

神奈川県・横浜市との 連携・協力と申入れ活動

武井 共夫 Takei Tomoo

特定非営利活動法人消費者支援かながわ理事長、弁護士。

特定非営利活動法人消費者支援かながわ

2014年12月に設立総会を開き、2015年4月に設立登記。2018年8月適格消費者団体の認定を受ける。

消費者支援かながわの適格認定

特定非営利活動法人消費者支援かながわ(以下、当会)は、2018年8月3日、適格消費者団体の認定を受けました。

神奈川県は都道府県の中で人口は東京都に次いで多い県ですが、県内に適格消費者団体がありませんでした。このままではいけないと、2014年1月18日に弁護士会主催の「人権シンポジウムかながわ2014」におけるシンポジウム「かながわに適格消費者団体をつくろう」をきっかけに設立への気運が盛り上がり、準備期間を経て2014年12月に適格消費者団体をめざす当会の設立総会を開きました。

翌2015年3月には特定非営利活動(NPO)法人の認証を受け、4月に設立登記を行いました。それから3年強の活動を経て適格消費者団体に認定されました。

消費者支援かながわの特徴

当会の特徴は、弁護士・司法書士・消費生活相談員・消費者団体が協力して活動し、神奈川県・横浜市等行政も物心両面で積極的に応援してくれていることです。

財政面では、消費者問題を担当する県内の弁護士が多数会員になり、弁護士有志の消費者基

金や各種消費者問題弁護団から多額の寄付も受けて大きな基盤となっています。

神奈川県との連携

神奈川県は毎年少なからぬ補助金を出して当会の活動を助成してくれています。

また2018年3月の改正で神奈川県消費生活条例に適格消費者団体等への支援に関する規定が新設され、「知事は適格消費者団体が差止請求権を適切に行行使するために必要な限度において、適格消費者団体に対し、契約書、和解書その他の消費生活相談に関する資料の提供その他必要な支援を行うことができる」(同条例25条の2の1項)と定められました*¹。既に具体的な情報交換も始まっています。

横浜市との連携

当会の事務所は、横浜市から消費生活総合センターの元商品テスト室の使用許可を得て設置されています。認定後は使用料免除も受けています。

横浜市とは2018年12月21日に「差止請求関係業務に係る消費生活相談情報の提供と利用に関する覚書」を締結し、県と同様の協力を得ることが可能になりました*²。

* 1 神奈川県消費生活条例の改正(平成30年3月改正)について
<http://www.pref.kanagawa.jp/docs/r7b/cnt/f370229/h30kaisei.html>

* 2 県下唯一の内閣府認定適格消費者団体「消費者支援かながわ」と横浜市が覚書を締結しました！〈県内初〉
<https://www.city.yokohama.lg.jp/city-info/koho-kocho/press/keizai/2018/20181225-024-28764.files/phpqAUht.pdf>

認定前の申入れ活動

弁護士・司法書士の会員も多数いるため申入れ活動がしやすく、検討委員会で弁護士・司法書士・消費生活相談員で構成される事例検討チームを作って検討し、理事会の議決を経て12件の是正の申入れ活動をし、認定前にもいくつか成果を上げてきました。

認定前に申入れをしたのは、カルチャークラブ、不動産賃貸、ペットホテル、ウィークリー・マンズリーマンション、コインパーキング、短期不動産賃貸(定期建物賃貸借)、学校法人(大学)、ウォーターサーバー、カーシェアリング、医療福祉専門学校などさまざまな業種にわたっています*³。

認定前に是正された事例

認定前の申入れで是正されたのは、カルチャークラブの会則、不動産賃貸会社に対する貸室賃貸借契約書、コインパーキング経営会社の利用規約、短期不動産賃貸会社に対する定期建物賃貸借契約証書、学校法人(大学)のホームページや募集要項の記載、大手のカーシェアリング事業者の約款などです。

認定後の申入れ活動

当会は2019年に大手家電量販店数社に対して、申入れ活動を行っています。

2019年3月5日に株式会社ビックカメラに対して、①事業者の軽過失による損害賠償責任を免除する旨の条項 ②事業者に一方向的な解除を認め、消費者にとって不利益となる条項 ③返品に関し、民法所定の債務不履行ないし瑕疵担保責任による解除権の行使期間を著しく短く制限する旨の条項の3点について、申入れを行

いました。同社からは、2019年4月26日付で、規約を4月22日付で改訂した旨の通知があり、こちらの要請に従った規約の修正が確認できたため、申入れ活動は終了しました*⁴。

現在も他の家電量販店数社に同様の申入れを行っており、今後続々と成果を上げることができると考えられます。

認定前後で変化も

2017年10月27日にウォーターサーバーの事業者に対してサービス利用規約の是正を申し入れましたが、ずっと回答が得られませんでした。しかし、認定後に認定されたことを通知したところ、2019年6月24日になって回答が遅くなったお詫びとともに内容を一部修正するとの回答がありました。現在修正が不十分だとして再度申入れを行っています。

活動委員会の活動

当会は活動委員会を設けて消費者団体としての幅広い活動をしており、例えば「リフォームをする前に知っておくこと」などの学習会を開催したり、商品やサービスに関するアンケート調査などを行ってきました。今後は「キャッシュレス化と消費税還元」等のテーマとした学習会を予定しています。

今後の活動

当会はこれからも申入れ活動を積極的に行い、特に適切な事案があれば差止請求訴訟を提起すべく準備しています。「いつかは特定適格消費者団体に」という大きな目標を持っています。また、複雑かつ多様化する消費者被害をなくしていくために、他団体等との協力や連携も進めていきます。

*³ 当会の申入れ活動 <http://www.ss-kanagawa.org/cn2/pg27.html>

*⁴ 消費者支援かながわと株式会社ビックカメラとの間で差止請求に関する協議が調ったことについて https://www.caa.go.jp/notice/assets/consumer_system_cms203_190920_01.pdf