



NEWS LETTER



NO

56

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: <https://okayama-con.net> Eメール: npo-syohinet-okayama@sunny.ocn.ne.jp 2021年8月発行



2021年度活動スタートしています!!

消費者ネットおかやま第14回総会を開催しました。

6月5日(土) 13時30分よりオルガホールにて、第14回総会を開催しました。今回の総会はコロナ禍の緊急事態宣言下のため、書面出席と委任出席を中心に、3密を避けて開催し、本人確認などの要件を満たした上で、オンライン出席を認める総会運営を行いました。

出席者数 実出席 25名 (会場出席 20名、オンライン出席 5名)
書面出席 34名、委任出席 19名、合計 78名 (出席率 67.2%)



司会の安藤英明理事から開会時の出席状況と定款に基づき成立していることの報告があった後、議長に正会員の岸田知子氏を選任し議事に入りました。

最初に、消費者ネットおかやま河田理事長より、法人設立14回目の総会になること、少しずつ活動の充実が出来てきていること、特定適格消費者団体をめざし、さらに充実させるべく努力をしていきたい、積極的な関与と充実した審議をお願いしたいとの開会挨拶がありました。



今回は来賓出席を控えたため、岡山県県民生活部くらし安全安心課課長の古好正徳氏からメッセージがあり、続いて大賀事務局長から、第1号議案から第4号議案まで一括提案がありました。



- | | |
|-------|----------------|
| 第1号議案 | 2020年度事業報告承認の件 |
| 第2号議案 | 2020年度決算承認の件 |
| 第3号議案 | 役員選任の件 |
| 第4号議案 | 定款の一部変更の件 |

2020年度事業報告

- ・ 預託法・特商法の改正案に、契約書面のデジタル化が入り、高齢者の消費者被害拡大が懸念されることから、全国の消費者団体等が反対し、消費者ネットおかやまも1月27日に意見書を提出した。
- ・ 岡山県見守り力アップ講座は12講座を実施、岡山市消費者教育担い手育成講座は昨年の半分規模で実施。岡山県県民生活部くらし安全安心課・岡山県消費生活センターと定期協議は年2回実施し、1月に岡山県消費生活センターと情報提供に関する覚書を交わした。
- ・ 差止請求関係業務は問合せ・照会4件、申入れ11件、差止請求4件を行い、(うち問合せ段階の是正2件含む)合計17件の差止請求を実施した(目標20件)。健康補助食品販売事業者(株)インシップとの広告表示差止請求訴訟中間報告として、第6回期日まで終了、弁論準備手続き段階である。
- ・ その他：講演会開催、成年年齢引き下げ関連の高校生アンケート実施と動画作成(右)。活動を行うために会員と寄付を募っていくこと、預託販売事業者WILL・VISION消費者被害110番を岡山弁護士会・岡山県司法書士会と実施したことなど



「STOP!消費者被害」

最後に採決に入り、全議案が賛成多数で可決、報告事項が承認され、総会を終えました。



終了後、第1回理事会が開催され、2021年度の三役体制と代表理事が以下の通り、議決されました。

③ 役体制 理事長：河田英正(弁護士・代表理事)
副理事長：吉岡伸一(岡山商大教授・代表理事)、大山知康(弁護士)
事務局長：大賀宗夫(司法書士)



※事務局からのお詫び

総会で承認をいただいた、第4号議案「定款の一部変更」について、定款変更申請を岡山市に行ったところ、オンライン会議システムの活用について新たに記載すべき事項が増えており、承認が得られませんでした。次年度に向けて、再度定款変更の準備を整えます。なお、第14回通常総会は有効であったことを岡山市担当課と確認しています。

