



# 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

No.43

2021. 7. 26

発行

## 第 19 回定時総会を開催しました



消費者ネット広島「第 19 回定時総会」が、6 月 19 日（土）15 時より、広島弁護士会館 2 階会議室にて開催されました。今年もコロナ禍の中で、会場への出席をできるだけ控え、オンライン参加も準備しながら「書面議決による出席」を基本とした運営となりました。会場出席 17 名、書面出席 82 名（Web 参加 6 名含む）、委任出席 9 名の計 108 名の参加で行われました。※定足数 58 名

総会は木村豊理事長の開会挨拶に続き議長選出に入り、正会員の仲田誠一さんを選出。続いて議長より書記の任命、議事録署名人の指名ののち、議事が開始されました。

第 1 号議案「2020 年度事業報告及び活動決算」について、佐藤第一郎事務局長より提案説明のあと、福島守監事より監査報告がされ、特に質疑なく議長採決を諮ったところ、賛成多数で承認されました。

続いて第 2 号議案「2021 年度事業計画及び活動予算」について佐藤事務局長より提案説明され、特に質疑応答なく採決の結果、賛成多数で承認されました。



今年度は役員改選期にあたり、第 3 号議案として「役員選任の件」について、佐藤事務局長より候補者名簿の理事 15 名、監事 2 名の一括承認について提案があり、賛成多数で承認されました。選任された役員一同、就任を承諾しました。



以上、すべての議案が賛成多数で承認され、議長降壇のあと、木村理事長の開会挨拶。続いて今回退任した岡村信秀副理事長が退任挨拶をし、15 時 50 分に総会を閉会しました。

会場内で新理事による理事会を行い、理事長に木村豊（再任）、副理事長に宮永文雄（再任）と横山弘成（新任）がそれぞれ互選されました。

### 新役員体制

理事長	木村 豊	弁護士	理事	長井 貴義	弁護士
副理事長	宮永 文雄	広島大学大学院教授	理事	中谷 耕策	司法書士
副理事長	横山 弘成	広島県生協連副会長理事	理事	根石 英行	弁護士
理事	石原 福子	消費生活相談員	理事	風呂橋 誠	弁護士
理事	岡本 みどり	消費生活相談員	理事	三好 禎子	生協ひろしま職員
理事	川手 三枝子	消費生活相談員	理事	山本 一志	弁護士
理事	栗林 克行	行政書士			
理事	佐々木 真朱実	生協ひろしま理事	監事	廣島 敦隆	弁護士
理事	寺本 ひとみ	消費生活相談員	監事	福島 守	広島県生協連

事務局長

## レスキュー商法「水まわり修理屋さん24h」に対する申入れ

理事 山本 一志(弁護士)

水漏れ修理、鍵の修理、害虫の駆除など、いわゆる「くらしのレスキューサービス」は、専門の知識や技術がない消費者にとって助かる反面、作業内容や料金に関するトラブルも多い。消費者の困った状況に付け込んで、不当な高額請求をする商法が、県内にも多発しています。

### ●情報提供のあった広島県内の事例

トイレが詰まり、ネットで検索したところ「基本料金 500 円すぐ駆けつける」という広告を見て連絡。その後、工事業者から電話があり来てもらった。

最初、修理代金 40 万と言われたので、払えないと言うと段々と料金が下がり、交渉して 3 万円で業者が了承したので工事をしたが、修理後の請求金額は 7 万 5 千円だった。3 万円は工事の一部と言われ、恐ろしくなって手元の現金 7 万 4 千円支払った。

### ●修理依頼のきっかけとなった広告掲載業者に申入れ

消費者ネット広島は、2021 年 4 月 21 日、『水まわり修理屋さん24hこと 代表者 小林慎弥』に対し、同サイトで掲載する広告が不当景品類及び不当表示防止法（以下「景品表示法」といいます。）30 条 1 項に規定する有利誤認表示及び優良誤認に該当する可能性があることから、これらの表示の差し止めを求める申し入れをしました。以下に概要を紹介しますが、詳しくは当法人のウェブサイトをご覧ください。



