

## ■新年のご挨拶



新年あけましておめでとうございます。

消費者庁の創設後、東北にも適格消費者団体を作ろうと2014年3月3日にNPO法人消費者市民ネットとうほく（略称・ネットとうほく）が立ち上がり、その後、2017年4月25日に適格消費者団体の認定を受けて今日に至りましたが、振り返れば、NPO法人の立ち上げから今年で10年の節目を迎えます。一部からは、そろそろ特定適格消費者団体の認定を受ける準備をしてはどうかなどの指摘を受けるこの頃ですが、他方で、私たちは、はたしてそれに見合う活動を展開し得ているのか、日々、自省を繰り返しつつ、一步一步前進しようとして肝に銘じているところです。



お陰様でネットとうほくに対しては、皆様からの熱いご支援とご協力をいただき、私たちは、それを梃子にして、日々、寄せられる課題に立ち向かい、解決を図る活動に邁進しておりますが、その成果か、当団体が設置している「市民ネットとうほく」のウェブへのアクセス数が増加する傾向にあります。これは、県民らが消費者契約を締結する際に、どんな業者なのか、何か問題を起こしている業者ではないのか、あとから後悔せぬよう、事前に確かめておこうという消費者意識の高まりの反映かとも思えます。一方で、相変わらず、消費者を困惑させたり、消費者からの苦情事案が多発するなど、なかなか消費者被害の撲滅にはほど遠い現状があります。とりわけ、近時、政府が推進する「金融経済教育」や「資産所得倍増プラン」の一つとしてNISA（小額投資非課税制度）が強く推奨されていますが、どちらかといえば「リターン」ばかりが強調され「リクス」の告知がおろそかになりがち傾向が見られるところが気になるところです。将来、大きな消費者被害が勃発することにならないか危惧するところです。

私たちは、改めて、消費者庁や適格消費者団体の存立意義を再確認し、消費者被害を撲滅するために、適格消費者団体はいかに行動すべきかを考え続け、そして実践して参りたいと念じております。

皆さまには、どうぞ今年もネットとうほくに多大なるご支援とご協力をお願い申し上げる次第です。簡単ですが、年頭のご挨拶に代えさせていただきます。今年もどうぞ宜しくお願い致します。



2024年1月

特定非営利活動法人 消費者市民ネットとうほく

理事長・弁護士 吉岡和弘

## ■検討委員会活動報告「ネットとうほく申入れ等の公表ルール」

ネットとうほくの検討委員会では、寄せられた情報や資料を分析するなどして、事業者の問題点を把握し、事業者に対する申入れや要請等で法律上の問題点を指摘し、法に違反しないように修正・改善を求める活動を行っています。

検討委員会が原案を作成し事業者に発送する通知書の主なものには、「申入れ」、「要請」、「照会」があります。それぞれの内容は、以下のとおりです。

### (1) 申入れ

法に基づく差止請求権があり、訴訟外の差止請求権を行使することが相当と判断される場合（是正されない場合に消費者契約法 41 条の事前請求・差止請求訴訟に移行することが可能なケース）。

### (2) 要請

- ①差止請求権はないが、消費者の権利擁護の観点から違法ないし著しく不当で、要請が必要と判断される場合。
- ②差止請求権がある条項に係わる問題点があるが、訴訟外の差止請求の行使までは行わないことが相当と判断される場合。
- ③照会に対し、回答や契約書等の開示がない場合、正当な理由なく具体的回答等を拒否する場合（質問をし、説明や情報提供を求める要請）。

### (3) 照会

- ①申入れを行うには資料が不足、不明な点があり調査を要する場合。
- ②申入れを行う前に、問題と考える条項等に対する自主的改善提案を行うことが相当と判断される場合。

ネットとうほくでは、それぞれの通知ごとに、事業者とのやり取りについての公表・非公表をルール化しており、最初の通知を送る際に、事業者に公表ルールを説明します。主な公表ルールは、以下のとおりです。

### (1) 申入れ

原則としてやりとり及び結果すべて公表する（回答から既に改善がなされたと判断した場合も含む）。ただし、非公開を条件として提供された営業秘密等、当団体が公開不相当と判断したものは非公開とする。

