

特定非営利活動法人佐賀消費者フォーラム

# 令和4年度定時総会 資料集

1. 令和3年度業務日誌	P1
2. 令和3年度差止請求・申し入れ・問い合わせ一覧	P2
3. 令和3年度消費者情報受付記録	P3
4. 2022.7.7 消費者セミナー	P4
5. 2022.10.19 消費者のつどい	P20
6. ニュースレター2022① 2022.9.1 発行	P38



適格消費者団体・特定非営利活動法人  
佐賀消費者フォーラム

佐賀消費者フォーラム令和3年度 業務日誌

No	日付	曜日	内容	場所	参加者	参加人数
1	2021/11/15	月	第1回理事会	ZOOMオンライン	理事4、監事1、事務局2	7
2	2021/12/3	金	令和3年度第4回消費生活相談員等レベルアップ研修会	アバンセ	事務局	1
3	2021/12/8	水	検討委員会	佐賀県弁護士会館	検討委員8、オブ2、事務局0	10
4	2021/12/6	月	令和3年度定時総会	佐賀市民活動プラザ	会員85（本人18、書面55、委任12）	85
5	2022/1/17	月	第2回理事会	ZOOMオンライン	理事4、監事1、事務局1	6
6	2022/1/18	火	第三者調査	事務所	調査人1、理事1、事務局1	3
7	2022/2/18	水	検討委員会	佐賀県弁護士会館	検討委員9、オブ4、事務局1	14
8	2022/2/2-5	水~土	佐賀市消費者フェア・2/5消費者110番	佐賀市立図書館	理事1、事務局1	2
9	2022/3/3	木	適格消費者団体連絡協議会プレ企画	オンライン	理事1、事務局1	2
10	2022/3/12	土	適格消費者団体連絡協議会	オンライン	理事3、事務局2	5
11	2022/3/14	月	第3回理事会	ZOOMオンライン	理事5、監事1、事務局2	8
12	2022/4/13	水	検討委員会	佐賀県弁護士会館	検討委員7、オブ5、事務局1	13
13	2022/5/16	月	第4回理事会	ZOOMオンライン	理事5、監事1、事務局1	7
14	2022/6/15	水	検討委員会	佐賀県弁護士会館	検討委員9、オブ6、事務局1	16
15	2022/6/24	火	佐賀県第1回消費生活相談員等レベルアップ研修会	アバンセ	事務局	1
16	2022/7/11	月	第5回理事会	ZOOMオンライン	理事4、監事1、事務局1	7
17	2022/7/22	金	消費者セミナー	佐賀県弁護士会館	一般29、理事3、事務局2	34
18	2022/7/26	火	令和4年度佐賀県消費生活の安心安全対策会議	アバンセ	事務局	1
19	2022/8/9	水	佐賀県第2回消費生活相談員等レベルアップ研修会	アバンセ	事務局	1
20	2022/8/10	水	検討委員会	佐賀県弁護士会館	検討委員6、オブ3、事務局1	10
21	2022/9/3	土	適格消費者団体連絡協議会	オンライン	理事3、事務局2	5
22	2022/9/12	月	第6回理事会	ZOOMオンライン	理事5、監事1、事務局2	8
23	2022/10/12	水	検討委員会	ZOOMオンライン	検討委員9、オブ3、事務局1	13
24	2022/10/19	水	第11回消費者の集い	佐賀市民活動プラザ	一般19、理事3、監事1、事務局2	25

## 令和1～2年度 差し止め請求・申し入れ・お問い合わせ一覧

(令和2年度 2020.11.01～2021.10.31、令和3年度 2021.11.01～2022.10.31)

対象事業者の名称	差し止め請求・申し入れ・問い合わせの概要	実施日	活動内容と対応・結果等
アセット・コレクションズ・ジャパン(株)	分かり易い表示への改正を求めた(継続購入の価格案内)	2020.6.30	再度の申し入れ
		2020.9.28	回答
		2021.6.15	再度の申し入れ
		2021.7.6	回答
		2022.6.28	再度の申し入れ
		2022.7.22	回答(今夏販売商品より改善する)⇒商品現品の検証予定
LINE モバイル	貸出機に関する同意書兼受領書について問い合わせ(貸出機の補償金)	2019.12.13	回答
		2020.11.10	再度問い合わせ書送付
		2021.2.2	回答
		2021.10.28	再問合せ書送付
		2021.12.17	回答
		2022.10.17	再問合せ書送付したが、ソフトバンクとの合併のため返送
合同会社ライフサポート	解約条項違約金およびサービス利用対価についての改善を申し入れた	2021.9.17	申入書送付
		2021.10.6	回答(営業休止) 申し入れ終了
合同会社 Monster.Fam	エステティックサービスの契約期間と中途解約に関する規定の改善申し入れをした	2022.6.28	申し入れ送付
		2022.8.29	回答(申し入れ通り改善する)
(株)希乃屋(悠優コスメティクス)	化粧品定期購入ネット広告についての問い合わせを送付	2022.9.12	申し入れ送付
		2022.10.3	回答

## 【R3年度 消費者情報受付記録】

R3年11月1日～R4年10月31日

No.	日時	情報	相手先	相談内容	事務局、対応担当者	検討
1	R3.12.8	電話	男性	コロナ禍による結婚式場をキャンセルしたが、38日前で40%のキャンセル料は高すぎる。調停裁判に申し立てたが式場側が出頭を応じていない。有効な情報は無いのか？	業界のガイドラインに沿った約款通りのキャンセル料ではあるため、当方で有効な情報があれば提供したい。(牧)	
2	R3.12.23	電話を受けた後、消費者110番	女性	コロナ禍第一波で格安航空券の予約をバウチャーに変更して半年ごと延長してきたが、事前連絡なく10月15日で打ち切られた。あまりに一方的なので、返金もしくは、譲っても再延長を要求したい。	相手航空会社に契約不履行の可能性がある。要求を続けた方がよい。(福島、牧)	R4.2月検討委員会で対応を協議
3	R4.2.5	消費者110番(佐賀市消費生活フェア)	女性	司法書士との任意整理契約をネット上で行い、10日後解約を申し出、違約金を払えといわれたが高すぎる。	ほとんど業務をしていないので、着手金の一部のみ支払うと主張すべき。(福島)	R4.2月検討委員会で対応を協議
4	R4.2.5	消費者110番(佐賀市消費生活フェア)	女性	脱毛エステ24回の契約。1年間しか中途解約を認めないのはおかしい。契約書では3年、役務の提供期間が契約期間のはず。	特商法のエステの中途解約のむだめに反している可能性あり。(福島)	R4.2月検討委員会で対応を協議
5	R4.3.3	事務所 <sub>TEL</sub>	男性	買い物依存症の妻が、着物・バッグ・宝石等で2社から計1300万円相当の購入をしていた。契約無効の交渉をしてきたが、1社1067万円分の回答が納得いかない。	特定適格団体ではなく個別救済はできない。吉丸弁護士と相談したいといわれた。	吉丸弁護士で対応依頼
6	R4.4.20	事務所 <sub>TEL</sub>	女性	洋服レンタルのサブスク契約の中途解約料100%は消費者契約法に反していないか？	消費生活センターへも相談されている	検討委員会の案件予定
7	R4.5.24	事務所 <sub>TEL</sub>	ホームページメール	化粧品定期購入4回縛りを表示せず、いつでも休止解約可能として、欺かれた。他にも被害者が出ているので、解約できるように話をすすめてほしい。		検討委員会で申入れ案件とし、西田弁護士で起案
8	R4.8.22	事務所 <sub>TEL</sub>	男性	クレジットカードの手数料を支払い遅延により一方的に引き上げられた。消費者契約法10条に反するのではないか？	詳しい事情を確認したので、契約書等の資料送付を要請。	その後本人から郵送されて来ない
9	R4.9.14	事務所 <sub>TEL</sub>	男性	台風の影響で帰りの便が使えず、旅行会社からツアー中止されたが、旅行代金の返金の際振り込み手数料を請求されるのはおかしい。	旅行約款に書かれていることを確かめて消費生活センターに相談を促した。	
10	R4.10.24	事務所 <sub>TEL</sub>	男性	互助会の30万円コースを2口払い込んで、2015年1口解約申し込みした。解約料が高いと思い交渉したが応じてもらえず、差し止め裁判判決後に2口目を解約申し込んだが前回と同じ請求なので、相談に乗ってほしい。	福島弁護士による無料相談を紹介	

