

# 消費者支援かながわ NEWS

2021年  
秋号  
第8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



## 2021年度総会報告

当法人は、2020年は新型コロナウイルス感染の影響下で、理事会や活動委員会、検討委員会、学習会といった活動をオンラインやメールを使用するなど様々に工夫をして推進してきたところですが、2021年度総会は、新型コロナウイルス感染拡大防止のため会員のみなさまには、極力、書面による議決権行使にご協力をいただきながらも、神奈川県司法書士会館というリアルな場で、下記のとおり、無事に総会を開催することができました。

### 記

日時 2021年5月28日(金) 18時00分～18時50分

会場 神奈川県司法書士会館

〒231-0024 横浜市中区吉浜町1番地

議題 第1号議案 2020年度事業報告承認の件

第2号議案 2020年度決算報告承認の件

監査報告 第三者調査報告

第3号議案 2021年度事業計画(案)承認の件

第4号議案 2021年度活動予算(案)承認の件

第5号議案 定款変更の件

第6号議案 役員選任の件



いまだ新型コロナウイルス感染の影響下ではありますが、2021年度は、引き続き、不当な約款や勧誘行為の是正を求める活動をしていくことに加え、是正申入れ後に是正されない場合の消費者契約法に基づく差止請求及び差止請求訴訟活動に努めます。また、今まで以上に、消費者・事業者・行政機関等に当法人を広く認知してもらうために、消費者等に不当な約款や勧誘行為事例に関する情報提供や消費者教育を含めた普及活動を行うことで被害防止・救済に取り組みます。特に、若者への消費者教育・啓発活動のため、県内の大学と連携を図りながら先駆的モデルとなる事業研究を行うといったことなどが当法人の事業活動方針となります。



左から

井上晋次氏 矢野裕美氏 柳下信宏氏

また、昨年から新型コロナウイルス感染拡大に伴い、会議体形式での総会、理事会の開催が難しく、今後も同様な状態が続くことが想定されるため、Web会議形式により会議を開催することができるよう当法人の定款が変更されました。

今年度は役員改選期ではありませんが、団体会員の役員変更に伴い当法人の理事を退かれた方に代わり、新たに井上晋次氏、柳下信宏氏、矢野裕美氏の3名の方が当法人の理事に選任されました。

最後になりますが、議案は、すべて承認可決されましたこと、ご報告申し上げます。

これまで事務局員として勤務されてきた柳澤弘子さんに代わりまして、6月1日付で藤田やよいさんが事務局員として任命されました。



藤田やよいさん

### ごあいさつ

生活クラブ生協で15年ほど守られた中で穏やかに活動してきました。不穏な昨今、勧善懲悪の一助となれるかどうかの踏ん張り所でアンテナを張ります。よろしくお願いいたします。

## 検討委員会新メンバー紹介

当法人の検討委員会では、弁護士西本暁委員長の下、弁護士、司法書士、消費生活相談員で構成される5つの班（グループ）を中心として活動しております。まず、各班に割り当てられた事案は各班内で検討され、消費者契約法・特定商取引法・景品表示法・食品表示法などに抵触する、もしくは、抵触するおそれがある不当な契約条項、広告などに関して申入れ（差止請求）をする文書を各班が起案します。

その後、検討委員会のメンバー全員で、各班が起案した申入れ文書の内容について慎重に審議していきます。申入れの内容が確定したら、理事会の決議を経て、事業者に対して申入れを行うこととなります。検討委員会は、消費者被害の未然防止・拡大防止のため、非常に重要な役割を担う機関であり、専門的な知識・経験が要求されるところです。



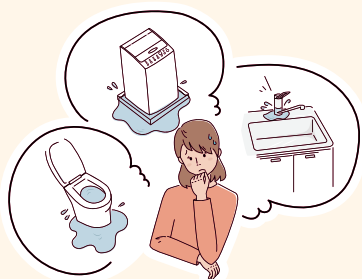
### 自己紹介

横浜市消費生活総合センター相談員の杉山と申します。前職も法テラスや企業にて顧客対応に従事しており、長年消費者の相談業務に就いている経験を生かしたいと思い、このたび消費者支援かながわの活動に参加させていただくことになりました。よろしくお願いいたします。

先日発表された消費生活白書によると、全国の消費生活センターに寄せられる相談は約93万件となりここ数年横ばいですが、架空請求に関する相談が減っていることから実際には消費者被害は増えていると読み取れます。

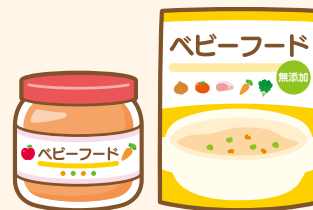
消費生活センターに寄せられた相談例をいくつか紹介します。

コロナ禍で在宅率が上がったせいか、いわゆる【緊急サービス】に関する相談が多数寄せられています。最近の基本料金3000円～などあり得ない金額を堂々と広告に掲載し、実際は広告上の基本料金は存在せず、何度も高圧洗浄するなど高額請求されるような事例が多発しています。消費生活センターは、広告掲載相当の基本料金や簡易作業による詰まり解消作業までは訪問販売の来訪要請と考え、当日強引に勧誘された高額な追加作業は不意打ち性の高い訪問販売契約のため、クーリング・オフによる解除を助言したり、



