

2025年9月8日（月）

消費者スマイル基金ニュース（第78号）

●2025 消費者志向経営セミナー開催報告

インターネットでの取引が普及する中で、詐欺的定期購入や偽ブランド品、なりすましECサイトなどによる被害、いわゆるダークパターンによる消費者トラブルの件数が増加しています。こうした状況を踏まえ、企業や業界団体などの取組みのご紹介や、今後の消費者との協働について考える機会として、昨年開催した「第1回消費者志向経営セミナー」に続き、「消費者との安全・安心なネット取引に向けて」をテーマに2回目となる消費者志向経営セミナーを開催しました。

当日の参加者は、54名と昨年度の47名を上回りました。アンケート（36名回答）では、今回のセミナーについて5段階評価（良かった1～良くなかった5）で上位の1（30票）と2（3票）で約83%と高評価をいただきました。本当にありがとうございました。

~~~~~<2025 消費者志向経営セミナー>~~~~~

【テーマ】「消費者との安全・安心なネット取引に向けて」

【日時】2025年7月11日（金） 14:00～16:15（開場 13:30）

【開催方法】会場開催（主婦会館プラザエフ7階「カトリア」）

【内容】

<講演（テーマ）>

- 1 安全・安心なデジタル取引に向けた政策と実務
- 2 楽天市場の消費者保護の取組みについて
- 3 通信販売における苦情相談の現状と今後の対応

<パネルディスカッション（テーマ）>

安全・安心なデジタル取引に向けた消費者と事業者の協働

【講師/パネリスト】（講演1）龍谷大学 法学部教授 カライスコス アントニオス氏

（講演2）楽天グループ(株) 渉外統括部 政策渉外部 ジェネラルマネージャー  
片岡 康子氏

（講演3）公益社団法人 日本通信販売協会 専務理事 万場 徹氏

【開会挨拶/パネリスト】

消費者庁 消費者制度課 課長 古川 剛氏

【対象者】 事業者、事業者団体、消費者団体など

【参加者】 54名（主催者側の人数も含む）

【後援】 消費者庁

【セミナー報告（概要）】

2025年7月11日（金）、主婦会館プラザエフ7階カトリアにて「消費者との安全・安心なネット取引に向けて」をテーマに消費者庁後援による「2025 消費者志向経営セミナー」が開催されました。当日は、消費者庁 消費者制度課 古川 剛課長をお迎えし、開会のご挨拶をいただきました。

古川氏からは、デジタル化が進む中、消費者団体訴訟制度の役割や適格消費者団体と事業者との協働の重要性が語られました。その中で、「訴訟だけでなく、日々の対話を通じて健全な市場を築くことが大切であり、適格消費者団体が事業者との対話を通じ、健全な市場形成に貢献しているこ

と、そうした団体を支援する消費者スマイル基金の意義について非常に大きいと感じています。」と述べられています。さらに、「ネット取引の安全確保に向けて、講師の方々の知見を行政の施策に活かしていきたい。」との意向も示されました。

その後、龍谷大学 法学部教授 カライスコス アントニオス氏と楽天グループ株式会社 渉外統括部 政策渉外部 ジェネラルマネージャー 片岡 康子氏、公益社団法人 日本通信販売協会(以下、JADMA) 専務理事 万場 徹氏を招いての講演では、有識者、事業者、業界団体各々の取り組みのお話をいただきました。

休憩を挟み、第2部ではパネルディスカッションをコーディネーターに消費者スマイル基金 理事の坂倉 忠夫氏、パネリストには、ご講演いただいた楽天(株)の片岡氏と JADMA の万場氏、龍谷大学教授のカライスコス氏に消費者庁の古川氏を迎えて行いました。1つ目の議題で、「ダークパターンによる消費者被害を防ぎ安全・安心な取引に向けた取り組み」、2つ目の議題では「デジタル取引における今後の消費者と事業者との協働の在り方」について議論しました。

セミナーの締めくくりとして、消費者スマイル基金 理事長の河野康子氏より、参加者および登壇者への深い感謝の意が述べられました。また、急速なデジタル化に伴い顕在化する「ダークパターン」などの新たな消費者リスクに対し、各登壇者から多角的な知見が共有されたことを振り返りました。

最後に、消費者スマイル基金として、今後も事業者と消費者が健全な関係を築けるような対話と協働の場を提供し続ける決意を表明し、2回目となる本セミナーは盛況のうちに終了しました。

## ●第16回助成先決定のお知らせ！助成金

このたび、皆様から頂戴したご寄付と会費をもとに、第16回助成事業について、9団体、総額300万円の助成を決定しました。

※詳しくはこちら⇒[https://www.smile-fund.jp/subsidy/subsidy\\_16\\_result.html](https://www.smile-fund.jp/subsidy/subsidy_16_result.html)

※対象期間（右記業務を実施した期間）：2024年12月1日～2025年5月31日

