消費者支援かながわ NEWS

2017年 秋号 創刊号

特定非営利活動法人
消費者支援かながわ
〒222-0033
神奈川県横浜市港北区新横浜二丁目6番地13
新横浜ステーションビル9階
神奈川県生活協同組合連合会内
発行人　武井共夫

ご挨拶

消費者支援かながわ 理事長 弁護士 **武井 共夫**

消費者に不利益な不当な契約条項・不当表示等の差止請求をできる適格消費者団体が県内にないのは、全都道府県中２位の人口を誇る神奈川らしくないとの県内外の声に押され、約１年間の準備期間を経て2014年12月に適格消費者団体をめざす消費者支援かながわの設立総会を開きました。翌2015年３月に特定非営利（ＮＰＯ）法人の認証を受けて４月に特定非営利活動法人消費者支援かながわの設立登記をしてから既に２年以上が経過しています。

この間、消費者支援かながわは、検討委員会を設置してそこで不当条項等について緻密に検討した上で、その是正申入活動を積極的に行い、多くの是正を実現してきました。

また活動委員会も設けて学習会や質問等の活動も活発に行ってきました。

会員数も着実に増加し、財政基盤も築きつつあるなど、いよいよ適格消費者団体の認定申請をすべき時期になりました。

年度内には認定申請ができる予定であり、認定も間違いないと信じていますが、今度は認定されてからの活動こそが問われます。

消費者支援かながわ一同、一刻も早く適格消費者団体の認定を得て、差止請求を積極的にしていく決意を固めていますので、ご支援ご協力をどうかよろしくお願いいたします。

私達が目指す「適格消費者団体」とは

「お試しのつもりで、美容クリームのサンプルを申し込んだのに、定期購入を申し込んだことになっていた。」「息子が通っていた塾、１ヶ月で解約したのに解約手数料、こんなに支払わなければならないのですか。」「突然、自宅に来た業者に売るつもりのなかったアクセサリーを買った時の半分以下の価格で買い取られてしまった。」こんな話、聞いたことありませんか？

今まで個々の消費者は、事後的に被害の救済が図られても、他の消費者は、同じ被害に遭う可能性がありました。一人一人の被害額が少額でも、同様の被害が多発すると、その損害額は莫大なものとなってしまいます。そこで、このような状況を打破するために、被害者の方に代わって不当な勧誘行為の差止め、不当な契約条項や広告の是正を事業者に求める役割を担う者が必要になってきます。このような事業者に対して差止請求権を行使するに相応しい適格性を備えたものとして内閣総理大臣の認定を受け、多数の消費者被害の未然防止・拡大防止に従事することにより、公平・公正な消費社会の構築に努める団体こそ、まさに私達が目指す「適格消費者団体」なのです。

〈事務局　司法書士　髙木真治〉

最近の消費者トラブル

お試し購入のつもりが定期購入に!?

事例1

インターネットの広告を見て1回限りの購入と思い、価格980円のサプリメントを注文した。
1ケ月したら2回目が届き定期購入になっていることを知った。解約したいのだが電話がつながらない。

事例2

通信販売で健康食品を初回お試し価格で購入した。
体にあわず解約を申し出たところ定期購入だとして拒否された。

事例から見る問題点 業者のHPを見ると…

◆画面一番上には右記の「字の大きさ(pt)」で価格が表示され

30pt 通常価格 ~~3,280円~~ ➡ 50pt **980円**

◆購入ボタンの画面には右記の記載がありますが

35pt **980円で購入する!**

◆画面の下の下まで見ていくと(8pt)で右記の記載があります。

このコースは6ケ月の継続が条件となります。途中の解約はいかなる場合も一切お断わりしています。どうしても希望の場合は高額の違約金が発生します。

◆12ptにすると

このコースは6ケ月のご継続が条件となります。途中の解約はいかなる場合も一切お断りしています。どうしても希望の場合は高額の違約金が発生します。

購入条件(定期購入である/解約はできない/解約を申し出ると解約料が発生する)を意図的にわかり難くしている構図です。そしてまた、消費者の苦情から「(HP上の電話番号は常にお話し中で)事業者への解約申出が困難」という実態もわかりました。しかし、【特定商取引法】に定められた表示項目が全て記載されている以上、「HP上の記載事項全てに目を通さずに注文したアナタが軽率だった」となります。新技術のITを利用した悪質商法の一つと言えましょう。

