

台風 19 号による雨で、東北でも福島・宮城・岩手が大きな被害に見舞われました。皆さんがお住まいの地域はいかがでしょう。腹立たしいことですが、災害に便乗した悪質商法が多数発生しています。しかも、こうした悪質商法は、災害発生地域だけに限らないとの事。自分自身が気をつけるのはもちろんのこと、周りの方への見守りも大切です。

消費者庁や国民生活センターでも災害に便乗した悪質商法への注意喚起を行っています。この機会に、注意すべきポイントを確認してみましょう。

(消費者庁 HP : <https://www.caa.go.jp/disaster/>)

(国民生活センターHP : http://www.kokusen.go.jp/soudan_now/data/disaster.html)

■株式会社防災センター訴訟の経過報告

9月10日(火)、株式会社防災センターに対する不当条項使用等差止請求事件の裁判が開かれました。この裁判では、ネットとうほくから相手方に対して不明な点を明らかにするように求めていた事項について、一部回答がありました。

当団体では、この回答を前提に、防災センターの契約内容の不当性等を再度主張し、また、上述した質問に対する回答が不十分な点について再度回答を求めました。防災センターでは、次回期日までに再度回答を検討することとなりました。

次回期日は、11月26日(火)11時30分から仙台地方裁判所308号法廷で開かれる予定です。

■情報提供のお願い

第31号(8月31日発行)でもお知らせした通り、現在、消費者支援ネット北海道(ホクネット)と共同で、消費者庁委託事業である「消費者被害の実態調査業務(北海道・東北地方)」を行っています。ネットとうほくには、これまで、インターネット通販のお試し定期購入や電子カードへの切替えといった情報が寄せられています。

皆さんやその周りで、「納得できない!」「これって変じゃない?!」と思われる契約や広告等の消費者トラブルがありましたら、ネットとうほくまで情報をお寄せください。毎週火曜日(13時~16時)は、弁護士・消費生活相談員が直接電話で対応いたします。

また、11月13日(水)より、全国16の適格消費者団体が共同で、連鎖販売で業務停止命令を受けている特定の事業者に対する情報提供受付を開始します。

情報を受付ける事業者名やこれらの業務に関する詳細は、当団体HPをご覧ください。
(<https://shiminnet-tohoku.com/>)



「おかしい」「騙されているのでは」と思ったら
一人で悩まず



消費者庁
消費者ホットライン 188
イメージキャラクター
イヤヤン

「消費者ホットライン」☎188(局番なし)にすぐ電話!

~お近くの消費生活相談窓口につながります~

■講演会「今、インターネット空間で何が起きているのか？

～あなたは大丈夫！？SNSトラブル～」を開催しました

10月19日（土）、仙台弁護士会館4階ホールにおいて、仙台ネット被害弁護団の宮腰英洋弁護士をお招きし、講演会「今、インターネット空間で何が起きているのか？～あなたは大丈夫！？SNSトラブル～」を開催しました。当日は、前夜から雨が降り続くあいにくの天気でしたが、一般消費者を始め、弁護士、消費生活相談員、行政職員、学識者など38名の参加がありました。

講演前半では、「現象編」としてインターネット、SNSの基本的知識から、SNS利用者の心理、とりわけ若者のSNSに対する意識とSNS上で生じている問題について解説いただきました。

後半では、「消費者トラブル編」としてSNS上で消費者トラブルが生じる要因やその手口、対応方法などについて解説頂きました。対応方法に関しては、インターネット上の情報の流動性、匿名性などの特徴から証拠の保全や発信者の特定が重要になるとの話がありました。

本講演では、全般を通して「エコーチェンバー現象*1」や「デジタルタトゥー*2」などの専門用語が平易な言葉で解説され、被害については具体的事例などにも触れて説明がされることで、普段SNSを利用されない方にも分かりやすくSNSに関する問題点の概要を把握できる講演となりました。

また、講演の最後には、プラットフォーム*3に関するあるべき法規制の調査・研究など、このような問題に対する適格消費者団体としての活動の提言もあり、ネットとうほくにとっても、今後同様の問題に対する取り組みの参考となる講演となりました。



