

適格消費者団体

「消費者市民サポートちば」の活動紹介

適格消費者団体

特定非営利活動法人消費者市民サポートちば

理事長 **拝師 徳彦** (弁護士)

検討委員長 **井原 真吾** (弁護士)

■消費者市民サポートちばとは

消費者市民サポートちば(愛称 サポ・ちば)は、消費者団体や学者・弁護士・司法書士・消費生活相談員、生活協同組合、労働者福祉団体などが集まってできたNPO法人です。2019年6月に千葉県初、全国で20番目の「適格消費者団体」の認定を内閣総理大臣から受けました。

「適格消費者団体」は、消費者契約法などの法律に基づいて、事業者に対して、不当な契約条項や表示の使用の差し止め請求訴訟を提起したり、改善の申し入れを行うことが認められた団体であり、消費者の強い味方としてその活躍が期待されています。

こうした適格消費者団体の活動は、消費者一般の利益につながることはもちろん、市場から不正な手段により利益を上げる事業者を排除することで市場の公正性を高めることとなり、真に誠実・優良な企業にとっても大きなメリットをもたらすことになります。この意味で適格消費者団体は消費者の味方であるとともに、優良企業の味方であるとも言えると思います。

現在サポ・ちばでは、問題のある契約条項や広告などについて法的な検討を行い、必要に応じて個別の事業者への申し入れなどを行っています。申し入れのみでは是正されない場合には差し止め請求訴訟の裁判を行うこともあります。実際、これまでに数々の不当な広告・契約条項の是正を事業者に対して求め、改善につなげてきました。

■サポ・ちばが取り扱った具体的な事例の紹介

サポ・ちばの活動について、これまでに申入れ等を行った事案を例にご紹介させていただきます。

【事案1】 不用品買取業者のホームページの記載に関する事案

これは、インターネット上で不用品の買取を行っている業者に対するもので、「問題のある広告」に関する事案です。

この業者のホームページには、①「業界最速レベルのスピード査定」との表記がなされていましたが、何をもって「業界最速レベル」といえるのか、算出根拠についての記載がありませんでした。

また、ホームページには、②「お客様満足度〇%」という記載がなされていましたが、算出方法について問合せを行ったところ、「買取申し込みをした中で、買取申出を撤回せずに成約に至った顧客の割合」であることが判明しました。消費者としては、不用品を送った後で、多少査定額が安いと思っても、「仕方ない」、「商品を取り戻すのも面倒だ」と考えて買取に応じてしまうことはよくあることです。この業者の基準では、そのような場合についても「その顧客は満足している」と評価することになり、「お客様満足度」という言葉の通常持つ意味から外れ、消費者をミスリードする危険があると思われました。

さらに、③本の買取りに関連して、「発売日から3か月以内の商品は35%買取額保証」と記載されていたのですが、問合せにより、「3か月以内」

は業者での査定完了日が基準となっていることが判明しました。これでは、消費者が3か月以内に商品を送り、業者に到着していたとしても、査定に時間がかかって3か月を超えてしまえば、35%での高額買取りはなされないということになってしまいます。この表記についても、消費者にとっては誤解を招きかねない不十分な記載に思われました。

そこで、サポ・ちばからは、①及び②については、景品表示法5条1号の優良誤認表示に該当するとして、③については同条1号のほか、同条2号の有利誤認表示にも該当するとして、記載の削除、修正を求めて申入れを行いました。

業者側は、①と③の表記については速やかに削除を行い、②の表記についても、一部の削除は行ったものの、完全に削除がなされるまでには至りませんでした。

そこで、サポ・ちばからはさらなる削除要請を行ったのですが、自主的に削除をしてもらえなかったことから、裁判所に差止め請求訴訟の提起を行ったところ、第1回口頭弁論期日前に業者側が削除に応じたことから、解決するに至っています。

【事案2】ダイエット食品販売業者のホームページの記載に関する事案

この事案は、インターネット上でダイエット食品の販売を行っている業者に対するもので、「問題のある広告」に関する事案です。

この業者のホームページには、商品宣伝のページに、「決して安くはありません」「それでも」「そんな、あなたに試して欲しい」などの言葉に続けて、「失敗してほしくないから、万が一実感いただければ、全額返金します。」という記載が大きくなされていました。これを見ると、消費者は「良心的な会社だ」と思うでしょうし、「試してみてもダメなら返金してもらえば良い」と考えて購入する方も多数いらっしゃるそうです。

しかしながら、このホームページをよく読んでいくと、目立たないところに小さく「全額返金保証はこちら」という表示があり、そこをクリックすると、返金に関する数々の制限や条件が記載され