消費者セミナー



～安心・安全な消費社会を目指して～

## 適格消費者団体と差止め請求訴訟を知ろう

適格消費者団体を知っていますか？消費者の利益を守るために消費者を代表して裁判をする権限を認められている内閣総理大臣に認定された団体です。適格消費者団体の活動と裁判について知っていただくために、勉強会を開催します。どなたでも参加可能です。是非ご参加下さい。

● 日時 **2022年7月22日(金曜日)**

**17時30分～19時30分**

参加費  
無料

オンライン  
ZOOMでも  
参加できます

● 講師 **弁護士 池本誠司 先生**

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

● 場所 **佐賀県弁護士会館 2階大会議室**

住所 〒840-0833 佐賀県佐賀市中の小路7-19 ☎ 0952-24-3411

● 内容

適格消費者団体の活動とは？  
... 差し止め請求、  
申入れ活動って？

差し止め請求訴訟  
判決の傾向  
(デーエヌエー裁  
判など)

最近の消費者関連  
法の改正  
(成人年齢18歳改  
正など)

● 主催 佐賀県弁護士会 消費者問題委員会  
適格消費者団体・特定非営利活動法人 佐賀消費者フォーラム

● 問い合わせ・申し込み先 ※ご希望の方は申し込みフォームまたはメールでお申し込みください。



適格消費者団体・特定非営利活動法人  
**佐賀消費者フォーラム**



申し込みフォーム



E-mail scf@forest.ocn.ne.jp 電話 0952-37-9839 FAX 0952-37-9859

弁護士法人はやて法律事務所 福島 和代 電話 0952-40-4005

# 適格消費者団体の差止請求と消費者法のルールの実現

2022年7月22日  
埼玉消費者被害をなくす会  
弁護士 池本誠司

## 1. はじめに

- (1) 近年の消費者被害の特徴
  - ① 高齢者・若年者を狙った悪質商法（不当勧誘行為型被害）
  - ② インターネット取引を巡る悪質商法（不当表示型被害）
  - ③ 不当な契約条項に起因する被害（複雑な契約条件、頻繁な変更等）
- (2) 一人一人の消費者が訴えを提起することの困難性が一層拡大
- (3) 適格消費者団体が法令違反行為の是正申入れ・差止請求訴訟を行う意義
  - ㊦ 訴訟提起前の申入れ・書面による差止請求により改善されるケース
  - ㊧ 差止請求訴訟により是正したケース

○最判平29. 1. 24判時2332号16頁、消費者法判例百選（第2版）34頁  
・チラシの配布と「勧誘」

「事業者が、その記載内容全体から判断して消費者が当該事業者の商品等の内容や取引条件その他これらの取引に関する事項を具体的に認識し得るような新聞広告により不特定多数の消費者に向けて働きかけを行うときは、当該働きかけが個別の消費者の意思形成に直接影響を与えることもあり得るから、事業者等が不特定多数の消費者に向けて働きかけを行う場合を上記各規定にいう『勧誘』に当たらないとしてその適用対象から一律に除外することは、上記法の趣旨目的に照らし相当とは言えない。」

⇒ 特商法2021年改正による法15条の4の導入（2022年6月1日施行）

・特定申込画面において、表示義務事項の不実表示・不表示により誤認して契約を締結した場合、その他誤認させる表示より誤認して契約締結した場合、取消しができる。

・本件表示をした広告の配布は既に中止しているので、「現に行いまたはおそれがある」とは言えないとして、差止請求は棄却。

- (4) 差止請求訴訟で勝訴した事例・敗訴した事例の検討と課題
  - ⇒ 2022年3月3日全国適格消費者団体協議会のプレ企画の議論をヒントに
- (5) 差止請求権の効果的な活用と取組の手ごたえとは
  - (A) 個別訴訟と差止訴訟との連携
  - (B) 差止請求訴訟における効果的な主張立証
  - (C) 消費者行政との連携

## 2. NTT ドコモ約款変更権条項差止請求訴訟

原告埼玉消費者被害をなくす会、被告NTTドコモ

東京地裁平成30年4月19日判決

東京高裁平成30年11月28日判決（判時2425号20頁）

### （事案）無制限な約款変更権条項

○被告は、携帯電話料金の請求書発行方式から Web 閲覧を原則とし、請求書面の発行は1通100円を請求する方法に変更することを決定し、各契約者に通知・公表した。一方的な有料化への変更は不当ではないかとの情報提供。

○請求の趣旨

携帯電話サービス契約条項において、次の契約条項を使用してはならない。

「第2条 当社は、この約款を変更することがあります。この場合には、料金及びその他の提供条件は、変更後の約款によります。」

### （請求根拠）

#### ① 不当条項に該当する条項の存在

- 約款変更の要件・範囲を制限することなく、事業者の一方的判断によって無制限に契約条件を変更できるとする条項は、契約条件の変更は当事者の合意によるとする民法の基本原則に反する（消契法10条前段要件）。
- 本件変更条項により無制限に変更後の条項に拘束されることは、消費者に対し変更内容にかかわらず一方的に不利益を及ぼすものであり不当条項である（消契法10条後段要件）
  - ・ 現に被告は請求書有料化の変更を行っている。
  - ・ 携帯電話契約は2年以内に解約する場合は数万円の解約手数料を支払う条項があり、変更後の条項が不利でも契約から自由に離脱ができない。