- **第16回の助成金額の上限を、助成事業全体（特定適格消費者団体、適格消費者団体及び非営利法人を対象とした都合3つの助成事業）で総額300万円に引き上げました。**
- **特定適格消費者団体及び適格消費者団体だけでなく、消費生活相談又は消費者への情報提供等行っていらっしゃる非営利法人も、助成申請を可能としています。**

### (1) 特定適格消費者団体向け

《共通義務確認訴訟の提起（第一審、控訴審、上告審）》

| NO | 助成先団体     | 助成金額 | 提訴日       | 審理  | 相手方の事業種別と請求の内容                                                        |
|----|-----------|------|-----------|-----|-----------------------------------------------------------------------|
| 1  | 消費者機構日本   | 55万円 | 2025/5/30 | 一審  | 電力小売業者/電気供給約款改定前に契約した消費者から改定後の電気供給約款に基づいた電気料金を支払わせていた事案の不当利得返還義務の確認   |
| 2  | 消費者支援機構関西 | 45万円 | 2025/5/22 | 控訴審 | 脱毛エステ（エステティックサロン）/契約後にアフターサービスをセルフサービスに変更されたため、契約代金の返還を求める不当利得返還義務の確認 |
| 3  | 消費者機構日本   | 55万円 | 2025/5/30 | 一審  | 電力小売業者/電気供給約款改定前に契約した消費者から改定後の電気供給約款に基づいた電気料金を支払わせていた事案の不当利得返還義務の確認   |

|   |           |      |           |     |                                                                       |
|---|-----------|------|-----------|-----|-----------------------------------------------------------------------|
| 4 | 消費者支援機構関西 | 45万円 | 2025/5/22 | 控訴審 | 脱毛エステ（エステティックサロン）/契約後にアフターサービスをセルフサービスに変更されたため、契約代金の返還を求める不当利得返還義務の確認 |
|---|-----------|------|-----------|-----|-----------------------------------------------------------------------|

(2)適格消費者団体向け（目指す団体含む）

《裁判外の差止請求》

| NO | 助成先団体           | 助成金額 | 結果公表日     | 相手方の事業種別と主な是正点                                                                                                                        |
|----|-----------------|------|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | 消費者支援ネット北海道     | 30万円 | 2025/3/4  | 探偵事務所/消費者契約法9条1項1号に反する調査委任契約の不当条項の是正                                                                                                  |
| 2  | 消費者ネットおかやま      | 30万円 | 2025/5/15 | エネルギー販売・リース企業/消費者契約法9条1号に反する給湯機器等のリース契約後の中途解約時に、残リース料全額を損害金として支払う条項及び消費者契約法10条に反する違約金の支払い条項是正                                         |
| 3  | 消費者支援ネットワークいしかわ | 30万円 | 2025/5/7  | 美大受験実技指導予備校/美大入試コースの受講契約締結に際し、特商法42条に適合する内容の概要と契約書面を同条の規定する時期に交付すること、受講契約締結についての勧誘時、条項を内容とする意思表示を行わないこと、ホームページ・要項から同条項の記載削除を求め、是正された。 |
