



新年のご挨拶

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



新年あけましておめでとうございます。

当法人は、2019年6月26日、適格消費者団体の認定を受け、5年半が経過しました。

一昨年までは訴外の申し入れを中心に活動してきましたが、2024年になり初めて差止請求訴訟を提起しました。報道機関に取り上げてもらったからか、一般消費者からの問い合わせを受けることも多くなり、適格消費者団体としての責任を益々実感しているところです。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。

年1回行っている消費者契約トラブル110番のときは、告知のチラシを宇都宮市内の自治会で回覧していただくようにしています。その結果、毎回10件の相談が寄せられています。私たちが気付い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。

2024年3月には、「NPO法人自立支援センターふるさとの会」の見学をしました。適格消費者団体でも、孤独や孤立、貧困と消費者被害の関連をふまえ、被害防止・回復のための連携をどのようにするかということがテーマにあがることもあります。生活困難者やホームレスの方が、流れ着いたりしている場所となったりもしている台東区の山谷地区を一周させていただくことで、見識が深まりました。

2025年は、適格消費者団体認定から丸6年を迎え、認定更新を受けることとなります。改めまして、栃木県での適格消費者団体の必要性を訴え、今日まで団体、個人会員をはじめとする多くの方々に支えて頂いたことにお礼申し上げます。当初は、NPO法人の運営の経験すら少ないなか、6年という年月にわたり活動できたことをうれしく思います。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・運営に関する検討をしていますが、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。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、訴訟提起を1つの契機として、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。

引き続き、適格消費者団体としての誇りを持ち、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。

消費者契約トラブル110番を実施しました

2024年12月20日午前10時から午後4時まで、当法人の弁護士が電話で契約トラブルについて話を伺いました。この活動は当法人設立時より取り組んでいます。消費者から被害の情報を受け付け、検討委員会で法的問題点を検討し、事業者に応入れを行うことが目的です。

告知のちらしを見ましたという方から期日前に3件、当日は7件のお問い合わせがありました。「こんなことで、電話をかけていいのかしら?」「どこに相談したらよいかわからなくて電話をしました」とお困りの様子が感じられる一日となりました。

トラブルの内容は、リフォーム契約、ネットワークビジネス、水道工事土地のこと、など様々でした。

お電話での相談に対して弁護士からアドバイスをさせていただき、事業者に対して申入れをしていくことを検討していきます。情報提供は、電話やFAX、メール、ホームページの情報提供フォームからいつでも受け付けています。

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 TEL/ FAX 028-678-8000

「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～」

検討委員長 阿部健一、副委員長 島藺佐紀



2025年1月24日（金）栃木県弁護士会館で開催しました学習会において、これまでに行った申入れの中から7件について報告をしました。

ホームページに事業者への申入書、事業者からの回答書を掲載しております。

リフォーム業者のチラシ

「1箇所につき 3,000円」という記載がされているにも関わらず、チラシの下の方を見ると、小さく「1万円以内の工事は1万円になります」と記載もされていました。1箇所3000円で工事ができると思って頼んでみたら、1万円の請求がされてしまうため、訂正を求めました。

最終的には「1万円以内の工事は1万円になります」という記載を削除させ、業者には1箇所3000円（工事時間30分程度）という額で受注してもらうことにしました。

賃貸借契約、立退料に関する条項

「賃借人は、明渡退去に際し、賃借人に対して造作物の買取、立退料その他名目の如何にかかわらず一切の費用を請求しないものとする。」という条項

借主が退去しなければならないケースのなかには、自己都合の転居だけに限らず、大家さんがアパートの建て替えなどで、大家さんが借主に立ち退きをお願いするものがあります。

法律では、大家さんの都合による解約を正当化するためには、立退料の申出をすることとしています。

そのため、いかなる場合でも、退去費用の請求ができないという条項は無効であるため、削除をさせました。



株式会社オアシスに対する差止請求訴訟 について

消費者法ニュース掲載記事 検討委員会委員長 阿部 健一

1 被害の概要 株式会社オアシス（以下「オアシス」といいます。）は、インターネット上のサイトやブログの情報を保管する「サーバー」をレンタルする会社です。

オアシスによる被害の概要としては、SNSで知り合った人から、副業としてアフィリエイトで儲けることができると説明があり、オアシスが提供するレンタルサーバーを紹介され、毎月9800円だからとレンタルサーバー契約をしたところ、思うようなアフィリエイト収入を得ることができず、直ちにレンタルサーバーを解約したが、オアシスから初期設定費用等10万円を超える請求がなされた、というものです。

同様の被害相談が、栃木県のみならず全国の消費生活センターに多数寄せられておりました。

2 問題点 オアシスの利用規約では、最低利用期間である1年以内の解約については、初期設定費用（99000円）を全額支払う必要がある旨を定めておりました。当団体では、まず、これが解約に伴う違約金を定めた条項であり、99,000円の違約金は平均的損害を超えるものとして消契法9条1項1号により無効であること（不当条項）、次に、オアシスのウェブサイトには、「通常99,000円」のところ「初期設定費用0円」、レンタルサーバーは「月額9,800円」で利用できる旨を表示していますが、その一方で、差止請求当時、上記ウェブサイト利用規約に定めた最低利用期間についての記載はなく、「月額9,800円を支払えば、いかなる場合も初期設定費用がかからず、レンタルサーバーを利用できる」かのような表示がなされており、これが景表法の有利誤認にあたること（不当表示）、の2点が問題であると考えました。