講師 宮腰英洋 弁護士



- *1 同じ意見の人が集まるので、「自分の主張が正しい」という意識が強化し、他の意見を認めなくなる
- *2 一度拡散した個人情報は、元の情報を削除しても「タトゥー」のようにネット上に残り続ける
- *3 インターネット上で第三者にサービスの場を提供する企業

■2019年度第3回「ネットとうほく消費者被害事例ラボ」(消ラボ)を開催しました

9月9日（月）18：30から仙台弁護士会館において、2019年度第3回消費被害事例ラボを開催し、20名が参加しました。

今回は、「自動車の自動運転における損害賠償責任」をテーマに、ネットとうほく検討委員で福島大学の山崎暁彦准教授が講義を行いました。

最近注目を集める自動車の自動運転技術の採用により、仮に交通事故が発生した場合、誰が責任を負うことになるのか、被害者側からの賠償請求の観点からお話がありました。

まず、自動運転の技術には、①運転支援、②部分運転自動化、③条件付き運転自動化、④高度運転自動化、⑤完全運転自動化というレベルに分けられていると説明がありました。このレベル分けと並行して、運転する搭乗者（＝運転者）の民事責任を議論する見解もあるものの、現実には、運転者が各運転タスクをシステムに任せ、自らが実行しないことが容認されるか否か、という点に着目して類型分けを行い、過失を評価するという考え方の紹介がありました。



講師 山崎暁彦准教授

不法行為においては、レベル1やレベル2といった補助的機能であれば、原則、現在の過失の評価は変わらないが、レベル3の自動操縦技術となった場合には、システムからの運転の引き継ぎの可能性などを考慮して運転者の過失を評価するという考え方や、レベル4～5という高レベルの自動運転となった場合には、原則、運転者の過失は否認されるべきとの考え方等についての解説がありました。



他方、自賠責法3条に基づく損害賠償責任（運行供用者責任）について、例えばレベル4～5の運転技術となり、無人運転や子ども等の責任無能力者が搭乗している場合も想定されることから、「運行供用者」の現在の概念を再度検討し直さなければならないのではないか、ということで、同条の要件をどのように解釈していくかについての議論の紹介がありました。

最後に、自動運転には車両の問題だけではなく、システムの製造業者、ソフトウェアの製造業者、第三者によるハッキング、販売業者による説明義務違反等の様々な責任主体が想定できることに対して、（原発賠償を参考に）被害者救済や産業の活性化という観点から、損害賠償責任をシステムの供給者に集中させて対応する形もあり得るのではないか、とのお話もありました。

次回の消ラボは、11月11日（月）18:30から仙台弁護士会館において「消費者契約法改正を踏まえた『つけこみ型の契約』に関する検討」をテーマに開催します。講師は岩手県立大学の窪幸治准教授です。

■消費者被害事例ラボが「津谷裕貴・消費者法実学実践賞」を受賞しました

この度、ネットとうほく消費者被害事例ラボが、第4回津谷裕貴・消費者法実学実践賞の「実践賞」を受賞しました。

この賞は、消費者問題の解決や消費者法の発展に大きな貢献をされた、故津谷裕貴弁護士の功績を遺し、消費者法の発展及び消費者被害の根絶、消費者問題の解決に寄与した者を顕彰するため、2013年6月に創設された賞です。このうち「実践賞」は、消費者被害の予防と救済、消費者問題の解決等における実践的活動において優れた業績を上げた者に与えられる賞です。

「テーマの選定段階から相談員、弁護士、研究者がともに関わり、それぞれが日ごろ関心を持つ事案を取り扱う方針をとることで継続的な活動につなげている。共通項がありつつも未だ地域色の残る東北各県で、遠距離に位置する大学の研究者と実務家らが定期的集まり互いに研鑽を図ることで、各地の実情をも踏まえた問題検討が可能となり、その活動の価値を大きく高めている。

さらに、「消ラボ」は、そこで得た成果を団体内にとどめるのではなく、『先端消費者法問題研究』（2018年、民事法研究会）として出版し、全国に発信している。」ことが評価されました。

