



ニュースレター

Newsletter 2019 7 vol.18

適格消費者団体 特定非営利活動法人
大分県消費者問題ネットワーク

〒870-0278
大分市青崎1丁目9番35号 大分県生協連内
電 話 097-521-2206
メールアドレス o-net@po.d-b.ne.jp
ホームページ http://oita-shohisyanet.jp/



特定非営利活動法人
大分県消費者問題ネットワーク

理 事 長
安 岡 正 義

理事長就任のご挨拶

私は3年前に大分大学を定年退職するまで、ドイツ語とドイツ関連の講義を行ってきました。研究対象のひとつ、カント思想について言えば、彼は「完全に公正な市民的体制の設立」を歴史の目的として掲げ、万人が平等に法に従属することを求めました。つまり「法に基づく支配」の要求ですが、現在の日本では反対に「人に基づく支配」が跋扈しています。さて、私は退職まで10年間にわたり、大分大学生活協同組合理事長を務めました。その経験も踏まえて、今度は皆さまの助言を仰ぎながら、より大きな消費者問題に取り組む所存です。どうかよろしく願いいたします。

2019年度 役員名簿

役 職 名	氏 名	所 属 生 協	
理 事 長	安 岡 正 義	学識経験者（大分大学名誉教授）	新 任
副 理 事 長	青 木 博 範	生活協同組合コープおおいた理事長	
副 理 事 長	大 内 眞 弓	学 識 経 験 者	
理 事	諸 富 幹 夫	学 識 経 験 者	
理 事	亀 井 正 照	弁 護 士	
理 事	遠 矢 洋 平	弁 護 士	新 任
理 事	小 野 ひ さ え	大分県消費者団体連絡協議会会長	
理 事	金 子 道 彦	大分大学生生活協同組合専務理事	新 任
理 事	村 上 美 佳 子	消 費 生 活 専 門 相 談 員	
理 事	政 丸 延 子	消 費 生 活 専 門 相 談 員	
監 事	山 村 克 己	生活協同組合コープおおいた常務理事	
監 事	高 瀬 宏 一	大分県学校生活協同組合専務理事	

大分県消費者問題ネットワーク 第13回通常総会開催

第13回大分県消費者問題ネットワーク通常総会はさる5月28日(火)に全労済ソレイユ3階の牡丹の間において、正会員153名、賛助会員49名中、出席正会員39名、書面議決者92名、出席賛助会員2名、で総会は成立し、開催されました。

総会は、諸富幹夫理事が進行し、大分県学校生活協同組合代議員の矢野哲也さんが議長となり、総会役員の選出で議事録署名人に生活協同組合コープおおいた代議員の広瀬孝さんと大分県生活協同組合連合会代議員の関谷綾女さん、総会書記に事務局の久保雅信が選任されました。

総会は、最初は大分県消費者問題ネットワークの井田雅貴理事長が理事会を代表してあいさつがあり、引き続き、来賓として出席いただきました原田幸子大分県消費生活・男女共同参画課消費生活班課長補佐より「県民生活の安定、日々の生活向上のためにご尽力をいただいていることに礼申し上げます。特に、消費者被害の防止と啓発活動や救済、県の消費者教育の委託事業にご協力いただいていることに感謝します。最後に今後の活躍をお祈りします。」とあいさつがあり、次に、大分県労働者福祉協議会の吐合士郎専務理事のあいさつがあった後に審議となりました。

第1号議案の2018年度の活動報告と決算報告については井田雅貴理事長より提案があり、高瀬宏一監事より監査報告があって、全員異議なく承認、第2号議案

の2019年度の活動計画と収支予算書については井田雅貴理事長より提案され、全員異議なく承認、第3号の役員選任については亀井正照役員推薦委員長より提案があり、全員異議なく承認、総会は一時休憩となり、その間に第1回理事会が開催されて、新理事長に安岡正義、副理事長に青木博範、大内眞弓を互選し、再開後の総会に報告され、了承され、その後新旧役員のあいさつは、退任する井田雅貴理事長、岡田壮平理事(欠席)を代表して井田雅貴氏があいさつ、新任する安岡正義理事長、遠矢洋平理事、金子道彦理事(欠席)からあいさつがあった。

以上で、全議案の審議が終了し、その後、村上美佳子理事の閉会あいさつで閉めました。

第13回通常総会で報告された議案は次のとおりであります。



● 2018年度 活 動 報 告 ●

1 会員状況 (2019年3月31日現在)

会 員 の 種 類		期首会員数	年 度 増	年 度 減	期末会員数	備 考
個 人	正 会 員	141	19	22	138	
	賛 助 会 員	49	12	13	48	
団 体	正 会 員	15			15	
	賛 助 会 員	1			1	
合 計		206	31	35	202	

