

気づいて 学んで つながろう

消費者ネットワークわかやま 四季だより 第52号

消費者相談や消費者被害に関する情報、これって消費者被害かな？という疑問などがありましたら、消費者ネットワークわかやままでお気軽にお問い合わせください。

〒640-8323 和歌山市太田3丁目10番10号
わかやま市民生協気付
TEL 073-474-1124 FAX 073-474-8649
HP <https://www.cnw-wakayama.jp>



発行：2024年夏 消費者ネットワークわかやま

第15回消費者ネットワークわかやま総会・記念落語会

日時 2025年4月19日(土)13:00～15:00
会場 和歌山ビッグ愛 1201号室(12階)
参加 会場(44人)・オンライン(13人) 計 57人



■総会 13:00～13:45

・ご来賓 和歌山県 環境生活部生活局 局長 横畑 和幸さん
和歌山市 市民環境局 市民部長 和田 珠希さん
消費者支援機構関西 事務局長 小林 紀久子さん

・議案 第1号議案 2024年度活動報告の件
第2号議案 2024年度決算報告の件
第3号議案 2025年度活動計画と予算(案)承認の件
第4号議案 役員選出の件

※4議案とも承認されました。

■記念落語会 14:00～

「知って防ごう！消費者被害」 落語家 林家 染二さん



参加者アンケートでは「詐欺について、落語で面白くお聞きすることができ楽しめました。自分の祖父や祖母にも詐欺に引っかからないように、今日のことを伝えようと思います。」など、参加して良かったという声が多数寄せられました。

2025年度役員・世話人

代表 岡 正人(弁護士)
副代表 山本 美佐子(司法書士)、川端 敏弘(司法書士・行政書士)、由良 登信(弁護士)
会計監査 赤井 カホル(消費生活アドバイザー)
世話人 元木 幹雄(公益社団法人 和歌山県労働者福祉協議会)、
小久保 武彦(司法書士)、中井 勝也(和歌山県生活協同組合連合会)、
田淵 久幸(和歌山県生活協同組合連合会)

和歌山県消費生活センター

インターネット通販などの通信販売のトラブルにご注意ください！

県消費生活センターでは、買物や契約などのお困りごとや心配なことについて、消費者から相談を受け付け、解決のお手伝いをさせていただいており、毎年 5,000 件を超える相談が寄せられています。

通信販売のトラブルが全体の半分以上を占める

寄せられた相談について、どのような取引でトラブルに遭ったのか、販売購入形態別の割合を見ると、インターネット通販などの通信販売が全体の半分以上を占め、増加しています。

近年のデジタル化の進展によってオンライン取引はますます普及し、実店舗よりも商品やサービスの品ぞろえが豊富で、検索や比較が容易にできる等、様々な面で消費者の利便性は向上しました。しかし、消費者トラブルの形は多様化し、その移り変わりも早くなっているため、トラブルに遭わないための知識を身に付けることが必要です。

副業や投資等の儲け話に関する相談が急増

相談内容を見ると、化粧品や健康食品の定期購入トラブルなどに関する相談が最も多く寄せられ、昨年度は相談件数が約 1.2 倍に増加しました。

これらの相談の内容は「インターネットや SNS で「お試し 500 円」「解約不要」などと記載された広告を見て、通信販売で一回だけのつもりで商品を購入したが、実際は複数回の商品購入が条件の『定期購入』契約だったため、注文時に想定した以上の金額を請求された。」といったものです。定期購入トラブルはインターネット広告がきっかけになることが多いため、インターネットや SNS の広告を見て商品を購入する場合は、注意が必要です。

通信販売で商品などを購入する場合は最終確認画面をよく確認

通信販売にはクーリング・オフ制度がありません。注文する前に最終確認画面（注文確定の直前に表示される契約の基本的な内容を記載した画面）をよく確認し、「定期購入が条件になっていないか」「支払うことになる総額」「解約・返品できるか」「解約・返品できる 場合の条件」等の契約内容を必ず確認し、スクリーンショットを保存することが大切です。

県消費生活センターからのお願い

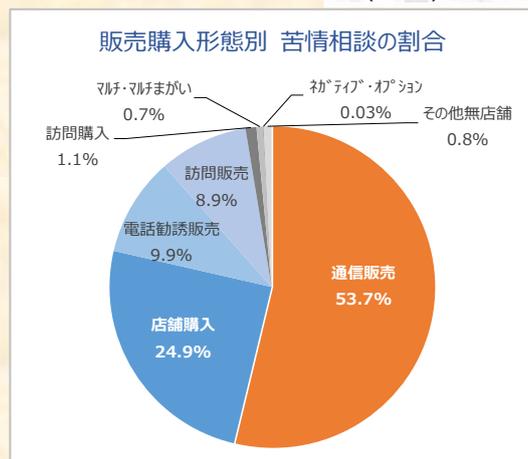
県消費生活センターにはこの他にも様々な内容の相談が寄せられており、このような消費者トラブルを未然に防ぎ、拡大させないためには、行政機関と事業者団体、消費者団体などの連携・協力が不可欠です。今後も皆様からの御支援・御協力をお願い申し上げます。

