



NEWS LETTER



NO

50

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 オルガ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

2020年1月発行

2020年 理事長 年頭あいさつ

適格消費者団体 消費者ネットおかやま
理事長 弁護士 河田 英 正



明けましておめでとうございます。

適格消費者団体になってから5年目にはいりました。認定に向けて十分な準備は整えていたものの、適格消費者団体認定時にはよちよち歩きの不安な思いを抱えての出発でした。それからの4年間の活動の実績を積み重ねる中で、確実に適格団体としての認知度は高まり、自信をもって問題に取り組み、その活動に誇りと喜びを感じることができるようになってきました。日頃の皆様方のご支持、ご支援があったの賜です。昨年中の皆様方の諸活動に深く感謝申し上げます。



昨年の漢字は「令」でしたが、もっともふさわしい漢字は「嘘」ではないかと思えました。巧妙な「嘘」でお年寄りに近づいて大金を巻き上げていく、「嘘」の情報を伝えて若者に投資を誘い、「嘘」の広告で効果のない健康食品を大量に販売するなど「嘘」のあふれる社会です。この「嘘」の情報を皆さん方から適格に収集し、分析し、業者と交渉することによって「嘘」を社会から追放していく差し止め活動はとても意義のある誇るべき活動です。

今年は差し止め請求のできる適格団体としての活動の基盤を固めつつ、損害賠償請求もできる特定適格団体への道筋を見据えた活動をさらに充実していけたらと思っています。この1年もどうぞ皆様方のご支援をどうぞよろしくお願いいたします。



若者の消費者契約トラブル110番

を実施しました。

12/10~14、スマイル基金から助成を受け、会員司法書士・相談員の協力で、携帯電話で相談を受付けました。メール相談が相談者にとっては利便性が高いのですが、メールでの回答は、文章が残るので回答文章を検討する必要があり、その点では専門家の慎重な点検が必要になります。相談内容は、Twitter、リボ払いについての質問で、2件と件数が少なく、トラブル全体像は把握しづらい結果となりました。携帯電話の有効活用は、若者の相談把握ツールとして更に研究の必要があると考えます。(文責:事務局)



高齢者等の「見守り力アップ講座」を開催中!



— 消費者被害を防ぎ、高齢者等を身近に見守る人たちの養成をめざして —

12月までに8会場開催し、180人が受講しました。今後は、1月1会場、2月6会場、3月2会場が計画されておりますが、まだ、講座開催を募集中です。また、講座の講師のみなさんには11月には、岡山県主催の「消費者被害防止に向けた地域のネットワークづくり研修会」に参加、12月には、講座内容のレベルアップをめざすための「講師研修交流会」に参加していただきました。市町村にも少しずつ、見守り力アップ講座が浸透し始めており、民生委員の会議や研修などで講座を開催する機会も増えてきました。地域での高齢者の見守りなど実践に役に立つ講座開催をこれからも進めていきたいと思っております。



10月16日 おかやまコープ はーと♡ふるネット

11月14日 浅口市鴨方地区民生委員

《今年度の開催・計画》 ※2019年12月現在

	開催日	主催者	主な参加者	参加(予定)数	講師
①	5/22 (水)	倉敷地方農村生活交流グループ協議会	協議会メンバー	32名(済み)	岡美穂相談員
②	10/7 (月)	岡山医療生協可知支部	医療生協組合員	18名(済み)	國塩香相談員
③	10/16 (水)	おかやまコープ はーとふるネット	倉敷エリア応援者	18名(済み)	岡美穂相談員
④	10/28 (月)	おかやまコープ はーとふるネット	倉敷エリア応援者	24名(済み)	岡美穂相談員
⑤	11/14 (木)	浅口市社会福祉課	鴨方地区民生委員	34名(済み)	高原佐知司法書士
⑥	11/15 (金)	おかやまコープ はーとふるネット	備北エリア応援者	21名(済み)	國塩香相談員
⑦	12/1 (日)	新見市高尾地区防犯組合	高尾地区役員・委員	14名(済み)	岡美穂相談員
⑧	12/13 (金)	瀬戸内市生活環境課	瀬戸内市職員等	14名(済み)	高原佐知司法書士
⑨	1/17 (金)	鏡野町地域包括支援センター	地域の見守りグループ	30名	佐藤素子相談員
⑩	2/3 (月) AM	JA 岡山西女性組織協議会	JA 女性協議会会員	50名	國塩香相談員
⑪	2/3 (月) PM	JA 岡山西女性組織協議会	JA 女性協議会会員	50名	國塩香相談員
⑫	2/5 (水)	おかやまコープ組合員活動G	おかやまコープ 役職員	20名	國塩香相談員
⑬	2/13 (木)	玉島地区高齢者支援センター	ケアマネ、民生委員	70名	片岡靖隆弁護士
⑭	2/21 (金)	瀬戸内市美和地区社協	地域包括ケア会議	20名	岡美穂相談員
⑮	2/27 (木)	岡山市社会福祉協議会	民生委員	30名	高原佐知司法書士
⑯	3/2 (月)	県ホームヘルパー連絡協議会美作市	ホームヘルパー	25名	佐藤素子相談員
⑰	3/10 (火)	瀬戸内市生活環境課	民生委員	100名	高原佐知司法書士
⑱					