#### ② 差止請求の根拠

**消契法12条3項** 適格消費者団体は、事業者又はその代理人が、消費者契約を締結するに際し、不特定かつ多数の消費者との間で第八条から第十条までに規定する消費者契約の条項（第八条第一項第五号に掲げる消費者契約の条項にあっては、同条第二項各号に掲げる場合に該当するものを除く。次項において同じ。）を含む消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示を現に行い又は行うおそれがあるときは、その事業者又はその代理人に対し、当該行為の停止若しくは予防又は当該行為に供した物の廃棄若しくは除去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。ただし、民法及び商法以外の他の法律の規定によれば当該消費者契約の条項が無効とされないときは、この限りでない。

⑦被告は、契約約款に無制約な約款変更条項を現に規定している。

④請求書有料化の根拠として現に使用している。

### <約款変更権条項に対する個別訴訟と差止請求訴訟の違い>

○個別訴訟では、約款変更権を逸脱する不当な変更条項を適用した結果不利益を被った消費者が損害賠償請求訴訟を提起し、前提要件として約款変更権条項の無効を判断する。

⇒ 約款変更権条項自体が個別消費者に不利益を発生させているわけではないから、その無効確認請求はできない。

○個別訴訟では、合理的限定解釈により約款変更権条項自体は無効ではないが、これ適用したとする変更後条項が変更権を逸脱した無効な条項であり、変更後条項による請求を損害と認定する方法もある。

○差止請求訴訟は、根源にある約款変更権条項の無効と使用停止を請求できる。

### (3) 被告の主張

① 約款変更は合理的な範囲で行うことができるという一般的法理が確立している。本件変更条項はこの趣旨で規定したものであり、消費者の権利の制限または義務の加重（10条前段要件）には当たらない。

② 数千万人の契約者に個別同意を得ることは不可能であり、均一な給付を実現するため約款変更条項が必要である。無制限な約款変更を認めた規定ではなく、合理的な範囲内で変更ができるという趣旨の規定である。これを逸脱する約款変更は民法90条や消契法10条により無効となるから、本件変更条項は信義則に反して消費者の利益を一方的に害するような効果（10条後段要件）に当たらない。

### (4) 東京地裁平成30年4月19日判決

#### ① 10条前段要件の該当性

当事者が合意した契約内容に拘束され、合意していない変更後の内容に拘束されないことが契約の一般法理であり、これに照らして消費者の義務を加重する条項である。

#### ② 10条後段要件の該当性

- ・ 多数の契約者に均一な契約条件を適用する必要性があり、通信技術の革新により高い頻度で変更が必要となる。
- ・ 変更の必要性・相当性に照らして不合理な約款変更は、民法90条・諸警報10条に反し無効となるから、本件変更条項が存在するからと言って無限定な約款変更が当然に有効となるわけではないから、契約者の不利益は重大とは言えない。

- ・本件変更条項により変更された請求書有料化条項が不合理とは言えない。半年以上前に有料化の周知に努めてきた。
- ・よって、本件変更条項が消費者の利益を信義則に反する程度に侵害しているとは言えない。

## (5) 考え方の整理

### <無制限な約款変更権条項を不当条項として差止請求できるか>

#### ①変更権逸脱使用説

⑦無制限な約款使用権条項は、変更権を逸脱する不当な約款変更が許されない(合理的限定解釈)から、変更権を逸脱する不当な約款変更が行われたとき、不当条項と評価される。

⑧その変更権条項による(逸脱した約款変更を利用した)消費者契約の申込み・承諾を「現に行いまたは行うおそれ」があるとして、差止請求ができる。

#### ②変更権逸脱使用の抽象的おそれ説

⑦無制限な約款使用権条項は、変更権を逸脱して不当な約款変更が行われる抽象的なおそれがあるから、現に逸脱する約款変更が行われたか否かを問わず、当然に不当条項と評価される。

⑧その無制限約款変更権条項を含む契約の締結を「現に行いまたは行うおそれ」があれば差止請求ができる。

#### ③変更権逸脱使用の具体的おそれ説

⑦無制限な約款使用権条項は、変更権を逸脱して不当な約款変更が(当該事業者でなくとも他業者を含めて)「行われるおそれが具体的に認められるとき」、不当条項と評価される。

⑧具体的に逸脱使用またはそのおそれがある無制限約款変更権条項を含む契約の締結を「現に行いまたは行うおそれ」があれば差止請求ができる。

## (6) 控訴審における控訴人なくす会の主張

○本件変更条項は、個別同意のない約款変更の合理的限界を何ら定めることなく包括的・無限定な変更権を認める条項であり、法制審議会民法(債権法)部会や文献において、包括的・無限定な変更権条項は不当条項の典型であると複数の見解が表明されている。

- ・山下友信教授「何も限定をつけずに変更できますというのは典型的な不当条項で・・・」
- ・山本敬三教授「そのような限定をしない包括的な変更留保条項は、不当条項の典型であり、入れたくないというのが本当のところだろうと思います。」
- ・大澤彩教授「特に変更可能性がある対象を例示せずに包括的に変更の可能性があるこ

とを示す条項の場合には、約款作成者の一方的な都合で場合によっては、価格や目的物の内容自体についても変更ができるということとなり、不当性が高い。」

- 無限定な変更権条項を定めることにより、事業者の一方的な約款変更を事実上許容する可能性が高まり、不合理な約款変更により消費者が事実上不利益を受ける紛争が発生することが、消費者の利益が害される事態である。

当該変更後の条項が事後的に不当条項として無効と評価されることを理由に、不当条項性を否定することはできない。

## (7) 東京高裁平成30年11月28日判決（判時2425号20頁）

### ○10条前段要件の該当性

- ・約款変更条項の有無にかかわらず、必要に応じて合理的な範囲において約款が変更できる場合があることは約款法理として定着している。改正民法の定め（施行前）もそのことを前提に規定している。（10頁）
- ・本件変更条項は、一定の合理的な範囲内においてのみ変更が許される趣旨であると限定的に解釈すべきであることに照らせば、本件変更条項が一般的な法理に比べて消費者の権利を制限しまたは義務を加重する条項であるとはいえず、控訴人（なくす会）の主張は採用できない。（11頁）
- ・本件変更条項は、事業者側を一方的に利する恣意的な変更も許容されるように読める。しかし、約款の文言について合理的な限定解釈を加えることが認められるべきものであるから、たとえ無限定な変更を認めるかのような変更条項が存在したとしても、事業者側を一方的に利する合理性を欠く恣意的な変更が許容されると解釈する余地はない。（12頁）
- ・本件変更条項による約款変更の合理性は、変更の内容を問題とすべきものであって、消費者に有利な変更もあれば不利な変更もあり得るのであって、本件変更条項自体は価値中立的なものである。q0条該当性は変更後の内容につき判断されるべきである。（12頁）
- ・よって、本件変更条項は10条前段要件に該当しない。

