

なくす会ニュースレター

〒330-0064

さいたま市浦和区岸町 7-11-5

Tel048-844-8972 Fax048-829-7444

nakusukai.01@saitama-k.com

<http://saitama-higainakusukai.or.jp/>



新年のごあいさつ

「コロナ禍でこそ 消費者の安心・安全を守る活動」

適格消費者団体 特定適格消費者団体
特定非営利活動法人 埼玉消費者被害をなくす会
理事長 池本誠司



コロナ禍に負けず、明けましておめでとうございます。

なくす会は、昨年、不当契約条項に対する差止請求訴訟で、極めて重要な判決を獲得しました（東京高裁令和2年11月5日判決）。詳細は、長田副理事長の報告をご参照下さい。1点だけポイントを紹介すると、「会員として不適切であると当社が合理的に判断した場合」には、会員資格取消措置ができる、という契約条項は、世の中の会員規約にしばしば見られる規定です。消費者の申出に対して事業者が適切に判断するという規定は、事業者にとっては利用しやすい便利な条項だと思われます。ところが、相手方事業者は、この規定を根拠にインターネット上の会員資格を突然停止して、消費者が理由を問い合わせても、「当社の判断です」というだけで理由の説明をしようとしなかったのです。判決は、事業者の個別の対応がよくないという問題として片づけしないで、こうした運用の根拠に利用できる不明確な契約条項自体を使用すべきでない判断したのです。多くの事業者において、この判決の判断を尊重して、会員規約を積極的に見直すことが期待されます。

また、インターネット上の複数の詐欺的定期購入業者に対して、虚偽誇大広告の差止を申し入れました。裁判外の申し入れによって、事実上広告画面の表示を修正したり、活動を停止したりする事業者が多いのですが、次々と新しい事業者名で同じような詐欺的広告表示が登場しています。特定商取引法の早期改正による規制強化が待たれます。

集团的被害回復活動では、給料ファクタリング業者に対して超高金利の暴利を貪る貸付は無効であるとして訴訟を提起しました。相手方事業者が事実上活動を中止したことで、被害の拡大防止の点は事実上獲得できたのですが、肝心の被害回復の点では、事業者の財産関係の調査権限がなく、また破産申立権限がない現行制度では、極めて不十分な水準しか回復できない見込みです。被害回復の実効性を高める法制度の見直しを含めて、さらに検討が必要です。

これらの活動は、コロナ禍にかかわらず、Web会議システムを活用するなどして、活発に展開することができました。

これに対し、地域の消費者・消費者団体の皆さんが集まって、広告の調査などに取り組む活動委員会は、コロナ禍の影響を大きく受けてしまいました。また、高齢者の被害防止に向けて行政と連携して活用する消費者被害防止サポーターの活動促進の事業や、高齢者見守りネットワーク作りの取組も、集まって議論できないことが大きな制約となりました。

しかし、コロナ禍で不安が大きい消費者を狙った被害も登場しています。今こそ、消費者の安心・安全を守る私たちの活動が重要です。本年もよろしくお願ひします。



昨年の成果と課題について

埼玉消費者被害をなくす会 副理事長
差止請求・被害回復検討委員会 委員長
長田 淳

いつもなくす会の活動にご理解、ご支援いただきましてありがとうございます。

昨年は、差止関連業務に関しては、たいへん意義のある判決を獲得することができました。また、なくす会としては、はじめて、特定適格消費者団体として、集団的消費者被害回復制度を利用した訴訟を提起しました。たいへん大きな経験値を獲得できた一方で、課題もみえてきた1年でした。年初にあたって、昨年度の報告と課題について述べさせていただきます。

まず、11月5日に、東京高裁で㈱ディー・エヌ・エー（以下、DeNA）に対する差止請求訴訟について、2月のさいたま地裁判決に引き続いて勝訴しました。実質的には当会の全面勝訴です。この訴訟は、DeNAがモバゲーというポータルサイトで使用していた利用規約のうち「当社の措置によって、損害が生じても一切損害賠償しません。」という規定が、消費者契約法の債務不履行や不法行為に基づく損害賠償責任の全部を免責する規定で、同法8条1項1号及び3号に違反し、無効であるので今後この条項を用いるなという請求をしたものです。DeNAが争い、東京地裁、高裁とも、規約は8条に違反する不当条項であるとしてなくす会の主張を認めました。この訴訟の真の争点は、利用規約の読み方にありました。DeNAは、この条項は、当社の措置が正しい場合にのみ適用されるもので誤って適用した場合には、適用されないと、利用規約の適用範囲を狭く解釈することによって、この条項は不当条項ではないと主張していました。

判決は、消費者契約の条項は、疑義がない程度に明確で且つ平易なものでなければならないと事業者が努力義務を定めた消費者契約法3条1項の規定を指摘して、DeNAのわかりにくい条項とその解釈を不明確であって認められないとし、文言から一般的にも読み取れる免責規定であると判断し、不当条項であると指摘したのです。似たような条項は、他の事業者にも多くみられるものでしたので、現在、少なくない事業者が、利用規約の見直しに着手しているようで、事業者の利用規約の明確化に大きく貢献する判決だと考えています。

一方、集団的消費者被害に関する訴訟は、給料ファクタリングという名目で実質的には高金利のやみ金融を営む業者に対して提起しています。全国で初めてこの制度で財産の保全手続きを行うところからはじめ、6月には訴訟提起をしており、1月中には勝訴判決を得られる見込みです。大きな経験値を獲得はしたのですが、結果として、消費者の方に十分な被害回復を図れるだけの財産を確保することはできていないのが実情です。こういった悪質事業者は、会社を潰してすぐに逃げてしまう傾向にあり、悪質事業者からの集団的被害回復を図ることを制度の目的とするのであれば、事業に関わった個人に対しても訴えを可能にするような制度改正は絶対に必要だと考えます。

