消費者支援かながわ NEWS

2021年 春号 第7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
ゆめおおおかオフィスタワー5階
発行人　武井共夫

コロナ禍における消費者問題と私たちの活動

世界を震撼させ、未だに猛威をふるい続ける新型コロナウィルス。「ソーシャルディスタンス」「三密」「ステイホーム」など数々の流行語まで生み出した2020年は、コロナに翻弄された年だった。振り返れば、1月に初の国内感染者が確認されて以来、急速な感染拡大、そして小中高校の臨時休校、外出やイベント等の自粛、海外からの入国制限そして緊急事態制限の発令と、これまで経験したことのない非日常の連続だった。

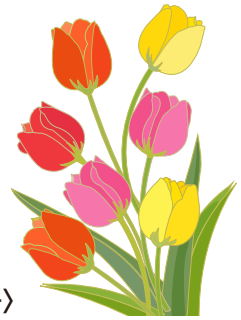
この間、私たちの生活は大きく様変わりした。時差通勤やリモートワークなど働き方の大きな変容、そして外出自粛、巣ごもり生活の影響によるオンライン化の進展、通信販売やデリバリー、テイクアウト利用の増大など新しい生活様式が、今、定着しつつある。

そのような中で消費生活においても、これまでとは異なる問題やトラブルが多発した。国民生活センターの統計によれば、感染症の流行初期には市場からマスクや紙製品などが消え、マスク転売問題の発生。4月以降にはスポーツクラブなどの休業に伴う解約、結婚式場や海外・国内ツアーのキャンセル料の問題が増加した。さらにコロナ感染に乗じた悪質商法も次々と現れた。マスクの送り付け商法、特別定額給付金を利用した各種詐欺の横行、ウィルス治療薬開発をうたった詐欺的な社債購入の勧誘。さらに「ウィルス予防に効果的」など根拠のない表示をした各種商品に対して多数の行政処分もなされたところである。

他方、この1年の私たちの活動に目を向けると、やはりコロナに大きな影響を受けたと言わざるを得ない。令和2年2月に開催予定だった「神奈川県消費者のつどい」では、分科会に参加して学習会の開催を予定していたが、消費者のつどいそのものが中止を余儀なくされた。また、全国約30の適格消費者団体及び目指す団体が年に2回一堂に会して情報交換する場である「適格消費者団体連絡協議会」が令和2年3月に佐賀で開催される予定のところ、こちらも中止となった。さらに、このＮＥＷＳの発行も活動の停滞ゆえ、秋号の発行を見送っている。

一方で、世の中はリモートやオンラインの活用が一気に進み、私たちの活動もその流れに乗ることになる。9月には前記、適格消費者団体連絡協議会が長い歴史の中で初めて、東京をキーステーションとしてオンライン開催され、全国の団体の方々とネットを通じて貴重な情報交換をすることができた。また活動委員会が主催する学習会「知って安心！　自然災害と損害保険～トラブルを防ぐために」（講師：日本損害保険協会　瀧口影子氏）を12月に、こちらも初めてオンラインにて開催し神奈川県内はもとより、全国からも参加をいただいた。

オンラインの定着は今後もますます進み、コロナ終息後もその流れは続くものと思われる。そのような中で、オンラインを利用した新たなビジネスが次々と誕生している。オンラインによるツアーや劇場、ジム、オンライン墓参なども話題になった。またゴーストレストラン、リモート接客など、みな経済の停滞を打破するために新しいビジネスの形を模索している。便利な反面、おそらくそこには、これまで想定しなかったような契約上のトラブルが生じ、既存の法の枠組みでは解決できないことが発生するかもしれない。不特定多数の消費者の利益のために活動をする私たち適格消費者団体は、これらを見逃すことなく常に新しい時代の流れに敏感であらねばならないと思う。そんなことを、このコロナ禍を経験し、改めて認識するものである。



〈理事　司法書士　松井弘子〉

申入れ 結果報告

事業者が一切の責任を負わない規約っておかしくない?

