

消費者機構日本ニュースレター

129号

1. 年頭所感

集団的消費者被害の回復をめざして

特定非営利活動法人 消費者機構日本
代表理事 理事長 和田 寿昭

旧年中は、多くの皆様に当機構の活動にご協力をたまり厚く御礼を申し上げます。本年も変わらぬご指導ご鞭撻をよろしくお願いいたします。

昨年は、消費者機構日本にとって従来の差止請求等の消費者被害の拡大防止の活動を着実にすすめる一方、集団的消費者被害の回復のための制度を定めた消費者裁判手続特例法における特定適格消費者団体認定を目指した年でした。

差止請求等の消費者被害の拡大防止については、2016年1月から12月20日まで期間に、8件の是正をはかることができ、当機構のウェブサイトで公表しました。

特定適格消費者団体の認定申請は、2015年10月頃より被害回復関係業務の設計について、専門家の協力を得て検討をすすめ、認定申請に必要な「被害回復関係業務規程」の策定をすすめました。この策定に当たっては、「特定適格消費者団体の認定監督ガイドライン」の内容を満たすよう留意しました。

消費者裁判手続特例法の施行（2016年10月1日）後の10月3日に、特定適格消費者団体の認定申請を行い、12月27日に認定をうけることができました。2017年は、差止請求に加え、被害回復の業務を行えることとなりますので、訴訟の提起や手続遂行のための運営体制の充実を進めます。

本年9月には改正消費者契約法が施行されます。今回の改正では過量販売契約の取消が可能となり、事業者の債務不履行等の場合に消費者の契約解除権を放棄させる条項は無効となります。また、消費者契約法第10条の適用については、その前段要件について民・商法の明文規定に限らず、判例等の法理に比して消費者に不利益な場合も含まれることが明確にされました。この改正消費者契約法も活用して、消費者被害の拡大防止や集団的消費者被害の回復にまい進してまいります。

このような活動を充実させていくためには、消費者機構日本の組織・財政基盤の強化をすすめる必要があります。消費者庁や東京都からの支援の実現と、全国消団連で準備されている民間基金の成功に期待するとともに、消費者機構日本自らも、認定NPO法人ですので、積極的に寄付をお願いするとともに、会員も募ってまいりたいと思います。皆様のご支援をよろしくお願いいたします。

2. 特定適格消費者団体の認定を受けました

当機構が10月3日(月)に認定申請を行っていた特定適格消費者団体の認定審査結果の交付式が12月27日(火)16:00より合同庁舎8号館の内閣府特命担当大臣室で行われ、特定適格消費者団体としての認定書の交付を受けました。

また、交付式の後、認定書交付を受けたことに関する記者発表を行いました。



交付式では、松本担当大臣より認定書の読み上げがされた後、当機構の中山会長に認定書の手交がありました。続いて、大臣より励ましのお言葉をいただき、それに対して中山会長より認定をいただいたことへのお礼と、消費者の集団的被害の回復を実現できるよう努めていく決意表明、情報面と財政面への支援の推進等を引き続きお願いしたい旨をお話しました。

交付式のあと、松本担当大臣を交えた懇談会が行われ、和やかな雰囲気の中、当機構のこれまでの活動状況や、今後どのようなケースが被害回復の対象として想定されるかといった内容で意見交換が行われました。また、特定適格消費者団体及び適格消費者団体に対する今後の支援のあり方、被害回復裁判手続に関する支援として現時点でどのようなものが考えられるか等の質問も行い、制度の周知や支援検討会の結果を踏まえた支援等について検討を行う旨の回答がありました。

その後、記者会見室に場所を移し、認定書の交付を受けての記者発表会を開催しました。

冒頭、中山会長より、第1号の特定適格消費者団体として認定を受けたことの報告を行った後、佐々木副理事長より、消費者にとってのメリットを含めた制度の紹介と、「報道関係者の皆様」と題した資料を基に、本制度に係る情報提供における留意点を含めて報道していただきたいことや、消費者からの情報提供をいただく場面ではメディアの力が非常に重要となるので是非お力をいただきたい旨のお願いをしました。

出席した記者からは、「10月以降に被害相談を受けて近々提訴するような事案はあるのか」、「この制度に関してどのようなことを消費者に呼びかけていきたいか」、「最初の裁判手続はいつ頃の実施を予定しているか」といった質問が出され、消費者裁判手続特例法がいよいよ実施されることへの関心の高さがうかがわれました。

当機構は、今回の認定を受け、消費者からの情報提供や相談対応をスムーズに行うために臨時に相談員を配置するとともに、相談内容に対して法的な判断・助言ができるよう輪番で弁護士による応援体制を整えるなど、実務的な対応を進めてきました。今後も、被害回復関係業務を円滑に実施できるよう引き続き諸準備を進めてまいります。

