



ふくろうニュース

特定非営利活動法人 消費者ネット広島 会報

第 18 回定時総会を開催しました。

No.41
2020. 7. 20
発行

消費者ネット広島「第 18 回定時総会」が、6 月 13 日（土）14 時 30 分、広島弁護士会館 2 階大会議室にて開催されました。今回は、コロナウイルスの影響で、総会前の記念講演等の企画もなく、「書面議決」を基本とした運営となり、会員 131 名の参加（実出席 19 名、書面議決 102 名、委任出席 10 名）で行われました。

木村豊理事長による開会挨拶のあと、さっそく議長を選出。正会員の仲田誠一さんが議長に選出され、引続き議長より書記の任命、議事録署名人の指名ののち、議事が開始されました。

第 1 号議案 2019 年度事業報告及び活動決算について、佐藤第一郎事務局長より提案説明のあと、福島守監事より監査報告がされ、特に質疑なく議長採決を諮ったところ、賛成多数で承認されました。

続いて佐藤事務局長が、第 2 号議案 2020 年度事業計画及び活動予算について提案説明し、採決の結果、賛成多数で承認されました。

第 3 号議案 定款変更について佐藤事務局長より提案説明し、賛成多数で承認されました。

以上、すべての議案が賛成多数で承認され、議長降壇のあと、宮永文雄副理事長が閉会の挨拶を行い、15 時 05 分に総会を閉会しました。

2019 年度 事業報告（概要）

- ・適格消費者団体としての認定を更新しました（1 月）
- ・消費者の皆さんから、23 件の情報提供をいただきました。
- ・婚活パーティー事業者の利用規約に対し、申入書を送付しました。（2020 年 6 月末現在、一定の改善がされたため終了予定）
- ・住宅会社に対する訴訟は 6 回の期日を経て和解しました（10 月）
- ・消費生活相談員を対象にした研修を実施しました（6 月～12 月）
- ・府中市と安芸太田町で見守り研修を実施しました
- ・見守りねっとメルマガを 2302 名の登録者に 48 回配信しました。
- ・消費者契約法改正に向けた研究会報告書と広島県の消費者基本計画（第 3 次）に対して、それぞれ意見書を提出しました。

2020 年度 事業計画（柱と課題）

1. 適格消費者団体として活動の充実をはかる
 - ①広報活動の強化充実、財政基盤強化
 - ②消費者被害防止のため事業者の不正行為の是正を求める
 - ③組織基盤の整備をすすめる
2. 特定適格団体の認定申請に向けた検討再開
 - ①認定申請プロジェクトの再開、課題検討
 - ②業務規程等の検討
3. 地域ネットワークの強化、消費者被害防止の取組推進
 - ①高齢者等を見守る方を対象に情報発信と支援
 - ②行政、関係団体との連携強化
4. 消費者行政、社会制度の充実に向けた提言
 - ①県内および全国の消費者団体との連携強化
 - ②行政との懇談

株式会社リンクストアへの申入れを終了しました

理事 長井 貴義（弁護士）

中四国地方を中心に婚活パーティーを開催する株式会社リンクストアについて情報提供がありました。

婚活パーティーは、女性の参加費が安くて、男性の参加費が高いものが多いようですが、女性の方が参加料数百円を事前に支払ったものの、親戚に不幸があったため当日キャンセルすると、1万円のキャンセル料を請求されたというものでした。

この会社の利用規約では、パーティー開始2時間前までに連絡なくキャンセルしたり、開始後に途中退場した場合は、「理由の如何を問わず」キャンセル料を1万円とするとされていました。このキャンセル料はさすがに高すぎると思われたので、まず、この額がどのような根拠で決められているのかを質問しました。

これに対して会社から早々に書面で回答があり、婚活パーティーは男性と女性の参加者数の差を0もしくは最小限にしないと成り立たないので、「いかなる理由があっても出会える絶対数が減ってしまえば、実際に参加するお客様は不満に思います」から、「開始まで2時間を過ぎてのキャンセルは抑止力的な意味合いもあり、通常よりも高く設定させていただいています。」ということでした。

たしかに男性と女性の人数差は不都合なのでしょう。しかし「いかなる理由があっても」直前のキャンセルについて「抑止力的な意味合い」で高額なキャンセル料を請求するというのは、「平均的損害」にはあたりません。また、たとえば新型コロナウイルスの感染の疑いのある人が、高額なキャンセル料の支払をおそれてパーティーに参加すると、かえって他の参加者に迷惑になりかねません。そこで、このようなキャンセル料の定めは消費者契約法9条1号に反するものと判断し、使用しないよう申し入れをしました。

この申し入れに対しては会社から回答がありませんでした。そこで「回答がなければ差止訴訟を提起する」と再申入書を送りました。そうするとしばらくして、会社の方から「利用規約を修正したのでホームページを見てほしい」と電話がありました。

また利用規約を見てみると、「正当な理由なく」キャンセルしたり途中退場した場合にキャンセル料が発生するとし、正当な理由は「急な病気、事故、親族の不幸等」で、1週間以内に公的書類を提出した場合、他パーティーへの振替で対応する、と変更されていました。

しかしそれでも、①「親族の不幸」の場合の「公的書類」は何か、②急病で入院した場合に1週間以内に書類が提出できるのか、③振替のみは妥当なのか、といった疑問があり、やはり違法であると考え、再々申入書を送付しました。



これに対してもしばらくして、「規約を変更した」と電話がかかってきました。書面での回答は「顧問弁護士が不要と言っている」とのことでした。再度ホームページを見ると、上記の点につき、①「公的書類」は医療機関の診断書や会葬礼状のはがきなどとする、②提出期限を1か月以内とする、③今後の他パーティーへの参加がどうしても難しい場合、前日までのキャンセルの場合（注；1万円よりは低額のキャンセル料）と同様の対応とする、と変更されていました。