相談窓口

消費生活センター等では、消費生活に関する様々な相談や苦情を受け付け、解決のお手伝いをしています。買物や契約などのお困りごとや心配なことは消費者ホットラインへご相談ください。
※県や市町村等お住いの地域の消費生活相談窓口をご案内します。



和歌山県消費生活センター
所長(県参事) 安宅 昭博



☆☆☆ KC'sの活動報告 ☆☆☆

適格消費者団体・特定適格消費者団体
特定非特定非営利活動法人 消費者支援機構関西(KC's)

(株)ラドルチェへの共通義務確認訴訟 一審判決

当団体は2023年8月29日、「株式会社ラドルチェ（以下「同社」といいます。）」に対する共通義務確認訴訟を、大阪地方裁判所に提起しました。

同社は、アフターサービスとして回数・期間無制限で施術を受けられるエステティックサービス契約を行っていましたが、2021年10月頃、対象消費者らの同意を得ることなく、「アフターサービス施術をセルフサービス施術へと移行」する旨の告知をし、契約内容を一方的に変更しました。また、2023年4月30日に全ての店舗を閉鎖して事業を終了したことにより、施術の提供を受けることができなくなりました。

1. 請求の概要

同社との契約書面では、アフターサービスは期間及び回数無制限で施術を受けられるものと記載されており、これは消費者にとって、契約を締結するか否かの判断にあたって極めて重要な内容でした。アフターサービスを一方的にセルフサービスに変更するのであれば、契約書面には、変更されることを記載していなければなりません、なされていませんでした。契約書上、重要事項である役務の内容また中途解約条項の記載に不備があった場合、改めて不備のない書面が交付されない限り、契約消費者は、当該契約を任意に解除することができます。

当団体は、これら経緯から、消費者から同社に支払われた契約代金相当額を不当利得であるとして、同社にその返金を求める共通義務確認訴訟を提起したものです。

2. 一審判決の概要と当団体の判断

2025年3月26日に、大阪地方裁判所で判決が言い渡されました。

判決は、クーリング・オフに関する当団体の主張を正面から認め、同社には消費者に契約代金を返還すべき共通義務があるものと判断しました。この点は大きく評価できるものと考えます。他方、当判決は、返金の対象となる消費者の範囲を、同社がアフターサービスをセルフサービスに変更した時点で「契約が継続していた」方に限定しました。これは、同社との契約書面にある、最後に利用した日から1年間まったく施術に通っていない場合には契約が終了する、との記載を根拠としたものです。この点について、当団体は、救済される消費者の範囲を不当に狭めるものであると考えています。

3. 当団体の対応

当団体は2025年4月8日、一審判決を不服として、大阪高裁に控訴しました。



◇KC'sは、不当な勧誘・契約条項・広告表示などに対して被害の拡大を防止するため、消費者に代わって、事業者に対して改善を求め、受け入れられない場合は差止請求訴訟ができる適格消費者団体です。また、特定適格消費者団体として被害回復訴訟もできます。現在、全国で適格消費者団体26団体(その内、特定適格消費者団体4団体)が活動しています。

【消費者ネットワークわかやま 今後のとりくみ（予告）】

消費者ネットワークわかやま 啓発講座

気をつけよう！
インターネットトラブル

参加無料

—みんなで防ぐワークショップ—

講師：和歌山県消費生活センター相談員

日時：2025年9月13日（土）
13:30～15:00

場所：橋本市サカイキャニング産業文化会館
「アザレア」2階会議室

消費者ネットワークわかやま 公開学習会

こんな手口に注意！寸劇で楽しく学ぼう

—消費者被害を防ぐために—

参加無料

講師：浅野喜彦弁護士

寸劇：劇団でんでん（消費者サポートネット和歌山）

日時：2025年10月11日（土）
13:30～15:00

場所：粉河ふるさとセンター
・小ホール

～消費者ネットワークわかやまに加入しましょう～

新規会員募集中！

消費者ネットワークわかやまは県内の弁護士、司法書士、消費生活アドバイザー、消費者団体などが消費者被害のない地域社会づくりに向けて、消費者問題学習会の開催や県内の各市に対する消費者行政ヒアリング調査に取り組んでいます。会員にご加入頂いた方には、会報（四季だより）、ホットな消費者見守りニュース（消費者被害防止の啓発チラシ）をお届けしています。私どもの活動は会員登録していただいた皆様の年会費で運営しています。ご賛同いただき、新規会員の手続きを是非宜しくお願い致します。また既に会員に加入されている方は職場や友人の方にお声かけ下さい。

消費者ネットワークわかやま加入申込書（新規・継続）

申込日： 年 月 日

団体名または個人名 様

☎： メール @

年会費 円（個人1口500円・団体1口1000円、1口以上でお願いします）

金融機関・支店名： ゆうちょ銀行 太田郵便局

口座内容 振替口座 口座番号 00960-9-195026

口座名義人 消費者ネットワークわかやま 代表世話人 岡 正人

※銀行から上記口座にお振込の場合 店番 〇九九 預金種別 当座 口座番号 0195026

お問い合わせ

消費者ネットワークわかやま 事務局

TEL：073-474-1124

<https://www.cnw-wakayama.jp>

困ったときには消費者ホットライン「188」

