

学習会の開催のご案内

参加費
無料

日時: 2022年11月1日 火曜日 午前10:00~11:30

講師: 阿部 健一 弁護士 島藺 佐紀 弁護士

内容: 「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

会場: とちぎ福祉プラザ 第1研修室

オンライン(Zoom)参加も受け付けます

必ずメールでお申し込みください。URL を送信します。

申込方法 締切10/27

下記事項をメール または FAX にてお申し込みください。(規定の用紙はありません)

①お名前(フリガナ) ②会場参加 または Zoom 参加 ③緊急時の連絡先 ④ご住所

消費者契約トラブル110番実施のお知らせ

日時: 2022年12月5日 月曜日 午前10:00~午後4:00

電話番号: 028-678-8000 にお電話ください。

このような被害について弁護士がお話をうかがいます

化粧品をインターネットで注文しました。使い始めたところ肌にあわないので、キャンセルしようと電話をかけたのですが、何度かけてもつながりません。解約の手順に沿ってインターネットで試してみましたが、解約できません。その間に、また商品が届き、請求書も郵送されてきました。

新聞の折り込みチラシを見ていると、健康に関するサプリメントのものがよく入ってくるので、気になっています。消費者被害に遭わないか心配なのですが、注文するとき気を付けることは、どのようなことですか？

令和4年適格消費者団体連絡協議会（令和4年9月開催）報告

適格消費者団体が利用できる和解の仲介制度

事務局長 服部有

9月3日、オンライン方式にて、適格消費者団体連絡協議会が開催され、全国の適格消費者団体から扱っている事例の報告などがされました。私が、特に、勉強になったことを取り上げて報告します。

とちぎ消費者リンクの立ち上げ当初から、事務局長をしてきましたが、国民生活センターからの「紛争解決委員会（ADR）の特色ー適格消費者団体からの申請についてー」で報告された内容は、これまでなかった視点でした。

国民生活センターは、2009年より消費者問題専門のADR機関として、独立した紛争解決委員会を設置しています。手続の名称としては「和解の仲介」と「仲裁」の2種類あります。「和解の仲介」とは、仲介委員が、両当事者の間に入り、考え方を整理する等、話し合いを円滑に進め、双方の合意で紛争の解決を図る手続です。「仲裁」とは、両当事者の合意に基づいて手続を開始し、仲裁委員が両当事者間の紛争について判断（仲裁判断）を行い、両当事者は仲裁判断に従うことで紛争を解決する手続です。ADRは、一般的に言えば、被害にあった消費者が、事業者と交渉しても返金してもらえず、他方、裁判をするには費用もかかることから、専門家が第三者に入り、円滑に消費者トラブルを解決させる手続として利用されます。私も、これまで法律相談に来た方に対し、裁判ではなく、国民生活センターのADRを勧めるとともに、申請書を書いて渡したことがありました。

さて、適格消費者団体も、国民生活センターのADRが利用できるということです。国民生活センターのWEBサイトや国民生活センター法を見れば分かることなので、これまで見落としていたのだと思います。

これまで国民生活センターが公表している事案のうち、適格消費者団体が申請人となった事案は7件、うち4件が和解、3件が不調で、7件全てについて結果の概要が公表され、内1件は事業者名も公表されています。事業者が手続に応じなかったり、和解が成立しないこともあるという点は留意すべきですが、裁判以外の方法をとることができたり、ADRの委員が適格消費者団体の活動に理解が豊富であったり（東京をはじめとする適格消費者団体の理事や専門委員を務めている方がADRの委員を務めています）、手続非応諾の場合に事業者名を付して結果の概要が公表されるという特色を生かすことができます。また、ADRの開催日についても、電話会議システムや現地期日などを設けて、適格消費者団体の負担も軽減されるようにされています。

これまで、応じない（あるいは申し入れに回答しない）事業者に対して、裁判まですることを躊躇うことがありましたが、国民生活センターのADRを利用することも選択肢の1つだと思いました。

サイクルスポーツマネジメント株式会社への申し入れ活動を終了しました

サイクルスポーツマネジメント株式会社に対しては、2017（平成29）年12月21日に申し入れを行い、これに対しては、規約を改定する旨の回答がなされましたが、その後、申し入れに沿った改定がなされていないことが判明したため、2020（令和2）年8月20日に、再度、申し入れを行いました。

上記申し入れに対しては、何度か相手方とやり取りをしましたが、最終的には相手方から申し入れに対する回答がなされることはない判断したため、申し入れ活動としては終了することとしました。

