

ホクネット通信

もくじ

- 1 ページ… 消費者契約法改正で何がかわるか 消費者支援ネット北海道理事長 町村 泰貴
- 2 ページ… 札幌市シンポジウム報告
- 3 ページ… 札幌市シンポジウム報告/LPガス問題を考える会公開学習会報告
- 4 ページ… 北海道消費者行政推進事業 セミナー報告/平成 29 年度総会案内



「消費者契約法改正で何がかわるか」



消費者支援ネット北海道
理事長 町村泰貴
(北海道大学教授)

消費者関係の法律は継続的に見直しがされているので、フォローするのが大変ですが、消費者契約法の見直しも定期的に行われています。そして適格消費者団体としては、差止請求権の根拠法令の一つですし、消費者相談の現場でも不当な契約から離脱することができる民事ルール(無効・取消事由)が規定されているものですから、最新の動向の理解が欠かせません。

その消費者契約法は、昨年、2016年5月に改正法が成立しました。この改正は今年、つまり2017年6月3日に施行されることが予定されています。

この改正の目玉は、第一に、過量販売について取消権を認めたことが挙げられます。前々から、お年寄りが使うあてのない商品を大量に買わされている事例などが問題となっていました。今後は取消事由となり得ます。

また、不実告知となる内容は重要事項といいますが、重要事項の範囲を広げました。今までは契約の目的に関する価格や品質などに限られていました。それを、例えばシロアリが発生しているからと嘘を言ってリフォームなどの契約をさせたりする場合でも、重要事項といえるようになりました。消費者庁の逐条解説では、パソコンにウィルスが検出され、このままでは情報が漏洩すると嘘を言って駆除ソフトを購入させるという場合も、重要事項に関する不実告知に該当するとされています。

また無効事由の中でも、事業者の債務不履行があっても、あるいは隠れた瑕疵が目的物にあっても、ともかく解除できないという条項(いかなる場合もキャンセルはできません、など)は無効とされました。

ただし、無効となるのは債務不履行や目的物に瑕疵がある場合のキャンセルができないという部分で、いかなる場合でもキャンセルできるようになるわけではありません。

そして最後に、消費者契約法10条の例示として「消費者の不作为をもって当該消費者が新たな消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示をしたものとみなす条項」というのが追加されました。例えば1ヶ月のお試しで通信サービスを利用したけれども、何もいわなければ自動的に翌月から有償契約を結んだことになるという場合は、この例示に当てはまります。ただし、その場合でも信義則に違反して消費者の利益を一方的に害するものであることが必要ですから、自動継続となる契約が全て無効となるわけではありません。このあたりは解釈に委ねられているといえそうです。

このほか、法改正ではありませんが、最近の最高裁判決により、消費者契約法4条にある「勧誘」という概念が不特定多数人を対象とした広告であっても対象となりうると判断されました。これを受けて消費者庁の逐条解説も、「広告」でも勧誘に該当しうると認めました。今後は不実告知に該当する広告が取消事由として主張され得ることになります。

このように、消費者契約法も少しずつ、消費者の正当な利益を守る方向で強化されています。また、前回の改正の中で実現できなかった点は、第二ラウンドと称して、再度の改正作業が現在進められているところです。そこでの論点は、上記の最高裁判決が出た「勧誘」概念の見直し、不利益事実の不告知に関する先行行為や故意の要件の見直し、平均的損害の額の立証責任見直し、そして条項使用者不利の原則の導入などです。

消費者契約法の改正で既に得られたものについては、相談員の皆さんの仕事の中で、是非活用していくことが望まれるとともに、今後の改正動向についてもアンテナを貼っていきましょう。

ホクネットではツイッター(@hocnet20162)やフェイスブック(hocnet1222)などで素早い情報発信を心がけています。



平成 29 年度集团的消費者被害回復制度に係る普及・啓発業務実施報告

【日 時】平成 29 年 3 月 11 日 (土)
午後 1 時 30 分～午後 4 時 55 分
【場 所】かでの 2・7 820 研修室
【テーマ】みんなで取り返そう、その被害
～新しい被害回復の仕組みと裁判～

【基調講演 1】

消費者庁消費者制度課政策企画専門官の小田氏より、消費者庁が発行したパンフレットに基づき、消費者被害の 3 つの特徴として、①同種の被害が多発する傾向があること、②少額多数被害であること、③事業者と消費者との情報・交渉力の格差があることを挙げ、平成 19 年に消費者団体訴訟制度の導入までの経緯を話されました。

消費者被害は低額なものが多いため、個々の消費者が裁判まで踏み切れない傾向がある。そのため、消費者が過去に受けた被害を取り戻すことができる、特定適格消費者団体の役割などが話されました。