2019年度 事業者への差止め・申入れ・照会活動

※消契法=消費者契約法、景表法=不当景品類及び不当表示防止法、特商法=特定商取引法 の略です。

事業者名、時期	申入れ、差止め等の内容	経過・結果
廃車買取サービス (株)ラグザス・クリエイト 2015/7/1～ 2019/ 5/10	1ヶ月未満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(事業者の平均的な損害の額を超えるキャンセル料は無効)違反と判断し、改善を申し入れました。15年7月に申入書を送付後2度の問合せ回答なく、18/4/12に事前請求書を送付。その後2回交渉し19/3/11金額根拠資料の再提示があり、終了。	3万円のキャンセル料は、平均的損害を超えないとの、根拠資料が届き、5/10終了
オンライン語学学校 (株)アンサンブルアンフ ランセ 2018/7/5～ 2019/9/16	フランス語学校の利用規約に消契法に抵触する部分があり、利用規約の改善の申入れと問合せを7/5に行いました。11/19に指摘内容を反映した規約に改定したと回答がありました。紛争が生じた時の裁判所を千葉地方裁判所と定めている点について、オンラインで全国に消費者が存在することから消費者に一方向的に不利な条項として改善申入れを行いましたが、この点は改善が得られませんでした。千葉地裁での訴訟は費用が掛かることから断念し、事案終了としました。	利用規約の改善が得られた。管轄裁判所は改善されなかったが、終了判断を行った。9/16終了
ネットオークション (セカイモン)運営会社 ショップエアライン 2018/11/14～ 2019/7/16	HP「真贋鑑定書があれば、全額返金サービス」の表示があるが、実際は真贋鑑定書を出す機能はありません。景表法5条の優良誤認表示にあたりと判断し11/14に改善を申し入れました。実際は正式鑑定書がなくても返金対応をしている等の回答があり、さらに消費者に分かり易いHP表記への改善を2度申入れ、改善されました。	HP画面の変更を確認し、7/16終了
県内 金融機関 2019/1/16～	カードローン契約約款に相続開始による期限の利益喪失の条項が、民法規定を超えて消費者に一方向的に不利益な条項と判断し、県内本店がある金融機関に質問書を送り、契約書面の提供を受けました。検討の結果、独自ローン商品がある備前信用金庫・水島信用金庫・笠岡信用組合・吉備信用金庫に7/11「契約条項の修正についての申入れ」を、7/12「契約約款改善申入れ」を7債務保証会社に行っています。	継続中。 2020/1/8現在 ジャックス、オリココーポレーション、全国しんくみ保証から約款改善連絡
県内 自動車学校 2019/1/17～	自動車学校の入校契約成立後の消費者都合による契約取消しの場合のキャンセル料が、事業者が被る平均的損害を超える疑いがあり、県内すべての自動車学校に質問書を送付しました。回答が得られなかった自動車学校について対応検討中です。	継続中
化粧品アルバニア販売 (株)Meedass (株)New Worlds 2019/2/14～継続中	HPの「在庫売り尽くしセール」など実績のない価格の表示が景表法違反の有利誤認を招くこと、「返金不可」表示は消契法10条違反と判断し、2/14に2会社に質問書兼申入書を送付しました。3/8両会社より申入れに対応したとの回答書が届きましたが、(株)New Worldsは未修正Webページがあり、5/10再申入書を送付しました。	Meedass 5/10終了 New Worlds 継続中
アサヒカルピス ウェルネス(株) 2019/3/14～6/6	「アサヒの健康通販」オンラインショップの利用規約で、事業者が一切責任を負わない内容の記載があり、消契法第8条1項違反と判断し3/14に改善を申し入れました。規約が改善されました。	改善確認を行い、6/6終了
「駿楽」新聞広告 (株)元気堂本舗 2019/3/15～ 継続中	ひざの関節痛に効くと謳う機能性表示食品「駿楽」の新聞広告での「非変性Ⅱ型コラーゲン」の効能表現が、景表法の優良誤認表示に該当すると判断し、効能表現根拠等を3/15に問い合わせました。根拠論文の和訳提供を要請したところ雑誌の要約を提供され、対応継続中。	継続中
日本建築構造技術者協会 2019/9/13～11/20	資料申込用紙に「振込後の返金には、応じかねますのであらかじめご了承ください」と文言があり、資料在庫がなく発送できない場合も返金しないと読めるため、改善申入れをし、申込用紙が改訂されました。	書面の改善確認をし、11/20終了

