

## 認定まで あと一步

NPO 法人消費生活ネットワーク新潟  
理事長 堀田 伸吾

新型コロナウイルス感染症が猛威を振るった令和2年度も、消費生活ネットワーク新潟には、事業者による不当な行為に関する情報が多数寄せられました。理事会や委員会を開催するにも大人数で集まることができない中、理事、検討委員、活動委員は、オンラインでの会合なども行いながら、消費者から寄せられた情報を検討し、事業者への改善申入れにつなげてまいりました。また、オンラインセミナーでの講演等の新たな試みも交えて、消費者問題に関する啓発にも力を入れて取り組みました。

一方で、県内初となる「適格消費者団体」としての認定を目指す私たちの取り組みは、コロナ禍で足踏みを強られる時期こそあったものの、認定申請に向けた書類や体制の整備を着実に進め、この原稿を書いている4月半ばの時点で、本申請に向けた作業もいよいよ大詰めに差し掛かっております。近いうちに皆様に認定のご報告をお届けし、県内の消費者被害の防止に向けてさらなる力を発揮することができるよう、一丸となって頑張りたいと思います。



なお、この場をお借りして、このたび、当団体の前理事長を務められた長谷川かよ子さんが、令和3年度消費者支援功労者表彰（内閣府特命担当大臣表彰）の内定を受けられたことをご報告させていただきます。誠におめでとうございます。長谷川さんは、長年にわたり県内の消費者団体の取り組みの中心となってご活躍され、消費生活ネットワーク新潟においても、任意団体として設立される当初から活動をけん引し発展させていただきました。あらためて心より感謝申し上げます。

消費生活ネットワーク新潟は、これからも消費者の声にじっくりと耳を傾けながら、様々な活動を通じ、消費者被害の発生を広く防止するとともに、健全な消費生活を実現していくことを目指して、引き続き取り組んでまいります。

今後ともご支援のほどよろしくお願い申し上げます。

## ～消費生活に関する学習会に参加して～ (3月23日 勤労福祉会館 参加者：会場20人 web28人)

当団体副理事長の江花弁護士を講師に『「その広告」本当ですか?』と題する消費生活に関する学習会（県生協連との共催）が、コロナ感染防止の観点から初めて、会場とZoomを利用したオンラインの併用で行われ、私はwebで参加しました。NSTの取材も入り、講演の様子は夕方のニュースで放映されました。



講演では「今だけ！数量限定！」等の甘いトークに乗せられない為に、細かいことを覚える必要はなく、『気づく力』『断る力』『相談する力』があれば良い、と身近に起こる事例を挙げながら説明してくださいました。また、不要なものを買わないという私たちの行動が社会を変えるとのお話もいただきました。江花先生、大変分かりやすいご講演ありがとうございました。

理事 鳴釜 千津子

## ～各委員会活動報告～

### 検討委員会

コロナ禍の中、一時的に委員会活動が停滞していましたが、Zoomによる委員会を再開しました。複数の事案を平行して検討しており、令和3年3月には、資格取得を目的とする専門学校に対し、受講契約の解約理由を限定する規定、および、解約時の違約金を定める規定、が消費者契約法に反するものとして、改善申入れをしました。今後も、申入れ活動を継続します。

### 活動委員会

今年度はコロナ禍のためにやむを得ず委員会開催を中止せざるを得ませんでした。そこで今後は自宅から参加できるZoomによるオンライン会議に変えていこうと思っています。当初は委員から「ネットって何だか怖い！オンライン会議なんて無理！」との声が上がりましたが、各自がパソコンを持ち寄ってZoomの使い方の練習をしました。今後は「怖い」より「便利」なツールとしてネットも利用したいと思います。

## 教えて！ 民法改正

### シリーズ③ 約款

副理事長 江花 史郎

2020年4月に改正民法が施行され、  
債権法（契約等に関する部分）が変わりました。

今回は、大きな改正点の一つである「約款」について、解説します。



約款とは、事業者と不特定多数の顧客との間の同種の取引のために作成された定型的内容の取引条項のことです。私たちの生活においても、バスの運送約款、電気の供給約款、保険約款、インターネットの利用規約など、様々な形で約款が活用されています。



このような約款を用いた取引においては、顧客は約款の内容を確認しないままに契約を締結することが多いです。例えば、バスを利用するとき、運送約款を都度確認してから乗車する人はほとんどいないでしょう。

このように当事者が約款の内容を実際に認識していないにもかかわらず、約款の効力が当事者に及ぶのはどのような場合でしょうか。民法は次のとおり定めています。

まず、①約款を契約内容とする旨の合意があった場合には、約款の効力が及びます。例えば、「当社の約款が適用されます」といった合意をしている場合です。または、②予め約款を契約の内容とする旨を相手方に表示していた場合にも、約款の効力が及びます。例えば、通販サイトにおいて、契約締結画面までの間に画面上で約款が確認できるように表示され、それが契約内容となることが示されている場合です。ただし、顧客への表示が困難な取引類型（電車・バスの運送約款等）については、「表示」ではなく「公表」（ホームページの掲載等）で足りる旨の特則が個別の業法に設けられています。

なお、①または②の要件を満たせば、約款の契約条項に必ず拘束されるわけではありません。不当な条項（不意打ち的な抱き合わせ販売、事業者が不当に免責される条項、顧客に過大な違約金を課すもの等）は、効果が認められません。

これ以外にも、事業者が約款の内容を事後的に変更する場合のルールも設けられました。約款の変更は、①変更が顧客の一般の利益に適合する場合や、②変更が契約の目的に反せず、なおかつ変更の合理性が認められる場合に限って認められます。約款に「当社の都合で約款を変更することがあります」と記載されている場合であっても、事業者が一方的に自由に変更できるわけではありません。

このように、新民法によって約款に関する様々なルールが定められました。