

消費者契約トラブル110番実施のお知らせ

「消費者契約トラブル110番」を今年度も下記の日程で実施いたします。消費者の皆さまからの被害情報を当法人の弁護士が電話でお話をうかがいます。

パソコンやスマートフォンに届いた不審なメール、インターネット通販を利用した定期購入による被害、また成年年齢の引き下げにともなう被害など「困った、どうしよう」と思った時には、まずご相談ください。

◆日時：2023年12月19日（火）

午前10時～午後4時

◆受付電話番号：028-678-8000

同封しましたチラシをご覧ください

消費者被害について弁護士が電話でお話をうかがいます

消費者契約 トラブル 110番



電話番号 028-678-8000

実施日時 2023年12月19日(火)

午前10時～午後4時

被害の事例		
消費者契約トラブル110番について ・身の回りで経験した消費者被害の情報を聞かせてください ・とちぎ消費者リンクの担当弁護士が相談をうかがいます。 ・但し、事業者の側に立った勧誘は行いません。 ・被害の情報は、下記の電話・FAX・メールでも受け付けます。	スマホの広告「実質無料、初回送料のみ500円」を見て、サブスクを注文したら999円分の取扱いが条件の定期購入だった。解約したため電話をかけたも、つながらない。	自宅を売って、そのまま賃貸で住み続けたい。不動産の無料会員登録をした。サブスク契約が必要と言われ、借金をして支払ってしまった。全く繋がらないので解約しない。
「どんな物でも買取ります」という広告を見て、電話をかけた。来てもらった。準備した物を売せたら、現金渡すの売却を勧められた。	テレビショッピングで興味のある商品を購入した。届いたものは見栄えが壊れていた。返品を申し出たが断られた。	「懸念を解消する」という言葉の無料会員登録をした。サブスク契約が必要と言われ、借金をして支払ってしまった。全く繋がらないので解約しない。

主催：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
 問い合わせ：電話/FAX 028-678-8000 E-mail: cont@tochigilink.org

令和5年度秋 適格消費者団体連絡協議会報告

事務局長 服部有

9月2日、3日 相模原市にある国民生活センターにて適格消費者団体連絡協議会が行われました。会場とWEBの両方で参加ができる方法で行われました。他の適格消費者団体とも交流したり、これまで取り上げられなかったテーマもあつたりして非常に有意義な時間でしたが、会報では2点報告させていただきます。

チャットを利用した勧誘規制の在り方について (内閣府消費者委員会からの報告)

LINEなどチャットを利用した勧誘は、通信販売に分類され、広告に関する規制の対象とはなりますが、訪問販売、電話勧誘販売のように勧誘規制の対象とはならず、クーリング・オフの適用もされないことが問題とされています。

コロナ禍や働き方改革などにより自宅にいる時間も増え、副業を探している方がいます。副業をネットで探し、事業者と接触したにも関わらず、最終的には、想定していた副業とは全く異なり、FX、くじなどの情報商材の購入に至ってしまう消費者被害が多くみられます。事業者とチャットを始めたことで、当初の目的と異なる契約をしてしまうことがあり、チャットで予期しない情報商材を購入してしまう経過をみると、訪問販売などに近い、不意打ち性や密室性があります。

チャットを利用した勧誘のすべてが悪徳商法ではなく、現在の広告規制をしていけば足りるものもあります。そこで、不意打ち性があるものを限定し、不意打ち性が高いもの

のに対して、勧誘規制を及ぼしていくべきであるとの意見が取りまとめられました。

若年層に対するチャット勧誘に対しては、事後的に被害回復をすることがほぼ不可能に近く、今年に入っても相談件数は多いです。

チャット勧誘を勧誘規制の対象とすることは難航しそうですが、立法化してほしいです。

架空請求に対する差止請求が認められた事例 (消費者ネットおかやま)

消費者ネットおかやまでは、G社において「定期購入のご解約はいつでも可能です。」と表示しているながら、実際には電話が全くつながらず解約できないという事例が多発していたことに対し、差止請求をしていました。

その後、電話が繋がらず解約できないとの相談は減り、今度は、「代金を支払っているにも関わらず、G社あるいはG社の代理人弁護士から代金を請求する」との通知(催促)がされているとの被害が発生していること

を確認しました。

代金を支払っているにも関わらず、支払いを求める行為は、架空請求といわれる部類のものです。架空請求とは契約がないため、差止請求の対象とならないのではないかと思います。しかし、岡山地裁は、「代金未納の有無という重要事項について事実と異なることを告げた上、未納代金を弁済する旨の消費者契約の締結について勧誘を行った」として、差止請求を認めました（2023年4月18日付け判決）。