多くの消費者契約・利用規約において、事業者の責任について事業者の帰責性の有無を問わず免責する規定がみうけられます。

今回ご紹介するケースは通信サービス提供事業者の会員規約について、同様の規約条項に対して申入れを行い、規約の修正がなされた事案です。

今回のケースは　会員規約上に

①会員は、個別サービス契約の解約に伴い、事業者に対して何らかの請求権を取得することは一切ない

②事業者の判断においてサービスの中止中断をすることができ、それに伴い会員が被ったいかなる損害について、事業者は理由を問わず一切の責任を負わない

③事業者の責任について、別途定めがある場合を除き、事業者は一切の責任を負わない

④（関連規約について）契約解除に伴って発生する契約者が被る不利益事項について、事業者はその責任を一切負わない

という各規定について消費者契約法第8条1項1号ないし4号に反して無効として削除・訂正を求めました。③は「別途の定め」の内容が不明確でした。

サービスの利用について、事業者側の責任により消費者が適正なサービスを受けられず、それにより、消費者に損害が生じたり、契約終了を求めた場合に、利用料についてサービスを受けられなかった部分についての返金がなされなかったり、事業者側の過失により損害を被った場合に、事業者に請求できないというのはおかしいことになります。

消費者としては規約にこのような規定が明記されており、契約（サービスを利用）する際に規約への同意を求められるため、規約に同意をしているでしょうと言われ、おかしいと思いながらも泣き寝入りをしてしまうケースも多くあると思われます。

たとえ規約にこのような規定が記載されていたとしても、その規定自体が無効となることもありますので、特に「事業者が一切の責任を負わない」という条項は疑ってみましょう。

ちなみに今回のケースは

①は「ただし、個別サービス契約の解約が事業者の責めに帰すべき理由がある場合はその限りではない」の一文が追加

②は当該規定が規約から削除

③は別途定めの規定が特定され、事業者の故意又は重大な過失による場合を免責から除く

④は事業者の責めに帰すべき理由がある場合を除き、事業者は責任を負わない

とそれぞれ修正がなされました。

〈事務局（検討委員会担当）司法書士　吉原真人〉

令和2年度適格消費者団体連絡協議会(9月)のご報告

2020年9月5日（土）に、令和2年度適格消費者団体連絡協議会が開催されました。コロナの影響で、今回の協議会は、zoomを利用したＷＥＢ会議で行われました。司会は、当団体が担当することになり、天野事務局長と松井理事が担当しました。

協議会では、①消費者庁から、消費者契約法改正に関する検討会の状況について、②特定適格消費者団体から、被害回復請求手続きの状況について、③適格消費者団体から、差止訴訟の状況について、④スマイル基金から、スマイル基金の運用状況について、それぞれ報告がなされました。

被害回復請求手続きについては、消費者機構日本から、東京医科大学の不正入試問題に関する訴訟について、東京医科大学の損害賠償義務が認められたこととその後の手続きの状況、さいたま消費者被害をなくす会から、㈱ＺＥＲＵＴＡという給与ファクタリング業者に対する損害賠償請求訴訟を提起したことの報告がなされました。

差止請求については、お試し定期購入、事業者の損害賠償義務の免責を定めた条項、キャンセル料、消火器の訪問販売の勧誘方法、永代納骨に関する契約、芸能学校の入学金の不返還条項、建築工事請負約款が問題となる事案など、多岐にわたる事案について、進行状況と訴訟上の問題点について報告がなされました。

また、協議会終了後、1時間程度、役員事務局交流会がＷＥＢ形式で開催され、財政基盤の強化と適格消費者団体認定申請をテーマに、意見交換を行いました。

紙面の関係上、各報告内容や意見交換の詳細については割愛させていただきますが、各団体の報告は、当団体にとって大変有益な情報であり、今後も、協議会に積極的に参加して、得られた情報を当団体の活動に役立てたいと考えております。

