

会員向け学習会で 活動内容を共有

中里 真 Nakazato Makoto

特定非営利活動法人消費者市民ネットとうほく理事・検討委員会委員。
福島大学行政政策学類准教授。

特定非営利活動法人消費者市民ネットとうほく

適格消費者団体の認定をめざして2013年10月に設立。
2017年4月25日に内閣総理大臣の認定を受ける。全国
で15番目、東北地方では初めての適格消費者団体。

はじめに

特定非営利活動法人消費者市民ネットとうほく(以下、ネットとうほく)は、東北全体をカバーできる団体、そして、それまで空白地域であった東北地方で適格消費者団体の認定をめざしたいとの思いで2013年8月に市民集会を開催し、同年10月に設立されました。2018年1月現在、111名の正会員(9つの団体含む)、7名の賛助会員(1つの団体含む)で構成されています。これまでは主に①不当な約款・勧誘行為・表示等に対する照会や申し入れ②各種消費者被害の実態調査・研究③消費者・事業者に対する啓発活動としての講演会開催といった活動を行ってきました。今回は特に①と②について紹介します。

不当な約款・勧誘行為・ 表示等に対する照会や申し入れ

ネットとうほくでは、2014年7月から検討委員会で30件余の案件を扱っています。そのうち、15件は既に申し入れ活動を終了し、ホームページでも経緯を公開しています*1。具体的には以下のような事案を取り扱ってきました。

1. インターネット取引事案

インターネットモールの出店者が商品販売欄で表示しているキャンセルルールとは異なった運用をしている旨の情報提供を受けたため、イ

ンターネットモール運営会社に対して出店者への指導や改善を要請し、改善策の回答を得ました。そして、出店者に対しても、実態を照会したうえで運用を改善するように求め、改善する旨の回答を得ました。

また、ホームページ広告上の購入条件について、いわゆる初回お試し価格で単品購入できるかのように表示されている商品が、実態は定期購入が条件であるにもかかわらず極めて分りにくい状態であったほか、未成年者取消権を民法の規定に比し著しく制限するようなものであった事案等について、景品表示法違反、特定商取引法違反、消費者契約法違反のおそれなどを指摘し、改善の一定の成果を得ました。

2. 新聞広告や折り込みチラシ等における誤解 を与える表記について

新聞広告に掲載された商品に下剤成分を含むなど身体に影響を及ぼす可能性のある成分が含まれていることが記載されていなかったとの情報提供を受けたため、事業者に対して成分の照会を行いました。これに対して、事業者からは主成分を表示するとの回答を得て一定の改善が得られました。

また、共済の折り込みチラシに対して保障対象となる手術の範囲や支払い対象となる部分について誤解を招く表示があったため、景品表示法違反のおそれなどを指摘しました。特に保障対象となる手術の範囲の件は、一見すべての手

*1 <http://www.shiminnet-tohoku.com/proposal/index.html>

術が保障対象となるかのような印象を与えるものであったため、当該表示の使用停止と分かりやすい表示への改善を求めました。いずれも、改善された後のチラシを確認し、申し入れ等の趣旨に沿った一定の改善を確認して、事案を終了しました。

3. 高齢者にかかわる事案

有料老人ホーム退去時の原状回復および入居一時金返還に関する規定が、国土交通省の「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」の基準に沿ったものとなっているかどうかを照会した事案や、デイサービス契約書の事業者の免責条項が消費者契約法8条1項に違反するおそれがあるとして申し入れた事案があります。以上は、いずれも法令の趣旨に沿った対応を取る旨の回答があり、改善が行われました。

他方、ネットとうほくが照会を行っても回答を得られず、他の適格消費者団体の申し入れによって一定の改善が図られたという事案や、冠婚葬祭互助会の解約金規定については、裁判の行方などと相まって事案がなかなか進行しないという事態も経験しています。実はこれら終了事案は適格消費者団体認定前から扱っていたので、差止請求権の行使ができないという難しさを突き付けられたものでした。

認定後に新たに照会・申し入れた事案で終了に至ったものがない理由は、判断の難しいものが増えていることや、ネットとうほくは、東北各地から検討委員を任命していることもあって、検討委員会の開催が2カ月に1度となっている点が挙げられます。そこで、事案処理を迅速に進めるための工夫として実態調査・研究を活用した取り組みも模索しています。

消費者被害の実態調査・研究

先に挙げた事案は、ほぼ消費者からの情報提供によるものです。そして、消費者からの情報提供を受けるためには行政との連携が欠かせないと考え、仙台市から消費生活特別相談ダイヤ

ルの業務を受託し、毎月第3日曜日に弁護士や司法書士と消費生活相談員がペアで電話相談を受け付けています*2。

他方で、抱える事案が多くなり、特に複雑な内容に関しては検討委員会以外でも法令解釈の学習の必要性を感じる機会が増してきました。しかも、寄せられる情報は各地の消費生活センターの協力で、ネットとうほくを紹介してもらったものがほとんどであり、そこにかかわる相談員などの会員と活動状況をより共有できる環境をつくる機会も模索していました。

そこでネットとうほくでは、2015年度から団体に所属する研究者と弁護士を講師に「消費者被害事例ラボ」(以下、消ラボ)と称した身近な消費者被害事例を扱った会員向けの学習会を開催することにしました。消ラボは消費生活相談員、弁護士、研究者が携わり、テーマは各自が日頃関心を持つ事案を選定し、冠婚葬祭互助会や有料老人ホームなどの題材も扱ってきました。2018年2月には消ラボの一部内容を書籍化して公表しますので、関心をお持ちの方はぜひ手にお取りください。

おわりに

私たちの活動の原動力は、各地で消費者問題にかかわっている方からの激励や支援です。設立準備のために行った2013年8月の市民集会には東北各地から約80名の参加があり、改めて東北に適格消費者団体の設立が求められていることを実感しました。もちろん、先に認定を受けた諸団体からの支援もとても大きく、今後は私たちが後進の力になる番との気概を持っています。私たちは、より広く頼られる存在としてありたいとの思いから、現在「認定NPO法人」の認定へ向けた準備を進めています。認定を受けるための準備は厳しいですが、課題をひとつずつ解決して前に進み、今後も広く東北地域のために活動をしていきます。

*2 <http://www.city.sendai.jp/kehatsu/shise/koho/kisha/h27/04/sodan.html>