

なくす会ニュースレター

330-0064

さいたま市浦和区岸町 7-11-5

Tel048-844-8972

Fax048-829-7444

nakusukai.01@saitama-k.com



設立 20 周年に向けて活動をさらに進化させよう

適格消費者団体 特定適格消費者団体
特定非営利活動法人 埼玉消費者被害をなくす会
理事長 池本 誠司



明けましておめでとうございます。

コロナ禍の制限が緩和されたことにより、地域で集まって活動を再開できるようになったことに加え、ウェブ会議システムの併用により参加者の幅をさらに広げることが可能となりました。

本年は、埼玉消費者被害をなくす会が 2004 年 11 月の設立以来 20 周年を迎えます。この間の活動の概要と最近の動向を要約して紹介します。

検討委員会は、2009 年 3 月に適格消費者団体の認定を受けて、不当表示、不当契約条項等の差止申入れや訴訟を展開して 15 年となります。最近は、インターネット上の悪質サイト業者だけでなく、携帯電話事業者や EC モール事業者、SNS 運営事業者などの大手事業者を含めて、同時並行で常時 10 件以上の調査・検討・申入れを行っています。その中で、昨年差止請求訴訟は、水回り修繕工事業者のネット上の不当広告表示の差止請求訴訟と、オンラインラベル事業者の不当な責任免除条項の差止請求訴訟を提起しています。

2018 年 4 月には集团的被害回復訴訟制度を担う特定適格消費者団体の認定を受け、間もなく 6 年の更新時期を迎えます。この間に、給与ファクタリング業者に対する訴訟事案のほかに、裁判外の自主的返金を促す問合せや申入れを複数事案取り扱いました。本年は新たな訴訟提起を視野に入れて検討を進めています。

活動委員会は、毎年テーマを設定して学習・

調査・検討を行い、成果を公表する活動を続けています。この 1 年は、「終活」をテーマに学習会・消費者アンケート調査に取り組んでいます。会員団体の活動が再開できるようになって、アンケートの回収枚数が確実に増えています。

埼玉県の委託による消費者被害防止サポーター活動推進事業により登録サポーターが 1000 名を超え、地域の新しい消費者グループの活動が複数の地域で始まっています。市町村の高齢者見守りネットワーク推進事業と合わせて、消費者啓発活動が活発となる自治体が広がっています。インターネット適正広告推進事業は、ネット広告画面の不当表示を収集・分析し、埼玉県の不当表示規制部門と連携しています。

「地域に根差した適格消費者団体」を目指し、専門家グループによる検討委員会と一般消費者グループによる活動委員会の活動を、消費者団体会員と 100 名強の個人会員が支える組織が、地元の消費者行政による支援を伴って、しっかりと定着したと言えます。全国に誇ることができる活動を展開していると自負しています。

こうした多数の消費者と専門家の参加による活動の広がりや専門性を伴う検討委員会の活動を支えている事務局の尽力に感謝し、これを持続できるよう事務局態勢の強化を目指します。

なくす会設立 20 周年を迎えるにあたり、会員や参加者がそれぞれの立場で次の 10 年間を見据えた持続可能な活動と態勢のあり方を考え、力を合わせて実行しましょう。

集团的被害救済及び差止請求活動の現状と課題、今年の抱負



埼玉消費者被害をなくす会 副理事長
差止請求・被害回復検討委員会 委員長
長田 淳



本年もよろしくお願いいたします。

昨年は、2件の差止請求訴訟を提起しました。

1つ目は、いわゆるレスキュー商法の広告に対して景品表示法違反（有利誤認表示）を理由に差止請求訴訟を提起しました。レスキュー商法とは、トイレのつまりや水漏れ、場合によっては害虫駆除など、消費者が緊急に助けを必要とするサービスについてスマートフォンなどで検索すると、たいへん安価な金額でサービスを提供することが広告で謳ってあるので、安心して来訪を要請したところ、様々な理由をつけて結局は、当初予想しているよりもかなり高額な契約を締結させられるという悪質商法です。細かい理屈は割愛しますが、実際には、クーリング・オフの意思表示を行うことで救済されるのですが、昨今は、クーリング・オフをしても返金をしてこないといった悪質な事業者が増えています。

