

コロナ禍が落ち着きを見せていることから、各地で従来通りのイベントが開催され、人出も増えていますね。今年のGW、皆さんはどのように過ごされていますか？

また、毎年5月は「消費者月間」です。今年度のテーマは「デジタルで快適、消費生活術～デジタル社会の進展と消費者の暮らし～」です。



## ■検討委員会報告～デジタル上の漫画提供サービス利用規約改正の申入れ～



最近では、雑誌や漫画などをインターネットの配信サービスで購読する方も多いのではないかと思いますが、ネットとうほくに、大手の出版社が実施しているデジタル上の漫画提供サービスの利用規約に、消費者契約法に照らして問題になる条項が見られるとの情報提供がありました。規約を確認すると、「サービスの禁止事項や利用制限等について事業者が自由な判断で実施できるとする規定」「利用規約を事業者の判断で一方的に変更できるとする規定」等、問題のある規定が複数見受けられました。

そこで、当該出版社に対して、上記の規定の見直し（消費者契約法に適合するような改正）を求めましたが、長期間にわたり回答がなく、督促通知の後に届いた回答も、規約改正の必要はないというものでした。

この事例のように、ネットとうほくが申入れ等を行った事例の中には、事業者からなかなか回答をいただけないものや、申入れに応じていただけないものが少なくありません。このような事案に対して、その後どのような姿勢で臨むかは重要な課題となっています。

上記の事例については、国民生活センターが実施しているADR(和解の仲介手続き)を利用する方針を検討しています。この手続きは、同センターが重要消費者紛争(消費者と事業者との間で起こる紛争のうち、その解決が全国的に重要であるもの)について和解の仲介等を行うものですが、個別のトラブルだけではなく、適格消費者団体の申入れや要請等についても活用が可能との告知がありました。

ネットとうほくは、まだこの手続きを活用したことはなく、全国的に見ても適格消費者団体が活用した例はあまり見かけませんが、営業範囲が全国に及ぶ大手企業を相手とする事例で重要度が高いものについては、有効な対応手段と思われます。今後は、当該ADR手続きの活用も視野に入れて、活用できる手段の幅を広げていくとともに、上記事例についても、適正な解決を目指したいと思います。

## ■2022年度第6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

3月17日(木)18:00から、仙台弁護士会館において、2022年度第6回消ラボを開催し、Zoomでの参加も含めて17名の参加がありました。今回は「美容医療契約における経済的被害」というテーマで山形大学(現東京都立大学)の小笠原奈菜教授が講義を行いました。

美容医療契約に関し、医療脱毛、脂肪吸引、豊胸や二重、包茎手術等、様々なトラブルが報告されています。これらのうち経済的被害のみが生じた事案を整理すると、契約内容に関する説明が不十分であるものと、施術を受けたが思い通りの結果にならなかったという相談に大別され、それぞれの被害回復を行う場合の法的な主張に関する検討が行われました。



講師 小笠原奈菜教授

美容医療の特異性として、必要性の乏しさや手術を受ける者の主観に左右される部分が多いこと、また、自由診療契約となり高額になりやすいことなどがあることが指摘され、そのような性質を踏まえたときの美容医療契約の債務の内容は、結果を実現させるまでの内容か（いわゆる「結果債務」、一般の医療契約同様、結果の実現の保証までは含まれない内容か（いわゆる「手段債務」）に争いがあることについての紹介がなされました。他方で、裁判例では、債務不履行（契約不適合）ではなく説明義務違反が認められることが多いこと、その損害として慰謝料だけでなく、支払った施術料や治療費が認められた裁判例の具体的な内容も紹介されました。また、例えば脱毛のコース契約など、長期に及ぶ契約の場合で、中途解約の不返還条項が定められている場合には、特定商取引法や消費者契約法等の規制によって、不当条項の問題になりうるとの説明がありました。そして、美容医療とは離れるものの、近時、脱毛エステを行っていた事業者が倒産した事例において、多くの消費生活相談が寄せられたことにも触れ、倒産した場合には配当自体が期待できないものの、仮に他社クレジット契約を締結している場合には、残っている施術回数に応じて支払い停止の抗弁を主張できるのではないかとという指摘もなされました。

