

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/>

事業者の自主的対応を促す取り組みを



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



明けましておめでとうございます

埼玉消費者被害をなくす会は、地元の消費者団体や消費者行政とともに地域の消費者被害防止に取り組むことをモットーに活動を続けてきました。地元の消費生活センターで問題となった事案について相談者からの情報提供をお願いすること、活動委員会と会員団体とが協力してアンケート調査や学習会を行うこと、埼玉県と連携して消費者被害防止サポーターの育成・活動支援や市町村の見守りネットワークを推進すること、埼玉県と連携してインターネット広告における不当表示のチェック・分析を進めることなど、幅広い活動を展開しています。会員団体や一般公募の消費者を中心とした「活動委員会」による広告調査や改善要望活動によって、多くの事業者が自主的に広告表示の改善を図るという成果が上がっていることは、高く評価できます。

そして、これらの活動の中核には、弁護士・司法書士・消費生活相談員などの専門家を中心とした「検討委員会」が、常時10数件の事案を分析検討し、不当広告表示や不当契約条項などについて文書による差止申入れを次々に行っていることがあります。申入れを受けた大半の事業者が自主的改善により解決を図っていますが、どうしても応じない事業者に対しては、差止請求訴訟を提起する権限を持ち現に実践していることが、なくす会から事業者に対し自主的対応を促す強力な説得根拠となっています。

昨年は、インターネットサイト業者の不当表示事案や携帯電話会社の不当条項事案に取り組むなど、地元だけでなく全国の消費者の利害にかかわる活動が増えました。訴訟係属中の携帯電話会社の約款変更条項の差止請求訴訟では、東京高裁平成30年11月28日判決が、文言上は無制限な約款変更ができるという条項であるのに、“変更が客観的に合理的なものである場合に限り変更後の約款による趣旨である”という意味に一方的に限定解釈を加えることにより、無制限な約款変更条項でも差止請求の対象ではない、という想定外の判断を下しました。合理的な範囲を逸脱した約款変更の「おそれ」があるから差止請求をしたのに、合理的な範囲に限り約款変更する条項であると決めつける論理矛盾のような判断です。適正な約款のあり方が事業者にとっても重要課題である今日、約款の差止を回避しようとする裁判所の姿勢は批判されるべきです。この問題は、裁判所での議論だけでなく、事業者の自主的対応を促すことを社会に発信します。

昨年4月には、特定適格消費者団体の認定を受け、集団的消費者被害回復制度を担う役割も与えられました。検討委員会では、集団的消費者被害回復訴訟の対象事案の選定・検討を始めていますが、いきなり訴訟提起に踏み切るのではなく、事業者から消費者に対し自主的に返金するよう促すことも想定して、取組事案を選定しようと思います。



適格消費者団体訴訟の意義が問われる段階へ

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

昨年中は、当会の様々な活動にご協力いただきありがとうございました。

昨年は、特に差止請求（適格消費者団体として）訴訟を多く提起しました。そこで、今回は、この点を中心に御報告させていただきます。

前年度から継続中の訴訟（対ドコモ訴訟）が1件、新規に訴訟提起したものが3件でした（結婚サービス業者、DeNA、請負工事事業者）。このうち、結婚サービス業者については、当会が求めた内容で全面的に和解をし、特定商取引法に反するクーリング・オフの規定や中途解約の規定があらためられました。この業者のように中小の事業者の中には、訴訟提起に至るまで問題の大きさを認識できていない状況があります。今後も、適格消費者団体の役割を事業者にもより認知してもらおう活動を継続していく必要があります。

請負工事事業者との訴訟は、12月7日に提起したばかりで1月24日から訴訟がはじまります。事業者の平均的損害を上回る違約金条項の定め（時期を問わずに30%）などの契約条項の差し止めを求めています。

対ドコモ訴訟は、4月に東京地裁で、11月に東京高裁で残念ながら請求が棄却されました。高裁判決では、「当社はこの約款を変更することがあります。変更後は、変更後の約款によります。」という事業者が自由に約款を変更し、消費者を拘束させることができる文言の条項は、明確さには欠けるが、自由に約款変更ができる条項ではなく、変更が客観的に合理的である場合に限り有効に変更ができる条項であると認定し、そうであれば、消費者の権利を著しく制限するものではないと判断しました。しかし、同時に判決は、ドコモの条項は明確さの観点（消費者契約法3条で事業者に努力義務があります）からは、改められるべきであると明言しており、約款変更の限界や今後の条項のあり方に一石を投じる内容とはなっています。しかし、一般消費者からみて、到底読み取れない意味を条項に加えることによって不当条項性を回避するという判断手法は、適格消費者団体による差止請求訴訟制度の意義を著しく没却するもので、たいへん大きな問題であると考えます。

DeNA訴訟においても、事業者側は同様に条項の文言からは読み取れない意味を解釈によって条項に加えることによって不当条項性を免れるかのような主張をしておいて、このような解釈が固定化されると差止請求訴訟に期待される消費者被害の予防活動の権限は大きく後退することになります。そのような結論にならないよう、ドコモ訴訟については上告審で、DeNA訴訟ではさいたま地裁で正しい結果が得られるように、皆で議論していきたいと思っています。正念場です。本年もよろしくお願いいたします。



