



## 消費者支援シンポジウム

## 開催報告

# その契約、守らなくちゃいけないの？ ～知って得する消費者契約法～

去る2023年2月4日(土)、午後1時30分から午後4時まで、神奈川県司法書士会館及びZoom利用によるWeb配信にて、標記のシンポジウムを開催した。前回の当法人主催のシンポジウムは2019年に開催しているが、この時は当法人が、適格消費者団体の認定をとれたことを記念して行われたものであるから、純粋に消費者の皆さまを支援する内容で行うのは実に6年ぶりである。

昨今、インターネットの発達及びSNSの隆盛により、店舗において商品をじっくりと品定めしたり、店員の説明を聞いて商品を選ぶより、インターネットの広告やSNSの宣伝を見て、実際の商品やサービスを見ずに簡単に契約するという消費行動が主流となってきた多くのそうした中、契約の内容やサービスの規約をきちんと確認しないがためのトラブルが目立ってきている。そこで、当法人がこれまで行ってきた豊富な差し止め請求、申入れの経験を踏まえ、消費者の皆様が陥りやすい、または落とし穴にハマった事例を紹介し、その対応を学んでもらおうと考え企画したものである。

通常、シンポジウムは、先に基調講演、後にパネルディスカッションなどを用いた具体例の紹介という段取りを踏むものであるが、今回は、先に具体的な事例を紹介し、それについての解説を後の基調講演で行った。消費者契約法は馴染みのある法律ではないので、こうした方が一般の消費者には理解しやすいと考えたからである。

第1部では、事例紹介ということで、5つの事例を用意し、それについて、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わかりやすくお話しいただいた。特に近藤さんの作ってくれたパワーポイントの資料は、可愛い絵柄と相まって親しみやすいながらも的確に問題を捉えたものになっていたと思う。紙

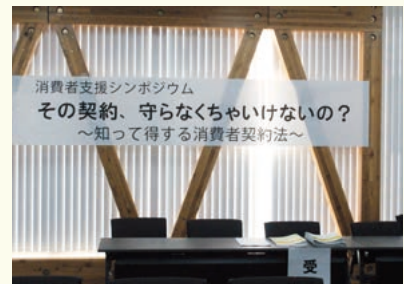
面の都合上、詳しくご報告することは叶わないが、未成年が契約した洋服のレンタルサービスやダイエツサプリの定期購入の話などは、皆さんがうっかり契約してしまいそうな事例であり、大変参考になったことと思う。

第2部では、千葉の適格消費者団体である「NPO法人消費者市民サポートちば」の理事長である弁護士の拝師徳彦先生をお招きし、第1部の事例について、法律の側面からひも解いていただき、消費者契約法によってどのように消費者が守られているのかお話しいただいた。拝師先生は、消費者問題にも造詣が深いことから、Web配信で聞いてもらっている消費者の皆様にも理解しやすかったのではないかと考えている。特に消費者の利益を一方向的に害する規定は全て無効であるとする消費者契約法10条の規定が、第1部のほとんどすべての事例に当てはまるというのは、参加している皆さんにとっても目からうろこであったことと思う。こうした法律を駆使することにより、事業者に対しておかしな契約の是正を申し入れするのが適格消費者団体である。今回のシンポジウムを受けて、契約書に書いてあるからといって、必ずしもそれに従わなければいけないことばかりではないということが参加してくれた皆様にご理解いただけたことと思う。

当法人の事務局長を務める弁護士の天野正男さんに活動報告をしてもらったのち、閉会となった。コロナ禍も収まっていないことから会場参加者は少なめであったが、Web配信の登録者は38名とまずまずであり、企画してよかったと感じている。

当法人は、これからも消費者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ます。

(副理事長 司法書士 上村 政行)





