

消費者支援かながわ NEWS

2022年
春号
第9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



● ● ● 新年のご挨拶 ● ● ●



みなさまに新年のご挨拶を申し上げます。

私ども特定非営利活動法人消費者支援かながわは、おかげさまで適格消費者団体の認定を受けてから4度目の新年を迎えることができました。

当法人は、設立以来継続的に、弁護士・司法書士・消費生活相談員・消費者団体等が協力して活動し、神奈川県・横浜市等行政も物心両面で積極的に応援してくれています。

昨年は、新型コロナウイルス感染拡大の影響を受けながらもオンライン等創意工夫をこらして、活発な活動を継続できました。

行政や消費者からの情報提供も多数寄せられています。今年さらには多くの情報提供をお待ちしています。

幸いにして当法人は弁護士・司法書士の会員も多数なので申入活動はやりやすく、検討委員会で弁護士・司法書士・消費生活相談員で構成される事例検討班を5つ作って検討し、理事会の議を経て多数の是正申入活動をして

おり、認定前にも認定後にも多くの成果を上げています。

とくに認定後は大手家電量販店・金融機関と保証会社・ファッションレンタル業者などに対して積極的に申入活動を行って是正を実現するなどの成果を上げつつあります。

さらに、活動委員会を設けて消費者団体としての幅広い活動をし、たとえば消費者啓発やスキルアップのための学習会・研修会などを企画実施しています。

今年は他地域の適格消費者団体から講師をお招きして研修会を実施し、先進的な差止事例等を学ぶなどしてさらに力を蓄え、これからも申入活動を積極的に行うとともにいつでも差止請求訴訟を提起できるように訴訟代理人団を用意して準備しています。

当法人は、今年もいつかは特定適格消費者団体という大きな目標を持って頑張っていく決意です。

会員はもちろん県内・全国のみなさまには、どうか今後とも一層のご支援ご協力をお願い申し上げます。

(理事長 弁護士 武井共夫)

神奈川県消費生活課との意見交換会報告

2021年11月11日、かながわ県民センターにおいて、神奈川県消費生活課と当団体との意見交換会を開催しました。この意見交換会はこれまで年1回定期的に行なってきましたが、昨年は新型コロナウイルスの感染防止のため自粛したことから2年ぶりの開催となります。

今回は、消費生活課からは秋山消費生活担当部長ほか8名が、当団体からは理事、事務局7名が参加いたしました。

秋山消費生活担当部長からは、冒頭、成年年齢引き上げに伴う問題や高齢者の消費者被害の防止という課題に取り組むため、消費者被害の未然防止、拡大防止を図る側面から当団体との相互連携を進めていきたいというお話がありました。その後、神奈川県消費生活課の担当者より、令和2年度の消費生活相談概要、特徴的な問題の報告、消費者被害救済委員会のあっせん・調停の状況についての報告がありました。

当団体からは、差止請求にかかる活動状況、神奈川県ボランティア活動推進基金を使った活動への取り組みやその審査結果の報告、オンラインを使った学習会・研修会の実施計画について報告を行いました（HP広告に対する差止請求訴訟提起に関する報告もさせていただいたのですが、その後、HPが改訂・削除されてしまったため訴訟は見送りとなりました）。

双方の報告を踏まえて、神奈川県からの情報提供や消費者支援かながわに寄せられる情報といった情報収集の現状について意見交換を行なったほか、神奈川県からは、消費者支援かながわNEWSの紙面構成に関するアドバイスやSNSや動画コンテンツを使った広報活動に関するご提案をいただくなど、大変有意義な

意見交換会となりました。

行政機関が行使出来る権限（事業者に対する処分等の行政的な措置）と、私たちのような適格消費者団体が行使出来る権限（差止請求）には違いがありますが、これが相互に補完し合うことによって、より効果的な消費者被害の未然防止、拡大防止につながるという側面があります。また、適格消費者団体の有する差止請求権には、行政の役割を補完するという機能にとどまらず、消費者トラブルの原因となっている営業方法、勧誘方法が果たして適法なものなのかという司法判断を直接求めることが出来るという独自の意義があります。

そして、適格消費者団体がこの差止め請求権を適切に行使するためには、どのような消費者被害が増えているのか、相談現場ではどのような問題が生じているのか、被害が増える根本的な原因はどこにあるのかといった最新の消費者トラブルの動向を把握しておくことが必要です。

