



## 新年のご挨拶



理事長 山口 益弘

新年あけましておめでとうございます。

とちぎ消費者リンクを設立し、適格消費者団体の認定を目指すことにしたのは、差止請求の対象となる相談を受けたとしても、東京や埼玉の適格消費者団体を紹介した経験がほとんどなく、栃木県内で起きた消費者問題を解決し、消費者市民社会を実現するためには、自ら適格消費者団体の担い手となるしかないと考えたことも1つでした。そして、当法人は、2019年6月26日、適格消費者団体の認定を受け、4年半が経過しました。

2023年9月の適格消費者団体連絡協議会においては、現地参加が再開したこともあり、全国各地の適格消費者団体のノウハウや知見、そして熱気を受け止め、より一層発展させていきたいと考えています。

3年前から、年1回行っている消費者契約トラブル110番を実施するにあたり宇都宮市自治会連合会にご理解いただき、110番のチラシを自治会で回覧していただくようにしています。その結果、例年3件程度だった情報提供が10件にも上りました。私たちが気付けていなかっただけで、誰にも相談できずに困っている消費者の方々がいることも実感しました。

2022年4月1日から成年年齢の引き下げがされましたが、若年者が簡単に金銭を借り入れてしまい、情報商材、投資関連に金銭を支払う被害が増えている実感があります。

若年者が気軽に情報提供できるように当法人の社会的認知を上げるとともに、被害の未然防止のため「差止請求」と「啓発」を両輪としていかなければなりません。

活動を発展させるためには、当法人の活動を支える人材を発掘したり、育てていったりしなければなりません。あまり改善されていないのが実情です。現在は、事務局会議で企画・運営に関することを検討していますが、より幅広い発想のもとでの活動をしていきたいと考えています。

検討委員会では差止請求の事案を検討し、学習会を開催するだけの相当数の成果をあげてきました。もっとも、これまで適格消費者団体連絡協議会で報告するような成果や事例を取り扱ったことがないため、徐々にではありますが一目置いていただけるような案件に取り組んでまいります。

当法人は、初めての認定更新の時期が近づいてきており、これまでの活動をしっかり振り返る機会になるものと考えています。引き続き、適格消費者団体としての誇りと矜持を持ち、誠実に業務を遂行し、県民・市民が1人でも多く笑顔で消費生活が送れるよう、与えられた使命を果たしていきたいと存じます。

今年もよろしくお願ひ申し上げます。

2025年6月には、初めての認定更新の手続を行います。引き続き、ご支援ください。

## 1万枚を超える回覧チラシを配布し、消費者契約トラブル110番を実施しました

2023年12月19日午前10時～午後4時まで、検討委員として関わっている弁護士に電話当番をしてもらい、消費者契約トラブル110番を実施しました。

実施にあたり、宇都宮市消費生活センターにもご協力いただき、宇都宮市779自治会に回覧チラシを配布しました。

チラシの回覧は、消費者トラブルに関する啓発も兼ねておこなっています。配布後は、開催日前でも情報提供をいただき、聞き取りやアドバイスをさせていただきました。

当日の相談件数は11件で、情報商材の購入被害、医療脱毛の解約トラブル、定期購入の解約に関する制限など、トレンドとされる消費者被害に関する情報提供を頂いたりしました。

とちぎ消費者リンクは、電話を1回線しか引いていないこともあり、早い時間帯には電話がつながりにくかったというご意見もいただきました。回線を2回線引くとなると、2回線分の人員を確保する必要が出たりするため、今後の実施の方法については検討します。



### 【昨今の被害】 事務局長 服部有

2023年終わりくらいから、投資に関する詐欺の相談を受けることが多くなりました。フェイスブックで知り合った人からグループラインを紹介され、グループライン内で海外の証券会社を案内され、証券会社の口座開設、投資資金の積み立てのために振り込みをさせるというものです。WEB上では証券会社の口座に入金しているようには見えたりしますが、ダミーのWEBサイトであり口座が存在しなかったりします。入金されているような表示がされているにすぎないため、金銭を下ろすことはできません。新種のなりすましです。

そのほか、AI技術を使った自動投資システム、特別な技術を使った株価の予測に関する有益なアプリと言われ、利用料として代金を振り込んだという相談もあります。

2024年1月から始まった新NISAや昨今の株価の上昇を背景にしているのかは分かりませんが、投資を始めたいが、投資へのハードルが高いと感じている人を狙って、詐欺して金銭を騙しとっているような印象があります。

金銭を借りさせたり、クレジットで物品を購入させて物品を送るように指示をされたりして、100万円以上の被害も多く発生しています。

代金を支払う口座については、毎回違う口座（個人や法人が入り交ざっている）が案内されたりしています。口座が犯罪に使われたとされると、凍結されてしまうため、時々刻々と振込先を変更する必要があり、振り込め詐欺（ヤミ金）と似ている実態もあります。

支払った代金の回収は不可能だと思ってください。くれぐれもご注意ください。

情報提供は、110番以外の日でも、受け付けています。

- ・ 電話/FAX (028-678-8000)
- ・ メール ([cont@tochigilink.org](mailto:cont@tochigilink.org))
- ・ WEB サイト (<https://tochigilink.org>)