## (8) 高裁判決の不当性

### (ア) 消費者契約法の不当条項の適用において合理的限定解釈を行うことの不当性

- 合理的な意思解釈による限定解釈は、個別事案の訴訟において、抽象的な文言の契約条項に対し、当事者の意思や契約目的を合理的に解釈し、契約条項の意味や効果について限定的な解釈を行うことによって、結論の妥当性を図ろうとするものである。
- 合理的な意思解釈の手法は、個別事案に対する契約条項の無制限・無限定な適用

を抑制する場合に用いられるものとして利用されてきたものである。

○消費者契約法のように不当条項について内容規制が存在する場合には、内容規制の効果として無効とすることについて、不必要な限定解釈を行うべきではない。

○山本敬三「契約の解釈と民法改正の課題」『経済社会と法の役割』701頁

「こうした手法は、契約を無効とするための法律上の手段が十分整備されていないところでは、そのような成約の中で必要な救済を与えるものとして評価することができる。しかし、本来の問題が不当な契約を規制するための手段の不備にあるのであれば、それを改善し、無効とすべきものは無効といえるようにする必要がある。現在では、消費者契約に関しては新たに内容規制に関する規定が設けられている。そのような手がかりがあるときには、不当な条項を無効と判断し、契約の内容規制を行う事に躊躇すべきではないと考えられる。」

#### (イ) 差止請求訴訟において合理的限定解釈を適用することの不当性

○消費者と事業者との間の情報及び交渉力の格差を踏まえると、個々の消費者が不当条項や不当表示や不当勧誘行為によって権利侵害を受けた場合に、それぞれが訴訟によって争うことは実際のところ難しく泣き寝入りとなりがちとなる。そこで、同種被害の拡大防止・未然防止のために、適格消費者団体が個々の消費者に代わって原因行為である不当条項、不当表示または不当勧誘行為を将来に向けて差し止めることを請求できるものとした。

○差止請求訴訟において合理的意思解釈の手法を無限定に用いた場合、抽象的で無限定な文言であるために事業者が消費者に不利な解釈を一方的に押し付ける恐れがある契約条項が引き続き使用されるという、かえって不当な結果を招来する結果となる。

○このような解釈は、適格消費者団体の差止請求を認めた消費者契約法12条以下の趣旨に反し、およそ差止請求制度自体を封印するに等しい不当な結果をもたらすものである。

#### ○個別訴訟で争う場合

無制限な約款変更条項が存在する契約において、① 契約期間2年間の縛りがある継続的な契約において毎月の料金額を事業者側の一方的な都合のみで2倍の金額に値上げしたようなケースや、② 中途解約が制限されている契約期間を一方的に4年間に延長したようなケース。

○判断方法として、① 当該約款変更条項は消契法10条に反し無効であるとの判断を示したうえで、2倍の料金値上げや2倍の期間延長は無効である、という判断を下す方法も可能、② 当該約款変更条項を合理的意思解釈により限定解釈し、2倍の料金値上げや2倍の期間延長といった契約条件変更には適用される

条項ではないから、2倍の料金値上げや2倍の期間延長は無効である、という判断を下すことも可能。

⇒ いずれの方法であっても契約当事者である消費者が保護される結論に違いはない。

#### ○差止請求訴訟の場合

裁判所が、客観的に見れば無制約な約款変更が可能であると読める条項について、合理的意思解釈による限定解釈を加えたうえで不当条項に当たらないと判断すると、差止請求訴訟の適用の余地がなくなり、差止請求制度の目的を否定することとなる。

#### (ウ) 判例評釈

○山本豊「適格消費者団体による差止請求（法律時報 83 卷 8 号 27 頁）

「差止訴訟においては、制限解釈された条項はその制限された内容で有効であることになり、条項使用差止を訴求した適格消費者団体は敗訴の憂き目を見、誤解を招く透明度の低い表現をもつ契約条項が引き続き使用される結果となる。したがって、差止訴訟において契約条項の制限解釈を行うことについては、慎重な態度が要請されよう。」

○山本豊・現代消費者法 48 号 116 頁

○松田隆文・私法判例リマークス 62 号 30 頁

○大澤彩・NBL 1151 号 4 頁

#### (9) 【なぜこのような判断が示されたのか】

① 民事訴訟は、個別事案に対する権利侵害の救済の可否を判断する構造。

差止請求訴訟の意義が裁判官に理解されていない。

⇒ 個別事案における救済の必要性を判断することなく、契約条項の使用を差し止めることによる事業者の不利益を配慮しているのではないか。

② 契約条項の抽象的な不当性の主張立証だけでなく、具体的事案の結論の不当性を示すことが必要だったのではないか。

### 3. DeNA モバゲー規約差止請求訴訟

原告埼玉消費者被害をなくす会、被告 DeNA

さいたま地裁令和 2 年 2 月 5 日判決（判時 2458 号 84 頁）

東京高裁令和 2 年 11 月 5 日判決（裁判所ウェブサイト）

#### (1) 事案

○対象とする規約

- ・「他の会員に不当に迷惑をかけた」と当社が判断した場合、「その他会員として不適切であると当社が判断した場合」、本サービスの利用停止または会員資格取消しができる。この場合当社が受領した料金を返還しない。会員に損害が生じて一切賠償しない。

#### ○トラブル事例

- ・会員が突然モバゲーの利用を停止されまたは会員資格を取り消された会員が、DeNA に対しその理由を問い合わせても、「当社の判断である」というだけで、その理由の説明すらない。PIO-NET 相談件数が複数件ある。

### (2)原告なくす会の主張

- 会員として不適切であると事業者が判断した場合に会員資格取消しができるとは、故意過失により誤った判断をした場合が排除されていない。誤った判断により資格取消しをしても事業者が免責されるとの条項は、10条に反する不当条項である。
- 適格団体による不当条項差止請求においては、事業者が制限解釈を主張して不当条項規制を免れることは差止請求制度の趣旨を没却し許されない。

### (3)被告 DeNA の主張

- 会員資格取消しの判断は合理的根拠に基づく判断をした場合に限られる趣旨であり、故意・過失による誤った判断は含まれない。
- 仮に個別判断において、事業者の判断が合理的根拠に基づく判断ではなかったと裁判所で判断されれば、その消費者には会員資格取消し規定は適用されないから消費者の利益を害されない。

