



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

新年巻頭言

つながりを欲する社会

No.52

2025. 1. 15

発行

副理事長 宮永 文雄 (広島大学教授)

新年あけましておめでとうございます。

BeReal(ビーリアル)という SNS をご存じでしょうか。1日1回、ランダムな時刻に通知が来たら2分以内にスマートフォンの前後両方のカメラで今いる場所の写真を撮影して投稿するのがお約束です。写真を投稿しないと、友達の写真を閲覧できなくなります。私は普段、大学で教育・研究に従事しているのですが、ここ1、2年、若者たちの間でこの奇妙な(?) SNS が流行しているのを感じます。まさに自分の「今」を友達と共有するサービスで、昭和世代の私には、“こんなことができる時代になったのか…”と感慨深いものがあります。



しかし、通知は想像もしなかった時間にやってきます。授業中でも仕事中でもお構いなし。なかに授業中に写真を投稿してしまう学生もいるようで、そこまでつながりが大事なのかと呆れてしまいます。LINEでもメッセージが届いたら即返事をするのが文化になっているコミュニティもありますから、その延長なのかもしれません。

社会情勢と同じく、SNS についても変化は目まぐるしく、隆盛を誇った X(エックス)すなわち旧 Twitter(ツイッター)や Facebook(フェイスブック)にも陰りが見えてきましたし、TikTok(ティックトック)は米国で規制法が成立するなど、曲がり角にきています。最近では Threads(スレッズ)や Bluesky(ブルースカイ)などの利用が目立つようになってきました。これからも新しいサービスは次々と登場するでしょう。

SNS は社会を動かす大きな力となっている反面、不確かな情報が急速に広まる媒体ともなっています。消費者被害も増加中で、SNS で紹介されていた店に注文したが詐欺サイトだったとか、SNS で知り合った相手との取引で代金を支払ったが音信不通になったなど、トラブルの事例は枚挙に暇がありません。人と人とのつながりを基礎とするツールの情報は、心に訴えかけやすく、テレビや新聞・雑誌の広告には反応しなかった消費者も、あっさり信じてしまいがちです。口コミと先端技術の相乗効果と言えるでしょう。悪質商法は、このような心の隙間を目ざとく見つけ、私たちに迫ってきます。

怖い側面はありますが、私も SNS なしの生活など考えられなくなっています。いまから20年前に mixi(ミクシィ)に招待されたのが最初ですが、いま使っているのは Instagram(インスタグラム)が中心でしょうか。新しいサービスが出るとすぐに飛びつきますので、私もつながりが欲しい人なのかもしれません。

それはともかく、私たちも人と人とのつながりは大切に、そのことが消費者被害の防止に役立つよう、努力を続けて行きたいと思います。

本年もどうぞよろしく願いいたします。



【樹木葬霊園規則差止訴訟】(続報)

理事 山本 一志(弁護士)

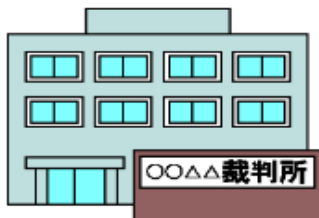
消費者ネット広島が、広島市にあるコスモガーデン高天原樹木葬霊園を運営・管理する宗教法人円蔵院太陽の会(本部・岡山市)を被告として、2024年5月31日に広島地方裁判所に提訴した差止請求訴訟の続報です(本件訴訟の内容は、前号No.51掲載文書参照)。

【前号No.51掲載文書】

本件訴訟に至るまで、当法人は、相手方に対し、2023年3月に質問書を送付、2023年7月に申入書の送付を行い、本件規則を法に適合するように変更を求めましたが、相手方は、「使用料は、当法人が、使用者に対し、樹木葬墓地の使用権及びその使用期間終了後に永代供養方式で合同供養塔に改葬を受けることができる権利(「墓地使用権」)を設定する対価として支払われるもの」であることなどを理由に、本件規則は法に違反していないと主張して変更には応じませんでした。そこで、2024年3月に法第41条1項に基づく事前請求書を送付しました。これに対して、相手方はそれまでと同様法に違反していないと主張して本件規則の変更意思がないことが明確となったので、本件提訴に至ったものです。

【第一回期日】：9月13日(金)

原告は、訴状で「本件契約は、準委任契約の性質を有する」と主張しました。準委任契約は、委任者はいつでも解約ができ(民法第656条、同第651条1項)、解約された場合、受任者は「既に履行した割合に応じて」報酬を請求することできる(民法第648条3項)とされています。本件規則は解約において一切の返金を認めないものであり同法に反し、消費者契約法第9条1項1号により無効であるというのが原告の主張です。



被告は、答弁書で請求棄却を求め、第1準備書面では、原告の請求を全面的に争う姿勢を示しました。被告は、本件契約は準委任契約でない旨反論しています。本件契約は、特定の樹木葬墓地区画の使用権を設定する契約であって事務を委託するものではないというのがその理由です。

また、被告は、本件契約が墓地使用権の設定であることから、使用料はその設定の対価であり、使用料を支払った時点で顧客は墓地使用権を取得しており、被告は本件契約の主債務を履行している。よって、消費者契約法第9条第1号(ママ)の適用はない旨反論しています。

第一回期日では、原告から被告に対し、被告が本件樹木葬霊園の契約において現在使用中の規則をすべて明らかにして特定するよう釈明を求めました。

【第二回期日】：10月11日(金)

被告が第2準備書面で、本件契約に関する規則をすべて明らかにしました。

【第三回期日】：11月21日(木)

