



ふくろっニュース

第 12 回定時総会および記念講演のご案内

～ 6 月 21 日(土) 広島 YMCA コンベンションホールにて開催～

No.22

2014. 4. 21 発行

消費者ネット広島は、昨年 11 月に法人化 10 周年を迎えました。また、今年 1 月には、適格消費者団体として 2 度目の認定更新がされ、消費者被害防止のための取り組みを更に推進していく決意を新たにしているところです。

この間、広島県の委託を受け、日頃から高齢者の見守りを行っている民生委員や介護福祉関係者等を対象に、見守りサポーター養成研修やシンポジウムを行ってきました。また、昨年 10 月からはメールマガジンで、消費者被害に関する最新情報を配信してきました。しかし高齢者を狙う手口は、詐欺的な悪質なものも多く、毎日のように新聞に事件が載っており、後を絶ちません。

今回の総会記念講演では、高齢者に多い特殊詐欺の事例、騙しの手口と防ぎ方について広島県警本部安全安心推進課の情報官にご講演いただくとともに、地域の見守り活動を実践されている広島県社会福祉協議会の取り組み報告を、リレートークで行います。

●日時 2014 年 6 月 21 日(土)13 時 30 分～16 時 30 分

●会場 広島 YMCA 2 号館地下 コンベンションホール(広島市中区八丁堀 7-11)

●内容(タイムテーブル予定)

13:00 開場・受付

13:30-14:55 ①講演「特殊詐欺の手口と被害に遭わないための心構え」

講師 広島県警察本部生活安全部安全安心推進課

減らそう犯罪情報官 西原啓二さん

②報告「社協の見守り活動と地域ネットワーク」

講師 広島県社会福祉協議会事務局次長 上田正之さん

14:55-15:20 ③寸劇「防ごう! 減らそう! 消費者被害」

広島弁護士会 消費者一座の皆さん

15:20-15:30 休憩

15:30-16:30 第 12 回定時総会

●参加申込等、詳しくは「第 12 回定時総会開催案内」をご覧ください

目 次

●第 12 回定時総会・記念講演のご案内	… P1	●消費者団体訴訟制度について	… P5
●最近の検討事例等の概要報告	… P2	●消費者問題雑感、会員からの声 他	… P6
●リレートーク ①広島消費者協会	… P3	●こんな相談受けました	… P7
●行事報告 2/20 差止事例セミナー他	… P4	●新年度会費納入のお願い 他	… P8

早稲田自動車学園訴訟 その後の経過

理事 風呂橋 誠

消費者ネット広島が、平成25年6月7日に提訴した、早稲田自動車学園に対する中途解約条項使用差止等請求訴訟の続報です。

被告は、平成25年7月頃、問題となっている中途解約条項を改訂した誓約書を500枚印刷して、7月初旬から使用している、と説明していました。ところが、今回、被告から提出された誓約書は、それからさらに変更されていたため、原告がこの点を追及すると、平成25年10月1日から変更分を施行している、とのことでした。原告としては、被告の変更や改訂が、いつ、どのように行われたのか、また、実際に改訂版がどのように運用されているのか、などについて説明を求めていく予定です。

また、被告は、今回提出した変更分について、「平成25年10月1日から全指連（一般社団法人全日本指定自動車教習所協会連合会）の指導に従って実施している。」と説明していますので、全指連の指導内容や、ガイドラインなどについても確認していくことを検討しています。



内職商法の(株)インフォメーションに申入書を送付

理事 岡本 みどり

昨年10月からスターとした専門相談員情報受付に「インターネットで、メルマガを作成する仕事をすれば、時給を払うという在宅の副業サイトを見つけ申込んだところ、アクセス件数や商品の売り上げに応じて報酬が得られる自分専用ホームページの制作契約を勧められた。」あなたなら2週間で元が取れる」との説明を信じ、制作代金38万円を消費者金融で借りて支払ってしまった。だまされたと思うので、お金を取り戻したい」との情報が複数寄せられました。

この手口は2013年10月3日に消費者庁が6カ月の業務停止命令の行政処分をした(株)リミテットと全く同じで、同様の相談が多数あると思われることから、国民生活センターに情報開示請求を行ったところ、全国に相当数の相談があることがわかりました。



そのため、このような本来の目的を隠して勧誘する行為をやめさせることと、当団体のホームページで広報し、消費者に被害防止の注意喚起をすることを大切だと判断し、3月25日付で申入書を送付しました。（詳しくはホームページをご覧ください。）

リレートーク 関係団体の取り組み紹介①

公益社団法人 広島消費者協会

理事 中原 律子

皆様こんにちは。

広島消費者協会は、消費者保護基本法が制定されて間もない昭和 45 年に任意団体として設立しました。それは、消費者・事業者・行政の三位一体による消費者保護活動を掲げての立ち上げでした。「対話で結ぶ広島方式」の始まりです。

