



ふくろうニュース

特定非営利活動法人 消費者ネット広島 会報

新年巻頭言

自分事としての取り組み

理事長 木村 豊 (弁護士)

No.44
2022. 1. 20
発行



謹んで新年のご挨拶を申し上げます。

昨年もまた新型コロナ禍に振り回された一年でした。ただ、他の多くの国々がオミクロン株の拡大等もあってなかなか感染者数の減少が見られない中で、日本の感染者数は少し落ち着きを取り戻しています。これは手洗い、マスクの着用などといった感染防止のための基本的な行動を、我が国ではほとんど全ての人が実際にきちんと行っていることが大きいのではないかと思います。「新型コロナは他人事ではなく、すぐ身近にある自分事だ」という切実な意識が、こうした行動を取る大きな動機づけになっていると思います。

気候変動が地球の食物連鎖や農業システムなどに大きな影響を与え、このままでは人類は安定して暮らし続けることができないのではないかと危惧されています。新型コロナの感染拡大が始まったとき、これで気候変動のことなど考える余裕はなくなったと思われましたが、結果は逆だったと言われています。たった1つのウィルスが世界中の生活を変えてしまう現実を目の前にして、「気候変動は自分たちとは関係のない他人事ではなく、すぐ身近にある自分事だ」と捉える人が多くなり、国連が2015年に採択したSDGsへの取り組みも、けっして政府だけに任せておくものではなく、私たち一人一人が真剣に取り組むべき問題だと意識する人が増加しています。

このように、ある事柄に対して、「自分たちとは関係のない他人事ではなく、すぐ身近にある自分事だ」と意識することは、その事柄に対する理解を充実させ、これに対する取り組みを前進させます。私たちが目指す消費者の権利を確立し、消費者の利益を擁護する活動も、常にこうした意識を持って取り組むことによって、さらなる前進をもたらすことになるのではないかと思います。

消費者被害は、私たちとは関係のない他人事ではなく、私たちの身近にある自分事なのです。

皆様のご支援とご協力の下で、当法人もさらなる歩みを続けてまいりたいと存じますので、本年もどうぞよろしくお願い申し上げます。

【追記】

この原稿を書いた時点(昨年12月20日)では新型コロナウイルスの感染者数は落ち着いた状態でしたが、その後急速に拡大している現状にあります。皆様におかれましては、三密の回避、マスク・手洗いの励行等により、感染されることがないように、心より祈念いたします。



株式会社ゼクシスに対する申入れ

理事 根石 英行（弁護士）

当ネットでは、スポーツジムを運営する株式会社ゼクシスに対し、「退会手続をジムに直接出向いて行わなければならない」とする会則について、その是正を求めて質問と申入れを行っています。

同社の会則では、退会するためにはジムに直接来所して手続をしなければならず、代理人による手続も認められています。一昨年からのコロナ禍により、ジム利用者がクラスターが発生するなど、ジムの利用自体が制限され、そのような状況で、直接訪問して対面でないとは解約できない、とすることは会員にとっても大きな制約です。

会員はジムを訪問して利用はしますが、引っ越しなどで利用ができなくなることもあり、その場合も解約のためにわざわざジムを訪問しなければならないとすることも不便です。入会に際してはインターネットでの申込手続が認められており、入会時には直接対面での本人の意思確認が不要とされているのに、解約時には本人の意思等の確認のために面談が必要とされていることは、現在のネット社会の状況からしても合理的とはいえません。本来解約の意思表示の方法については民法等での制限はなく、対面によらなければならないわけではありません。同社だけではなく、スポーツジムの会則では解約時には同様の取り扱いが定められているものが多いようです。



このような解約を実質的に制限する取り扱いについては、消費者契約法10条に違反する可能性が高いと考えられますので、引き続きその是正に向けて活動してまいります。

北海道に全国4番目の特定適格消費者団体 誕生!!

～新潟には22番目の適格消費者団体が認定～

昨年10月20日、全国で4番目の特定適格消費者団体が北海道に誕生しました。

私たちとともに活動してきた特定非営利活動法人「消費者支援ネット北海道」（通称ホクネット）が、消費者裁判手続特例法に基づき、内閣総理大臣から「特定適格消費者団体」に認定されました。

従来との差止請求に加えて、消費者に代わって消費者の財産的被害を集団的に回復するための裁判を提起できるようになり、消費者被害の救済に大きな力となります。



ホクネットは、広島より2年後の2010年に適格消費者団体となり、現在約180名の正会員（他賛助会員11団体、個人132名）を組織し、これまで4件の差止請求、90以上の事業者に対し300回の申入れを実施しています。また中高・大学生を対象にした消費者セミナーなどの啓発活動も積極的に取り組んでおられ、今後の活動が期待されます。

なお、同日、新潟に全国22番目の「適格消費者団体」として、NPO法人「消費生活ネットワーク新潟」が認定されました。消費者ネット広島も、全国の仲間と連携しあい、消費者被害防止の取り組みを更に進めてまいります。