### (4)さいたま地裁令和2年2月5日判決（判時2458号84頁）

- ㊦消契法12条は、消費者事件の特性（少額かつ高度な法的問題）から消費者による個別訴訟が期待できないために、同種紛争の未然防止。拡大防止を目的として適格消費者団体による差止請求制度を定めた。
- ㊧こうした制度趣旨から、事業者の条項は、「解釈を尽くしてもなお複数の解釈の可能性が残ることのないよう努め」なければならず、「文言あら読み取ることのできる意味内容が著しく明確性を欠き、契約履行の場面において複数の解釈の可能性が認められる場合において」、事業者が「自己に有利な解釈に依拠して運用することが伺われるなど、当該条項が免責条項などの不当条項として機能することが認められえるとき」は、不当条項に該当する。
- ㊨本件規約のうち、「他の会員に不当に迷惑をかけた」とは客観的に意味内容を抽

出しがたく、例示もないことと相まって「判断」の意味内容が著しく不明確。  
「不適切であると当社が判断した場合」も、同様に不明確である。

- ㊥ ドコモ高裁判決は、合理的な範囲での約款変更権が一般法理として存在することを前提とし、約款変更条項がその法理と同じであると判断したにすぎず、本件のような著しく不明確な条項一般についての判時ではない。
- ㊦ P I O - N E T情報の「理由もなく停止され返金もない」という対応からは、不明確な条項を利用し自己に有利な解釈をしている疑いがある。
- ㊧ よって、法8条1項、3項各前段（免責条項）に該当し、法12条3項（差止請求）が認められる。

## (5) 地裁判決の評価

- ㊨ 差止請求訴訟の意義や条項明確化の要請（消契法3条）から、条項の意味内容について、合理的限定解釈を加えることなく、文言が著しく不明確であれば不当条項に該当すると判断した。

ドコモ判決とは事案を異にするとの判示は、これ以上触れない趣旨か。

- ㊩ 当該事業者が実際に不当条項として利用している疑いがある(㊧)との指摘は、不当情報該当性の要件というよりも、不当情報として「使用するおそれ」（差止の必要性）の要件として位置付けているように思われる。

(評釈)

- ・ 上杉めぐみ・判例評論749（判時2484号199頁）

## (6) 控訴審でのD e N Aの主張

- ㊪ ドコモ高裁判決が「約款の文言について合理的な限定解釈を加えることは認められる」と判示したことに反する解釈である。
- ㊫ 事業者が誤った判断をした場合は会員資格が取り消される効果が発生しないから、消費者に損害は発生しないので、免責条項が適用される場面ではない。
- ㊬ 原審後に、「他の会員に不当に迷惑をかけたと当社が合理的に判断した場合」、「その他会員として不適切であると当社が合理的に判断した場合」と文言を追加したことから、不明確との指摘は当たらない。

## (7) なくす会の反論

- ㊭ ドコモ判決とは事案も経過も異なること、合理的限定解釈は差止請求訴訟では控えるべきとの論文を紹介。
- ㊮ 誤った判断による資格取消しの措置は事実として起こり得る。差止請求訴訟の趣旨からは、契約条項が裁判規範のみならず行為規範としてどのように機能す

るかが重要である。事後的に個別訴訟において誤った判断が下されるから、不当条項として機能しないという議論は本末転倒である。

- ③ 「合理的に判断した」ということでは何をもって合理的であったというのか、判断権が一方的に事業者にある構造は変わらず、不当条項性は同じ。

#### (8) 東京高裁令和2年11月5日判決（裁判所ウェブサイト）

- ① 「合理的に判断」という文言は、極めて広い裁量性を有し、客観的には基打ち性がなく会員に対する不法行為又は債務不履行を構成するような措置を「合理的な判断」であるとして行う可能性が十分にあり得る。
- ② 「誤った判断の場合は免責規定の適用がないから、責任を負わないことの確認的な規定に過ぎないという主張は、行為規範としての解釈にそぐわない。
- ③ 合理的限定解釈を加えるべきとの主張について、「事業者を救済する（不当条項性を否定する）との方向で」「条項に文言を補い限定解釈することとは」、法3条1項1号の趣旨に照らす「極力控えるのが相当である。」

#### (9) 高裁判決の評価

- ① 差止請求訴訟では合理的限定解釈を極力控えるべきとの判断を明確に示した。
- ② 裁判規範としての不当条項の効力論の議論と、不当条項として使用されることによる事実上の不利益防止という行為規範としての差止請求権の議論を明確に個別して示した。

(評釈)

- ・ 大澤彩・NBL1193号4頁
- ・ 山本豊・民事判例22号90頁（日本評論社）
- ・ 内山敏和・現代消費者法51号65頁
- ・ 野澤正充・私法判例リマックス63号22頁
- ・ 宮下修一・新判例解説WATCH29号79頁

#### (10) ドコモ事件と判断が異なったのはなぜか

- ⑦ 差止請求訴訟の趣旨、個別訴訟との制度の違い、合理的制限解釈を適用することの不当性を最初から強調した。
  - ⇒ 準備期日におけるベテラン裁判官の発言
- ⑧ P I O - N E T 情報で、資格取消しの理由を説明しないという対応を現に行っているという不当な実態を強調した。
  - ⇒ 事業者の対応として不当である、本件条項を根拠として説明を拒否していると考えられる、という判断がベースとなったのではないか。

## 4. 定期購入不当表示差止請求

原告消費者被害防止ネットワーク東海、被告ファビウス(株)  
名古屋地裁令和元年12月26日判決  
東京高裁令和3年9月29日判決

### (1) 事案

○Webサイト広告に、健康食品・初回限定特別割引価格 630 円の強調表示を掲載し、申込確認画面も初回の支払金額を枠内に表示し、実は、2回目以降は 3480 円×4 回 (11,070 円) の定期購入が条件である。5回目以降は休止可能。

○30日間返金保証特約(※)も強調。

※ 納得できなければ 30 日後に全額返金を認めると強調する表示をしながら、返金を申し出るには厳格な条件が付されていて摘要困難であることが離れた場所に小さく表示。⇒ 訴訟中に廃止したので請求の趣旨から削除。

㉔ 原告ネット東海の請求の趣旨

ア 1 回だけの契約による支払であるかのような次の表示 (返金保証は略)

㊦ 初回の支払金額を強調する表示

㊧ 申込確認画面において初回の支払金額を記載した表示

イ (略)

### ○広告画面のうちラクトクコースの表示

The image shows a screenshot of a website advertisement for 'Fruit Course' (ラクトクコース). The page is titled 'ラクトクコース' and features a large green banner with a yellow arrow pointing to a price tag of 630 yen (tax included). The banner also includes the text 'すっきりフルーツ青汁' and 'ラクトクコースに申し込む!'. Below the banner, there is a section titled 'ラクトクコース募集要項について' (About the Fruit Course Recruitment Conditions) with a list of six conditions. The conditions are: 1. The first month is 84% off (630 yen tax included) with free shipping. 2. From the second month, it is 12% off (3,480 yen tax included) with free shipping. 3. The condition is to sign up for at least 4 consecutive months (4 months) from the first month. 4. After the 4th month of product receipt, it will be based on the customer's base, and it may be possible to change the cycle, stop, or renew. \* Please contact us 7 days before the next shipment date. 5. Please confirm the return guarantee on this page. 6. The total amount for 4 months of the Fruit Course is 11,070 yen (tax included), and shipping is an additional charge.





