

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8回通常総会 開催のご案内

第8回通常総会を下記の通り開催いたしますので、ご案内申し上げます。

日 時 : 2023(令和5)年5月28日(日) 午後1時00分～午後1時30分

会 場 : 栃木県弁護士会館4階ホール

(宇都宮市明保野町1番6号)

議 案 : 第1号議案 2022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 2023年度事業計画及び予算承認の件

記念講演 : 午後1時40分～午後3時00分 (総会后同会場で開催します)

演 題 : 生活支援の実情-コロナ禍で浮彫になった課題-  
講 師 : NPO法人自立支援センターふるさとの会  
代表理事 瀧脇 憲 氏

### 検討委員会の2022年度活動報告及び2023年度方針

検討委員長 阿部健一

検討委員会は、弁護士や消費生活相談員等の専門家が、とちぎ消費者リンクにお寄せいただいた不当勧誘や、不当条項によって被った消費者被害の情報をもとに、事業者に対し是正を求める申入れを行うかどうか等を検討する委員会です。2022年度の検討委員会は、ほぼ2か月に1回程度のペースで計7回開催されました。2021年度は、新型コロナウイルス感染拡大防止という観点から、オンライン会議のみでの開催となっておりますが、2022年度の途中からは、オンライン会議と、対面での会議を併用する形で開催することができ、より実りある検討ができたのではないかと考えております。

検討委員会では、事業者に対し直ちに是正を求める申入れを行うことを検討することもあります。その前に、まずは事実確認等を目的として、事業者に対し質問(お問い合わせ)を行うことがあります。2022年度は、不当勧誘と思われた事例につきこのお問い合わせをしたところ、事業者自らが是正してくれたケースが2件ありました。このようにお問い合わせのみで事業者自らの判断により是正してくれたということは、全国の適格消費者団体が執拗に実施してきた申入れ活動が着実に実を結び、適格消費者団体の活動が社会的に認知されている結果ではないかと思えます。

一方で、何度申入れ活動を行っても、不当条項の是正に応じてくれない事業者や、そもそも申入れに対し回答すらしない事業者もあります。このような事業者に対して、2022年度は、はじめて差止請求訴訟を提起する旨の事前予告を書面で通知しました。そうしたところ、事業者が不当条項を是正してくれたケースが2件ありました。

2023年度も、前年度以上に事業者に対し申入れ活動を行い、申入れに応じてくれない事業者には積極的に、差止請求訴訟を提起したり、あるいは、独立行政法人国民生活センターのADR（裁判外紛争解決手続）を利用したりして、不当条項、不当勧誘等を是正して参りたいと考えております。

近時の消費者被害事例では、依然、化粧品等の定期購入に関するものが多いように思います。定期購入のトラブルとは、初回はお試しで無料または低価格で購入したものの、2回目以降も商品が届き、高額な請求がされるといったケースです。そもそも定期購入だとは思わなかったケースや、定期購入であることはわかっていたがいつでも容易に解約できるといったのに解約できなかったケースなどありますが、いずれも、事業者が消費者を誤認させるような広告や表示を行っていることから生じるものです。消費者の皆様におかれましては、「お試し」「初回」等の表示があった場合は気を付けていただきたいと思いますが、もし被害等遭われた場合には、ぜひとちぎ消費者リンクに情報提供くださいますようお願いいたします。

\*とちぎ消費者リンク事務局 電話/FAX 028-678-8000 E-mail cont@tochigilink.org

## 国民生活センターADR（裁判外紛争解決手続）について学習会を開催しました

令和5年3月23日、栃木県弁護士会会議室において（WEB配信と併用）、国民生活センター紛争解決委員会事務局枝窪歩夢（えだくぼあゆみ）さんによる『国民生活センターADRの特色について』をテーマにした学習会を開催いたしました。昨年9月の適格消費者団体連絡協議会において、国民生活センターADRの利用についての報告を受け、当会でも国民生活センターADRへの理解を深める必要があるとの要望が高まり、今回の学習会開催となりました。当日は、会場に9名、WEB会議システム利用5名の参加となりました。

ADRとは、裁判によることなく法的なトラブルを解決する方法や手段の総称であり、その特徴として

- ① トラブルの種類や内容に応じて当事者の事情や意見等を考慮しながら柔軟な解決が出来る
- ② 裁判と比較して簡易・迅速・低コストである
- ③ 手続きの状況や内容が非公開である、の3つが挙げられます。ADRの種類には、司法型・行政型・民間型があり、国民生活センターADRは行政型ADR機関に含まれます。国民生活センター法に基づき、国民生活センターが行うADRが国民生活センター紛争解決委員会です。

国民生活センターADRの特色として、消費者問題に関する専門的知見を有した委員が手続きを担当し、消費者紛争について幅広く対応しており、消費者と事業者の格差を補い、実質的に対等な立場で交渉が可能となるように消費者の後見的役割を果たしている事に大きな意義があります。重要消費者紛争（※）について、「和解の仲介」と

「仲裁」手続きが行われています。「和解の仲介」は、仲介委員が当事者間の交渉を仲介し、和解を成立させる事によって紛争解決を図るものです。「仲裁」は、仲裁委員が判断（仲裁判断）を行い、当事者がその仲裁判断に従う事で紛争解決を図るものです。

