

平成 25 年 2 月 26 日
消費者委員会意見交換 資料

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の活動報告

1. 主な活動経過 (平成 24 年 4 月～現在まで)

年 月 日	活動内容
平成 24 年 4 月 9 日	生活協同組合コープさっぽろへ「景品表示法学習会」講師派遣
6 月 9 日	公開セミナー「ネット被害とその対策」
9 月 26 日	札幌市主催消費者団体連絡会議
10 月 30 日	北海道・東北地区行政・生協連絡会議
11 月 7 日	北海道消費者行政活性化補助事業公開セミナー「悪質商法の対処について」
11 月 22 日	札幌市主催 認定NPO法人意見交換会
12 月 6 日	消費者団体訴訟ダイヤル窓口担当者研修
12 月 21 日	北海道消費者行政活性化補助事業公開セミナー「決済代行業について」
平成 25 年 1 月 9 日	消費者団体訴訟ダイヤル窓口担当者研修
1 月 10 日	消費者団体訴訟ダイヤル窓口担当者研修
1 月 23 日	北海道消費者行政活性化補助事業公開セミナー「スマホ・インターネットの賢い使い方」
1 月 25 日	事業者向けセミナー「事業者の皆さん、それは違法ですよ」
2 月 22 日	事業者向けセミナー「消費者との契約条項に注意！」

2. 会員 (平成 25 年 1 月末現在)

	会員の種類	年会費	会員数
個人	個人正会員	一口 2,000 円	170
	個人協力会員	一口 1,000 円	144
団体	団体正会員 ・北海道消費者協会 ・北海道生活協同組合連合会 ・北海道労働者福祉協議会 ・札幌青年司法書士会 ・生活協同組合コープさっぽろ	一口 10,000 円	5
	団体賛助会員	一口 10,000 円	2

3. 組織体制

(1) 役員

- ・理事13名(学識者 2名、弁護士 3名、司法書士 2名、団体正会員役職員 5名
消費生活アドバイザー 1名)
- ・監事2名(弁護士 1名、司法書士 1名)

(2) 検討委員会

・委員18名(学識者 2名、消費生活アドバイザー・消費生活専門相談員 1名、弁護士 10名
司法書士 3名、団体正会員役職員 1名)

(3) 検討グループ(38名)

- (1) 情報通信グループ 10名
- (2) 継続的取引グループ 12名
- (3) 中古車買取トラブル検討グループ 5名
- (4) 与信問題検討グループ 6名
- (5) 人身傷害保険検討グループ 5名

4. 申入れ活動(2011年3月以降)

(1) 賃貸者契約に関する取組

道内の賃貸借契約に関するトラブルは絶えなく、主に原状回復に関する件が大半を占めています。北海道は冬季特約(11月～2月までに退室した場合の違約金負担)などの地域固有の問題もあり、なかなか賃貸借契約条項の申入れ活動は終わりが見えない状況になっています。

特に問題とされる契約条項は、①賃料の延滞時の鍵の取替や入室の禁止など自力救済、賃借権・占有権の停止に係る条項、②賃料滞納時の無催告解除を容認する条項、③金銭支払義務の不履行に対する損害賠償の額を予定し又は違約金を定める条項で年14.6%を超える遅延損害金、④原状回復義務を定める条項で賃貸人が負担すべき費用を賃借人の負担とする条項などがあげられます。

④の本来賃貸人が負担すべきと考えられる原状回復費用を定める条項や特約のなかで、水回り消毒料・ストーブ分解掃除料・専門の業者によるハウスクリーニング代などは、北海道の賃貸事業者が多く使用している現状があります。その対策の一環として、今後の取り組みのなかで北海道宅地建物取引業協会との意見交換を実施し、適正な契約書の使用促進や協会に加盟する事業者向けセミナーを開催し、申入れ活動と両輪での啓発事業にも着手しています。