解約トラブルを防ぐには ～契約の時にすべては始まっている～

2018年12月4日(火)10時より、浦和コミュニティセンター第13集会室にて、松苗弘幸弁護士を講師に迎え学習会を開催、25人が参加しました。



【概要】

解約トラブルの原因の多くは、実は契約の時に始まっていることが多くあります。契約(申込み)しても、いつでも解約できると思っていないませんか？

基本的に、契約は守らなければいけないものであり、解約・解除するためには“理由”と相応の手続きが必要です。

ただし、売り主(事業者)と買い主(消費者)の間には圧倒的な格差があります(知識量、情報量、交渉力、資金力)。そのため、消費者を守る法律(消費者契約法など)があります。重要事項を伝えていなかったり、不安をあおり契約を迫ったりした場合に契約を取り消せる場合があります。電話勧誘や訪問販売など、クーリング・オフ(一定条件下、消費者側から一方的に解除できる仕組み)が出来る場合があります(通信販売はクーリング・オフできません)。

万が一トラブルになってしまった時は、ホットライン「188」や最寄りの消費生活センターに相談しましょう。また、契約書の内容が法に違反している場合、なくす会などの「適格消費者団体」が事業者に対しその契約内容の差止することができる制度もあります。

悪質な事業者の手口は“考えさせずに契約させる”こと。消費者は、契約する前や送信ボタンをクリックする前に、冷静になって契約内容を確認することが何より重要です。

【そもそも、契約って何？】

契約とは、法律的な約束のこと。単なる「約束」は破ると信用を失うことになりませんが、「契約」は破るとお金の問題が生じることになります。契約は口約束でも成立し、“守らなければならない”ものです。「やっぱりやめます」というわけにはいきません。

そして、何を契約したかを残すため、書面が作成されます。その書面の内容を、契約する前によく読むことが何より大切です。

説明と契約書の内容は一致していますか？「聞いたことと違う」というのが典型的な消費者トラブルです。

【解約トラブルを防ぐため、契約する際の注意点】

- 通信販売の場合、必ずどこかに解約・返品などの条件が表示されています。申込みする前にしっかり確認しましょう。
- 強迫や詐欺での契約は取消も可能ですが、立証が不可能な場合も。脅されたり騙されたりする状況を作り出さないことが必要。いい話や儲け話は契約書に書いてありません。
- 電話勧誘・訪問販売の場合も、契約内容や解約条件を確認するなど、契約時は冷静に。



【参加者の感想より

一部抜粋及び質疑応答から】

- トラブルに対する新たな視点を教えていただき感謝。
- 契約は原則守らなければならないことは肝に銘じたい。
- 解除したくて内容証明をと思ったが、1万円以上とかなり高額になると知り口頭で行なったことがある。
- 契約の時は慎重になろうと思う。
- なくす会の活動内容についてあまり知らなかった。知らず知らずのうちにお世話になっていると思う。
- 契約の際は口頭より「契約書」が優先されるとのことだが、解除の際は？
⇒ 解除の意思を“伝え”、その内容を文書ならコピー、口頭ならメモを。

こんな広告にご用心！

～知っているといないとでは大違い！正しい広告の見方～

日時：2019年2月27日（水）10時～12時
会場：浦和コミュニティセンター第13集会室
JR浦和駅 東口
浦和パルコ上 コムナーレ10階
講師：消費者庁 表示対策課 田中誠氏

消費者庁が実際に行政処分（勧告・措置命令・課徴金納付命令）を実施した実例をもとに、問題がある表示などについてわかりやすく解説いただきます！

健康食品やダイエット食品の広告などで、

- 今だけ無料！に惹かれて申し込んだけど実は5回の購入が条件だった！
- 薬による治療によることなく、飲むだけで血圧が下がるかのような表示があるけど・・・
- 「半信半疑だったが、やっと出会えた」などの体験談があると、自分にも効果があると思うけど・・・



お知らせ

(株)トーソーコンストラクション裁判傍聴案内

- ▶ (株)トーソーコンストラクションに対する差止請求訴訟 第1回期日
2019年1月24日（木）10時～ さいたま地方裁判所 B棟504号法廷

差止を請求している条項：

当該事業者が使用する「外壁等塗装契約書」の契約条項には、特定商取引法（以下、特商法という）、消費者契約法に違反する内容があり、該当する契約条項の使用差止を求めています。

- 甲が請負代金の支払期日に支払いを遅延した時は、乙は、甲に対し遅延額の年14.6%に相当する遅延損害金を請求することが出来る
⇒特商法上の「未払額の年6%を遅延損害金の上限」に違反
- お客様が弊社による飛び込み営業をきっかけとしてご契約された場合は、御契約日から8日以内に書面で契約申込の撤回（クーリング・オフ）をすることができるものとする。
⇒特商法上の「書面を受領してから8日以内」に反しており違反



商品事故・契約トラブルにあった時は、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（埼玉県生活科学センター内） TEL048-261-0999

◆全国共通 消費者ホットライン TEL 188（いやや!）（0570-064-370）