【基調講演 2】

京都産業大学教授・弁護士の野々山氏は、どのような消費者被害があるのか、そして消費者裁判手続特例法を消費者被害にどのように活用していくのかを中心に話されました。

最初に、国民生活センターで集計・分析した消費者被害の年代別の統計では、件数は減少しているが 60 歳以上の消費者被害に関しては 10 年前に比べ 1.5 倍と増えており、消費者被害全体の 3 割以上を占めていること、相談件数の多い被害内容について説明され、啓発をしても次々と新手の手口が出てくる、それに対して被害の未然防止のため、①消費者自身が考えて行動すること、②相談機関に相談する、③消費者法の整備、これらの消費者被害に対して消費者裁判手続特例法の有効性と消費者団体との有用性について話されました。最後に同法の通知・公告の費用が消費者団体の負担になることから、特定適格消費者団体に対する資金の手当てが重要な課題となることなど、同法の不備について今後法改正が待たれることなど話されました。

【北海学園大学の学生によるロールプレイング】

谷村庄市氏の説明とパワーポイントの場面に従い、消費者が購入した商品により、被害回復の手続きを疑似体験するという内容でした。

最初の被害発生を伝えるテレビニュースから始まり、被害者が実際に特定適格消費者団体や消費者センターに問い合わせを行い、特定適格消費者団体に授権するまでの過程を再現しました。

第 1 段階の共通義務確認訴訟で勝訴したあとに簡易確定手続、返金訴訟する手続きのながれで、被害回復手続説明会の模擬体験を行いました。

最初に配布された化粧品のカードに記載されている購入先の場所により、説明会場を札幌市と東京の 2 つに分けての説明会で、多くの参加者は熱心に聞き、被害者の役割で参画されていました。(記 大嶋 明子)



司会
番井菊世司法書士



開会挨拶
札幌市 芝井勝男氏



谷村庄市弁護士



北海学園大学 大学生のみなさん



説明会場に移動し説明を受ける参加者の皆さん



山田光洋弁護士



原塚廉弁護士

平成 29 年 3 月 11 日 (土) に、集团的消費者被害回復制度に関するシンポジウムを開催しました。シンポジウムでは、参加者にもこの制度を体験してもらうべく、ロールプレイングを行いました。

最初は、この制度の具体的な流れにつき、司会の谷村弁護士と北海学園大学の学生によるロールプレイを行いました。

その後、2 段階の手続きのうち、消費者が実際に参加する 2 段階目の簡易確定手続について実際に授権手続を体験しよう、ということで、模擬説明会を開き、参加者には実際に説明を聞いた上で授権するか否かを判断してもらいました。

私は、模擬説明会で参加者の方々に説明を行いました。この制度の内容については説明事項が多く説明する側も大変でしたが、説明を聞く方々はさらに大変だったと思います。

今後、実際にこの制度が開始した場合に、一般の消費者がこの内容を理解し、自分が返金対象になるか、またその金額を正確に把握するのは難しいことだと感じました。

(消費者支援ネット北海道検討グループ委員・弁護士 山田 光洋)

【パネルディカッション】

最初に町村ホクネット理事長より、消費者一人一人の力ではなかなか難しい案件でも集団で解決するとなると可能性が高まるという旨の話があり、道尻ホクネット専務理事よりホクネットの特定適格消費者団体認定に向けて、ホクネットの現状と特定適格消費者団体に対する準備状況について発言。



続いて、地方自治体としてこの制度に関する札幌市からの期待を鳥井消費生活課長から述べられました。

小田企画専門官から特定適格消費者団体認定要件について、業務計画に見合った財政基盤、適格消費者団体及び特定適格消費者団体の更新期間の調整などがポイントになる旨の発言。



野々山弁護士から、関西の状況として消費者支援機構関西が特定適格消費者団体の認定を受けてもらい、それに対して京都消費者契約ネットワーク及びひょうご消費者ネットが検討委員を送り込むなど、マンパワーの面で支えていく旨の発言。



続いて、北海道における政令指定都市の札幌市の役割が重要になることから、鳥井課長から今後この集団的消費者被害回復制度の広報に力を入れること、さらに現行の札幌市消費生活条例で規定されている訴訟費用の援助が、消費者に限定されていることから、今後適格消費者団体に適用できるよう条例改正の検討に着手する旨が述べられました。



また、道尻専務理事からは、第1段階で勝訴が確定したあと、どれだけの消費者が第2段階の手続きに参加するのか不安な面が否めない旨の発言がありました。

それに対して、野々山氏から消費者裁判手続特例法の適用が考えられる例として、マニュアル化した勧誘、約款の問題、冠婚葬祭互助会の解約返戻金などが挙げられました。



会場参加者からの質問で、消費者が自分で弁護士を頼んで返金できるのであれば、特定適格消費者団体にわざわざ頼むと考えられないのではという旨の質問がありました。

それに対して、野々山氏から消費者が自分で裁判を起こすのであれば、勝つか負けるかわからないということがあがるが、特定適格消費者団体の場合は第1段階ですでに勝訴しており、第2段階に入ってから、消費者への返金手続きに移行するため、消費者に裁判を起こす手間がいらぬなどのメリットがある旨の回答がなされました。

