

## 栃木県内の消費生活センター訪問

とちぎ消費者リンクが適格消費者団体の認定を受けたことに伴い、栃木県のセンターのみならず、県内市町の消費生活センターを訪問することにしました。

1回目は、9月20日、宇都宮市消費生活センターに、山口理事長、島菌理事、服部で訪問してきました。宇都宮市消費生活センターの相談員さんのなかには、リンクの会員や検討委員会の委員に入ってもらっている方もいます。消費者契約法の不当条項を個別に争うことはなかなかできず、リンクに情報提供いただき、申し入れにつなげていきたいとの話をしました。

現在、栃木県くらし安全安心課との間で、情報提供に関する覚書の締結に向けて協議をしているところ、その進捗についてもお話ししました。

他方、消費生活センターからは、相談者とリンクをつなげるためにも、活動内容について、分かりやすい方がよいとの提案もいただきました。リンクの申し入れ内容について、外部にどのような形で、公表するかということをお早急に考えていかなければならないと思いました。

適格消費者団体の認定にあたり15件の申し入れをしてきたところですが、今後、申し入れた場合の公表をどうするかということについては、現在、団体内部で検討しています。

## とちぎ消費者ネットワークでの学習会

9月17日 とちぎ消費者ネットワークの幹事会で、服部事務局長が講師を務めて「適格消費者団体NPO法人とちぎ消費者リンク」と題する学習会をしました。

幹事会に出られている方々には、とちぎ消費者リンクの活動について、日ごろから、ご理解をいただいています。適格消費者団体の認定を受けたことに伴い、改めて、これまでどのような活動を積み上げてきたのかというお話をさせていただきました。

申し入れ活動として、美容医療の広告チラシの改善、サプリメントの販売に係る会員利用規約の改善、学習塾の夏期講習の申込書の改善などをピックアップして報告しました。

その他にも、2019年6月に開催しました学習会「ウソの広告お断り！～景品表示法を学ぼう～」、適格消費者団体連絡協議会への参加、行政との連携などの活動についても報告しました。

## 消費者契約トラブル110番実施報告

2019（令和元）年9月9日（月）、消費者契約トラブル全般の情報提供を目的に「消費者契約トラブル110番」を実施しました。

とちぎ消費者リンクの検討委員である弁護士4名が交替で電話対応しました。この日は、中古自動車契約に関するトラブルの情報が寄せられました。この案件につきましては、検討委員会で調査・分析をしていきます。

2019年9月7日～8日 東京都で全国の適格消費者団体と適格消費者団体を目指す団体が集まる適格消費者団体連絡協議会が開催されました。

とちぎ消費者リンクからは、検討委員会委員長の島菌佐紀弁護士、検討委員会副委員長の阿部健一弁護士の他、事務局長の服部が参加しました。

消費者庁から消費者契約法の基本法ともいえる消費者契約法の改正に関する話がありましたので、そのことを中心に報告します。

## 1. 「つけ込み型勧誘」の規則

2016年、2018年に2度に渡る消費者契約法の改正が行われ、取消の対象となる不当勧誘も広がりました。

しかし、依然として不当な勧誘による消費者被害が多発しているところ、特に、事業者による「つけ込み型」勧誘の規律について検討しているとの報告がありました。

「つけ込み型」勧誘とは、高齢の消費者であって認知能力が低下している場合や若年であり知識及び経験に乏しい場合には、一般的・平均的な消費者と比較して判断力の不足が顕著に表れやすく、結果として、そのことを事業者が知りながら、契約させることによって被害が発生することを表す言葉です。

取消の対象となる勧誘形態は、明確であることが望ましいものの、トラブルになるケースは多様であり、どのような立法が望ましいかは更なる見当が必要であるとのことでした。

## 2. 「平均的な損害の額」の立証

もう1点、消費者契約法の改正で議論しているのが「平均的な損害の額」の立証軽減の負担です。

消費者契約法9条で、契約解除に伴う損害賠償や違約金の条項については、同種の契約の解除に伴い当該事業者が生ずべき「平均的な損害の額」を超える部分を無効とすることを定めています。

要するに、契約解約をしたときであっても、不当に高額な違約金をもらってはならないというものです。そして、消費者側がとりすぎていることを立証するのか、事業者側がとりすぎでないことを立証するのかというのが、立証責任の問題なのです。

裁判所は、平均的な損害を超えているかどうかの情報は事業者にあるにも関わらず、消費者側に立証させるとしています。そのため、消費者は、グレーに持ち込むのではだめで、取りすぎでないことを立証しなければならず、裁判や消費生活の現場で、立証が困難な場合があるとされています。そのため、立証を軽減させるような法律改正ができないかが検討されています。

その他には、特定適格消費者団体による被害回復業務の状況、全国各地の差止請求訴訟の報告の他、団体の運営などについて意見を交わしました。今後の活動に生かしていきたいと考えています。

