



# NEWS LETTER



NO

45

発行者 適格消費者団体 特定非営利活動法人

消費者ネットおかやま

〒700-0026 岡山市北区奉還町1-7-7 オルカ5階

TEL: 086-230-1316 FAX: 086-230-6880

ホームページ: <http://okayama-con.net> Eメール: [npo-syohinet-okayama@sunny.ocn.ne.jp](mailto:npo-syohinet-okayama@sunny.ocn.ne.jp) 2018年11月発行

## 2018年秋 適格消費者団体連絡協議会が、 31団体116名の参加で開催されました



9月8日(土)・9日(日)に2018年秋 適格消費者団体連絡協議会が品川の国民生活センター東京事務所会議室で開催され、31団体116名が参加しました。特定適格消費者団体(金銭被害回復の請求が出来る団体)と適格消費者団体その他の関係者との連携を図ることが目的です。連絡協議会は今回から消費者庁の主催となり、運営は入札の結果、消費者機構日本が行いました。消費者ネットおかやまからは3名参加しました。

全体会では、主催者挨拶を消費者庁消費制度課長の廣瀬健司氏が行い、講演を「適格消費者団体飛躍への期待」のテーマで、前消費者委員会事務局長の黒木理恵氏が行いました。適格消費者団体の創成期に関わった経験から、「手ごたえ歯ごたえのある団体であれ、自分たちが主体であると自覚し活動を組み立てよ」と適格消費者団体に強力なエールを頂きました。黒木氏は消費者委員会事務局長を退任され、後任にはKC's(消費者支援機構関西)の二宮義人弁護士が着任し、消費者行政へ内部から問題提起をされる予定です。

その後、岩本諭氏(佐賀消費者フォーラム理事長・佐賀大学教授)の「適格消費者団体の設立がもたらす自治体消費者行政に対する影響」の特別報告がありました。

■消費者庁消費制度課 志部淳之介政策企画専門官から、「消費者契約法の平成30年度改正について」解説がありました。

◎取り消しうる不当な勧誘行為に、以下の類型が追加になりました。

①社会生活上の経験不足の不当な利用

- (1)不安をあおる告知 (就活中の学生の不安に乘じ「このままでは一生成功しない」とセミナーに勧誘など)
- (2)恋愛感情等の好意に乘じた人間関係の濫用 (デート商法など)

②加齢または心身の故障による判断力の低下を利用した不安をあおる告知

③靈感等による知見を用いた告知 (靈感商法)

④契約締結前に債務の内容を実施等 (注文を受ける前に必要な長さにおお竹を切って、代金を請求するなど)

⑤不利益事実の不告知の要件緩和

(日当良好と説明し、隣地のマンションが建つことを告げずに販売⇒故意要件に重過失を追加)

◎無効となる不当な条項の追加等

①消費者の後見等を理由とする解除条項

②事業者が自分の責任を自ら決める条項

以上の改定は、2019年6月15日に施行になります。

## ■「内閣府令、適格消費者団体・特定適格消費者団体の認定、監督に関するガイドラインの改訂」についての意見募集意見募集(9/14 締切)について、消費者庁から説明がありました。

適格消費者団体が過度に特定の事業者に依存する関係を未然に防止するとの意図で、事務局が外観、構造等から事業者と混同されない事など新たに適格消費者団体の負担が増える内容です。明らかに通販業界の圧力を前提とした改訂案に、参加者は反論し、消費者の権利実現より業界圧力を重視する消費者庁担当者を取り囲み、質問を投げかけました。

このパブリックコメントの募集に対して、消費者ネットおかやまも9/13に意見を提出しました。

## ■差止請求事案の事例報告と意見交換が行われました。

(1)「賃貸借契約の契約」条項使用禁止差止め請求訴訟に関する報告

(2)「通信販売の定期購入事案」「レンタカー」「銀行無担保カードローン」

## ■消費者スマイル基金の活動状況について報告がありました。

■2日目は、特定適格消費者団体を目指す団体会議と適格消費者団体を目指す団体会議に分かれて分科会を実施しました。消費者ネットおかやまが参加した特定を目指す団体の分科会では、被害回復事業の現状報告が、3団体(埼玉消費者被害をなくす会、消費者支援機構関西、消費者機構日本)からあり、消費者庁の措置命令から被害当事者に呼びかけを行っている事案(葛の花、オーガニックシャンプー)、女性差別入試問題の東京医科大学事案の検討などの報告がありました。特定適格消費者団体となることで、取り組める事案の幅が大きく広がることが実感できました。

最後の事務局意見交換会では、全国統一での110番相談受付実施について提案がありましたが、昨年の若者被害110番の振り返りでは、情報提供手段としては電話は古く、SNS等も模索すべきとの意見が出ました。次回連絡会は、3月2・3日広島です。

