

団体プロフィール

名称

適格消費者団体
公益社団法人

全国消費生活相談員協会
[略称: 全相協]

所在地

東京都中央区
日本橋堀留町 2-3-5
グランドメゾン日本橋堀留 101

組織概要 (2017年10月現在)

全国7支部
〔北海道、東北、関東、中部、
北陸、関西、九州〕
会員数 約 1964 名

主な活動の紹介

1. 事業者等への申入れ

平成 26 年 3 月 30 日、サニーヘルス株式会社へ申入れを行った。事業者のホームページの健康食品「ブルーベリー 300 倍パワー」の広告・表示の中に、不当景品類及び不当表示防止法 4 条 1 項 1 号（平成 26 年改正により法第 5 条 1 号）により禁止される表示が見られたためである。同社は申入れを受け、ホームページの改善を行ったため終了した。

平成 27 年 12 月 16 日、株式会社ビーボ（サイト名:BELTA）が行っているネット販売「葉酸アプリの定期購入」の規約及び広告・表示の中に、消費者契約法第 8 条、第 10 条により無効となる不当な条項及び景品表示法第 5 条 2 号に違反する不当な条項があったことにより、不当条項の使用停止を求めた申入れ（裁判外の差止請求）を行った。その結果、相手方事業者が申入れを受け入れ、一定の改善が行われたため、申入れを終了した。

2. 裁判上の請求

東急不動産株式会社が運営する有料老人ホームの入居契約（一括払方式）における「前払金不返還条項」について、消費者契約法第 10 条により無効であることを理由に、同条項の使用差止請求訴訟を提起した。

なお、本訴訟は、全相協が適格消費者団体として行う初めての差止請求訴訟である。

3. 事業者等への提言要請

平成 29 年 3 月 10 日、株式会社ビッグモーターの契約条項の瑕疵担保責任に基づく契約解除並びに損害賠償請求に関する条項について「自動車買取モデル約款に準じた改訂を行うこと」、また、「お客様相談室の設置をすること」と、要望書を提出した。

その結果、平成 29 年 6 月 23 日付でビッグモーターより、モデル約款とほぼ同様の内容の新しい契約書（契約条項）が届くとともに、契約書には、お客様相談室（0120-770820）が明記された。

【お詫びと訂正】

会報 VOL.6 適格消費者団体めぐり ④消費者機構日本の所在地を誤ってお知らせしてしまいました。正しくは下記のとおりです。

正) 東京都千代田区六番町 15 主婦会館プラザエフ 6 階

新規加入のご案内

とちぎ消費者リンクの活動と運営は、会員の皆様の会費によって支えられます。ぜひご加入いただきますよう、お願いいたします。またすでにご加入いただいている皆様には引き続きご支援いただき、お友達をご紹介いただけますよう、お願いいたします。会員登録をしていただきますと、年 4 回会報をお届け致します。その中で、活動状況、学習会のお知らせ、その他消費者問題に関する様々な情報をお届けします。

個人正会員	(一口 3000円)	団体正会員	(一口 10000円)
個人賛助会員	(一口 1000円)	団体賛助会員	(一口 5000円)

加入お申し込み・お問い合わせ先

特定非営利活動法人 とちぎ消費者リンク 事務局

〒320-0024 栃木県宇都宮市栄町 1 番 15 号 栃木県開発センタービル 2F 栃木県生活協同組合連合会内

e-mail : tochigilink@gmail.com URL : http://www.tochigilink.org

TEL/FAX 028-678-8000



とちぎ消費者リンク

発行元：特定非営利活動法人 とちぎ消費者リンク 代表 山口益弘

年頭のご挨拶

理事長 山口益弘

今年が皆様にとり、健やかな 1 年になりますよう、ご祈念申し上げます。

さて、リンクの活動ですが、検討事例も多く集まり、充実した実績をあげることが出来ております。これも偏に、現場の皆様方のご協力の賜物と深く感謝申し上げます。

検討委員会では、毎月 1 回、検討委員が集まり、毎回約 2 時間にわたり、寄せられた事例を真剣に検討しております。この検討の過程で弁護士委員も、改めて、特に、契約条項に向き合うという貴重な体験をさせていただいております。この活動が可能となっただけでもリンクが出来て本当に良かった、と感じております。