3. ワイヤレスゲート 中間公表

**株式会社ワイヤレスゲートの無催告解除について改善が図られました。
一方、免責条項削除を含む利用規約の改訂については、今後の動向を注視し、
確認を行います。**

当機構は、「クレジットの決済ができなかったことにより、連絡なく契約が強制解約され、違約金の請求を受けた。」との情報提供を受け、株式会社ワイヤレスゲートに対して、「無催告登録取消(強制解約)条項及び免責条項の削除を求める申入書」を 2016 年 5 月 10 日付で送付し、「ワイヤレス ブロードバンド サービス利用規約」における債務不履行による無催告登録取消を可能とする条項及び同利用規約における免責条項の削除を求める申入れを行いました。

株式会社ワイヤレスゲートからは 2016 年 9 月 21 日と 2016 年 11 月 22 日に回答があり、無催告登録取消については、クレジットカード決済ができなかったことにより無催告で即時に契約を解除する運用はやめ、2017 年 2 月を目途に改善をはかること、そしてそれまでは下記のように運用するとの内容でした。

1. 登録ユーザーから問い合わせがあり次第、サービスの利用継続を希望する場合は、速やかに再加入手続きを執ること。
2. その際には、解約手数料及び新規事務手数料は免除するなど、登録ユーザーに負担・不利益をかけないよう柔軟に対応すること。

一方、上記の運用変更に伴う利用規約の改訂については、「新たな運用開始に伴い、利用規約の内容が実態にそぐわない場合、利用規約の改定・修正も検討すべき事項と認識しており、利用者にとって分かりやすい利用規約となるよう努めていく。」と回答がありました。

また、免責条項削除については、「利用規約の体系的な修正は、システム構築の完了を 2017 年 2 月に予定しており、その内容が固まり、運用の詳細が明確になった段階で検討を進めるため、現段階では 2017 年 2 月～3 月を目途としていること。」とのことでした。

当機構でこの回答内容について検討を行った結果、クレジットカード決済ができなかったことにより無催告で即時に契約を解除する無催告登録取消の運用について、システム対応も含め変更を予定していることや、それまでの間の対応について、登録ユーザーに負担・不利益を与えない対応を行うとしている点について改善が図られていると判断し、そのことについて早期に周知を図る必要があると考え、公表を行うこととしました。

運用変更に伴う利用規約の改訂及び全般的な免責条項削除については、今後の検討課題となっていることから、これら 2 つの課題については、引き続き注視し、確認を求めていくこととします。

4. ウェブサイトリニューアルのお知らせ

昨年 12 月 27 日に特定適格消費者団体の認定を受けて、翌 28 日より当機構のホームページを一部リニューアルしました。この機会に会員の皆様にもご覧いただきますようお願いいたします。下記は、リニューアルをしたページと変更概要です。

ページ表題	変更概要
消費者のみなさんへ	情報提供のページに、アイコンの表示変更をし、差止請求だけでなく、被害回復の情報も入力できるようにしました。また入力項目を整理、追加しました。
消費者団体訴訟制度とは	全面変更。差止請求と被害回復、適格消費者団体と特定適格消費者団体について詳しく解説しました。
活動案内	全面変更。活動に被害回復を加えて、過去の差止是正の概要を表にして掲示、各活動の詳細が分かるように掲載ページにリンクを貼りました。また、差止請求、被害回復、運営のしくみについては、新たなポンチ絵を作成しました。

消費者機構日本とは	COJ 紹介記事を全面変更。成り立ち、適格消費者団体認定、内閣府特命担当大臣表彰、特定適格消費者団体認定の経過を解説しました。また、添付資料に「業務規程（差止請求・被害回復）」、「消費者機構日本リーフレット（個人用）PDF」※を加えました。
トップページ	特定適格消費者団体の名称および集団的被害回復の役割を追加しました。プライバシーポリシー（個人情報保護指針）が右下のリンク先表示から閲覧できるようになりました。

※消費者機構日本リーフレット（個人用）を PDF 版で準備しましたので、ダウンロードしてご利用願います（A4 観音折 カラー）。

5. 消費者志向経営セミナー 個人情報保護法改正 再案内

個人情報保護法改正セミナー（第 24 回消費者志向経営セミナー）の再案内

今回の法改正は、小規模事業者が法の適用になり、個人情報の定義も明確化されました。また、個人情報の利用目的の制限緩和、個人情報データベース等の不正提供罪の新設など、改正点が多岐にわたっています。

