日(土)栃木県弁護士会会館4階ホールで開催されました。総会に先立ち千葉マリン法律事務所、拝師徳彦弁護士をお招きして記念講演を行いました。講演の概要は2ページに掲載。総会の冒頭、本人出席28名、表決委任者44名で総会成立が確認されました。山口理事長の「法人設立2年目を迎えて、さらにリンクの活動を充実させ、適格消費者団体の認可を得られるようにしたい。そのためにも会員の皆様の一層のご支援をお願いしたい」との挨拶に続いて、議事に入りました。

- ・第1号議案：2016年度事業・会計報告及び監査報告
- ・第2号議案：2017年度事業計画及び予算について

第1号議案の事業報告が事務局長から、監査報告が監事からありました。第2号議案の事業計画及び予算については、昨年度に続き、消費者被害の実態調査・研究事業、消費者被害拡大防止のための是正事業、消費者被害防止・救済に関する情報提供及び啓発事業、消費者教育に関する講座・シンポジウムの開催・啓発活動、消費者施策に係る法律・制度等の調査・研究・提言事業、消費者団体・関係諸機関とのネットワーク事業を行うとの報告が事務局長からあり、いずれも賛成多数で承認されました。



**会員数** (2017年6月6日)

個人正会員 103名 / 団体正会員 11団体 / 個人賛助会員 10名 / 団体賛助会員 2団体

**消費者契約トラブル110番を実施します!!**

とちぎ消費者リンクでは、2017年9月7日(木)、消費者から直接電話でトラブル情報を収集する「消費者契約トラブル110番」を実施します。

エステ・結婚情報サービス・スポーツクラブ・賃貸借・健康サプリ・・・など

**実施日時** 2017年9月7日(木) 午前10時~午後4時  
**電話番号** 028-678-8000

**《110番について》**

- ・消費者トラブルの要因となった勧誘行為・約款の情報収集です。助言のみの対応となります。事業者との間に立った交渉や斡旋解決は行いません。
- ・提供いただいた情報については、検討後、必要に応じて事業者の不当な勧誘行為・契約条項の是正取り組みを行います。
- ・この110番で取得した個人情報は、その個人への追加の助言並びに聞き取りなど、本人への連絡が必要な場合のみ使用します。それら以外で使用する場合は、あらかじめ本人の同意を得ます。

テーマを限定せずに、契約の条件が消費者にとって不利と思われる契約書の情報収集を行います。副題に「エステ・結婚情報サービス・スポーツクラブ・賃貸借・健康サプリ」をあげましたが、その他、予備校や塾などのスクール契約、プロバイダー契約、中古車販売契約など、あらゆる契約について「これって消費者に不利な条項」と思われる契約書がありましたら、情報提供をお願いします。

千葉県弁護士会所属の拝師徳彦弁護士から、消費者行政充実ネットちばの活動について講演をいただきました。講演を聴いて、地域連携という言葉は、よく耳にしますが、どのように地域に入っていくのか全く分かりませんでした。具体的なイメージは持てました。消費者行政充実ネットちばと同じような活動ができれば素晴らしいと思いつつも、どう考えても時間・労力が大変で、とてもすぐに同じ活動ができるとは思えませんでした。拝師徳彦弁護士は立派です。

地域で防ごう高齢者被害～回れ回そう見守りネットの輪～ (講演の概要)

講師： 千葉マリン法律事務所 拝師 徳彦 弁護士

平成28年度の消費者白書では高齢者の消費生活相談件数は20万件を超えており、特徴として、高齢者の消費者被害自体は増加傾向、被害額が高額、自分の被害に気付かない、判断能力の衰えにつけ込まれるということがある。千葉県内で①80歳代女性が水道水の点検をきっかけとして1年半で、浄水器、磁気湧水器など160万円分の商品を購入、②強引な新聞販売契約を受け、試しに1か月くらいならいいと言っていたのに契約書には「3年間」と書かれていた、③リコール製品が未回収であったことにより火災が発生したという事例があった。消費者被害を予防するためには、行政・警察等の力で悪質業者や不当約款、不当表示、危険な製品を市場から排除することのほかに、自主的に被害を防ぐという方法があり、地域連携による情報共有、見守り体制の構築、啓発が重要である。