この意見交換会は、最新の消費者問題の傾向や消費者政策の動向を知ること、当団体がより充実した差止請求権を行使していくための一つの重要な契機となるものです。新型コロナウイルスの影響もありますが、今後も時期や方法を考えながら定期的を実施して行きたいと考えています。（事務局長 弁護士 天野正男）

開催日時：2021年11月11日 14時～16時

会場：かながわ県民センター 13階研修室

出席者：消費生活課 秋山昌弘消費生活担当部長他8名
消費者支援かながわ 武井共夫理事長他7名

コロナ禍で増加する **通信販売トラブル** に巻き込まれないよう

広告表示に隠された落とし穴

について学びましょう！



売り手の指定口座に
代金の振り込みをした
のに商品が届かない

「健康食品 無料お試し」
の表示を見て申込みをし
たら定期購入契約だった

「ブランド品の靴、格安！」との広
告を見て購入したら、偽の粗悪品が
届いたが、返品しようにも売り手の
連絡先すらわからない



これらは、ネット取引・ネット通販において近年増加しているトラブル事例です。

長らくコロナ禍で私たちの生活様式は大きく変わりました。ステイホームに象徴されるように「おうち時間」が増える中、大きく伸びているのが通信販売の利用です。

その利用の範囲も化粧品、服飾品、健康食品や家電・家具と広がっています。

そして、これに比例するように増加しているのが通信販売トラブルです。国民生活センターの統計によると、特に65歳以上の高齢者におけるトラブルの増加が顕著であるとのことで、ネット取引などに慣れていない高齢者がトラブルに巻き込まれている事がわかります。

繰り返される「お試し価格と定期購入」など

の詐欺的サイトについては特定商取引法の改正がなされ、令和4年6月からは規制の対象となります。しかし消費者法の多くは、トラブルの多発を受けて後追的に法改正がなされるということを繰り返しており、改正法が施行された時には、すでに多くの被害が発生しているというのが現状です。従って、トラブルに巻き込まれないためには、消費者自身が正しい知識を身につけることにより、自分自身の身を守る必要があるのです。

そこで、今回私たちは、増加する通信販売取引に的を絞り、その広告表示の落とし穴について学ぶため、以下の学習会を企画しました。

ぜひ一緒に学びましょう！ 多くの消費者の方々のご参加をお待ちしています。

2022年 神奈川県消費者のつどい

第2分科会

(消費者支援かながわ主催)

日時 2022年3月3日(木) 13:15~15:15

開催方法 オンライン (zoom) 開催

*ただし人数限定で 新横浜オルタナティブ生活館(2階)にて実参加

テーマ 知って安心! 広告を見る目を養おう

~通信販売被害に遭わない知恵を学びます~

講師 JARO 公益社団法人日本広告審査機構 井尻靖彦氏(事務局次長)

参加申込み 神奈川県消費者団体連絡会 消費者のつどい実行委員会

電話045-473-1031

もしくは必要事項を記入してメールでお申込みください。

E-mail Syouhisyanotudo@coopkana.jp

○氏名 ○電話番号 ○所属 ○第2分科会参加

申込締め切り 2月27日(日)



差止請求活動に関する研修会

「適格消費者団体による差止請求事例」を 企画・実施しました

当団体は、適格消費者団体として、事業者が使用する契約条項や約款の中に問題があると考えられるものがある場合に、その使用中止、是正を申入れる活動を行なっています。当団体のこれまでの活動を振り返るとともに、今後のさらなる活動強化のため、「適格消費者団体による差止請求事例」と題するZOOMの研修会を企画し、令和4年1月17日に消費者被害防止ネットワーク東海の弁護士岩城善之先生、令和4年1月25日に京都消費者契約ネットワークの弁護士増田朋記先生に、それぞれご講演いただきました。

情報収集方法（行政等との連携も含む）、申入事案の選択、訴訟選択のタイミングや判断の方法、証拠等の収集、提出等について、成果を上げた事案、苦労した事案や戦い抜いた事案など、具体的な案件を交えてお話いただいたのですが、差止請求訴訟の実務に関する部分などは、今後、当団体が訴訟をするとなった場合に非常に参考になる内容でした。