原告が、準備書面1と書証を提出しました。原告は、同書面で、つぎのような主張をしました。

本件契約の性質が準委任契約であること(混合契約としても含まれている)を、改めて契約の実態から基礎づけました。また、類似の裁判例や他の適格消費者団体における同種事案の解決例を示しました。


次回は、被告が反論することになっています。次回期日は11月21日に、次々回期日も2月21日に予定されました。



次回に主張立証が尽くされた場合、それを踏まえ次々回の進行が組まれます。

消費者ネット広島の現在の活動の中心は、適格消費者団体としての不当条項の使用の差止の申入活動です。ここでは、2024 年度取組んでいる事例について、原稿執筆時点の状況を報告します。

【現在進行中の検討事案】

検討事案	消費者ネット広島の対応
<p>「お試し価格」がいつの間に「定期購入」? 「お試し価格」だと思い、インターネットで注文。商品が届き、請求書等で「定期購入」になっていることを知る。「1 回でもやめることができる」「次回お届け 15 日前なら電話で解約できる」との記載があるので、相手に電話したが「この商品は契約解除が出来ないという“縛り”があるので解約できない」とのこと。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 8 月、中途解約することができない定期購入契約であるにもかかわらず期間満了前に一般消費者が無条件で解約することができるかのような表示であるという点で有利誤認表示として不当景品類及び不当表示防止法第 5 条第 2 号に反するものとして、本件表示の削除を求める「申入書」を送付。 ・ 一部表示の改善がされるなどの回答があった後、さらに「質問」と「回答」のやり取りを 3 度行い、12 月に消費者への誤解を招く表記についての改善要望を求めた「要望書」を送付し終了しました。 
<p>外壁・屋根塗装工事に「助成金・補助金」? チラシや HP で住宅の外壁塗装を考えている消費者に対して市や県から助成金や補助金が出るような表示をしているが、行政に問い合わせるとそのような助成金はないということから、消費者の心理を突いた誘導的なチラシであり違反ではないか。</p>	<p>表示の主旨について「1 か月を目処に回答」を求める質問書を 8 月に送付しましたが、未だに回答なし。電話で 2 度ほど回答催促をしたが回答の意思無しとの返事。その後、チラシや HP からは「補助金・助成金」の表示は削除されており、引き続きチラシ・HP のチェックは継続していくこととしました。</p>

※その他、「高齢者施設退去時の預り金返却トラブル」「大手会社の回収携帯電話端末査定に伴う対応」などについて、1 回／月に開催される検討委員会で協議しました。

「地方消費者行政に対する財政措置（交付金等）の継続・拡充を求める要望書」及び「適格消費者団体等への経済的支援を求める要請書」を全国の適格消費者団体連名で国に提出しました。

消費者の被害及びトラブルの金額は 2023 年の 1 年間だけで約 8.8 兆円とされています。

これらの消費者被害を防止・救済するためには、相談体制の確保をはじめ地方消費者行政の継続・強化が重要ですが、地方消費者行政に対する国の財政措置は、年々減額されています。さらに、活用期限の制度により、活用期限を迎えた地方消費者行政強化交付金（推進事業分）は終了となります。

地方公共団体の財政状況が大変厳しい中、このままでは、地方公共団体は消費生活相談員の減員や相談日数の削減等に追い込まれる恐れがあり、それにより地方消費者行政が後退し、国民の安全・安心な生活が脅かされることが懸念されることから、全国の適格消費者団体は 8 月、連名で国に対し「地方消費者行政に対する財政措置（交付金等）の継続・拡充を求める要望書」を提出しました。また、11 月には「適格消費者団体等への経済的支援を求める要請書」を提出しました。

市民が安心して暮らせる“消費者被害のない社会”づくりのため、全国の適格消費者団体は国に対してもしっかりと意見を述べていきます。引き続き、みなさんのご協力をお願いいたします。



引続き、消費者ネット広島への活動支援をお願いいたします

会費納入のお願い

正会員は **2000 円** 個人賛助会員は **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（今年度は総会事前案内のふくろうニュースや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が、今回、**12 月末日現在**でまだ会費を振り込んでいただい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。

メールマガジン登録のお願い

消費者ネット広島では、広島県の委託事業として、隔週でメールマガジンを配信しております。

現在、会員以外の方も含め約 1200 名の方に登録いただいております。

メールマガジンでは、最新の消費者トラブルの事例を紹介しながら、被害に遭わないための注意や対応方法などのアドバイスを掲載。ご自身やご家族だけでなく、地域の見守り活動に関わる皆さんにもお役に立てると思いますので、是非、ご登録ください。（登録は無料です）

登録方法はホームページの「消費者被害防止メルマガ登録」からか、事務局まで「メルマガ配信希望」とご連絡ください。

消費者トラブルの情報を提供してください

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。

事業者が行っている不当な勧誘行為、消費者に一方的に不利な条件を記載した契約条項や誤認を起こす広告表示など、事業者の不当な行為がありましたら、是非、情報提供ください。（提供者のお名前は非公開です）なお、いただいた情報を検討したうえで、申入れ対象とならない場合もあります。

当消費者ネットでは、事務局が相談対応いたします。

電話 082-962-6181 まで（ただし、土・日・祝日は休業）

※情報収集が目的ですので、個別のあっせん解決は行いませんが、

内容によっては解決に参考になるアドバイスを行う場合があります。



●個別の消費者被害のご相談は、
消費者ホットライン☎188へ
お住まいの近くにある消費生活センターにつながります。

※イラストは“消費者庁イラスト集”より使用しています。



(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/>