



新年巻頭言

生成AIに聞く消費者被害

理事長 木村 豊（弁護士）



謹んで新年のご挨拶を申し上げます。

今から5年ほど前、「2045年問題」というのが話題となりました。

「シンギュラリティ(Singularity)」、正確には「テクノロジカル・シンギュラリティ(Technological Singularity)」は「技術的特異点」と訳されますが、AI技術の指数関数的な進化により、人類の生物学的な思考速度が限界を超えることをいうのだそうです。これが「AIが人類全体の頭脳を追い越すとき」とやや訛伝されて伝わり、その時期が2045年ごろに到来すると予測されることから、そのときには何が起きるのかといったような議論が「2045年問題」といわれるものでした。

ところが、今日のAI技術の進歩は予想をはるかに上回るものがあり、生成AIなどは日進月歩の進み方で、今から20年後のAI技術を予測することなど不可能という議論も行われる状況となっています。

試みに、生成AIに「生成AIの発展が消費者被害を生み出すことはないか」と聞いてみましたところ、次のとおりの回答でした。

生成AIの発展は消費者被害を生み出す可能性があります。以下のような懸念が挙げられます。

1 ディープフェイクや偽情報

AI技術を使用すれば、高度な偽情報や映像を容易に作成できるため、消費者も騙される可能性が増します。

2 マルウェアの生成

AIを用いたハッキングにより、悪性のソフトウェアや不正アクセスが容易になるリスクがあります。

3 カスタムな詐欺生成

AIはデータに基づいてターゲットに最適な詐欺プランを生成できるため、個別対応の詐欺が発生するでしょう。

これらの課題に対して、ディープフェイク対策のAI開発、啓発キャンペーンの実施、安全ガイドラインの策定など適切な対策を講じる必要があります。

いかがでしょうか。今後ますますAI技術が進歩していく中で、これからどんな時代になったとしても、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ためにはどのような活動をしていけばよいのか、改めてじっくりと考える必要もあると思います。



関係各位のご支援とご協力の下に、当法人は今後も確実な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。

【樹木葬霊園規則差止訴訟】(続報)

理事 山本 一志(弁護士)

消費者ネット広島が、広島市にあるコスモガーデン高天原樹木葬霊園を運営・管理する宗教法人円蔵院太陽の会(本部・岡山市)を被告として、2024年5月31日に広島地方裁判所に提訴した差止請求訴訟の続報です。

【経過 ※第3回期日までは“ふくろうニュース No.52”に掲載】

樹木葬霊園を3年前に契約したが、使用することなく解約を申し入れたところ、「契約時の支払金は一切返金できない」と言われたとの情報提供に基づき、納骨前に契約解除した場合に既払金の全額を返金しないとする条項は、消費者契約法第9条第1項により無効であり改善するよう申入れを行った。以降、当該法人からの回答は、「使用料は当法人が使用者に対し墓地の使用権及びその使用期間終了後に永代供養方式で合同供養塔に改葬出来る権利を設定することの対価として支払われるもの」と反論。2024年3月28日に法第41条第1項に基づく事前請求書を送るも、相手方に改善の意思がないと判断し、同年5月31日提訴した。



【消費者庁イラスト集より】

期 日	2025 年	内 容
第 4 回	1/21	被告から原告に対し、本件契約の法的性質は準委任契約ではなく、墓地使用権を設定する契約であるとの反論。裁判所から原告に対し、本件契約の内容となる事実行為としての永代供養に、どのような内容を想定しているか明らかにせよと指示。
第 5 回	2/21	原告から永代供養に関する被告の義務、墓地管理料について陳述。裁判所から原告の書面に対する被告の認否反論を受け、考え方の再整理を進める予定と意見。
第 6 回	3/27	被告より反論。原告は本件契約を締結した場合、被告が「合同供養塔への改葬」「定期的な合同供養祭」「墓地の維持管理」といった役務の提供を行う義務を負っており、これらの役務の提供がなされる前に解約となった場合、一切の返金が行われないことは不当と主張。これに対し、被告から「合同慰霊祭は宗教行事として無償でやっている。」「改葬も無償でおこなっているものである。」「墓地の管理料については本件規則や本件書面に記載がないことから、本件契約に基づく使用料には墓地管理料は含まれていない。」と主張。
5月14日、裁判所から“合議”に変更となったとの連絡あり。		
第 7 回	7/1	裁判所より、各当事者に対して、以下の質問がされ、次回期日までに検討するよう求められた。原告に対し、①準委任契約の場合、被告から無理由解除が可能となるが、そのような解釈は相当か、②契約から納骨までの期間外の期間について、平均的損害の主張立証の検討③請求の趣旨(第2項、第3項の必要性)。被告に対して、①合祀の際の各区画の土の納め方についての事実確認、②使用権の設定契約と解した場合、法第9条第1項の「損害賠償の予定又は違約金の定め」にあたらないとする理由。
第 8 回	9/4	原告及び被告から、前回の裁判所からの質問に対しそれぞれ回答した。裁判所より、原告に対し、違約金の定め等に該当するか検討する前提として、いかなる契約類型・性質であるかを確定させるための明確な理由について課題提起。双方に対して、①契約存続期間すべてにおいて平均的損害を超える損害が認められることが必要かどうかを検討し、その根拠となる文献等の補充。②本件の平均的損害について、どのような損害項目を考えるべきかについて課題提起。
第 9 回	10/14	原告より、本件契約の法的性格は、受任者の解除権を制限する特約が付された準委任契約である。仮に、委任契約以外の要素を含む混合契約であるとしても、永代供養、墓地管理等の役務については、納骨前であれば未履行であることには変わりなく、これらについて何らの返金も行わないとすれば、法第9条第1項に反する。「平均的損害」の検討範囲について、対象となるのは「解除の事由、時期等の区分に応じた平均的な損害」である、と主張。裁判所より、被告に対し、原告準備書面4の反論(特に契約から納骨までの間での平均的損害について)があれば補充願いたいと指示。
第 10 回	11/25	被告より第6準備書面が提出。 次回期日が前回設定の12月18日が取消しとなり2026年1月20日に設定。裁判所から原告に対し、被告第6準備書面の第1について検討し、反論があれば準備書面の提出を指示。被告に対しては、①準委任契約を前提に、平均的損害についての原告の主張を踏まえて主張を補充することと指示。裁判所としては、契約の性質論より平均的損害の議論に軸足を置いていると発言があった。

