

■新年のご挨拶



あけましておめでとうございます。

お陰様で、消費者庁の創設後、2014年にNPO法人・消費者市民ネットとうほくを立ち上げ、2017年4月25日に適格消費者団体の認定を受けたあと、今年で11年目を迎えることができました。ひとえに皆さまの熱いご支援とご協力の賜と心よりお礼申し上げる次第です。

さて、全国各地に適格消費者団体が創設されるなか、東北では、我が「ネットとうほく」一つだけという状況が続いております。当ネットを創設する際、その名称として「みちのくネット」とか、「宮城ねっと」とか、いくつかの具体的な名称をあげて宮城県内の適格消費者団体に相応しい名称を考えたのですが、まずは取り敢えず「ネットとうほく」と称することにして、そのうち、東北の各県から新たな適格団体が名乗りを揚げてくるだろうから、その際には、我が「ネットとうほく」の名称を、例えば、「みやぎネット」などに変更しようなどと議論してきた経緯がありました。しかし、九州のように各県ごとに次々と適格消費者団体が立ち上がり今日に至っているように、東北の各県からも同じように適格消費者団体が立ち上がってほしいものと祈念しているところですが、なかなか東北の各県からは名乗りが上がりず、我が「ネットとうほく」に寄せられる相談等一同てんやわんやの状態です。

近時(といってもほぼ恒常的なことではありますが)、次々と新手の消費者被害が勃発し、消費者被害の撲滅にはほど遠い現状がありますが、なかでも、代表者や所在等が全く不明になるような会社が、あたかも適正な生業をする法人であるかの体裁で消費者被害を発生させている現状を見るにつけ、法人格を付与するに値しない輩に法人格を安易に付与していいのだろうかという素朴な疑問が湧いてきます。私たちは、準則主義の名のもとに、「自然人」とは別に「法人」という別人格を認める法体系の社会で暮らしているのですが、準則主義のもと、いとも容易に会社を立ち上げ得る法体系を維持するというなら、逆に、法人格を付与するに値しない輩には、法人格を剥奪する手法としての解散命令制度をもっと拡充し使い勝手のよい制度にしていく必要があるのではないのでしょうか。

私たち「ネットとうほく」は、今年も、消費者被害の予防と救済のために、適格消費者団体に求められる活動内容を積極的に実践していく所存ですので、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ます。

簡単ですが、年頭の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。



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

■2025 年度第 5 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

2025 年 11 月 13 日（木）18：00 から、仙台弁護士会館において第 5 回消ラボが開催されました。Zoom での参加も含めて 18 名が参加しました。

今回は、「消費者契約法 9 条再考—解約料の実態に関する研究会を踏まえて」と題し、福島大学の山崎暁彦准教授が担当しました。



講師 山崎暁彦准教授

令和 6 年 12 月に消費者庁が立ち上げた「解約料の実態に関する研究会」が発表した「議論の整理」について、同整理内容に関する解説と適格消費者団体における議論の受け止め方の指針について講評がありました。

「議論の整理」では、事業者が解約料を定めている理由について調査が行われ、その結果、損失補填、価格差別等を目的とするものが多いことが示されました。解約抑止を目的とする点については、一部の事業者が目的の一つとして挙げているものの、他の目的も併せて設定しているとの回答があったとされました。

他方、収益向上を目的として解約料を設定しているとの回答はなかったと報告されました。

消費者側の受け止めとしては、損失補填や価格差別については比較的受け入れられる方向の回答が多く、解約抑止についても一定程度肯定的な回答がなされている一方で、収益向上を目的としていることに対して消極的な回答をしていることが明らかになったとされました。

また、解約料の不満の要因として、情報提供に対する印象の部分が大きいとの報告もありました。特に、エステティック、美容医療、健康食品などの分野では、有意に印象が悪いとの結果が示されたことも紹介されました。

これらの調査結果等を踏まえ、同研究会では、損失補填以外の目的で設定される解約料にも対応する必要性、手続面の問題を解約料条項の正当性の判断において考慮すること、解約料に関する情報提供の在り方を検討することなどが提言されたとのことでした。

さらに、近時のテーマパークのチケットの解約料に関する裁判例なども踏まえ、これらの提言に関する成果の解説がなされました。具体的には、事業者の設定する目的と消費者が正当と評価する解約料の目的にずれがあることについて経済的な視点からの検討が必要であること、手続面も含めた解約料条項の「目的・手段審査」の方向性がありえること、事業者側の解約料に対する情報提供の重要性などが指摘されました。

報告後の意見交換では、近時の裁判例で特定適格消費者団体側に厳しい判断がなされていることと本報告を踏まえて申入れの際には十分な検討が必要であろうことが確認できた、本議論の整理では、消費者の脆弱性（バイアス等）の議論が十分に考慮されていないのではないか、といった意見も出されました。