このような事業者は、短いサイクルの寿命の業者がたくさんいるので、いたちごっことなりがちですが、このような被害があることを県内の消費者の方に少しでも知ってもらうことを目的として訴訟を提起しました。訴訟提起後、事業者は広告を削除しましたが、同様の被害をおこさないように裁判を継続しています。

2つ目は、アゴダ社（正式名称及び内容は次ページを参照してください）という旅行のプラットフォーム事業者の利用規約について消費者契約法8条や10条を理由として差止請求訴訟を提起しました。この事業者は海外に拠点を置く

法人ですが、このようなグローバル企業の利用規約は、日本の消費者契約を無視した規約になっていることが多くあります。また、それ以上に、一見して規約の内容が日本の消費者には極めてわかりにくく、トラブルがあったときに消費者自身で解決が困難になっている例が少なくありません。本件は、訴訟提起後の反響が予想以上に大きく、私たちが想像している以上に根深い問題があったのだと実感しています。訴訟はこれからですが、こういった企業の利用規約が全面的に改訂されることを目指して頑張っていきます。

今年は、その他に、早い段階で集团的消費者被害救済手続きの第一段階の手続きである共通義務確認訴訟を提起する予定です。昨年末に永久保証サービスを強調した脱毛エステ事業者の倒産が相次ぎました。そもそも永久保証を強調したこの種のサービスが成り立たないことは明白で、かねてから問題視されていた被害がついに顕在化したというものです。この種のサービスが二度と行われないように、被害を受けた方が一部でも救済できるように取り組んでいきます。

本年は、なくす会の差止請求、被害回復関係業務にとっては正念場です。検討委員一同頑張っていきますので応援と情報提供をよろしくお願いいたします。



利用規約の中に、消費者契約法に違反する不当条項があるとして
AGODA COMPANY PTE. LTD.及びAgoda International Japan 株式会社に対して、
差止請求訴訟を提起しました

2023年12月6日午前、埼玉消費者被害をなくす会は、AGODA COMPANY PTE. LTD.（本社：シンガポール）（以下、当該事業者といいます。）及びAgoda International Japan 株式会社（本店：東京都）に対する差止請求訴訟をさいたま地方裁判所民事部に提起しました。その後、埼玉県県政記者クラブにて記者会見を行い、時事通信社、埼玉新聞はじめ各社新聞、オンラインニュースに掲載されました。



訴訟は、当該事業者が運営するオンラインホテル予約サイトの利用規約（以下、本件利用規約といいます。）には、消費者契約法第8条1項1号及び3号、消費者契約法第10条に違反する条項があり、当該事業者及びその代理人である被告Agoda International Japan 株式会社は訴状別紙契約条項目録記載の契約条項を含む意思表示を行わないこと、同条項が記載された利用規約のインターネット上での掲載を取りやめること及びこれらを被告らの従業員に対して指示するについて、差し止めを求めています。なお、差止請求の対象には本件利用規約の英語版も含まれます。

差止請求訴訟までの経過

- 2020（令和2）年7月21日付けて「お問合せ」を送付後、複数回の文書でのやり取りを経た後も、本件サービスの利用規約において損害賠償責任の制限又は免除の規定が維持されていることから、当該事業者において損害賠償責任の制限又は免除等の条項を任意に修正する意向が無いものと判断し、当該事業者に対し、当該事業者の関連会社を通じて、2023（令和5）年7月7日付で、消費者契約法第41条第1項に基づき、当時の本件サービスの利用規約のうち当該事業者の賠償責任を制限又は免除する条項等につき消費者契約法第8条又は第10条に該当し無効であることを理由とする差止請求書を送付しました。
- 差止請求書に対する回答は、当該事業者のグループ企業の法務部が当該事業者を代理してメールにより行われ、本件サービスの利用規約の変更には応じないとの回答であり、回答後に発効した本件利用規約においても当会が差止請求を行った条項と同様の条項が使用されているため、差止請求訴訟提起に至りました。