この 1 月には、消費者庁に赴く機会が予定されております。適格認定に向けての大きなステップになるものと確信しておりますが、引き続き竹内副理事長を中心に、事務局態勢（物理面も含め）の構築について、ご苦勞をお願いすることと思います。

活動の継続には、皆様楽しんで参画される、あるいはされているというスタンスが必要不可欠です。それぞれ、それぞれの中で、リンクの活動に楽しみを見い出していきたいと思っております。

私も、この 1 年、大いに楽しんで、活動をさせていただく所存です。皆様、一緒に楽しみましょう！！倍旧のご支援をお願い致しまして、年頭のご挨拶に代えさせていただきます。ありがとうございました。



お知らせ

● 学習会開催のご案内

日時：2018年3月22日（木）
午前 10 時～ 11 時 30 分

講師：とちぎ消費者リンク理事長
弁護士 山口 益弘

会場：栃木県弁護士会館

内容：「消費者問題の今日的課題」

● 第3回通常総会のご案内

日時：2018年4月21日（土）

講師：埼玉消費者被害をなくす会
理事長 池本 誠司

会場：栃木県弁護士会館

※ 会員のみならず

正会員・賛助会員の皆さまには、別途
ご案内状と出欠届をお送りします。

会員数 (2018年1月20日)

個人正会員 106 名 / 団体正会員 12 団体 / 個人賛助会員 9 名 / 団体賛助会員 2 団体

学習会開催報告

栃木県弁護士会 弁護士 永来 知宙

去る平成29年12月6日、NPO法人埼玉消費者被害をなくす会副理事長兼検討委員会委員長の長田淳弁護士をお招きし、「消費者契約法を生かす～差止請求ができる事例と法律の活用～」と題する講義をしていただきました。

前半は、基本的な知識の整理、確認がなされ、法改正により、消費者契約法以外に、景品表示法、特定商取引法、食品表示法においても、差止請求の対象となる行為が規定されるようになったことが説明されました。定義規定の確認の後、差止請求の対象となり得る事業者の行為、契約条項について解説がなされました。

適格消費者団体訴訟制度が消費者の権利・利益の保護ないし回復する実効的手段として位置づけられていることを確認したうえで、後半では差止請求訴訟の成果について解説がなされました。具体的事案に基づき、事業者の契約条項、行為の問題点を指摘し、差止請求によりいかなる成果が得られたかについての紹介がなされました。訴訟前の事前請求の段階で事業

者による業務改善措置がとられ解決に至る例も少なからずあるとのことでした。

終盤では、埼玉消費者被害をなくす会で現在取り扱っている案件(訴訟提起前の案件が2件、訴訟係属中の案件が1件)及び、会の平素の活動内容について紹介がなされました。

講義を通して、消費者団体訴訟制度に関する基本的知識についてわかりやすく整理がなされたのみならず、当該制度の活用の必要性・可能性を強く認識させられました。現在取扱い中の案件の帰趨も含め、今後改めてお話をお伺いできればと思いました。



検討委員会からの報告

検討委員長 弁護士 島蘭 佐紀

本年もよろしくお願ひ致します。

とちぎ消費者リンクの設立から約1年半が経とうとしています。昨年末には、新たに4件の事例について申入れを行いました。詳細は、追ってご報告致します。

設立当初は、検討する事例の情報が入ってくるかどうか、不安がありました。けれども、いざ始まってみると、次々と事例の情報を寄せていただき、これまでに検討すべき事例が途切れたことはありません。むしろ、2時間の検討委員会の時間内に検討を終わらせるのが大変なくらい、忙しく活動することができました。これも皆様のご協力のおかげと、大変感謝しております。

このように忙しい状況で、個々の検討委員も事例の検討が大変そうな様子であるため、この度、検討委員(弁護士)を1名増員しました。今後も、できればもう少し、検討委員を増やしていきたいと思っております。

これまでに検討してきた事例を振り返ってみると、基本的に、栃木県民の皆様が契約者となっている規約・契約書や、栃木県内で配布されているチラシ広告等を対象としたものでした。

つまり、栃木県民の皆様が、それだけ多くの消費者被害の危険にさらされているということでもあります。しかも、こうした契約書や規約、広告等によって消費者被害が発生しても、被害金額は必ずしも大きくないため、泣き寝入りをしてしまう場合も多いと思われま

