

新年のご挨拶

会員の皆様へ

理事長 山口益弘



2021年を大変な状況で迎えることとなりました。会員の皆様もそれぞれにご苦労されておられると拝察申し上げます。さて、リンクの活動も自ずと制約を受けざるを得ません。しかし、このような状況下、後ろばかり、あるいは下ばかり向いている訳にはまいりません。いや、このような状況下であるからこそ、前を向き、上を向き、進んでいくことが肝要であると思います。我がリンクとしても、制約される中、どんな活動が出来るか知恵を絞ってまいりたいと思います。どうか皆様、お健やかな1年をお過ごしください。そして、活動に関する忌憚のないご意見、ご要望をリンクにお寄せください。本年もどうぞよろしくお願い申し上げます。

検討委員会申入れ活動

| 事業所名 (業種) | 2020年度 申入れ活動経過 |
|--------------------------------------|--|
| 株式会社 ローソン (コンビニエンスストア) | 2020/4/1 ローソン WEB 会員規約の一部改訂の連絡書受理 2020/5/25 サービス中断等の際の責任に関して再申入書を送付しました。 2020/6/25 回答書受理 *当法人の再申入れに沿う形でご改訂いただけるとの回答書を受理しました。 2020/9/17 改訂後の規約の送付を依頼中です。 |
| 株式会社 FastFitnessJapan (フィットネスクラブ) | 2020/8/20 利用規約の会員制度等に関して申入書を送付しました。 2020/9/17 回答書受理 *回答書に対する対応を検討し、再申入れを検討中です。 |
| サイクルスポーツマネージメント (株) (スポーツクラブ) | 2020/8/20 公式ファンクラブ会員規約の年会費不返還等につき申入書を送付しましたが回答がないので再度の通知を検討しています。 |
| 株式会社カーブスジャパン (フィットネスクラブ) | 2020/10/19 会員規約の会員除名等の条項につき申入書を送付しました。 2020/11/20 回答書受理 *当法人の申入れに沿う形で改定予定との回答がありました。改定後の規約の送付を依頼します。 |
| 株式会社三和住宅 (不動産会社) | 2020/12/15 建物賃借契約書に関して申入書を送付しました。 2020/12/19 賃借契約約款受理 *今後の対応を検討中です。 |
| 株式会社ECスタジオ (サプリメント販売) | 2020/12/15 会員サイト利用規約の商品の購入等に関して申入書を送付し、回答書待ちです。 |

販売預託法などの被害防止に対する取り組み

12月3日、「特定商取引法及び預託法の制度の在り方に関する検討委員会報告書」に対してとちぎ消費者リンクを含めた適格消費者団体17団体の連名で意見書を提出しました。複数の項目にわたる意見書ですが、最も重要な内容が販売預託商法に関するものです。他には、定期購入や送り付け商法にも言及しています。

販売預託商法（飼育などの事業を事業者へ委託し、その売り上げを分配する事を名目として出資者を募る商法）を悪用し、多数の消費者に深刻な被害をもたらす事案が繰り返し発生してきました。その被害総額は、豊田商事事件以降の主な事件だけで、合計1兆円を超えます。具体的には、金地金の買戻しによる利益を謳った豊田商事事件（約2000億円）、マルチ商法の勧誘手法により、拠出金が二倍になると謳った八葉物流事件（約500億円）、格安料金でIP通信サービスを展開するという事業計画で出資を募り、配当による利益を謳った近未来通信事件（約400億円）、和牛のオーナーになることで

高配当を行うと謳った安愚楽牧場事件（約4200億円）、磁気治療機器のレンタル料等による利益を謳ったジャパンライフ事件（約2000億円）、ヨーグルト等の商品のオーナーとなることで買戻し時に利益がでることを謳ったケフィア事業振興会事件（約1000億円）などです。

