



適格消費者団体 特定非営利活動法人
消費者支援ネットワークいしかわ
CSNI ニュース

石川県金沢市
 北寺町へ 9-3
 発行人:橋本明夫
 第 5 号
 2023 年 10 月 1 日

消費者部会の活動

理事 消費者部会長 金沢大学教授 おじま きょうこ
 尾島 恭子

消費者部会の役割

リレーエッセイ第 5 弾は消費者部会の紹介です。
 消費者部会の役割は「広く消費者被害を未然に防ぎ消費者市民社会を実現するための普及啓発事業、消費生活に関する情報の収集・提供等を担当する」となっています。実は、この消費者部会の役割を担う機能は、どの適格消費者団体にもあるわけではないのです。なぜ消費者支援ネットワークいしかわ（CS ネットいしかわ）には当部会があるのでしょうか。

消費者部会への熱い思い

それは、CS ネットいしかわの ‘熱い思い’があるからです。自分さえ騙されなければ良い、自分の暮らしさえ何とかできれば良い、ということであれば、消費者部会で活動する意味はありません。自分たちが騙されない消費者になろうというだけではなく、周りの人も騙されない消費者になってほしい、究極には「騙す人を作らない社会」にしようという思いです。騙される人がいるから騙す人がいる。もし、誰も騙されなければ、騙す人もいなくなる。もちろん、そんなきれいごとが出来る社会ではないことは十分承知していますが、今や闇バイトが社会問題化している中で、一人でも騙す人・騙される人がいなくなるよう活動を展開していきたいです。



そしてもうひとつ。気候変動、エネルギー問題をはじめとした環境問題も年々深刻になる中で、自分たちの子ども・孫の代まで過ごせる地球を守りたいとの思いもあります。役割の中にもあった「消費者市民社会の実現」、つまり環境に配慮した消費者になるため、何が出来るかなども考えていくことになります。



消費者部会の活動

当消費者部会は年 4 回のペースで開催しています。そこでは学習会の企画をしたり、出前講座を進めたり、金沢市の発刊する『消費者だより』の編集に携わったり、本ニュースの企画を考えたりと、いずれも消費者の皆さんに情報提供し、消費者被害の未然防止と消費者市民社会の実現にむけて検討しています（部会は年 4 回ですが、各企画はプロジェクトチームで進めています）。出前講座では、中学校や高校に出かけていくこともあります。聞きたい話題、皆さんに知っておいて欲しい内容があれば、是非この部会で出して広げていきましょ



皆で盛り上げましょう

ここまでの話だけでは「理想はそうだけど・・・」「そうならば良いけれど・・・」「取り組むのは難しそうだね」「私はそんなに熱くない」で終わってしまいそうです。いえ大丈夫。実際、全員がそこまで高尚な思いで動いているわけではありません。どんな活動があるのかな。何かできることあるかな。自分の勉強になればよいかな。ポケ防止になるかな。きっかけは何でも良いのです。少しでも、消費者被害のない社会にしていきたい、持続可能な社会を作っていきたいとの思いに共感する方は、消費者支援ネットワークいしかわまでご連絡ください。一緒に、できる活動を考えていきませんか。



いらすとや

弁護士と広告

かつて、弁護士による広告はかなり制限されており、広告できる事項は氏名、住所、電話番号、事務所名など、広告媒体も名刺、看板、挨拶状などと限定されていました。しかし、2000年に広告が自由化され、例えば法律事務所のホームページを作成し、PRすることもできるようになりました。もっとも、弁護士も事業者ですから、著しく優良であると誤認させる表示や著しく有利であると誤認させる表示をすれば、景品表示法に違反することになります。そして、これらの表示は差止請求の対象ともなっており、当団体の出番です。

事業者Xの弁護士紹介サイト

事業者Xは、交通事故に特化して弁護士を検索できるサイトを運営しています。そして、石川県で検索してみると6つの法律事務所が一覧で表示されるようになっていました。

一覧表では各法律事務所の概要が記載されていて、「後払い可能」、「夜間対応」などが表示されており、その中に「着手金無料」という表示もありました。



イラスト AC

しかし、各法律事務所の詳細ページに移動してみると、着手金の額は「△万円～」、「経済的利益の△%」などと記載されていました。事業者Xの紹介サイト内で表示に齟齬があった事例です。

