

# 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](mailto:nakusukai.01@saitama-k.com)  
<http://saitama-higainakusukai.or.jp/>

## 水道トラブルのレスキューサービス事業者に対し、差止請求訴訟を提起しました

埼玉消費者被害をなくす会は、2023年3月10日午前、「貴和設備」（本社：千葉県野田市（以下、当該事業者という））に対する差止請求訴訟をさいたま地方裁判所民事部に提起しました。

その後、埼玉県県政記者クラブにて記者会見を行い5社に参加いただきました。



記者会見の様子

訴訟は、当該事業者が運営するウェブサイト広告「暮らしのホームズ（<http://kurashi-holmes.com/>）」において、「基本料金 350 円税込～」等と表示し、対象となる役務提供を最低額 350 円（税込）で受けることが可能であるかのように示す表示を行うことの停止を求めるものです。当該事業者に対しては、2021年6月より「お問合せ」「差止請求書」を送付していましたが、全く回答がないことから差止請求訴訟を提起するに至りました。

### 請求の趣旨

水回りトラブルに関する修繕等の役務提供を、350 円（税込）を大きく上回ることができない金額で受けることができるかのような価格・取引条件の表示を Web サイトに掲載して、電話で注文を受け作業員を派遣するという業態ですが、実際には、派遣された作業員が現場で作業を始めた段階で「これは特別な作業が必要である」等と述べて、数万円から数十万円の高額契約を勧誘するという手口です。消費者に対し安価で水漏れが解決できると誤認させる表示であり、景品表示法 30 条 1 項 2 号に該当することから、停止を請求します。

暮らしのホームズ 水回りの詰まり・水漏れ 即解決! 基本料金 350円税込。広告には「最短10分スピード対応」「クレジットカード各社対応可能」「各地域で作業員が待機中」などの情報が記載されている。

当該事業者のウェブサイト広告「暮らしのホームズ（<http://kurashi-holmes.com/>）」2023.3.10 現在

### 【消費者の皆様へ】

本件以外にもこの種の業者は複数あり、水回りのトラブル、電気のトラブル、鍵のトラブルなどの Web サイトで、同様の表示が横行しています。トラブルになった時の依頼先について、日ごろから調べておくなど、慌ててサイト上位の事業者に連絡しトラブルにあうことのないよう、お気をつけください。

事業者	概要
(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、差止請求書を送付した結果「該当条項を削除する」との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たところ「改訂を検討予定」とのことだったため、回答を待っている状況です。
(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について申入れを行っていました。当該表示の削除を確認できたため、今後の表示には引き続き注視する上で、申入れ活動を終了することとしました。
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た申入れに対し、回答を受領しました。

❖ 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。

### 「特定商取引に関する法律施行令及び預託等取引に関する法律施行令の一部を改正する政令（案）」等に関し意見書を提出しました

令和5年2月1日付で、特定商取引に関する法律施行規則の一部を改正する命令等が交付されました。

これに先立ち、埼玉消費者被害をなくす会では、消費者庁で実施されていた当該政令に対する意見募集について、2022年12月26日に意見書を提出しました（意見書の概要は下記の通りです。意見書の全文はなくす会ホームページに掲載しています）。

- ① 電子機器の画面サイズについて（意見）  
スマートフォンサイズも認める内容だが、この間行われてきた検討会ではA4サイズまたは11インチ以上の画面に限定するとなっていた。検討会で確認した内容とすることを求める。
- ② 電子メールの件名・本文の表示について（意見）  
書面を送る際には、消費者がその重要性を簡単に認識できるような件名表示、本文の最初に表示する方法を盛り込むことを求める。
- ③ 電子機器の画面に契約条項を表示する方法について（意見）  
消費者が書面を確認する時に、クーリング・オフに関する事項について、画面をスクロール

しなくとも確認できるように冒頭部分に表示することや、文字の色を変える、注意を引くように赤で囲む、文字のサイズを大きくするなど、他の文章よりも目立つようにする具体的な規定を求める。

- ④ 電子化の承諾を得たことを証する承諾書面の交付義務について（意見）  
書面を電子データで提供することを消費者が承諾した場合には、承諾書面を交付することを義務づけることは重要であり賛成する。あわせて、事業者が契約内容を説明する手順を明記することを求める。
- ⑤ 電子データの到達・閲覧の確認義務規定について（賛成）  
事業者に、消費者が電子メールを受信したことや、契約データが問題なく閲覧できる状況にあることの確認義務を定めたことに賛成する。
- ⑥ 電話勧誘販売の適用対象を拡張する規定について（賛成）  
勧誘目的を告げないで消費者から電話をかけるように要請する方法に、新聞・雑誌、テレビ・ラジオ、Web サイトなどを利用する方法が追加されたことは、被害実態を踏まえた重要な規定であり賛成する。