申入れ対象となった主な契約条項	根拠となる条文
家賃遅延時の鍵の取替、異議申し立ての禁止	消費者契約法第10条
家賃滞納及び管理規約違反の無催告解除	消費者契約法第10条
家賃滞納時の督促手数料1回3千円及び年利29.2%の遅延損害金	消費者契約法第9条2号
契約期間満了前の契約解除に対する違約金	消費者契約法第9条1号
通常損耗に該当する原状回復義務	消費者契約法第10条
契約終了時までには賃借人が動産を賃貸物件から撤去しない場合、任意処分し、未払い賃料などに充当	消費者契約法第10条
契約終了後の明渡不履行に伴う損害賠償の額の予定として、家賃等相当額の2倍の支払義務	消費者契約法第10条 消費者契約法第9条1号
使用収益させる義務の履行不能時の事業者の損害賠償責任の免責	消費者契約法第8条第1項第1号
カードキー設定変更時の変更手数料の請求	消費者契約法第10条

(2)人身傷害保険に関する取組

①人身傷害保険に関する取組経過

自動車保険は、非常に多くの消費者が契約をしている保険商品です。かつては、全保険会社が、共通の「自家用自動車総合保険」(SAP)の約款を利用していましたので、保険会社によって補償内容が異なることはありませんでしたが、平成10年以降、保険商品の自由化にともない、補償内容について各社の約款に大きな違いが生じるようになりました。

しかしながら、その前提として、消費者に対して保険商品の内容について十分な情報提供がなされる必要があります。ところが、現在の自動車保険に標準的に組み込まれている「人身傷害保険」は、各社の保険商品の補償内容自体が大きく異なるにもかかわらず、そのことは、一般消費者には、まったく知られていません。しかし、実際には、人傷基準差額説の約款と訴訟基準差額説の約款では、補償内容に非常に大きな違いがあるため、当法人は国内の損害保険会社21社に対し、人身傷害保険に関するアンケート調査を実施し、そのうち20社から回答が得られ、回答結果の一覧をホームページに掲載しました。

I	平成23年6月8日	国内の損害保険会社21社に人身傷害保険に関するアンケート実施
II	平成24年2月	国内の消費者にとり不利と思われる約款を使用している保険会社8社に申入書送付
III	平成24年9月	外資系保険会社2社に申入書を送付し、現在までやりとりが続いている。

②関係する行政機関への情報提供

- ・アンケート集計の結果、各保険会社に大きく3つの相違点があることが判明したため、国民生活センター・消費者庁・金融庁にその相違点の説明資料と参考資料を送付し、情報提供を行いました。

③倍額条項がない保険会社への質問兼申入れ

人身傷害保険の被保険者が、交通事故に遭って、重度の後遺障害が残った場合に、保険金額の2倍まで保険金が支払われる「倍額条項」が規定されている保険約款を使用している保険会社が多い。他方、この条項がない約款を用いている保険会社もある。このような条項がない保険会社が、他の保険会社の商品との差異を説明せずに「人身傷害保険」と称して保険商品を販売したり、「同じ保障で保険料が安い」という趣旨の広告をしている場合、景品表示法10条違反及び消費者契約法12条違反として申入れを行っています。

(4)携帯電話に関する取組

KDDIへ従来型携帯電話からスマートフォンへ機種変更した際に、従前加入していた「EZナビウォーク」利用料が、スマートフォンへの機種変更後も課金され続けていた事例につき、以下の3点の質問事項を送付し、改善するとの回答を得ました。

- ① 利用者が不必要な契約をそうとは気づかず継続していたことを防止するための対策
- ② スマートフォンの機種では使用できない当該利用者が加入しているサービスの一覧を機種変更時に提示し、当該利用者にスマートフォン移行後も契約を継続するか否かの意思確認をするという作業をす

ることが可能か。

- ③ 販売店及びその従業員が利用者に対して適切に契約内容を説明しているか否かをチェックする仕組みや体制の有無、具体的内容、販売店及びその従業員に対して携帯電話契約に関する説明を向上させる具体的方法（講習会の有無・内容・頻度）についての説明。