事業者Yの弁護士紹介サイト

事業者Yも、交通事故に特化して弁護士を検索できるサイトを運営しています。そして、石川県で検索してみると8つの法律事務所が一覧で表示されるようになっており、「着手金無料」という表示がありました。各法律事務所の詳細ページに移動してみても、確かに着手金は無料と表示されていました。しかし、各法律事務所は独自のホームページも作成しており、その中では着手金が発生すると記載されていました。事業者Yの紹介サイト内では表示に



齟齬はありませんでしたが、各法律事務所のホームページの表示と齟齬があった事例です。



当団体としての対応

事業者X及びYの弁護士紹介サイトに記載されている「着手金無料」との表示は有利誤認表示に該当すると判断しました。もっとも、自動車保険の弁護士費用特約を利用して実質的に着手金が無料となることも多く、善解すればこれを「着手金無料」と表示しているとも考えられ、悪質性は感じられませんでした。そこで、事業者X及びYへは申入書ではなく要望書とし、各法律事務所へはご連絡として文書を発出しました。

事業者X及びYへは、各法律事務所から修正依頼が殺到したようです。そのため、事業者X及びYからは要望書が届く前に、「どのように直せばいいですか？」と電話連絡がありました。そして、届いた要望書を見ていただき、弁護士紹介サイトの表記は無事に修正されました。

適格消費者団体では、事業者への申し入れ等については、そのつど理事会の承認が必要です。当案件について、要望書及びご連絡の内容を理事会で審議した際に、各法律事務所へ送付する文書に連絡先として私の名前が記載されていることについて、ある理事の方からご意見がありました。それは、弁護士が弁護士に出す文書となり、私が矢面に立つことになってしまうので、私の名前を削除した方が良いのではないかとのご意見でした。審議の結果、削除しないことになりましたが、氣遣っていただいたことが嬉しかったです。

これからも矢面に立って頑張ります！

専門部会の人に 聞いてみよう

2 ページで要望書とご連絡を行った経過報告を執筆していただいた専門部会の木村部会長に消費者部会のメンバーがさらに詳しくお話を伺いました。

青海：分野別の弁護士検索サイトがあるんですね。

木村：以前は、弁護士にはいろいろ制限があって、例えば名刺もシンプルなものでないといけなかったんですが、今は取扱い分野などを書いている方もおられますし、ホームページを開設している法律事務所も増えています。

渡邊：相談者の立場から見たら、取扱い分野を書いてくれた方が選びやすいですけどね。

林：最近、親がなくなったので「除籍謄本」を検索したんですが、豆知識などが書かれていて、弁護士に相談するとラクですよと誘導されます。ああいうのを見ると、困って検索する人が多いんだろうなと思いました。

木村：ネットの検索エンジンに広告を出す際に、「離婚」や「相続」などのワードを依頼すると上位に表示されるんです。

渡邊：着手金というのは、相場ってあるんですか？案件によるんですか？



木村：昔は民事で訴訟の何%など相場が決まっていたんですが、公正取引委員会から「それって談合じゃないか」という指摘がありまして、いまは自由です。

林：弁護士さんは間違ったことをしないイメージがあるので、弁護士の検索サイトの記載をそのまま信用してしまいますよね。

青海：今回の案件も、弁護士検索サイトに着手金無料と書いてあったのを信用して依頼したが、無料ではなかったというトラブルの情報提供が寄せられたのがきっかけでした。

木村：検討チームで調べた結果、検索サイトの表示と詳細ページの内容が一致していない、各法律事務所の記載内容と齟齬がある記載が多数見つかりました。

青海：これはプラットフォーム事業者の表示の仕方に問題があるわけですね。アイ



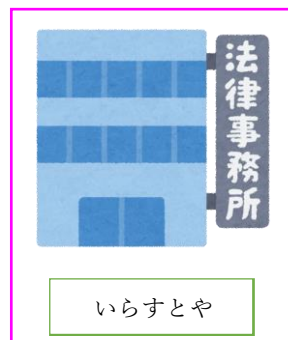
コンの表示文は「着手金無料」ではなく「着手金実質無料」がより正確かも。

林：こうした要望書を送ったのは、ウチの団体が初めてですか？

木村：はい、初めてだと思います。

青海：今回は石川県だけでしたが、他県の法律事務所も調べたら、同様のことが見つかるでしょうね。他の適格消費者団体と情報を共有すれば一気に不正確な表示が見直されるかもしれません。