## 消費者カアップ学習会 Vol.3 「くらしに直結！特定商取引法」 報告

2023年2月11日(土・祝)10時より、オンライン（Zoom）にて、松苗弘幸さん（弁護士）、山下則子さん（消費生活相談員）を講師に迎え学習会を開催、51名が参加しました。



まず、山下相談員より訪問販売、インターネット通販、連鎖販売取引についてのトラブル事例と、それぞれの問題点及び被害に遭わないための注意点についてお話いただきました。その後、松苗弁護士より被害防止のために「Do not knock、Do not call の制度実現」「通販での表示規制とクーリング・オフ制度の導入」「後だしマルチ対策」などの実現が大切であるとお話いただきました。「改正の論議には、当事者である消費者の関わりが大切。前回の見直しの時のパブリックコメントでは『Do not knock、Do not call』に対する賛成意見は545件、反対意見は39,428件だった。採用されなかったのは、事業者が組織的に反対意見を出したからだけではない。消費者側の後押しがあれば、違った結果になった可能性もある。消費者自らが自分の問題として関心を持ち、ぜひ行動していただきたい」と話されました。

### 【特定商取引法は何のための法律？】

8つの「消費者と事業者との取引」について、消費者を守るために規制している法律。消費生活相談件数のうち、55%が特定商取引法に関する事。トラブルの内容には、不意打ち型（訪問販売、訪問購入、電話勧誘販売）非対面型（通信販売）その他（連鎖販売など）がある。昭和51年の「訪問販売などに関する法律」としての制定から、被害実情に応じ、改正が繰り返されてきた。平成28年改正の5年後見直し規定に基づいた論議が始まっている。

### 【改正の実現に向けて～今回の改正で求められること(一部概要)】

#### ① 訪問販売・電話勧誘販売について

65歳以上の高齢者相談が圧倒的に多い。消費者があらかじめ勧誘を拒絶する権利～訪問販売お断りの張り紙「Do Not Knock」、すでに多数の国で導入されている消費者があらかじめ電話勧誘販売を拒絶できる登録制度「Do Not Call」の導入を求める。



## ② ネット通販

- ❖ 2020年のコロナ禍を背景に増加したネット通販に関する相談割合、定期購入の相談件数は高止まりの状況。また、ネット上のターゲティング広告による誘引は、まさに「勧誘」そのものであり、クーリング・オフができるような法規制が求められる。
- ❖ マルチ相談の45%が10歳代・20歳代の若年層である。購入契約をさせてから「人を勧誘すると利益がもらえると告げる」後だしマルチ被害が多発している。国による登録制度や、マルチ取引の利益に関する説明義務などが求められる。特に後だしマルチは連鎖販売取引として規制されることを条文上明確化することを求める。

### 【参加者からの感想】（一部抜粋、概要）

- 業者の言いなりにならないよう、消費者の権利をしっかりと知っていこうと思いました。
- すべての年代に発信してほしい内容。少しでも地域で話題にし、伝えます。
- 法改正に向けて消費者として問題意識を持った方が良いことあらためて感じました。
- Do not knock、Do not callの制度が実現すると良いと思う。パブリックコメントについて詳しく知らずにいた。サイトがあることも知らなかった。
- マルチ商法に巻き込まれて被害者から加害者になってしまうことを聞き、悲しい現実を目の当たりにしました。
- 疑いから入るのは悲しいですが、世のなか甘い話はない！ことを頭において生活していきたいです。



## 🌻 事務局よりお知らせ 🌻

### 第20回通常総会について

日時：2023年6月20日（火）10時～  
会場：埼玉会館3C会議室及びオンライン（Zoom）

議題：次号でご案内します

※ 詳細は5月発行のニュースレター及び6月初旬にお送りする議案書でご確認ください。

### 令和4年度適格消費者団体連絡協議会

3月11日（土）オンラインにて開催され、適格消費者団体及びめざす団体から26団体と、消費者庁、国民生活センター、消費者スマイル基金、消費者委員会の計30団体・130人が参加しました。

河上正二さん（東京大学名誉教授）による基調講演のあと、差止請求及び被害回復訴訟の判決などについて報告がありました。

### 令和4年度埼玉県と適格消費者団体等連絡協議会

2月7日（火）、埼玉県生協連多目的室にて開催されました。

本協議会は、埼玉県民の消費生活の安定及び向上を図るため、埼玉県と県内の適格消費者団体が互いに連携し、情報提供などを行うことを目的に、年2回開催されているものです。

今回は、埼玉県からは消費生活課、埼玉県消費生活支援センターから6人、なくす会からは理事長、専務理事、事務局の4人が出席し、被害情報の共有に関する協議や互いの取り組みの情報交換を行いました。



埼玉県マスコット「コバトン」「さいたまっち」



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） TEL048-261-0999
- ◆ 全国共通 消費者ホットライン TEL188（いやや!）（お住まいの市町村相談窓口につながります）