

この冬、東北地方を襲った記録的な大雪は、私たちの生活を文字通り一変させました。青森市では戦後最大級の積雪を観測するなど、連日の除雪作業に追われ、交通の乱れに翻弄された方も多かったのではないのでしょうか。



■ 検討委員会活動報告 暮らしのレスキューサービス被害

これまでのネットとうほくのニュースで、近時、宮城県内においても、トイレや水回りのつまりの修理を請け負う業者のトラブルが増えており、ネットとうほくにも複数の情報提供があったことをお伝えしていました。

ネットとうほくに情報が寄せられている被害は、HP 広告で著しく安い価格を表示しながら、実際に作業を行っている最中や、作業後に高額な請求をするというものですが、その中で、事業者が使用している約款の文言を根拠に、クーリング・オフによる返金を拒んでいるとの情報が寄せられた JAPAN Create 株式会社（仙台市若林区所在）に対し、2025 年 12 月に、クーリング・オフ妨害に当たる対応や約款の使用の停止を求める申入れをしました。

さらに、実際の費用とは著しく異なる金額を掲載している業者に対しても、そのウェブサイト上に掲載されている「作業料金〇〇〇〇円（税込み）～」など、高額となる場合の目安金額を示すことなく料金を掲載し、その最低料金に近い金額でサービス提供が可能であるかのような表示をしているものを停止させる方策を検討しています。

皆様も、同社のほかにもこのような被害事例を知ったときは、引き続きネットとうほくへの情報提供をお願いいたします。



■ 2025 年度第 6 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

2026 年 1 月 15 日（木）18:00 から、仙台弁護士会館において第 6 回消ラボが開催されました。Zoom での参加も含めて 17 名が参加しました。

今回は、「消費者法制度のパラダイムシフト～特に消費者取引の拡大（アテンション等）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した。

消費者庁においては、令和 4 年から令和 5 年にかけて、「消費者法の現状を検証し将来の在り方を考える有識者懇談会」が開催されました。これを受けて令和 5 年 11 月に内閣府消費者委員会に審問がなされ、「消費者法制度のパラダイムシフトに関する専門調査会」が設置され、同調査会の調査・議論をまとめた報告書の公表がありました。同公表内容に基づき、当日は消費者法制のパラダイムシフト、特に消費者概念の変容についての発表がありました。従前の消費者像は、消費者と事業者との間の情報・交渉力格差を是正すれば、自由な意思決定ができると考えられてきました。しかし、現代社会においては、超高齢化・デジタル化などの原因によって、取引環境が複雑多様化し、単に情報交渉力格差を是正するだけでは消費者の取引に関する問題に対応できないことが明らかになっています。



講師 小笠原奈菜教授

そのため、「誰もが多様な脆弱性を有する」ということを正面から認め、既存の枠組みにとらわれない抜本的・網羅的な消費者法制の考え方や枠組みの転換（これを「パラダイムシフト」と表現します）が必要と明記されています。同報告書では、そのパラダイムシフトを実行するための方向性について

民事ルール、行政ルールか、また、担い手としても官民かどうかを問わずに取り組むことについての方策が必要であるとされています。消ラボ当日は、特に「アテンション・エコノミー」について中心的に報告がなされました。アテンション・エコノミーとは、人々の注目・衆目（attention）が資源になって、それに財産的価値を見出す経済構造のことをいいます。例えば、YouTube や Instagram 等の SNS のショート動画にも広告が付されていて、動画を観ることによって広告収入が発生するような仕組みを思い浮かべてもらえればわかりやすいかと思えます。

現在の消費者法制においては、このような金銭の支払いに限られない消費者取引が拡大していることについて注意するとともに、対応の在り方などが検討されており、例えば消費者がその注目・衆目を提供する際にその用途、同意の範囲、条件などについて十分に理解しないまま提供していることに問題がないかどうか、という観点で議論されているとのことでした。そのため、規律としては、情報法や競争法等と一連一体に捉えた規制が求められるのと同時に、消費者において自律的な意思決定ができるように確保される必要があるとまとめられているとのことでした。

これらの報告書の内容を踏まえ、「現代社会における消費者取引の在り方を踏まえた消費者契約法検討会」等が立ち上がっており、今後改正につながる動きが出てくるとのことでした。

報告後、「アテンション・エコノミー」自体の問題性がどこにあるのか、ダークパターンのような UI（ユーザーインターフェース）等の問題に帰着しないか、パラダイムシフトの報告書が公表されたものの、実際に法規範に落とし込む際には消費者契約法、特商法の改正に落ちてしまい、真のパラダイムシフトには至らないのではないか、といった意見交換がなされました。

次回は3月5日（木）18：00 から、「返品不可特約の消費者契約法 10 条適用の余地について」と題して、尚綱学院大学の栗原由紀子教授が講義を担当します。

■適格消費者団体更新申請報告

2017年4月に消費者庁より「適格消費者団体」としての認定を受け、これまで東北全域の消費者被害の未然防止と救済のために活動してまいりました。この度の更新にあたり、令和7年度を含む6年間の活動実績や組織運営の状況をまとめた申請書類を消費者庁へ提出しました。現在、消費者庁のHPにて縦覧公告中で、3月中旬には消費者庁による現地調査が行われる予定です。現地調査では、適格消費者団体として、不当な契約条項の是正申入れなどを適正に行える体制が整っているか、厳格な審査が行われます。



事務局一同、身の引き締まる思いで準備を進めています。無事に認定が更新されましたら、改めて皆さまにご報告させていただきます。

■会員の皆さまへお知らせ～2026年度通常総会～

ネットとうほく 2026 年度通常総会を下記の通り開催いたします。ネットとうほくの活動を振り返るとともに 2026 年度の活動計画を決定する大事な総会です。是非ご参加下さい。詳細は5月上旬発送予定の「ご案内」をご覧ください。また、総会終了後には、総会記念企画を行う予定です。

日 時：2026年6月20日（土）10:30～11:20

場 所：仙台弁護士会館 4階ホール（仙台市青葉区一番町2丁目9-18）

*総会記念企画を11:30～開催予定です。

【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