

発行者 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 理事長 山口 益弘

第8回通常総会のご報告と2023（令和5）年度事業計画

2023年5月28（日）栃木県弁護士会館において総会を開催しました。正会員126名のうち100名の出席があり（委任出席を含む）、議案は全て承認されました。



- 第1号議案 2022年度事業報告・決算報告及び監査報告
- 第2号議案 調査実施者からの報告
- 第3号議案 2023年度事業計画及び予算承認の件

- ◆ 消費者被害の未然防止・拡大防止のため、不当な勧誘・約款等の使用に対する是正の申入れ等を行います。
 - ・ 消費者トラブル事例を収集するための一般市民を対象とする「消費者契約トラブル110番」を実施するとともに、日常的にも電話・Fax・メールなどで情報提供を受け付けます。
 - ・ 提供を受けた内容が、申入れが出来るかどうかを検討し、検討委員会及び理事会の議決を経て、是正の申入れをします。
- ◆ 消費者や事業者に対して消費者教育を行い、各種消費者施策に係る法律・規則・条例・制度について意見を発信します。
 - ・ 会報で消費者トラブルの事例を発信するとともに、町内や会社などの団体を対象に弁護士が消費者被害について伝える「出前講座」の活用を呼びかけます。
 - ・ 一般消費者、事業者向けの学習会、講演会を実施します。
- ◆ 消費者団体・関係諸機関とのネットワークを構築します。
 - ・ 毎年2回実施されている全国の適格消費者団体連絡協議会へ出席して、情報交換をします。
 - ・ 栃木県県民生活部くらし安全安心課との意見・情報交換を引き続いて行います。
 - ・ 県内の消費者団体とも、引き続き、情報交換をしていきます。

総会記念講演「生活支援の実情ーコロナ禍で浮き彫りになった課題ー」を開催しました。

講師 NPO 法人自立支援センターふるさとの会 代表理事 瀧脇憲 氏

NPO 法人自立支援センターふるさとの会は、東京都台東区、墨田区、荒川区、豊島区、新宿区エリアにおいて、生活困窮者が地域の中で安定した住居を確保し、安心した生活を実現し、社会の中で再び役割や人としての尊厳・居場所を回復するための支援を事業として行うことを目的に活動をしています。

（関連法人）NPO 法人自立支援センターふるさとの会、ボランティアサークルふるさとの会、有限会社ひまわり、株式会社ふるさと、NPO 法人すまい・まちづくり支援機構、更正保護法人同歩会



定期購入の解約方法等が改善されました！！

株式会社悠優コスメティクスが通信販売サイトで販売する「希乃屋オールインワンジェルパーフェクトケアコース」、
「希乃屋バブルクレンジングジェル定期コース」、「希乃屋オールインワンジェルとくとくケアコース」の解約方法について
申入れを継続。その結果、当法人の申入れに沿う形で改定がなされたため、申入れを終了しました。

	申入れたこと	申入れの結果
1	利用規約で、定期購入の解約方法を、やむを得ない場合を除きLINEに限定し、やむを得ない場合はメール等による解約を認めているものの、メール等による場合は身分証明書の開示を必須とする条項となっていたから、これらの条項を削除すること	いずれも削除されました。 LINEで解約できない場合には、電話、メール、FAXで解約を受け付けること、身分証明書の開示も必要ないとの回答がありました。
2	利用規約で、サービスに関して会員に生じた損害や、会員が規約等に違反したことによって生じた損害については、事業者は一切責任を負わないとの条項になっていたことから、これらの条項を削除すること	いずれも削除されました。
3	利用規約で、事業者は、利用規約を任意に改定できるものとし、改定後の規約を所定のサイトに掲示したときにその効力が生じるとの条項になっていたことから、この条項を削除または適切な条項に修正すること	民法第548条の4（定型約款の変更）の規定に従い、適切な条項に修正されました。
4	利用規約で、規約に関して紛争が生じた場合には、事業者の本店所在地を管轄する地方裁判所でしか裁判できない条項になっていたことから、この条項を削除すること	削除されました。

申入れ活動を行っている事案

事業者	申入れ内容	回答
株式会社三和住宅 (不動産賃貸業) 不当条項	2023. 2. 16 必要費（建物修繕に必要な費用）の償還請求をしないとする条項の削除を求める差止請求書（消費者契約法41条1項）を送付した。 2023. 3. 27 改定した契約書の送付を求めた。 2023. 6. 8 再度、改定した契約書の送付を求めた。	2023. 2. 28 必要費の償還請求をしないとの文言を削除する旨の回答書受理。 2023. 7. 1 契約書のうち、改定部分の条項を受理。
株式会社 共立メンテナンス (学生会館) 不当条項	2022. 9. 1 学生会館（ドーミー）の入館契約書の ①期間途中の場合の管理費・冷暖房費等の返金義務を負わない旨の条項, ②契約の不遵守等の場合に何ら通知催告をせずに契約を解除できるとする条項, ③事業者が会館費用を一方的に改定できるとする条項の削除についての再申入れを行った。	2022. 12. 6 盗難の場合に損害賠償請求はできない旨の記載を削除する（2021年10月の申入れへの対応）、①管理費・冷暖房費等の返金義務を負わない旨の条項は、学生会館の性質上削除できない、 ②信頼関係を破壊するようなときには催告して解約すると改訂可能、 ③規定は維持するが、借地借家法32条1項の規定に近い文言に変えることは検討可能との回答書受理。対応を検討中。

