

ごあいさつ

私たちは
内閣総理大臣認定適格消費者団体です。

消費者市民ネットとうほく理事長
弁護士 吉岡和弘



このたび、不当な契約条項や問題のある勧誘に「待った」をかける資格が付与されました。「これはおかしくない?」と疑問を抱いたときに、ご相談してみたい。皆さんから提供される情報をもとにして東北に住む消費者が安全安心の消費生活を送れる社会の実現をめざします。ご一緒に活動してみませんか。

消費者市民ネットとうほく理事
東北大学・東京大学名誉教授 河上正二



消費者や消費者団体が、消費者の視点に立った市場の監視者としての役割を担うためには、専門的知見や訴訟遂行能力という武器を持つ適格消費者団体の存在と、主体的に考え行動する「消費者市民」の参画が鍵になります。「ネットとうほく」は消費者を守り、東北の消費者市民を育てる「地域のプラットフォーム」となることを目指します。

会員の構成

■団体正会員…9団体

- 公益社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会東北支部
- 青森県生活協同組合連合会 ●秋田県生活協同組合連合会
- 岩手県生活協同組合連合会 ●山形県生活協同組合連合会
- 宮城県生活協同組合連合会 ●福島県生活協同組合連合会
- NPO法人仙台・みやぎ消費者支援ネット ●岩手県消費者団体連絡協議会

■個人正会員 ■団体賛助会員 ■個人賛助会員

設立・認証

- 平成25年10月19日 消費者市民ネットとうほく設立総会
- 平成26年 3月 3日 成立（特定非営利活動法人として登記）
- 平成29年 4月25日 適格消費者団体認定

消費者市民に込められた思い

「消費者市民社会」とは、消費者が公正で持続可能な社会や環境の形成に積極的に参画する社会のことです。自らの行動が社会を変える力と役割を持っていることを自覚して積極的に行動する消費者が「消費者市民」です。適格消費者団体は、公正で安全な社会を作る「力」を与えられた団体ですが、その力は、消費者自身が活用しなければ生かされません。「消費者市民ネット」という名称には、当団体が、「消費者市民」によって支えられ、「消費者市民」を育てる存在になりたいという願いが込められています。

活動参加・支援のお願い

当団体は、事業者の不当な行為に対する差止活動の他、消費者被害防止のための啓発活動、講演会、消費者被害に関する研究会、会報誌の発行なども実施しています。これらの当団体の活動費用は会費や寄付金で賄われています。会員になり、一緒に消費者被害の未然防止や拡大防止のため、また、「消費者市民社会」の実現を目指して活動してみませんか?会費による支援や寄付が当団体を支えます。

被害情報をお寄せください

こんな被害にあったことはありませんか?

- 問題のある勧誘
- 不当な契約条項…等

※消費者被害の個別救済の相談は受け付けておりません。
※お寄せいただいた情報は、ご本人の同意を得ずに他の目的では利用しません。

内閣総理大臣認定適格消費者団体 特定非営利活動法人

消費者市民ネットとうほく

〒981-0933 仙台市青葉区柏木1-2-40 ブライトシティ柏木 703号室
TEL:022-727-9123 / FAX:022-739-7477 / E-mail:shiminnet-tohoku@triton.ocn.ne.jp

NetTohoku

ネットとうほく

皆さまからの
情報提供が
消費者被害の
防止に役立ちます。



消費者の暮らしに「安全」と「安心」を

内閣総理大臣認定適格消費者団体 特定非営利活動法人
消費者市民ネットとうほく

適格消費者団体は✿ 不当な契約条項や不当な勧誘・表示などに対して、 差止請求をすることができます。

1

情報収集

被害事例、事業者の不当な行為に関する情報を集めます

消費者からの情報提供（電話・FAX）を受けたり、被害情報110番やアンケート等を行ったりして、被害事例や事業者の不当な行為などの情報を収集し、改善申入れや、意見・提言に役立てます。

2

分析・検討

問題事案について「検討委員会」で分析検討します

検討委員会は弁護士・司法書士・研究者・消費生活相談員などの専門家が被害実態の調査や法的な問題点などから、改善を申入れるかどうかを検討します。

3

申入れ・差止請求

事業者に対する改善申入れ・差止請求を行います

法律上問題ありと判断した場合、事業者に対し、質問・改善申入れ・差止請求などを行います。

4

改善されれば 改善されなければ

活動終了

差止請求訴訟

和解・判決等



被害情報の例

- 契約書に「事業者は一切責任を負わない」と書いてある
- キャンセルしたら高額な解約料を請求された
- 勧誘内容に疑問がある・迷惑な勧誘を受けた
- 広告の内容に嘘や誇張がある

申入れ・差止請求の例

- 問題ある契約条項・広告表示を使わないこと
問題ないものに改訂すること
- 不当な勧誘行為は中止すること

5

公表

申入れの内容や回答などを公表します

ホームページで情報を公表します。
申入れ内容や訴訟の経過、改善結果などを必要に応じてお知らせします。

✿ 具体的な差止事例

事例
1

自動車売買契約のキャンセル料

自動車販売・買取業者が、売主（消費者）が車の売買契約をキャンセルした場合、契約の時期を一切考慮せず（契約翌日の場合でも）一定額や一定割合（代金の5%、30%等）を買主（事業者）に支払うとのキャンセル条項を定めていた。適格消費者団体が是正を申し入れたが改善されないため、訴訟提起を行った結果、過大なキャンセル料条項が申入れの趣旨に従って改訂された。

事例
2

スポーツクラブ利用に関する 損害賠償の制限条項

スポーツクラブ会員契約において「施設内において発生した盗難・傷害について、一切の責任を負わない」という定めがあった。適格消費者団体が当該条項の使用をやめるよう申入れを行ったところ、事業者にも原因がある場合には免責されないという内容に改められた。

事例
3

「お試し」のつもりが 定期購入だった

インターネット通販で、「初回お試し購入70%オフ」との記載があったので、1回のお試し購入と思い健康食品を購入した。しかし、実際には最低5回の定期購入契約になっており、しかも2回目以降の代金は値引きされていない金額だった。適格消費者団体が、広告の改善を求めた結果、定期購入であることがわかりやすく明示されるよう改善された。