



# ふくろくニュース

特定非営利活動法人 消費者ネット広島 会報

No.28

2015. 10. 26

発行

## 早稲田自動車学園訴訟の結果報告

理事 風呂橋 誠

当法人（以下「原告」という。）が株式会社早稲田自動車学園（以下「被告」という。）に対し、自動車教習契約の中途解約条項の使用差止めを求めた広島地方裁判所平成25年(ワ)第758号事件（以下「本件訴訟」という。）は、平成27年8月20日の第12回弁論準備手続期日において、原告が請求を放棄して終了しました。

原告が本件訴訟を提起した後、被告は、数度にわたり、問題となっている中途解約条項等を改訂してきました。そして、最終的に、裁判所からの求釈明に対し、差止請求の対象となっていた中途解約条項を含む入校申込書等を用いた入校手続は行っていない旨を回答しました。これにより、原告としては、本件訴訟の目的は達成できたと判断したわけです。

本件訴訟がきっかけとなり、被告の自主的な改訂を促しただけではなく、提訴後には、業界団体である一般社団法人全日本指定自動車教習所協会連合会が「消費者契約に関する暫定的な自主行動基準」を定めるなど、業界全体としての改善の動きも見られました。

今回のケースは、当法人が消費者のための活動を積極的に行ってきた成果の一つと評価できると思います。

## 第19回適格消費者団体連絡協議会の開催報告

理事 長井 貴義

9月26日に熊本で開催された標記の会議に、当ネットから宗山事務局長と当方が出席してきました。

この会議は、全国各地の適格消費者団体と適格消費者団体を目指す消費者団体が一堂に会し、活動の悩みや問題点について協議する場です。

まず、13時から全体会が開催されました。

最初に、開催地である消費者支援ネットくまもとの青山定聖理事長からのあいさつで、今回の会議は全国から延べ100名の集まる大規模なものとなったこと、今回はこれまでと違って消費者庁からの出席がないので忌憚のない意見を交わしてほしいこと、目指す団体から2団体（岡山・佐賀）が適格団体の申請を行い審査を受けている段階であることなどが話さ

れました。

引き続いての議事は、事前のアンケートに対する各団体の回答をもとに行われました。

議論の中心は財政基盤の強化策についてで、その1つとして終了した消費者支援基金に代わるものとして、全国消団連が事務局となる「消費者被害回復支援基金（仮称）」についての提案がありました。この基金は、具体的には、①消費者からの寄付（生協の組合員への要請も念頭に）の可能性、②事業者（団体）からの寄付の可能性、③休眠口座の活用、④公的機関からの寄付、等を財源としたいとのことです。



財政については、行政からの受託事業について各地から報告がありました。その中で、先日の当ネットの総会で記念講演をお願いした長野浩三弁護士（京都）から「広島の総会の資料を見せてもらったが、受託事業で財政を豊かにしているようだ」といった趣旨の発言があり、当ネットの宗山事務局長が釈明に迫られるといった場面もありました。

そのほか、適格団体認定の更新手続きが煩瑣であるから緩和を求めたいといったことや、事業者からの回答文書をホームページに公開したら「著作権侵害だ」と指摘された場合にどう対応すべきかなどといった、当ネットでも考えるところと近似した問題などについて意見交換がされました。

ついで、15時過ぎからは、既に適格消費者団体の認定を受けていて新たな集団的消費者被害回復制度の担い手となる特定適格消費者団体を目指す団体の集まりと、これから適格消費者団体を目指す団体の集まりに分かれての分科会が開かれ、われわれは特定適格団体を目指す団体の分科会に出席しました。

こちらでは、集団的消費者被害回復制度について、どのような業務が必要となるのか、その業務量やかかる費用からするとどれだけの報酬を受け取る必要があるのか、などといった点について各団体が暗中模索の中で検討している状況を報告していました。

その中で、報酬規程については、各団体でバラバラに検討するのではなく統一的なものにすべきではないか、いやそれでは独占禁止法違反となるのではないかと、そこはどうなのか独占禁法に詳しい人に見解を仰いでみよう、という話がありました。