### ○特商法・預託法の制度の在り方検討委員会 2020年8月19日付報告書

- ・「初回に無料又は低額な金額を提示し、2回目以降に高額な金額を支払わせる、いわゆる「詐欺的な定期購入商法」に関する消費生活相談が増加している。特定商取引法における顧客の意に反して通信販売に係る契約の申込みをさせようとする行為等に関する規制を強化すべきである。」
- ・特商法2021年改正による特定申込画面規制の強化へ

### (2) 名古屋地裁令和元年12月26日判決

- 景表法30条1項2号の有利誤認表示とは「健全な常識を備えた一般消費者の認識を基準として、社会一般に許容される誇張の程度を越えて商品等の有利性があると、誤って認識される表示」をいう。
- 当該表示がインターネット上に存在しパソコン等の画面において表示される場合には、文言や文字等の体裁のみならず、画面の遷移等も含め、当該表示を総合的に考慮して判断すべきである。
- 本件への当てはめ
  - ・ 下にスクロールした画面や遷移画面には定期購入であることが明示されている。
  - ・ 健全な常識を備えた一般消費者において、最低4回の継続が必要であることは容易に認識し得る。
  - ・ 最終確認画面において、「ラクトコースは、初回が680円（税込）で2回目以降は3758円（税込）となり、4回のお受取りでの合計金額11,954円（税込）で、送料は無料となります。」と合計金額も明記されているから、支払金額が「合計680円」と表示されていても、これをもって健全な常識を備えた一般消費者が、本件契約を初回のみ契約であると認識するとは到底いえない。

- ・PIO-NET 情報で初回のみと誤認した件数54件（平成29年3月）は、同月の發送件数44万3256件の0.012%にすぎない。

### (3) 控訴審におけるネット東海の主張の補充

⑦「健全な常識を備えた消費者」に限定することの不当性

- ①差止対象表示として、「最終確認画面で初回の支払金額と解約できない期間の代金総額をことさら分離して記載した表示」を追加。
- ・スマートフォンにおける打消し表示に関する実態調査報告書（平成30年5月）  
⇒スクロールした先や遷移先の表示を同列に評価すべきではない。
  - ・消費者庁検討委員会での議論状況の引用 「詐欺的な定期購入商法」として規制強化の必要性を提言
  - ・消費者委員会「悪質なお試し商法に関する意見」の引用
  - ・改正特商法の参議院附帯決議令和3年6月4日第6項  
「詐欺的定期購入トラブルの防止・救済に向けて導入された、特定申込みに係る申込画面の表示事項の義務付け及び誇大広告の禁止について、定期購入契約のうち初回分の価格・数量等と二回目以降の価格・数量等をことさら分離して表示する手口など、不適正な表示方法の具体例と判断の目安を通達等に具体的に明示すること」
  - ・意に反して申込をさせようとする行為の禁止に係るガイドラインの改正
  - ・PIO-NET情報の評価の誤り
  - ・本件打消し表示の表現方法の不明確性  
「4回のお受け取りでの合計金額」「4回のご継続（ご購入）での合計金額」

### (4) 東京高裁令和3年9月29日判決

- 有利誤認表示とは、「健全な常識を備えた一般消費者の認識を基準として、社会一般に許容される艇庫の誇張を超えて商品等の有利性があると誤って認識される表示」をいう。
- 本件広告表示をもって、一般消費者がお試し購入（初回1回だけの契約）であると誤認するとは認めがたい。
- 健全な常識を備えた一般消費者は、お試し購入ではないことを容易に理解することができる。
- お申込みボタンの次に表示される画面に2回目以降の契約条件表示があるから、「この部分すら全く目を通さない一般消費者がいるとすれば、それはもはや保護に値するものとは言い難い。」
- 申込確認画面について、枠で囲まれた中に支払金額として初回のみが表示されるが、商品名には「ラクトクコース【毎月自動お届けコース】」と表示され、その下に最低4回の定期購入契約であること・・・が表示されるため、既に前記表示を見た一般消費者がお試し購入であるとの認識を有し続けるとは考え難い。

### (5) ネット東海の上告受理申立理由

⇒不受理決定

<「健全な常識を有する消費者」という限定的解釈の不当性>

- 消費者庁「景品表示法（第6版）」62頁

一般消費者については、… 消費者と事業者との間に情報や知識に大きな格差があることを踏まえて、… 当該商品または役務につちえさほど詳しい情報・知識を有していない、通常レベルの消費者、一般レベルの常識のみを有している消費者が基準となる。」

○今村成和ほか「注解経済法（下巻）」 770頁

「一般消費者は、民法や刑法といった近代市民法が前提としている『一般平均人』よりはレベルを下げた段階で捉えられている。そこで、消費者が、広告や表示を一字一句注意深く検討することなく、大まかに目を通すだけで即断する傾向にあるということも考慮に入れると、10人中7, 8人までが子人をしないとしても、残り2, 3人が誤認しその誤認がある程度やむを得ないとすれば、その表示が問題があるということになる。」

○アマゾン社に対する二重価格表示措置命令取消し訴訟

（東京地裁令和1年11月15日判決判時2502号142頁。東京高裁令和2年12月5日判決）

「景表法にいう『一般消費者』を原告が主張する『健全な常識を有する消費者』と限定的に解すべき法令上の根拠は見当たらず（なお、原告が指摘する裁判例（甲12）においても、『健全な常識を備えた一般消費者』との記載があるにとどまる。）、原告の主張は、その前提を異にするものである。」

<評釈>

・岩本諭・公正取引 837号 68頁（プラットフォーム通信販売事業者の二重価格表示に対する景品表示法に基づく措置命令取消訴訟判決：Amazon事件）

## (6) 【なぜこのような判断が示されたのか】

⑦「健全な常識を備えた消費者」の議論は20年以上前に決着がついているはず。

①裁判官は、個別訴訟において、当該事案の当事者（消費者）の証言を聞いて、要保護性＝権利侵害の認定・判断する構造に慣れている。

行政処分取消訴訟は、行政庁の認定・判断を承認すれば足りる。

差止請求訴訟においては、個別消費者の誤認状況を審理することなく、広告表示自体の差止（事業者の営業活動に対する重大な不利益）を自ら判断する必要がある。

⇒ この点の責任を重大性から、裁判官が消極的な認定・判断に傾いているのではないか。

### <集団的被害回復訴訟における同様な問題事案>

※ 原告消費者機構日本、被告ワンメッセージ間の仮想通貨投資情報商材の不当勧誘事案に対する共通義務確認訴訟において、支配性の要件を欠くとして請求を却下（東京地裁令和3年5月14日却下決定、東京高判令和3年12月22日控訴棄却、上告受理申立中）。

