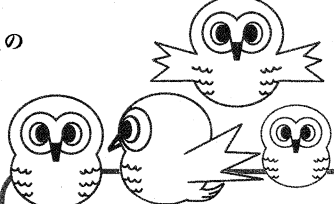


広島県消費生活相談員等のレベルアップ研修を受託し、 研修をスタートしました。

消費者ネット広島は、今回、広島県の地方消費者行政活性化基金の活用で、県・市・町の相談員の皆さんと担当部局の職員の皆さんのレベルアップ研修を広島県より受託され、9月9日(水)に第一回目の研修をスタートしました。第1回9/9・第2回9/10の研修は、相談件数も多く、新しい事例が次々と出てきている「インターネット関連をめぐるトラブル」というテーマでECネットワークの原田由里理事を講師に招き、ECネットワークで受付けている相談事例を中心に取引のポイントをおさえる研修を実施しました。今回は58名の参加があり、参加者から「東京都内の現役相談員でもありECネットワークの理事でもある原田講師の講義は、インターネット取引の基礎から最近のトラブル事例、有効な解決方法に至るまで内容が多岐にわたっているだけに留まらず、視点を消費者相談員にびたりと定めてあり、今後の相談業務に十分生かすことのできる、まさに聞き応えのあるものでした」という感想が寄せられました。9月9日はNHKと広島テレビの取材があり、NHKは昼と夕方、広島テレビは夕方のニュースで放映されました。相談員の学習したい内容を5テーマ設定し、講義形式による専門知識の習得とグループ討議で実践的な手法の習得を図るレベルアップ研修は2010年2月まで12回実施します。※ECネットワーク⇒オークションやネットショッピング、サービス系(オンラインゲームやポイント制の出会い系等)なども含めたeコマース全般のトラブルに関して、売り手と買い手の間に入って問題解決を手助けしてくれる組織。



今回のニュース

- ◇相談員等レベルアップ研修
- ◇第7回定時総会・消費者行政フォーラムの報告
- ◇第1回相談員との学習会・情報交換会の報告
- ◇弁護士による消費者トラブル相談会の報告
- ◇適格消費者団体連絡協議会の報告
- ◇更新料をめぐる判決について
- ◇最近の相談事例の紹介

第7回定時総会・消費者行政フォーラムの報告

2009年6月6日(土) 13:30~16:30

ホテルチューリッヒ東方2001 4階 エーデルワイス

6月6日(土)13時30分~15時30分、消費者ネット広島・広島弁護士会・広島県生協連・広島県消団連の4者共催で、内閣府 消費者行政一元化準備室参事官の木村茂樹さんを招き、「消費者行政フォーラム」を開催しました。当日は広島県・広島市・他の市町の消費者行政担当部局の方も含め、90名が参加されました。木村参事官から「消費者行政の充実強化と消費者行政活性化基金の活用について」と題して、消費者庁、消費者委員会創設後の消費者行政のイメージ、消費者庁関連3法案のポイント、地方消費者行政活性化、消費者庁・消費者委員会の組織図などについて、非常にわかりやすくお話いただきました。



特定非営利活動法人 消費者ネット広島



体連絡協議会、広島弁護士会、広島県生協連会



続いて、15時45分より、第7回定時総会を開催しました。開会挨拶に続いて、岸田文雄衆議院議員から来賓挨拶をいただきました。定款23条により(委任状出席含め87名の出席)総会の成立が確認され、第1号議案 2008年度活動報告ならびに収支決算の件、第2号議案 2009年度事業計画ならびに会計収支予算の件、第3号議案 役員の改選の件、すべて全会一致で可決決定されました。役員改選で橋野俊子理事(生協ひろしま所属)が退任され、谷保清美氏(生協ひろしま所属)、岡村信秀氏(広島県生協連会所属)の2名が新しく理事に就任しました。



2009年度 第1回 相談員との学習会・情報交換会の報告

寺本 ひとみ(監事)