2025 年度差止請求業務の報告

ホーイズム株式会社へ申し入れをし、利用規約が改善されました

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、2025 年度取組んでいる事例について、原稿執筆時点の状況を報告します。

【美容サプリを販売する事業者の利用規約事例】

5 月、ホーイズム株式会社の利用規約条項において、①第 2 条 4 項(登録)の未成年者の申込に関して「法定代理人の同意を得ているとみなす」とする規定や、②第 9 条(サービスの変更・廃止)の「当社は、その判断によりサービスの全部または一部を事前の通知なく、



※イラストは“消費者庁イラスト集”より使用しています。

適宜変更・廃止できるものとします」という規定は、消費者の権利を制限し又は義務を加重する条項として法 10 条により無効であると改善を求めて申し入れました。また、③第 12 条 5 項(商品の購入)の「アフェリエイトサイト等で記載している内容について、当社は責任を負いません」の規定は、貴社が確認した記載内容自体に問題がある場合は、貴社が責任を負うのは当然であり、不当な表示が明らかになった場合における迅速かつ適切な対応を求めている景品表示法に抵触し問題があると、改善を求めました。申入れを受け、ホーイズム株式会社から ①法定代理人の同意を得ることが必須となる、と改定。②変更・廃止条項については、1 か月以上前に通知あるいは同意を得ることで、変更・廃止できるものとしますに改定する。③利用規約の第 12 条 5 項を削除する、との回答が届き、利用規約が改善されました。

【現在進行中の検討事案】

検討事案	消費者ネット広島の対応
ケアハウス退去時の原状回復に関する規定の改善について ケアハウスの入居規約書に定める退去時の原状回復に関する規定についての情報提供があり、原状回復の義務に関する条項は不明瞭な点があり、解釈・運用によっては消費者契約法第 10 条により、消費者の義務を加重し、消費者の利益を一方的に害する部分について無効となるおそれがあることから、改善の申し入れを行いました。	改訂されたとする条項でも、「この契約を解除又は終了した場合において、乙の居室を甲に明け渡す時、修理もしくは取替えを要する場合、乙の責によるものか否かを問わず、別紙紙記載の壁紙クロス張替、ハウスクリーニング、畳表替等の費用は乙が負担しなければならない。」と規定されており、経年劣化による原状回復の費用を乙（利用者）が負担しなければならない旨を定めた本件条項を削除し、消費者契約法第 10 条に適合するよう改めるよう求めたところ、当該事業者からは申入れの趣旨に従う意向であるとの回答を得ました。

※その他、「結婚相談所の中途解約について」など、1 回／月に開催される検討委員会で協議しました。

【広島県の委託を受け消費者啓発講座の開催支援、講師派遣をしています】

近年、SNS をきっかけとする消費者トラブルの相談が増加傾向にあるなど、消費者一人ひとりが、消費生活に関する知識を身につけ、「気づく」、「断る」、「相談する」などの“消費者力”を高める重要性が求められています。消費者ネット広島では、広島県からの委託を受け、消費生活に関する専門家を講師として無料で派遣する事業を行っています。ぜひ、会員の皆様もご活用いただくとともに、近隣の方にもご紹介ください。

対 象：企業、団体や地域の勉強会。県内の学校が行う事業や講座、新入生ガイダンスなど。

テーマ例：最新の消費者トラブル事例と対象法、悪質商法の被害を防ぐための注意点など。

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 個人賛助会員は 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（今年度は総会事前案内のふくろうニュースや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い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。

メールマガジン登録のお願い

消費者ネット広島では、広島県の委託事業として、隔週でメールマガジンを配信しております。

現在、会員以外の方も含め約 1100 名の方に登録いただいております。

メールマガジンでは、最新の消費者トラブルの事例を紹介しながら、被害に遭わないための注意や対応方法などのアドバイスを掲載。ご自身やご家族だけでなく、地域の見守り活動に関わる皆さんにもお役に立てると思いますので、是非、ご登録ください。（登録は無料です）

登録方法はホームページの「消費者被害防止メルマガ登録」からか、こちらの QR コードを読み込んで空メールを送付後、以下の手順で登録してください。

- ① 188_trouble@e.bme.jp に空メールを送ってください。
- ② 188_trouble@e.bme.jp より URL が送られてくるので、アクセスし、本登録をしてください。
- ③ 登録完了となります。



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、事務局が受付対応いたします。

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。



●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。

※イラストは「消費者庁イラスト集」より使用しています。



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/>