### (2) 要請

原則的には「申入れ」と同様とする。

- ①原則としてすべてのやりとり及び結果を公表する。
- ②事案により公表しないことが相当と判断した場合は公表しない。



### (3) 照会

照会の内容、回答等は全部非公開で行う。

- ①照会の結果、成果があがった場合、上がらなかった場合を含め、原則として事業者名を除き概要を公表する。
- ②事案により公表しないことが相当と判断した場合は、公表しない。
- ③事業者の同意が得られた場合は事業者名も含め公表する。
- ④「申入れ」「要請」に移行した場合は、照会段階の活動を公表する場合がある。

公表期間については、これまでルール化しておりませんでした。昨年 11 月の理事会において、原則として、終了通知書から 5 年間の公表期間とすることが決まりました。ただし、5 年経過後も公表に意味があるような事案、例えば、申入れ等に対し改善が見られなかった事案、被害や苦情が継続している事案、その他公表を継続するのが相当と理事会が判断した事案は例外としました。

今後も、適正な情報公開を心がけたいと思います。

## ■2023 年度第 4 回「ネットとうほく消費者被害事例ラボ」(消ラボ)を開催しました

2023 年 11 月 13 日 (月) 18:00 から、仙台弁護士会館において、2023 年度第 4 回消ラボを開催しました。Zoom での参加も含めて 18 名が参加しました。



講師 小笠原奈菜教授

今回は、「メタバースにおける消費者保護」をテーマに、東京都立大学の小笠原奈菜教授が講義を行いました。

「メタバース」ですが、定義は現時点で厳密には定まっていないものの、経済産業省では「多人数が参加できる自由な行動が可能なインターネット上の仮想三次元空間」と定めています。旧フェイスブック社が発展を見据えてメタ社と社名を変更したことも話題となりましたが、日本・海外を問わず、続々と企業

が「仮想空間」(プラットフォーム)を開発しています。小笠原教授からは今メタバース内で実際に起こっている被害について講義がなされました。

メタバース内においては自分自身を着飾ることができますし、極端なことを言えば全くの別人になることができますが、その容貌のことを「アバター」と言います。当該「アバター」は他の人が 3D モデルを作成したものを購入することができるのですが、当該 3D モデルのデータを不正にコピーしたり、改造したりしており、販売側が被害を被っているという事例が紹介されました。

一方、当該アバターの販売・購入は、専用のプラットフォームからなされることが多いのですが、そのプラットフォーム内の説明が不十分であり、購入したのに自分自身のアバターに着せることができなかった、という購入者側の事例も紹介されました。

その後、メタバースの仕組み及びメタバース内での決済手段を踏まえ、今後生じうる消費者被害の検討が報告されました。例えば、仮想空間で気に入った商品を現実世界でも届くような商品を購入した際、手元に届いた商品がかけ離れていたものだった、だとか、今後 VR、メタバースへの参入が容易になった後にインターネットリテラシーの低い者たちがメタバース内の複数の決済手段を通じて詐欺被害に遭う可能性などが指摘されました。

小笠原教授からの報告後、会場では仮想空間での誹謗中傷について、近時の V Tuber に関連した名誉棄損の裁判例なども出され、仮にメタバース内のトラブルが起きた場合でも日本の法律が適用になる場面も出てきていることなどについての意見交換がなされました。

なお、当日は小笠原教授が実際に VR 装置を持参し、体験することもできるようなになっており、参加者も実際にメタバースでの体験を行うなどにぎやかな回となりました。

次回は、1月16日(火)18:00から、「申請代行(助言)サービスの問題点」をテーマに、尚絅学院大学の栗原由紀子教授が講義を担当します。引き続き、Zoomでの参加も受け付けております。会員、弁護士、消費生活相談員等の皆さままでご興味のある方は、是非ご参加ください。



## ■2023年度「消費者トラブル 電話相談会」概要報告

2023年7月から12月にかけて、毎月第1金曜日(11月のみ第2金曜日)の13:00から16:00まで、弁護士による電話法律相談を受け付けました。HPでの告知の他、各地方公共団体の消費生活センターなどにお知らせしました。

6回で合計31件もの相談が寄せられました。日によっては電話が鳴り止まず、受話器を下ろした瞬間に次の電話がはいったり、電話がかかりづらい状況になったりすることもありました。インターネットやSNSを介したトラブルの相談や、副業詐欺に関する相談など、多岐にわたりました。

