



NEWS LETTER



NO

66

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 2024年4月発行



2023年度 岡山県委託事業

高齢者等の「見守り力アップ講座」受講者増！

～15会場、530名が受講、新たな層にも広がりました～

2023年度の見守り力アップ講座は15会場で実施され、延べ530名（前年比121%）の参加となりました。コロナ禍での制約もなくなり実開催され、犯罪被害者支援員や市民成年後見人の養成講座など新たな層にも広がり、

2023年度 「見守り力アップ講座」開催一覧

No.	開催日	受講者
1	5/24	備前市消費生活問題研究協議会
2	5/31	岡山市南区西福社区民生委員児童委員協議会
3	7/5	おかやまコープ 倉敷エリア
4	7/9	(公社) 被害者サポートセンターおかやま
5	7/18	おかやまコープ 美作エリア
6	7/27	奈義町社会福祉協議会 (民生委員)
7	8/7	岡山県消費生活問題研究協議会 早島支部
8	9/9	おかやまコープ ホームヘルプサービスセンター
9	9/14	三門地区民生委員児童委員協議会
10	9/29	船穂高齢者支援センター
11	11/5	岡山県市民後見人養成講座 受講者
12	11/17	真備高齢者支援センター
13	11/25	津山市社協(岡山県市民後見人養成講座)
14	12/12	浅口市金光地区民生委員児童委員協議会
15	2/21	備前市社協 (日常生活自立支援員)

30歳代以下の若い層の参加も増えました。地域の見守り人材育成の「地域の見守り力アップ講座」が3会場61名、高齢者福祉などに関わる人向け「見守りネットワーク推進講座」が12会場469人という内訳でした。

大規模から小規模まで人数や対象者に応じた講師選定、内容づくりができ、事後アンケートでの評価も95%(有効回答者411名中)から「有意義」または「かなり有意義」の評をいただきました。



第36回適格消費者団体連絡協議会に参加しました。

3月2日(土)～3日(日)、国民生活センター相模原事業所とオンライン併用で開催され、消費者庁と全国の適格消費者団体、適格をめざす団体140名余りが参加しました。

消費者庁、内閣府消費者委員会の消費者政策の現状の報告、阪大の武田教授によるフォーシーズ最高裁判決の解釈の学習講演などのインプット情報の他、差止請求事案、脱毛エステでの共通義務確認訴訟といった実践を共有化しました。消費者ネットおかやまからは、加藤航平弁護士が(株)インシップの差止請求の経過と課題について報告しました。



今回は、消費者支援ネット北海道・成城大の町村泰貴教授による全国の差し止め請求実態調査の中間報告もあり、2007年からこれまでに全国で1,200件以上の差止請求がされてきており、その7～8割は是正につながっていること、財政と人員体制の不安定さが課題であることが報告され、その後意見交換の場でも活発な議論が行われました。

◆差止請求訴訟の経過◆


(株)インシップに対する広告表示差止請求訴訟は、控訴審で主張が退けられ、上告受理申し立て手続きを行いました。

相手方 事業者	差止請求訴訟の内容	経過
株式会社インシップ 健康食品 「ノコギリヤシエキス」新聞広告表示 「中高年男性のスッキリしない悩みに」 「📺早く降りたくてソワソワ」「🌙何度も…ソワソワ」男性がソワソワしているイラスト表示	健康食品「ノコギリヤシエキス」新聞広告が、消費者に対し医薬品的な頻尿改善効能効果を表示し、景品表示法5条1号が禁止する優良誤認表示にあたることを改善を求め2019/7/12に文書を送りましたが受け取り拒否、その後の事前請求書も受取拒否されたため、広告表示の差止を求め岡山地方裁判所に提訴しましたが、一審では主張を認められませんでした。 2022/10/3に広島高等裁判所岡山支部に控訴状を提出し、控訴審6回期日を経て11/7結審、12/7に請求棄却判決が出ました。 12/19上告及び上告受理申し立て手続きをいたしました。	2020/2/19 岡山地方裁判所提訴 第1回期日 7/28～ 第15回期日 2022/6/21 弁論終結 2022/9/20 判決敗訴 請求棄却 2022/10/3 広島高裁岡山支部 控訴状提出 第1回期日 2023/1/26 第6回期日口頭弁論 11/7 12/7 請求棄却 12/19 上告及び上告受理手続き