20 年後の平成 2 年に社団法人として法人化し、さらに、設立 42 年に「公益社団法人 広島消費者協会」に発展的に移行しました。私たちは設立当初から、消費者の権利が確保され、消費者が自立して消費生活を送ることができるよう健全な消費経済社会の進展に寄与することを目的としています。

主な活動としては、「調査研究活動」「教育・広報活動」「連携事業推進活動」「地域活動」の 4 本柱で活動を展開しています。



消費者問題は、消費者と事業者、行政との情報格差に起因する問題が多く、その解決には被害の救済、拡大防止に取り組むとともに、被害の未然防止のための消費者団体が情報のつなぎ役として、広く消費者に、きめ細かな啓発を行っていくことが大変重要です。そして、「消費者市民社会」への転換のかじ取り役として、私たち消費者団体の果たす役割は大きいと考えます。

これからも、「協働と連携、そして行動」により、県民生活の安定と向上のために積極的な活動を展開してまいりたいと思っています。



会 員 募 集 あなたも消費者活動に参加してみませんか

年 会 費 一 人 1,000 円

問合せ先 (公社) 広島消費者協会事務局

731-0011 広島市中区基町 6 番 27 号 アクア広島センター街 8 階
広島市消費生活センター内 電話 (082)225=3320

Mail :hirosho@violin.ocn.ne.jp

2/20 差止請求事例集解説セミナー開催

副理事長 木村 豊

平成 19 年 6 月に消費者団体訴訟制度が導入されて以来、全国の適格消費者団体 11 団体がこれまで行ってきた差止請求の中から、成果のあった事例をまとめようということになり、適格消費者団体である消費者機構日本が消費者庁から委託を受けて、このたび「差止請求事例集」が作成されました。

この「差止請求事例集」には、111 の成果事例が収められており、広く消費者、相談員、事業者などに対し、その内容を知っていただく機会を設ける趣旨で、全国 9 会場で解説セミナーを開催することとなりました。広島では、平成 26 年 2 月 20 日午後 1 時 30 分から、県民文化センター 5 階「サテライトキャンパスひろしま大講堂」で開催され、85 名の参加

がありました（なお、全国9会場での合計参加数は644名ということでした）。

当日は、広島弁護士会消費者問題対策委員会のメンバーで構成される「消費者一座」が、悪質事業者の不当な勧誘方法や消費者にとって一方的に不利益な約款などをテーマにした寸劇を行った後に、「差止請求事例集」の成果事例の具体的な内容についての説明を行い、また、昨年成立し3年以内に施行が予定されている「消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続きの特例に関する法律」（長い名前ですが、一般的には集団的消費者被害回復制度などと呼ばれています）の解説もありました。

出席された皆様のアンケートを見ますと、「消費者一座」の寸劇が好評で、「とてもわかりやすい寸劇でした。よくできていてびっくりしました」、「本当に皆さん弁護士ですか？イメージが変わりました」などといったものがありました。



3/8 消費者問題シンポジウムを開催しました

理事 川手 三枝子

内閣府消費者委員会との共催で、食品表示をテーマに「消費者問題シンポジウム in 広島」を、3月8日、広島市中区の広島YMCAで開催した。（参加者80名）

河上正二消費者委員会委員長の基調講演と阿久澤良造消費者委員会委員の「食品表示について」の講演のあと、広島県消費生活センター消費生活相談員の川手三枝子が、県内の



相談窓口に寄せられた食品表示に係る相談事例について報告した。続いてパネルディスカッションを行い、消費者庁食品表示企画課の安藤峰央氏、広島県消費者団体連絡協議会会長の中原律子氏、ACAP専務理事の長谷川公彦氏と川手三枝子が、それぞれの立場から食品表示に対する意見や要望等を述べた。中原氏からは、消費者団体連絡協議会が行った食品表示に関する意識調査の報告をもとに、「文字を大きくして

ほしい」「原産地表示が不明確」「遺伝子組み換え表示のルールの見直しを」等の意見要望が出された。川手は「パッケージを含めて適切に商品情報を消費者に伝えてほしい」「JAS法・食品衛生法・健康増進法の3法一元化には期待したい」「表示情報を活用して商品選択ができるように消費者教育が必要」「適格消費者団体の差止制度の活用を図りたい」と発言した。企業の立場である長谷川氏からは、「表示を実行する側には費用面、物理面での課題もあるので、本当の必要性・有効性も理解してほしい」「すべての情報を商品に記載できないが、お客様相談室に問い合わせてもらえば書ききれない情報も提供できる。HPでの情報提供もあるので活用してほしい」と事業者への理解を求める発言があった。また、消費者庁の安藤氏からは、新食品表示の基準作成の状況について説明・報告をいただいた。

