



ふくろうニュース

定非営利活動法人 消費者ネット広島 会報

新年巻頭言

だまされない消費者になるために

理事長 木村 豊 (弁護士)

No.46

2023. 1. 20

発行



新年あけましておめでとうございます。

消費者ネット広島が法人格を取得して20年を迎えた昨年の定期総会において、中央大学文学部の有賀敦紀教授に、「だまされない消費者になるための心理学」と題した記念講演をしていただきました。人はなぜだまされるのかということについて、「サックコスト効果」とか「後知恵バイアス」といった心理学的な機序を用いつつ、大変分かりやすい説明でとても好評でした。

若者や高齢者などを狙った悪質商法や特殊詐欺による被害等が後を絶ちません。人はなぜだまされるのでしょうか。有賀教授によれば、「だますということ」はその人の「行動を変容させるテクニック」だそうです。考えてみれば、テレビなどでたくさん流れているCMも、購買意欲のない人を購買行動に変容させる手段ですから、心理的な機序においては、いわば「だましのテクニック」と同様な手法であるともいえます。このところ旧統一教会による多額献金等で問題となっている、いわゆるマインドコントロールについても、時間をかけてその人の行動を変容させるための手段であり、心理的な機序においては同様の手法とっていいと思います。

当法人は、法人格を取得後20年にわたり、事業者による不当、不正な行為の是正を求める活動と消費者の被害を防止するための活動とを二大車輪と位置づけ、差止請求とともに若者を中心とした消費者への啓もう活動、高齢者に対する見守り活動等にも力を注いできました。昨年4月には成人年齢が18歳に引き下げられましたが、これによって若年者に対する消費者被害がどのようになっていくのか、注視することも必要となります。

マインドコントロールについては、それを解く最善の方法は、反対情報の提供とその理解であるといわれています。同様に、だますということが人の行動を変容させるテクニックであるとするならば、逆に言えば、だまされないということも、人にその方向への行動に変容させる情報を提供することによって達成できることとなります。

当法人は、こうした観点から、事業者に対する働きかけと消費者自身に対する働きかけを両輪としつつも、若者を中心とした消費者への啓もう活動、高齢者に対する見守り活動に対しては、より一層留意していきたいと考えています。

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。



成人式貸衣装事業者とパーソナルジムへの申入れ

理事、検討委員会委員長 長井 貴義（弁護士）

消費者ネット広島の現在の活動の中心は、適格消費者団体としての不当条項の使用の差止の申入活動です。ここでは、現在進行中の2事例について、原稿執筆時点の状況を報告します。

【成人式の着物レンタルの事例】

株式会社ウエディングボックスという会社の成人式の貸衣装には、前撮りという成人式当日より前（年）の撮影のほか、「JK前撮り」と称して、さらにその前年の高校生（18歳）のときにも「前前撮り」として「無料で」撮影ができるというプランがあります（注；20歳での成人式を前提としています）。ただし、同社の契約条項によると、前前撮りの予定日の前にキャンセルした場合でも、通常のレンタルで、その前日で80%、2日前から9日前で50%、10日前から29日前で40%、30日前から179日前で30%・・・などといったキャンセル料が発生するとされています。これは、キャンセル料の発生する基準日を、成人式当日であれ、前撮りの日であれ、前前撮りの日であれ、「最初の貸衣装の使用日」とするというものです。そうすると、たとえば、成人式の2年前の前前撮りの日のさらに半年（6か月＝180日）前少しすぎたころに解約しても、30%のキャンセル料ということになってしまいます。



この件につき、2022年4月に、同社に対して質問書を送付しました。

この内容は、キャンセル料の規定はどのような損害が発生することを想定しているものなのか、とするものです。

これに対して、同社から同年5月に回答がありました。ここでは、撮影日以前に振り袖や帯の準備が完成するのでキャンセルの場合に損害が発生する、ヘアセット・メイクについても美容室をおさえるので違約金が発生する、とのことでした。さらに、契約締結の際の人件費や、製造原価として家賃や販促費用も契約によってまかなわれる費用だとあり、これらのことから、前前撮りの日も基準日としているとのことでした。