3 差止請求訴訟の提起 当団体では、上記の問題点に是正を求めて、オアシスに対し令和5年6月29日付で申入書を送付したものの、オアシスから何らも回答もなく、回答を待っている間にもオアシスによる新たな被害報告があったことから、当団体としては初めての提訴となる、差止請求訴訟を令和6年5月20日付で宇都宮地方裁判所に起こしました。

この提訴の報道により、全国の消費者や消費生活センターから問い合わせの電話があり、またネット上の掲示板等でも被害を受けた消費者から当団体のオアシスに対する提訴を支持、応援する書き込みがなされ、当団体の活動が消費者被害の未然防止と拡大防止に一役買うことができたことを実感するとともに、この裁判には絶対に負けられないと決意を新たにしました。

消契法9条1項1号の平均的損害などが主な争点となる裁判ですが、よい報告ができるように頑張っていきたいと思います。

第1回期日 2024.7.4 とちぎ消費者リンクの代理人全員（4名）が出席し訴状を陳述しました。

一方、オアシスの代理人は欠席し、請求棄却を求めるだけの簡単な内容の答弁書が陳述されました。

第2回期日 2024.9.5 WEBで裁判が開かれ、双方の代理人が出席しました。

とちぎ消費者リンクの訴状に対しオアシスより反論の書面が期日前に提出されました。

高額な違約金が発生する理由についての説明はなく、WEBサイトの表示はすでに訂正したとの内容でしたが、どのように訂正したのかについての記載はありませんでした。

第3回期日 2024.11.11 WEBで裁判が開かれ、双方の代理人が出席しました。

とちぎ消費者リンクからは、高額な違約金だけではなく、月額の利用料の支払いを怠った場合の遅延金損害金も高額であるとの主張を追加し、次回までにとちぎ消費者リンクの主張を整理して書面で提出することになりました。

第4回期日 2024.12.26 WEBで裁判が開かれ、双方の代理人が出席しました。

次回までに被告において、原告の提出した訴えの変更申立書に対して被告が主張をする予定です。

次回期日 2025年3月6日（木）午後3時30分～ WEB

アフィリエイトインターネット上の広告～アフィリエイトサイトの事例と見分け方～

2025年1月24日（金）、栃木県弁護士会館会議室にてインターネット広告に関する学習会を開催いたしました。

講師に一般社団法人日本アフィリエイト協議会（JAO）代表の笠井北斗氏をお招きし、「アフィリエイト&インターネット上の広告～アフィリエイトサイトの事例と見分け方～」と題して、ネット上の広告配信の基礎や、アフィリエイトの仕組みと見分け方など、ネット広告に関する様々なお話をさせていただきました。

ネット広告には「予約型」「運用型」「成果報酬型」の3種類があり、「予約型/固定費型」は、広告主が広告枠を買って出稿するもので、ネット広告の10%弱（2023年）を占めており、タイアップ広告や、SNS/動画サイトに投稿するクリエイターやインフルエンサーの「広告案件」がこれに当たります。「運用型」は、クリック回数や表示・視聴回数に対し広告主が費用を払うもので、全体の87%を占め、いわゆるターゲティング広告がこれにあたり、年々増加しているそうです。「成果報酬型」は、第三者が作成したブログやホームページ上に掲載された広告リンクをクリックし、その先の広告主のページに行って購入などを行うことで報酬が発生するものであり、これがアフィリエイトにあたります。ネット上の広告のうち3%弱に相当します。消費者が広告主のページを見ただけでは報酬は発生せず、あまり「儲からない」世界とのことでした。

アフィリエイトをする人＝アフィリエイトは、個人ブロガーのほかにポイントサイトや法人があり、400～500万人いるそうです。アフィリエイトはアフィリエイト・サービス・プロバイダー（ASP）を経由して広告主とつながり、報酬を得ています。

近年、SNSや動画サイトでの不正広告や違反行為が急増している一方、アフィリエイト業界では健全化の取り組みが進んでおり、またAIでは生み出せない「体験」「感想」を提供しているため、アフィリエイトの市場規模は着実に拡大すると考えられているとのことでした。

また、ステマ（ステルスマーケティング）は、消費者に広告だということを隠して自社商品やサービスの宣伝を行うことで、「広告主が隠れている」景表法違反の行為であり、アフィリエイトとは全く違うものです。商品名と、メーカー名または販売店名、それに「リンク」がセットで紹介されているとステマの可能性が高いそうです。

「楽しんで稼げる」ことは決して無いですが、アフィリエイトは無料で始められ、地道にコツコツやれば小遣い稼ぎにはなるかも……。消費者は悪質な副業サイトなどで騙されないようにしてほしいですね。JAOでは無料の基礎講座を開催しているとのことです。

なお、自分のパソコンやスマートフォンに表示される広告について、過去にどのようなものを見たかを確認する方法、見たくない広告を表示させないようにする方法についても教えていただきました。GoogleやYahooなどのアカウントセンターや、SNSの「設定とプライバシー」などから確認・変更できるので、皆さん是非一度ご確認ください。

JAOは消費者利益を第一に考え、ガイドラインの作成など様々な取組をされており、さらにアフィリエイトだけではなくネット上の広告全般についての相談も受けています。悪質な事業者を排除し、消費者が被害に遭わないように、私たちも協力できればと思いました。

とちぎ消費者リンク理事 伊藤 延子