消費者（適格消費者団体も含まれます）の申請により手続きが始まり、国民生活センター紛争解決委員会は、当事者に出席を求め双方の話し合いを促したり、関係書類等の提出を求める事が出来、法的効果として、時効の完成の猶予や訴訟手続の中止が認められます。結果概要は公表され、手続きの実施に合理的な理由なく協力しない場合には事業者名を特定して公表される場合もあります。

最後に、講師から、国民生活センターADR設置（2009年）後の適格消費者団体による申請事案（計7件）の事例紹介がありました。（「乗馬教室の約款に関する紛争」「結婚相手紹介サービスの解約に関する紛争」等）。申請事案数は少なく、和解に至らない事案もありましたが、進行管理が図られる、法的な議論が円滑に出来る等のADR利用の特色を知り、今後の当会の活動に有益となる講義内容でした。講義後に行われた検討委員会においても、早速、国民生活センターADRの利用が可能ではないかという意見も挙がり、活動の幅の広がりを感じました。国民生活センターADRは、消費者の利益の擁護と消費者被害の予防・救済という当会と共通の目的を持つ団体であり、それぞれの役割を果たし、私たち委員会も充実した活動を行って参ります。

※重要消費者紛争…同種の被害が相当多数の者に及ぶおそれがある消費者紛争や国民の生命・身体・財産に重大な危害を及ぼすおそれがある事案

検討委員 消費生活相談員 鈴木美恵子

(学習会を企画した事務局から)

国民生活センターADRに関する学習会は、リンクの申し入れ活動をより活性化させることを目的として、主として検討委員向けに開催しました。事業者との直接のやり取りで終始するのではなく、国民生活センターのADRを利用し、仲裁に入る専門委員の意見を頂くことで、私たちの主張が、法的に偏ったものではなく、正しいものであると認めもらえることもできます。学習会終了後には、検討委員長を務めている阿部健一弁護士から、申し入れに応じないとか、対応が遅い事業者への対応として、1つの選択肢にしていきたいとの感想を頂きました。

## 検討委員会活動報告

事業者	申し入れ内容	回答
株式会社三和住宅 (不動産賃貸業)	<p>2022. 4. 28 再申し入れ 建物賃貸借契約書における賃借人が賃貸人に対して、支出した必要費（建物修繕に必要な費用）の償還請求をしないとの条項の削除について、再申し入れを行った。回答がないため、2022. 9. 5 に催告書を送付した。</p> <p>2023. 2. 16 必要費の償還請求をしないとする条項の削除を求める差止請求書（消費者契約法 41 条 1 項）を送付した。</p>	<p>回答がない状態が継続。</p> <p>2023. 2. 28 必要費の償還請求をしないとの文言を削除する旨の回答書受理。改定した契約書の送付を求めた。</p>
株式会社 悠優コスメティクス (通信販売 化粧品販売)	<p>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、再申し入れを行った。</p> <p>2022. 10. 20 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。</p> <p>2022. 12. 13 改訂後のチラシの送付を依頼。</p> <p>2023. 1. 26 解約方法については申し入れのとおり改定されているものの、紛争が生じた場合に本店所在地を管轄する地方裁判所を第一審とする条項が変更されておらず、削除するかどうか見解を求める。</p>	<p>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。</p> <p>2022. 10. 31 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。</p> <p>2022. 12. 14 規約のリンクを記載した回答書受理。</p> <p>2023. 1. 30 規約のリンクを記載した回答書受理。対応を検討。</p>
株式会社 共立メンテナンス (学生会館)	<p>2022. 9. 1 学生会館（ドーミー）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、</p>	<p>2022. 12. 6 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月の申し入れへの対応）、①管理費・冷暖</p>

	<p>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,</p> <p>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。</p>	<p>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,</p> <p>②信頼関係を破壊するようなどときには催告して解約すると改訂可能,</p> <p>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。対応を検討中。</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>2022. 2. 21 フィットネスクラブの利用規約について、</p> <p>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>2023. 5. 23 回答がないため、催告書を送付。</p>	<p>回答がないため、対応を検討中。</p>
株式会社ベリテ (宝飾品販売)	<p>2022. 12. 23 ハガキでの案内文の、「ご当選おめでとうございます」「ルース税抜 2, 000円(税込 2, 200円)でのご購入権利」と記載し、対象となる商品を 2, 200円で購入可能であるかのように示す表示を行うことの停止について、申入れを行った。</p>	<p>2023. 1. 26 来店シアンケートに応募した者のうち当選者のみに送付され、不特定多数の一般消費者に送付されるものではないこと、枠加工が条件であることをアンケート用紙の記載や口頭の説明で了承して応募していること、枠加工が条件であることは案内文にも明記されていること等から修正は検討していない旨の回答書受理。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。

### 理事会・委員会などの日程

4/25 (火) 消費者ネットワーク幹事会 4/27 (木) 第7回理事会  
5/18 (木) 第1回検討委員会、栃木県消費者の集い  
5/28 (日) 第8回通常総会 6/23 (金) 第1回理事会

### 2023年度の会費の納入をお願いいたします。

お振込みの方法・郵便払込取扱票

・ゆうちょ銀行 〇一九店 当座 〇292787  
個人正会員 3000円 個人賛助会員 1000円  
団体正会員 10000円 団体賛助会員 5000円

商品事故・契約トラブルにあった時には、消費者ホットライン 188 (いやや!) にお電話を!!  
ガイドランスが流れ、最寄りの消費生活相談窓口等をご案内します。