※消費者庁イラスト集より

本件広告は「トイレの詰まり水漏れのトラブル即解決します」「基本料金 500 円(税込)ですぐ駆けつけます!」「WEB 限定の割引キャンペーン実施中!なんと 20%OFF」、「今月のキャンペーン水漏れ詰まりの基本料金 20%OFF」などの表現があり、あたかも、大幅な値引き後に税込 500 円をさほど大きく上回らない程度の費用でトイレの詰まり等のトラブルを解消できるかのような表現です。

同サイト上には「※基本料金のみ作業はございません」との記載がありますが、非常に小さな文字で読みづらく、かつ、画像で表示されているため文字で検索することもできず、よほど隅から隅まで注意深く読み込まない限り見落とししてしまうような表示です。

このような不当な勧誘方法と相まって消費者の誤解を招く広告表示は、景品表示法 30 条 1 項 2 号に規定する有利誤認に当たる可能性があります。また本件広告には「最短訪問 10 分即日解決当たり前」、「24 時間 365 日対応深夜も対応可能」「年間実績 23,500 件以上」など、本件役務の品質を著しく優良と誤認させる記載があり、このような不当な勧誘方法と相まって消費者の誤解を招く広告表示は、景品表示法 30 条 1 項 1 号に規定する優良誤認に当たる可能性があります。

以下引用条文を掲示します。

#### 景品表示法 30 条 1 項

第 30 条 消費者契約法(平成 12 年法律第 61 号)第 2 条第 4 項に規定する適格消費者団体(以下この条及び第 41 条において単に「適格消費者団体」という。)は、事業者が、不特定かつ多数の一般消費者に対して次の各号に掲げる行為を現に行い又は行うおそれがあるときは、当該事業者に対し、当該行為の停

止若しくは予防又は当該行為が当該各号に規定する表示をしたものである旨の周知その他の当該行為の停止若しくは予防に必要な措置をとることを請求することができる。

- 一 商品又は役務の品質、規格その他の内容について、実際のもの又は当該事業者と同種若しくは類似の商品若しくは役務を供給している他の事業者に係るものよりも著しく優良であると誤認される表示をすること。
- 二 商品又は役務の価格その他の取引条件について、実際のもの又は当該事業者と同種若しくは類似の商品若しくは役務を供給している他の事業者に係るものよりも取引の相手方に著しく有利であると誤認される表示をすること。

### 2・3 (略)

本申入れに対して、対象事業者からの反応は現在まで全くありません。それどころか、本サイト上の広告は、事業者名を変更したうえで今でも存続しております。

本件のような、水回り、鍵開け、害虫・ネズミ駆除など、消費者がとくに「困ったなあ」「急いで解決しないと」というときに駆けつけた業者が、逆に、この「困った状況」につけ込んで、不当な高額請求をする商法はレスキュー商法と名付られ、ここ最近被害が急増しております。コロナ禍の中、在宅時間が増し、自宅施設の不具合への関心や対処需要が増加していることも背景にあるのではと思われます。

レスキュー商法被害については、全国各地において弁護団が結成されて救済に当たっています。広島でも、弁護団が結成され、先般も被害相談110番を実施し、被害救済に当たっています。

今後、当法人としても、個別救済を図る弁護団と情報共有するなど連携して、本件のような被害をなくすよう尽力していく所存です。

### ★ 広島弁護士会有志で「悪質水回り工事被害対策弁護団」を立ち上げました

弁護団では、現時点で、広島市内を中心に15件の相談を受けています。被害の内容としては、水回りの工事の過大請求のトラブルの他、害虫や害獣駆除で依頼した業者による被害相談も寄せられています。

これらの事案に共通するのは、概ね「インターネットで検索して表示されたサイトに電話したところ、過大請求等の被害を受けた」という点です。水回り工事や害虫駆除などは、相談者としては「突然の災難、どこに相談したらよいかわからない」ことから、インターネット検索で上位に表示された業者(しかもHPも立派)を信用するしかなく、問題のある業者に依頼してしまうという被害が多発しているようです。

弁護団としては、相談があった場合には、業者等への返金請求、場合によっては訴訟の提起を行っていく予定です。ただ、この種の被害については、そもそも被害に遭わないことが大事であることから、被害防止に向けた啓発活動が必要とも考えています。(情報提供 清水正之弁護士)