たしかに前前撮りでもキャンセルによってなんらかの損害が発生しうることは理解できるものの、この回答では前前撮り前のキャンセルでもこれほど高率のキャンセル料が発生することは理解できませんでした。したがって、当法人としては、前撮りや前前撮りの日も一律に基準日としてキャンセル料を定めている条項は、「違約金を定める条項」として「時期等の区分に応じ」「当該事業者が生ずべき平均的な損害の額を超えるもの」にあたり、消費者契約法9条1号により無効であると考え、同年9月に申入書を送付しました。

これに対して同年11月に同社から回答書が届きました。そこでは「キャンセル料の定めの変更を検討しているので、もう少しお時間を頂戴できますようお願い申し上げます」「ただ、『お誂えレンタル』はお客様の体形に合わせた裁断・縫製をして仕立てているため、成人式当日を基準日とした場合、現行のキャンセル料では損害が填補できません。」などとされていました。

このような回答を受けて、当法人では、「もう少しお時間を」とあるのはいつごろまで待てばい

いのかめどを示してほしい、その際、レンタルの種類ごとに差異があると考えるのであれば、それを説明してほしい、という回答を送付して、規約変更の回答を待っている状況です。

【パーソナルトレーニングジムの事例】

株式会社 CHIKEN GYM という会社の経営するパーソナルトレーニングジムを訪れた方が、料金の説明を受け、高いので支払うことができないと答えると分割を勧められ、タブレット入力をさせられた。しかし、それがローンを組むものだと知らず、分割手数料を含む支払総額も認識していなかったため、店舗に解約を申し出た。これに対して、いったん支払った料金は返金できないという契約条項に同意しているため返還はできない、との回答があったとのことでした。



このような情報提供を受けて、同社の「確認書」を確認したところ、たしかに、「一度ご購入いただいたコース料金、入会金に関しまして、ご購入後の返金にはできないことに同意します」という条項があり、ここにチェックが入っていて本人の署名もあるようです。

しかしながら、解約後は役務提供を免れることから、コース料金についても全額をいっさい返金しないという条項は、平均的損害を超えるキャンセル料を定めるものとして、消費者契約法9条1号に基づき無効と考えられました。

さらに、ホームページの料金の説明を見ると、「月々¥3,500～(税込)」と大きく表示され、その下に小さく「月々3500円～は当社指定の信販会社を利用した分割料金になります」とのみ記載されていました。これでは、割賦契約で料金を支払う場合の(分割手数料を含めた)総額が認識できないため、「有利誤認表示」にあたるものとして、景品表示法5条2号の禁止行為にあたるものと考えられました。

そこで、当法人では、同社に対し、2022年10月、購入後の返金にはできないとする条項を是正することと、料金表示に分割手数料や支払総額の表示をするなどの是正をすることを求める申入書を送付しました。

これに対して同社からは、同年11月回答書が届きました。この内容は、まず、原則返金できないとする部分は削除し、未履行部分の金額が返金対象であることを明記するとのことでした。また、料金表示についても、総額や金利を含めた表示に変更するとのことでした。

今後、この変更内容を了とするか、まだ問題となる部分が残っていないかを検討することとしています。



※これまでに差止関係で申入れを行った事案については、ホームページに掲載しておりますので、ご覧ください(事務局)

故 廣島敦隆先生を偲んで

理事 三好 禎子

私が廣島さんと出会ったのは1981年？馬場秀人先生の修習生の時。裁判所から少し離れた広島市中区十日市の法律事務所でのこと。その後、1983年から1987年までの4年間、横川町の北部法律事務所で一緒に仕事をしていました。

当時の若手弁護士の本業は、サラ金などの消費者問題や靈感商法等で、壺や多宝塔を買わされたといった相談が相次いでいた。広島市内に顔写真入りの中傷ビラがまかれ、電柱という電柱にも同じビラが貼られ、私たち事務員はそのビラをはがすのに苦労した。一方で、趣味の山歩き(ひまわり山歩会)の同行が多く、歌を歌いながら歩いたのを思い出す。

1987年8月に独立され、その後、家庭裁判所の近くに事務所を移られた。その頃から奥様の栄理子さんが事務員をされていた。

また、NPO法人消費者ネット広島の立ち上げにも参加され、島根県の廃屋同然の空き家「坂下旅館」(温泉)で合宿して、皆さんとても熱い心で日付が変わるのも忘れ論議したことが思い出される。現在のふくろうニュースのキャラクターの原案は、廣島さんが提案したものを改良に改良を重ね、山口裁判官の奥様、香穂さんに仕上げてもらったものです。