## 最近の 申入れ活動

### 洋服のレンタルサービス

未成年者の利用も多い、インターネットを利用した洋服のレンタルサービスについての事案です。

事業者の契約約款の中で、

- ①未成年者が会員登録をした時点で法定代理人の同意があったものとみなす。未成年者が法定代理人の同意がないのにあると偽り又は年齢について成年と偽ったときは一切の法律行為を取り消せない。
- ②後見開始、保佐開始、補助開始によりサービスの利用を停止する。
- ③レンタル品の発送について、混雑状況などにより期限より遅れる場合があることを契約者は予め承諾する。
- ④解約にあたっては未払金などが無いこと
- ⑤免責規定の定めがあり、当該条項に関して申入れを行った事案です。

上記①については、未成年者取消権を民法の規定よりも制限する条項になっており、本サービスが未成年者の利用も多いと考えられるインターネット上での洋服のレンタルサービスであることを踏まえると問題の大きい規定であると考えました。

上記②は、後見開始、保佐開始、補助開始を理由に利用サービスを停止する旨の規定です。そもそも、後見制度などの制限行為能力の制度は、本人の自己決定の尊重の理念と本人保護との調和を図る趣旨で定められた制度です。そのため、かかる制限行為能力制度を理由にして本人の権利を不当に制限することは法の趣旨に反し許されないと考えました。

上記③は、事業者が履行遅滞責任を負わないことを事前に利用者に承諾させる内容となっています。利用者が、洋服のレンタルサービスを利用する場面として、お祝い、結婚式、パーティーなどの行事も想定されるところ、行事の日までに洋服が届かなければレンタルした意味がなくなってしまいます。そのような場面において急遽別の洋服を準備せざるを得なくなり、高額な料金ががかかっ

てしまった場合等に一切の補償が受けられないというのは消費者にとって問題が大きいと考えました。

上記④は、未払金等がある場合に解約を制限する規定です。この規定により、未払金がある場合には解約ができないこととなりますが、解約を希望したにも関わらず翌月以降も継続して利用料金を支払う必要が生じてしまうことになってしまいます。未払金がある以上は仕方がないと思われるかもしれませんが、未払金があること解約権を制限することは必ずしもリンクするものではなく、民法上も継続的契約の解除に関して未払金等のないことは条件となっていません。そのため、この規定には問題があると考えました。

その他、⑤損害賠償の免責規定などに関して問題があると考えました。

そこで、未成年者取消権を制限する条項、事業者の履行遅滞を予め容認させる条項、事業者の責任の制限に関する条項などについて改訂の申入れを行いました。

当団体からの申入れに対して、事業者より、一部の条項に関して改善する旨の回答がありました。その他の条項に関しましては改善には応じられないとの回答がなされました。

そこで、事業者の主張・反論等に対して、当団体の主張を補充した上で再度の申入れを行ないましたが、改善がなされませんでした。また、改善する旨の回答がなされた条項についても依然として規約が維持されている状況が続きました。

これ以上、申入れでは改善されないと判断し、やむを得ず訴訟提起を行う準備を開始しました。

そして、事業者に対して訴訟提起前の事前の通知を行ったところ、事業者より、当団体の申入れ内容に添った形での改善に応じる旨の回答がなされました。

その後、当該申入れに従った約款の修正がなされました。

(検討委員 弁護士 満松 和憲)

## 月刊誌「国民生活」の紹介

上大岡事務所に届く専門月刊誌「国民生活」(発行：独立行政法人国民生活センター、約40ページ)を紹介しましょう。誌名は昭和初期風、サブタイトルは「消費者問題をよむ・しる・かんがえる」とひらがなで令和風。内容は執筆者の多くが大学教授や省庁や研究所のアドバイザーなので専門用語を駆使したものです。お気楽に読み始めると頭のどこかで即シャッターが閉まりますが、集中して読むとかなり深い満足を感じます。

なぜ満足するのか？過去にすれ違ったか、未来に出会うと予測できる案件だから、他人事ではなく自分事として読めるのでしょうか。

近々の特集は「食品ロス削減の最新事情」「自動車(自動運転)の進化と暮らしへの影響」「老後の住宅資産活用(自宅売却後も住み続ける)の注意点」でした。消費者に向き合ってきた国民生活センターは、信頼できる具体例、丁寧な説明、的確な予想を提供します。自分事として理解できれば待っているのは満足です。