美容医療に関する適格消費者団体の活動としては、過去に消費者機構日本が歯科医療機関の用いていた同意書の内容において、治療費の不返還条項が記載されていたことに対して当該条項の差し止めを求めた事案において、改善がなされた事例も紹介されました。

以上の報告を踏まえ意見交換では、廉価な価格を表示した広告で消費者を誘い出し高額な契約を締結させるのは、不利益事実の不告知等に当たりうるのではないかと、今すぐ契約すれば安くできるという即日契約も「困惑」類型として規制されるべき勧誘態様ではないかといった意見が出されました。

昨年度も Zoom との併用により大変活発なラボとなりました。本年度も 5 月から開催しますので、皆さま奮ってご参加いただければと思います。

◆2023 年度のテーマは下記を予定しています。

|     | 日程                | テーマ（仮題）             | 講師                   |
|-----|-------------------|---------------------|----------------------|
| 第1回 | 5月26日（金）          | 取引 DPF と消費者保護       | 窪 幸治<br>（岩手県立大学教授）   |
| 第2回 | 7月26日（水）          | ステルスマーケティング規制について   | 丸山 愛博<br>（東洋大学教授）    |
| 第3回 | 9月14日（木）          | 寄附不当勧誘防止法の被害救済効果と課題 | 中里 真<br>（福島大学准教授）    |
| 第4回 | 11月13日（月）         | メタバースに関する諸問題        | 小笠原 奈菜<br>（東京都立大学教授） |
| 第5回 | 2024年<br>1月16日（火） | 申請代行（助言）サービスの問題点    | 栗原 由紀子<br>（尚絅学院大学教授） |
| 第6回 | 3月19日（火）          | データサイエンスと個人情報保護法    | 山崎 暁彦<br>（福島大学准教授）   |

※各回 18 時 00 分より仙台弁護士会館にて行います。Zoom での参加も可能です。申込みは、メール・FAX にて受け付けています。詳細は、同封のチラシ・HP をご覧ください。

## ■令和4年度春の適格消費者団体連絡協議会にオンライン参加しました

「適格消費者団体連絡協議会」は、全国の適格消費者団体及び適格団体を目指す団体と消費者庁ら関係者が集まり情報や意見交換を行う企画として、年に2回（毎年春と秋）開催されています。

令和4年度2回目の協議会が3月11日（土）に開催され、ネットとうほくからは、鈴木裕美理事、小野寺友宏事務局長、野崎和夫理事、新野貴久子職員、金野倫子職員、窪幸治検討委員の6名が参加しました。また、全体会に先立ち、2本のプレ企画が開催されています（本会議プレ企画ともZoomを利用したウェブ会議の形式）。以下、概要を報告します。

プレ企画①（2月16日（木）17：30～19：00及び2月25日（土）13：00～14：30）は、差止請求訴訟及び被害回復訴訟の判決等の事例報告と検討でした。消費者支援機構関西（Kc's）から、家賃保証会社であるフォーシーズ(株)の無催告解除条項等について、請求を棄却した控訴審判決を覆し、消費者契約法10条により差止請求を認容した最高裁判決や、ひょうご消費者ネットから、ハートランド管理センター(株)の分譲地の管理契約の更新条項について消費者契約法10条違反により差止請求を認容した控訴審判決など、4事例が報告されました。

プレ企画②（3月2日（木）17：30～19：30）は、役職員交流会で、団体運営（収益状況・確保策）、適格認定申請について報告・交流が行われました。

全体会は3月11日（土）13：00～開催され、(1) 消費者庁から景表法改正法案、消費者契約法・消費者裁判手続特例法施行規則等について、また、補正予算による「消費者相談機能強化促進等補助金」についての報告説明、(2) 国民生活センターから、消費者契約法の改正により、同法40条の情報提供としてPIO-NET情報に加え紛争解決委員会（ADR）の手続が終了した事案についても提供ができるようになったとの報告、(3) ネットとうほく理事で東京大学名誉教授の河上正二先生による「消費者契約法をはじめとした今後の消費者法制の在り方について」と題する講演がありました。後半は2つのプレ企画の実施報告、スマイル基金に関する報告がありました。