す。消費者被害を生じる恐れがある規約・契約書や広告等について、とちぎ消費者リンクが申入れを行うことで、事業者に改善していただき、栃木県民の皆様が消費者被害の発生を未然に防止できるとすれば、大きな意義があることではないかと改めて感じる今日のこの頃です。

昨年末に4件の申入れを行ったためか、現在はずらしく、新件の事例が少ない状態となっております。皆様の周りに、消費者被害についての情報、特に不当な規約・契約書や不当な広告表示等の情報がありましたら、是非お知らせいただければ幸いです。

今後とも、ご協力をいただけますよう、お願い申し上げます。

出前講座を活用してみませんか

当団体の弁護士または消費者問題の専門家が、身近で発生している消費者被害についてわかりやすくお話しします。

費用無料

- 対象 町内や会社などの各種団体
- 時間 1～2時間
- 場所 ご指定ください
- テーマ (例) ①高齢者の消費者被害
②若者に多い消費者被害
③食品、景品表示の問題・・・など

詳細については事務局にお問い合わせください

消費者契約法とはどんな法律？

私たちは、毎日いろいろな商品を消費して生活をしています。これらの商品を事業者にお金(代金)を払って手に入れています。これを「消費者契約(取引)」といいます。また私たちは、食料品やいろいろな日用品を購入する(売買契約)だけでなく、お金を払って、電車やバスに乗ったり(旅客運送契約)、レストランで食事(飲食契約)をするなど、いろいろな事業者と取引(契約)をしています。しかし、購入した商品・サービスに問題があって健康や生命にかかわる被害を受けたり、取引自体に問題があって経済的な不利益を受けることがあります。このような消費者と事業者間の契約で起こる問題を「消費者問題」といいます。

それではなぜ消費者問題は起きるのでしょうか。消費者が購入する商品等の材質・品質・機能や安全性、サービスの内容、さら取引の仕組みなどについて消費者が持っている情報は、事業者が持っている情報と比べると大幅に不足しています。これを「情報力の格差」といいます。

例えば、スマートフォンをクレジットを利用して購入したとします。消費者はどれだけスマートフォンとクレジットの情報・知識を持っているでしょうか…

消費者は、スマートフォンを買って、通信を行っていますが、

- 1) スマートフォンの「売買契約」、通話・通信の「通信契約」、スマートフォンの代金の支払いを「クレジット契約」の3つの契約をしていること
- 2) スマートフォンの品質・機能、安全性、原材料、製造工程などについて
- 3) 支払いに利用したクレジット契約の仕組み、契約の内容(約款)、金利、クレジットの支払い情報が信用情報機関に登録されること
- 4) スマートフォンにトラブルが起こった場合の法的手段は、その際のクレジットの支払いはどうなるか 等

このように消費者と事業者との間には、情報の量や質について「格差」が存在しています。

格差は「情報」だけではありません。消費者は価格をはじめ、契約の内容を事業者と自由な交渉によって決めることもできませんし、もしトラブルが発生した場合にも個人である消費者と事業者との交渉の能力でも格差があります。これを「交渉力の格差」といいます。

消費者と事業者では情報力・交渉力に格差がありますから、消費者契約が消費者に不利益なものになることがあります。そこで、消費者契約について、民事ルール(契約の取消し、無効など)を作り、消費者の利益を守るために設けられたのが消費者契約法です。

消費者契約法は、事業者と消費者との間のすべての契約(消費者契約)を対象とする適用範囲の広い法律で、①事業者の不当な勧誘による契約の取消し、②不当な内容の契約条項の無効、③適格消費者団体が、裁判手続を使って不当な勧誘や不当な条項の使用の差止めを求めることができる消費者団体訴訟制度の三つの柱から成っています。①と②は、民法の取消や無効に関するルールを消費者のために緩和し、使いやすくした民事ルールです。

◎不当な勧誘による契約の取消し

勧誘の際に消費者を誤解させたり(誤認類型)、困惑させる(困惑類型)ような不当な勧誘によって契約をさせられた場合に、消費者は契約を取消すことができます。

誤認類型は、事業者が勧誘するときに、「重要事項」についての不実告知(ウソを告げる)、断定的判断の提供(不確実なものを確実であるかのように告げる)、「重要事項」についての不利益事実の不告知(肝心なことを告げない)のいずれかを行った場合に、消費者は契約を取消すことができます。例えば こんな事例です。