個人情報保護委員会事務局の方に講師をお願いし、法改正の趣旨と改正事項の詳細を中心に解説いただきます。個人会員の方もぜひセミナーにご参加ください。

記

1. テーマ 個人情報保護法改正
2. 日時 2017年2月23日（木）
13時30分～15時30分（受付 13時～）
3. 会場 主婦会館プラザエフ 5階会議室
4. 参加費 お一人様 6,000円
5. 対象者 企業・団体の個人情報管理担当者、法務・コンプライアンス担当者、その他個人情報管理に関わる担当者
6. 参加人数 50名（先着順）
7. タイムスケジュール（予定）

時間	内容	講師
13:30～15:15 適宜、休憩	○個人情報保護法の改正趣旨 ○個人情報保護法の改正点の詳細 ○事業者として注意すべき点	遠藤 信一郎 氏 (個人情報保護委員会事務局 総務課 上席政策調査員)
15:15～15:30	質疑応答	

8. 参加申し込み方法は、消費者機構日本ウェブサイトでご確認ください。

http://www.coj.gr.jp/seminar/topic_161130_01.html

6. 東京都消費者月間実行委員会他、外部講座・セミナー紹介

東京都消費者月間実行委員会他、外部講座・セミナー紹介

日時（参加費）	場所	学習テーマ	講師	申込み・問合せ
1月17日（火） 10:30～12:30 （無料）	東京都消費 生活総合セ ンター17F	食べ物を無駄（ロス）にし ていませんか？	井出留美氏 （食品ロス問題 専門家）	東京都消費者月間実行 委員会 TEL 03-3267-5788

1月24日(火) 13:30~15:30 (無料)	東京都消費生活総合センター17F	エシカルな消費スタイル～ 買い物で社会貢献～	末吉里花氏 (エシカル協会 代表・アナウンサー)	東京都消費者月間実行委員会 TEL 03-3267-5788
1月25日(水) 1月26日(木) 10:00~12:30 (日を選択、無料)	多摩消費生活センター	発酵の世界によろこそ 手作りの発酵調味料を使いこなそう!	澤田美奈氏 (食生活アドバイザー)	多摩消費生活センター TEL 042-522-5119 往復はがきで申込み
1月26日(木) 14:00~16:00 (2,000円)	飯田橋セントラルプラザ10F	保健師さんに聞く!健康寿命の伸ばし方と健康体操	波多野由紀子氏 (保健師)	NPO法人ら・し・さ TEL 03-5201-3793
1月28日(土) 13:00~17:00 (無料)	TKP ガーデシティお茶の水	くらしとお金の講演会 長い人生、山あり、谷あり～備えて安心 未来のくらし～(漫才、講話、ミニセミナー、個別相談あり)	井戸美枝氏(社会保険労務士)、大江秀樹氏(経済コラムニスト)他	NPO法人日本FP協会 東京支部、または、東京都消費生活総合センター ホームページより
2月14日(火) 14:00~16:00 (無料)	東京都消費生活総合センター17F	学んで楽しい!試したい!おいしく長持ち 食品の保存テクニック	徳江千代子氏(元東京農大教授)	東京都消費生活総合センター TEL 03-3235-1157
2月15日(水) 14:00~16:00 (無料)	東京都消費生活総合センター17F	悪用厳禁!?だましの手口を知ることによって百戦危うからず!	間川 清氏(弁護士)	東京都消費生活総合センター TEL 03-3235-1157
2月16日(木) 10:30~12:30 (無料)	東京都消費生活総合センター17F	詐欺に遭ってしまったら、あなたはどうしますか?	洞澤美佳氏 (弁護士)	東京都消費者月間実行委員会 TEL 03-3267-5788
2月22日(水) 14:00~16:00 (無料)	東京都消費生活総合センター17F	「老い支度」も大事!最後まで安心な高齢者専用ホームの選び方	中村寿美子氏(有料老人ホーム・介護情報館館長)	東京都消費生活総合センター TEL 03-3235-1157

※上記講座等のチラシをご覧になりたい方は、seminar10@coj.gr.jpまでご連絡ください。

7. 全国の適格消費者団体のホームページ公表情報(12月1日~12月31日分)

○各適格消費者団体(14団体)のホームページの公表情報です。差止請求訴訟、事業者等への申入れや要請等の活動、行政への意見表明活動を中心に紹介します。

適格消費者団体名	公表情報(12月1日~12月31日)
《消費者支援ネット北海道》 http://www.e-hocnet.info/index.php	<ul style="list-style-type: none"> ■12月1日付: (株)笑門福来との申入れ協議を終了しました。 http://www.e-hocnet.info/detail.php?ct=mi&no=371 ■12月19日付: (有)藤宅建との申入れ協議を終了しました。 http://www.e-hocnet.info/detail.php?ct=mi&no=373