2023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、差止等の内容	経過・結果
健康美人研究所 株式会社 2021/6/10～ 2024/3/13	ネット販売シャンプー広告表示について、①販売実態のない価格を比較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提示が必要なのは、消契法8条の2に反する と申入書を送付しました。 電話オペレーター増員、問い合わせフォームの対応、消費者対応人員強化など、いくつかは改善、「初回1,980円回数縛りなし」としながら、2回目以降解約の場合は9,800円を請求などの実態があり、定期購入の適正表示、アフリエイト広告の管理などの改善を引き続き求め2023/11/16に申入書(6)を送付し、12/13回答書到着、検討の結果、終了連絡判断としました。	改善確認し、終了。
株式会社 メディビューティ 2020/4/8～ 最初の質問書送付	脱毛サロンLACOCO運営会社。「全身脱毛月額3,300円、初月0円まるごと全身最短6か月!」と大きく表示、離れた場所にそれよりも小さく「全身脱毛6回プラン〔36回払い〕の毎月のお支払額です。総額118,900円」と表示があります。初月0円は割引ではなく、支払いが後にずれるだけで、景表法5条2項有利誤認表示に当たると考え、改善を求めて2023/6/7申入書を送付しました。6/14回答書が届き、ページ内で確認できる位置に総額表示を移動し改善も、「初回0円」は消費者苦情がないとの内容でした。総額表示は依然小さく、改善不十分と考え11/16消費者契約法41条事前請求書を発送しました。	改善連絡がないため、3月13日督促状送付。
鳥取瓦斯産業 株式会社 2021/8/5～ 2024/3/13	LPガス供給契約書の違約金条項が消費者に一方的に不利益な内容があるとの情報提供が消費者から寄せられ、書面開示依頼を行いました。提供書面を検討し、2022年6月に消契法10条違反の改善を求め、申入書を送付しました。 事業者7月・9月「連絡書」を受取り、3/16に回答を求める連絡書を送付し、一部改善をされるとの回答が6/29に届きました。9/13キャンセル料根拠などの回答を求め「連絡文」を発送、10/3に届いた回答書を検討し、終了検討判断としました。	改善確認中。。

株式会社 イースプラント 2022/10/24～	ネット接続通信環境提供サービス事業者。電話勧誘で訪問を受けた。料金が安くなると言われたが安くならず解約したところ、違約金の請求を受けた。平均的損害を超えていると考え申入書送付。7/13 督促状を発送しましたが現在まで回答がありません。	事業者回答待ち 対応検討中。
株式会社 Crea 2023/2/7～	SNS の広告を入り口に化粧パック特定申込画面まで誘導、初回限定 500 円としながら実は定期購入契約で 2 回目以降 3 パックが届き約 3 万円の請求を消費者は受けます。販売事業者に対し、景品表示法上の 2 重価格表示に当たるとして 2/7 初回限定 95%OFF の表示を止めるよう求める申入書を送付しました。 3/22 更に特商法に基づく申入書も送付し、4/12 に回答が届きました。該当商品の販売を終了している、誤認を誘う表示の意図はないとの内容です。インターネット販売は現在も残っており、改善を求める再申入書を 11/16 送付しました。	事業者回答待ち 対応検討中。 詳しくはこちら 
株式会社 OFF t ON 2023/5/11～	運営するウェブサイトのダイエット商品 AT COFFEE の価格表示、「通常価格 5,980 円、初回限定 500 円(約 91%OFF)」は、amazon.co.jp で一袋 3,582 円で販売されている事実からすると有利誤認表示に当たると考えています。実際には初回で解約すれば 5000 円のキャンセル料が生じ、消費者の負担となります。有利誤認表示の差止めを求め、5/11 に申入書を発送、6/5 に回答書が届いたものの、内容が不十分と考え 11/16 に 2 回目の申入書を送付し、12/7 再回答書が届き、「問題表示のあるサイトは停止し閲覧不可の状態にした」とのことで、その事実を確認できれば終了の判断をしていきます。	回答内容確認中。
株式会社エディオン 2024/1/11～ 2024/3/29	「エディオンネットショップ利用規約」に「20歳未満の利用者は、法定代理人の同意がなければ本サイトのサービスを利用することはできません。」など民法改正とそぐわない内容があり、2024/1/11 改善を求める申入書を送りました。 1/22 改善するとの回答書が届き、終了の判断としました。	改善確認し、終了。
ギガネット株式会社 2023/12/12～	学生マンションインターネット設備サポート事業者の月額接続料が、月に何回も引き落とされる事例が発生。適格消費者団体の差止め権範囲外の電気通信事業法案件であるため、適正な引落を求める内容の「要望書」を送付しました。	事業者回答待ち
株式会社 スタイルビー 2024/3/13～	「しろがね美白パック」の販売を勧誘する広告チラシにおいて医薬部外品の薬用化粧品としては謳えないこと、定期購入であることが認識できない可能性がある標記になっていること、などから消契約法 4 条 1 項 1 号、4 条 2 項に該当するとして、チラシの回収と破棄、配布の停止、HP での説明文の掲載を行うよう申し入れました。	申し入れ書送付
株式会社 和漢 2024/3/13～	インターネット上の販売商品「オリーブ&ギャバの恵み」を HP から商品選択すると、「定期コース通常価格 5,373 円を初回限定価格 1,980 円」と案内されています(2024/4/4 現在)。サイト最下部の特商法表記欄をクリックした説明画面では、2 回目を受け取る前に解約すると解約料が発生するとされています。その説明が適用されるという同商品の広告 URL では「初回限定価格 980 円」となっています。HP からの商品選択による注文では 2 回目を受け取る前に解約すると解約料が発生する旨は記されていません。注文サイトが複数あり、それらで価格も異なるが、解約料の扱いに違いがあるのか、の質問と、解約料の説明の明確化を要望する文書として送付しました。	質問書兼要望書 送付