最後にシンポジウムのまとめとして河上委員長より「情報には限界があることを知っておくこと。一歩ずつでも前よりいい表示になるよう企業と消費者のコミュニケーションが大切で、消費者も主体的に考えないといけない」と締めくくられた。会場との質疑応答もあり、関心が高いテーマだったことを実感した有意義なシンポジウムになった。

新訴訟制度(消費者裁判手続特例法)について

理事 長井 貴義

消費者ネット広島は、消費者契約法 12 条以下に規定する適格消費者団体として、差止請求訴訟を 2 件提起した（1 件は現時点で訴訟中）ほか、不当な約款等に対して使用の中止を申し入れ、多くの事業者がその条項を是正するという成果を得てきました。

しかし、不当な契約条項の使用の差止によって得られる成果は、新たな被害者が生まれないうことにとどまります。不当な契約条項の使用が中止されても、過去の契約者すべてに、当然に新しい契約条項が適用されるわけではありません。たとえば、仮にキャンセルの際の返金額が不当に低い条項について、その契約条項がなければもっと多くの返金を受けられたはずの契約者は、自動的に契約条項の使用差止の恩恵を受けることはできません。したがって、不当条項の差止では、直接消費者の経済的被害を回復することはできませんでした。

そして、消費者が被害を回復するとして、仮に訴訟を起こすとなれば、敗訴のリスクもあるのに手間や費用をかけるか、さらに弁護士に依頼するとしたらその費用をかけるかといった問題があり、消費者も積極的に被害の回復に動きづらい、という側面もあります。

これらの状況を打破するために、集団的消費者被害回復制度の導入が求められてきました。しかし、その成立に至る道のりは困難を極めました。（※ふくろうニュースNo.19～No.21 参照）

制度の内容については、21 号でも紹介がありますし、消費者庁の HP に「消費者裁判手続特例法 Q&A」も掲載されています（<http://www.caa.go.jp/planning/index14.html>）ので、ここで詳しい説明は省きますが、上述の問題点を解消すべく、二段階の訴訟制度をとり、第一段階において事業者に損害賠償等の義務があることが確定した場合に、第二段階の手続に消費者が参加することになるので、敗訴のリスクはなくなります（事業者に資産がない場合には回収できないというリスクは残りますが）。

法律が成立したといっても、まだ施行はされていないので、今後の制度導入に向けた動きを説明します。2013 年 12 月に成立した法律は、3 年以内に施行することとされており、最も遅くて 2016 年 12 月の施行となります。

それまでに、裁判手続の詳細について最高裁判所規則が定められたり、この制度を扱うことのできる特定適格団体の認定についてのガイドラインが定められたりすることになります。

まずは、これらの規定が定められるにあたり、不当にこの制度が限定されないように、他の適格団体と連携して対応する必要があります。

さらに、各適格団体内部でも、新制度を扱うことのできる特定適格団体としての認定を受けるため体制整備を行わなければいけません。たとえば、これまでの差止訴訟とは異なり、被害回復の金銭を受け取ることになるため、その管理体制を厳重にすることなどが必要です。

消費者ネット広島も、この訴訟制度についての具体的なシミュレーションを行い、特定適格団体を目指して体制整備を図っていきたいと考えています。



～ ほめられることの功罪 ～

人からほめられることは、気持ちの良いことです。とりわけ、自分が好感を持っている人からほめられると嬉しいものです。適切なほめ言葉は、ほめられた人を励まし、やる気を起こさせる妙薬であることは、かなり知られているところです。

問題は、知らない人からほめられることです。これも店の人から「あなたのコーディネートは素敵です」などと言われることは、その結果は、あまり似合わない服を買われること位で損害は想定内です。

ところが、訪問業者などにほめられたら、それは赤信号と思って下さい。なぜなら、悪質業者がほめるのは、ねらいがあるからなのです。それは、人はほめられると警戒心を解除してしまうのです。その為、ほめてくれた人の言うことを注意深く聞かないで、安易に信じてしまうのです。ですから、初めに消費者をほめちぎる業者は、だまそうとする人だと疑うのが正解です。

～ 選ばれることの不仕合せ 又は 特別の人 ～

「選ばれることの不仕合せ」は、例えば、あなたが多くのライバルの中で「かわいい」と彼女から選ばれるなど結構なことです。

ところが、「あなたが当選者です」とか、「あなたは特別」とか言われて、喜んではいけません。なぜなら、その「選ばれた」とか「特別」の前には暗黙のうちに（カモとして、又は被害者として）という言葉があるからです。