自宅に居ながらにして商品やサービスを購入できるインターネット通販はとても便利です。一方、消費生活センターに寄せられる通販トラブルも年々増加し、内容は複雑化・悪質化しています。

消費者へのアドバイス

1. 広告画面だけでなく、HPの隅から隅まで目を通しましょう。特に、『利用規約』は必ず読みましょう。
2. 契約内容や解約条件(定期購入が条件になっていないか/期間内の解約は可能か/解約の申出方法(電話やメール等))を確認しましょう。
3. 画面は保存または印刷しておきましょう。トラブルの際に役立ちます。

〈理事　消費生活相談員　岩澤禮子〉

これまでの申入れ活動

カルチャークラブ経営会社

事業者の損害賠償責任を免除する旨の条項、会員に不当な連帯責任を負わせる旨の条項、会費等を一切返還しない旨の条項、後見・保佐・補助開始審判による会員喪失条項、施設使用不可の場合における会員へ補償を要しない旨の条項に対して申入れを行った。当該申入れに従い、約款の改善がなされた。

不動産賃貸会社①

明渡しの際の経年劣化及び自然損耗による修繕を賃借人に負担させる旨の条項、信頼関係が破壊されたとはいえない場合にまで無催告解除できるとした条項、残置遺留物に対する自力救済を認める条項、契約解除後に賃貸人に対して損害賠償請求できないとする旨の条項、更新後も継続して連帯保証人が債務を負担しなければならないとする条項に対して申入れを行った。一部改善するという回答があったが、不十分な点がみられたため、再度申入れを行った。

コインパーキング経営会社

万一車両が破損しても一切責任は負いませんとする条項、駐車場設置管理に係る責任の全部を免れる条項に対して申入れを行った。当該申入れに従い、約款の改善がなされた。

不動産賃貸会社②

残置遺留物に対する自力救済を認める条項、連帯保証人が立てられない場合に契約を解除するなどの不当な条項、信頼関係が破壊されたとまではいえない場合にまで無催告解除できるとした条項、不当に原状回復義務を賃借人に負担させる旨の条項に対して申入れを行った。今後は宅建協会発行の賃貸借契約書を利用するようにしたいという回答がなされたため、使用する予定の賃貸借契約書の書式の開示等を要請している。

短期不動産賃貸会社①

キャンセル料が平均的な損害を超えていると思われる条項、賃借人の承諾なく通知のみで立入りができるとする条項、信頼関係が破壊されたとまではいえない場合にまで無催告解除できるとした条項、賃貸人の土地の工作物に関する無過失責任を一部免除する旨の条項に対して申入れを行った。一部改善するという回答があったが、不十分な点がみられたため、再度申入れを行った。

ペットホテル運営会社

事業者の損害賠償責任を免除する旨の条項に対して、申入れを行ったが、回答がなかった。

短期不動産賃貸会社②

残置遺留物に対する自力救済を認める条項、事業者の損害賠償責任を免除する旨の条項に対して申入れを行ったが、回答がなかった。

大学

正規合格者及び補欠合格者の授業料及び後援会費の不返還特約の条項に対して申入れを行った。ホームページや募集要項の記載を改善する旨の回答があった。

〈理事　司法書士　古屋貴弘〉

申入れ活動 Q&A

今回は、カルチャークラブを運営する会社（以下、「X社」）の会則に対する申入れ活動について解説します。

Q 「X社は会員及びビジターが、X社の施設利用中に生じた盗難、傷害の事故については一切責任を負いません。但し、X社の故意または重過失があった場合はこの限りではありません。」という条項は問題ですか？

A この条項は、X社の軽過失（ちょっとした不注意）により発生した盗難、傷害等の事故の責任は一切負わないというものです。一般的に、損害賠償責任が生じる要件として事業者の故意・過失（帰責事由）があることが必要であり、過失には重過失と軽過失とがあります。消費者契約法第8条1項1号及び3号では事業者の損害賠償責任の全てを免除する条項は無効であるとしているため、軽過失については一切責任を負わないという条項は文言の削除もしくは修正の対象となります。

Q X社に帰責事由があっても、会員及びビジター自身の不注意により盗難、傷害の事故が発生した場合、X社は責任を負わないのでしょうか？

A 会員及びビジターに過失があるからといって、X社は責任を免れるというものではありません。原則どおり、X社の故意・過失の有無で判断されることになります。但し、会員及びビジターに過失がある場合は、民法の過失相殺に従い、X社の責任が軽減されることはあり得ます。