・「対象消費者ごとに仮想通貨への投資を含む投資の知識、経験の有無及び程度、職務経歴、本件各商品等の購入に至る経緯等の事情は様々であることからすれば、本件各対象消費者において誰でも簡単に確実に稼ぐこ

とができる方法があるといった勧誘内容を信じたことにつき過失相殺すべき事情がおよそないとはいえない。」

- ・「誤信をせずに、単に仮想通貨による稼ぎ方に興味を抱いた場合なども想定される。そうすると、仮に控訴人が主張するように仮想通貨バイブルの勧誘が不法行為となるとしても、その対象消費者ごとに当該不法行為により当該対象消費者が誰でも簡単に確実に稼ぐ方法があると誤信したかどうか、すなわち因果関係の存否についても、被控訴人らが争っているため、それぞれ個別に審理する必要がある、陳述書等により類型的に判断することは固難であると解される。」

#### (7) どのような取組が必要か

- ① 差止請求訴訟は、一般消費者が個別訴訟を提起できない代わりに、適格消費者団体が一般消費者に代わって不当表示・不当条項の被害防止の役割を担う制度であること、裁判官の役割も個別訴訟とは違い、被害防止の必要性を積極的に認定・判断する役割を担うことを、訴訟提起の最初から強調すべきではないか。
- ② P I O - N E T 情報による相談の概要や件数だけでなく、被害実態＝消費者の要保護性を明らかにする工夫が必要ではないか。
  - ④ 個別訴訟による判決獲得が必要ではないか。
  - ⑤ 個別消費者の陳述書や証言を準備することは制度の性質上難しいか。
  - ⑥ 消費生活センターの相談員・職員により、相談事例から見た被害実態・手口の巧妙さ・消費者の属性・要保護性について証言を求めることを検討すべきではないか。

WEB (ZOOM)  
でも参加できます。

参加無料

## 佐賀消費者フォーラム主催 第11回消費者のつどい

# 知っていますか？ ネット広告のからくり

### ～ネット広告の問題点と規制、 定期購入の表示ガイドライン～

講師 岩本 諭 氏  
(佐賀大学経済学部教授)

古賀 洋子 氏  
(消費生活相談員の会さが)



テレビ、新聞、雑誌等の従来メディアからインターネットでの広告が急増する中、ネット検索やSNSを通じた消費者の個人情報を利用され、「公正性」や「透明性」が課題となっています。

近年激増してきた「詐欺的定期購入被害（お試し価格で誘引され高額な定期購入を契約してしまった）」を規制するため、今年6月より改正特定商取引法が施行されました。

#### 【参加にあたってお願い】

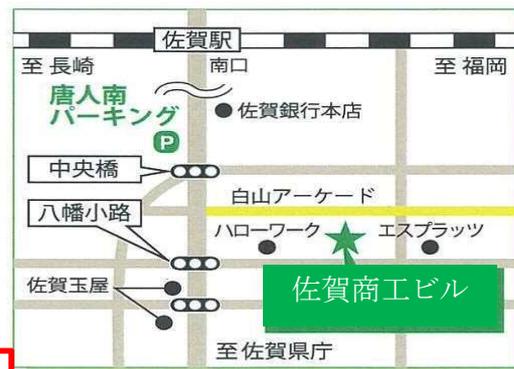
- ・マスク着用をお願いします
- ・3密を避けて着席ください
- ・発熱のある方はご遠慮下さい。

日時 2022年 10月19日 (水) 10～12時

※終了後 12時～13時 **消費者110番**  
(弁護士が個別相談に応じます)

会場 佐賀商工ビル7階 佐賀市民活動プラザ大会議室  
(佐賀市白山2丁目1-12 佐賀商工ビル)

主催  適格消費者団体・特定非営利活動法人  
佐賀消費者フォーラム



問い合わせ・申し込み ※申し込みフォームはこちらです⇒

TEL 0952-37-9839 FAX0952-37-9859  
E-mail scf@forest.ocn.ne.jp



#### 【車でお越しの方へ】

- ・会場内の駐車場、または唐人南パーキングがご利用できます。
- ・駐車券をお持ちください。無料券をお渡しします。

FAX0952-37-9859 または [申し込みフォーム](#) (WEB参加の方必須) で申し込み願います

10月19日消費者のつどい「知っていますか？ ネット広告のからくり」参加申込

締切10月15日

参加方法 WEB 会場 ※いずれかに○	お名前	消費者110番	相談希望	する	しない
	所属団体	ご連絡先電話			

※記入された個人情報は当企画の目的のみに使用させていただきます

## ■2022.10.19消費者のつどい 参加者アンケート集約

参加 25 回答 16

Q1.年齢	人数	%
20代	0	0%
30代	2	13%
40代	1	6%
50代	7	44%
60代以上	6	38%

Q2.性別	人数	%
男性	6	38%
女性	10	63%

Q3.参加動機	人数	%
タイトルに興味	11	69%
講師にひかれた	2	13%
チラシの内容	3	19%
その他	5	31%

Q4.どこで知りましたか	人数	%
チラシ	9	56%
ポスター	0	0%
ホームページ	1	6%
口コミ	2	13%
その他	7	44%

Q5.内容はいかがでしたか	人数	%
よかった	15	94%
ふつう	1	6%
期待した内容と違った	0	0%

### Q6.感想・意見

- ・なんとなく考えて（知って）いた問題を、しっかりとした輪郭をもって考えることができた。ネット広告の裏側を知ることができる大変良い機会でした。
- ・身の周りの様々な「事」についてあらためて気をひきしめよう（注意してみよう）と考えるようになりました。
- ・SNSなどで「登録する」ということが個人情報を提供することなんだということがわかりました。
- ・いろいろな商品を複数回見るといろんなところから探しているものはこれですか!というようなメールが届くことがあります、そのようなことがなぜ起きるのかというのがわかったように思いました。
- ・デジタル広告のしくみがよくわかり、理解が深まった。今後の相談業務に活かして行きたいと思いました。有難うございました。
- ・ネットでの買い物は高齢者は不慣れで（入力するのも大変なので）金額等の確認はしますが、その他の事はほとんど読んでいません。字も小さい。
- ・デジタル広告のリスクを知ることの大切さがわかった。
- ・デジタル広告のしくみ、岩本先生のお話は専門的?!私には少し難しかったけど、安易にやってた作業がプラットフォームに入っていたとは・・・。古賀先生のお話は日常よく聞くことで、注意すべき点を教えてもらい勉強になりました。

