

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/>



これまでの積み重ねを さらに一歩へ



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

コロナ禍が続く中で3回目の新年を迎えようとは想定外ですが、明けましておめでとうございます。

去年は、違法な給与ファクタリング業者(株)ZERUTA に対する集団的被害回復訴訟が終了しました。次なる被害回復事案を選定するため、いくつかの素材事案を検討しています。差止請求活動は複数の事業者に対して裁判外の申入れによっていくつもの改善措置の成果を上げています。適格消費者団体としての差止請求活動は、まさに一般消費者が気付かないところで被害の未然防止に貢献していると言えます。昨年6月に施行された改正特定商取引法のインターネット通販の申込画面規制の強化をきちんと受け止めていないネット通販業者や、ネット上の誇大広告と訪問販売による悪質な勧誘を結び付けた事業者、不当契約条項の改善申入れに応じようとしない事業者などが複数見受けられます。今年も、こうした悪質なケースについて差止請求訴訟を提起する事案が出てきそうです。活動委員の皆さんも、リアルとオンラインを併用した会議によって、広告表示の調査活動など活発な活動を展開しています。昨年2月には、国民生活センターの「全国消費者フォーラム」に参加し、活動委員会の調査活動を報告しました。アンケート調査もインターネットフォームと紙の配布の併用により久

しぶりに 500 通を超える回答を集めました。

埼玉県委託事業であるサポーター活動推進事業と高齢者見守りネットワーク推進事業は、地域でのサポーター養成講座とフォローアップ講座と市町村への働きかけを続けています。登録サポーターの人数が遂に1,000名を超えました。地域における新たな消費者活動グループの人材として大いに期待されます。消費者安全確保地域協議会の設置市町村が31市町に上り、今年も県内市町村の半数を超える見込みです。インターネット広告適正化事業も、不当表示の疑いがある広告を毎月多数調査し報告しており、被害の未然防止に貢献しています。

「なくす会ニュースレター」が、昨年11月号で100号に達しました。県内の消費者団体と法律家と消費生活相談員の協力体制により、1992年のPL法制定を目指す埼玉連絡会に始まり、1995年のPL法制定後は埼玉商品被害をなくす会として継続的な活動体制を作り、2004年にNPO法人埼玉消費者被害をなくす会を設立したことを契機に、2005年1月に第1号を発行しました。以来、年6号のペースで100号を達成です。

これらの様々なチャンネルで、私たちの活動を社会に広げましょう。



集团的被害救済及び差止請求活動の現状と課題、今年の抱負



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



いつも当会の活動にご理解とご支援をいただきありがとうございます。

本年もどうぞよろしくお願い致します。

さて、当会の活動ですが、去年は1件も訴訟に至ったものはありませんでした。検討委員会においては、毎月10を優に超える案件を検討し、問合せや申入れなどの活動を変わず行っておりますが、訴訟には至りませんでした。集团的被害救済関係の事案と差止請求関係の事案では理由は異なります。

まず、集团的被害救済関係の事案についてですが、これはひとえに制度上の要件が狭く、制度に適した事案が少ないということが大きな問題としてあげられます。昨年法改正のための検討会が設けられ、当会もオブザーバー参加し、第2回の検討会でこれまでの当会の取り組みや制度の課題などについて説明をする機会を得ました。とりわけ、当会の経験としては、給与ファクタリング事業者に対する仮差押及び訴訟の経験から、悪質事業者は当該法人だけを被告にしたのでは不十分で代表者などの個人も被告にできるように制度改正する必要があることを訴えました。この事業者は、個人に数億円の利益を流していたことが刑事裁判の傍聴から明らかであったので、このことも説明してもらいました。その結果、今般の改正では不十分ながらも代表者等の個人も訴えの対象にすることができるよう制度改正が図られることになりました。まだまだ不十分な制度ですが、積極的に取り組むこ

とによって、さらなる問題提起や法改正につなげ、集团的消費者被害救済訴訟制度の発展につなげていきたい思いです。

次に差止請求訴訟関係ですが、こちらが訴訟に至らないのは、当会をはじめとする差止請求関係訴訟の実績や効果が事業者到大分認知されてきたことが原因と分析しています。その結果、訴訟に至る前に多くの事案において事業者が当会の指摘を受け入れ、契約条項・約款の改訂を行うことが増えてきています。昨年12月に大阪の消費者支援機構関西が取り組んだ賃貸借契約に関する差止請求訴訟で、最高裁判決が出されました。この判決は、事業者が、条項について文言と異なる解釈を理由にして不当条項でないという主張することは、原則として許されないという立場に立つものです。2020年に当会が得た東京高裁判決（㈱ディー・エヌ・エーに対する免責条項等使用差止請求控訴事件 令和2(ネ)1093）もかなりいい影響を与えたと自負しています。事業者の積極的な対応がより望める状況ができつつあるといえます。とはいえ、今年は、早い段階から複数の訴訟を提起することが予定されており、これまでの成果をより充実させていきたいと考えています。

昨今、消費生活相談の現場を悩ませている、ターゲット広告を利用した定期購入事案（お試しのつもりが継続購入の契約になっている）は特商法改正後も解決していません。当会の活動で現状を打破したいとも思っています。情報提供、応援よろしくお願い致します。