# 消費者庁に対し、適格消費者団体の更新申請書類を提出

## しました。

2018年10月1日、適格消費者団体消費者ネットおかやまは、はじめての適格消費者団体更新申請書を消費者庁へ提出しました。

適格消費者団体の制度は、消費者契約法12条に定められています。そもそも、消費者と事業者間の契約成立や取引において、情報の量及び質並びに交渉力の格差が存在しているため、消費者に自己責任を求める事が適当でない場合があります。そのような場合に、一定の要件に適合する消費者団体が差止請求権を行使できる制度が、消費者団体訴訟制度です。

内閣総理大臣より認定され、事業者の不当な行為に対し「ちょっと待った!」と言える適格消費者団体は、消費者の立場に立った市場の監視者として、市場からの不当勧誘行為や不当契約条項の一扫を図るうえで重要な役割を担うことが期待され、また担い手にふさわしい、積極的な情報開示や信頼性の維持が求められています。

10月29日の書類の最終修正と添付資料提出まで、この間消費者庁消費者制度課の担当者と事務局のやり取りは約20回、メールや電話で行いました。このあと、経済産業省、消費者庁での縦覧と、公衆縦覧手続きを経て、12月7日の更新期限までに、認定の可不可が決まります。消費者契約法の改定で、更新期間が長くなり、次の更新は毎年の定例調査報告はあるものの6年後となり、さらに活動の充実が望まれます。





# 【全国の動き】「特定適格消費者団体」が3団体、

## 「適格消費者団体」は19団体に増えました。

消費者裁判手続特例法の規定に基づき「埼玉消費者被害をなくす会」が、被害回復訴訟が出来る特定適格消費者団体に2018年4月24日に認定されました。全国で3番目です。適格消費者団体には、6月18日に「えひめ消費者ネット」が、8月3日に「消費者支援機構かながわ」がそれぞれ認定を受け、全国の適格消費者団体は19団体になりました。全国各地で行われている、昨年の事業者の不当行為に対する申入れは約400件です。消費者ネットおかやまも全国の団体と情報交換をしながら、活動を進めます。

## 10/9 岡山県くらし安全安心課・県消費生活センターと定期協議会を開催

10月9日(火)、きらめきプラザ5階(岡山市)で、消費者ネットおかやまと、岡山県くらし安全安心課、岡山県消費生活センターとの定期協議を行いました。

2017年度の岡山県消費生活センターの相談状況の説明を受けたあと、消費者ネット側から申入れ・検討事案の状況を説明し、消費者被害を少しでも少なくするために、お互いの協力が大切であることを確認しました。情報提供についての覚書の締結については、まずは実質からと、今後の課題となりました。次回は2月～3月後半に開催予定です。



## 岡山県委託事業 「見守り力アップ講座」を開催中!

### 多発する高齢者の消費者被害防止に向け、高齢者を見守る人々の育成をめざして

10月までに5会場開催し、118人が受講しています。今後、12月までに5会場の講座が予定されており、現在、来年1月～3月の講座開催を募集中です。受講者の感想としては、「地域の見守りには、そこに住む人々のつながり、交わす言葉、笑顔が必要なのだ」と改めて認識した」「民生委員としての気づき、サインのチェックポイントが大事なことがよくわかった」「何となくわかっていると思っていたが、詳しく聞くと、まだまだだなあと思うこともあり勉強になった」「詐欺の手口も巧妙になっているので、ヘルパーも勉強し、知識をもつべきだと痛感した」「クーリングオフ等、高齢者が困った時に情報提供できるようになった」など寄せられています。



### 《見守り力アップ講座の取り組み状況と予定》

9月29日ホームヘルパー対象講座

|   | 開催日      | 主催者             | 主な参加者       | 参加(予定)数   | 講師       |
|---|----------|-----------------|-------------|-----------|----------|
| ① | 6/27(木)  | 倉敷医療生協          | 竹の子班組合員     | 25名(開催済み) | 國塩 香 相談員 |
| ② | 9/15(土)  | 倉敷医療生協          | 玉島地区組合員     | 27名(開催済み) | 岡 美穂 相談員 |
| ③ | 9/18(火)  | 玉野市市民生活部市民課     | 宇野地区民生委員    | 20名(開催済み) | 高原佐知司法書士 |
| ④ | 9/29(土)  | おかやまコープ福祉グループ   | ホームヘルパー     | 18名(開催済み) | 岡 美穂 相談員 |
| ⑤ | 10/20(土) | かわかみ茶坊(高梁市委託事業) | 認知症カフェ参加者   | 28名(開催済み) | 國塩 香 相談員 |
| ⑥ | 11/15(木) | 玉野市市民生活部市民課     | 荘内地区民生委員    | 30名       | 高原佐知司法書士 |
| ⑦ | 11/24(土) | 高尾地区防犯組合連合会     | 新見市高尾地区役員   | 30名       | 國塩 香 相談員 |
| ⑧ | 11/29(木) | 玉島地区高齢者支援センター   | ケアマネジャー、民生委 | 90名       | 片岡靖隆弁護士  |
| ⑨ | 12/12(水) | 玉野市市民生活部市民課     | 地域包括支援センター  | 30名       | 高原佐知司法書士 |
| ⑩ | 12/13(木) | おかやまコープ、倉敷医療生協  | 両生協組合員      | 30名       | 岡 美穂 相談員 |

