

# 消費者支援かながわ NEWS

2025年  
春号  
第14号

内閣総理大臣認定 適格消費者団体  
特定非営利活動法人  
消費者支援かながわ  
〒233-0002  
神奈川県横浜市港南区上大岡西1-6-1  
ゆめおおかオフィスタワー5階  
発行人 武井共夫

## 差止め請求和解成立報告

### 1 はじめに

消費者支援かながわは、令和5年7月24日、(株) TripleRに対し、同社のウェブサイト上の各表示が、景品表示法上の優良誤認又は有利誤認表示に該当することを理由として、差止め請求訴訟を提起し、その後、各表示が、削除・修正されました。申入れから和解成立までの一連の経緯をご報告いたします。

### 2 対象とした表示

本件で、申入れの対象とした表示は、以下の3点です。

第1は、「口コミ評価満足度NO.1」「業界最安値」などの表示です。これらは、いわゆるNO.1表示といわれるものです。このような表示は、消費者に対し、当該事業者のサービスが優良であることや、価格が業界最安値であるとの認識を与えるものであることから、合理的な根拠に基づく表示であることが求められます。本件では、調査に基づく表示ではあったものの、調査の方法に問題があり、合理的な根拠に基づく表示とはいえないことから、優良誤認又は有利誤認表示に該当する表示と判断しました。

第2は、「本日限定」価格の表示です。このような表示は、限定とされる期間経過後も割引価格等が適用される場合、不当表示の問題が生じます。本件では、「本日限定」の表示が長期間表示されており、無限定の価格表示であると思われたため、有利誤認表示に該当すると判断しました。

第3は、「通常価格」の表示及び通常価格と誤認を与える価格表示です。このような通常価格の表示は、実際には通常価格とはいえない価格表示である場合、不当表示の問題が生じます。本件では、「通常価格」の表示が、販売実績のない価格表示と思われたため、有利誤認表示に該当すると判断しました。

### 3 訴訟に至る経緯

当初の申入れの段階では、相手方から、NO.1表示のうち、「口コミ評価満足度NO.1」等の表示の根拠とされる調査結果の開示を受けました。しかし、その調査は、インターネットを利用したイメージ調査にすぎず、表示に対応した適切な調査とは言い難いものでした。その他の表示に関しても回答がありましたが、当法人の申し入れに沿った修正がなされなかったため、令和5年7月5日、事前請求書を送付し、同月24日、訴訟を提起しました。

### 4 和解成立までの経緯

本件訴訟では、第1回期日において、被告から、既に修正が完了していることを理由として、請求の棄却を求める答弁書が提出されました。しかし、この修正は、被告のウェブサイト全体のうち、トップページの一部を修正したものにすぎず、不十分なものでした。したがって、被告に対し、ウェブサイトのトップページのみならず、各地域を対象としたウェブページについても修正をよう求めました。最終的には、ウェブサイトのトップページのみならず、計681ページに及ぶウェブページが修正され、令和6年4月22日、和解が成立しました。

### 5 さいごに

以上のように、本件は、勝訴的な和解により終了しました。神奈川県を対象としたウェブページのみならず、全国の都道府県・市区町村等を対象としたウェブページの修正・削除が実現し、全国の消費者被害の未然防止・拡大防止に資する活動となりました。この活動による経験を、今後の申入れ活動に生かしていきたいと思っています。

検討委員 弁護士 高橋 義忠

やさしい  
法律講座

## した約束を守らなくてもいい？

今回、事務局から、市民向けに原稿を書いて欲しいとの依頼があったので、このタイトルで原稿を書くことにしました。

以前、某所で消費者法全般の講義をやったときに、「約束をしたら守らなければならない」という、当たり前のことに対し、消費者法では、「した約束でも消費者法違反なら守らなくてもいい場合がありますよ」と話したら、すごく反響が多かった（びっくりしたという反応が多かった）ので、このお題を題材にとりました。

まず、消費者法という法律があるわけではなく、具体的な態様に応じて、例えば消費者契約法、特定商取引法、割賦販売法、利息制限法などさまざまな、個別法があります。そして、これらの法律の中に民事的な効力を持つ法規がある場合（これを、法律用語で「実体法」と言います）、これは当事者がいくら法規とは別の合意をしても、合意が有効とならない場合が多いのです（これを法律用語で「強行法規」と言います）。

例を挙げてみましょう。

特定商取引法は、訪問販売を規制しています。訪問販売で物品を購入した後、法定書面（特定商取引法が要求する書面です）交付後、8日以内であればクーリングオフが可能です。例えば、業者が法定書面の書式を持っておらず、法定書面の作成が困難な場合に、どれほど業者が説明をしても原則クーリングオフが可能です（無論、実際の裁判では、これに個別の事情、主張等が加わるので、絶対そうなるかは個別の事案によります、一般論です）。業者が、消費者は契約内容を熟知していたから、クーリングオフは認められないと主張しても、認められない可能性が高いのです。