渡邊：着手金が実質無料になるのは、自動車保険をかける際に弁護士特約を付けていることが前提ですよ。これって



割と最近のサービスじゃないかと思いますが、相手が任意保険に未加入だったり、もらい事故だった場合は保険会社から弁護士を紹介してもらえるんですか？

木村：知り合いの弁護士に頼んでもいいし、保険会社に紹介してもらうこともできます。

林：この会に入って、弁護士や司法書士の方と知り合いはいたけど、普通はお付き合いすることってそうそうないので、ハードル高いですよ。どうやって探したらいいでしょう？

木村：石川県には金沢弁護士会があります。弁護士は自分の取扱い分野を登録していますから「これこれのことを相談したいが」と電話すると紹介してくれます。もっと気軽に弁護士を活用してください。費用が心配なら見積書を出すこともしています。

渡邊：相談と委任契約は別なわけですからね。

青海：サイトの情報を過信せず、きちんと確認してから契約することは、相手が弁護士であっても大事ということですね。

専門部会:木村基之 消費者部会:林貴江、渡邊雅人
事務局:青海万里子

石川県庁での伝達式に出席

消費者庁所管の「令和5年度 消費者支援功労者表彰」の一つとして、当ネットワークが「ベスト消費者サポーター章」の被表彰者に選ばれ、本年5月26日午前11時に石川県庁の生活環境部会議室での「令和5年度 消費者支援功労者表彰伝達式」が行われ、理事長の橋本、青海事務局長と事務局員の笹谷さんが出席しました。

式では石川県の森田典子生活環境部長がお言葉を述べ、賞状と副賞のメダルが渡されました。賞状は特大の額縁が必要なくらい立派なものです。

この表彰の目的は「消費者支援活動に極めて顕著な功績のあった個人又は団体・グループに対して、その功績をたたえ顕彰し、もって消費者利益の擁護及び増進を図る。」とされ、令和5年度の全国の受賞者は、内閣総理大臣表彰が5件（個人4、団体1）、内閣府特命担当大臣表彰が11件（個人8、団体3）、このベスト消費者サポーター章は29件（個人27、団体2）とのことです。

当ネットワークの受賞理由

授賞理由は、「『特定非営利活動法人として法人格を取得し平成25年12月に設立後、実績を積み重ね平成29年5月に適格消費者団体とし



ての認定を受ける』『各種消費者被害の実態調査・研究や事業者への改善交渉に尽力し、消費者市民社会を実現するための普及啓発事業



などの消費者被害の救済と未然防止のため精力的に活動し、石川県民の消費生活の安定及び向上に貢献』とのことです。

伝達式には、北國新聞と北陸中日新聞の記者が来ていたので、記事を見ようとその日の夕刊以降の新聞をチェックしていましたが、見当たりませんでした。後で、事務局から、北國5月31日、北陸中日6月5日の各記事を見せてもらいました。賞状がいかに立派かは北國新聞の写真を見ていたただけでわかるとおもいます。

認定書交付式の思い出

伝達式は、式次第や出席者の配置図の書面が作成・配布されるものでしたので、平成29年5月の霞が関の中央合同庁舎での適格消費者団体



認定書交付式を少し懐かしく思い出しました。

そう言えば、あのときの認定書がどこかにあるはずだ、今回の賞状と比べてみようかと、私は仕事部屋で認定書を挟んでおいたはずのファイルを探しました。当時の消費者庁長官等の名刺はファイル内にありましたが、ようやく見つけ出した認定書はA4の薄っぺらの紙で、カラーコピーのようです。原本は、あの時、青海事務局長にお渡ししたのではたかね。もしかして行方不明？ともかく、これからも皆さんとともに当ネットワークの使命を果たしていきたいと思いますのでよろしくお願い致します。
⇒適格消費者団体認定書の原本は事務所に保管しております。（事務局）

編集後記

4年ぶりに行動制限のない夏、皆さまはいかが過ごされましたか？ 今年の夏はとくに暑く、日中は外に出るのを避けて家で過ごされた方も多かったかもしれません。家でインターネットの検索サイトを閲覧されていた方、今回の記事にあった弁護士サイトをご覧になったことはありましたか？ ネットの情報に惑わされず、自分でしっかり検討することが重要だと改めて確認できました。また、ベスト消費者サポーター章を受章した記事からは、本団体の着実な活動が証明されました。引き続き本団体の活動へのご支援、よろしくお願いいたします！

当会は消費者被害の未然防止、拡大防止のために活動している団体で、会費と寄付によって運営しています。会員・寄付のご協力をお願いいたします。 URL: <https://csnet-ishikawa.com> TEL:076-254-6733

消費者部会長 おじまきょうこ 尾島恭子