受賞式は、2020年3月19日（木）に執り行われる予定です。



■消費者庁に対して意見書を提出しました

消費者契約法は2018年の通常国会で第2次改正が行われ、「消費者の不安をあおる商法」等、消費者トラブルが増加している勧誘行為についての取消権が新設されるなどの改正が実現しました。しかし、その一方で「つけ込み型勧誘に対する取消権」や「平均的損害額の推定規定」などの論点については、次回改正への積み残しとなりました。このような経緯を踏まえて、消費者庁は、今年2月から「消費者契約法改正に向けた専門技術的側面の研究会」を開催し、9月に報告書が取りまとめられました。この報告書に対しては、パブリックコメントが募集されましたので、ネットとうほくでも、10月9日、以下のような内容の意見を提出しました。

1. いわゆる「つけ込み型」勧誘について

(1) 消費者の判断力に着目した規定

経済的に過大な契約の内容に着目して、取消しを認める方向性には賛成しますが、その対象を「消費者の生計に著しい支障を生じさせる契約」とするのは限定的すぎます。不要な契約を締結させられた場合を広く対象とすべきです。

(2) 「浅慮」、「幻惑」という心理状態に着目した規定

「浅慮」「幻惑」という心理状態に着目し、取消しの対象を広げるという方向性は賛成しますが、具体的案に提案されているのは、検討時間を不当に制限した場合や、期待をあおる告知があった場合のような特定の類型に限定されています。「浅慮」「幻惑」が問題になるような事案を広く救済できる規定とすべきです。

(3) 困惑類型の包括的規定について

包括的規定を設けることに賛成しますが、対象は困惑類型に限定せず、誤認類型も含めて不当勧誘全体についての包括的規定を設けるべきです。

2. 平均的な損害額の立証責任について

平均的な損害の額については、そもそも事業者立証責任を負わせるべきであり推定規定では不十分です。また、事業者に対する資料提出要求を現在の文書提出義務よりも幅広い範囲で認めるべきであり、具体的には企業秘密を理由とする提出拒絶事由は制限すべきです。

各地の消費者団体等からも相次いで同趣旨の意見が提出されました。このような声を尊重した消費者契約法の改正が実現することを期待しています。

■リレーエッセイ

12回目となる今回は、検討委員の窪幸治岩手県立大学准教授です。

実は、団体の名称が結構気に入っています。その名前の元になった「消費者市民社会」という言葉自体、まだまだなじみがないかもしれませんが、購買行動などを通じて、社会を変えることのできる「消費者市民」をつないでいく役割（ネット）を果たす、というメッセージに共感を覚えます。

たとえば、自分はペットボトル消費を減らすため、毎日の生活ではエコボトルを持参していますが、出張に行く場合は、中身を飲み干したら荷物になるだけなので、持っていきません。しかし、小売店で飲料の量り売りがあれば持っていきようになるのに、と思ったりします。このようなことを一人で思っても何も変わりませんが、多くの人の賛同があれば生産・供給者も変えざるを得なくなります。もちろん、衛生上の課題の解決が必要だし、何より消費者が購入→消費→廃棄だけで済む簡単便利な生活を捨てる選択をするのは容易ではないでしょう。

しかし、まずは消費者一人では変えられないものも、みんなが変えたいと考えれば変えられる可能性に気づき、社会の未来に必要なものを考えていくようになることは非常に重要なことです。そして消費者団体は、そこに向かう手助けをできるような存在にならないといけません。本団体も、地道に申入れ活動を行って、消費者からの信頼を得、いずれ社会から「ありきたりの名前だね」と言われるくらいになったらいいなあ、と思います。

そのためにも、自分も一検討委員として提供いただいた被害情報等に対して、法的に何を言えるのか考えることで寄与していきたいと思います。とか言って、実際は、他の委員から実務での対応、法的な考え方について学ばせてもらってばかりなのですけどね。

【発行元】内閣総理大臣認定 適格消費者団体

認定 NPO 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1-2-40 ブライトシティ柏木 702

TEL 022-727-9123 FAX 022-739-7477

e メールアドレス shiminnet-tohoku@triton.ocn.ne.jp