検討委員 弁護士 阿久津正巳

	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	①サービスの利用に関して、会員が第三者に対して損害を与えた場合、又は会員と第三者の間で紛争が生じた場合、事業者は一切の責任を負わないとする条項 ②事業者以外の第三者が会員に対して提供するサービス等の利用に関連して会員が損害を受けた場合、事業者がいかなる責任をも負わないとする条項 ③事業者の裁量によるファンクラブの終了等について、会	削除すること、または、いずれの条項についても、損害について事業者が故意又は過失がある場合には、事業者は免責されない旨、変更すること	具体的な事情の如何を問わず、損害について、事業者の債務不履行又は不法行為による損害賠償責任の全部を免除する規定は、消費者契約法8条1項1号及び同条項3号により無効と考えられる。	回答がありませんでした

	員又は第三者が被った損害等に関し、事業者が、一切の責任及び損害賠償義務を負わないとする条項			
2	有効期間内において会員資格が終了した場合に、理由の如何を問わず、事業者が会員に対して年会費を返却しないとする条項	支払い済みの年会費について、会員期間中の退会や会の終了の場合に、契約の残期間に応じた事業者が生ずべき平均的損害の範囲を超える部分を返還するよう変更すること	実質的に見て解約に伴う違約金を定める本条項は、事業者が生ずべき平均的損害の範囲を超える損害賠償額の予定又は違約金を定めるものであり、消費者契約法9条1号により無効と考えられる。	回答がありませんでした
3	①事業者が、会費特約について、会員の了承を得ることなく、予告なしに新設制定や変更、改訂、廃止することができ、会員は予めこれを承諾するとする条項 ②会費特約の新設制定や変更、改訂、廃止は、事業者が特別に定める場合を除き、本会のホームページに表示した時点から、その効力は生じるものとする条項	削除すること	①事業者に一方的かつ広範な特約の変更権を与える本条項は、個別合意のない定型約款の変更の要件を、消費者一般の利益に適合するとき、または、契約をした目的に反せず、かつ、変更の必要性、変更後の内容の相当性、その他の変更に係る事情に照らして合理的なものであるとする民法548条の4第1項に反し、無効であると考えられる。 ②定型約款の新設制定等の際し、ホームページで表示する内容について何らの定めもない本条項は、定型約款の変更をするときは、その効力発生時期を定め、かつ、定型約款を変更する旨及び変更後の定型約款の内容並びにその効力発生時期をインターネットの利用その他の適切な方法により周知しなければならないと規定し、同規定による周知をしなければ、定型約款変更の効力を生じないとする民法548条の4に反し無効と考えられる。	回答がありませんでした

検討委員会活動報告

事業者	経過 等
株式会社三和住宅 (不動産賃貸業)	2022. 4. 28 再申入れ 建物賃貸借契約書における賃借人が支出した必要費の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. に催告書を送付したが、未だ回答がない。
株式会社悠優コスメティック (通信販売 化粧品販売)	2022. 2. 21 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。 2022. 3. 25 ②は削除する、①は削除できない旨の回答書受理。対応を検討中。
共立メンテナンス (学生会館)	2022. 9. 1 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。回答待ち。

株式会社
ウェルネスフロンティア
(フィットネスジム)

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られないとする条項、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。回答がないため、対応を検討中。

当法人では申入書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 NPO 法人消費者支援機構福岡

団体プロフィール

特定非営利活動法人

消費者支援機構福岡

所在地 〒812-0011

福岡市博多区博多駅前1丁目18番

16号博多駅前1丁目ビル302号

組織概要 (2022.3.31現在)

団体正会員 10団体

個人正会員 144名

団体賛助会員 0団体

個人賛助会員 34名

主な活動 (消費者支援機構府コカホームページより抜粋)

1 沿革

2009年9月26日 設立

2012年11月13日 適格消費者団体の認定を取得

2 株式会社メルカリに対する申入れ

2018年9月 同社の「メルカリ利用規約」について①当該事業者の責任を免除する旨を定めた規定、②契約の解除を定めた規定、③消費者の解除権を制限させる旨を定めた規定、④当該事業者によるサービス終了及び変更を定めた規定、⑤消費者の責任及び当該事業者の免責を定めた規定、⑥無効とされた条項につき同等の効果が確保されることを定めた規定、⑦信義則又は公序良俗に反すると考えられる規定等について、消費者に不利と思われる部分について改善を求める申入れを行った。

2021年5月 問題点について一定程度改められているとし、申入れ活動を終了した。

理事会・委員会などの日程

10/6 (木) 第4回検討委員会 (WEB)

10/18 (月) 第4回理事会

11/1 (月) 学習会「注意すべき消費者トラブル」

11/15(水)消費者ネットワーク

11/29 (火) 第5回検討委員会

12/5 (月)消費者契約トラブル110番

12/20 (火) 第5回理事会

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:<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!
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。