② 差止請求関係業務について

1. 申し入れ等の概要について

消費者被害の未然防止や被害救済のための事業者への差止請求や申し入れ活動等の役割を果たすべく活動を行ってきました。

事業の種類	問題とした主な不当条項等	成果・経過等（2019年3月現在）
不動産仲介業	各種届け出欄の記載、休会・脱会、免責条項等について消費者との契約において使用する契約条項につき消費者契約法第8条第1項、第1号と第9号第1項に抵触する疑いがあり、質問書を送付した。	2018年9月10日付けの質問書に対し、2019年2月14日に回答書を受け取ったが、検討委員会の審議とした。
不動産仲介業	賃借人が、予め、いわゆる家主側の自力救済に同意している条項、賃借人が所有する動産につき、一定の事由が生じた場合、予め、その所有権を放棄させるのは消費者契約法第10条に照らして問題があることから、質問書送付した。	2018年10月12日に建物賃貸借契約書中の念書については、今後使用しないこととする事で、新建物賃貸借契約書が送付されました。
金融・保険業	カードローン契約書の第48条に期限前の全額返済義務の第8項の相続の開始があったときの条項は、消費者契約法第10条に照らして問題があることから質問書を送付した。	2018年12月13日回答書が送付されてきましたが、具体的な理由を示さないことから、再度申し入れることにした。
資格取得の講座開設	事業者は、受講契約において、消費者からの解約を本人死亡、重大な心身の疾病等に限定して一定の理由のみしか認めない条項は、消費者契約法第10条に照らして問題があることから質問書を送付した。	2015年11月27日で受講契約の解約・返金について12月10日で回答書を受けたが、その中で消費者機構日本からの申し入れを受けて規約の一部を変更し確認書を締結したと記載されているが、2016年から2018年までの条項にかかわらず、受講生からの申し出に応じて返済しており、今般、当団体が本申し入れを継続するか否かの判断をするために、再度の質問書を送付した。

事業の種類	問題とした主な不当条項等	成果・経過等（2019年3月現在）
不動産仲介業	賃借人が、予め、いわゆる家主側の自力救済に同意している条項、賃借人が所有する動産につき、家主側の故意・過失により損害が生じた場合でも同人らの帰任を問わないことを定めていますが、少なくとも、家主側の不法行為に基づく損害賠償義務を免除する条項であるため、消費者契約法第8条第1項、第2号、賃貸人が家主側から何ら異議を述べないことを定めていますが、合理的理由がないのに賃借人と不訴求合意をなしており、消費者契約法第10条に照らして問題があることから、質問書送付した。	2018年10月12日に建物賃貸借契約書の中の念書については、今後使用しないこととすることで、新建物賃貸借契約書が送付された。
不動産仲介業	賃貸借物件管理業者と賃借人との自力救済条項及び賃貸人の現状回復条項はいずれも消費者契約法第10条に照らして問題があることから、2017年10月2日に質問書を送付した。	2018年1月31日で念書の第3項及び第4項について再度質問書を送付するも回答はなく、2019年3月6日に再度質問書を送付、3月12日付で条項との誤解を生じさせる恐れがあると思うので、速やかに削除することを回答あり。念書部分改訂済みの賃貸借契約書を同封された。
スポーツ教室運営	事業者に対し、消費者とのスポーツレッスン受講契約につき、中途解約の際、レッスン全期間の受講料に対応する金銭を解約金として受領することは、消費者契約法9条1号違反ではないかとして申し入れた。	2018年10月4日で回答はまっぴがしいとの回答があり2019年2月14日に事業者から団体に対し、違約金条項を変更した契約書の書式が届き、意見があれば申し出て欲しいとのことであり、改定案につき意見を述べた。2019年3月1日に提出された契約書の改訂案につき意見を述べた。4月8日付で規約の改訂について終了したことの連絡を受ける。

2. 市町村委託事業

下記の自治体に対して消費者問題法律相談や消費生活相談業務の受託業務を行ってきました。

自治体	相談日	相談時間	日数	備考
県（アイネス）	日曜日（第3・年末を除く）	13:00～16:00	年40日	（消費生活相談）
中津市	毎月第4水曜日	13:00～15:00	年12日	（消費者問題法律相談）
豊後高田市	7/11・11/14	13:00～15:00	年2日	（消費生活法律相談）
津久見市	毎月第1・2・3・4水曜日	9:30～16:30	年48日	（消費生活相談）
臼杵市	月・火・木・金曜日	10:00～17:00	年193日	（消費生活相談）
日出町	月・木曜日	9:30～16:30	年102日	（消費生活相談）
玖珠町	木曜日（第1～第4）	10:00～16:00	年46日	（消費生活相談）
福岡吉富町	火・金曜日	9:00～16:00	年101日	（消費生活相談）