以上のやりとりを踏まえ、書面での回答はなかったものの、当法人の申し入れにより規約の一定の改善があった（問題ないというわけではありません）ものとして、申し入れを終了することとしました。

今後も、同様の婚活パーティーの規約について問題があると思われる場合には申し入れを行いますので、疑問があれば情報提供をお願いします。

どんなときも、困っている消費者に寄り添う相談員でありたい

広島県生活センター相談員 石原 福子さん

今から20年位前になるが、友人宅に架空請求はがきが届いた。当時は架空請求を知らず「訴訟」「差し押さえ」などの文字に驚いた。が、不審に感じたので友人と消費生活センターに相談に行った。対応してくれた相談員さんはすぐに「心配ありません。無視してください。」と言われ、同様のはがきの束を見せてくださった。友人も私も安堵したことを思い出す。20年後、今度は私が相談員として同じ事を説明する立場になるとは、当時は思いもしなかった。

現在、私は広島県生活センターで消費生活相談業務に携わって6年目になる。今まで数多くの相談を受けてきた。相談内容も変わってきた。当初は布団や学習教材の訪問販売、健康食品等の電話勧誘販売のトラブルが多く、クーリングオフ権を行使することで解約は難しくなかったが、今ではそれらはすっかり影を潜め、代わりに増えているのが通信販売のトラブルである。その中でも毎日のように相談が入るのが、サプリメントなどの定期購入のトラブルである。「初回お試し価格〇〇円」と定価より大幅に下げた価格を表示して消費者の目を引き、実はその下に「△回の継続購入が条件となり、支払い総額は□万円になります。」と大切な販売条件を小さな文字で記載している。消費者は見落とし、1ヵ月後に同じ商品が届き、業者に問い合わせ初めて定期購入であることに気がつく、というパターンである。解約を頑として受け付けない業者もいれば、定価との差額を支払えば解約に応じるという業者もいる。しかし、差額分を支払うより回数分を購入するほうが消費者の負担が少ないケースがある。価格は販売業者が自由に決めることができるとはいえ、初めから解約されることを前提に定価を設定しているのではないかと勘ぐってしまう。この売り方をする業者が増えていて相談があとを絶たない。皮肉なことに法改正で表示のルールが厳しくなった以降のほうが増えているように感じるのは私だけだろうか。

新型コロナの影響により自宅で過ごす時間が増えたが、ステイホーム期間中、子供が親のクレジットカードを使ってオンラインゲームで高額課金をした、との相談も入っている。また、マスクやアルコールが店頭から消えた頃でもネット上では販売されていたこともあり、高齢者がネット通販を初めて利用しトラブルに遭うケースも多かった。

「届かない。だまされたのか。」「日本製ではなかった。」

あるいは「知らない業者から突然マスクが送られてきた。」等々。最近では、在庫を持たず注文が入れば生産国に発注する、といった業者もある。この場合、海外の生産業者、輸出業者、国内の輸入貨物取り扱い業者、宅配業者など国内外の複数の業者を経て届くことになる。時間がかかるし宅配伝票の発送者欄に倉庫業者名が記載されていたりするので分かりにくい。広告が日本語でも会社の所在地や電話番号は海外となっている場合もあるので、注文の際は注意が必要だ。

高齢化、グローバル化、キャッシュレス化、電気通信や電気の小売自由化など時代や施策の変化はそのまま消費生活に影響を与える。その意味では消費生活相談は時代の変化を敏感に映し出しているといえるだろう。

コロナ後の社会はどう変化するのだろうか。どのように変わろうとも、困っている相談者に寄り添う相談員でありたい、と思う。



広島県の昨年度の消費生活相談状況

※広島県のホームページより抜粋

令和元年度に県及び市町の消費生活相談窓口で受け付けた消費生活相談は、26,356件で、前年に比べ1,901件減少し、この10年間で最も少なくなりました。

そのうち、「不当請求・架空請求」の相談が例年同様最も多く、全体の10.4%を占めます。しかしながら、『法務省をかたる架空請求はがき』の手口が急増した平成29年度と比較すると、7割以上減少し、この10年間で最も少なくなっています。

「不当請求・架空請求」を除く「その他の相談」は増加しており、2位の「健康食品」と7位の「化粧品」が増加したことがその理由として考えられます。具体的には、SNSなどで安価な初回お試し価格の表示により消費者を誘引した上で、定期購入コースを契約させる内容の相談が多く寄せられています。

その他、契約当事者の年齢構成別や商品・サービス別及び販売購入形態別の相談状況などの詳細は、広島県のホームページをご覧ください。

活動の源① 会費納入のお願い

正会員は2000円 賛助会員は1000円

NPO法人は会員の皆様からの会費や寄付金を資金に活動を行っています。

毎年、年度初め（今年度は総会議案書に振込用紙等を同封）に会費納入のお願いをしています。

今回、6月末現在でまだ会費を振り込んでいただけていない会員の皆さんに、振込用紙を同封させていただきました。恐れ入りますが、引続き会員として、消費者ネットの活動を支えていただける方は、ぜひとも会費納入をお願いいたします。（なお、すでに振込済み等の行き違いがありましたら、ご容赦ください。）

皆様のご協力、よろしくお願い申し上げます。

活動の源② 情報提供のお願い

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。

毎週水曜日と金曜日の14時～16時に、弁護士・司法書士等の専門相談員による消費者トラブルに関する情報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。



(みはる&まろう)

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**
〒730-0017 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/>

事務所はこちらです

