

原状回復トラブル減らす 札幌市が動画

札幌市は3月1日、賃貸物件の「原状回復トラブルを減らすには？」と題した研修動画を公開しました。ホクネットの原琢磨事務局長（弁護士）が講師です。

視聴対象は消費者と事業者の双方です。原さんが市消費者センターに寄せられた事例を分析、そこから見えてきたトラブルの回避方法を伝えています。

それによると、同センターへの相談で「賃貸・アパート」は、13年連続2位以内にあり、この半数近くが原状回復です。札幌市内では年間5000件程度の原状回復トラブルがあると推計されます。

原さんが挙げたのは、退去時の立ち会いで、壁クロスのはがれや床の傷4、5カ所を確認したケース。うち1カ所は家族が傷つけたが、他は覚えがないのに、後日、20万円を請求され、その明細書が示されなかった例です。

解決のルールは民法と国のガイドライン、市の条例です。民法では、入居時にあった損傷と通常の使用で生じる損

傷、経年劣化は対象外になります。

トラブルを防ぐには、消費者は契約書を自宅に持ち帰り、ガイドラインに照らしてよく確認、入居直後に破損部分をリスト化して賃貸人に提出する。事業者はすぐに契約書に押印させようとしない。入居直後か荷物搬入前に双方が室内を撮影すること、などが役立ちます。

研修動画は事前に申し込んだ人と団体に限定公開されました。問い合わせは市消費生活課 011-728-2111 へ。

**会員加入と寄付ご協力の
おねがい**
活動の一層の充実のために、会員加入および寄付金のご協力をお願いしております。ホクネットへの寄付金は税額控除の対象となります。

寄付金合計額
ご協力ありがとうございます
ございます
8,422,164円
R3. 4. 1~R4. 2. 28
前年同期比
6,617,660円

編集後記

今号は成人年齢引き下げに伴う若者被害の防止を1面と2面で特集しました。超高齢社会化に伴う認知症などの高齢者の被害増加も懸念されています。これらの弱者に対するつけこみ型不当勧誘への取

内閣総理大臣認定適格消費者団体・特定適格消費者団体

認定特定非営利活動法人

消費者支援ネット北海道

〒060-0004 札幌市中央区北4条西12丁目1番55 ほくろビル3階

MAIL: info_hokkaido@hocnet1222.jp

Facebook: hocnet1222 Twitter: hocnet20162

TEL 011-221-5884 FAX 011-221-5887

ホクネット

第75号 ホクネット通信

もくじ

2ページ... 3年間に17校、1232人が受講、若者向け消費者セミナー

3ページ... 「旅行積立」協議を終了

4ページ... 賃貸の原状回復トラブルを減らそうと、札幌市が動画

若者の消費者教育を

成人18歳へ引き下げで不可欠

神戸学院大法学部准教授 ホクネット理事 佐藤 弘直



民法改正により、この4月1日で18歳に達している者は成人となる。

未成年者を保護するため、民法では未成年者が保護者の同意を得ずにした契約を取消すことができ、民事訴訟法では未成年者に代わって保護者が法廷に立つとしている。しかし4月になるとこの保護が受けられない。未成年者取消権を失い、自らが法廷に立たなければならない。泣き寝入りを選択する

場面も多くなり、利益を貪る悪質業者は微笑むばかりである。

2018年、ホクネットでは札幌市発行の「大学生のための消費生活入門」を札幌大谷大学、北海学園大学、北海道大学、札幌学院大学の学生有志たちと編集し、監修した。2020年にはインターネット上の広告から不当表示を見つける消費者法ゼミを計画した。

そこへ新型コロナウイルスである。ホクネットは「若年者向け講座」をオンラインでも開講してくれた。この中で、公正取引委員会と北海道の担当者から不当表示についての講義を受けた。得た知識をもとに不当表示と思う広告を見つけ、その当否について講座の弁護士から意見をもらった。そ

して報告書を作り、ホクネットへ情報提供した。ゼミ生の学修を止めずに済んだ。

この一連の活動を元に卒業論文を執筆した学生や、コロナ禍が下火となり訪問した先で地元業者のホームページ上の表示を検討した学生が多数いた。ホクネットの消費者教育講座によって学生たちは「自立した消費者」へ一歩近づいた。

朝日新聞は、2022年2月7日付け記事「ネット広告ウソ見破れる？」の中で、埼玉県が2007年から同様の活動をしていると報じている。

このような活動が成年年齢引き下げによる被害者拡大防止に必要不可欠であることは言をまたない。

ホクネットの若年向け消費者セミナー

3年間に17校 1232人が受講

北海道からの委託事業「若年者向け消費者セミナー開催事業」は3年目になります。本事業は成年年齢引き下げによる若年層の消費者トラブル増加を懸念し、学校教育での消費者教育の充実を目的とします。ホクネットは私立中高・私立大学を担当し、講座申し込みを受け、講師を派遣しました。2年目からは専門学校を担当に加えました。

