

特定非営利活動法人  
消費者市民ネットとうほくNEWS

2016年6月25日発行

第12号

《発行者》  
特定非営利活動法人  
消費者市民ネットとうほく  
理事長 吉岡和弘

●講演会「電気通信サービスのトラブルって何・・・？」を開催しました

2016年3月5日（土）午後2時より、仙台市市民活動サポートセンター6階セミナーホールにおいて「電気通信サービスのトラブルって何…？」と題して、総務省ICTサービス安全・安心研究会の消費者保護ルールの見直し・充実に関するWG構成員の齋藤雅弘弁護士を講師に迎えて講演を行ないました。秋田県、岩手県、山形県、宮城県、福島県など東北6県の消費生活相談員や学識者など70人の参加がありました。

齋藤雅弘弁護士からは、非常に充実したレジュメを用いて、電気通信サービス等のトラブルの実態とその背景・原因をはじめとして、同分野に関する相談の際に理解しておくべきポイントや法制度に至るまでわかりやすくご講演いただきました。同分野は、近年トラブルが増加、多様化している分野であることもあり、講演会には非常に多くの方にご参加いただきました。

今後ますます情報提供の増加が見込まれる分野に関してご講演をいただき、消費者市民ネットとうほくの活動にも大いに役立つ講演会となりました。



講演会「電気通信サービスのトラブルって何…？」

●2016年度『ネットとうほく消費者被害事例ラボ』(消ラボ) 第1回を開催しました

2016年5月12日（木）午後6時半から、仙台弁護士会館において、消費者被害事例ラボ（通称、消ラボ）が開催され、27人が参加しました。消ラボは、近時の消費者被害事例、差止事例や消費者法制の改正等の学習を目標に、ネットとうほくの会員である近県の大学の学識者が検討・解説について発表した上で、参加者らで意見交換や討論を行っています。

本年度第1回目は、福島大学准教授の山崎暁彦氏から、「東日本大震災後の住まいの退去をめぐるトラブル」と題し、主に借り上げ住宅に関し、退去時に多くのトラブルが生じる可能性について、発表をしていただきました。

借り上げ住宅に関する入居者、大家、県との三者の契約の性質が、宮城県と福島県とで異なることや、「退去修繕負担金」の法的性質から、借主の原状回復義務の負担はどのように考えられるのか等をわかりやすく解説していただきました。また、阪神淡路大震災の復興住宅の退去に関する問題が顕在化しているという実情から、長い目で見ると、今後の東日本大震災の災害公営住宅の退去においても、問題が生じうる、といった点も指摘もしていただきました。

参加者からは、原状回復義務の考え方についての質問がなされたり、また、借り上げ住宅の退去の際、大家から高額の修繕費用を請求された事案につき、住宅の火災保険を利用し、解決することができた、というケースの紹介がなされる等、有益な意見交換の場となりました。

第2回目以降の消ラボの予定は、下記の通りとなっています。  
参加希望の会員、専門家の方は、事務局までお申込みください。



2016年度消ラボ第1回

	開催月日	報告者（予定）	テーマ
第2回	7月7日（木）	小笠原奈菜（山形大学）	「FX等のネットを通じた金融取引（システム障害に関する免責条項等）」
第3回	9月8日（木）	丸山愛博（青森中央学院大学）	「民法改正が消費者問題に与える影響（債務不履行の考え方の転換・約款規制等）」
第4回	11月10日（木）	窪幸治（岩手県立大学）	「複雑化する契約問題（契約構造・継続性の観点から）」
第5回	1月12日（木）	中里真（福島大学）	「民泊に関する諸問題について」
第6回	3月9日（木）	羽田さゆり（東北学院大学）	「美容医療に関する消費者問題（特商法改正を踏まえて）」

## ●検討委員会の活動と成果

ネットとうほくの検討委員会は、2014年7月から本格的に活動を始めました。ネットとうほくに寄せられた情報について、委員会内で事例の検討を行い、複数の業者に対して申入れ等を行っております。これまでの主な取り組みと成果は、以下の通りです。

### 1 楽天株式会社に対する申入れ

楽天市場内のショップに注文後、ショップからの返答前に契約キャンセルを伝えたにも関わらず、自動送信メールの記載に反してショップから契約成立を主張された事案に関して、楽天株式会社からの楽天市場内のショップに対する指導内容の照会や各ショップに商品の発送時期を明確にさせるなどの措置を講じるよう要請を行いました。これに対して、楽天からは、すべての商品に発送の目安を表示するような運用を推進する等の回答がありました。

### 2 日本放送協会に対する申入れ

未成年者に対して家族割引の説明を行わないなど不適切と考えられる契約勧誘が行われた事案に関して、日本放送協会に対して、勧誘に関する指導、苦情への対応に関する照会と改善を求める申入れを行いました。これに対して、NHKからは、勧誘の際に使用するパンフレットを見直したり、「業務点検シート」で指導を徹底する等の回答がありました。

### 3 全国生活協同組合連合会及び宮城県民共済生活協同組合に対する申入れ

チラシやHPにおいて共済の保障対象が分かりにくく記載されている事案に関して、全国生活協同組合連合会、宮城県民共済生活協同組合に対して、記載方法の変更要請などを行いました。これにより、同組合が発行する折り込みチラシやホームページの広告の、保障対象の記載が分かりやすい内容に改訂されました。

### 4 楽天市場でショップを運営する会社に対する申入れ

楽天市場のネットショッピングに出店しているショップ（オートバイ用品等販売）について、ネット上で表示しているキャンセルのルールと実際の運用が異なっているとの情報提供を受けて、当該ショップ運営会社に運用の実態を照会し改善を求めました。これに対し、ネット上の表示の明確化と表示と運用の統一が図られました。

### 5 今後の活動

以上のほか、有料老人ホームにおける入居一時金や退去時の返還金の算定根拠、冠婚葬祭互助会の解約払戻金の算定基準、不動産業者への契約条項に関する調査や照会等、継続案件だけでも10件相当の事案を扱っております。これらの事案については、検討結果を踏まえ、必要に応じて改善を求める申入れ等を行う方針です。

## ●平成28年度宮城県消費者月間街頭啓発活動に参加しました

2016年5月24日（火）、  
消費者月間にちなみ宮城県消費生活センター、宮城県警、  
仙台弁護士会、宮城県司法書士会、宮城県金融広報委員会、  
仙台市消費生活センター、ネットとうほくなど7団体、43  
名が参加し啓発活動を行ないました。



街頭啓発活動の様子



街頭啓発活動の様子

ネットとうほくからも関係協力団体として5名が参加し、宮城県消費生活センター（24名）などと一緒に、愛宕上杉通り、広瀬通りの2箇所で約1時間、それぞれ1,000人の通行する市民の皆さんにチラシとティッシュを配り、消費生活センターや振り込め詐欺防止についてお知らせしました。

【発行元】特定非営利活動法人 消費者市民ネットとうほく事務局

〒981-0933 仙台市青葉区柏木1-2-45 フォレスト仙台5F

TEL 022-727-9123 FAX 022-276-5160

eメールアドレス sn.mshiminnet@todock.jp