適格消費者団体が架空請求を止める権限を示す重要な判決です。



検討委員会

建物賃貸借契約書について改善等を求めました

株式会社三和住宅が使用している建物賃貸契約書について、①解除に関する規定、②残置物の所有権を放棄する規定、③駐車場内でのトラブルについて賃貸人や管理人の責任を免除する規定が不当である等のために申入れを継続してきました。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	賃借人が死亡・倒産したとき、差押え・仮差押え等の宣告を受けたとき、競売・破産宣告の申立てを受けたときに、催告した上で改善の余地がないと判断した場合は賃貸借契約を解除できるとする条項の削除を求めました。	削除されました。
2	契約終了時に、物件の放置された残置物について、①賃借人は所有権を放棄する、②賃貸人は賃借人に処分にかかった費用を請求できる、③賃借人は処分について損害賠償請求できない、とする条項の削除を求めました。	削除されました。
3	駐車場内における事故・盗難その他トラブルについて、賃貸人又は管理会社は一切の責任を負わないとする条項の削除を求めました。	削除されました。
4	物件の修理を行ってはならないとする条項の削除を求めました。	物件の修理（民法607条の2が定める場合を除く）を行ってはならないとする条項に修正されました。
5	賃貸人が賃借人に対し6ヶ月以上前に書面による予告を行うことにより契約を解除することができるとする条項の削除を求めました。	賃貸人は <u>正当事由があると認められる場合に限り</u> 、賃借人に対し6ヶ月以上前に書面による予告を行うことにより契約を解除することができるとする条項に修正されました。
6	賃借人は明け渡し退去に際し、立退料その他名目の如何にかかわらず一切の費用を請求しないとする部分の削除を求めました。	<u>正当事由に基づかない立退料を請求しない</u> とする条項に修正されました。
7	賃借人は明け渡し退去に際し、必要費の償還請求をしないとする部分の削除を求めました。	削除されました。

事業者	経過 等
<p>株式会社三和住宅 (不動産賃貸業)</p> <p> 不当条項</p> <p>消費者に不利な契約条件</p>	<p>2022.4.28 建物賃貸借契約書のうち、賃借人が賃貸人に必要費（支出した建物修繕に必要な費用）の償還請求をしないとの条項の削除を申しましたが、回答がない状態が続きました。</p> <p>2023.2.16 必要費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）を送付しました。</p> <p>2023.2.28 事業者から必要費の償還請求をしないという文言を削除するとの回答がありました。</p> <p>2023.7.1 事業者から改定部分の条項が送られてきました。</p> <p>2023.8.28 申入れを終了しました。</p>
<p>株式会社 共立メンテナンス (学生会館)</p> <p> 不当条項</p> <p>消費者に不利な契約条件</p>	<p>2022.9.1 学生会館（ドーム）の入館契約書のうち、①期間途中の解約の場合に管理費・冷暖房費等を返金しないとの条項、②契約を守らない場合に通知催告をせずに解除できるとする条項、③事業者が会館費用を一方向的に改定できるとする条項の削除について、再申入れを行いました。</p> <p>2022.12.6 盗難の場合に損害賠償請求はできないとの記載を削除する（2021年10月の申入れへの対応）、①管理費・冷暖房費等を返金しないと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どときには催告して解約すると改訂できる、③規定は維持するが、一部改訂を検討できるとの回答書を受領しました。</p> <p>その後、事業者とオンラインで協議中です。</p>
<p>株式会社ヤマウチ (フィットネスジム)</p> <p> 不当条項</p> <p>消費者に不利な契約条件</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、申入れを行いました。</p> <p>2023.5.1 回答がないため差止請求書を送付しましたが、回答はありません。</p> <p>今後の対応を検討中です。</p>
<p>株式会社ベリテ (宝飾品販売)</p> <p> 不当表示</p> <p>うそや大げさな表示など</p>	<p>2022.12.23 ハガキでの案内文に、「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円で購入できるかのように示す（実際は枠加工代109,780円がかかる）表示を行うことの停止を申しました。</p> <p>2023.1.26 事業者から、枠加工が条件であることは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おり、案内文にも記載されているため修正は検討していないとの回答がありました。</p> <p>2023.5.22 事業者に対し、強調表示は大きい文字で、打ち消し表示は小さい文字で下の方に表示しており、有利誤認に当たること等を主張した再申入書を送付しました。</p> <p>2023.7.26 事業者から、主張は認めないものの、指摘を貴重な意見として受け止め、今後の表現文言の改善に生かしていくとの回答がありました。</p> <p>その後、対応を検討中です。</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>消費者に不利な契約条件</p>	<p>2023.5.1 利用規約のうち、①解約時期を制限する条項の削除、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事業者が一切責任を負わない等の条項を削除するか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を削除するか適切な条項に修正することを申しました。</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が、当該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との回答がありました。</p> <p>その後、対応を検討中です。</p>

株式会社オアシス
(情報商材)

不当条項

消費者に不利な契約条件

2023.6.29 利用規約のうち、初心者アフィリエイト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について、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申しました。
現在までに回答はありません。

*当法人からの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⑱ NPO 法人消費生活ネットワーク新潟

団体プロフィール

特定非営利活動法人

消費生活ネットワーク新潟

所在地

〒950-0965 新潟県新潟市中央区

新光町6番地2

勤労福祉会館3階

組織概要 (2022.3.31)

団体正会員 18団体

個人正会員 102名

団体賛助会員 11団体

個人賛助会員 11名

主な活動 (消費生活ネットワーク新潟ニュースレターより抜粋)

1 沿革

2017年4月5日 法人設立

2021年10月20日 適格消費者団体の認定を取得

2 申入れ活動

株式会社レッドビジョン(育毛剤販売)

商品の交換・返品、会員資格の抹消、損害賠償、免責、契約内容の変更、一方的な規約の改定などを改めるよう2022年8月申入れをし、9月回答がありましたが一部改訂のみのため、2023年4月再申入れを行いました。5月事業者より再申入れの回答が届き、再申入れ事項が修正されたことを確認して、6月終了通知を出しました。

3 学習会のご案内

日時：2023年11月9日(木) 場所：勤労福祉会館2階研修室

「健康食品・機能性表示食品等の広告のミカタ！」

講師：公益社団法人 日本広告審査機(JARO) 審査部

佐藤 由希 氏

理事会・委員会などの日程

10/27(金) 第3回理事会

10/18(月) 第3回理事会

11/7(火) 消費者ネットワーク

11/8(水) 第4回検討委員会

12/13(水) 第4回理事会

12/19(火) 消費者契約トラブル110番

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: <https://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。