あっせんに入りますが、事業者は来訪要請を主張し、クーリング・オフを認めないケースが多いのが実情です。

またコロナ禍でウイルスや菌を除去できるとエビデンスが不明瞭な広告を掲載し、景品表示法の措置命令が出された商品や、【無添加】をアピールしていたベビーフードが実際は無添加ではなかったなどの事例については、サン・クロレラ事件でチラシが「勧誘」に該当する余地を認めた最高裁判例を参考とし、デジタル広告も勧誘と考え、消費者契約法第4条に基づく契約取消しを主張し、返金に至った事例などもありました。



今後も既メンバーの皆様と一緒に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思っております。よろしくお願いいたします。

消費生活相談員 杉山奈緒美

▶買った覚えのない商品が送りつけられてきたら…

## 受け取った商品は即座に処分しても よいことになりました



何も注文していないのに一方的に商品を送りつけられ、商品の受け取りや代金の支払いを求められるというトラブルが発生しています。健康食品やサプリメント、生鮮食品などが送られてくるケースがありますが、コロナ禍という背景もあって、最近ではマスクや除菌グッズなどが突然送りつけられてくる事案も増加しているようです。支払いを求められる金額も、かつては数万円という高額なものが多かったようですが、最近では、数千円～高くても1万円という、心理的な抵抗が少なく支払ってしまえる程度のものが増えてきているとも言われています。

このような悪徳商法を展開する送りつける側の狙いとしては、まずは消費者に商品を受け取らせるというところにあります。リモートワークや巣ごもりなどの新しい生活習慣が定着し、家に誰かがいるという時間が増えていますので、今後も同様の商法はなくなることはないのではないかと思います。

申し込みもしていないのに商品が送りつけられてきたとしても、契約は成立していませんので、代金を支払う必要はありません。また受け取った商品についても、消費者は直ちに処分することができますので、開封あるいは捨ててしまったとしても、商品代金の支払い義務が生じることもありません（従来は14日間が経過するまでは消費者が商品を処分することはできませんでしたが、令和3年7月6日より改正特定商取引法が施行され、送りつけられた商品は即座に処分することができるようになりました。）。

万が一、受け取った商品の代金を支払ってしまったという場合には、躊躇せずに早めに消費生活センターや消費者ホットライン（188番）にご相談いただくのがよいと思いますが、心当たりのない商品が送られてきた場合には、受け取りを拒否するというのが最善な対策であることは言うまでもありません。

事務局長 弁護士 天野正男

### 団体会員紹介 その2

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。

## 神奈川青年司法書士協議会

神奈川青年司法書士協議会は、150名の若手司法書士で組織される団体であり、社会問題の改善に取り組んでいます。具体的には、生活保護、養育費、労働トラブルなど各種問題に関する電話相談会の開催や、外部団体と連携した相談会の開催、他団体が主催する相談会への相談員派遣などを行っています。並行して、会員向けに相談会事前研修会や実務研修会の企画実施なども行っています。

また、当協議会では、県内の児童養護施設を中心に出張法律教室を開催しています。社会に出てから消費者被害をはじめとした法的トラブルに遭わぬよう、子どもたちに知っておいてほしい身近な法律知識を解説しています。実際の法律教室では、「悪徳商法」、「恐怖のインターネット」、「家計の収支」といったテーマで具体的な事例を紙芝居や寸劇、クイズなどを交えて工夫しながら分かりやすく伝えていきます。今後も多くの子どもたちに法律教室を届けて、身近で基本的な法律知識を身につけてもらうとともに、子どもたちと地元司法書士の顔が見える関係を築いていけたらと考えています。

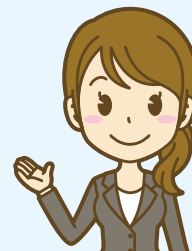
コロナ禍となり、当協議会もなかなか思うように活動ができず、試行錯誤している状況です。今後も活動しづらい状況がしばらく続くと思われませんが、消費者の皆様や市民の皆様のために今何ができるかを考えて、今後も地道に活動を続けていきたいと思っております。

神奈川青年司法書士協議会は、昨年で50周年を迎えました。今後とも当協議会をどうぞよろしくお願いたします。

〈神奈川青年司法書士協議会 会長 高橋良輔〉

## 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

昨年3月以降、新型コロナウイルス感染が止まらないどころか拡大している。案の定、新型コロナウイルス関連で金儲けをしようという輩がいるようだ。昨年初めて緊急事態宣言が出された頃には、ウイルス対策をうたう次亜塩素酸水やアルコール除菌をうたってはいるものの、肝心のエタノール濃度が低い商品が、何種類も販売された。PCR検査が絞り込まれているせいか、民間業者によるPCR検査キットなどが沢山販売されている。中には、そもそも自分で唾液を採取しても、同封の封筒では送ることができず、結局検査できずじまいなどという代物もあるようだ。いつまで経っても検査結果が送られてこないという苦情もあるらしい。マスクにしても、不織布4層構造(通常のマスクは3層構造)立体型の韓国製のKF94の人気の高まると、すぐに「なんちゃってKF94」的マスク、形は似ているが3層構造等という中国製、日本製マスクが販売されている。こうした商品の販売だけではなく、コロナ関連の詐欺的な商法も数知れず横行している。それにしても、いつになったらコロナを気にせずに暮らせるようになるのでしょうか。

〈副理事長 弁護士 鈴木義仁〉