これは、特定商取引法上の、訪問販売の規制は、訪問販売では消費者が強引に商品を買わされてしまう典型的な危険性が高いため、8日間の冷却期間を与えた規程なのです（法定書面を義務付けることにより、消費者に冷静になる機会を与える）。したがって、業者が規定を守らないと、特定商取引法の規定が強制的に発動します。強行法規である以上、業者が訪問販売という手法を選択するならば、やらなければならない基本的なルールです。

もう一つ例を挙げてみましょう。

利息制限法は、利息を規制しています（保護対

象は消費者のみならず事業者も含まれます）。例えば、200万円の借金をするときの利息は15%に規制されています。

そうすると、例えば、業者が年利150%なら貸すよとあって、借主がそれを十分わかって200万円を借りていても、当該利息の合意は有効にならないのです（本当はさらに、200万円の元本を返さなくていいのではないかという問題もあるのですが、今回のお題からは外れるので次回の機会にします）。

150%でいいから貸してくれと言っているのにおかしいではないかという反論もありそうですが、お金の貸し借りの際には、借主は何とか借りたいと考えているため、高金利のリスクを判断できる状況にありません。なので、どれほど、契約時、借主が納得していたとしても、有効にはしないということで高金利に対する被害を予防しているのです。

ちなみに、適格消費者団体が主に扱う消費者契約法も実体法部分は、ほぼ強行法規です。

なお、強行法規というのは消費者法以外の場合にも存在します。よく講義で言うのは、上品な例が①借地契約、下世話な例が②愛人契約です。

借地契約では、どれほど当事者が納得していても、借地借家法の規律を受けます。また、愛人契約（パパ活でもママ活でもいいですが）を解説した場合に、愛人契約をして、お金を払ってからバックレられても、逆に愛人が尽くしてからお金を払わないとバックレられても、民法の公序良俗違反、不法原因給付で契約は無効とされる確率が高いです（個別事情もあるので一般論です）。

強行法規とはそういうものなのです。

さて、そうすると、消費者としては、どのように行動したほうがいいのでしょうか。

契約書や約款などを見て、これはダメだとあきらめる消費者は結構多いのではないのでしょうか。消費者被害に遭ったと思ったら、安易に泣き寝入りせず、きちんと消費者センターや法律専門家の相談を受けることです。消費者問題は、若干専門性があるので、専門的な相談を受けてもよいかもしれません。専門的な相談を受けて初めて、救済の可否、限界が分かるという話も結構多いと思います。

理事 弁護士 小野 仁司

## 神奈川県消費生活課との意見交換会報告

2025年1月14日（火）15時より、神奈川県消費生活課との意見交換会が開催された。

まずは、神奈川県消費生活課より、令和5年度消費生活相談概要の説明があり、苦情相談件数1位が「化粧品」の定期購入案件で依然として多く、2位が「工事・建築」で屋根工事などの点検商法に関するものであったという。また、前年度の苦情相談との増加率で見ると、給湯システムの点検商法、脱毛クリニックの倒産による未施術分返金に関する相談が増えたということで、給湯システムの点検商法に関しては、戸建住宅だけでなく、マンションでも苦情相談があり、特に高齢者の被害が見受けられるため、安易に点検や契約をしないことが重要であるということであった。

次に、消費者被害の未然防止に向けた啓発事業と高齢者等の見守りネットワークの設置へ向けた市町村支援を実施する事業についての説明があり、前者はグッズや啓発資料の配布で、後者は、神奈川県では鎌倉市にのみ設置されている地域安全協議会を他の市町村に設置できるような支援するため、ノウハウをもつ民間事業者に委託するという内容のものである。当法人も受託できる立場であるため、事業の具体的な内容・予算について意見交換を行った。

また、事業者へ向けた働きかけに関しても触れられ、

当法人が関与した「正しい訪問販売の知識~特定商取引法のルールを学ぶ~」（かなちゃんTVサブチャンネル）というYouTube動画が好評ということで、その内容をまとめた小冊子を事業者に配布したという。動画や小冊子は、神奈川県のHP（「正しい訪問販売の知識」で検索）に掲載されているため、是非ご視聴ください。

今後については、2025年度から5年間の「かながわ消費者施策推進指針」改定案が示され、また、最新の苦情事例やデジタル社会の進展を踏まえ、より一層の対応策やタイムリーな情報交換が必要であるという認識のもと、相互の交流を活発にすることを目的とし、改めて情報提供のあり方について検討した。具体的には、不定期の意見交換会の開催や消費者契約法第40条及び神奈川県消費生活条例第25条の2に基づく情報提供の活用などについて意見交換した。

