

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

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お電話でお問い合わせください。

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、リフォームやエアコンクリーニング等の契約について「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：2025年12月19日（金）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

このような被害はございませんか？弁護士がお話を伺います。

歯のセルフホワイトニング

サイトを見て無料体験を申込んだ。担当者から説明を聞いて施術を受けた。「今日だけキャンペーン価格」と契約を勧められ契約したが、解約したい。

太陽光パネルの点検

「太陽光パネルの点検が義務化された」と突然業者が訪ねて来た。言われるがまま30万円の契約をした。事業者の説明が本当か不安だ。

定期購入だったとは気づかなかった

SNSで「定期縛りなし」のサプリ広告を見つけた。1回限りでお得に試せると思ったら、数日後、2回目が届いた。「解約するまで続く定期購入」だったとは気づかなかった。

「+」から始まる電話番号

「+」から始まる番号から電話があり、応答したところ、自動音声ガイダンスで「まもなく送電が止まります」といった内容が流れた。続けて「確認したい場合は1番を押してください」と流れたので1を押したところ、男性が応答して「まもなく電気が止まる」と言った。名前と年齢を聞かれたので、答えたたら電話が切れた。契約している電力会社に確認したほうがよいか…。

エアコンクリーニング

広告に「エアコンクリーニング 5000円」とあり、業者に依頼をした。翌日作業をしてもらい、きれいになった。作業終了後に換気扇等のクリーニングも勧められ断り切れずに約20万円の契約をした。高額なので契約を取り消したい。

9月27日、28日に相模原市の国民生活センターで行われた適格確消費者団体連絡協議会に参加しました。係属している裁判事例の報告、団体運営に関する意見交換のほか、いくつかの報告、講義を受けてきました。2点取り上げて報告します。

消費者法制度のパラダイムシフトに関する専門調査会
報告 委員 二之宮義人

【消費者契約法の限界】

消費者契約法1条「消費者と事業者との間の情報の質及び量並びに交渉力の格差に鑑み・・・、消費者の利益の擁護を図り、もって国民生活の安定向上と国民経済の健全な発展に寄与することを目的とする。」と規定している。この消費者契約法が社会に対応できなくなってきてているということが問題の出発点である。

【専門調査会 報告書 の内容】

超高齢化やデジタル化の進展等により、消費者を取り巻く取引環境は大きく変化している。認知機能が不十分な消費者の割合の拡大、人間関係やコミュニティーの希薄化、飛躍的な技術革新がもたらす消費社会の複雑多様化・取引の個別化等により、誰もが単独で十全な意思決定をすることがこれまでより一層困難になっている。さらに、消費者が単独で取引に関わる機会が増え、自ら対処することが困難で周りも気付きにくいトラブルにさらされる可能性が高まっている。現代は、このように消費者の力を弱めたり、危害にさらされやすくする状態が急速に拡大している社会である。このような社会状況を前にしたとき、従前の消費者法制度では必要な対応ができなくなってきてている。多様な「消費者の脆弱性」に対応して消費者法制度の基本理念を刷新すること、共通の目的に向けた様々な関係主体の意識改革を通じて健全な市場の実現に向けた共創・協働を図ること、取引の在り方の変容を受けて規律の対象や射程の変革を図ることを基礎として、現代社会に適応する新しい消費者法制度を構築していくことが求められる。

国立がん研究センター研究支援センター生命倫理部
部長 一家綱邦

「先端的医療を標榜する自由診療の問題と消費者法への期待」

これまで、医療の問題に関して、連絡協議会で講義を受けることはなく真新しいテーマでした。

【先端的医療を標榜する自由診療の実態】

がん治療の問題事例（宇都宮地裁 2021.11.25 判決、東京高裁 2022.4.6 判決）

胆管がん（肝臓転移）でBSC方針の患者がインターネットで見つけた会社の「自家がんワクチン療法」を栃木県内の総合病院で受ける。治療費150万円。最期は元の主治医のいる病院に返されて、受領後3か月後に死亡。

【再生医療の問題実態と法規制の機能不全】

再生医療法に基づく第1～3種再生医療の規制、再生医療を開始するための手続

治療として行われる第2種再生医療の状況として、一定数の計画には安全性の科学的根拠や医師の専門性に疑義がある。

【医学・医療の本来のあり方】

すでに承認されている選択肢が不適切または効果がなく、また臨床試験への登録が不可能なため、実証されていない介入が個々の患者の健康を回復させたり苦痛を和らげたりする試みとして行われる場合、その後に安全性と有効性を評価するために設計された研究の対象とされるべき（ヘルシンキ宣言、2024年改訂版の試訳）

