

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5回通常総会が終わりました

2020年5月9日(土)とちぎ消費者リンク事務所において第5回通常総会を開催しました。正会員122名のうち95名の出席があり(委任出席を含む)議案は全て賛成多数で承認されました。

- 第1号議案 2019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 2020年度事業計画及び予算承認の件
- 第4号議案 役員改選の件



《 2020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事例を発信するとともに、現在行っている「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。(2020年3月の開催は中止となり、同年9月はWEB会議により行われる予定です)
 - ・栃木県県民生活部くらし安全安心課、市町の消費生活センターとの意見・情報交換を引き続き行います。
 - ・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。

新型コロナウイルスの感染拡大により、学習会など実施できるか否か不透明ではありますが、前年度の事業計画と同様の事業計画とすることとしました。

役員体制

理事長	山口益弘	弁護士
副理事長	竹内明子	栃木県生活協同組合連合会 会長理事
副理事長	鈴木洋平	弁護士
理事	葛谷理子	NPO 法人とちぎ消費生活サポートネット前理事長
理事	島菌佐紀	弁護士
理事	白土美代子	宇都宮市消費生活相談員 NPO 法人とちぎ消費生活サポートネット理事長
理事	高岡得郎	栃木県在住消費生活アドバイザー連絡協議会会長理事
理事	中田和良	とちぎコープ生活協同組合 理事長
理事	服部有	弁護士
理事	北條俊介	司法書士
理事	山田英郎	NPO 法人とちぎ消費生活サポートネット理事
理事	中野謙作	一般社団法人栃木県若年者支援機構 代表理事
監事	金子和彦	一般社団法人栃木県商工会議所連合会 常務理事兼事務局長
監事	高橋拓矢	弁護士

栃木県内消費生活センター訪問 事務局長 弁護士 服部有

とちぎ消費者リンクの第5回総会を無事終え、本年度の体制や活動方針が決まりましたので、6月3日、栃木県県民生活部くらし安全安心課に訪問させていただき、当会の活動について報告しました。

実務的な話の前に、山口理事長から、県民生活部千金楽部長にご挨拶をさせていただきました。ご挨拶後の雑談のなかでは、3月ころは、新型コロナウイルスによる感染拡大による飲食店、結婚式場などの解約などの事例が法律事務所にも寄せられていたことなどをご報告しました。大学生は、追い出しコンパと時期が重なり、社会人は、送迎会などと重なったり、消費者・事業者ともに、厳しい状況でした。

その後の実務的な話のなかでは、昨年度新たに3件の事業者に対して申し入れをしたこと、機関会議の頻度や財務状況に加え、3月24日、栃木県県民生活部くらし安全安心課と締結しました「差止請求関係業務に係る消費生活相談情報の提供と利用に関する覚書」の運用面について協議しました。

6月16日、栃木市、那須町、大田原市、那須烏山市、高根沢町の消費生活センターへ、同月17日、那須塩原市、鹿沼市の消費生活センターに訪問させていただきました。訪問させていただいた時点では、新型

コロナウイルスによる感染拡大の影響により、面談相談が実施できずに、電話相談のみになってしまっているセンターがあることも分かりました。当方からは、① あっせんによる解決が難しく、被害が少額により泣き寝入りしてしまうようなケースであったとしても、リンクには直接の被害救済をする権限はないが、今後の被害発生を防止するためにも情報提供を寄せていただきたい、② あっせんで解決したケースであっても、今後、同様の被害が発生することを防ぐために、情報提供を寄せていただきたい、ということをお願いさせていただきました。

事業者の故意若しくは重過失による場合であっても消費者への損害賠償責任を免除する条項、契約を解約した場合に消費者が多額の損害賠償を支払うことになる条項、消費者の利益を一方的に害する条項の削除は、適格消費者団体に与えられた権限ですし、同じ条項を使い続ける限り、同じトラブルは起きてしまいます。ウソが書いてあるチラシ・宣伝は、使われ続ける限り、騙されてしまう方が出てきます。

リンクでは、電話での相談のみならず、FAX、メールのみならず、インターネット上の入力フォームでも情報提供もいただけます。

今回は、検討委員会の近況報告をさせていただきます。当検討委員会では、当初、本年3月に検討委員会の開催を予定していましたが、新型コロナウイルスの感染拡大により、一旦、4月に延期しました。ところが、4月になっても新型コロナウイルスの感染拡大がおさまらず、「3密」になりかねない検討委員会の開催は躊躇する状況でした。もっとも、当団体は、消費者被害の拡大防止という重要な役割を担っているため、事案の検討を長期間停滞させるわけにもいきません。そこで、消費者庁と相談の上、情報漏洩の危険がないよう十分に注意を払った上で、オンライン会議の形で検討委員会を開催することとしました。