ている別のページに飛ぶ仕掛けになっていました。

しかも、その制限や条件は、①返金対応を行うものは、複数あるコースの一部のコースのみであること、②返金を受けるには商品の返品が必要であること、③返品にかかる送料や業者が返金する際の振込手数料は消費者が負担すること、④商品を受け取ってから20日以内でなければそもそも返金請求は認められないこと、など、様々なものが記載されており、これを見ると、この業者が定めた返金の条件は、ホームページに謳っているような「全額返金保証」などとは到底言えないものでした。

そこで、サポ・ちばでは、業者に対して、実態と反する「全額返金保証」の記載は、景品表示法5条2号の有利誤認表示に該当することを理由に削除を求める申入れを行い、業者側も速やかにこれに応じています。

【事案3】銀行のカードローン規約に関する事案

次は、銀行のカードローン規約に対するもので、「問題のある契約条項」に関する事案となります。

近時の銀行は、個人向けの無担保カードローンを取り扱っているところがほとんどですが、それらのカードローン規約には、「契約者が死亡するなどして相続が発生した場合には、その相続人は、約定どおりの分割払いを継続することができなくなり、残債務の全額を直ちに一括で支払わなければならない」という内容の条項が組み込まれているものが多くみられていました。

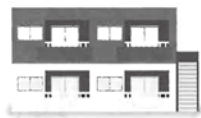
しかし、分割払いが継続できるか一括払いを迫られるかは、相続人にとって大きな問題です。特に、自宅不動産と少額の預貯金だけを相続するようなケースでは、100万円、200万円と比較的高額であることも多い銀行のカードローン債務が分割払いであるか一括払いであるかによって、相続人が支払いきれるかどうかの結論を左右することもあります。

そもそも、相続が発生した場合、民法上では、「相続人は被相続人の権利義務をそのまま引き継ぐ」ものとされていますので、被相続人が分割払いの債務を負担していた場合には、そのまま分割

こんなこと、ありませんか？ おかしい??と思ったら、ご連絡ください！

事例 1

アパートを引っ越し後、大家から、冷蔵庫の後ろの壁の電気焼けや、家具による床のへこみの修理代を請求された。



普通に
使っているのに
払うの？



事例 2

インターネットで注文したお試し特別価格の健康食品。試すだけだったのに、何回も届く定期購入契約だった。



なんだか、
おかしくない？

分かりやすく
広告してほしい！



こんなことって、
あり？

事例 3

1年以上先の成人式の晴れ着レンタル。契約2日後に解約したら、総額の2割のキャンセル料を求められた。



Cancel

キャンセル料
高すぎない!?



払いを継続できるのが原則です。

それにもかかわらず、被相続人も相続人も分割払いの約定を違えていないのに常に全額の一括払いを迫ることを可能とする上記銀行のカードローン規約は、民法上の原則と比べて消費者の義務を著しく過重なものとした不当な規定であると思われました。

そこでサポ・ちばでは、千葉県内に本店を有し、上記のような規約を有していた銀行数行に対して、上記の条項は消費者契約法10条に反して無効であることを理由に、カードローン規約からその条項を削除することを求める申入れを行いました。

その結果、申入れを受けたいずれの銀行も、速やかに当該規約の削除に応じてくれたことから、無事解決に至っています。

■終わりに

皆さんがサポ・ちばの会員になったり、活動資金を寄付して頂くことは、以上のような私たちの活動の大きな力になります。また、問題のある事業者の勧誘や契約条項を教えて頂ければ、その後の被害の予防や拡大防止のために真剣に対応を検討します。サポ・ちばのHP (<http://sapochiba.com/>) に入会案内等の資料を掲載しておりますので、是非私たちの活動へのご参加・ご協力をお願いします。

サポ・ちば
マスコットキャラクター
サポっち&ちぼっち



情報をお寄せください！

消費者市民サポートちばでは、「誤解を招く広告やホームページ」「消費者に不利な契約」等の情報を受付けています。

お寄せいただいた情報は、法律に基づいて検討します。誤解をまねく広告や勧誘行為、不当な契約条項等が判明した場合には、それらを中止・是正するよう、事業者に対して申入れなどを行います。

連絡先

内閣総理大臣認定 適格消費者団体
特定非営利活動法人

消費者市民サポートちば

☎ 043-239-6037

📠 043-239-6038

✉ info@sapochiba.com

🌐 <http://sapochiba.com/>

受付時間：平日 10:00 ～ 16:00

〒260-0013

千葉市中央区中央4-13-10

千葉県教育会館5F



活動を支えてくださる
会員を募集中です！