次回は、9月に開催される予定です。



## ■意見交換会・ヒアリング調査への協力報告

### \*宮城県・仙台市との意見交換会

3月14日（火）仙台市と、3月15日（水）宮城県とそれぞれ意見交換会を行いました。現在、ネットとうほくが取り扱っている事案の内、(株)防災センター、コスモヘルス(株)、保険申請サポートに関して情報の共有を行いました。

### \*ヒアリング調査

3月17日（木）仙台弁護士会館において、ドイツハイデルベルク大学研究者のヴィンセント・レシュ氏による、ヒアリング調査に協力しました。内容は、日本での消費者意識や消費者教育に関する事、成年年齢引下げへの評価について等でした。また、ドイツにおける消費者教育についてのお話を伺うことができました。ドイツでは消費者教育は家庭で学ぶもので、レシュ氏もおじい様の教えが大きく影響している事、現在は、親の子育て能力の低下により、学校で消費者団体が教えている事、ドイツでは16才でクレジットカードを使用することができること、キャリア決済に関して「プラスチックは痛くない（直訳）」という諺がある事等、日本との違いを知ることもできました。



ヴィンセント・レシュ氏



## ■2023 年度通常総会・記念企画のご案内

ネットとうほく NEWS 第 52 号でご案内した通り、6 月 24 日（土）10 時 30 分より 2023 年度通常総会を開催いたします。2022 年度のネットとうほくの活動を振り返るとともに 2023 年度の活動計画を決定する大事な総会です。会員の皆さまは是非ご参加ください。

また、総会記念企画として、報告会を企画しました。1 つ目は、特商法の抜本的改正の実現に向け、今何を求め、取り組んでいくべきか、2 つ目は、家賃保証会社フォーシーズ<sup>㈱</sup>最高裁判決についての報告をしていただきます。併せてご参加下さい。

日 時：2023 年 6 月 24 日（土）11：30～12：30

場 所：仙台弁護士会館 4 階ホール（仙台市青葉区一番町 2-9-18）

報告者：① 拝師徳彦弁護士（特商法の抜本的改正を求める全国連絡会事務局長）

② 吉岡良太郎弁護士（消費者支援機構関西弁護団）

※10：30～11：20 は通常総会を開催します。詳細は同封のご案内、HP をご覧ください。

## ■リレーエッセイ

今回は、この春新しくネットとうほくの活動に加わった検討委員の古川佐智絵弁護士です。

私はネット通販のヘビーユーザーです。店舗に行って、店員に怒涛の営業をかけられるのが好きではないし、店員の言う営業トークをあまり信用していないことも理由の一つです（店員の皆さんごめんなさい）。

ネット通販が盛んに利用されるようになった頃、「コンピューターの CPU をネットで購入したところ、届いたダンボールには石ころが入っていた（CPU は一部の業界で「石」と呼ばれることがあります）。もちろん、販売元に連絡はつかなくなった。」という冗談のような話を聞かされ、くれぐれも販売元の信用性は確かめるように、と諭されたことをよく覚えています。その教えを守って（？）、買おうとする商品について、情報収集を怠らず、口コミを見てから購入するようになりしていましたが、口コミのサクラ問題が世の中に広まり、サクラチェッカーなるものをパソコンに入れてみたりしたこともあります。ところが昨今はステルスマーケティングが問題となっており、もう何を信じたらいいのやら、身近なところにトラップが多すぎて困ってしまいます。それでも、そういう問題がある、と知っているだけでもまだ防御力が違う気はしています。

とはいえ、私は恥ずかしながら今まで消費者問題についてあまり深く意識してきていませんでした。私もこれまでお金を払ってから何かしら失敗した、と思うことは幾度かありました。幸いなく、一つ一つはそこまで高額なものではなかったこともあって、モヤモヤした思いを抱えることがあっても、勉強代だったと自分に言い聞かせてそのまま何もせず終わりました。

この度、ネットとうほくの活動に携わらせていただくことになり、消費者問題を学び、いろいろな事例をみると、私が経験してきたような事例もあり、あのときの私、やはりおかしかったのか、私は損をしていたのか、と驚くこともしばしばです。知らないで損をする世の中だとつくづく感じています。今後、私自身も一消費者として感じたモヤモヤを世の中から少しでも減らせるよう、微力ながら、お役に立てるよう取り組んでいきたいと思っています。

【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