「特別支援学校で、契約や消費者トラブルを身近に感じさせるための学習」は受けてみたくなり、「奨学金制度(大学生の約半数が受給)を利用する前に知っておきたいこと」は高校生に教えたくくなります。いつのまにか他人事も自分に引寄せていることに気がきます。WEB版「国民生活」は国民生活センターのHPで読むことができます。一読をお勧めします。

(事務局 藤田 やよい)



### 団体会員紹介 その4

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。

### 生活協同組合ユーコープ

ユーコープは神奈川・静岡・山梨県内で約182万人の方が加入し、利用している生活協同組合です。2013年3月21日にコープかながわ・コープしずおか・市民生協やまなしが組織合同し、ひとつの生協「ユーコープ」になりました。

基本理念【『人—社会—自然』の調和ある平和な社会の実現に貢献する】のもと、商品の提供やおうちC O O P (宅配)、お店、その他さまざまなサービスを通じて、誰もが安心して笑顔で暮らせる地域づくりに貢献していきます。また、組合員の皆さんとともに食の安全・安心、平和、環境、福祉、子育てなどさまざまなテーマに取り組んでいます。

この間は組織全体でフードドライブに力を入れて取り組んでいます。毎年、8月と1月に実施する全体の取り組みや、フードドライブBOXを通年で設置している店舗、地域の組合員活動で実施する「米一合プロジェクト」など様々なフードドライブ活動を通じて、2022年度は年間で約12トンの食品を寄贈し、フードバンクや行政を通じて、必要とされる方の支援に繋がりました。

また、店舗やおうちC O O Pの宅配を通じて、「食DE健康」の取り組みを推進しています。組合員の皆さんのくらしとは切っても切れない「食べること」と「健康にくらすこと」。その両方の視点から、食と健康に活かせるアイデアの提供や、食品の紹介、おすすめの食べ方の紹介など、利用時や組合員参加の場、オンライン学習会などを通じてお伝えしています。

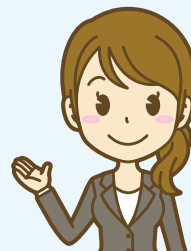
消費者支援の課題についても多くの組合員の関心事です。県生協連や行政とも連携しながら、消費者問題や消費者の不利益につながるような事例の共有を進めたり、学習会や情報の提供を行うことで、消費者被害を未然に防ぐことにも努めています。

これからも事業と活動を通じて、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。

(理事 生活協同組合ユーコープ執行役員 櫻井 展子)

## 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](mailto:infosien@ss-kanagawa.org)

[URL] <http://www.ss-kanagawa.org>

**TEL 045-349-9729**

**FAX 045-349-9267**

### 編 ■ 集 ■ 後 ■ 記

新春の1月13日、県主催のくらしの経済講演会が厚木市文化会館で開催されました。杉村太蔵氏によるお金と人生設計と生きるチカラ講座の第一部の20分が私の持ち時間でした。消費者被害の実態や賢い消費者になるための対処法をクイズや相方との寸劇をまじえて参加者のみなさんを巻きこんでの講座としました。

自分は絶対にだまされないと日頃信じている人が一番あぶないこと、テレビや新聞、ネットニュースを日々チェックし、社会事情や変化に常に関心をもつこと、ATMの近くでウロウロしているお年寄りを目にしたら一声かけるおせっかいさが被害を減らすことになること、あの手この手を考え日々進化を続ける詐欺集団に対処するためには、私たちが自ら考え行動する消費者に成長する事が大事であるというお話をしました。

太蔵氏からは"楽しく分かりやすく魅力的な講座でした"との感想が寄せられ、幸先の良い2023年のスタートを切ることができました。

(理事 特定非営利活動法人神奈川県消費者の会連絡会代表 矢野 裕美)