<p>《埼玉消費者被害をなくす会》 http://saitama-higainakusukai.or.jp/</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■12月8日：(株)ディー・エヌ・エーに申入書を送付しました。 http://saitama-higainakusukai.or.jp/topics/161208_01.html ■12月8日付：(株) トーソーコンストラクションに申入書を送付しました。 http://saitama-higainakusukai.or.jp/topics/161208_02.html ■12月26日付：(株) アプラスに申入書を送付しました。 http://saitama-higainakusukai.or.jp/topics/161226_02.html ■12月28日付：(株) ディー・エヌ・エーから回答を受領しました。 http://saitama-higainakusukai.or.jp/topics/161228_01.html
<p>《消費者機構日本》 http://www.coj.gr.jp/</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■12月28日：(株) ワイヤレスゲートの無催告解除について改善が図られました。 http://www.coj.gr.jp/zesei/topic_161228_01.html
<p>《全国消費生活相談員協会》 http://www.zenso.or.jp/</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■12月12日付：有料老人ホームの前払金不返還条項使用差止請求訴訟第4回期日傍聴のお願い。 http://www.zenso.or.jp/information/news/3124.html
<p>《消費者被害防止ネットワーク東海》 http://cnt.or.jp/</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■12月21日付：マストパートナーズ(株)及び、積和不動産中部(株)に対する申入れ。 http://cnt.or.jp/information/2441.html ■12月22日付：(株)メディアハーツ(ファビウス)に対して、回答書兼差止請求書を送付しました。 http://cnt.or.jp/information/2457.html
<p>《京都消費者契約ネットワーク》 http://kccn.jp/index.html</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■12月22日付：(株)KCN 京都に対する解約料条項使用差止請求訴訟に対する京都地方裁判所の判決がありました。 http://kccn.jp/moushire-keibulterebi.html
<p>《消費者支援機構関西》 http://www.kc-s.or.jp/</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■12月19日：家賃債務保証会社のフォーシーズ(株)に対する差止訴訟の第1回裁判が行われました。 http://www.kc-s.or.jp/detail.php?n_id=10000651 ■12月22日：エクササイズスタジオ「ピラティススタイル」を運営する(株)ぜんに対して「申入れ兼要請書」を送付していましたが、「回答書」を受領しました。 http://www.kc-s.or.jp/detail.php?n_id=10000653
<p>《ひょうご消費者ネット》 http://hyogo-c-net.com/</p>	<p>※公表情報はありませんでした。過去の公表情報については左記のホームページをご覧ください。</p>
<p>《消費者ネットおかやま》 http://okayama-con.net/</p>	<p>※公表情報はありませんでした。過去の公表情報については左記のホームページをご覧ください。</p>
<p>《消費者ネット広島》 http://www.shohinet-h.or.jp/</p>	<p>※公表情報はありませんでした。過去の公表情報については左記のホームページをご覧ください。</p>
<p>《消費者支援機構福岡》 http://www.cso-fukuoka.net/</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■12月19日：(株)日本セレモニー最高裁判所不受理決定の報告。 http://www.cso-fukuoka.net/news/moushire/716 ■12月19日付：(有)ギブアンドギブに再度申入れを行いました。 http://www.cso-fukuoka.net/news/moushire/720

	<p>■12月19日付：アプライド（株）差止請求訴訟第7回期日の報告。 http://www.cso-fukuoka.net/news/moushiire/728</p> <p>■12月19日付：（株）I. D. M. より回答書を受領しました。 http://www.cso-fukuoka.net/news/moushiire/731</p>
<p>《大分県消費者問題ネットワーク》 http://oita-shohisyanet.jp/</p>	<p>※公表情報はありませんでした。過去の公表情報については左記のホームページをご覧ください。</p>
<p>《消費者支援ネットくまもと》 http://www.net-kuma.com/</p>	<p>※公表情報はありませんでした。過去の公表情報については左記のホームページをご覧ください。</p>
<p>《佐賀消費者フォーラム》 http://www.saga-consumersforum.or.jp/main/1.html</p>	<p>■12月5日：（株）平安閣エヌピーオー互助会に対し、同社の解約金条項の使用差止を求め佐賀地裁に提訴しました。第1回期日は1月13日（金）10時からです。 http://www.saga-consumersforum.or.jp/main/510.html</p> <p>プレスリリースはこちら。 http://www.saga-consumersforum.or.jp/site_files/file/161216hak.pdf</p> <p>■12月14日：（株）マイホーム情報不動産より、平成28年11月21日付申入れ事項に対し回答がありました。 http://www.saga-consumersforum.or.jp/main/510.html</p>



適格消費者団体

特定非営利活動法人 消費者機構日本

発行人：和田寿昭 編集責任者：磯辺浩一

〒102-0085 東京都千代田区六番町 15 プラザエフ 6 階

TEL: 03-5212-3066 FAX: 03-5216-6077