栄養補助食品「ノコギリヤシエキス」販売(株)インシップへ事前請求書を11/19に送付し、対応検討中です。

河田理事長の私的消費者問題史 (3)

海外商品先物取引被害～豊田商事前史

1983年の春頃、海外市場を舞台とした金先物取引で損害を被ったという相談があった。資料は業者から示された海外とのやりとりを示すテレックスの写しだけであった。そこで、大阪の三木俊博弁護士に連絡を入れて教示を請うた。早速、同弁護士らが中心となって運営されていた第6回先物取引被害全国研究会に出席することになった。このとき、金の輸出入自由化（1978年）を背景に金先物取引の闇市場で被害を多発させていた豊田商事について報告があった。当時は、金の公設先物取引市場はなかったため、国内の闇市場を利用して先物取引をするか、国内の規制を逃れて海外を舞台とするしかなかった。悪徳商法の格好の舞台であった。昭和55年ごろから、多額の被害をだして、海外商品先物取引規制法が昭和58年1月から施行され、海外の金先物取引は禁止されていた。

先物取引市場は、投入された資金から一定割合で業者が優先的に手数料をとり、残った資金は誰かの損失が誰かの利益になるという全体としてマイナスになるという世界である。途転、転がし、両建て、直し、難平等複雑な取引手法が行われ、業者だけは利得を確実に得るが、やがては大きな損失で終わるという宿命の取引である。この被害の実態を見事に暴いた「海外商品取引の実態～消費者トラブルの実態」が国民生活センターから1987年に発刊された。この書は、国内公設業者にも向けた警告の書でもあった。

1984年5月、海外先物業者が、どのようにして海外の市場にとおしているのかニューヨーク、シカゴ、ワシントンに調査にでかけた。調査の合間に、9.11テロで崩壊したワールドトレードセンタービルのなかにあった豊田商事ニューヨーク支店を突撃訪問した。秋田の津谷弁護士といっしょだった。この研究会への参加は多くの「消費者弁護士」と知り合うきっかけとなった。現在まで上記研究会は82回開催されていて、消費者問題の最前線の議論がなされている魅力的な研究会である。

11/12「特定適格消費団体の展望と課題-具体的事例を交えて」学習会報告 講師 (KC's) 被害回復検討委員長 島川勝弁護士

特定適格消費者団体とは、「消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律」（以下、「消費者裁判特例法」といいます。）に定められている制度であり、その認定を受けると、消費者被害について、被害回復関係業務（具体的には被害回復裁判手続などの業務）を行うことが可能となります。特定適格消費者団体は現在全国に3団体ありますが、消費者ネットおかやまは、今後、特定適格消費者団体として認定を受けることを目指しており、その活動の一環として今回の学習会を開催しました。

学習会の中では、消費者裁判特例法の成立過程や制度趣旨、実際に裁判手続を行う場合の要件、また、この制度の課題などについて、実際の活動事例に基づいて具体的かつ詳細なご講演をいただきました。

消費者被害は少額多数のもので、訴訟等が困難な場合もあり、多くの被害者が「泣き寝入り」を余儀なくされること、被害回復の実現等が制度趣旨であること等をご説明いただき、実際の活動における制度的制約や手続費用面の困難などについてもお話いただきました。

受講者からは、「消費者裁判特例法上の請求は差止め請求だけでは図れない被害回復を目指せるもので差止め請求との二本柱としたく感じた」、「実際の問題処理を踏まえたお話を頂き、早期に認定を受けたいと思った」といった前向きな感想が出ました。一方で、認定を受けるために活動していくには、実績とやる気とカネ(!)が必要とのお話もあり、また、認定を受ければ終わりではなく、道のりの険しさも同時に感じたところです。

島川講師からは、消費者支援のため、特定適格消費者団体が各地方にひとつずつくらい欲しいとのエールもいただき、担当者一同、今後の活動についてのパワーを得ると同時に気を引き締めなければならないと感じ、意義深い学習会となったと思います。

(文責： 理事 弁護士 三好英宏)