情報収集に関することや申入活動のやり方、運営方法など、2つの団体で考え方の違いなどもあって面白いお話が聞けましたし、当団体が活動して行く上で参考にすべき部分も数多くありました。

今回の研修会については、消費者問題に取り組む弁護士、司法書士、消費者団体、神奈川県内の消費者行政担当者や消費生活相談員に受講していただくことを前提として録画を行なっています。視聴をご希望の方がおられましたら、当団体事務所までご一報下さい。大変よい研修会でしたので、是非、消費者問題に取り組む多くの方にご視聴いただき、適格消費者団体の活動に対する理解を深めていただきたいと思います。

（事務局長 弁護士 天野正男）

団体会員紹介 その3

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。

神奈川消費者問題研究会

神奈川消費者問題研究会は、神奈川県弁護士会に所属する約30名の弁護士で組織されています。結成されたのは、平成25年10月29日です。結成当時神奈川県内には、消費者被害救済のための研究会・弁護団として金融商品取引に関する被害救済を目的とする金融商品取引被害研究会と、サクラサイトによる被害救済を目的とする悪質サイト被害対策弁護団の2つがありました。しかし、上記2つの研究会・弁護団による被害救済の対象とならない消費者被害について、個別の案件を受任して解決に結びつける必要が高く、併せて事業者の用いる不当な契約条項や約款等の使用差止や是正等を求めることで同様の被害の未然防止、拡大防止を図る活動を行う必要性もあることから、神奈川県弁護士会所属の消費者問題に関心がある有志が集まって当研究会が設立されました。

結成当初の活動目的としては、①神奈川県内の個別的な消費者被害事件の救済、②神奈川県内での適格消費者団体の設立へ向けた活動、③適格消費者団体の設立に至った場合には、適格消費者団体の理事会や検討委員会へ人材供給のほか、研究会自体が適格消費者団体の一会員となり、会費等を負担することによって、適格消費者団体の財政基盤の一部を担うこととされてきました。

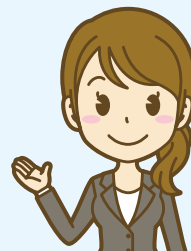
①に関しては、結成から8年余の間に約360件の相談を受け付け個別的な消費者被害救済活動に取り組んでいます。②に関しては、言うまでもなく消費者支援かながわの設立に微力ながら協力し、③についても当会のメンバーは全員消費者支援かながわの会員となり、理事や検討委員に加わるほか団体会員として会費を負担させていただいております。

今後とも、個別的な消費者被害の救済に継続して取り組むとともに、消費者支援かながわの一員として消費者被害の未然防止、拡大防止の取り組んでいきたいと思っておりますので、よろしく願いいたします。

（神奈川消費者問題研究会 代表 鈴木義仁）

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	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)
	[団体1口] 10,000円		
賛助会員	[個人1口] 3,000円	目的に 賛同し 活動を支援	なし
	[団体1口] 10,000円		

お問い合わせ先

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

2022年4月から民法の成年年齢が20歳から18歳に引き下げられます。今まで、未成年者は契約に親権者の同意が必要であり、これが消費者被害に対する歯止めとなっていましたが、その通りではなくなります。生活協同組合ユーコープでは、若者の消費者被害について、当事者である大学生やその家族と学び、消費者被害未然防止につなげるために2022年2月11日に消費者被害未然防止フォーラムを開催することになり、消費者支援かながわのネットワークを活用し、弁護士の芳野先生にご講演を神奈川県生活協同組合連合会の庭野専務に共催をお願いしました。

事前調査として高校3年生に話を聞きました。Tik Tokフォロアーが3万5千人いる彼女のもとに毎月、企業案件の依頼があります。他にもAmazonほしい物リストを公開しフォロアーから商品が送られてきたり、ライブ配信すると視聴者から投げ銭をもらったりしているということで、一見C to Cのように見えて、全てB to Cとのことでした。運営企業との契約で個人情報管理されていることなど、私自身知らないことがまだまだあるなど勉強になりました。フォーラムでは、よりリアルな内容にして、参加者に少しでも参加して良かったと感じていただきたいという想いで準備してきましたので、今後のお役にできれば光栄です。ご参加ありがとうございました。

〈理事 生活協同組合ユーコープ執行役員 山口友範〉