# 事業者への差止め・申入れ・照会活動 ※消契法＝消費者契約法

★ 消費者ネットおかやまのホームページ「差止め・申入れ・照会活動」に情報を公開しています ★

| 事業者名、交渉日付                                                                  | 概要                                                                                                                                                                                                     | 経過・結果                      |
|----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
| 中古車買取サービス<br>(株)ラグザス・クリエイト<br>2015年7月～<br>2018年4月12・19日<br>7月5日・8月6日       | インターネット自動車買取サービス成約直後のキャンセルに対し、キャンセル料 3 万円を要求された。消契法 9 条 1 号(事業者に生ずべき平均的な損害の額を超える部分は無効)違反の疑いがあり、申入れを行った。<br>2015年7月に申入書を送付し、その後2回問合せをしたものの反応がなく、今年4/12に事前請求書を送付。4/19に回答書に対し、7/5に申入書及び問合せ書を送付した。8/6日回答書着 | 回答内容を検討中。                  |
| 結婚式場運営<br>(株)スタイルズ<br>2015年9月～<br>2018年1月18日<br>3月14日<br>7月6・13日           | 結婚式場での事故・盗難の事業者免責条項について、消契法 8 条の違反ではないかと申し入れた。<br>2015年9月に照会書兼申入書を送ったが、当初反応がなく、昨年7/17に事前請求書(消契法 41 条 1 項)を送付した。消契法違反にあらずとの回答書が届き、約款の改善を求め、再度7/6事前請求書を送付。約款の修正を行う趣旨の回答書が届いた。                            | 改善後の約款を確認し、9/5終了。          |
| (株)大創産業<br>2017年7月17日～<br>2018年3月8・20日<br>5月22日<br>7月5日                    | ダイソー・カラーボールに記載されていた事業者の損害賠償を免責する内容の無効(消契法 8 条)に関する問合せを行った。<br>改善するとの回答を得たが、店舗で他商品に同様問題表記があり、再度、他商品の表記改善を要請した。在庫分が従前のままと回答があり、責任表示改善指示をメーカーへの通達文で確認した。                                                  | 在庫分を除き、表示改善確認7/5終了。        |
| IHG・ANA ホテルズグループジャパン<br>合同会社<br>2017年7月17～<br>2018年4月13日<br>4月24日<br>6月29日 | 格安プランのキャンセル料 100%徴収について、平均的損害超過部分の無効に該当するのではないかと、問合せた。<br>消契法違反にあらずとの回答書が届き、事前請求書を送付した。「宿泊料金割引がある『キャンセル不可』特約付き契約であり、キャンセル料 100%とは法的性質が異なる」との見解が届いた。加えて、消費者に誤解を与える『キャンセル料 100%』表現は、HP 上から削除するとの回答があった。  | 表示改善回答を得て、対応方針、検討中。        |
| 美作市ホームページ<br>2017年11月9日<br>2018年5月14日                                      | 美作市ホームページのバナー広告「子どもの身長を伸ばす方法」「免疫力を高める方法」の掲載基準を問い合わせた。<br>問題のバナー広告は削除され、美作市有料広告掲載の取扱いに関する要綱に従い、掲載中止を行った旨、回答があった。                                                                                        | 改善回答を得て、8/1終了。             |
| ネット外運営会社<br>(株)アシロ<br>2018年1月12日<br>6月4日<br>7月4日                           | 「厳選〇〇弁護士ナビ」の『厳選』表記が優良誤認表示に当たらないかの問合せを行った。<br>基準をもって厳選しているとの回答に対し、『厳選』は自己申告に過ぎないことをウェブサイトに追加の表示等修正を申し入れた。『厳選』表現を削除したので、優良誤認に当たらず。との回答が届いた。                                                              | 問題表現が HP から削除されたことから9/5終了。 |
| 「ふし自慢 塗るタイプ」<br>(有)野草酵素<br>2018年5月10・17日                                   | 医薬品でない軟膏の新聞広告に「温感成分ですぐにぽかぽか」「気になる違和感がスーッと」「軟骨成分グルコサミンがじんわり働く→だから実感が早いんです!」の表現使用。表示改善を申入れ(景表法・特商法・薬機法違反の疑い)。広告掲載中止の回答を得た。                                                                               | 改善回答を得て、7/5終了。             |
| 旅行者<br>(株)山陽新聞事業社<br>2018年6月4日<br>6月12日                                    | 旅行参加者用説明資料の「参加者のケガや事故、他に与えた損害等については、一切責任を負いません」の記述が事業者側の全部免責条項を含むと考え(消契法 8 条違反)改善を申し入れた。「注意喚起文書で消費者契約ではない」との見解だが、表現は改善すると回答。                                                                           | 9/5終了。                     |
| 語学学校(株)アンサンブルアンフランセ                                                        | 消契法に抵触可能性がある、利用規約の改善の申入れと問合せを実施した。2018年7月5日申入れ及びお問合せ書を送付した。                                                                                                                                            | 回答待ち                       |

