

ワーキング・グループへの報告（埼玉消費者被害をなくす会）

2018.6.28. 埼玉消費者被害をなくす会事務局

1. 差止請求・申入れについて

・申入れに対する事業者の対応状況（‘お問合せ’への対応を含む）

(1) 2017年度は、2017年1月25日に差止請求訴訟を提起した株式会社NTTドコモの裁判が継続しています。2018年1月28日に(有)台企画に対して差止請求訴訟を提起しました。消費者契約法第41条にもとづく「書面による事前の差止請求」は4事業者(※1)、「申入れ」を9事業者(※2)に行ないました。また、「問合せ」15事業者・のべ17件(※3)、面談2事業者(※4)を行ないました。

訴訟	(株)NTTドコモ（携帯電話サービス・通信事業）前年度から継続中 (有)台企画(ブライダルエミナンス：結婚紹介業)
※1 41条書面	(株)ディー・エヌ・エー（インターネットゲーム）、(株)トソーコンストラクション（外壁塗装）、(有)台企画(ブライダルエミナンス：結婚紹介業)、(有)ワイズエステート（賃貸管理）
※2 申入れ	(株)フンザ（チケット販売サイト）、(株)モイスト（健康食品・サプリメント通販事業）、(有)台企画(ブライダルエミナンス：結婚紹介業)、(有)ワイズエステート（不動産賃貸管理）、(株)豆腐の盛田屋（美容石鹸）、AIU 損害保険(株)（心身障害者総合保障制度）、(株)アメニティ（医療機関アメニティレンタル）、(株)エムアンドエム（男性用美容商品）、(株)トゥエンティフォーセブン（ジム・英会話教室）
※3 問合せ	チケット販売サイト運営事業者、クレジットカード事業者、不動産賃貸管理事業者、損害保険事業者、業界紹介サイト運営事業者、不動産賃貸仲介事業者、病院、医療機関アメニティレンタル事業者、葬儀事業者、インターネットゲーム事業者、健康食品販売事業者、健康食品販売事業者、DVD 宅配レンタル事業者、旅行事業者 宅配クリーニング事業者
※4 面談	(株)ピーシーデポコーポレーション（パソコンなど修理・販売）、(株)アプラス（クレジットカード事業者）

(2) 検討事案の改善を図っていくために、当該事業者との関係は、「問合せ」「申入れ」「41条書面」「訴訟」と4段階の扱いで進めています。上記の様に「問合せ」と「申入れ」段階でほぼ8割の事業者との関係で当会が必要と考える改善が図られています。

(3) 消費者からの情報提供は、あくまでも一方からの情報であり、事業者である相手方からも事実や内容の確認をすることで始めるべきと考え、ほぼ全ての案件で「問合せ」から始めています。

(3) 「なくす会への情報提供ツールと取り扱い結果について（2015.9.17.）」の様に、セン

ター紹介（＝センターに相談された消費者からの情報提供）が検討事案の約7割を占めています。

2. 行政との連携について

・行政との連携（情報共有等）とその意義

- (1) 埼玉県消費生活課及び埼玉県消費生活支援センターとの年2回の定期協議を開催しています。また、定期協議の合間にセンターと当会事務局レベルでの懇談も年数回実施しています。情報面での支援、財政的な支援の両面を受けていると認識しています。
- (2) 「消費生活相談情報の提供と利用に関する覚書」を埼玉県消費生活支援センターと当会で2012年（平成24年）に締結しています。それに従い、検討事案に関する埼玉県の相談窓口へ寄せられている相談状況の情報提供を受けています。また、埼玉県内市町村の相談窓口へ寄せられている情報についても提供をいただいています。必要な場合は、国民生活センターへの情報提供も申請しています。
- (3) 埼玉県がおこなっている消費生活相談員等への研修の中で、「あっせん処理能力の向上と適格消費者団体の活用」のテーマが毎年一回設定されています。また、『なくす会への情報提供の助言に、ご協力ください。』と言う少し厚紙の手元に置いて、相談員さんが電話を受けている時などに手に取ってもらえるものを1センターあたり5～10枚配布してあります。

・委託事業における取組

- (1) 埼玉県からの受託事業として「消費者被害防止サポーター活動推進事業」「高齢者等見守り促進事業」「インターネット適正広告推進事業」に取り組んでいます。
- (2) 「消費者被害防止サポーター活動推進事業」は、2017年度は、18回の養成講座、4日間（＝4地域）×3回のフォローアップ研修&交流会、3回の全体交流会を実施しました。養成講座に316人、フォローアップ研修&交流会に157人、全体交流会に82人が参加し、サポーター登録者は2017年度に244人増え、現在595人となっています。養成講座やフォローアップ研修の内容や資料は、弁護士4人、司法書士1人、相談員2人、推進員5人、事務局2人で構成している「講座等支援チーム会」で検討・作成しています。また、講師手配も同チーム会でおこない、弁護士10人、司法書士7人、相談員18人の合計のべ35人で講師を担いました。
- (3) 「高齢者等見守り促進事業」は、5人の見守り推進員で取り組んでいます。主な役割は、埼玉県内市町村の消費者安全確保地域協議会の設置（現在11市町に設置済）を促進することと、消費者被害防止サポーターが市町村ごとに活動できるようにしていく