Q 「会員が同伴又は紹介したビジターのX社内における行為及びX社に対する支払い並びに事故等の一切につき連帯責任を負う。」という条項は問題ですか？

A 会員と同伴もしくは紹介したビジターとの関係は、あくまでも他人であり、その他人の行為等について会員が連帯責任を負うという民法、商法その他の法律の規定はありません。つまり、それらの法律上は責任を負わないにもかかわらず、会員に特別の義務を加重して責任を負わせています。また、会員は自身の過失の有無に関係なく責任を負うことになっており、信義則に反して会員の利益を一方的に害します。そのため、この条項は、明らかに消費者契約法第10条に違反しています。

〈理事　司法書士　古屋貴弘〉

これまでの活動委員会報告

2015年度

- 「商品やサービスの表示に関するアンケート」と題して、被害経験等の情報提供を求めるアンケート調査を実施しました。
- 県内在住の20歳以上の男女500名を対象として「通信販売における広告表示」をテーマにしたＷＥＢアンケートを実施し、不当な表示等に関する情報の収集を行いました。

2016年度

- 『機能性表示食品って、なに？』（講師：森田満樹氏）、『電力の自由化で私たちはどうすればよい？』（講師：辰巳菊子氏）と題する学習会を開催しました。
- 機能性表示食品の難解な表示に問題点を見出し、３社の「お茶」をサンプルとしてとり上げ、その表示についてのアンケート調査を実施しました。
- 「いわゆる健康食品」を100円で販売している事業者２社に対して、原材料の原産地の開示を求めると共に、表示された機能・効果についての根拠等について問い合わせを行いました。

〈事務局　司法書士　松井弘子〉

不招請勧誘に対する取り組み

現在、神奈川県では消費生活条例の見直しについて議論されています。現行の条例では、訪問販売を拒絶する旨の意思表示をした消費者に対して事業者は訪問販売をしてはならないと定められていますが、「訪問販売お断りステッカー」を貼る行為が拒絶の意思表示にあたるかどうか明確に定められていません。

神奈川県弁護士会では、この条例見直しの機会に、「訪問販売お断りステッカー」を貼る行為が、訪問販売拒絶の意思表示にあたるということを条例に明記するよう取り組んでおり、独自に「訪問販売お断りステッカー」を作成し、また、意見書の提出や議員要請などを行っています。

消費者支援かながわとしても、こうした弁護士会の活動を応援しています。

〈事務局　弁護士　西村誠〉

訪問販売お断りステッカー

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

研ぎ澄まされた消費者感覚で、一緒に活動を！

「機能性表示食品……表示が細かくびっしり書かれて、何もわからない……」「葬儀費用って、これでいいの？」「健康食品に表示された効果ってホント？」。

私たち活動委員会は、消費者目線で「これっておかしくない？」と思うことを発見するために様々な消費者問題について学び・調査する活動をしています。研ぎ澄まされた消費者感覚を身につけ、消費者問題発見の専門家になるために、ぜひ一緒に活動しましょう！

	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

お問合せ先

特定非営利活動法人
消費者支援かながわ

〒222-0033 神奈川県横浜市港北区新横浜二丁目6番地13
新横浜ステーションビル9階 神奈川県生活協同組合連合会内

[E-mail] infosien@ss-kanagawa.org
[URL] http://www.ss-kanagawa.org

TEL 045-595-9721
FAX 045-595-9722

編■集■後■記

この度、当法人「消費者支援かながわ」について広く皆様にご認識いただくために広報誌「消費者支援かながわNEWS」を創刊する運びとなりました。安心・公正な消費社会を念頭に私達の目指す方向性や活動内容或いは消費者相談事例の最新情報など紙面の許す限り皆様に是非知っていただきたい情報を掲載しました。年２回という限られた発刊ではありますが、当法人の活動報告や皆様にとって有益な消費者関連情報を盛り込んで参りますので、お手に取ってご覧になっていただけましたら幸いです。末筆になりますが、今回の創刊にあたり、格別のご尽力をいただいた株式会社神奈川機関紙印刷所の小池一臣さんには、厚く御礼申し上げる次第です。

〈事務局　司法書士　髙木真治〉