当団体の認知度を高め、また、不当な勧誘や不当な条項を利用している事業者に関する情報収集の良い契機となりました。



## ■秋葉賢也衆議院議員との懇談会を開催しました

2023年12月11日(月)11:00から12:00まで、仙台弁護士会館において、衆議院議員秋葉賢也氏(宮城2区・東北比例)とネットとうほくの懇談会が開催されました。秋葉議員は、10月20日開催の臨時国会において衆議院の消費者問題特別委員会の委員長に就任されています。当団体からは、吉岡和弘理事長、鈴木裕美理事・検討委員長、野崎和夫理事・事務局次長、金野倫子職員が参加しました。

今回の懇談は、当団体が取り組んでいる高額な治療器具販売の問題を報じた河北新報の記事（11月21日付）を見た秋葉議員から、「現場の声を聞きたい」という要請を受けて実現しました。河北新報の記事は、高額な電位治療器具販売に関する情報提供が宮城県内外から寄せられていること、認められた以外の効能もあると思わせる説明がなされている可能性、今後も情報提供を求めて対応を検討していることなどが記載されています。報道では事業者名は特定されていませんが、当団体が2度に亘り申入れしている事業者に関するものです。

懇談した理由について、秋葉議員より、「消費者問題特別委員会委員長に就任し、消費者トラブルについて勉強している、色々な企業の相談窓口に向向くなどしており、河北新報の記事を見て、地元で起こっていることについて勉強したいと思った。」「選挙区で辻立ちをしている時、相談員と名乗る方から、消費生活相談のDX（デジタル・トランスフォーメーション）化が負担になっている等の訴えを直接受けた。相談員の待遇の地域差などについても改善が必要と思う。」「消費者庁に、実効性ある法改正など消費者トラブルを減らすための取組みが必要ではないかと聞いたが、法改正の予定はなく、当面政令改正で足りるという回答だったのは残念。」などのお話があり、立法府として、必要な法改正に積極的に取り組もうという意気込みを感じました。

当団体からは、問題となっている事業者に対する申入れ活動の経緯、問題点、情報収集活動をチラシや新聞広告（三陸新報）で呼びかけしたところ、全国各地から情報提供が寄せられており、河北新報の記事が出た後は更に多数の問い合わせがきていることなどを報告しました。

更に、適格消費者団体は本来行政が行うべきことを代替しているのに、国や地方自治体からの財政的支援は乏しく、地方の団体はどれも活動の維持に苦勞していること、地方消費者行政に対する国の財政的支援が縮小されてきたことにより地方自治体からの適格消費者団体に対する支援も先細りになっていること、また、日弁連や全国の消費者団体が特商法改正を求めて運動しているのに消費者庁が全く動こうとしないことが問題であること、深刻な被害実態（定期購入被害は法改正後減るどころか増えている、デジタル化社会の進展に伴いSNSを利用した勧誘被害が幅広い年代で増加（2021年5万件）、訪問販売による屋根工事の点検商法被害も5年間で約3倍になっているなど）を紹介し訴えました。



懇談の様子

最後に、国会でも、全国の適格消費者団体や消費者組織からの意見聴取の機会を設けて頂くことなどをお願いして懇談を終了しました。

## ■講演会開催のお知らせ

3月23日（土）10時30分から仙台弁護士会館4階ホールにて、講演会

### 「今後考えていくべき消費者法・消費者問題の視点

### ～新しい消費者概念について～(仮)」

を、開催します（オンライン同時開催）。

少子高齢化、デジタル化社会の進展、コロナ禍による生活様式の変容など消費者を取り巻く環境が大きく変化しているなか、消費者法、消費者問題について新たな視点で考えていく必要があります。消費者に関する法制度の研究のみならず、元内閣府消費者委員会委員長のご経験をはじめ、消費者問題に携わってきた立場から、今後考えていくべき消費者法、消費者問題などについてご講演いただきます。

日 時：2024年3月23日（土）10：30～12：30（受付10：10～）

場 所：仙台弁護士会館4階ホール（仙台市青葉区一番町2-9-18）

講 師：河上 正二 氏（元内閣府消費者委員会委員長・NACS会長）

（東北大学・東京大学名誉教授、青山学院大学客員教授）

※申込方法等詳細は同封のチラシ、HPをご覧ください。



【発行元】内閣総理大臣認定 適格消費者団体

認定NPO法人 消費者市民ネットとうほく事務局

〒981-0933 仙台市青葉区柏木1-2-40 ブライトシティ柏木702

TEL 022-727-9123 FAX 022-739-7477

eメールアドレス [shiminnet-tohoku@triton.ocn.ne.jp](mailto:shiminnet-tohoku@triton.ocn.ne.jp)