年10件の講師派遣を目標にしておりますが、初年度(2019年度)末2月からのコロナ禍で、1年目は3月実施予定の2件が中止となり8件実施、2年目は4件、そして3年目は、年度前半は全く申し込みがなく、東京オリンピック明けからやっと申し込みが入り、5件実施予定です。教育現場に与えるコロナの影響を感じます。

2年目から学年全員を体育館に集めての講演形式が増え、講座件数は減少しましたが、受講者数は増加しています。(実施状況は表1のとおり)

札幌日大高校の3年生150人が参加した
セミナー＝昨年12月6日



テーマは、インターネットやクレジット関連、契約の基礎知識、若者の消費者トラブルが中心ですが、アルバイト契約や賃貸借契約など、学生の日常に関係したテーマも学校側の要望に対応して実施しました。介護士を養成する専門学校からは高齢者の消費者トラブルの要請もありました。(実施したテーマは表2)

いろいろな要望に対応できるのも経験豊富な講師陣のおかげと感謝するとともに、これがホクネットの強みとも感じます。

また依頼校の先生に消費者教育への熱情的な思いを聞かされることがあり、本事業を通して、このような先生とのネットワーク作りに取り組めると素晴らしいとも思います。コロナが終息し、人と人が接することができるよう祈りながら、本事業を進めていきたいと思っております。

(理事 小森公一)

(表1) 講師派遣数と派遣先内訳および受講者数

	派遣数	私立高校	私立大	専門学校	受講者数
2019年度	8	6	2		311
2020年度	4	2	1	1	345
2021年度	5	2	0	3	576
合計	17	10	3	4	1,232

(表2) 講座のテーマ

主なテーマ	依頼校からの要望テーマ
SNS、インターネット関連	アパート賃貸契約
クレジット、電子マネー関連	アルバイトに関わる労働トラブル
契約の基本知識	高齢者の消費者被害(介護士専門学校)
若者が陥りやすい消費者トラブル	

「旅行積立」協議を終了

ホクネットは2021年8月、旅行積立契約の約款について大手旅行会社に質問書を送付しましたが、各社からの回答を受けて協議を終了し、2022年1月24日付で御礼文を送付しました。

対象は(株)JTB、(株)エイチ・アイ・エス、(株)JCBトラベル、全日本空輸(株)、日本航空(株)の5社。質問書の内容はそれぞれ違いますが、顧客が契約を解除した場合に現金による払い戻しをしない規定などが、消費者の利益を一方的に害し、消費者契約法に反しており無効との疑いがあるとして、条項の趣旨や理由をただすとともに、解釈に疑義を生じない規定に修正することなどを求めました。

これに対し、各社から「本契約は旅行商品の割引購入権を目的物とする売買契約類似の契約であり、準委任契約ではない」など、現金による払い戻しをしない理由や必要性の説明があったほか、当団体の指摘を受け、約款の一部を修正する旨の回答がありました。

三景スタジオに再々申入れ

ホクネットは、フォトスタジオを運営する(有)三景スタジオに対し、2022年1月24日付で再々申入れを行いました。

同社に対しては、ウェブサイト上にある写真撮影のキャンセル料の記載が消費者契約法が規定する「平均的な損害の額」を超え無効であるとして、2021年4月30日付で当該条項の使用中止または修正を求めました。

これに対し、同社からキャンセル料の規定を修正する旨の回答がありましたが、依然として「平均的な損害の額」を超える部

分が含まれていると考えられるため、再度申入れを行い、9月28日付で再回答がありました。しかし、同社が示した粗利率やキャンセルによる損害額の算定根拠が不明確なため、3度目の申入れに至りました。

(理事 矢島収)

(質問書、申入書、回答書はホクネットのホームページに掲載しています)

消費者契約法の改正へ

緊急シンポで提言

消費者契約法の改正をめぐる緊急オンラインシンポジウム「今、何が起きているか」が2月19日、開かれました。同法改正を実現する連絡会の主催です。

消費者と事業者、専門家による消費者契約に関する検討会が、1年9カ月の議論を重ねて、報告書を提出しました。これを受け、消費者庁が同法改正骨子案を公表、今国会で議論されます。

この日は、日弁連消費者問題対策委員の平尾嘉晃弁護士が「検討会報告書からみた改正の現状」を報告。検討会委員の沖野眞己・東大教授が「これからの消費者契約法の役割とあるべき改正の方向性」と題して講演し、「踏み出そうとした一歩は、半歩、あるいは0.1歩にとどまる。それでも前進」と述べました。

最後に、野々山宏弁護士が「今後の課題と私たちがやるべきこと」を語りました。超高齢社会、成年年齢引き下げなどによって生じる、ぜい弱な消費者に必要な民事ルール(検討会報告書が提案した3つの取消権もその一つ)の具体化などを提言しました。