2021年度岡山県委託事業 見守りケアアップ講座 《会場別開催報告》

開催日時	会場	主催団体	主な参加者	参加人数	講師
7/1(木)10時	上粕公民館	久米南町 上粕老人クラブ	老人クラブ会員	20人	國塩 香 相談員
	<p>○老人クラブの会員(80代中心)を対象に、高齢者に多い消費者トラブルについて具体的な事例や昨年久米南町から20件の相談があったことなどを説明し、不安を感じたら身近な人や消費生活センターに相談するよう呼び掛けました。コロナワクチン詐欺やトイレ修理での高額請求事例に関心が寄せられ、有意義だったとの評価が得られました</p> <p>○参加者の声</p> <ul style="list-style-type: none"> • 普段からいろんな情報を聞いて、こんな詐欺があるということを知ることが必要。よく考えて行動していきたい。 • 我が家でも今回の内容をよく話して、安心して生活できるようがんばります。 				
7/15(木)10時	勤労者福祉センター	岡山市北区中央福祉区 民生委員協議会	民生委員 他	30人	高原 佐知 司法書士
	<p>○岡山市北区中央福祉区民生委員協議会 地域福祉推進部の研修として開催。高齢者の消費者被害の実状、架空請求や訪問販売のトラブル、なぜトラブルに巻き込まれるのかの解説、民生委員が地域の訪問活動に行くときのチェックポイント、民生委員の情報収集と守秘義務など、委員の方々に実践的な内容を講義して大変好評でした。</p> <p>○参加者の声</p> <ul style="list-style-type: none"> • 見守り活動のチェックポイントや相手を思いやる言葉かけが大切と分かった。 • 地域力、御近所力が強い地区なので、より一層強化させたい。 				

2021年度 主な差止請求・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
県内 自動車学校 2019/1/17～S社 継続中	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から資料を取寄せ検討質問しました。回答が無かった1社へ、41条事前請求書を送付し、キャンセル料根拠資料を待っていましたが、残り資料なしの回答が届きました。	S自動車学校 事業者回答到着、 対応検討中
(株)メディビューティ LACOCO 2020/4/8～	脱毛ビューティサロン全国展開事業者。「月額3000円(初回0円)まるっと全身脱毛を6ヶ月で」のHP広告を見て来店したところ3300円36回払い総額118800円の説明を受けたと情報提供を得て、表示根拠資料の提供を求め質問書を送付。さらに申入書を送付し、改善検討中で回答期限延長希望の連絡がありました。	4/20 現在回答なし 事業者回答待ち 継続中
県内 結婚式場 S社 2019/07/11～	結婚式場のキャンセル料について、式当日まで1年以上あるのに10万円の解約金を請求されたと情報提供があった事例について、消費者契約法9条1号平均的損害を超える疑いがあり、質問書を送付し、回答が届きました。質問書3を発送、回答待ち。	事業者回答待ち 継続中
県内 大学進学予備校 O社 2020/9/10～ 2021/7/15	入学募集要項の「一旦納入した学費は返還いたしません」について、消契法9条1号平均的損害を超えるのではと質問し、次年度募集要項の改善回答がありました。ところが次年度要綱に「自主退学を許可された場合」との文言があり、自主退学許可条件を再度問い合わせたところ、「自主退学」を「退学された場合」に変更すると回答があり、改善されたと判断し、交渉を終了としました。	7/15 終了連絡文送付
県内 岩盤浴サービス M社 2020/11/16～	中途解約を申し出たら、高額違約金の請求を受けた事例。他、「解約は来店に限る、事業者の必要に応じて規約・規則が改訂できる」の条項が消契法に違反する疑いがあり、質問書を送付しています。	事業者回答待ち 継続中
(株)フォーチュン 2021/1/25～ 2021/7/15	通信契約最適化「あんしんサポート」サービス提供事業者に、解約事務手数料、クーリングオフに関する不実告知などの点で消契法・特商法違反の疑義があり、改善を求め申入書を送付したところ、すでに事業を停止しているとの回答書が届き、終了しました。	7/15 終了連絡文送付
(株)3PAC 2021/6/8	ダイエットサプリメント販売で、「初回限定キャンペーンOFF実施中! トクトクモニターコース Vieasel 単品価格: 6458円」の表記の下に「送料無料 540円(税込)」表記が上記単品価格より大きな文字で記載され、一袋だけを540円で購入可能であるように表記することは景表法に違反すると、申入書を送付しました。	事業者回答待ち 継続中
健康美人研究所(株) 2021/6/10	インターネットシャンプー広告表示について、①販売実態のない価格について比較対象として表示をすることは有利誤認表示に該当する。②解約方法が一般消費者に分かりづらく特商法に反する。③メールでの解約時に身分証の提示が必要とされるのは、消契法8条の2に反する と改善を求めて申入書を送付しました。	事業者メール回答あり、対応検討中。
ゆーの(株) 2021/7/15	MVNOサービス「ノーモバイル」規約の「契約者の被害について一切責任を負いません」等の記載が消契法に違反していると考え、改善を求めて申入書を送付しました。	事業者回答待ち 継続中