最後にパネリストの鳥井消費生活課長からの、消費者が被害に遭った時、次にどのような行動をとるか自分の頭で考え、解決のための適切な機関への相談という一連の流れが、消費者市民社会の形成につながる旨の発言が、この制度の目的・趣旨を現したものと感じました。
(記 大嶋 明子)

LPガス問題を考える会公開学習会

2月24日(金)10時~12時30分 ポールスター札幌2F「セレナード」において、約70名の参加者を迎えて開催しました。

平成27年2月14日(土)に「LPガス契約トラブル110番」を実施し、4月「LPガス問題を考える会」を立ち上げ、消費者を対象とする実態調査、消費者向け学習パンフレット発行、消費者向け公開学習会開催。2016年には大学生協あっせんアパート・マンションのLPガス料金調査、北海道内の販売事業所355ヶ所を対象にアンケート調査(回答数98)そして、今回2回目の公開学習会を開催。3月に消費者向け学習パンフレット第2弾の作成予定。

経済産業省でも、2016年5月『液化石油ガス流通ワーキンググループ』を設置。「国が、ガイドラインの作成等可能な限り早急に対応可能な手段を講じて具体化を目指す」と公表。このような経過でホクネットとしては一応のしめくくりと考えています。



北海道消費者行政推進事業 セミナー報告

・・・札幌市 「かしこい相続と遺言」・・・



世は空前の終活ブーム！花の命は短いもの。散った後では遅すぎる。相続と遺言がテーマのセミナーは聞き逃すことができない。会場は超満員。相続税制も変わり、相続問題は庶民にとってグッと身近なものになった。

「借金も相続します」の一言で講義が始まる。故人に借金を残された遺族はたまったものではない。

不景気で相続放棄が増えている昨今、借金対処法は庶民にとって一番の関心事。

相続現場を知っている実務家ならではのスタートだ。

マイナス財産が多ければ、3か月以内の相続放棄。ただ、心配なのは財産算定できない内に訪れる期限切れだが、講師はこの点にも触れた。事情があれば、家裁への申請で、更に3か月程度の期限延長ができる場合があるという。安堵した方も多かったに違いない。

新情報もあった。嫡出子の2分の1だった婚外子の相続分が民法改正で、現在は差別がなくなったとの朗報だ。

高齢社会の今、親の認知症や介護などで相続事情は複雑化するばかり。トラブル事例7件を挙げて、「遺言」の重要性を力説。ただし、相続人の権利である遺留分を侵してはならない。自筆遺言、公正証書遺言などのメリット、デメリットについての知識も得た。

生涯独身者が増えた今、葬儀の執行や相続までのパッケージ生前契約は、悪質な例もあり、慎重な契約をと注意喚起。知識があれば危険を遠ざけることもできる。貴重な情報で満たされた講座は、聴く人に安心感を与え、慎重さを促すものとなった。

(札幌消費者協会 武田佳世子氏)

平成29年度総会のご案内

【日時】 6月17日(土)午後3:00~4:30

【会場】 北海道大学

人文・社会科学総合教育研究棟2階 W203
(札幌市北区北8条西5丁目)

※総会議案書など案内は5月中旬に送付予定です。

※今回は約款変更・役員改選があります。

※出欠、及び委任状・書面議決書・公開セミナーの出欠も併せてお早めにお返事をお願いいたします

公開セミナー

【テーマ】

食品のインターネット販売
における食品表示規制

【日時】

6月17日(土)
午後1:30~2:45

【講師】

消費者庁食品表示対策課 担当官



◆消費者支援ネット北海道 会員数(平成29年3月現在)◆

個人 会員数	正会員	177名
	協力会員	147名
団体 正会員	5団体	北海道生活協同組合連合会/(一社)北海道消費者協会/北海道労働者福祉協議会/ 生活協同組合コープさっぽろ/札幌青年司法書士会
団体 賛助会員	8団体	北海道労働金庫/ホクレン農業協同組合連合会/新得町役場/遠軽消費者協会/第一生命保険株式会社/ (一社)生命保険協会/(一社)北海道損害保険代理業協会・帯広支部/芽室消費者協会

編集後記

春は名のみの風の寒さや・・・この時期になるとつい口ずさむ“早春賦”

今年も彼岸を過ぎて札幌市内大通り付近では26センチもの積雪がありました。異常気象傾向にあるように感じます。今年こそは 何処にも自然災害が起こらないようにと願います。北海道に新幹線がやってきて一年経ちましたが、何か変わったのだろうか？札幌市民が恩恵を実感するのはまだ先のことでしょ



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

1,554,870円

H28.4~H29.3

内閣総理大臣認定適格消費者団体
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 ほくろうビル4F



ホームページ
Mail
Facebook
Twitter

http://www.e-hocnet.info/
info_hokkaido@hocnet1222.jp
hocnet1222
hocnet20162

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