スペースの関係で紹介しきれませんが、他に差止訴訟1件、申入れや問合せも多数行い、成果をあげています。コロナに負けずに今年も意欲をもって活動していきます。

㈱ディー・エヌ・エーに対する差止請求訴訟については前号（第88号）、当会ホームページをご覧ください。

㈱ZERUTAに対する共通義務確認訴訟の日程は4ページをご覧ください。

消費者カアップ学習会 Vol. 2 を開催しました

2020年12月12日（土）10時より、浦和コミュニティセンター第15集会室及びオンライン（Zoom）にて、小塚荘一郎氏（学習院大学法学部教授）を講師に迎え学習会を開催、会場で18名、オンラインで21名、計39名が参加しました。



小塚荘一郎氏

【概要】

➤ AIと消費者

2020年7月の調査（消費者庁『消費者のデジタル化への対応に関する検討会 AIワーキンググループ報告書』）では、AIによる音声認識・コミュニケーションツールを利用したことがあるのは約3割であったが、他のAI製品については利用したことがないとの回答は約8割だった。また、利用経験のある消費者は利用意欲があるという「二極化」の構造になっている。利用経験のない消費者の不安を取り除くことも必要だが、利用経験のある消費者に正しくリスクを伝え、かしこく使うことが大切。

AIとは、基本的には高度化した「検索システム」。データに基づき「人間の前提を超えた関連性」を発見することも可能。

➤ AI製品・サービスと現在の消費者法

AIと契約…スマートスピーカーが「テレビの音声を聞き取って発注してしまった」としても、契約は成立していない。

AIと製造物責任…ロボット掃除機が自動運転中に家具を壊す？ AIというよりセンサーの問題の可能性もあるので、何が問題なのか落ち着いて考えることも大切。

AI家電のサイバーセキュリティ…コンピューターウィルスの問題を解決するため、アップデートによるセキュリティ対策が必要。

➤ AI製品・サービスに特有の問題

健康管理アプリなどで、AIが体脂肪率25%で判断していてもユーザーは15%を希望している場合など、AIがやろうとしていることと、消費者が求めることにズレがあるのが一番困ること。さらにアプリ提供者の意図が入っている可能性もある（広告への誘導など）が、法律は未整備。

AIに対する最大の不安要因はデータの取得。データ利用に同意しないとAI製品が使えないという問題がある。「AI製品を便利に使う」とことと「AIにデータを提供することの不安」のバランスだが、「提供されたデータをどのようにコントロールしているのか」を消費者が確認することも大切。

スマートフォンを失くしたとき、キャリア（携帯電話会社）に連絡しても電話回線を止めるだけ。入れていたアプリは稼働しているので注意（とくに支払サービスを提供している場合）。



参考：消費者庁「AI活用ハンドブック」

【参加者の感想より一部抜粋】

- AIについて知る初めての機会となった。AIと知らずに利用していることもあり、AIと人間が共存していけると良いと思った。
- AIの現状を知ることも含め、今後のAI社会の法整備を期待します。
- AIは急速に進化していくと思う。「AIと消費者」の観点で引き続き講座を計画していただきたい。
- スマホがある生活が日常となり、何かあった時にどうするかという考え方が学べた。



(株)ZERUTA 共通義務確認訴訟

(株)ZERUTA（屋号七福神）に対する共通義務確認訴訟（事件番号令和2年(ワ)1254号）の第1回期日が令和2年12月18日（金）10時30分より、さいたま地方裁判所第101号法廷にて行われました。
(株)ZERUTA側から出廷・答弁書提出・裁判所への連絡、いずれもないものの、終結はせずに弁論期日を継続することとなりました。

第2回期日：2021年1月15日 10時～
さいたま地方裁判所第101号法廷

日本アフィリエイト協議会との 懇談実施

2020年10月、一般社団法人日本アフィリエイト協議会との懇談を行いました。
アフィリエイト広告の仕組み、トラブル時の対処方法、消費者教育の重要性などについて意見交換しました。

【オンライン講座】 消費者カアップ学習会 Vol.3 (2/4) ご案内

スマホ・パソコンの情報セキュリティを学ぶ

～個人情報流出、クレジットカード不正利用など不安はいっぱい～

日時：2021年2月4日（木）10時～12時

講師：独立行政法人 情報処理推進機構 石田淳一氏



📍 オンライン（Zoom）
募集 50人（要申込・先着）
必ずメールでお申込みください

参加費
無料

スマホ・パソコンを使用しているコミュニケーション(SNS)ツールやネット通販利用者の増加とともに、違法行為により個人情報やお金をだまし取る手口が巧妙になってきています。トラブル時の対応方法や最新の手口を学びます。

申込受付期間：1/11（月・祝）～ 2/2（火）
記載必須事項：①お名前・フリガナ ②緊急時連絡先
申込先メール nakusukai.05@saitama-k.com

特定商取引法及び預託法改正に係る意見書を提出しました

特定商取引法及び預託法の制度の在り方に関する検討委員会報告書に対する意見書を、適格消費者団体17団体の連名で、2020年12月3日付けで消費者庁長官及び同検討委員会委員長あてに提出しました。意見書本文は、なくす会ホームページをお読みください。

[特定商取引法及び預託法の制度の在り方に関する検討委員会報告書に対する意見書はこちら【PDF：391KB】](#)

* * * * *

消費生活支援センターや市町村の消費者相談窓口へ迷わず相談を！

- ◆埼玉県消費生活支援センター（彩の国くらしプラザ内） Tel 048-261-0999
- ◆全国共通 消費者ホットライン Tel 188（いやや！）（お住まいの市町村相談窓口につながります）