事業者	概要
茅斗総合設備 及び 貴和設備	（水道トラブルのレスキューサービス運営事業者） ホームページでは550円～などと謳っているが、数万～数十万円請求されたなどの被害相談がありました。550円で工事ができると誤解させるような表示の停止を求め、2022年8月、消費者契約法第41条に基づく事前の差止請求を行っていますが、未だ回答がありません。
(株)リアル	（タレント発掘・育成事業者） レッスン規約のうち「入学金を一切返還しない」との一部条項の使用を停止することを求め、1月、差止請求書を送付、回答を受領しました。
アマゾンジャ パン合同会社	（電子商取引事業者） Amazon.co.jp 利用規約および Amazon ギフト券細則の一部条項の使用停止または修正を求めています。
(株)LinkLife	（電気通信事業者） BroadWiMAX2+/+5G サービス契約約款の一部条項の使用停止または修正を求めています。
Agoda Travel Operations Japan(株)	（オンラインホテル予約事業者） アゴダ®利用規約のうち一部条項の削除または修正を求めています。
(株)ARROWS	（化粧品販売事業者） 「クリスタルホワイト」広告画面における全額返金保証との表示は虚偽誇大広告表示であるとして、該当する表示の停止を申し込んでいます。
LINE(株)	（電気通信事業者） LINE 利用規約の一部条項の使用停止または修正を求めています。

- ❖ (有)Coo&RIKU、ソフトバンク(株)、イマジン・グローバル・ケア(株)に対する申入れ活動は終了しました。詳細はホームページでご確認ください。
- ❖ 当会では、申入れに対する回答を受領後、ホームページにて内容を公表しています。

消費者カアップ学習会 Vol.2 「LP ガスの取引適正化と消費者の立場」 報告

2022年12月14日(木)10時より、オンライン（Zoom）にて、橋川武郎さん（国際大学副学長）を講師に迎え学習会を開催、29名が参加しました。LPガスとは何か、世界的に見たLPガスの現状、近年におけるLPガスを取り巻く大きな変化、日本国内における取引適正化に向けた動き、消費者が考えるべきことなどについて、お話しをいただきました。



【LPガスの特徴とLPガスを取り巻く大きな変化】

- ❖ LPガスは、日本の4割強の世帯が利用している基幹エネルギーの一つである、高熱量・可搬性という高い付加価値を持つ、分散型エネルギーの代表格である（新興国で普及）、有事の際の最後の砦（災害に強い）という特徴がある。
- ❖ LPガスに係る大きな二つの変化として、以前は中東からの輸入が8割であったが現在はシェールガス開発によりアメリカからの輸入が大半を占めていること、カーボンニュートラル対応としてグリーンLPガスへの道が進んでいることがある。

【日本国内における「取引適正化」及び「料金透明化」の動き】

- ❖ 北海道の大学生協での調査で判明した「賃貸住宅におけるガス代への設備費混入」をめぐる取引適正化の問題、神奈川県消費者団体の調査などで判明した「料金体系・内訳の不

明瞭さ」などの料金透明化の問題への対応が課題である。

- ❖ 2021年の経産省、国交省連携により賃貸住宅における入居前のLPガス料金情報提示の取り組みがなされたことは評価できるが、実効性には問題も残る。LPガス料金決定に関わる物件オーナー、不動産管理会社、不動産仲介業者は対象となっているが、肝心の住宅メーカーは対象外となっている。
- ❖ 今後実施すべき対策として「LPガス料金に、ガスとは関係のない設備費を含めることを法律で禁止する」「LPガスの料金を三部制（ガス関連の設備料金、基本料金、従量料金）とすることを法律で決定する」「戸建て住宅における、配管・ガス設備設置時の費用・保有に関する法律の改正」があげられる。

【今後に向け消費者（団体）の役割】

消費者（団体）の力で、取引適正化や料金透明化に係る問題が明らかとなり、対策が取られてきた。LPガス行政の体制変更もあり、今後も消費者（団体）の力が必要である。

【参加者からの感想】（一部抜粋、概要）

- 料金が安くなるというだけで業者を変えるのは問題だということが、よくわかりました。
- 知らないことばかりで目からうろこでした。法律改正や泣き寝入りせざるを得ない消費者のため、消費者団体としてはなんとかやれることをやらねばと思いました。
- LPガスについて、何も知らず、考えず使っていた。考えるきっかけになりました。
- 実家の地域はLPガス使用の家庭が多いので、料金体系について話をしてみたい。
- 地方では、事業者ばかりでなくエネルギーの選択肢が無いことも多く、国の担当課が無くなっていくのも国の政策に消費者が置き去りにされているのではと思います。
- LPガスは、災害時に、第一に求められていたとの事、また安心して使い続けるために、何が問題か、など大変良い勉強となりました。
- 設備費、基本料金、従量料金などの料金の透明化がいかに大切であるかがわかりました。消費者も事業者に対し料金明細の表示を求めていく必要性があると認識しました。

消費者力アップ学習会 Vol.3「暮らしに直結！特定商取引法」のご案内

暮らしに直結！特定商取引法

～迷惑な訪問販売や通信販売のトラブル、どう防ぐ？～

開催日時	2023年2月11日（祝・土）10：00～12：00
開催方法	オンライン（Zoom）
申込み	2023年2月9日（金）まで 要予約 参加費無料 フォーム： https://forms.gle/Vn1v2MijYN6Exq1A9 メール：nakusukai.05@saitama-k.com（お名前・フリガナ・連絡先必須）
講師	消費生活相談員よりトラブル事例報告 松苗弘幸弁護士による解説



消費者庁
イラスト集より

特定商取引法（特商法）の改正から5年。今後見直しについて検討が開始されます。訪問販売や通信販売などの被害防止のために制定された法律ですが、まだまだトラブルが絶えません。特商法に関係し、どのようなトラブルがあるのかを知り、今後どのように声を上げていけばいいのか、消費者としてどう気をつければいいのか、学習します。



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）