こと（グループ化と行政担当者との関係づくりなど）です。2017年度は埼玉県内63市町村の内、55市町村に（のべ61回）訪問活動を展開しました。

- (4) 「インターネット適正広告推進事業」は、景品表示法啓発講座4回、フォローアップ研修3回、調査件数1万1835件、事業者への啓発メールの送信16件などを実施しました。4人の弁護士によるチームを立ち上げ、講座や研修の内容の検討、講義資料の作成、講師、調査したインターネット広告の不当表示精査などを担いました。
- (5) 消費者被害防止のための普及啓発として、啓発グッズ4万点×2回作成配布、埼玉消費者被害をなくす会ホームページに「埼玉県消費者被害防止サポーター関連」の新設、ニュースレター4回発行に取り組みました。

・委託事業と差止業務等との両立

- (1) 2016年度から埼玉県からの受託事業が大幅に増えましたが、差止業務等を支えている事務局機能や弁護士・司法書士・相談員による検討委員会などへ、影響を及ぼすことを発生させないような運営に努めています。
- (2) 埼玉県からの受託事業の受託料で、受託事業の取り組みのための、人員体制の補強、事務所スペースの拡張、デスクやパソコンなどの事務機器の整備を賄っています。2016年度（平成28年度）と2017年度（平成29年度）は、一定程度の「手残り」を残すことが出来ましたが、2018年度（平成30年度）は、受託料が大幅に減少し、固定費的な部分もあるため赤字予算の状況です。
- (3) 現状の埼玉県からの受託事業は、消費者被害の未然防止や拡大防止につながり、消費者教育の一環であるとはいえ、差止請求関係業務や被害回復関係業務に直接かかわるものではないとも言えます。差止請求関係業務や被害回復関係業務へ直接的にかかわる受託事業も増やしてもらいたいと考えます。
- (4) 2018年度は、新たに消費者庁から「消費者被害の実態調査業務（北関東地方）」を受託しました。多少の赤字改善につなげなくてはならないと考えています。

3. 必要な支援策について

・権限強化・拡充（差止対象の拡張、資料提出権限の付与等）

- (1) 通信販売業者に関する権限（特商法58条の18、景品表示法30条）の強化
 - ① 広告表示義務違反（特商法 11 条）と不適正申込画面の禁止（特商法 14 条）を差止請求の対象に加えてほしい。
- (理由)
- ・消費生活相談のうち通信販売のトラブルが多数を占める現状で、虚偽誇大広告の禁

止違反（特商法 12 条）だけが差止請求の対象になっているため。

- ・インターネット通信販売は地域を限定しないでトラブルが発生するため、行政権限の範囲が限定されている都道府県は、通信販売業者に対する権限行使が困難なため。

②虚偽誇大広告について合理的根拠資料の提出要求による不実証広告規制（特商法 12 条の 2、景品表示法 7 条 2 項）の権限を付与してほしい。

（理由）

- ・適格消費者団体には、報告徴収・立入検査権限（特商法 66 条、景表法 29 条）がないため、事業者の内部情報を入手することができないため。
- ・現状では、適格消費者団体が不当表示を取り上げることができるのは、契約条件に関する不当表示に事実上限られ、商品の品質効果に関しては取り上げることが困難なため（京都消費者契約ネットワークが取り上げたクロレラ事件は、医薬効果を表示していたため、医薬品医療機器法違反の問題と重なるため効果がないことの立証が不要だった例外的な事例）。
- ・適格消費者団体の体制に照らし立入検査権限は実施困難だが、合理的根拠資料の提出要求と不実証広告の規制は、適格消費者団体でも活用可能であるため。

③不当表示の差止請求を行使できる要件として、「違反行為を現に行い又は行うおそれがあるとき」（特商法 58 条の 18、景表法 30 条）の意味について、実質的に拡大してほしい。

（理由）

- ・インターネット広告では、差止請求の申入れをして訴訟を準備している間に広告表示を一部修正し、変更後の広告表示について申入書を送付し直して訴訟の準備をする間に、再度一部修正するケースが多く、当会が求める改善が実施されているものではないのに、都度申入れ内容を変更する必要が発生し、前に進むことが難しくなっているため。
- ・行政庁がおこなう措置命令については、「違反行為が既になくなっている場合においても、することができる」と規定されている。
- ・適格消費者団体にこれと同じ権限を与えるか、そうでないとしても、短期間に変更されるインターネット広告にも対処できるような、実効性のある規定を設けて欲しいと考えるから。

以上