消費者行政充実ネットちばは、2008年に設立し、県内の17団体が構成されるネットワークグループである。市町村シンポ、リコールキャンペーン、訪問販売お断りステッカー配布運動などを行って来た。市町村シンポは、これまで12市町(最大：千葉市97万人～最小：匝瑳市4万人)で行い、町内会・老人会・防犯組合・地域包括支援センター・中核支援センター・教育委員会・社会福祉協議会・民生児童委員協議会・消費者団体を巻き込んで、現地実行委員会を構成し取り組んで来た。シンポでは、主に消費生活センターの強化・周知、人材育成、防犯メールや広報無線を活用した消費者被害情報の発信などを提言した。

シンポジウム開催後、1年程度経った時点で、自治体に提言の実施状況の問い合わせをして、実施不十分な場合には、担当課と話したり議員要請をする。

シンポジウムのほかにリコールキャンペーンもしてきた。リコール制度の存在やその内容の理解が進んでおらず、リコール製品の回収も不十分であることがゆえ、防げる事故が防げていない。子育てリラックス館、老人福祉センター、老人会などで、集まる人の関心のありそうなリコール商品をピックアップし、リコールに関するアンケートを取り、そのうち何名かは後日リコール手続きをとったという報告があった。

訪問販売お断りステッカー配布運動は、行政から町内会長を紹介してもらい、戸別訪問をする旨の告知を回覧板です。当日は、10名～20名でのぼりを掲げ、たすきをかけて住宅街を歩き、面談やインターフォンを通じてステッカーを配布する。後日、実施状況について確認するため、アンケートをとったところ貼っている、効果があったと回答する人が多くいた。

安全な暮らしのために必要な活動であるし、活動にあたって多くの人が関わり様々な意見が出てくるのが楽しみでもある。極めて充実した活動である。



出前講座 を活用してみませんか

当団体の弁護士または消費者問題の専門家が、身近で発生している消費者被害についてわかりやすくお話しします。

- 対象 町内や会社などの各種団体
- 時間 1～2時間
- 費用 無料
- 場所 ご指定ください
- テーマ (例) ① 高齢者の消費者被害  
② 若者に多い消費者被害  
③ 食品、景品表示の問題 など

詳細については事務局にお問い合わせください

早いもので、とちぎ消費者リンク設立からもうすぐ1年が経過としています。今回は、とちぎ消費者リンクがこれまでに行った6件の申し入れのうち、まず3件についてご報告したいと思います。

1件目は、中古自動車販売の規約の件です。販売業者に対して、規約中の売買代金の支払いが遅れた場合に催告(支払うように催促すること)をしなくても解除できるという条項について、「催告をしなくても」の削除を申し入れました。

民法では、相手の支払いが遅れた場合、相当な期間を定めた催告をし、その期間内に支払いがないときに初めて契約を解除できます(民法541条)。したがって、前記の条項は、民法による場合と比べて消費者の義務を加重するもので、消費者契約法10条に該当して無効になりうるためです。

この申し入れについては、現時点では回答がありません。

2件目の申し入れは、美容医療のチラシ広告の件です。リフトアップやまぶたのたるみ改善等についての「切らないので安心安全」、「80代、90代の年齢でも、体にまったく負担がないので治療が可能」、「約20分で終了、翌日からメイクOK!」などの記載の削除を申し入れました。

