



# 消費生活ネットワーク新潟の活動のご紹介

堀田 伸吾 Hotta Shingo 特定非営利活動法人消費生活ネットワーク新潟 理事長、弁護士

## 特定非営利活動法人消費生活ネットワーク新潟

2017年4月5日にNPO法人設立。2021年10月20日に適格消費者団体として認定を受ける。

### 私たちについて

消費生活ネットワーク新潟は、2021年10月20日付けで全国22番目の適格消費者団体として認定を受け、現在まで活動しています。元々、2011年に、県弁護士会、県消費者協会、県生活協同組合連合会が中心となり、消費者被害防止に向けた県内関連団体の連携推進等を目的とする任意団体として設立されました。その後、県内での適格消費者団体設置を求める声を受けて、2017年にNPO法人へと移行し、適格消費者団体認定に至った次第です。このような経緯もあり、私たちの活動は、適格消費者団体としての本分である「差止申入れ活動」と、「その他の連携推進・啓発活動」を両輪として展開しているところに特徴があると思います。

組織概要は以下のとおりです(2025年3月31日時点)。

- |   |                                                                |
|---|----------------------------------------------------------------|
| 会 | 員：団体正会員19団体、団体賛助会員10団体、個人正会員95名、個人賛助会員8名                       |
| 理 | 事：理事長1名、副理事長2名、理事8名、監事2名(弁護士、生協・消費者協会・NACS・労働者福祉協議会関係者、研究者で構成) |

検討委員会：弁護士13名、研究者1名、消費生活相談員6名(差止申入れ事案の検討を担当)

活動委員会：自薦・他薦により選出された一般消費者9名(消費者目線での事業者への問い合わせや要望、消費者への情報提供などを担当)

### これまでの主な申入れ事案

#### 事案1 プロレスリング興行運営会社に対する申入れ

〈ファンクラブ会員規約について〉

①未成年者は入会申込みにあたり親権者の承諾を得なければならず、未成年者が入会申込みをした時点で親権者の承諾を得たものとみなす旨の条項、②事業者が規約を予告なく改定できる旨の条項、③会員もしくは入会申込みをした者について、入会条件をみたしている場合でも、事業者が会員を退会処分とする場合がある旨の条項、④会員が資格を喪失した場合に、理由の如何を問わず、支払済みの入会金・年会費等の返還を行わない旨の条項、⑤レスラー及び事業者が提供するサービスに関していかなる責任も負わない旨の条項、⑥サービス終了によって会員等が被った損害について事業者が一切の責任を負わない旨の条項等。

〈チケット販売利用規約について〉

①事業者が規約を予告なく変更できる旨の条項、②ID及びパスワードの取扱いに関して、会員による管理が不十分だったこと等によって生じ

た損害について、事業者が一切の責任を負わない旨の条項、③会員による会員登録解除を制限する条項、④会員登録解除に際して、事業者が料金の払戻義務を負わない旨の条項、⑤理由の如何を問わずチケットの取替・変更・キャンセルを受け付けない旨の条項等。

以上の差止申入れを行い、いずれも削除・修正が行われました。本件は、当団体としての申入れ第1号で、かつ対象事業者が全国規模の事業者でしたが、適切に法的根拠を整えて対応することで十分な成果が得られることに自信を持てた事案でした。

### 事案2 中古車販売の業界団体に対する申入れ

中古車販売の業界団体が提供している契約書式中、車両の下取契約締結後、販売者に引き渡すまでの間に下取車の状態に変化が生じた場合は、販売者の再査定によって下取価格を再決定されても注文者は異議を述べないものとする旨の条項について差止申入れを行い、申入れの趣旨に沿う修正が行われました。当該書式を参考としている販売事業者への波及効果が期待できる申入れであったと思います。

### 事案3 着物レンタル・中古販売業者に対する申入れ

①消費者がレンタル品を受け取る前にキャンセルした場合に契約金額の30%をキャンセル料として負担させる旨の条項、②レンタル品の返却遅延時に返却予定日を1日経過することにより高額な遅延延滞料が発生する旨の条項、③レンタル品の利用に支障を来す不備が生じた場合であっても、事業者は返金以上の責務を負わない旨の条項、④販売品のキャンセルについて、商品受取前には契約金額の30%、商品受取後には契約金額の100%をキャンセル料として負担させる旨の条項について差止申入れを行い、いずれも削除・修正が行われました。本件では、申入れに対し対象事業者が回答しないなどの対応を受け、消費者契約法41条1項に基づく差止請求書面を送付したところ、最終的に上記結果を得る

ことができました。

## これからの課題

私たちは、当団体の役割について、消費者と事業者の間に立って橋渡しを行うようなイメージを持って活動しています。その手法の1つが差止申入れ活動であり、「これっておかしくない？」という消費者の声を受け取り、それを申入れのかたちで事業者に届けていく。そのために、消費者からの情報提供がさらに活発になるよう、当団体からの情報提供（制度の周知、実績の公表等）にもこれまで以上に力を入れていく必要があると感じています。

また、消費者から寄せられた情報を適切に検討して申入れへとつなげていく体制・基盤の確保も、これからの課題になっていくと思います。大切な活動とはいえ、思いだけでは持続が難しい面もあり、無理なく長く続けていくための人的体制や財源をいかに確保していくかは、私たちだけでなく、どの適格消費者団体も切実な悩みとして抱えているのではないかと思います。安定的な活動に向けて努力しつつ、制度全体に対する行政的な支援の継続・拡大も引き続き求めていきたいと考えています。

一方、広い視点で消費者と事業者の橋渡しの意義を捉えたときに、不健全な事業者に対する差止申入れ活動だけでなく、健全な事業者を増やすための啓発・教育的な取り組みや、消費者と事業者の対話の場の提供なども、社会の一部をなす消費者団体として大切な活動になっていくと思います。

私たちが県と連携して行っている消費者志向経営普及啓発セミナーや、双方向コミュニケーションの取り組みも、さらに拡充し、消費者と事業者をつなぐことを通して、よりよい社会づくりに貢献していきたいと考えています。

今後ともご支援のほどよろしくお願いいたします。