※MVNO (Mobile Virtual Network Operator 仮想移動体通信事業者) は、自ら無線局を開設せず、NTTドコモなどの移動通信サービスを利用または接続して、移動通信サービスを提供する電気通信事業者のことです。

インシップ訴訟は第7回期日が終了、次回8月27日(金)に弁論準備手続(WEB方式)の予定です。

7月30日(金)インターネット健康食品販売事業者 (株)GRACE に対し広告表示画面の差止訴訟を提起し



記者会見をしました。

インターネット健康食品販売事業者の(株)GRACEは、その販売サイト等において、「定期購入のご解約はいつでも可能です」と表示し、また、その解約方法を契約条項により電話に限っています。実際には消費者が電話により解約を申入れようとしても、電話が繋がらず解約ができない、という事例が多数生じています。

当法人はこれを受けて、

- ① 解約方法を電話に限定する旨の契約条項は、消費者契約法10条により無効である
- ② ご解約はいつでも可能です」との表示は、「優良誤認表示」ないし「有利誤認表示」に該当し、景品表示法5条1号、同法5条2号に違反する
- ③ 「ご解約はいつでも可能です」と勧誘することが「不実告知」ないし「不利益事実の不告知」に該当し、消費者契約法4条1項1号、同条2項に抵触する

として、不当条項、不当表示、不当勧誘行為の差止請求訴訟を岡山地方裁判所に提起しました。

※なお、(株)GRACEは、別件で令和2年1月22日に消費者庁から行政処分を受けています。

(株)GRACEには、2020年1月16日に質問書を送付、その後2020年8月7日に改善を求める申入書、2021年1月25日に、消費者契約法41条に基づく事前請求書を送付しましたが、いずれも回答がありませんでした。記者会見では、適格消費者団体の差止訴訟はその後の消費者被害防止につながることを説明しました。朝日新聞社・山陽新聞社・共同通信社・NHKが参加し、朝日新聞・山陽新聞・さんデジ・共同通信のよんななニュースで報道されました。

河田理事長の私的消費者問題史 (9)

消費者教育～米国編

日弁連において消費者教育に関して体系的論議の必要性が指摘され始めた1992年6月に、消費者教育先進国といわれていた米国に日弁連消費者問題対策委員会から消費者教育事情調査に出かけた。月曜日から金曜日までの5日間にデトロイト、ワシントン、ニューヨークと移動し、8箇所での調査を行った。

デトロイトにあるNACS(全国消費者教育研究所)では、消費者教育教材に関する情報センターや消費者教育を担う教育者の養成が行われていた。消費者教育の基本理念を日本でも知られていた所長のバニスター氏からお話をいただいたことが記憶に残っている。

ワシントンに移動し、連邦消費者問題担当局、ラルフ・ネーダー事務所、全国消費者教育連合などを訪問調査した。既にケネディー一般教書によって「消費者の権利」が確認されていて、決して政策の中心になっていたわけではないが、民間団体の消費者教育支援の活動と共に行政としての取り組みを見ることができた。ラルフ・ネーダー事務所での「消費者教育は社会の向上に一人一人の貢献がどのように影響を与えていくかを教育することである」との話は消費者市民社会を展望するもので、ユニークな市民運動の活動の話と共に新鮮な感覚で聞くことができた。

ニューヨークでは、「コンシューマー・リポート」の米国消費者同盟、アメリカエクスプレスカンパニー、ニューヨーク市教育委員会、ジョージウエスティングハイスクールを訪問した。ラルフ・ネーダー事務所での体験だけは鮮明に記憶に残っているものの、この調査で他に収穫があったかどうかは思い出せない。日米貿易摩擦で落ち込んでいたデトロイトに着いたその日、エリー湖から流れるデトロイト川を挟んだ対岸のカナダ・ウィンザー市にでかけた。デトロイトとは違った穏やかな落ち着いた人々の生活を見た。この違いは何なんだったか。政治の在り方を考えさせられたもう一つの収穫でした

(弁護士 河田英正)