7月12日(日)午後1時半から3時半まで、広島市消費生活センター研修室で、標記の会を開催し、事例検討を行いました。相談員17名、事務局1名、講師に当ネットの監事である木村弁護士、広島弁護士会から風呂橋弁護士・川島弁護士・仲田弁護士・西丸弁護士の参加がありました。事例は、ネットショップオーナー契約(ドロップ・ SHIPPING)の解約返金と内職・副業(フラワーアレンジメント講師)の解約についてでした。事例1は、インターネットで「メールをチェックするだけで収入が得られる」という業者のHPを見て、最上位コースの場合、毎月最低20万円の収益が見込める、ホームページ作成から商品発送まで面倒なことは全部業者が代行してくれるという説明を信じて120万円近くを振り込んだが、半年経っても6000円しか売れないという相談です。広島では他業者も含めて同様の相談が入っています。そもそも、ドロップ・SHIPPINGは業務提供誘引販売取引にあたるのか?が、焦点となりました。商品を生産元から仕入れ、高く売れば差額が儲かるので、HPの中で商品を広告し、購入希望者に取り次ぐことが仕事です。「全体として見れば収益をうたい業務に取り組むためにお金を出させているではないか。一般の消費者を対象にした商売とは言える。何が問題なのか?収益保証しているが実際には儲からない。特商法や消費者契約法で不実告知・断定的判断の提供で取り消しの主張が言えるのか?業者は事業者と事業者との卸売契約で業務提供誘引販売ではないと主張し応じない。HP作成契約と商品取引について分断した契約と言われたら逃げられる可能性もある。経済産業省もこの商法について業務提供誘引販売ではないという見解を出している。非常に頭のいい人が考えた商売で法の適用がない方法を構築しており、これは法の潜脱行為である。また、販売売上げのグラフが示されているが、多分証明できないはずなので、その実績を出せ!出さなければ裁判で明らかにするつもりであると訴えてみてはどうか」等、相談者を救済する方法を何とか見出たく、検討がなされました。事例2は、新聞折込広告チラシに「フラワー講師募集。未経験者可」とあったので応募したら、アシスタントとして働くには高額な講師研修講座を受講し資格を取らなければならないとのこと。その後の説明ではアシスタントの仕事を紹介され収入を得る話はなく、資格取得後に自分で生徒を集めて講座を開くという内容でした。納得できないので解約したいという相談です。そもそもこれは「おとり広告」ではないかと疑われこういったケースがあると広告会社に告げる必要があるのではないかという意見も出ました。その他、風呂橋弁護士から「オールイン」について、被害者説明会の第二次募集の報告がありました。また、相談員から他のドロップ・SHIPPINGや未公開株の報告もあり、是非、消費者ネット広島の申入れ活動や差し止め訴訟に繋げるべく、相談者へ当ネットへの情報提供を勧めてもらうよう要請しました。

弁護士による消費者トラブル相談会の報告

(広島市消費者月間事業実行委員会と共催)

岡本 みどり(理事)

2009年5月21日(木)~22日(金)10:00~16:00

消費生活センター研修室(アクア広島センター街9階)

今回初めての試みとして、弁護士会の協力を得て2日間連続の相談会を開催したところ、合計67件もの相談が寄せられました。

内訳は多重債務相談が22件で一番多く、敷金の相談も10件ありました。

敷金トラブル相談は年間を通して多く、平成10年に賃貸住宅契約の適正化を図ることを目的にガイドラインが公表されましたが、不当な原状回復費請求等は続いており、根本的なトラブル解決には至っていないという状況です。

消費者ネット広島は敷金トラブルをなくすため、今後も不当賃貸住宅契約書の差し止めに取り組めます。





適格消費者団体連絡協議会の報告

平成21年8月29日(土)埼玉県さいたま市

三村 明(理事)

出席団体と主な取組の一部

●適格消費者団体 消費者機構日本(COJ) 5名

「メーター改ざん車についても3ヶ月以内に発覚し、その経緯が間違いない場合、車両本体全額を車両と引き換えに購入者に返金します。その後は一切申し受けいたしません。」という条項の不当性に付き申入れをし、改訂を受けた。

●適格消費者団体 消費者支援機構関西(KC'S) 3名

グローバルトリニティー(英会話学校)、差止が認められたが教室名を変えて同じようなことを繰り返しているようである。

●適格消費者団体 全国消費生活相談員協会 4名

美容外科クリニックのキャンセル料があまりにも不当な例があり、申入れ金の返還も行わない。

申入れを行った。不十分と思えるが一応改善を評価した。

有料老人ホーム、申込金の返還等の問題。退去時、その他費用は全て差引いた上50万円の解除金のようなものを差引く。

●適格消費者団体 京都消費者契約ネットワーク(KCCN) 2名

マンション賃貸借契約「定額補修分担金条項」差止請求訴訟中

冠婚葬祭互助会解約金条項問題。差止請求検討中。

●適格消費者団体 ひょうご消費者ネット 2名

株式会社ジャルツアーズ(JAL傘下)。

旅行代金の一部支払いをクーポンを利用したばあい、キャンセルしたらクーポン分

(数万円～数十万円のこともある)は没収されてしまう。

ジャルツアーズ及びJALの主張は、クーポンはサービスなので、(没収等)取扱は業者の自由である。

冠婚葬祭互助会の返金問題。子会社を作って、そこを介してサービスを行い、割賦販売法適用を免れている事例がある。

●あいち消費者被害ネットワーク(A.C.Net) 3名

葬儀社の造花の辞退をしたら。連絡手数料15万円の請求があった事例

●消費者支援ネット北海道(ホクネット) 1名

賃貸借の地域性がある。冬季解約には敷金を返さない条項がある業者がある。

札幌にはイチゼロ物件があり、「数日」家賃が遅れると鍵を取り換えられ締め出される事例がある。

●大分県消費者問題ネットワーク 1名

認定九州第1号を目指している

●消費者ネットおかやま 3名

高校入学金辞退時返還問題に取り組んでいる。

●福岡消費者ネット(仮称)(初参加)