そして、まずはどんな事案がこの制度にふさわしいかを考えて、その事案を前提に業務や報酬のあり方を各団体なりに検討して、次回の協議会の際に持ち寄って検討しましょう、ということになりました。

17時半からは懇親会があり、その中では先の全体会での話をもとに「お金あるんですね」と話しかけられるなどしました。

また、翌日の27日には、九州四国ブロックの団体の集まりと、その他の地区の団体による消費者契約法実体法改正や新たに消費者庁で検討されている適格消費者団体支援の制度についての議論が行われました。

次回の連絡協議会は、埼玉消費者被害をなくす会を幹事に、2月13日に浦和駅周辺で開催される予定です。

## [電気通信サービス] の豆知識

一般社団法人 EC ネットワーク 理事 原田 由里

携帯電話やスマホ、ネットなどの電気通信サービスは生活に欠かせませんが、利用者にとって複雑で理解しにくいとも言われています。これを機に知識を深めておきましょう。

### 複数の契約で成り立っている

利用する場合は、「機器購入」「回線」「通信」の3つの契約で成り立っています。これらをセットで契約すると大幅な割引が受けられますが、その場合、ひとつでも途中解約すると割引が受けられなくなることがあります。一定期間内で解約すると高額な中途解約金が発生することもあります。

### 法改正で電気通信サービスは契約解除も可能に

電気通信事業法では、電気通信サービス利用者等に対し「業務の休廃止にかかる周知」「提供条件の説明」「苦情等の処理」を電気通信事業者等に義務付けています。今回法改正され、新たに利用者保護として、「書面交付」や「初期契約解除制度の導入」、「不実告知や勧誘続行行為の禁止」「代理店に対する指導等の措置」が義務付けられます。

### 光回線卸売の開始

光回線もプロバイダ側で販売できるようになりました。NTT 東西から光回線を変更する場合、利用者自らの意思で「転用」手続きが必要です。「転用」に工事は必要ありませんが、元に戻す場合は「新規契約」として新たな工事や電話番号が変更することがあります。

また、電話勧誘や遠隔操作でプロバイダ契約を安易に変更すると、前のプロバイダ契約が残って料金が重複したり、メールアドレスの変更、中途解約金が発生することもあります。不要なオプションをつけると変更前より高額になることも。

### SIM※ロック解除の義務化

スマホ等では SIM ロック解除が義務化されました。ただ、解除制限期間が設けられていることもあります。安価な通信料金が売りの SIM カードやスマホが人気ですが、対応機種が限られていたり通信品質に差が出ることもあります。

※SIM 通信契約者を特定する ID などの情報が入ったカード。これまで日本は「1 端末 1SIM」の SIM ロック形式で、他社で同じ端末を使うことができなかった。



## 被害防止のためのネットワークの加速化を！

副理事長 岡村 信秀

今から6年前の2009年12月、広島県は「広島県消費者基本計画」の策定にあたって、県内の消費者団体に対して意見を求めた。それを受け、県内の消費者協会や生協などの8つの消費者団体は、翌年1月、一堂に会し情報交換をおこなった。その後、各団体はそれぞれの意見をまとめ県へ提出した（基本計画は1年間の審議をへて2011年2月末に策定された）。

2010年4月には、上記の8団体のほか広島県社会福祉協議会、広島弁護士会、広島県行政書士会等にも参加を呼びかけ、消費者被害の現状や対策について意見交換をおこなった。そのなかで、「高齢者や社会的弱者の被害が急増している今日、地域のなかで見守りが必要だ」という声が多く出され、各種消費者団体と消費者ネット広島などが地域で連携する「広島県消費者被害防止ネットワーク」設立（2010年6月）へと向かった。

しかし、発足から5年が経過した現在、特殊詐欺事件は後を絶たず、年々増加傾向にある。近年の被害の特徴は約4割が一人暮らしの高齢者だという（県警）。今後に向けては、超高齢社会の到来と認知症が急増する中、改めて課題を整理し、地域の中での消費者被害防止のためのネットワークを急がなければならない。

