

# 消費者支援かながわ NEWS

2024年  
春号  
第13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



## シンポジウム開催報告

### 通信販売その広告の落とし穴 ～最新のトラブル事例～

2024年1月20日(土)、午後2時から、神奈川県司法書士会館及びWeb配信のハイブリット方式で、標記のシンポジウムを開催しました。昨年に続き2年連続の開催となりました。

昨今、消費生活センターへ寄せられる苦情相談の中で、通信販売の相談が非常に多く寄せられています。具体的には、SNSで化粧品や健康食品の安価な広告を見て購入したら定期購入の契約だった、ネット通販でブランド品を購入したら、偽サイトだったようで商品が届かない、健康食品・化粧品など広告でうたった効果がなかった、テレビショッピングで家電製品を購入したが、使ってみたら思ったような商品でないので返品したいなど様々な事例があります。こうした苦情相談の実態を踏まえ、広告の見方、通信販売を利用するときに気を付ける点などについて、一般消費者に対する注意喚起を行い、併せて、当法人の活動の周知と新会員の獲得を目的として、シンポジウムを企画しました。

第1部は、「JAROってなんじゃろ?」のCMでおなじみの公益社団法人日本広告審査機構(略称:JARO)の山手織子さんをお招きし、「通信販売その広告の落とし穴～最新のトラブル事例～」というテーマで基調講演をしていただきました。

基調講演では、JAROの役割、通信販売とは何か、通信販売のメリット・デメリット、通信販売に関する法規制、被害が生じやすいサイトの具体例、近年被害が急増している定期購入やアフィリエイト被害事例といったトラブル事例を紹介いただき、被害に遭わないためのチェックポイント、トラブルに遭遇してしまった場合の対応について、クイズ形式を交えながら、丁寧にご報告いただきました。問題となりやすい実際の広告を示していただき、非常に分かりやすい講演でした。

第2部では、消費生活センターに寄せられる

通信広告の最新の相談事例について、当法人の理事である弁護士の小野仁司さんと、同じく理事である消費生活相談員の近藤雅子さんにお話していただきました。近藤さんから最新の相談事例を紹介いただき、小野さんから注意すべきポイントを解説いただくという掛け合い形式で行われました。

第1部と共通するテーマについて、消費者から直接相談を受ける相談員と弁護士という立場からお話をしていただき、第1部で、JAROの視点から報告いただいた問題点について、より理解を深めることができたのではないかと思います。通信広告については、当法人でも「業界最安値」「顧客満足度97.5%」とホームページに表記した業者に対して、表記を改善するよう訴訟提起を行い、当法人の主張のとおり、表記を改善させる内容で和解をした事例があります。当法人の事務局長の弁護士である天野正男さんから、こうした当法人の活動事例を紹介しつつ、新会員の呼びかけがなされ、散会となりました。

当日は、会場参加者は19名、Web参加者は34名と多くの方々にご参加いただきました。

当法人は、これからも消費者の支援のための活動を進めて参りますので、皆さまのご参画をお待ち申し上げております。

(事務局 弁護士 西村 誠)



## 神奈川県からの委託事業

### 動画「正しい訪問販売の知識～特定商取引法のルールを学ぶ～」

神奈川県から、消費者支援かながわへ、初めての委託事業のご提案をいただきました。テーマは「訪問販売業者への研修動画」。

依頼のコンセプトは、法律をはなから無視して消費者を食い物にする悪質商法業者に対しては、行政による指導や罰則の適用などで対応するしかない。しかし、ちゃんと仕事をしたいと思っている事業者が法律を知らないことにより、消費者とのトラブルを抱えることは事業者・消費者双方にとって不幸なことである。その意味で、消費者だけではなく、事業者もしっかり法律を知って営業をすることはとても大事なことだ。というものでした。

これまで、消費者向けの消費者被害にあわないための啓発はいろいろやってきましたが、事業者への啓発動画というまったく逆の切り口が新鮮で、確かにとても大切な視点だなあと共感し、気持ちよく依頼を引き受けようということで、松井弘子理事と私が担当することになりました。

初めての試みだったので、松井理事と二人で悩み悩み方針を検討し、訪問販売業者が弁護士とのやり取りを通じて、掛け合いながら特定商取引法を学んでもらうという形でやろうと決めました。当初は、松井理事が一番似合う職種は化粧品会社だろうと、化粧品の訪問販売員として、いろいろ弁護士である私に質問してもらおうと考えていました。しかし、最近の訪問販売の消費者生活センターへの相談が、リフォームや水回りの修理などが突出して多いという現状があることを神奈川県消費生活課の皆さんから情報提供いただき、松井理事には、ガテン系リフォーム会社の営業職に転職(!?)してもらうことになりました。

動画の撮影は、川崎市にあるケーブルテレビのスタジオで録画をしました。撮影は、このカメラを見てしゃべればいいのか、目線

はどうしたらいいのかわからず、言葉に詰まったり間違ったりで、何度も撮り直しを繰り返し、40分ほどの動画の録画なのに3,4時間かかりました。また聞きやすくしようと活舌よくしゃべろうとしすぎたため、撮影が終わるころは、頬や口周りが筋肉疲労を起こして攣りそうでした。普段テレビでしゃべっているアナウンサーやタレントがいかにも「しゃべりのプロ」なのかを痛感しました。

そんなこんなで苦労を重ねて、ようやく、「正しい訪問販売の知識～特定商取引法のルールを学ぶ～」が完成し、神奈川県の主催する「かなちゃんTVサブチャンネル」に動画として配信されました。製作を通じて、訪問販売業者の視点で見た特定商取引法は、訪問販売という性質に根差してトラブルが起きないためにもしくは起きた場合も踏まえての決まり事がかなり詳細かつ綿密に決まっていることを改めて実感しました。これらの知識なくして、訪問販売をやることは論外です。事業者も訪問販売のルールをしっかりとってトラブルがない健全な消費社会が築かれるための一助として、この動画が役立ってくれば、とてもうれしいです。