さらに携帯電話契約に関する学生の名義貸しの情報提供があり、学生に3台同時に購入契約をさせていることについて、携帯電話事業者としての説明を求める質問書を送付し、それぞれ3社から回答書を受領し、ホームページに掲載しています。

(5)結婚式場契約約款に対する取組

①取組経過

結婚披露宴及び宴会の取消料を規定する約款が申込み日の7日後より利用予定日の60日前まで、一律5万円を支払うなど、いくつかの問題点があるため、結婚式会社3社に対し、現在使用している約款の送付を依頼する連絡書を送付しました。

その後、結婚式場の利用申込規約のキャンセル料及び取消料の発生時期の始期について、結婚式場会社3社へ申入れを行い、そのうち2社から回答書を受領しました。

残り1社については約款改定の準備を検討しているので、当法人と意見交換をしたいという旨の申し出があったため、2月22日に主に取消料の合理的な始期の考え方について意見交換を実施し、その後改訂した結婚式場・宴会約款を受領しました。

(6)クレジット枠換金商法に対する取組

いわゆるクレジット枠換金商法に対し、平成21年から活動を続けてきており、その間にスポーツ新聞社各社及びハローページを運営するNTT 東日本に広告掲載中止の要望書を送付するなどの取り組みを続けてきました。

しかし、このクレジット換金商法を取り締まる法律がないため、なかなか根絶は難しい状況になっております。そこで、平成23年6月にクレジット換金商法を規制する立法提言書を消費者庁・経済産業省・警察庁・金融庁へ送付し、早期にクレジット枠換金商法の規制又は禁止する内容の立法を求めました。

札幌市内でも一時期よりは、クレジット換金という広告看板は少なくなりましたが、利用者が買取型と言われる換金性の高いブランド商品を購入し、その商品を換金するという換金商法にシフトしており、より巧妙になってきています。

(7)中古車買取についての取組

昨年1月に中古車買取事業者に対し、契約条項の差止請求訴訟を提起、請求認諾で結審しました。

その後、本件の協議が終了した段階でグループは解散する予定でしたが、中古車買取契約に係る高額な解約料を請求する前件と同様な事業者の通報がありました。

その事業者は札幌市内に事務所をもつ、中古車買取事業者2社で、高い解約料を請求し、トラブルを起こしているとのことでした。それに対応し、ホクネットはその違約金条項に係る契約条項に関し、昨年10月に申入れを行いました。そののち、当該事業者から回答書が届き、申入れに従い違約金条項を削除し、改訂した契約書が届きました。

これにより申入れの当初の目的は達しましたので、本件の活動は一旦終了した扱いになっています。

しかし、札幌市以外の消費者センターからこの中古車買取事業者に関する通報が寄せられ、近く再申入

れをする予定です。中古車買取は特定商取引法の訪問購入の規制対象から除外され、今後のトラブル増加が懸念されます。

(8)与信問題検討グループ

クレジット換金商法検討グループが立法規制提言書を送付したところで、一旦は活動のまとめとし新たに与信問題検討グループとして発足し、最初の申入れとして、北海道銀行で普通預金の残高があれば、キャッシュカードのみでATMで簡単に融資が受けることができる仕組みについて、犯罪に利用される可能性が高いため、質問書を送付しました。

まとめとして

平成23年1月に札幌市内の中古車買取事業者に対し、初の差止請求訴訟を提起してから2年が経過しました。その間、申入れ件数も50件近く行い、適格消費者団体としての実績を着実に積み重ねています。

一方では、活動が活発化するにつれ事務量も増加し、ますます事務局の仕事も煩雑になっております。その割には、ボランティアでまかなうことが多いため、安定的とはいええない状況が続いています。

この適格消費者団体制度を確固した体制にするには、まだまだ課題が多く、抜本的な支援が必要とされています。