

全国適格消費者団体めぐり

日本列島を北から順にホームページで見えています

⑤ 消費者支援ネットワークいしかわ

http://csnet-ishikawa.com/

団体プロフィール

名称

特定非営利活動法人
消費者支援ネットワークいしかわ
〔通称〕
消費者支援ネットいしかわ CSNI

所在地

石川県
金沢市古府二丁目189番

組織概要 (2017年7月20日現在)

個人正会員	105名
団体正会員	14団体
個人賛助会員	3名
団体賛助会員	1団体

主な活動の紹介

1. 適格消費者団体の認定

消費者支援ネットワークいしかわは、2017年5月15日に北陸初の適格消費者団体として認定された団体です。

2. 事業者等への申入れ

婚活パーティー等を主催する結婚相談所サンマリエの運営会社であるハピライズ株式会社に対して、サンマリエの会員規約に対する申入れを行っています。

内容は、規約中の初期活動費用(プロフィール作成費用3万2400円、管理費用6万4800円)につき、特定継続的役務の提供開始前に解除がなされた場合でも返金をしないとしていた部分を、消費者契約法10条に反するとして削除を求めるなどしたものでした。

ハピライズ株式会社では、申入れを受けて規定の改定等による改善がなされました。

3. セミナー活動等

毎月1回、日曜日に電話相談と個別相談会を実施しています。
また、2017年9月11日から10月24日にかけて、5回もの集中的な消費生活に関する講座を実施し、セミナー活動に力を入れています(ように思える)。

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

2018年度(2018.4.1～2019.3.31)会費納入のお願い

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。会費は年度初めに納入をお願いしております。同封の振込用紙にてお振込みをお願いします。ただし、誠に恐れ入りますが、振込手数料は会員様にてご負担くださいますようお願いいたします。引き続き、皆様のご支援をいただきますようお願い申し上げます。

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)

(登録内容の変更、退会について)

すでに会員登録されている皆様で、住所の変更や会員の種類(正会員または賛助会員)の変更、および退会については、下記の事務局までご連絡ください。

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



特定非営利活動法人 とちぎ消費者リンク 会報

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

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

第3回通常総会のご案内

第3回通常総会を下記の通り開催いたします。会員の皆様には、是非ともご参加いただきますようご案内申し上げます。

日時: 2018年4月21日(土) 午後2時～3時

会場: 栃木県弁護士会会館4階ホール
(宇都宮市明保野町1番6号 TEL: 028-689-9000)

- | | | |
|-----|-------|-----------------------------|
| 議案: | 第1号議案 | 2017年度事業報告並びに決算承認の件
監査報告 |
| | 第2号議案 | 2018年度事業計画と予算(案) |
| | 第3号議案 | 定款変更の件 |
| | 第4号議案 | 役員改選の件 |

記念公演: 午後3時～4時30分 (総会後に同会場で開催します)

演題: 『地域に根差した適格消費者団体を目指して』

講師: 埼玉消費者被害をなくす会理事長 池本誠司 弁護士

消費者被害相談事例①

一人暮らしを始めるにあたり、火災が怖いのでIHクッキングヒーターにこだわって物件を探していました。不動産仲介業者のチラシにIHクッキングヒーター設置と記載があったので、このチラシを見て入居を決めました。実際に設置してあったのはガスコンロでした。部屋を確認せずに入居契約をしてしまった自分にも責任はあると思うし、荷物も運んでしまった。これから新しい物件を探すのも大変なので、この部屋で生活しても良いとも考えていますが、家賃の減額などの交渉はできるでしょうか。

👉 専門家からのアドバイス

不動産仲介業者が説明義務違反となる可能性があります。IHクッキングヒーターが備え付けられていることが借主にとってどのような意義を有していたかによって債務不履行による解除や損害賠償、消費者契約法に基づく取り消しなどが考えられますが、相談者は賃料の値引きを希望されているので、当事者間で話し合ってもらうことにしました。借主は、貸主が、IHクッキングヒーターを備え付けていないにもかかわらず、これと異なる事実を告げたことにより、賃貸借契約を締結してしまった場合には、不実の告知を理由に契約の取り消しを主張できます。

1. 司法の危機

一般の方が紛争を解決したいと思ったときに、最終的には裁判を選択できるが、宇都宮地裁でも裁判の事件数が激減している。紛争を解決するために、裁判を使いたいと考える人が減っているのではないのか。しかし、紛争自体が減っているのではない。紛争解決の場面においても、少子高齢化の波がきていて、騙されていることに気づかなかったり、諦めてしまったりする人が多いのではないのか。

