

# 地域に根ざした 適格消費者団体をめざして

服部 有 Hattori Yu

特定非営利活動法人とちぎ消費者リンク事務局長理事、弁護士。

特定非営利活動法人とちぎ消費者リンク

2016年7月16日設立。2019年6月26日に全国21番目、栃木県初の適格消費者団体として認定を受ける。

## 適格消費者団体の認定に至るまで

2019年6月26日、特定非営利活動法人とちぎ消費者リンク(以下、当会)は、全国で21番目となる適格消費者団体の認定を受けました。

当会を設立する以前にも、県内において、消費者被害の防止や救済活動を目的とした消費者団体が設立されていました。そのため、当会の設立に向けた準備段階では、「県内に適格消費者団体の認定をめざす当会を立ち上げる必要があるのか」とのご意見もいただきました。

当会の設立を検討し始めた時点では、関東地方において適格消費者団体があるのは、東京都と埼玉県だけでした。県内の消費生活相談の場面において、適格消費者団体に情報提供したほうがよいと思われる事案にぶつかったとき、東京都や埼玉県の適格消費者団体などに実際、紹介したケースはほとんどなかったと思われます。紹介してこなかったのは、私たちにとって適格消費者団体が身近でないことから敷居が高く、また遠方にある適格消費者団体が具体的に何をしているか分からなかったためでした。

そこで、県内で起きた消費者問題の泣き寝入りを防ぐため、消費者および私たちを泣かせてきた費用対効果の壁を打ち破るためには、県内にも適格消費者団体の積極的な活動が必要であり、当会自ら適格消費者団体の担い手となるしかないとの考えに至りました。この思いが、2016年7月に当会を設立したときから今日に至る根底にあります。

## これまでの主な申入れ事案

適格消費者団体の認定前に成果を上げてきた事案を紹介します。

### 事案1 映画館に対する申入れ

映画館窓口のほか、インターネットでも映画館の鑑賞料チケットを購入できますが、インターネットにおけるチケット購入サイトの利用規約において「未成年者が本サービスを利用した場合は、本サービスのすべての事項について親権者または後見人の同意があったものと見なします」との条項がありました。この条項は、法定代理人の関与の機会を奪い、未成年者取消権を否定するものです。そこで当会より、当該規定が、民法による場合に比べ、消費者の権利を制限し、消費者の利益を一方向的に害するものであるとして、申し入れたところ、事業者より当該規定を削除したとの回答があり、当該条項の削除を確認できたことから申入れを終了としました。

なお、当会は本件以前にも、健康食品などのインターネット販売事業者に対し、未成年者取消権を奪う条項への申入れを行い、その際の事業者も未成年取消権を奪う条項を削除し、購入者が未成年者の場合には購入フォームにおいて保護者の同意を得たか否かのチェックボックスを追加する運用に改めました。

事案  
2

## スポーツサポーターズクラブに 対する申入れ

栃木県内にも、数多くのプロスポーツクラブがあり、プロスポーツクラブにはファンクラブのようなサポーターズクラブが存在します。当会は、消費者契約法に抵触していると思われる複数のサポーターズクラブの規約に関し、申入れを行ってきました。具体的には、①退会や会員資格喪失の場合に、その理由の如何を問わず、支払い済みの年会費は返却しないとの条項があったために、会員残期間に応じた事業者が生ずべき平均的損害の範囲を超える部分を返還すべき旨の規定に変更するよう申し入れました。また、②事前の通告なしに会員規約を変更でき、これにより会員が被る損害等に関し、事業者は一切の責任および損害賠償義務を負わないという条項については、民法による場合に比べ、消費者の権利を制限し、消費者の利益を一方的に害するものであるとして、申し入れました。その後、事業者より、これらの規定を削除したとの回答があり、当該条項が削除されたことを確認できたことから申入れを終了としました。

### 検討委員会の構成と 適格消費者団体認定後の申入れ

検討委員会は、弁護士11名、消費生活相談員7名、有識者1名で構成されています。

適格消費者団体認定後にも、県内のプロスポーツクラブ会員規約の随時変更に関する条項、コンビニエンスストアのウェブ会員規約にある事業者の免責や規約内容の随時変更、専属的合意管轄\*に関する条項、悩み解消に関するセミナー受講契約の中途解約時における違約金や免責条項に関する是正の申入れを行っています。

### 市民に向けた活動

当会は、消費者問題に理解のある団体や法人、

弁護士、消費生活相談員などの正会員120名(14団体を含む)、賛助会員12名(2団体を含む)で構成されています(2019年9月30日時点)。

会報は年4回発行し、当会の活動報告のほか、最近の消費者トラブル事例を取り上げて、啓発活動もしています。

毎年1回消費者トラブル110番を開催し、110番の前には、記者会見を行い、110番の実施と当会の認知度の向上に努めています。受け付けた相談の中からは、具体的に申入れに至ったケースもありました。

学習会は、総会の際の記念講演のほか、少なくとも年1回開催しています。最近は、一般消費者向けに埼玉消費者被害をなくす会から講師を招き、「ウソの広告お断り!～景品表示法を学ぼう～」と題する学習会を開催しました。市民の人々にも伝わり、理解されるよう、分かりやすく関心を持ってもらえる内容で実施しています。ほかにも、日頃から検討委員会の構成メンバーのレベルアップだけでなく、普段法律にかかわっていない人も交えて学習し、相互に理解を深める機会を設けられないか検討していて、当会理事長による「消費者問題の今日的課題」と題する学習会を開催しました。今後も新たな企画を検討していきます。

### 行政との連携

栃木県くらし安全安心課とは、「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」の締結に向けて協議をしています。

栃木県以外との関係では、適格消費者団体の認定を受けたことに伴い、当会の周知と協力依頼のため、県内にある市や町の消費生活センター訪問を始めました。訪問時には、ポスターとリーフレットの設置をお願いして、当会の活動についてご理解いただくとともに、相談員や行政職員と意見交換も行っています。11月7日時点で既に、8市町の消費生活センターを訪問しており、今後も随時訪問する予定です。

\* 合意により特定の裁判所を管轄裁判所とすること。ウェブ版「国民生活」2018年11月号「気になるこの用語」参照。  
[http://www.kokusen.go.jp/wko/pdf/wko-201811\\_10.pdf](http://www.kokusen.go.jp/wko/pdf/wko-201811_10.pdf)