消費者契約法の改正については、今後、パブリックコメントに付されることが予想されます。パブリックコメントで意見を述べる際に重要な事は、現在の法律では保護されず、新たな法律が必要だと感じる経験です。これまで、若年者や高齢者であるから消費者トラブルになってしまったことを聞いたりした経験や、不当に高額だと思われる違約金を取られてしまった経験があれば、是非とも意見を述べてください。

## 消費者被害相談事例⑤ 賃貸住宅の退去時の原状回復トラブル

**相談事例** 7年間住んだ賃貸アパートを引き払うことになりました。

退去に伴い不動産管理会社から、クロスの張り替え7万円、畳の交換4万円、床板の張り替え8万円、ルームクリーニング3万円 合計22万円の請求をされました。

たばこを吸わないから壁の汚れはなく、畳は日焼けがあるものの傷を付けていないし、床板は家具を設置したことによるへこみはありますが、傷を付けてはいません。退去したときには、部屋全体の拭き掃除や換気扇や油污れの掃除もしました。

借りたとき、不動産管理会社から、引き払ったときにかかるお金の話はありませんでした。お支払しなければならないのでしょうか。

**結論** 支払う必要はありません。

借りた側の故意・過失によってできてしまった傷、普通の使い方をしなかったことによる消耗については、借りた側が負担すべきと考えられています。他方、自然的あるいは経過とともに生じてしまったり、普通の使い方をしていてできてしまったりした消耗については、貸した側が負担すべきと考えられています。

日照は、通常の生活で避けられないものであるから、日焼けの原因は借りた側にはありません。日本は、家具保有数が多いという実情があり、家具の設置が必然的なものであるため、設置したことによるへこみの原因は借りた側にはありません。また、借りた側が通常の清掃を終えた後に行われた全体のハウスクリーニングは、次の入居者確保のための準備という性質だと考えられています。

したがって、今回のケースでは、借りた側が負担しなければならない消耗はありません。そのため、不動産管理会社から指摘があったとしても、「普通の使い方をしていてできてしまうものであるから、借りた側の負担とはならないはずです」とお話してみてください。

### 検討委員会 申入れ活動

事業者に対する申入れを3件行いました。  
詳細につきましては、次号で報告します。

申入れ活動は、消費者の皆さまからご提供いただいた情報を弁護士、消費生活相談員等から成る検討委員が調査・分析後、事業者に不当な表示や不当な条項の削除・改善を求めるものです。

### 理事会・委員会等日程

9/19	第4回検討委員会
9/26	第4回理事会
10/29	第5回理事会
11/13	第5回検討委員会
11/19	とちぎ消費者ネットワーク

## 適格消費者団体めぐり⑧ 消費者市民サポートちば

### 団体プロフィール

特定非営利活動法人

消費者市民サポートちば  
(愛称「サポ・ちば」)

所在地

〒260-0013

千葉県千葉市中央区4-1 3-1 0  
千葉県教育会館5F

組織概要 (2019年6月7日現在)

団体正会員 12会員

個人正会員 98名

団体賛助会員

個人賛助会員 18名

### 主な活動の紹介

#### 1. 沿革

2016.5.15 設立準備会発足

2016.11.4 特定非営利活動法人設立総会

2016.12.20 法人格取得

2017.3.18 設立記念シンポジウム

2019.6.6 適格消費者団体に認定

#### 2. 申入れ活動

デジタルデータソリューション株式会社  
株式会社グロースアドバイザーズ  
株式会社アグリメディア 等

#### 3. 講座、学習会など

- ・消費者の学ぶ場づくりとして「消費者入門講座」を開催。
- ・行政が行う消費者政策等についての情報や学習機会の提供を目的とした「消費者問題専門講座」を開催。

(ホームページ、「サポ・ちば」より抜粋)

## 事務局より

とちぎ消費者リンクは、会員の皆さまからお預かりしています会費により運営されているNPO法人です。被害者の未然防止・拡大防止の活動をさらに充実させるため、一人でも多くの皆さまからのご支援・ご協力をいただけますようお願い申し上げます。

個人正会員 (一口 3,000 円) 団体正会員 (一口 10,000 円)

個人賛助会員 (一口 1,000 円) 団体賛助会員 (一口 5,000 円)

\*正会員には総会の議決権があります。\*会員の皆さまには会報をお届けします。

### 加入お申込み・お問い合わせ

適格消費者団体 特定非営利活動法人とちぎ消費者リンク 事務局

〒321-0968 栃木県宇都宮市中今泉2丁目7番19号

E-mail: [cont@tochigilink.org](mailto:cont@tochigilink.org) URL: <http://www.tochigilink.org>

TEL/ FAX 028-678-8000

商品事故・契約トラブルにあった時は、消費者ホットライン 188 (いやや!) にお電話を!  
電話番号 (188) 3桁を押してください。お近くの地方自治体の消費生活相談窓口をご案内します。