

サポ・ちばの活動と 申入れの概要



マスコットキャラクター
サポっち・ちぼっち

特定非営利活動法人消費者市民サポートちば

2016年12月に非営利活動法人として登記。2019年6月適格消費者団体の認定を受ける。

弁護士 徳彦 Haishi Norihiko

特定非営利活動法人消費者市民サポートちば理事長、弁護士

組織の概要

消費者市民サポートちば(サポ・ちば。以下、当会)は、2019年6月6日、令和初、全国20番目の適格消費者団体として認定を受けました。2016年5月に設立準備会を立ち上げ、同年12月にNPO法人化。準備会立ち上げ直後から事業者への申入れ等の活動を継続的に行い、今回の認定に至りました。

2019年10月4日現在の会員数は129会員(個人正会員103名、賛助会員14名、団体正会員12団体)となっています。理事は18名で、弁護士8名、消費生活相談員3名、生協関係3名、学者2名、消費者団体より1名、司法書士1名という構成です。千葉ではもともと「消費者行政充実ネットちば」という任意団体を通じて、こうした関係者らが連携しながら活動してきた実績があったため、当会の結成・活動に当たっては割とスムーズに関係団体の協力が得られたのではないかと思います。このような経緯もあり、非常に仲良くざっくばらんな雰囲気でも活動しています。適格消費者団体認定取得までは千葉県からの助成金も下りていたため、財政的にも大きな苦勞はせずすみしました。

検討委員会の活動状況

検討委員会は弁護士(14名)・司法書士(1名)・消費生活相談員(6名)・学者(2名)の合計23名で活動しています。これまで月1回のペースで検討委員会を開催してきました。

当会は県の配慮で、早い時期から県内の消費生活センターの職員や相談員が集まる場で、当会の活動の紹介や情報提供のお願いをしてきました。そのため、消費生活センターからも情報を提供していただいています。

検討委員会では、これまでに合計27件の事案を取り上げました。申入れの結果、一部改善が認められたものが5件、ほぼすべて改善が認められたものが4件。改善の意向が示され結果の確認待ちのものが3件。いずれも適格消費者団体の認定前に申入れを行ったものですが、思った以上に改善が見られ、驚きつつも消費者にとって喜ばしい状況です。適格消費者団体の存在が社会的に認知されつつある証左ではないかと思ひますし、先輩の適格消費者団体の皆様のこれまでの精力的な活動のたまものであると感謝しております。

これまでの主な申入れ事案

申入れを行った事案のうち、成果の上がった案件の中から3件を紹介します。

事案 1 データ復旧サービスに対する申入れ

パソコンのハードディスクのデータの復旧サービスを行う事業者の事案です。ホームページ上の広告に次のような問題がありました。

①「データ復旧率」として90%以上の数値が記載されている。問い合わせの結果、算

定の基礎となる「データ復旧ご依頼件数」は、初期診断のみで終了した件数が除かれていることが判明。このことについての記載なし。

②特段の根拠について表示することなく「日本NO.1の技術力」「当社だけの独占技術」「国内で唯一当社だけ」「独占技術での復旧実績多数あり」などと表示。

③一部費用のかかるケースがあるにもかかわらず「完全成功報酬制」「成功報酬制」と表示。

④「事業者の作業中に筐体きょうたいが破損した場合でも一切責任を負わない」との記載あり。

①②は景品表示法5条1号の優良誤認表示に、③は同条2号の有利誤認表示に、④は消費者契約法8条1項および10条に違反するとして削除・修正を求める申入れを行いました。その結果、いずれについても修正が行われました。

事案2 語学教育事業者に対する申入れ

オンラインのフランス語会話教室の事業者の事案です。利用規約に次のような条項がありました。

①事業者の債務不履行により利用者に生じた損害の一切について責任を負わない条項および事業者の債務の履行に際してなされた事業者の不法行為について一切の損害を負わない旨の条項

②事業者は、毎月、授業料に相当するレッスンスククレジットを利用者に提供し、利用者は受講しながらレッスンスククレジットを消化。これが消化できない場合には次月に残クレジットを繰越しできる「レッスンスククレジット繰越し制」を採用。これを前提に、中途解約の場合、レッスン料の払い戻し、レッスンスククレジットの繰越し、翌月以降の消化を一切認めない旨の条項

③利用者の承諾なく一方的に利用規約を変

更できる旨の条項

①は消費者契約法8条1項1号および3号に、②は特定継続的役務提供に該当することを前提に特商法49条7項に、③は消費者契約法10条に、それぞれ違反するとして申入れを行いました。その結果いずれの条項についても是正が行われました。

事案3 中古品買取業者に対する申入れ

中古品買取業者の事案です。ホームページ上の広告に次の記載がありました。

①特段の根拠を示さず「業界最速レベルのスピード査定!」「お客様満足度〇%」などと記載

②本の買い取りについて「発売日から3カ月以内の商品は35%買取額保証」と記載（実際には、数日かけて査定をし、査定終了時点で発売日から3カ月を超えていた場合には定価の35%以上の買い取りをせず）

①については景品表示法5条1号の優良誤認表示に該当、②については同条1号のほか2号の有利誤認表示のいずれにも該当するとして、削除・修正を求めて申入れを行いました。

①の表記についてはいずれも削除され、②についても1カ所を除いて削除がなされています。残る1カ所について対応待ちの状況です。

今後の課題

以上のとおり、今のところ順調に申入れ活動を行ってきましたが、適格消費者団体認定を受け、差止請求訴訟に適した案件を模索中です。1日も早い訴訟提起をめざして頑張りたいと思います。

なお、当会の適格消費者団体認定取得後、県からの助成は現在のところありません。各種講座等を受託して、財政の安定化を図っているところです。