<p>株式会社 ウェルネス フロンティア (フィットネスク ラブ)</p> <p>不当条項</p>	<p>2022. 2. 21 フィットネスクラブの利用規約につい て、①解約の方法を会員本人が直接店舗で専用端末 機で手続きする方法に限定し、電話等による申出は 受け付けないとする条項、②会費が未納の場合は解 約・退会届の提出までに完納しなければならないと する条項、③事業者が施設利用の全部又は一部を制 限する場合に、会員の会費等の支払い義務が縮減・ 停止されることはないとする条項、④事業者は会員 の施設利用に際して発生した盗難・紛失について一切 損害賠償の責任を負わないとする条項、⑤18歳未 満の会員が第三者に損害を与えた場合に保護者は連 帯して責任を負うとする条項の削除について、申入 れを行った。</p> <p>2023. 5. 1 回答がないため、差止請求書を送付。</p>	<p>回答がないため、対応を検討中。</p>
<p>株式会社ベリテ (宝飾品販売)</p> <p>不当表示</p>	<p>2022. 12. 23 ハガキでの案内文の、「ご当選おめで とうございます」「ルース税抜2, 000円(税込 2, 200円)でのご購入権利」と記載し、対象と なる商品を2, 200円で購入可能であるかのよう に示す表示を行うことの停止について、申入れを行 った。</p> <p>2023. 5. 22 ①対象は全国の店舗で取引をした消費者 であり、抽選の頻度・範囲も不明。特別のグルー プに所属しているものではないから不特定多数に該 当。②強調表示は大きい文字で、打ち消し表示は小 さい文字で表示しており、打ち消し表示は下方に表 示されている。③一般消費者と、健全な常識を備え た一般消費者のレベルに差異があるとはいえない。</p>	<p>2023. 1. 26 来店しアンケートに応募した者の うち当選者のみに送付され、不特定多数の一般 消費者に送付されるものではないこと、枠加工 が条件であることをアンケート用紙の記載や口 頭の説明で了承して応募していること、枠加工 が条件であることは案内文にも明記されている こと等から修正は検討していない旨の回答書受 理。</p> <p>2023. 7. 26 ①不特定とは特別のグループに所 属することだけを指すものではない。②打ち消 し表示には「*枠加工が条件となります」「※ 枠加工条件有」も含まれるものであり、この記 載は強調表示のすぐ下か横に記載されている。 打ち消し表示の文字の大きさは消費者が見落と すほど小さくない。③健全な一般消費者と一般 消費者のレベルに差異はないというのは不合 理。もっとも、貴法人の指摘を貴重な意見とし て承り、今後の表現文言の改善に生かしてい く。</p>
<p>株式会社オアシス (情報商材)</p> <p>不当条項</p>	<p>2023. 6. 29 利用規約のうち、初心者アフィリエイト 一応援プランの最低利用期間は1年間とし、期間内 の解約については初期設定費用(99,000円)全額を 支払う必要がある等の条項の削除又は消費者契約法9 条1項1号(違約金等について、平均的損害を超え る部分は無効とする条項)に反しないよう変更する ことを求める申入れを行った。</p>	<p>回答期限2023(令和5)年8月30日</p>

<p>株式会社 HappyLifeBio (化粧品インター ネット販売)</p> <p>不当条項</p>	<p>2023. 5. 1 利用規約のうち、①2 回目の注文を休 止・停止される際は初回の商品発送日から13 日目よ り受け付けている・次回の「ハダキララ」と同封し て発送するアイテム商品がある場合、次回の「ハダ キララ」の受け取り後に解約可能となるとの条項の 削除、②変更登録がなされなかったことにより生じ た損害について一切責任を負わない・禁止事項に違 反したことによって生じた損害について一切責任を 負わないとの条項を削除ないし適切な条項に修正す ること、③規約を任意に改定できるとする条項の削 除または適切な条項に改定することについて、申入 れを行った。</p>	<p>2023. 6. 30 以後、すべての申入れ内容につい て改善できるよう協議を進める。ただ、当商材 については広告を用いた積極的な販促活動を取 りやめている。再開時には申入れ内容を考慮し た広告物及び広告表示をもって活動していく。</p>
--	---	--

* 当法人から事業者への申入書及び事業者からの回答書をホームページに公開しています。

適格消費者団体めぐり⑰ 佐賀消費者フォーラム

団体プロフィール

特定非営利活動法人

佐賀消費者フォーラム

所在地

〒840-0804 (2022. 10. 31)

佐賀市神野東四丁目1 番 31-103 号

アパートメント12

組織概要 (R4. 10. 31)

個人正会員 104 名

団体正会員 7 団体

主な活動 (佐賀消費者フォーラム NEWS LETTER より抜粋)

1 事業者への申入れ活動

書籍出版 A 社 H29. 9～

書籍を継続購入して完成する模型の価格表示が景表法の有利誤認に
当たり、改善を申入れ。 回答後改善不十分のため R4. 6 再再申入
れ。7 月回答で改善予定。

携帯電話 L 社 R1. 10 月～

故障交換時の貸出機の破損による違約金請求の規約について、消費
者の利益を損ねないか、問い合わせ書を送付。R3. 12 回答書が届
き、今後の再申入れについて検討中。

保険コンサル L 社 R3. 9～

火災・地震保険の請求手続きを支援するサービス契約内容につい
て、消費者契約法違反等もよる改善申入れ。R3. 9 申し入れ書を送付
し、10 月回答あり、営業中止する旨。

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 TEL/FAX 028-678-8000

E-mail : cont@tochigilink.org URL:<https://tochigilink.org>

契約や悪質商法におけるトラブル、製品・食品やサービスによる事故などで

どこに相談したらよいかわからない場合には、消費者ホットライン **188** にお電話を！！
アナウンスが流れ、最寄りの消費生活相談窓口等をご案内します。