情報提供を頂いた案件のうち申入れに至ったものについては、WEBサイトにアップロードして報告しています。

では「情報提供フォーム」を設けていますので、お気軽に契約トラブルに関する情報をお寄せください。

## 申入れ活動報告 検討委員会では1か月半に1回程度事例検討会議をしています

### 共立メンテナンス（学生寮）

#### 不当条項の削除を求めています！

事案の概要	<p>2020年4月から入寮予定であった学生さんが、入寮にあたり1年間分の寮の入館費、管理費、冷暖房費を支払いました。コロナウイルスの感染拡大の影響により、オンライン授業になったことで、寮への引っ越しをしなくなったので解約を求めました。</p> <p>事業者は、すでに納めてしまった入館費、管理費、冷暖房費を返さなくてよいと規約で定められているとして、お金を返さないと述べています。また、途中解約をする場合には違約金5万円を支払うと定められているとして5万円の支払いを学生さんに求めました。</p>
リンクの申入れ内容	<p>（リンクの申入）</p> <ul style="list-style-type: none"><li>○ 入館費、管理費、冷暖房費を返さなくてもよいという条項、</li><li>○ 違約金として5万円を請求できるという条項</li></ul> <p>の削除を求めています。</p> <p>（リンクの見解）</p> <p>既払いの入館費、管理費、冷暖房費を負担するとなると1年分負担することにもなります。アパート賃貸借では1か月ごとの賃料が定められていることを踏まえると、通常の建物賃貸借と比べ、大きな負担が強いられると考えています。</p> <p>冷暖房費は、冷暖房を使ったことに対する対価であり、使用していないのであれば、寮内の冷暖房費が安く抑えられるのだから、徴収する根拠がないと考えています。</p>

### Happy Life Bio（インターネットによる化粧品販売）

#### 最終確認画面の正しい表示を求めています！

事案の概要	<p>通販サイトでは、購入する「商品名」「分量」「販売価格」などが分かるように、サイトの最終確認画面でまとめて表示しなければならないとされています。ネット広告で「初回無料」「送料無料」という表示を見て、購入することに決めましたが、実際には、解約の申し入れがない限り、2回目以降も契約が続いてしまい、思いもよらず高額な複数回の契約をすることになってしまったというトラブルがあります。</p> <p>そのため、売の方が契約内容を正確に示して、買う方にも納得した上で、売り買いができるように契約前に一目で確認できる「最終確認画面」を作ることが法律で定められています。</p> <p>しかし、この事業者は、定期購入（毎月商品が届く契約）であることを書かず、販売価格については初回0円とだけ書き、翌月も商品が届くこと、翌月以降の販売価格を表示していませんでした。</p>
リンクの申入れ内容	<p>最終確認画面において、「商品名」「分量」「販売価格」など、販売価格が一目でわかるような表示をするように申し入れました。</p>
申入れ後の経過	<p>申入れ後、事業者からは、定期購入のトラブルの発生を根絶するべく、持てる限り最大限の対応・対策を講じてまいりますとの回答がありました。</p> <p>事業者のWEBサイトで改めて確認したところ、ガイドラインで求めているハードルを満たしておらず、初回の1回限りの契約と間違った認識をしてしまう可能性があるため、さらに正しい表示に改善するように求めています。</p>

## オアシス（初心者アフィリエイト応援、情報商材の一種）

### 不当表示の改善を求めています！

事案の概要	<p>事業者は、「初心者アフィリエイト応援キャンペーン」「通常99000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」でWEBサイトを作ることができるとうたいWEBサイトで勧誘していました。そればかりか、「圧倒的なパフォーマンス 初期費用は0円、月額9800円なのでスタートアップに最適」とも表示していました。</p> <p>これを見て、1か月試しに挑戦してみて、ダメであれば解約しても9800円しかかからないと思いきや、1か月経たずに解約することにしました。</p> <p>すると、事業者は、規約では、最低1年間は契約しなければならないと定めているとして、</p> <ul style="list-style-type: none"><li>○ 9800円×12か月分を払うか、</li><li>○ 途中解約した場合の違約金として業者設定している価格9万9000円（既払い金のほか解約金を支払う）を支払うか、どっちかしかない</li></ul> <p>として請求書を送ってきました。9800円しか支払わなくてよいと思ったのに、10万円以上の請求がされています。</p>
リンクの申入れ内容	WEB上の表示と規約とが余りにもかけ離れている不当表示に該当するとして、消費者を騙すことになるWEBサイトの表示の削除を申し入れました。
申入れ後の経過	事業者は、回答をしてきていません。しかし、本原稿を作成している2024年1月19日時点でも問題のある表示を訂正することなく、掲載を続けています。
	見逃すわけにはいきません。

## 適格消費者団体めぐり⑰消費者ネットワークかごしま

### 団体プロフィール

特定非営利活動法人

消費者ネットワークかごしま

所在地

〒892-0838

鹿児島市新屋敷町16番211号

県住宅供給公社ビル2階

組織概要（2023年3月31日現在）

団体正会員 11団体

個人正会員 115名

団体賛助会員 3団体

個人賛助会員 35名

### 主な活動

（消費者ネットワークかごしまホームページより抜粋）

#### 1 沿革

2022年6月15日 適格消費者団体の認定を取得

#### 2 主な活動

**1月26日** 2023（令和5）年度鹿児島県委託事業「消費生活講座」を開催します。

**11月30日** 志学館大学で「消費者問題に関する若年者向け講習会」を開催しました。

**10月28日** 消費者被害やトラブルの相談に専門家が無料で応じる電話相談を開催しました。

**9月13日** 消費者ネットワークかごしまNEWSを発行しました。

## 理事会・委員会などの日程

- 1/23 消費者ネットワーク
- 2/14 第6回 検討委員会
- 2/29 第6回 理事会
- 3/19 消費者ネットワーク
- 4/25 第7回 理事会

## 加入お申し込み・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](mailto:cont@tochigilink.org)  
URL: <https://www.tochigilink.org> TEL/ FAX 028-678-8000