地域ネットワークづくりの課題は次の3つに整理できる。

### ①消費者力アップ

事業者より情報量が少ない消費者は、「自分は騙されるかも知れない。明日は我が身」と常に自覚する必要がある。「自分は絶対騙されない。騙された人が悪いんだ」という無自覚な人は、事業者の巧妙な手口について油断し、騙されるケースが多い。消費者1人ひとりが、日々進化し続ける悪質業者の巧妙な手口から身を守るためには、知識と対応力すなわち消費者力をアップさせることが肝要だ。

### ②地域力アップ

悪質業者にとって、バラバラな地域は好都合であり、人と人とのつながりで見守り体制が行き届いた地域は苦手である。よって地域に住む人々が消費者被害に極力遭わないようにするためには、消費者力をつけた様々な団体や個人が、高齢者や社会的弱者の見守りをおねえ連携することだ。例えば、ヘルパー、民生委員、生協組合員、農協女性部、公民館、自治会、社会福祉協議会、地域包括支援センター、NPO法人、自主防災会、郵便局、警察などが地域で横断的に連携すれば最強の「ご近所の底力」となる。

### ③行政との協働（パートナーシップ）

今後、悪質業者への取り締まりと消費者に視点をのいた制度改善はますます重要になってくる。また地域のなかで、行政と地域住民が学習・啓発活動や消費者被害防止のため協働することは有効である。

## 広島敦隆弁護士



2008年、消費者ネット広島が適格消費者団体の認定を受けるべく申請を行いました。1回目はダメでした。膨大な資料を準備して申請したのに却下され、事務所内はひどく落ち込み、しばらく申請は見合わせた方がいいのではないかと意見まで出ました。しばし沈黙が続いた後、広島先生から、「僕、来月東京に行くけど」と、空気を読まないのか、又は、先の先まで読んでおられたのか、そういう発言が出ました。なぜこの時にそういう発言なのかと私には状況が理解できなかったのですが、さすが消費者ネット広島と言うべきか、ノーマルな人がそろっていたのか、当時事務局を手伝ってくれていたMさんが「じゃあ、それまでに書類を準備し

ましょう」と発言し、「そうそう、それがいい」とOさんが続き、急にみんな元気になり、今泣いたカラスがもう笑った状態でした。1ヶ月後に上京される広島先生に申請書の再提出をお願いし、あれよあれよという間に(?)見事認定を受けることができました。2009年1月、地方では第一号の適格消費者団体誕生でした。先生のあの発言は、まさに消費者ネット広島が前に進むための一言でした。それ以外にも、先生の“ぼそっと”の一言が効き、その場の雰囲気のがらりといい方向に変わったことが、少なからずありました。少ない言葉で有効に場をリードする不思議な人で、空気を読まないと思った私こそ、実は空気が読めないと大いに反省しました。

最近、先生の文学的知識を生かして、主として広報委員として活動されており、ふくろうニュースについて、「堅苦しいのはダメだ。面白いのがいい」と指摘され、いろいろなアイデアを出されます。楽しいことを進んで受け入れようとされている先生の姿勢からくるもので、側にいると何やら面白いことが起きそうな予感のする人です。



## 2015 年度 第 1 回相談員学習会・情報交換会報告

正会員 河内 昌子



日時：2015 年 9 月 26 日(土)14：00～16：00

場所：広島市消費生活センター研修室

参加者：風呂橋弁護士、益本建築士、相談員 13 名

二つの事例を検討。

### 事例 1 認知症高齢者へのリフォーム次々販売

広島県内に入った相談で、受付センターと県の相談員が対応。高齢者（女性）は、約 3 年に渡りリフォーム工事等を 31 件、約 600 万円契約させられていた。建築士が現場を確認したところ、まったく工事が行われていないわけではない。契約書面は不備が多いが、訪問販売とも断定出来ず悪質性の高い業者なのでクーリング・オフを認めさせるのは困難。相談員として、対応方法の意見を出し合った後、弁護士より助言を受けた。