【消費者法アプローチへの期待】

景品表示法による不当表示（誇大広告）の規制
患者の理解を誤導するおそれがある。

消費者契約法による診療契約の規制
治療効果に関する不実告知、不利益事実の不告知



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

共立メンテナンス株式会社（学生寮運営）への申入れが終了しました

検討委員会副委員長 島薙 佐紀

2020年10月に申入れを開始、申入れの途中でオンラインでの話し合いを行い、その後に事業者に代理人が就任して以降、条項の改定に前向きに対応していただき、協議を重ねながら、よい方向での条項の改定をしていただくことができました。学生にとってより利用しやすい条項になってよかったです。

	申入れたこと	申入れの結果
1	途中解約した場合に、入館費、年間管理費、冷房費を返さなくてもよいという条項の削除。	管理費は月間管理費とし、電気料金等は月間費用（実費）とする。中途解約をする場合、解雇予告期間（サンプルでは2ヶ月）前までに申し出、申し出た月の翌々月末をもって中途解約とする。また、解雇予告期間分の館費及び月間管理費を違約金として支払うことで中途解約できる。中途解約をする場合、保証金（サンプルでは5万円）の返金義務を負わない。
2	盗難等の事業者の責めに帰すことのできない事由により損害を受けた場合、賠償責任を負わないとする条項のうち、「盗難等の」の削除。	削除された。
3	契約を守らないとき、契約に基づく債務の履行を怠ったときに催告をしないで解除できるという条項の削除。	削除された。
4	館費、管理費等の会館費用は毎年4月に事業者により改訂されるとする条項の削除。	公租公課の負担の増減、経済情勢の変動等の事情により館費及び月間管理費の額が不相当となった場合には、学生と事業者で協議の上、金額を改訂することができる修正。



株式会社オアシスに対する差止請求訴訟について

2024年5月20日、株式会社オアシス（本社 東京都渋谷区 以下オアシスという）に対して差止請求訴訟（不当行為や違法行為を止めさせるための法的手続き）を宇都宮地方裁判所に提起しました。

第7回期日 2025.8.28 WEBで会議が開かれました。

第8回期日 2025.10.14 WEBで会議が開かれました。

今回で弁論を終結し、次回判決となりました。

次回判決言い渡し期日 2025.12.11 午後1時15分

株式会社ヤマウチに対する差止請求訴訟について

2025年2月25日、とちぎ消費者リンクは株式会社ヤマウチ（本社 香川県高松市、以下「ヤマウチ」といいます。）に対して差止請求訴訟（不当行為や違法行為を止めさせるための法的手続き）を宇都宮地方裁判所に提起しました。本訴訟は、ヤマウチが運営するフィットネスクラブ「FIT365」の利用規約のうち、退会方法を店舗の専用端末機での手続きに限定する内容等について、利用の差止めを求める訴訟です。

第1回期日 2025.10.16 WEBで会議が開かれました。

次回までに原告の主張を補充する準備書面を提出することとなりました。

第2回期日 2025.12.18 WEB会議予定 午後1時30分

国民生活センターより注意喚起情報

カーリースに関する消費者トラブルにご注意！

カーリースってどんな契約？特徴と注意点

どんな契約？

- ◆リース会社が所有する車を一定の期間借りて利用するサービス
- ◆毎月一定額をリース会社に支払って車を独占的に利用できる
- ◆車の登録料、税金、整備費用等はリース会社が支払う
- ◆中途解約や利用方法、契約満了時の条件がある

契約時の確認ポイント

- ◆契約期間 ◆中途解約の可否（中途解約料）
- ◆契約満了時の条件 ◆支払総額 ◆利用制限の有無
- ◆残価清算の有無

相談事例

- ◆ローンと同じと言われ契約したが走行距離制限や中途解約料があるカーリース契約だった。
- ◆契約期間内にカーリースの解約を申し出たら突然解約料を請求された。
- ◆カーリース契約満了後、残価を支払わないと車を受け取れないと言われた。

国民生活センターホームページより引用