私の経験でも、いろんな所でくじを引かされて「当選です！」と言われて喜んでいて、なんのことはない。物を売りつけられたに過ぎませんでした。

これは、過剰なサービスと思って疑問にもった客に対して、その理由（あなたは特別）として有効のようです。

なので、売り手の過剰なサービスに、それでは利益がないだろうと疑問を持つ賢い人に対して、「あなたは特別だから（他の誰にもでないの）心配ないです」と納得させるのに有効です。

要するに、知らない人からの「大サービス」は、受けないほうがいいです。

『消費者ネット川柳』

担当 理事 山本一志

押し入れに

入れたままの

健康食品（川手作）

盆暮れに

顔出す息子より

販売員（川手作）

「誤表示」と

いう名の表示が

虚偽表示（山本作）

「ヒロシマ」も

「誤表示」なのか

ベイトーベン（山本作）

皆様からの

投稿をお待ちしています





～こんな相談受けました～

消費生活相談員より

●春は賃貸住宅の明け渡しの際のトラブルの多い時期です。

Q 4年間借りていた賃貸マンションを退去することになり、管理会社や貸主と立ち合い、明け渡しをした。掃除も丁寧にしたが、畳にベッドの足の跡が4か所付いていた。後日、敷金21万円のうち、畳の表替え、壁・天井のクロスの張り替え、ハウスクリーニング、鍵の交換などの原状回復費用を引かれ、敷金の返金額は3万円との書面が管理会社から届いた。納得できないと管理会社に苦情を伝えたが、「契約書の特約条項に借主は明け渡しの際に原状回復しなければならないと書いてある」という。敷金を返してほしい。



<考え方>

①建物明け渡しにおける借主の原状回復義務は、造作等の変更（エアコンの取り付け、棚の取り付け等）を加えていた場合は撤去して原状に戻します。②損耗や汚損については、借主が通常の使用方法で使用していれば、入居当時の状態より悪くなったとしても入居当時の状態にまで戻す必要はありません。③借主の故意・過失や通常の使用方法に反する使用など、借主の責任によって生じた損耗やキズに対しては借主が負担します。④国土交通省の「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」に、損耗等の区分と負担区分の考え方、経過年数による負担割合の考え方、負担対象範囲の考え方が示されているので参考にしましょう。

<回 答>

- ・家具などによるへこみは通常使用における損耗に区分され、畳表替えの原状回復費用は貸主負担と考えられます。
 - ・壁や天井のクロスの日焼けは経年変化によるもので、借主はそのまま貸主に返還すればよいが、但し、落書き等があれば、クロスの張替は1面分、借主の負担対象となります。
 - ・ハウスクリーニングは、ゴミを残さず通常の清掃をして明け渡した場合は、借主の費用負担はないと考えられます。
 - ・鍵の交換費用は、紛失や破損がなければ借主に負担義務はありません。
 - ・借主に通常の原状回復義務を超えた義務を課す特約が有効となるためには、一定の要件が必要とされ、特約があっても無効となる場合もあります。
- *交渉しても貸主が敷金返還を拒み納得できない場合は、少額訴訟や民事調停などで解決しましょう。

2014 年度会費納入のお願い

消費者ネット広島の活動は、会員の皆様の会費と寄付を基本財源としております。
当法人の会費は「年度会費」として、毎年年度初めに皆様に納入をお願いしております。
引き続き、皆様のご支援をいただきますよう、よろしくお願い申し上げます。

<年度会費>

- ★正会員 ※総会での議決権あり
 - 個人会員 2000円
 - 団体会員 5000円
- ★賛助会員 ※総会での議決権なし
 - 個人会員 1000円
 - 団体会員 3000円

◎振り込みご希望の方◎

同封の振り込み用紙にて、最寄りの郵便局で振り込みをお願いします。

手数料は当法人が負担

◎登録内容の変更。退会について◎

すでに会員登録されている皆様で、住所の変更や会員の種類(正会員または賛助会員)の変更、および退会については、下記の事務所までご連絡下さい。

情報提供をお願いします

適格消費者団体として事業者への改善申入れを行う活動の源は、皆さんからの情報提供です。

昨年10月より、消費者トラブルに関する情報受付を、**毎週火と木の14時から16時**については、**弁護士等の専門相談員による電話受付**を開始しました。

※その他の平日、14時～17時は事務局が対応しております。

情報収集が目的ですが、内容によっては解決に参考になるアドバイスも行います。

皆様からの情報提供をお待ちしております。



●事務所はこちらです。

会員どうしの「オシャレひろば」にお気軽に、お越しください。



内閣総理大臣認定 特定非営利活動法人 **消費者ネット広島**
適格消費者団体
〒730-0017 広島市中区鉄砲町1番20号 第3ウエノヤビル 3階 D号室
TEL: 082-962-6181 FAX: 082-962-6182
HP: <http://www.shohinet-h.or.jp/>