業者と交渉する場合には、相手の弱い所をピンポイントでつく事。今回の事例では、業者のホームページにある「リフォームプラン作成、見積りを行なう」の広告通り、一件ずつ工事内容のプランを作成させ、工事内容の確認を行ない、実態を探っていくこと。また契約時に認知症を発症していたという医師の診断を得られれば診断書を取得し対応する。業者と争う場合には、成年後見人をつける必要がある。

### 事例 2 未成年者のインターネット通販(試供品のみと思い契約した化粧品の定期購入)

女子高生(一年生)がスマホの SNS に届いた、美容パック 100 円のバナー広告を見て定期購入の記載については気づかず購入した。後で 6 回の定期コースで合計 25,000 円の契約とわかった事例。

最初に弁護士より、未成年者保護の法の成り立ちや公平性について説明があった。事例については、この申し込み画面では、年齢を 15 歳で入力しても通常通りに画面が次に進む上、契約代金は 100 円と表示される。未成年者保護の法の意味から、業者は未成年者への確認義務があると思われる。そこを主張できるだろうとの助言だった。また、契約代金 100 円との表示に問題があると思われる。

表示の問題や、悪質な契約を有効と主張する事業者に対し、消費者ネット広島としてできることを検討していきたい。

## 利用した覚えのない請求は支払わずに無視しましょう！

独立行政法人国民生活センター 見守り新鮮情報第 219 号

パソコンや携帯電話などへのメールで、利用した覚えのない料金を請求される「架空請求」は、広島県内でも常に相談件数の上位にあります。利用した覚えのない請求には注意しましょう。

### ●事例

未払い代金の債権回収をしているという業者からパソコンにメールが届いた。「滞納しているインターネット接続回線と有料サイト利用料の請求」とのことだが、利用した覚えがない。「期日までに連絡しないと、法的手段に訴える」と書いてある。業者には連絡していないが、どうしたらよいか。

### ●ひとこと助言

- ・「期日までに連絡するように」などと書いてあっても、絶対に連絡してはいけません。業者からの請求がエスカレートしたケースもあります。
- ・「訴訟を起こす」「弁護士対応になる」など不安をあおるようなことが書かれていても、利用した覚えがなければ決して支払わず、無視しましょう。
- ・支払い義務があるかどうか判断できない場合や心配なときは、お住まいの自治体の消費生活センター等にご相談ください。



川柳『四季の黒田』

広島 東竜

春風に

乗りて黒田の  
帰りくる

玉の汗

ぬぐわで投げる  
ツーシーム

秋風の

中に黒田の  
仁王立ち

十勝や

黒田のみり  
まぎれなし

皆様からの

投稿をお待ちしています

## 「消費者のつどい 2015」開催のお知らせ



消費者団体の日ごろの活動成果の発表や講演会を通じて、消費者問題について考えてみませんか。

今回は、様々な詐欺、悪質商法の心理学研究で第一人者として活躍中の西田公昭氏を講師として迎え、だまされる心理と対処方法のお話をさせていただきます。

多数の皆様の御参加をお待ちしております。

参加費は無料です。要事前申込（締切：平成 27 年 11 月 5 日）

- 日時：平成 27 年 11 月 12 日(木曜日) 13 時 30 分～16 時
- 場所：合人社ウエンディひと・まちプラザ（広島市まちづくり市民交流プラザ）  
北棟 5F 研修室（広島市中区袋町 6-36）
- 内容 第 1 部 消費者団体による活動報告
  - ・ NPO 法人 消費者ネット広島 ・ 公益社団法人 広島消費者協会第 2 部 講演「あなたもだまされる！！～心理学から学ぶ悪質商法の手口～」  
講師 西田 公昭(にしだ きみあき)氏 立正大学心理学部教授

### 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。

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・司法書士等の専門相談員による電話受付**を行っています。

※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。



(みはる&まもろう)

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/>