悪質な販売預託商法に共通する本質的問題は、物品等を販売すると同時に預かると説明しつつ、実際には物品等が存在しない（①物品欠陥）、当該物品等を運用する事業の実態がなく、早晚破綻することが明らかであるにもかかわらず（②事業実態の欠陥）、高い利率による利益還元が受けられる、あるいは販売価格と同額での買取りにより元本を保証すると説明して取引に誘引する点で（③元本保証）、消費者を何重にも欺いている点にあります。

意見書は、とちぎ消費者リンクのWEBサイトで公開していますので、お時間のあるときにご覧ください。（事務局長 弁護士 服部 有）

消費者契約トラブル110番実施報告

11月18日、午前10時から午後4時まで消費者契約トラブル110番を実施しました。実施するにあたり、ウェブサイト、マスコミへの広報、消費生活センター、会員の方々にご案内をさせていただきました。

また、新型コロナウイルスの感染拡大の影響で、大学ではリモート授業となっており、主に東京の学生寮の解約金に関する相談がみられました。そこで、消費生活センターに向けては、学生寮に関する相談が寄せられた場合には、リンクに情報提供をいただきたいとのご案内もさせていただきました。

当日の相談件数は3件で、いずれも消費生活センターからのご紹介でした。消費者トラブルは、時々刻々と発生するものであり、年1回の「110番」というものには向かないとは思いつつも、下野新聞などの地元紙をはじめ、マスコミに取り上げてもらうという意義もあって、毎年開催しています。学生寮に関するトラブルを収集して、申入れにつなげていきたい目的もあつたのですが、時期遅れもあつてか寄せられませんでした。広報活動については、今後の課題にしていきたいと思えます。（事務局長 弁護士 服部 有）

学習会報告

令和2年12月14日、宇都宮市文化会館第2会議室において、一般社団法人ECネットワーク理事原田由里さんをお招きし、「オンラインショッピングに気を付けること～お試しで買った健康食品・化粧品が定期購入だった、ニセモノが届いた、商品が届かない等 このような被害に遭わないために～」をテーマに学習会を開催いたしました。今回は、新型コロナウイルス感染拡大の影響下により、会場参加を一定数とし、WEBでの配信も行う方式での開催となり、当日は会場27名、WEB26名の参加となりました。

「新しい生活様式」の推進と未だ留まることのない新型コロナウイルス感染拡大に伴い、通信販売市場は



より一層活発になっていくことが想定される中、講師から、オンラインショッピングにおける様々なトラブル事例の紹介と利用の際の注意点についてご講義をいただきました。

具体的な内容として、「商品が届かない」「業者と連絡が取れない」「返品・返金を受け付けてもらえない」「お試しと思ったら定期購入だった」「詐欺・模倣サイト」「情報商材やマルチ商法等の儲け話といったネット広告やSNSがきっかけとなるトラブル」等、実際のサイト画面を映しながら、分かり易い説明をいただきました。更に「フリマ」や「投げ銭」「サブスクリプション」等（やったことはないけれど、言葉だけは聞いたことがあるかも・・・）のサービスの仕組みについては、参加者の興味を惹きました。

通信販売は便利である一方で、非対面の取引であるため、上手に利用するには注意が必要です。「返品特約」「事業者の連絡先」「支払い手段と引き渡し時期」「支払総額」等、特定商取引法に基づく表示をしっかりと確認することが大切です。講師からは、そうしたネット上の広告・勧誘の表示内容を冷静に見て、適切な判断ができるセンスを身に付けることを繰り返し伝えられました。情報は「常に」「個々に」「客観的に」「冷静に」見るとのお話であり、次々と新しいサービスが生まれてくるネットの世界において、安心してショッピングを楽しむためには、トラブルを未然に防ぐための対応力を積極的に身に付けていくことが大切であることを痛感いたしました。同時に、多様化する決済手段に関する知識の習得も欠かせないということです。

最後に、事務局から、オンラインショッピングをテーマにした学習会にもかかわらず、配信の環境を保つことの苦勞を語られ、会場に笑いを誘いました。コロナ禍での開催でしたが、無事に、そして和やかな学習会となりました。（検討委員 消費生活相談員 鈴木 美恵子）