2. はじめに

栃木県で弁護士をして32年になる。入会当時、消費者問題を扱う弁護士会の委員会がなかったものの、消費者問題対策委員会を立ち上げた。ちょうどそのころ、相談員との学習会を開始し、現在の消費生活サポートネットに引き継がれる。現在も年に6回、学習会をしている。

消費者問題に関わるようになって、当初、重大な問題だったのが、個別クレジットの問題である。消費者と信販会社は、いずれも事業者から騙されている点では同じで、被害者×被害者の争いということもあり、信販会社もなかなか折れなかった。ところが現在では、割賦販売法の改正もあり、信販会社の加盟店管理責任が厳しく問われることとなり、その結果、信販会社が個別クレジットから手を引いてしまった。

3. 弁護士がいわゆる消費者問題を敬遠する理由

消費者法は、消費者被害が起きて、後追的に条文が継ぎ足されていることもあり条文が読みにくい。弁護士からすると、手がけるためには法律を研究しなければならないばかりか、解決体験を積み重ね、仕事に見合った収入がないと敬遠してしまう。消費者事件は、敬遠してしまう分野の1つである。他方で、弁護士が積極的に消費者被害に関わらないと、泣き寝入りをする消費者を出してしまう。

4. 県内での成功例

消費者問題に取り組んできて、大きな成果もあった。

1つ目が、高校生に対する啓発である。高校生は、カリキュラムの関係もあり高校サイドで食いつきが悪かったが、1か所やり始めたことをきっかけに、84校で出前講座をするこ

とができた。1点突破をすると、それを真似する高校が出てきて、出前講座が広がった。1か所であっても、始めることが重要である。

2つ目が、ヤミ金との関係である。昔、ヤミ金業者と怒鳴りあいをしてきたこともある。ヤミ金は、民事の皮をかぶった犯罪者である。警察は、民事不介入といってきたが、生活安全課の警察官と連携して、解決できたことは大きかった。

5. 今後の展望

司法の利用が乏しくなったとしても、消費生活センターに駆け込んでもらわないとならない。

リンクには、事例が集まってくるので、弁護士の研鑽の機会にもつながっている。リンクを頼りにしてほしい。今は、超高齢社会ということもあり、自治会・自治会連合会と結びつくことができないか。自治会長になる方は、色々なキャリアがあり、責任感も強い。ひとり暮らしでどうも危ないとか、変な人たちがうろろしているなどといったことを把握している自治会という組織をもう1度、見直してもいいのではないのか。自分が自治会長をしている自治会は、45世帯であるが、そのなかで孤立してしまっている方もいる。

弁護士は、もう少し、ネットワークに顔を出さないといけないし、現場にもいかなければならない。ネットワーク、フットワークが大切である。地域に出て、地域から学ぶことが大切である。

被害者のなかには、プライドが高くて、騙されたという自覚をもてない方もいる。プライドが高い方が被害にあったときに、どのように救済するのかを考えなければならない。

消費者は、健康で、健全なアンテナを持ち、プライドをコントロールして、失敗しちゃったときに失敗したと相談できるようにしなければならない。また、私たちは、気軽に相談を受けられるように努める必要がある。



第24回適格消費者団体連絡協議会報告

事務局長 服部有 弁護士

2018年3月3日～4日、岡山市で第24回適格消費者団体連絡協議会が開催されました。協議会では消費者庁からの報告、各地の適格消費者団体からの事例報告や意見交換などがありました。

各地の適格消費者団体で扱っている事例として、有料老人ホーム前払金不返還特約、NTTドコモが紙媒体の利用明細書を有料とすることを可能とする規約の変更(埼玉消費者被害をなくす会の長田淳弁護士に学習会をしてもらったときに出ていた話)、専属的合意管轄、インターネットにおける通信販売の表示、建物賃貸借契約に関する条項などについて報告がありました。

報告のなかで、注意喚起も含め、報告しておきたいのは、京都消費者契約ネットワークが取り扱ったインターネットにおける通信販売の表示に関するものです。

通信販売の「お試し価格表示、しかし、実は、定期購入」という事例です。具体的には、筋肉ムキムキになるかのようなパッケージに入ったサプリメントの通信販売。インターネッ

トで、お試し価格というコースで購入しようとした場合、「初回実質無料、送料560円(税込のみ)」という表示がドーンと目に入ってきます。しかしお試しで申し込んだとしても、そのあとに掲載されている小さい表示では「①最低4回は継続購入しなければならない、②2回目以降の価格は、7840円である」ということが書いてあります。4回購入した場合の1回あたりの平均価格は送料込みで6020円であるところ、初回購入が560円の負担のみで可能であるかのような表示は、もはや虚偽です。