★ご相談は … 弁護団事務局 福田康亮弁護士(ひかり総合法律事務所) ☎082-228-3637 まで

### ●消費者へのアドバイス

- 広告の表示や電話で説明された料金だけで判断しないようにしましょう。
- 契約する場合は複数社から見積りを取り、サービス内容や料金を検討しましょう。
- 料金やサービス内容に納得できない場合は、きっぱりと断りましょう。
- 急なトラブルに備え、安心して依頼できる事業者の情報を日頃から集めておきましょう。
- 困ったときは一人で悩まず、消費者ホットライン☎188に相談しましょう。※

※お住まいの地域の消費生活センターをご案内します。

## インターネット取引と消費者トラブルについて学びました

総会記念講演として、「インターネット取引に関する消費者トラブル」というテーマで、一般社団法人ECネットワーク理事の原田由里さんを講師に迎え、記念講演を開催しました。

昨年度はコロナウィルス感染拡大防止の関係で記念行事を見送りましたが、今回はオンラインによる開催を企画し、原田先生には東京からネット配信による講演をしていただきました。

コロナ禍でネットの利用は伸び、便利な反面トラブルや悪質な商法も増えています。具体的な事例を紹介いただきながら、通販などのトラブルの実態や被害に遭わないための注意点などについて、分かり易くお話いただきました。

### ネット通販でのチェックポイント

- 自己都合の返品は可能か
- 連絡先はあるか 電話番号のないサイトは取引しない
- 支払手段と引渡し時期は
- 支払い総額は 送料や手数料は
- プライバシーポリシー
- 利用規約 合意したら、全て有効?
- アフィリエイトによる誘導、ステマ広告の問題



※消費者庁イラスト集より

7月6日施行 特商法改正

## 送り付け商法で注文していない商品は直ちに処分が可能に

特定商取引法が改正され、注文していないのに一方的に送り付けられた商品は令和3年7月6日以降、直ちに処分が可能になりました。海外から送り付けられた商品にも適用されます。

### 【一方的な送り付け行為への対応3か条】

#### ★その1：商品は直ちに処分可能

注文や契約をしていないにもかかわらず、金銭を得ようとして一方的に送り付けられた商品については、消費者は直ちに処分することができます。

#### ★その2：事業者から金銭を要求されても支払い不要

一方的に商品を送り付けられたとしても、売買契約は成立しておらず、金銭を支払う義務は生じません。また、仮に消費者がその商品を開封や処分（廃棄、使用、売却）しても、金銭の支払は不要です。事業者から金銭の支払を請求されても、応じないようにしましょう。

#### ★その3：誤って金銭を支払ってしまったら、すぐ相談

一方的に送り付けられた商品の代金などを請求され、支払義務があると誤解して、金銭を支払ってしまったとしても、その金銭については返還を請求することができます。



### 消費生活相談



◆金銭の請求はないが注文した覚えがない商品が届いた場合など、困ったときは一人で悩まずに、**消費者ホットライン188**へ相談しましょう。身近な消費生活センターや消費生活相談窓口をご案内します。

2021年6月29日 消費者庁公表資料より

※イラストは消費者庁イラスト集より

## 人と人とのつながりと悪質な事業者の退場

広島県生活協同組合連合会  
会長理事 岡村 信秀  
(消費者ネット広島 前副理事長)

### ◆はじめに

かつて、森永ヒ素ミルク中毒や豊田商事の被害救済に尽力した故中坊公平弁護士の「良心を無くした悪質な事業者は市場から退場せよ!!」という言葉は今も私の脳裏から離れません。ここで言う“良心”とは「自らを反省し、悔い改めること」(新島襄同志社大学創立者)と勝手に理解していますが、その良心を無くした事業者がいまだ後を絶たず、むしろ巧妙な手口に進化し続けていることに歯がゆさを感じます。

さて、私はこの度の総会をもって理事を退きましたが、ふり返ってみれば「消費者ネット広島」にかかわりをもって20年余が経過しました。前身である“消費者契約法を考える市民ネットワーク・広島”の発足当初から関わってきた者として、草創期の一端を紹介することで退任のあいさつにかえさせていただきます。