今回の意見交換会を通じて、当法人のような少ないマンパワーで、消費者の権利の尊重と消費者市民社会の形成という目的を達成していくためには、効率よく有用な事業を展開していく必要があり、神奈川県から得られる情報を有効活用しながら、相互に協力していかうと改めて感じた。

理事 司法書士 古屋 貴弘

### 団体会員紹介 その7

当法人の活動を支えている団体会員を紹介するコーナーです。

## 神奈川県労働者福祉協議会

#### 〈労福協のあゆみ〉

今から76年前の1949年に「労務者用物資対策中央連絡協議会」として発足しました。当時は戦後の食料・生活物資不足により生活が窮乏しており、いろいろな団体が国に改善要求をしていましたが、組織の枠を超え全労働者の視点に立って福祉の充実と生活向上をめざすという一点で結成されました。

その後、組織再編を経て1964年に「労働者福祉中央協議会(中央労福協)」と改称し、今日に至っています。

#### 〈労福協の原点〉

労福協は当初から、イデオロギーや考え方の違いを超え、福祉の充実と生活向上をめざすという一点で連帯してきました。この精神は今でも「福祉はひとつ」として継承されてきており、労福協の原点になっています。

#### 〈神奈川県労福協のあゆみ〉

全国の地方にも労福協を結成しようという運動が起り、1971年に神奈川県労福協が誕生しました。また、神奈川県内には川崎労福協をはじめ9つの地域労福協

が結成されています。

※全国47都道府県には、それぞれ労福協があります  
〈加盟団体〉

神奈川県労福協は、連合神奈川、神奈川県生協連、中央労働金庫、こくみん共済coopなど17団体の皆さまに加盟いただき、支えてもらっています。

#### 〈主な活動内容〉

- 勤労者の更なる生活向上を旨として、神奈川県への政策制度要請
- 全国の労福協とともに、給付型の奨学金制度の拡充や高等教育費の負担軽減に向けた賛同・署名活動
- 「(公社)フードバンクかながわ」へ寄贈する目的でのフードドライブ活動 等

#### 〈これから〉

神奈川県労福協は、これまでの運動で培ってきた経験や、助け合い、支え合いの精神を糧に、結成当時の「福祉はひとつ」の想いを大切に、労働者福祉運動を着実に前進する取り組みを行ってまいります。

理事 神奈川県労働者福祉協議会 菅野 秀作

## 教えてください！あなたの「気づき」

消費者支援かながわでは、消費者被害の未然防止、拡大防止のため、不当な勧誘行為や契約条項・約款、誤解を招くような広告や商品表示等の情報提供を受け付けています。「これって、おかしくない？」と思ったら、まずご連絡ください！

毎週月曜日・水曜日・金曜日（年末年始、夏期休業及び祝休日を除く）の午後1時から午後5時ホームページでも終日受け付けております。



<https://www.ss-kanagawa.org/pamphlet/>

**TEL : 045-349-9729**



ホームページはこちら

## 消費者支援かながわ『会員』募集中!!

消費者支援かながわは「会員」の皆さんによって構成されるNPO法人です。たくさんの会員がいることで、安定した活動を継続し、より多くの消費者被害の防止や啓発に繋がります。

あなたも会員になって消費者支援の活動をサポートしませんか？



**正会員**

年会費

個人一口 3,000円  
団体一口 10,000円

☆年に1回の総会での議決権があります。ご自宅から事前の書面議決ができます。

☆年2回のニュースレターが届き、ご希望に合わせて学習会やシンポジウムにもご参加いただけます。

**議決権がない、気軽な  
賛助会員も募集中!**

年会費

個人一口 3,000円  
団体一口 10,000円

お申込みは  
こちらから

電話 045-349-9729 FAX 045-349-9267  
【E-mail】 [infosien@ss-kanagawa.org](mailto:infosien@ss-kanagawa.org) 【URL】 <http://www.ss-kanagawa.org>

## 編 ■ 集 ■ 後 ■ 記

「0800-\*\*\*\*-\*\*\*\*」ある日、私の携帯電話にかかってきた番号です。

0800から始まる番号は、一般的にはフリーダイヤルを使う事業者からの電話のようですが、問題なのは「何故、私の携帯電話番号を知っているのか？」ですし「わざわざ電話してくる要件は何？」ということです。もちろん、知らない番号だったため、その電話に出ることはしませんでした。そう思うと何やら恐ろしい気がしてきます。

昨今は、あの手この手の詐欺が跋扈し、その手法も恐ろしいスピードで進化しています。被害にあわないために、消費者である私たちもアップデートしていかなければなりません。正しい情報を入手していくことはもちろんですが、情報が氾濫する現代社会においては、何が正しい情報なのかを見極めることも重要です。ひとりでも多くの消費者が、消費生活に関して必要な知識を習得し、必要な情報を収集できるよう、消費者支援かながわの理事として、取り組んでまいります。

(理事 生活協同組合ユウコープ 河澄 一志)