| 4  | 消費者被害防止ネットワーク東海 | 30万円 | 2025/1/22 | 美容整形クリニック/消費者契約法8条1項1号及び3号と10条に反する、施術者及びクリニックへの損害賠償請求や訴訟の権利を放棄させる同意書の該当条項の削除を求め、削除された                                                 |
| 5  | 消費者市民ネットとうほく    | 30万円 | 2025/5/29 | 教育サービス/学力判定テストや通信講座に関する中途解約及び返金条項の契約条項の消費者契約法9条・10条に適合するように改善を求め、該当条項が改訂された。                                                          |
| 6  | 埼玉消費者被害をなくす会    | 30万円 | 2025/4/28 | 通信販売事業者/特商法12条6第1項の表示義務、第2項の消費者の誤認表示の禁止に反する誤認表示させる申込確定画面をもつての契約締結停止を求め、申込確定画面が修正された。                                                  |

(3)適格消費者団体を除く非営利法人（適格消費者団体を目指す団体等法人格を有する消費者団体を含む）

《事業者に対する消費者契約に係る不当行為是正等の申入れ業務》

| NO | 助成先団体       | 助成金額 | 結果公表日     | 相手方の事業種別と主な是正点                                                                                 |
|----|-------------|------|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | しずおか消費者ユニオン | 20万円 | 2025/5/27 | スポーツクラブ/ホームページ及び配布チラシに記載されている解約金の金額について解除に伴う「平均的な損害」を超え、消費者契約法9条1項1号に違反しているため是正を求め、記載内容が修正された。 |

## ●消費者庁主催 相談員向け学習会「適格消費者団体の活動を相談に活かす！-消費生活センターとの有意義な連携を考える-」の開催報告 ※学習会概要は改めて報告いたします

消費者庁は消費者団体訴訟制度の推進支援業務に取り組む団体を募集し、消費者スマイル基金として企画を提案し、受託しました。8月2日に消費生活相談員向け学習会を開催しました。381人（当日オンライン218人、アーカイブ視聴：163人）の申し込みをいただき、当日は148人が参加しました。多くの皆さまにご参加いただきました。ありがとうございました。

【主催】消費者庁

【日時】2025年8月2日（土）10:00～12:00（オンライン配信（Zoom方式）

アーカイブ配信（希望者のみ：配信期間 1ヶ月程度）

【参加対象】消費生活相談員、適格消費者団体等

【学習会の目的】

- （1）過去の重要判例と近時の差止請求事案について、その意義と内容の理解
- （2）「差止請求事案」の相談現場での活用方法
- （3）相談者に対し適格消費者団体に情報を提供するよう促すことの意味とポイント。
- （4）併せて「COCOLiS ポータルサイト」の利活用の促進

【内容】前半：適格消費者団体による差止請求事案の解説

「差止請求訴訟が法や解釈の改正に結びついた例」

「相談業務に参考になる事案」等

後半：「リレートーク 消費生活センターと適格消費者団体との連携について」

【講師】消費者支援機構関西 理事 五條 操氏

消費者機構日本 専務理事 板谷 伸彦氏

公益社団法人 全国消費生活相談員協会 理事 岩澤 信子氏

消費者被害防止ネットワーク東海 理事 柘植 直也氏

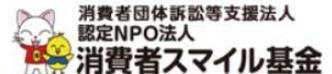
消費者庁 消費者制度課 課長補佐 新津 雅宏氏

---

【連絡先】消費者団体訴訟等支援法人 認定NPO法人 消費者スマイル基金 事務局

TEL 03-5216-7767 FAX 03-6256-9115

e-mail [consumerkikin@tiara.ocn.ne.jp](mailto:consumerkikin@tiara.ocn.ne.jp) URL <http://www.smile-fund.jp/>



**寄付受付中!** 会員の方は入金の際、上記メールアドレスへご一報お願いします。

寄付口座もこちら  大変恐縮ですが、振込手数料はご負担をお願いします。

三菱UFJ銀行 麹町支店(616) 普通 0311226 口座名 特定非営利活動法人 消費者スマイル基金寄附金口

ゆうちょ銀行 019 (セ 1111) 店 当座 0587920 口座名 特定非営利活動法人 消費者スマイル基金

---