■全国適格消費者団体トピックス■

2月6日「なら消費者ねっと」が適格消費者団体に認定されました。

これで、全国の適格消費者団体は 26 団体、被害回復訴訟のできる特定適格消費者団体は 4 団体となりました。

特定非営利活動法人 適格消費者団体なら消費者ねっと <https://www.narasn.org/>



点検商法～ 動かされる心シリーズ②

理事長 河田 英正（弁護士）

片手にドローンのような機械を持ち、ヘルメット着用で作業服を着た男が突然に訪れ、「屋根の点検でドローンを使って調べたところ、屋根に穴が空いているのが見つかりました。早急に修理しないと、梅雨の時期を無事に過ごすことができなくなります」と屋根の修理が必要であると説明した。工事予定が混んでいて、普通なら何ヶ月も待たなければダメですが、特別に今すぐやってあげますと親切に言ってくれたので、お願いした。しかし、どこをどのように工事したのか確認できないうえに、60万円の法外と考える工事代金の請求がなされた。このように、屋根の破損、床下とかトイレの水漏れ、消火器の点検などと称して、消費者の無知に乗じて高額な点検、修理費用を請求する商法を「点検商法」といいます。

紹介した例のように、素人には理解できない高額そうな機械を持ち、何やら専門家と見える服装をして、技術者を思わせるヘルメットをかぶっている。提示された名刺には〇〇研究所所長あるいは課長など立派な肩書きがある。人はこのような姿やふるまいに無条件に信頼をおいてしまう心の仕組みがあります（権威への服従）。警察官や役所の人を思わせる服装で対応してくるのもそうした人の心の動きを利用しようというものです。また、梅雨を前に特に早く工事をするなどと親切にしてくれる人には自然と好意をいだき、好意を抱いた人のいうことは無防備に信じてしまう心の動きのルールがあります。業者の親切は、消費者の「イエス」を引き出す手段です（好意＝優しい泥棒）。

突然に訪問してきて、「点検」を謳う業者は要注意です。専門家を装う身なりをしていますが信用してはいけません。本当に専門家かどうか、点検の方法、内容など細かくチェックし、作業見積書、契約書などの提示を受けて、信頼に値するか業者かどうかを見極める必要があります。専門家らしく見えれば信用してしまう心の動きに注意しましょう。また、悪徳業者は、はじめはとても親切に振る舞います。その振る舞いは優しさが故に消費者の「イエス」を引き出すテクニックであることを認識しておくべきです。

第17回通常総会開催について

日頃より、消費者ネットおかやまにご協力、ご支援を賜り厚くお礼申し上げます。

消費者ネットおかやまは、定款第21条に基づき、第17回通常総会を下記の通り開催いたします。万障お繰り合わせの上、ご出席くださいますようお願い申し上げます。

記

1. 日時 2024年6月8日（土）13:30～14:20（予定）（受付13:00～）
2. 会場 オルガホール（岡山市北区奉還町一丁目7番7号）
3. 主たる審議事項
 - 第1号議案 2023年度事業報告承認の件
 - 第2号議案 2023年度決算承認の件
 - 報告事項 2024年度事業計画 2024年度活動予算
 - 第3号議案 役員補充選任の件