こうした記載からは、治療が安心安全で簡単なものであるかのような印象を受けますが、実際には顔の腫れや内出血等の恐

れがあります。したがって、チラシの記載は、実際のものよりも著しく優良であると示す表示で、景品表示法第5条1項の優良誤認表示に該当すると考えられるためです。

この申し入れについては、送付した時点で事業者が既に撤退し、まっていたようで、届きませんでした。

3件目の申し入れは、映画館のインターネットチケット販売規約の件です。交通渋滞による遅延その他いかなる場合でもチケットの払い戻し等は受け付けないという条項について、事業者の事情により上映しなかった場合を除くよう求めました。

民法543条によれば、事業者の事情により上映ができなかった場合には、債務不履行として解除が認められます。そのため、前記の条項は、民法の適用による場合と比べて消費者の義務を加重するもので、消費者契約法10条に該当して無効になりうるためです。

この申し入れについては、事業者から早期に回答があり、「上映中止の場合を除いては、」交通渋滞による遅延その他いかなる場合でも、上映作品の日時変更、購入の取消、チケットの払い戻しは受け付けないという条項に改定することでした。

このように、とちぎ消費者リンクは、順調に申し入れ活動を行っており、成果も上がり始めています。今後も引き続き、皆様のご支援と情報提供をお願い致します。

とちぎコープで学習会を開催しました  
とちぎコープ生活協同組合 塚原政雄

日時： 2017年4月5日(水)12:10～13:10  
会場： とちぎコープ生活協同組合 大会議室  
講師： 服部有 弁護士  
テーマ：「とちぎ消費者リンクが目指す適格消費者団体とは」

食料品等の品質不良や不正な販売(量目のごまかし等)など、公正さを欠いた暮らしの状況(悪化)を背景に、協同組合の始まりと言われる「ロッヂデール公正開拓者組合」がイギリスで設立(1844年)されました。日本においても、戦後の混乱期には生活物資が不足するなかで粗悪品の販売・不適正価格での取引など、類似した状況が見られました。その後の高度成長期には経済構造の変化(大量生産・大量消費)にともない欠陥商品の流通や食品への有害物質混入等の問題が発生し、そして近年ではネット化(デジタル化)に加え、血縁・地縁関係の希薄化などによる社会的孤立を背景にした新たな詐欺や悪徳商法が蔓延するなど、社会環境や情勢の変化にともない“消費者問題”もその形を変えてきました。一方で、消費行動においては、“事業者側(提供者)に優位性があり消費者側(購入者)は劣位的な立場にある”という構図はいつの時代でも変わることなく、この問題の根幹的要因でもあります。

こうした中で全国的に広がりつつある「適格消費者団体」への期待が高まるとともに、「NPO法人消費者リンク(以下消費者リンク)」の重要度はさらに増えています。とちぎコープでは昨年7月「消費者リンク」発足後、「適格消費者団体」そのものを広く認知してもらうことが先ず重要なこととして、機関紙おしゃべりかわら版

(組合員広報紙・毎月初11万部発行)において、設立の主旨(必要性)や活動内容などを掲載して組合員に伝えました。また、今年4月には消費者月間(5月)に先立ち、消費者リンク事務局長の服部有弁護士を講師に“とちぎ消費者リンクが目指す適格消費者団体とは・・・”をテーマとした学習会を幹部職員を対象に開催しました。参加者からは、「消費者問題への関心が高まり団体設立の必要性を理解した」「この存在を知らない組合員(消費者)が多いことが想定される、まず自分たちが学習して組合員に知らせる取り組みが大切」などの感想が寄せられ、開催目的にそった学習会となったことに対して改めて講師を引受けて下さった服部有弁護士に感謝を申し上げたいと思います。引き続き、とちぎコープ内部での共有を更に図るとともに、組合員(地域)に向けた積極的な情報提供などを行いながら、認知度アップ・会員数増・消費者被害事例の収集など、適格消費者団体認定に向けた取り組みへの協力を引き続きすすめていきたいと思います。

最後に、とちぎコープも商品(食品・共済・住関連品)やサービスを提供する事業者として、組合員の皆さんが安心してまた納得して購入いただける関係性の向上と環境づくりを、更に意識しながらすすめていきます。