新米相談員の熱き思い

広島市消費生活センター相談員 河中 由紀さん

国際感覚の広がりや情報通信手段の発達及びライフスタイルの変化など、私たちを取り巻く環境はめまぐるしく多様化、高度化しています。大きく変化する社会に対応し、個々の価値観が満足できるような豊かな社会の実現に、消費生活の面から貢献していくお手伝いをできるかと、消費生活相談員の資格を取得。その4年後に相談員として活動することになり、現在1年を経過しました。

試験後、暫く学習しない期間があったため、改正が行われた関連法令や制度は現場で教えていただきながら学んでいます。日常で起きる事象にも意識を配り、知識のアップデートを続けておかなければならないと感じています。

相談業務の中でも、特に課題を感じているのは聞き取りです。最初は相談者が話さない部分まで踏み込んで聞いてはいけないのではないかと、無用な個人情報まで聞こうとしているのではないかと不安で、質問をどこまでしてよいか判断に困っていました。PIO-NET 入力のために必要な項目を埋める内容を聞き取れば、何とかあっせん方法が見えることや、適切な窓口に繋ぐこともできます。

しかし、さらに実態がどうだったのか内容を掘り下げていくと、意外な側面が分かり、問題の印象が変わって見える場合があると分かりました。その掘り下げるべき部分を、先輩方や国民生活センターから「このこと、ここについて確認すべきですよ」と助言されるまで、自分で気付かせませんでした。きちんと聞き取ることが相談者の満足できる結果につながることや、たとえ満足な結果ではなくても、納得いただける解決策を提案でき、また早期解決にも結びつくことになるので、内容をしっかり聞くよう心掛けていきたいと思っています。

一方で、どのように解決策を伝えることが相談者にとって良いのかも模索しているところです。年齢や障害によるデジタルデバイド※注の解消が問題になっていますが、高齢者から「初めて通信販売で買って見たのだけど・・・」とトラブルの相談があると、問題解決だけで終え、せっかく踏み出された一步を「やはりインターネットなどは使わない方がよい」と止めてしまう方向ではなく、「また注意してやってみよう」と思ってもらえるような説明をできるようになりたいです。社会の発展やコロナ禍の状況に、「取り残されているのではないかと不安を感じている消費者もあるか」と思われます。相談員が消費者と社会を繋げる役割は、大きいと感じています。

まだまだ「相談員の卵」の域を超えません。自分自身が世の中の変化についていけるのか不明ですが、課題や理想を共有しあえる諸先輩や関係者の方々に導いていただきながら、どのような社会にしていきたいかを考え、緊張と希望をもって励んでいきたいと思えます。



※注 インターネットなどの情報通信技術を使える人と使えない人との間に生じる格差を表す言葉で、おもに「情報格差」という意味で使われる

消費者安全調査委員会イラスト集より

18歳から大人! 成年年齢引下げに



消費者安全調査委員会

イラスト集より

民法改正により、2022年4月より成年年齢が現行の20歳から18歳に引き下げられます。これにより、2022年4月1日現在に18歳、19歳に達している方は、その日から新成人となり、親の同意がなくても、自分の意思で様々な契約ができるようになります。※飲酒や喫煙などは20歳にならないと不可

未成年者の場合、親の同意なく結んだ契約は、原則取り消すことができますが、成人になるとそうした保護はなく、その契約の責任を自分自身が負うこととなります。契約には様々なルールがあり、知識がないまま安易に契約を交わすとトラブルに巻き込まれる恐れがあります。

社会経験や契約に関する知識の少ない若者を狙いうちする悪質な事業者も、今後増えてくる可能性があります。未成年のうちから契約に関する知識を学び、その契約が必要かどうか判断する力を身につけておくことが大切です。消費者庁では特設サイト「18歳から大人」にて、成年年齢引下げや若者の消費者トラブル防止に関する情報を掲載していますのでご覧ください。

※詳しくは [18歳から大人](#) 検索

消費者トラブルの情報を提供してください

適格消費者団体として事業者への改善申入れを行う活動の源は、皆さんからの情報提供です。

事業者が行っている不当な勧誘行為、消費者に一方的に不利な条件を記載した契約条項や誤認を起こす広告表示など、事業者の不当な行為がありましたら、消費者ネット広島に情報提供ください。

当消費者ネットでは、**毎週水曜日と金曜日の14時～16時**に、弁護士・司法書士等にご協力いただき、専門相談員による消費者トラブルに関する情報受付を行っています。(その他の平日は、事務局が対応しております)

電話 082-962-6181 まで

(ただし、土・日・祝日は休業)

※情報収集が目的ですので、個別のあっせん解決は行いませんが、
内容によっては解決に参考になるアドバイスを行う場合があります。



●事務所はこちら



●個別の消費者被害のご相談は、

消費者ホットライン ☎ 188へ

お住まいの近くにある消費生活センターにつながります。



(みはる&まもろう)

内閣総理大臣認定 特定非営利活動法人 消費者ネット広島

適格消費者団体 〒730-0017 広島市中区鉄砲町1番20号 第3ウエノヤビル 3階 D号室

TEL: 082-962-6181 FAX: 082-962-6182

HP: <http://www.shohinet-h.or.jp/>