### Q7.今後どのような企画に参加したいですか

- ・今回のように「知っておいていた方がいけど、なかなか知ることができないこと」について勉強出来たらと思います。
- ・実践例があればよい。「ケース⇒相談⇒〇〇のように解決」とか・・・。
- ・19~20才~の若者が陥りやすい消費者トラブル。親として注意喚起することはあるのか?!のような企画があれば参加したいです。



# NEWS LETTER 2022①

2022年9月1日発行  
佐賀消費者フォーラム  
理事会  
Tel.0952-37-9839

1

## 2021年10月20日消費者のつどい開催 「ネット・SNS消費者被害から子どもを守る～来年4月18才成年引き下げを前に～」

2022年から始まる成年18才への引き下げを前に、法律上の未成年保護と引き下げの改正点を福島和代弁護士が、若者に特徴的なネットでの消費者トラブルの事例を消費生活相談員の徳永智子相談員がお話しました。また佐賀県による若者向け啓発パンフ「18才から大人!」も紹介されました。今回の成年引き下げによって社会経験と知識が不足している若者が、ネット購入とSNSによる悪徳商法の被害に遭わないように、大人から子へ伝えるポイントを学びつつ、学校での消費者教育の重要性も確認しました。一般参加者、生協関係者、消費者相談員などから27名の参加がありました。



## 2022年7月22日 消費者セミナー開催 「適格消費者団体と差し止め請求訴訟を知ろう」

佐賀県弁護士会館とオンラインにて埼玉消費者被害をなくす会理事長・池本誠司弁護士を講師にお招きして、一般消費者、消費生活相談員、弁護士などから39名の参加がありました。池本弁護士からは、適格消費者団体による法令違反行為の是正申し入れと差し止め請求訴訟を行う意義と、差し止め請求訴訟で勝訴・敗訴した事例の検討と課題を話していただき、今後消費者団体としてどんな取り組みが必要かを提起いただきました。裁判官に、適格消費者団体の行う差し止め訴訟の意義、消費者被害の防止の必要性、個別訴訟との違いを積極的に強調していくことなどを求められました。



### 【開催のご案内】第11回消費者のつどい

## 知っていますか？ ネット広告のからくり ～ネット広告の問題点と規制、定期購入の表示ガイドライン～

WEB (ZOOM)  
でも参加できます。

講師 岩本 諭 氏 (佐賀大学経済学部教授)  
古賀 洋子氏 (消費生活相談員の会さが)

日時 2022年10月19日(水)10～12時  
会場 佐賀商工ビル7階 佐賀市民活動プラザ大会議室  
問い合わせ・申し込み [※申し込みフォーム⇒](#)  
TEL 0952-37-9839 FAX0952-37-9859  
E-mail [scf@forest.ocn.ne.jp](mailto:scf@forest.ocn.ne.jp)



## 【活動日誌】

令和3年度 11月～令和4年10月

- 2021年  
11月15日 第1回理事会  
12月6日 令和3年度定時総会
- 2022年  
1月17日 第2回理事会  
2月4日 佐賀県消費生活審議会  
2月2～5日 佐賀市消費生活フェア  
消費者110番、啓発活動  
3月12日 第11回適格消費者団体連絡協議会  
3月14日 第3回理事会  
3月31日 消費者テキスト  
「みんな消費者2022-23年版」発行
- 5月16日 第4回理事会  
7月11日 第5回理事会  
7月22日 消費者セミナー  
「適格消費者団体と差し止め請求訴訟」共催  
7月26日 佐賀県消費生活の安全安心対策会議
- (予定)  
9月3日 第12回適格消費者団体連絡協議会  
9月12日 第6回理事会  
10月19日 第11回消費者の集い  
「知っていますか？ネット広告のからくり」開催

## 会費納入のお願い

令和4年度（令和3年11月～令和4年10月）の年会費納入は10月15日までに振り込みをお願いします。  
《振り込み先》  
佐賀銀行 鳥栖支店 普通口座番号 2044650  
特定非営利活動法人佐賀消費者フォーラム

## 検討委員会 事業者への申し入れ活動

事業者	申し入れ内容	結果
書籍出版 A社 H29年9月～	書籍を継続購入して完成するモデルの価格表示が、景表法の有利誤認に当たり、改善を申し入れ。	回答後改善不十分のためR4年6月再再申し入れ。7月回答で改善予定。
携帯電話 L社 R1年10月～	故障交換時の貸出機の破損による違約金請求の規約について、消費者の利益を損ねないか、問合せ書を送付。	R3年12月回答書が届き、今後の再申し入れについて検討中。
保険コンサル L社 R3年9月～	火災・地震保険の請求手続きを支援するサービス契約内容について、消費者契約法違反等による改善申し入れ。	R3年9月申し入れ書を送付し、10月回答あり、営業中止する旨。
エステサロン M社 R4年6月～	サービス期間の中途解約の定めが特商法に反し消費者に不利な条項となっており、改善を申し入れ	R4年6月申し入れ送付。8月末回答要請。

## この間寄せられた消費者相談・被害情報

コロナ禍で結構式場をキャンセルしたが、38日前40%でキャンセル料が高い。調停裁判を申し立てたが相手が出頭しない。

2021年9月  
～2022年8月

コロナ禍で格安航空券の予約をバウチャーにして延期してきたが、事前連絡なく、打ち切られた。返金もしくは再延長を要求したい。

司法書士と任意整理契約をネットで契約、10日後解約を申し入れたが、あまりにも高い違約金を請求された。

脱毛エステ24回の契約をしたが、サービス期間含め3年の契約なのに、1年間まで中途解約を認めないのはおかしい。⇒申し入れ済

買い物依存症の妻が、着物・バッグ・宝石等をきもの販売業者2社から計1300万円購入。契約無効による返金を交渉するも1社1000万ほど返してもらえない。

洋服ファッションレンタルのサブスク契約での中途解約料100%の規約があるが、消費者契約法に反していないのか？

化粧品ネット販売。定期購入を表示せず、いつでも解約OK、10分間のクーポンセールで誘引されて高額な契約をさせられた。⇒申し入れ検討中

クレジットカード支払いの延滞によって一方的な手数料変更がなされた。消費者契約法10条の消費者の利益を一方的に害する規定で無効を主張したい。



## 2022年6月より改正特定商取引法が施行され、定期購入の表示ガイドラインができました。

お試し価格で誘引し消費者の意に反して定期購入を契約させる（いわゆる「詐欺的定期購入」）を規制する特定商取引法の改正が施行されました。適切・不適切な広告を例示した「表示ガイドライン」も消費者庁が公表しています。定期購入に関する改正のポイントは、注文確定画面に「1回限り」か「定期購入」かを、1回目お試し価格だけでなく2回目以降の価格を併記、解約方法等を明確にわかりやすく表示すること、誤認させる表示で契約した消費者は契約を取り消すことが可能になりました。消費者としても、ネット契約においては、広告表示を注意深く読み、スマホの注文確定画面等のスクショなどを残すなどを呼びかけています。