消費者被害相談事例⑨あなたには営業力がありますか？～ネットワークビジネスに注意～

◆相談事例

私は、知人から「ネットワークビジネスで稼がないか」と誘われ、健康食品を販売するA会社を紹介されました。A社の社員と直接話す機会を設けてもらいました。A社の社員から「入会金3000円を支払い、A社が販売する健康食品を揃えた18万円のスタートセットを購入すると会員になることができます。」

「スタートセットで購入してもらった商品は、全て、商品を紹介してもらったときに示していただくチラシに、載せてあります。チラシを見せながら商品の紹介をすることで、簡単に販売することができますし、売った分だけ、あなたには取り分があります。」と説明されました。会員登録を済ませスタートセットを購入し、2週間かけて、知り合いに購入を呼びかけてみましたが、全く買ってもらえません。

A社の私に対する説明に嘘はなかったのですが、自分の営業能力から、行き詰っています。自己都合による解約をしたとしても18万3000円を返金してもらうことはできますか。

◆回答と解説

今、クーリング・オフを申し出れば、18万3000円を返金してもらえます。

A社から健康食品を購入して、販売すれば利益を得ることができると説明されて契約をしているため、連鎖販売（要するにマルチ）規制により守られています。マルチでは、クーリング・オフの期間が契約日から8日以内（訪問販売や電話勧誘のクーリング・オフ期間）ではなく、20日以内と定められています。マルチでは長くとられているのは、消費者が自分にとって商品があるかないかという判断をするのではなく、自分の営業能力からして、商品を売りぬくことができるかということを判断するためには、実際に営業をして失敗したりするなどの経験がないと、頭を冷やすことができないと考えられているからです。

なお、A社の説明に嘘があった場合には20日を超えても契約を取消して返金を求めることができます。

適格消費者団体めぐり⑫ NPO 法人消費者ネット広島

団体プロフィール

特定非営利活動法人

NPO 法人消費者ネット広島

所在地

〒730-0017

広島市鉄砲町1番20号

第3ウエノヤビル3F

組織概要 (2020年3月末日現在)

団体正会員 9団体

団体賛助会員 9団体

個人正会員 223名

個人賛助会員 44名

主な活動の紹介

1 沿革

1999年「消費者契約法を考える市民ネットワーク・広島」を立ち上げる

2003年 消費者ネット広島に改称し、法人化

2008年1月 適格消費者団体の認定を受ける

2 申入れ活動

2020年11月6日～継続中 株式会社ライフ

株式会社ライフが販売する「ラクフロラ」の「初回100

円ラクトクモニターコース」の広告は、消費者に誤解を

招く恐れがあり、景品表示法第30条第1項第2号の「有

利誤認」に当たる可能性があるとして、使用中止を申し

入れました。(ホームページより抜粋)

理事会・委員会等日程

1/19 (火) 消費者ネットワーク

1/26 (火) 宇都宮市消費生活講演会 中止

2/2 (火) 第6回検討委員会 (Web)

2/18 (木) 第6回理事会

3/23 (火) 消費者ネットワーク

4/22 (木) 理事会開催予定

情報提供のお願い

商品を購入した時の契約・勧誘・広告表示に関して「おかしいな」「納得いかない」ということはありませんか？

私たち適格消費者団体は、事業者の不当な行為をやめるよう求めることができます。同じような被害を出さないためにも情報をお寄せください。ただし、お寄せいただいた事案の経過等についてはお知らせできませんので、ご了承ください。

事務局より

消費者団体訴訟制度の差止請求や消費者問題の調査等に役立てるために、消費者トラブルの情報提供を受け付けています。電話、F a x、ホームページの情報提供受付フォームをご利用くださいますようお願いいたします。

なお、個別の消費者被害のご相談には対応しておりません。具体的な相談などは下記の消費者ホットラインをご利用ください。

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 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!
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。