### ◆感動的な消費者契約法の成立

バブル崩壊後の1990年代後半頃から、国民生活センターや全国の消費生活センターに寄せられる消費者の苦情・相談は急増し、1996年度は約34万件にのぼり、そのうち契約に関するトラブルが約27万件で、約8割を占めていました。その段階で、欠陥商品による被害については、1994年に製造物責任法が制定されましたが、契約に関する被害については、民法の一般的規定と分野別業法があるだけで、消費者契約一般については包括的ルールを定めた法律はありませんでした。

こうした中で、政府の国民生活審議会消費者政策部会は、前記の問題について検討し、1999年1月、事業者と消費者とのあらゆる契約について包括的な民事ルールを定める「消費者契約法(仮称)の制定に向けて」の最終報告を発表しました。

上記の動きに対し、日本弁護士連合会をはじめ全国各地で法制定に向けた運動が広がり、広島では弁護士、研究者、消費者、行政などの有志が集まり、学習会や協議を重ね、1999年9月「消費者契約法を考える市民ネットワーク・広島」(ネットワーク・広島)を立ち上げました。ネットワーク・広島はいわゆる“最終報告”に対して、3回にわたって“意見書”を経企庁(当時)と検討委員会委員長に提出しました。

このような経過を踏まえ、「消費者契約法」は2000年4月に制定、翌2001年4月に施行されました。

### ◆画期的な学納金返還訴訟

ネットワーク・広島は、全国ネットワークと連携し、専門学校約款調査や大学の入学・授業料不返還の妥当性について検討しました。特に、通学しなかった大学へ支払った授業料の不返還は、消費者契約法(第9条1号「平均的な損害」)上違反であると広島から全国へ発信しました(京都会議)。

その後、各地で学納金返還訴訟が行われ、最高裁判決で入学金は返還不要、授業料等は原則3月31日までに辞退を申し入れれば全額返還すべきという判決が下されました(2006年11月27日)。

## ◆「消費者ネット広島」の誕生

2002年度に広島県に寄せられた相談件数は過去最多の21,897件（前年比130%）でした。不本意な契約をした人で公的窓口相談するケースは3.7%（内閣府）となっているので、広島県に換算すると591,810件となり、およそ5人に一人が何らかの被害または不本意な契約をしたことになります。

そのような現状への対応と消費者団体訴訟制度の導入（2007年6月施行）をにらみ、ネットワーク・広島は2003年7月、名称を現在の「消費者ネット広島」に改め、NPO法人として再スタートしました。そして、2008年1月、全国で5番目の「適格消費者団体」に認定され、これまで数多くの約款の“申し入れ”や“訴訟”を行い今日に至っています。

## ◆地域ネットワークの形成が課題

近年、地域社会では人と人とのつながりが希薄化し、いざというときの助け合いが弱体化しつつあります。悪質な事業者はばらけた地域ほど潜入がしやすくなり、良心を無くした悪質な事業者を地域に入り込ませないためには、地域の中で、様々な個人や団体がつながり、ネットワーク的に連携することが重要です。

その意味で、これから私は20年余の消費者ネット広島の経験を活かし、地域版消費者被害防止ネットワークを形成していきたいと考えています。

# ★活動の源は、皆様からの会費と情報です!

### 活動の源① 会費納入のお願い

正会員は2000円 賛助会員は1000円

NPO法人は会員の皆様からの会費や寄付金を資金に活動を行っています。

毎年、年度初め（今年度は総会議案書に振込用紙等を同封）に会費納入のお願いをしています。

今回、**7月10日現在**でまだ会費を振り込んでいただけていない会員の皆さんに、振込用紙を同封させていただきました。恐れ入りますが、引続き会員として、消費者ネットの活動を支えていただける方は、ぜひとも会費納入をお願いいたします。（なお、すでに振込済み等の行き違いがありましたら、ご容赦ください。）

### 活動の源② 情報提供のお願い

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

「契約書の条項が、消費者にとって一方的に不利な内容だ」チラシやネット広告が「おおげさだ」「実際とは違う」「わかりにくい」など、消費者目線で「変だな」と思ったら、是非、情報提供を!!

皆様のご協力、お願いいたします。



内閣総理大臣認定  
適格消費者団体 特定非営利活動法人 **消費者ネット広島**  
〒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/>

### ●事務所はこちら