3 2019年度活動の重点課題

適格消費者団体として期待される役割が発揮できるよう、情報収集・広報活動、申し入れ活動、組織・財政基盤の強化、行政との協働をはじめとした以下の重点課題として活動をすすめていきます。

1. 情報収集活動の強化

- （1）情報収集のための一般消費者、事業者、行政へ適格消費者団体の役割について広報します。
- （2）一般消費者、行政等から情報提供が広く寄せられるよう呼びかけます。
- （3）消費者被害110番活動の強化・相談会及びアンケート等の実施を予定します。

2. 検討委員会活動及び申し入れ活動の強化

- （1）検討委員会を情報提供に基づき、事案に応じた検討を進めるべく検討委員会の開催を行います。
- （2）検討委員会で審議された事案について、理事会の審議を経て申し入れ活動を強化します。

3. 組織強化・会員拡大

- （1）個人会員の拡大や団体会員の新規加入のための活動を行い、参加を呼びかけます。
- （2）財政基盤を強化していくための財政活動に取り組みます。

4. 会員、一般消費者、情報提供、広報

- （1）会員、一般消費者への啓発のための講演会・セミナー・学習会を開催します。
- （2）ホームページによる情報提供、情報発信を行います。
- （3）ニュースレターを発行します。

5. 行政・他団体との協働及び業務委託

- （1）消費者被害の拡大防止等のため行政との対話及び協働の取り組みをすすめます。
- （2）適格消費者団体連絡協議会への参加をはじめ他の消費者団体との協働をすすめます。
- （3）大分県の委託事業や市町村相談業務の委託に取り組みます。

暮らしの判例

国民生活センター 相談情報部

消費者問題を考えるうえで参考になる判例を解説します

モバイルデータ通信サービスの通信速度制限に関する販売員による説明について、消費者契約法上の不実告知等を認めた事例

本件は、モバイルデータ通信サービス提供業者の販売代理店を通じて、モバイルデータ通信サービスを契約した消費者が、実際には3日間のデータ通信量が3GB以上となった場合にはその翌日に通信速度制限がかかるにもかかわらず、販売代理店はその旨説明せず、制限が起こるのはまれであるなど事実と異なることを告げたとして、販売代理店らに消費者契約法上の不実告知等を理由に既払い利用料金の返還等を求めた事例である。

裁判所は、モバイルデータ通信サービス提供業者の広告と販売代理店の販売員の説明に、消費者契約法上の不実告知、電気通信事業法上の説明義務違反等を認め、販売代理店に既払い利用料の返還を、両社に慰謝料の支払いを命じた。

(東京高裁平成30年4月18日判決<上告不受理>
『消費者法ニュース』117号235ページ掲載)

原告・控訴人：X（消費者）

被告・被控訴人：Y1(Y2の販売代理店)

Y2(モバイルデータ通信サービス提供業者)

関係者：A(Y1の親会社)



事案の概要

Y2はXがY1と契約した当時、モバイルデータ通信サービスa（以下、a）を提供していた。Xが後述の経緯で契約したaについての料金プラン（以下bプラン）には、「3日3G制限」（直前3日間のデータ通信量が合計3GB以上となった場合に、その翌日昼頃から翌々日昼頃まで通信速度を制限する措置）が導入されていた。

しかしY2の広告やパンフレット、ウェブサイトでは、月間データ量の制限がないこと、通信速度が速いことが大きく記載され、3日3G制限については、目立たない箇所に豆粒のような小さな活字かつ上下左右の文字間隔が非常に狭く密集する状態で「混雑回避のため速度制限（3日で3GB以上利用時）があります」と記載されているだけであった。Y1はY2の許諾を受けてY2の広告を自社広告として利用していた。

Y1の広告内の3日3G制限に関する記載はY2と同様な形状・内容の説明しなかった。

Xは勤務先や取引先との情報通信あるいは取引先への情報提供や自らの視聴のため、モバイルデータ通信サービスの利用に関心を持っていた。Xはパンフレット等を検討し、aは従前のY2の提供サービスよりも通信速度が速く、データ通信量および通信速度の制限もないから、大量のデータを送受信しなければならないXの仕事に適していると考えたが、3日3G制限の説明にはまったく気づかなかった。