副理事長 弁護士 芳野 直子

### 正しい訪問販売の知識

～特定商取引法のルールを学ぶ～(事業者向け動画)

訪問販売の中心的なルールは「特定商取引法」という法律に定められています。このページでは、特定商取引法に基づいて、事業者が守らなければならないルールについて解説します。

動画はこちらから➡



## 神奈川県消費生活課との意見交換会の報告

毎年、神奈川県消費生活課と当団体との意見交換会を開催しています。今年度は令和6年1月19日に実施しました。

冒頭に小林仁志参事監にご挨拶をいただいた後、消費生活課からは、最近の消費生活相談の概要、啓発活動の状況、事業者への指導や処分等についての報告がなされ、当団体からは、差止請求訴訟の事案、訴訟外の申し入れ事案などを中心に、ここ1年の活動状況を報告いたしました。

その後、消費者被害に関する情報交流の在り方や、事業者への指導や処分等の行政的な措置と当団体が行使できる差止請求との相互補完によって、より効果的な消費者被害の未然防止が図れるのではないかという視点からの意見交換を行いました。

この意見交換会はコロナ禍の時期を除いて年1回定期的に行ってきていますが、最近の消費者トラブルの傾向を把握することで、当団体がより効果的に差止請求権を行使するための重要な契機となる場となっています。

また、今年度は、訪問販売の注意点を収録したDVD作成の講師派遣という形で神奈川県より業務を委託していただきましたが、これも神奈川県消費生活課と当団体が、意見交換会をはじめとする継続的な交流をもってきたことの成果でもあると思います。

年初の災害への対応を迫られる中で貴重なお時間を取っていただいた神奈川県消費生活課の皆さまには感謝申し上げます。当団体としても引き続き行政と連携しつつ、適格消費者団体として差止請求権を適切に行使することによって、県内の消費者被害の未然防止、拡大防止のため活動していきたいと意を新たにしました。

事務局長 弁護士 天野 正男



### 団体会員紹介 その6

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。

### 生活クラブ生活協同組合

生活クラブ生活協同組合神奈川（以下生活クラブ神奈川）は、人が人らしく住み慣れた地域でいつまでも暮らし続けていけるために、生活していく上で切り離せない、食(F)+環境・エネルギー(E)+福祉・たすけあい(C)+働く(W)の自給圏を広げ、市民（組合員）が自治する取り組みを、県内に法人格をもった5つの地域生協を設立し約87,000人の組合員を主体に活動する生活協同組合です。

2020年からのコロナパンデミックは行き過ぎた経済のグローバル化の脆弱性を露呈させ、世界的な経済活動の停滞から多くの雇用消失、格差貧困の拡大とともに、人と人の直接的な関係性が断ち切られることによる社会的孤立の深刻化、差別の増長など、人が人らしく生き続けられる持続可能な社会に大きな負の影響を与えました。その影響が残る中、ロシアによるウクライナ侵攻、イスラエルとパレスチナの戦争と大きな戦争が繰り返され、世界の分断がすすむなか、物価の上昇、さらなる格差貧困の拡大など、持続可能な社会に向けては大変に困難な情勢となっています。平和と人権が尊重された社会を基盤に人が人らしく住み暮

らし続けられる社会を次の世代につないでいくことは、今を生きる私たちの重要な責務とも言えます。

生活クラブ神奈川では2030年に自分たちの地域社会のあるべき姿と、そのための具体的な行動目標として「生活クラブ神奈川SDGs宣言」を決定し実行中です。国際指標であるSDGsを身近に引き付け、より主体的な取り組みによって持続可能な地域社会につなげるための行動宣言です。さらにその活動の実践を高めていく上で、各地域生協では「ローカルSDGs」としたより自らの地域に根ざしたテーマの目標設定を行い実践しています。

国やグローバルの課題が肥大化する中、地域に住み暮らす私たちは、より身近な地域で活動をすすめる地域での課題解決力を高めていく必要があります。あらゆる地域の資源（市民、協同組合、W.Co、中間支援組織、行政…）が連帯して、豊かな地域社会「ローカルSDGs」の実現をすすめていきたいと考えます。

理事 生活クラブ生活協同組合  
希代 監

## 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

元旦に発生した能登半島の地震は、新型コロナが5類となり、初めてのお正月に実家へ久しぶりに帰省して家族団らんの場を襲い、家族を亡くされた方も多く、やりきれない気持ちになった。耐震化率が低い地域ではあったようだが、数千年に一度の大きな地殻変動では、どうにもならなかったのだと思う。避難所で大変な思いをされている方々を見ると、狭い島国なのに、平常の生活をしていてよいのかと思ってしまう。

その被災地に、すぐに悪質な事業者は入り込んだようだ。2月7日、石川県警が、屋根へブルーシートの取り付け工事をしたリフォーム業者を、特定商取引法違反で逮捕したニュースを目にした。1月3日の契約で、クーリング・オフについて、正しい記載の書面不交付での逮捕とのことだった。防犯活動などが大変な中、県警の素早い動きは、素晴らしいと思った。

震災に便乗した悪質商法が横行している。役所職員をかたり義援金募金の電話や訪問、支援物資の名目で買取りに訪れる事業者や、耐震補強工事の点検商法など、広く注意喚起が必要だ。

あらためて消費者被害を防ぐためには、素早い悪質事業者への行政指導、警察の取り締まり、また、見守りネットワークの構築の必要性を感じている。

(理事 消費生活相談員 田坂 美砂子)