《誤認類型1》
有名ブランドの商品を今日だけ特別価格と言われて、バッグを買った。知人に安すぎると言われて専門店で見てもらったらニセモノだった。

《誤認類型2》
勧誘員に「今後も元本を割ることはないし、確実に値上がりする」といわれて金融商品を買ったが、元本割れた。

《誤認類型3》
「眺め・日当たりが良好」というマンション事業者のトークにつられて戸建ての住宅を購入したが、半年後に前の敷地は0階建てのマンションが建ち、日当たりがさげられてしまった。マンション事業者はこの建設計画を知っていたが売り上げに影響すると考え、消費者に何も

NPO法人とちぎ消費者リンク理事
NPO法人とちぎ消費生活サポートネット理事 山田 英郎

告げずに住宅を販売していた。

困惑類型は、事業者が勧誘のときに**不退去**(契約をしなから帰ってほしいと告げたのに事業者が帰ってくれない)、**退去妨害**(事業者が消費者を店や事務所から帰らせてくれない)のいずれかを行った場合に、消費者は契約を取消すことができます。

《困惑類型1》
高齢者の家に、突然、セールスマンが訪ねてきて、床下換気扇などの工事を勧め、午前11時頃から勧誘し始め、「他の機械がついているから必要ない、帰ってくれ」といっているのに**退去せずに4時間も勧誘を続け、契約に応じてしまった**。クレジットを利用して床下換気扇2機、調湿材を設置する工事を総額56万4000円で行う契約であった。

《困惑類型2》
街を歩いていると、アンケートに答えれば記念品を上げるといわれて、事務所案内されて、アンケートが済んだ後に「ダイヤのネックレス」を数人の社員に執拗に勧められた。**契約をしなければ帰れないという雰囲気になり、契約をしてしまった**。

これらの、誤認・困惑による契約の取消しできる期間は、消費者が誤認したことに気づいたときや困惑から脱したときから①1年以内、または②5年以内の、どちらか早い方です。

◎不公平な契約条項は無効

1. 事業者が消費者に対して負うはずの損害賠償の責任を特約によって免れようとする「一切責任を負いません」といった条項を免責条項といいます。このような免責条項のうち、事業者の責任を「全部」免除する条項は無効とされ、損害賠償額の上限を設けるなどして「一部」免除するだけの条項も、無効となります。

《事例 スポーツジム契約条項》
「当ジムは、会員の施設利用に際して生じたケガ・盗難等の人的・物的ないかなる事故についても**一切責任を負いません**」とする条項。

2. 高額なキャンセル料条項については、キャンセル料の額がキャンセルによって事業者が生ずるであろう「平均的な損害の額」を超える部分(高すぎる部分)は無効となります。

《事例 結婚式場契約条項》
結婚式場の契約で、「契約後にキャンセルする場合は、以下の金額を申受けます。**結婚式の日から1年以上前の場合 → 契約金額の80%**」とする条項。

3. 消費者が金銭の支払義務(例えば、建物の賃貸借契約で消費者である借主の家賃の支払義務)を負っている場合に、支払期日が遅れたときの違約金・損害賠償を定める条項は、未払金の年14・6%を超える部分が無効となります。

《事例 賃貸住宅の契約条項》
「毎月の家賃は当月20日までに支払うものとする。この**期限を過ぎた場合には1か月の賃料に対し年30%の遅延損害金を支払う**」とする条項。

4. 法等の他の法律で定められているルールに比べて、消費者の権利を制限し、または消費者の義務を加重するような内容の契約条項のうち、信義則に反して消費者の利益を一方的に害する条項は無効とされます。

《事例 返金方法の契約条項》
「代金引換およびコンビニ・ATM・ネットバンキング・電子マネー払いでのお支払いによるご注文の場合、**××ギフト券での返金となります**。なお、××ギフト券の番号は、返金処理が完了した際にEメールでお知らせします」とする条項。

◎消費者団体訴訟制度

上記の事例のように不当な勧誘や契約条項などによる消費者トラブルは後を絶ちません。こうした消費者トラブルの未然防止・拡大防止・被害回復を図る制度が「消費者団体訴訟制度」です。この制度は、事業者の不当な行為(不当な契約条項、不当な勧誘行為、不当な広告表示)について差止を請求できる権利を、適格消費者団体に認めたものです。