Xは2015年6月、Aの店舗で、Y1と月間のデータ通信量自体の制限はないものの3日3G制限のついたbプランを契約した。その際Y1の販売員は重要事項説明書を交付し、記載の一部に手書きで下線を引くなどしながら説明した。重要事項説明書には通信速度制限に関する記載があり、販売員はこの部分に下線を引きながら「今回……は制限なしのプランとなっています。直近3日間の合計で3ギガ以上使われた場合に、翌日

にかけて制限をする場合があります。これは軽い制限となっています」と説明した。Xが制限内容を質問したところ、「一応言われてるのが、動画の標準画質、一番低いくらいで見れるかなって。ネットの検索とかは問題なくって」と答えた。Xが通信速度の低下について重ねて質問したところ、販売員は「どれくらい落ちるかはちょっとこちらでは正確には答えかねるんですけど、こちらではずっと動画サイト※流してるんですが、ハイビジョンで流しているんですが、今までまったくかかったことないです。これは、混雑状況に応じて制限する場合がありますってことで」と答え、Xが制限はあまりかからないのかと確認したところ、販売員は「今まで僕らがここで使ってる中では、まったくない」と答えた。そこでXは、ウェブ会議システムや動画視聴の多いXの仕事にも支障がないと考え、本件bプラン契約を締結した（基本使用料月額約4,000円、契約期間満了前に解約または料金プラン変更をした場合の解約手数料約2万円（12カ月目まで）。

契約後Xは3日3G制限を体験した。動画視聴が不

可能になるなど、通信サービスとしてXの予定していた用途に関しては使いものにならなかった。Xは、本件契約を解約したいと考えたが、解約手数料約2万円が発生することから直ちに解約には踏み切れず、Xは7、8月に利用料等として約1万円を支払った。

その後Xは、Y1に対して詐欺（民法96条）または不実告知（消費者契約法4条1項1号）に基づき契約を取り消し、既払い金約1万円の不当利得の返還を求め、または解約するが解約手数料として3,000円を超える債務を負わないことの確認を求め（約2万円の解約手数料は消費者契約法9条1項の平均的損害を超えると主張）、あわせてY1、Y2らの広告が共同不法行為に該当し、Y1の虚偽説明により本件契約締結を強いられたとして、不法行為に基づく損害賠償として慰謝料1万円を連帯して支払うことを求めた。原審ではすべての請求が棄却され、Xが控訴したのが本件である。

※原文は特定事業者のサイト名であるため、国民生活センターにて言い換えを行っている。



振り込め詐欺は

「迷惑電話防止」電話機

で撃退！

「迷惑電話防止」の
ココがすごい！

悪質業者などの多くは、
この警告メッセージを
聞くと電話を切ります。

電話機買い換え等の際には
是非ご検討を！！

● 電話が鳴る前に 警告

不審電話がかかってきた時に
「通話を録音する」と警告してくれる！

● 電話が鳴っている時に 注意喚起

電話を受ける側に
アナウンスを流して
注意を呼びかけてくれる！

アナウンス
「迷惑電話にご注意ください」

● 話している時に 録音

電話に出ると通話内容を自動で録音してくれる！



迷惑防止ボタン
を押すだけで
簡単に設定
できます。



※家電量販店などで購入できます。

適格消費者団体 特定非営利活動法人
大分県消費者問題ネットワーク

大分県消費者被害110番

私たちの身のまわりでは契約トラブルや悪質商法被害は増え続けています。

消費者被害の未然防止・拡大防止・救済解決のため、2007年6月に「消費者団体訴訟制度」が発足したことを契機に、大分県生活協同組合連合会、消費者団体、弁護士、学識者等で立ち上げました「大分県消費者問題ネットワーク」は、「大分県消費者被害110番」で、消費者被害の相談窓口を受け付けております。2012年2月28日より内閣総理大臣の認定を受け、消費者被害に対する差止請求のできる適格消費者団体として活動しています。

泣き寝入りするのではなく
被害にあったら
またあいそうになったら
ぜひ活用してください



「消費者被害110番」事務所

▶ 大分事務所

〒870-0035 大分市中央町4丁目2番5号
全労済ソレイユ6F ライフサポートセンター内

TEL (097) 534-0200

FAX (097) 533-5658

◆ 相談窓口（消費生活相談員が対応します）

毎週火曜日・木曜日（祭日除く）
午後1時～午後4時まで

▶ 別府事務所

〒874-0904 別府市南荘園1組
別速杵国東地区ライフサポートセンター内

TEL (0977) 26-3155

FAX (0977) 21-7505

◆ 相談窓口（消費生活相談員が対応します）

毎週月曜日・水曜日・金曜日（祭日除く）
午後1時～午後4時まで