【現在進行中の事案について】

事業者	概要
貴和設備	（水回りメンテナンス事業者） 3月10日、さいたま地方裁判所に対し、インターネット上の広告における表示の停止を求める差止請求訴訟を提起しました。12月26日（火）に第4回弁論準備期日が行われました。

2023年12月14日(木)10時より、埼玉会館7A会議室およびオンライン(Zoom)にて、讃岐 峰子さん((一社)生前整理普及協会 生前整理アドバイザー よりそい片付けサポート)を講師に迎えて学習会を開催し、会場25名、オンライン36名、計61名が参加しました。

【生前整理と遺品整理の違い】

生前整理は、誰のため、何のために行うのでしょうか。生前整理は、遺品整理と異なり、自分で大切なモノを決めることができます。不用品はリサイクルに出すこともでき、家族や友人とコミュニケーションを取りながらモノと一緒に想いも受け継ぐことができます。遺品整理は、持ち主がいないので、何を遺すのか、捨てられないなど、精神的・金銭的に家族の負担が大きくなります。

生前整理はいつやるのが良いのでしょうか。生前整理には決断力・判断力・分別力・物の管理能力・体力の「5つのチカラ」が必要です。「1秒でも若い時」に取り組んでみてください。

片付けられないモノは、感情が紐づいているからかもしれません。無理をせず、集中力が続く1時間程度を目安に(先ずは引き出し1段分から)、使う・使わない・迷う・移動(思い出箱)に4分類してみましょう。思い出箱には「その思い出箱の中を見ると自分が元気になるもの」をいれていきましょう。時間をかけて思い出と向き合い、手放していくことで、段ボール箱1箱程度に思い出の適量ができてきます。また、写真を整理するときには各年代の輝いている私を30枚程度に厳選し、アルバム1冊程度にまとめた「マイベストショットアルバム」を作ってみてください。

【よりよく生きるプラン】

いつかはおひとり様になります。エンディング情報の整理をしましょう。医療(終末期医療のこと)、介護(誰にしてほしいのか)、葬儀(どんな葬儀か、誰を呼んでほしいのか)、遺影写真(元気な

時に選んでおくのがベスト)、お墓や仏壇、宗教者との付き合いなど、生きることも死ぬことも元気なうちによく話をするのが何より大切です。また財産情報やデジタル資産を整理して、自分の財産や保険、スマートフォンのパスワードやIDなども「見える化」することが大切です。

3年後の未来を考えたとき、行きたかった場所や謝りたい人、やりたかったけどできていないことはありませんか?特に大切な人とは「あの時は楽しかったね」「うれしかった」などとこまめに連絡をとったりエピソードや感謝の思いをメッセージに残したりしましょう。亡くなる時に、やったことを後悔するのではなく、やらなかったことを後悔する方が多くいらっしゃいます。行きたかった海外には行けなくても、本を買ったり展覧会に行ったりすることはできるかもしれません。悔いのない人生は難しくても、悔いの少ない人生にすることはできます。できること、いつやるのかを書いたやり残しリストを作ってみましょう。

【よりよく生きる 5つのこと】

- ①必要なものだけ厳選して持つ
- ②足るを知る
- ③モノや人に心から感謝する
- ④身近な人ほど大切に
- ⑤私の未来は私が決める

【参加者からの感想】(一部抜粋、概要)

- 自分のベストショットを選んでおく大切さを実感しました。
- 出来るところから、無理なく少しずつマイペースで実践していきたいと思いました。
- これからどのように生前整理をしていくかの道筋を教えてもらいました。
- 迷わない4分類の仕訳方法、マイベストショットアルバムは自分でもやってみたいと思いました。



トラブルに遭遇してしまったら、消費生活支援センター市町村の消費者相談窓口へ迷わず相談を!

◆埼玉県消費生活支援センター(彩の国くらしプラザ内) Tel048-261-0999

◆全国共通 消費者ホットライン Tel188(いやや!)(お住まいの市町村相談窓口につながります)