近年、日本弁護士会連合会や関東弁護士会連合会の委員会などではオンライン会議が導入されており、一部の弁護士委員等はオンライン会議に参加した経験がありました。もっとも、参加した経験がない委員も多かったため、まずはオンライン会議に参加する環境を整えるところから始まりました。環境を整えることができるか不安もありましたが、各委員が積極的かつ迅速に対応してくれ、前日には接続テストも行い、準備を整えて初めてのオンライン会議に臨むことができました。

オンライン会議では、事前の接続テストの甲斐あって

スムーズに接続することができ、音声ので、問題なく会議を行うことができました。参加した委員からは、「事案に集中することができた」、「資料をじっくり読めた」など、想像以上に好評でした。また、遠方から参加する委員にとっては、移動の手間や時間を省くことができ、参加しやすくなるというメリットもあると思います。

今後も、コロナウイルスの影響が当分続くと予想されますので、オンライン会議を活用しながら、事案の検討を進めていきたいと思っています。

最近、健康食品などの定期購入被害が増加しています。

「初回無料」などと広告されているが、実際には長期間の定期購入契約になっており、いざ解約しようと思ってもなかなか電話が繋がらず解約できない、というような被害です。こうした被害についての情報がありましたら、是非当団体に情報提供いただければ幸いです。

お寄せいただきました情報を基に5月の検討委員会では14案件、6月は8案件について「問い合わせ」、「申入れ」が必要かどうか検討し、これまでに申入れを1件、問い合わせを4件行いました。申入れ案件の経過につきましては、終了しましたらご報告致します。

消費者被害相談事例 ⑧

新型コロナウイルス関連の相談が増えています！

相談事例

大手薬品会社の社名が入った封筒が届き、会社概要や社債発行の案内が入っていました。数日後、その会社の社員を名乗る男性から「新型コロナウイルスの治療薬を開発している。500万円で社債が優先的に購入できる」という電話がありました。断ったのですが一人暮らしなので不安です。（70代女性）

アドバイス

悪質な業者は、この事例のように「時事ネタ」に便乗して勧誘してきます。

- ・不審な電話には耳をかさない、反応しないようにしましょう。
- ・電話は留守番電話で対応するなど直接話をしないようにしましょう。
- ・消費生活センターに相談しましょう。業者名等の情報を伝えることで、業者の処分や被害の未然防止につながります。

*消費者ホットライン 局番なしの188番にかけると、最寄りの市町村や都道府県の消費生活センターにつながります。

*国民生活センターでは、新型コロナウイルス関連の情報（被害の事例、アドバイスなど）を公開しています。<http://www.kokusen.go.jp/>

適格消費者団体めぐり⑩ NPO 法人ひょうご消費者ネット

団体プロフィール
特定非営利活動法人

NPO 法人ひょうご消費者ネット

所在地

〒650-0011

神戸市中央区下山手通5-7-1 1

兵庫母子会館2階

組織概要 (2019年3月31日現在)

団体正会員 5団体

個人正会員 117名

団体・個人賛助会員

主な活動の紹介

1 沿革

2005年12月 設立総会

2008年5月28日 適格消費者団体認定

2011年、2014年、2017年、令和2年

適格消費者団体認定の有効期間を更新

令和2年2月神戸市より認定NPO法人の認可を受ける

2 申入れ活動

2020年6月3日 KRG管理センター(株)に対し

差止請求訴訟を提起

3 そのほかの活動

消費生活相談員資格受験通信講座の実施

冊子・リーフレット制作活動 2019年「君ならどうする？」

理事会・委員会等日程

8/3(月) 第3回検討委員会

(Web会議を予定しています)

8/20(木) 第3回理事会

9/4(土) 適格消費者団体連絡協議会

(Web会議を予定しています)

9/14(月) 消費者ネットワーク

10/19(月) 第4回理事会

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？

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。

電話、ホームページで受け付けています。お寄せいただいた情報を検討し、事業者に対して不当な行為をやめるよう求めていきます。ただし、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。