9月26日にNPO設立総会を検討。

●仙台・みやぎ消費者支援ネット(セミコスネット) 1名(初参加)

旧仙台市消費者協会、昨年12月NPO仙台・みやぎ消費者支援ネットとなった。

●適格消費者団体 埼玉消費者被害をなくす会(今回幹事団体)12名(事務局含む)

2009年3月5日「適格消費者団体」認定

賃貸住宅の契約書条項につき埼玉県住宅供給公社へ問合せと改善申入れ

低アルコール飲料の表示の改善と販売時の陳列改善の申入れ

携帯電話の契約条項の申入れ

●適格消費者団体 消費者ネット広島 2名

●内閣府 3名(最後の連絡事項のところだけ参加)





更新料をめぐる判決について

長井貴義(理事)

マンションの賃貸借は、契約書上2年契約が多いかと思いますが、実際は契約が更新されて、それ以上の期間居住することが通例でしょう。この契約更新の際に、家主に更新料を支払うとする賃貸借契約書上の条項について、大阪高裁は、8月27日、更新料条項を無効とし、借主が支払った更新料を返還するよう命じました。更新料というと、京都独特の慣習かと思っていたのですが、首都圏にも多く、また、この判決の余波について報道するニュース番組でちらっと見たところでは、広島でも更新料の定めのあるものが19%あるとされていたように思えますので、みなさんにもこの判決から学ぶべきことを説明します。更新料とはそもそもどういう法的性格を持つものなのかについては、家主側は、契約更新を拒絶する権利を放棄する対価であるとか、賃料を補充するものなどと主張していますが、これらの主張がこの裁判では認められませんでした。そもそも、更新料を定める条項に限らず、契約書上特約が定められていたとしても、その特約が消費者の利益を一方的に害するものである場合は、消費者契約法10条により無効になります。もちろん、無効になるかどうかは、その条項により利益を害する程度や、契約時にその特約についてどの程度説明したかにもよるかと思いますが、ですから、この判決が出たからといって、更新料の定めが全て無効となり、支払った更新料が当然に返ってくるというわけではありません(そもそも今回の高裁判決も最高裁で逆転するかもしれません)。他方、契約書に書かれているからといって、家主側に支払ったお金の返還を全てあきらめなければいけないわけではありません。実際、筆者の個人的な例ですが、賃貸契約時に、敷金1か月分の他、「保証金」として家賃の2か月分を支払いました。しかし、契約書を見ても、保証金がどのような性格のもので、契約終了後に返還されるのか否かについて何も書かれていませんでした。そこで、契約終了後、まず敷金は返還されたのですが、さらに、「保証金は実態不明だから返還せよ」と弁護士名で不動産仲介業者に内容証明を出しました。するとすぐに保証金相当額が返還されてきました。このケースでは、当該不動産仲介業者がこの1年ほど後に破綻したので、返還を受けられて助かりました。というように、筆者の例はうまく行き過ぎかもしれませんが、みなさんも不当だと思われるお金を徴収されていたら、声を上げて返還請求をされてみたらよいと思います。また、契約書上おかしいと思われる条項がありましたら、当ネットまで情報をお寄せ下さい。

最近の相談事例の紹介

辻 典子(検討委員)

「3か月前に契約したエステ店が突然倒産しました。1年間に24回施術が受けられるコースだったのですが、まだ、3回しかエステを受けていません。36回の分割払いですが、支払いを続けなければならないのでしょうか。」分割払いをしていれば、信販会社に対して倒産のため施術を受けられないことを理由にした支払い停止の抗弁書を出します。倒産後、他の会社に引き継がれることがなければ、原則請求は停止されますが、他の会社に引き継がれた場合は、その会社で残りの施術を行うことを勧められます。そうすると、支払いはそのまま続きます。特別な理由がなければ新しい会社での施術を拒否して、支払いを拒むことは難しいです。エステと一緒に自宅用にと購入した美顔器や化粧品があれば、これらは支払い停止の対象とはなりませんから、支払いを続けなければなりません。なお、一括払いをしている場合、返金はほとんど期待できません。倒産したエステ店に破産管財人がつけば、債権者として届け出しておくことはできますが、こちらもあまり期待しない方がよいでしょう。外国語教室、学習塾、家庭教師等でのトラブルでも同様の対処となります。このようなトラブルを避けるためには、長期の契約をクレジットで契約することは避けた方がよいですね。



内閣総理大臣認定 適格消費者団体 特定非営利活動法人

消費者ネット広島

〒730-0012 広島市中区上八丁堀7-1
TEL 082 (222) 9141 FAX 082 (222) 9142
◆郵便振替: 広島01370-6-8204

情報提供・相談受付

月～金曜日の14時から17時まで TEL:082-222-9141

ホームページもご覧ください <http://www.shohinet-h.or.jp/>