次回は、2026 年 1 月 15 日（木）18：00 から、「消費者概念のパラダイムシフトについて」と題し、東京都立大学の小笠原奈菜教授が担当します。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、学識者等の皆さままでご興味のある方は、是非ご参加ください。

■2025 年度「消費者トラブル 電話相談会」概要報告

2025 年 7 月から 12 月にかけて、毎月第 1 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もお知らせし、6 回で合計 30 件の相談が寄せられました。

1 台の電話での対応の為、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。寄せられた相談も、サブスクリプションの解約トラブルや、美容医療に関するトラブル、エステサロンに関するトラブルなど、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。



■意見書を提出しました

宮城県と仙台市は、それぞれ、消費生活基本計画と消費者教育推進計画を策定しており、定期的に更新を行っています。この度、宮城県消費生活基本計画（第 5 期）・消費者教育推進計画（第 3 期）の中間案と、仙台市消費生活基本計画・消費者教育推進計画（令和 8 年度～12 年度）の中間案が公表され、意見募集（パブリックコメント）が実施されました。

ネットとうほくでは、これらの計画案に対し、以下のような意見をとりまとめ、宮城県、仙台市に提出しました。それぞれに提出した意見の概要は、以下のとおりです。



<宮城県に対する意見>

（１）高齢者等の特性に応じたきめ細やかな対策の推進計画案について

高齢者の被害を防止するためには、消費者行政の管轄外である福祉・司法分野との間で、情報共有や、早期介入プロセスの確立が必要であると思われます。そのための方策として、市町村、地域包括支援センター、民生委員、法律専門家などとの間で、消費者被害予兆の情報などの情報を共有するための定例的な連携会議または情報共有システムの確立などの具体的な内容を掲げることを求めました。

（２）適格消費者団体との連携体制の強化について

適格消費者団体との活動を効果的に行うためには、消費生活センター等に寄せられる事業者や手口に関する相談の傾向、集団的な被害の予兆に関するタイムリーな情報の提供が有用であることから、定期的または随時に情報提供を行い、連携の実効性を高めることを求めました。

<仙台市に対する意見>

（１）消費生活の安全・安心確保のための具体策の提示について

具体的な取り組みについては、最終案に掲載予定とされておりますが、市民の期待が大きいテーマであることを踏まえ、事業者への指導、県や国等関係機関との連携、市民への情報提供などについて、具体策が指摘されることを求めました。

（２）適格消費者団体への支援と連携方策の具体化について

当団体が民間のボランティア活動により支えられているという実情に鑑み、当団体が行っている消費者被害の実態調査・分析に要する費用や専門人材の育成・確保等への経済的支援を含む

具体的な支援内容を計画に盛り込むこと、行政機関、消費生活センター、適格消費者団体が参加する定期的な情報共有・意見交換の場を設け、不当表示・不当勧誘行為等に関する情報の提供を確保するなどの方策についても盛り込むことを求めました。

紙面の関係で、紹介した意見は一部にとどまっております。意見の全文は、当団体の HP（意見書等）で近日中に公表する予定です。（理事・弁護士 小野寺友宏）

■福島県消費者問題勉強会講師派遣報告

福島県消費生活課が主催する消費者問題勉強会からは、最近、毎年、ネットとうほくへ講師依頼をいただいています。

今回（11月4日（火））は、参加者が福島県内の行政職員や県内で消費者問題に取り組んでいる関係者のため、特商法が問題解決現場で利用される背景や、裁判例では表れにくい事情などについて解説するとともに、実際の取引事案に潜む問題点について、やや深く話してきました。その際、条項の不当性を感じた場合には、適格消費者団体へも情報提供してほしいという内容に触れたところ、具体的な方法を問い合わせいただき、今後は情報提供も試みたいとの声をいただい、とても心強く感じました。

そのほか、質疑応答では定期購入事案に対する関心が高いことがうかがえ、消費者間に取り組むうえでの、特商法や消契法の活用方法の啓発に力を入れていく重要性を改めて感じました。（理事 中里真）



講師 中里真准教授

■「会員加入のお誘い・お声がけ」へのご協力・「寄付」のお願い

ネットとうほくは、会費、寄付金、委託事業等の事業収入により運営されています。お知り合いの方々や消費者問題に関心をお持ちの方（個人・団体）に入会のお誘い、当団体主催の企画への参加のお声がけ等、会員数の増加に向けてご協力をお願いいたします。

また、NPO 法人に寄付金をすると税制上の優遇措置が適用される「認定 NPO 法人」を取得しています。会員のみなさまの利便性等を目的とし、2024 年 11 月より会員管理システム「Syncable（シンカブル）」の運用も開始し、クレジットカードでのご入金が可能となっています。



引き続き一人でも多くのみなさまからのご支援、ご協力をいただけますよう改めてお願いいたします。いただいたご支援は消費者被害の未然、拡大防止の活動に繋がります。

【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 703

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

e メールアドレス shiminnet-tohoku@triton.ocn.ne.jp