消費者からすれば、初回お試しとは「1回だけ試してみても、よい商品だと思えば、2回目以降も購入することを検討する」という意味をもちます。それにも関わらず、商品の取引条件について、実際の6020円よりも、取引の相手方に著しく有利(560円)に表示するものであることから、景品表示法に違反するものとして、申し入れをしているとのことでした。

お試しなのに、お試しではなく、うっかり定期購入していることのないようご注意ください。

今回は、とちぎ消費者リンクがこれまでにに行った申入れのうち、7件目から9件目についてご報告したいと思います。

《7件目》 スポーツクラブの会則の件

当初の会則には、①会員やゲスト等のクラブの利用に際して生じた盗難や、クラブ内でのケガや疾病、事故について、会社は一切の責任を負わないという条項、②未成年者が入会を希望する場合、親権者は会員と連帯して責任を負うとする条項、③ゲストを同伴してきた会員はゲストの一切の行為について連帯責任を負うとする条項、④会則の改正、変更は会社が行い、その効力は全ての会員に及ぶものとする条項がありました。

しかし、①の条項は、事業者の損害賠償責任の全部を免除する条項であり、消費者契約法8条1項1号及び3号に該当して無効となります。また、②③の条項については、民法によれば、親権者や会員が常に損害賠償責任を負うことはない

《8件目》 賃貸借契約書の件

当初の賃貸借契約書には、①賃料は2年間で最低6%アップを目安とするとの条項、②日常使用することにより生じた床・壁等の修理費用等を借主が負担する旨の条項、③家賃を延滞した場合は家賃の10%を延滞金事務手数料として徴収するとの条項、④家賃を1カ月以上滞納したとき等に無催告解除ができるとする条項、⑤契約解除時に敷金は貸主の所得とする条項、⑥借主が明け渡さないときは電気・ガスの供給設備を撤去されても異議がないとする条項等がありました。

しかし、①の条項は、賃料が不相当となった場合に増額請求ができるとする借地借家法の規定よりも消費者の義務を加重する条項といえ、②は賃貸人が修繕義務を負い、賃借人が修繕費用を支出した場合は賃借人に償還請求できるとす

《9件目》 家庭教師派遣会入会規約について

入会規約には、指導終了希望日の2カ月前までに解約通知書を送付すること、その後の指導の有無に関わらず1カ月後までの指導料を支払うこととする条項等がありました。さらに、この事業者実際に解約を申し入れた場合に、2カ月先まで解約できないとされ、月謝の支払いを求められたとの情報がありました。

しかし、特定商取引法49条2項は、中途解約における損害賠償額の予定または違約金の定めがある場合でも、同項

ため、消費者の義務を加重する条項といえ、消費者契約法10条に該当して無効となります。④の条項については、本来、規約内容を変更する場合にも両当事者の同意が必要であるところ、事業者に広範な裁量権を留保する規定であり、消費者契約法10条により無効となります。

そこで、とちぎ消費者リンクは、事業者に対し、これらの条項の削除を求める申し入れをしました。

これに対し、事業者からは、①②③については申し入れに沿った内容に改定し、④については、条項の削除はしないものの、改定日の1カ月前までにその内容を掲示して会員に告知するよう改定する旨の回答がありました。

る民法の規定よりも消費者の義務を加重する条項といえ、④は解除時に原則として催告を必要とする民法の規定等よりも消費者の義務を加重する条項といえ、⑥は不動産賃貸借における自力救済を禁じる最高裁判例よりも借主の権利を制限するものであり、消費者契約法10条に違反して無効となります。③の条項は、遅延損害金を年14.6%とする消費者契約法9条2号に反し、⑤の条項は、消費者契約法9条1号により、平均的損害を超える部分は無効と考えられます。

そこで、とちぎ消費者リンクは、賃貸人及び仲介業者に対し、これらの条項の削除等を求める申し入れをしましたが、回答はありませんでした。

に定める額を超える額の金銭の支払の請求を制限しており、この額を超えることとなるこの条項は、特商法49条2項により無効となります。

そこで、とちぎ消費者リンクは、事業者に対し、特商法49条2項が定める清算ルールに則った規定に変更することを求める申し入れをしましたが、事業者からは回答はありませんでした。

今回の3件のうち1件は、事業者がほぼ申し入れに沿った改定を行ってくれましたが、他の2件については回答がなく、大変残念でした。今後も、引き続き情報提供とご支援をいただけますよう、お願い致します。