いろいろな思い出がある中で、何ととっても憲法ミュージカルのシナリオづくり。25年間の長きに渡って、毎年の世相を取り上げて作っていただいた。廣島さんならではのユーモアの効いたセリフや歌詞は、「すごい！さすが東大文学部出身！」と誰もが感心した。

廣島さんが自宅(牛田)に事務所を移された頃から、自宅通いが頻繁になった。3週間に一度行く美容院が牛田にある関係もあったが、奥様が体調を崩され、ヘルパーさんの派遣や副食持参の訪問が増えていった。

そして、突然の訃報。7月8日、弁護士の石口先生の「すぐ来て！」との連絡で市民病院に駆け付けた。1時間後に「急性心臓死」と診断された。自宅で倒れられたということから警察の現場検証、奥様への聴き取り等で、石口先生とともに屋外で蚊にかまれながら待機した。

廣島さんへの思い出は語りつくせない。「安らかにお眠りください」とは言い難い想いで、今日に至っている。(合掌)



思い出の山歩きより(左から2番目が廣島先生)



左が廣島先生、右から2番目が三好さん

※廣島先生は、消費者ネット広島がNPO法人としてスタートした2003年当時は副理事長として、また2011年6月からは理事、2013年6月からは監事として、永く当団体の活動にご尽力いただきました。(事務局)

安芸太田町見守りサポーター研修会 開催

昨年11月29日(火)、安芸太田町で高齢者等見守りサポーター研修会が3年ぶりに開催。地域の民生委員や福祉関係者、町内会の方など約50名が参加されました。

主催者挨拶と地元の山県警察署の職員による特殊詐欺の寸劇のあと、当消費者ネットの理事で、県生活センター相談員の石原福子さんから、最近多い消費者トラブル相談事例5つを紹介しながら、手口の特徴や被害に遭わないための対処法についてお話いただきました。皆さん熱心に聴いておられ、講演が終わった後には、見守りの方法などの質問もあり、参加者からも「大変勉強になった」との感想もいただきました。

消費者ネットでは、県内どこでも講師を無料で派遣し、被害防止のための学習会を行います。

是非、お気軽にご相談ください。



特定商取引法の抜本的改正を求めて

全国連絡会が結成

全国消費者団体連絡会などの呼びかけで、10月7日の結成集会を開催。2016年改正特商法の附則に定められた、「5年後見直し規定」に基づく見直し時期を12月に控え、様々な立場の団体、組織、個人が連携し、消費生活相談の半分以上を占める特商法対象取引によるトラブルのない安心した消費生活を実現するために、「特商法の抜本的改正を求める全国連絡会」が結成されました。当消費者ネット広島を始め、全国の適格消費者団体も参加しております。※1/11 現在、57団体、個人20名が登録

結成集会では、次回改正に求める3つの獲得目標として、①訪問販売や電話勧誘販売について、消費者があらかじめ拒絶の意思を表明した場合には勧誘してはならない制度とするなどの規制強化すること ②SNS等のネットを利用した通信販売の「勧誘」等について、クーリング・オフや契約取消権、行政規制を導入するとともに、悪質商法の被害を受けた場合は、SNS事業者に対し、販売業者等についての情報開示を請求できる制度を導入すること ③連鎖販売取引(マルチ商法)について、国による登録・確認等の開業規制を導入するとともに、規制を強化することを確認し、これらの獲得目標を実現するための取り組みとして、各団体から

意見書を発出することや、情報の共有、各地でのシンポジウムの開催、議会への要請、署名・アンケートなど、様々な行動を展開する予定です。

特商法 川柳

「特商法の抜本的改正を求める全国連絡会」の幹事で、大阪で弁護士をされている国府泰道先生がつくられた特商法川柳のなかから、抜粋してご紹介します。

- 「シロアリが 家を倒すと 500万」
- 「またピンポン 守ってくれるの 特商法」
- 「モシモシに 応じたばかりに 貯金ゼロ」
- 「久しぶり 電話なったら サブリどう」
- 「今日も行く 人の嫌がる 訪問販売」



引続き、消費者ネット広島への 活動支援をお願いいたします

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が、今回、**12 月末日現在**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。

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、是非、情報提供ください。（提供者のお名前は非公開です）なお、いただいた情報を検討したうえで、申入れ対象とならない場合もあります。

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。（弁護士の都合が付かない場合があります）その他の日時は、事務局が対応いたします。

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
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/>