次回の協議会は、2021年3月13日（土）に、ＷＥＢ会議形式で行われる予定となっています。

〈事務局　弁護士　西村誠〉

団体会員紹介 その1　神奈川県生活協同組合連合会

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。

神奈川県生協連には、現在、34の生協・協同組合団体が加盟しており、地域・職場・大学などにおける商品・サービスの提供や、医療・福祉サービス・共済事業や協同労働などの事業活動を行っています。また、県民世帯数比で44％となる組合員の多彩な活動は、県下に幅広く展開されています。

神奈川県生協連が目指しているのは、「会員生協とともに、安心してくらせる地域社会づくり」です。環境と社会に配慮した生産・流通・消費、地産地消の促進、再生可能エネルギーの普及、地域の見守り、福祉・たすけあい、健康づくり、平和を願い核兵器廃絶をなくすための取り組み、食の安全・安心の確保に向けた取り組みやフードバンク、ユニセフ活動への支援などとあわせて、消費者の権利の確立をめざして行政・消費者団体との連携・協力をすすめています。

私たちが取り組んできたこれらの課題は、今日の世界、日本、地域社会においてますます切実なものとなっていると考えています。

協同組合は、歴史的には19世紀のイギリス産業革命のもとで多くの協同運動が始まり、1844年にマンチェスターで、低賃金・長時間労働の工場労働者が、自らの手により良い社会を生み出そうと「ロッチデール公正開拓者組合」を設立したのが先駆的な取り組みとなりました。現在、国際協同組合同盟（ＩＣＡ）には、109か国の協同組合が加盟しており、組合員は12億人を超えています。

日本では、明治維新後の社会・経済の近代化をめざすさまざまな模索の中で生協が生み出され、大正期から昭和初期にかけて現在に継承される生協が各地に誕生しました。日本全国には約600の生協があり、地域生協の世帯加入率は約38％、すべての生協の組合員数を合計すると約2,960万人。生協は日本最大の消費者組織となっています。

神奈川県生協連は創立70周年。これからも消費者・組合員のくらしを支え、地域社会からの期待に応えていきたいと考えています。

〈神奈川県生活協同組合連合会　専務理事　庭野文雄〉

あなたの「気づき」が消費者被害をくい止めます！！

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、まずは、ご連絡ください。

TEL：045−349−9729

（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。**http://www.ss-kanagawa.org**

あなたも 消費者支援かながわ の会員になって、ともに活動しませんか

	年会費 ※それぞれ1口以上	役　割	総会での議決権
正会員	[個人1口] 3,000円 [団体1口] 10,000円	積極的に関与し活動を推進	あり（1人1議決権 1団体1議決権）
賛助会員	[個人1口] 3,000円 [団体1口] 10,000円	目的に賛同し活動を支援	なし

お問合わせ先

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
ゆめおおおかオフィスタワー5階
[E-mail]infosien@ss-kanagawa.org
[URL]http://www.ss-kanagawa.org
TEL 045-349-9729
FAX 045-349-9267

編■集■後■記

現在、神奈川県弁護士会の消費者問題対策委員会の責任者に加え、日弁連の消費者問題対策委員会の多重債務部会の責任者を務めている。日弁連の多重債務部会の責任者（副委員長も兼任します）は3年目なのであと少しで任期が終わる。ところで、日弁連の委員長は現委員長も前委員長も多重債務部会出身なので、多重債務部会の責任者就任の際は委員長おひざ元の部会なので旗本の部会として頑張ろうとスピーチした。心の中では、どうせ多重債務なんて成熟した分野だから「ご存じ旗本退屈男」みたいにのんびりやろうと高をくくっていた。このような生来怠惰な性格に天罰が下ったのか、コロナ禍が襲ってきた。消費者問題のあることあること。幸いにして、キャンセル料問題こそ他の部会の問題だが（消費者契約法で適格消費者団体でも扱う問題ですね）、偽装ファクタリングは増えるは、キャッシュレスの問題は出てくるは、特定商取引法を含めた書面要件の緩和の問題は出てくるは、災害ガイドラインは出てくるは。あっという間に戦場になっている。生来怠惰な私のキャパは、ほぼ一杯になった。とはいえ、生来怠惰は変わらない。はよ、のんびりしたい……。

〈理事　弁護士　小野仁司〉