

# なくす会ニュースレター

〒330-0064

さいたま市浦和区岸町 7-11-5 県生協連内

Tel048-844-8971 Fax048-844-8973

<http://saitama-higainakusukai.or.jp/>

## 団体の社会的役割と存在感を高めよう



適格消費者団体 埼玉消費者被害をなくす会

理事長 池本 誠司

明けましておめでとうございます。

埼玉消費者被害をなくす会は、2009年3月の適格消費者団体の認定以来、地域の消費者団体の活動に根差して、不当契約条項や不当表示等の調査・分析・是正申入れ・差止請求訴訟等の取り組みを続けてきました。弁護士・司法書士・消費生活相談員など約20名の専門家による「検討委員会」が、8～10件ほどの案件を並行して調査し、違法行為の是正申入れを行っています。昨年は、建物賃貸借契約の不当条項事案と探偵調査委託契約の不当条項について、差止請求訴訟を提起しました。

なくす会からの是正申入れに対し、速やかに回答書を返送し任意の改善に取り組む誠実な事業者も少なくないのですが、一部の事業者は適格消費者団体という制度や権限について理解が不十分なためか、ほとんど具体的な回答すらないまま推移し、やむを得ず差止請求訴訟に至るケースがあります。訴訟提起後に、事業者側に代理人弁護士が就任し、急きょ和解の協議に入る傾向が強いのは、団体訴訟制度がまだまだ事業者に周知されていないことの現れだと言えます。

事業者のコンプライアンス経営の推進は、何よりも消費者・消費者団体の意見を聴くことが出発点です。適格消費者団体の機能と役割をもっと社会に周知することが必要です。

なくす会は、専門家の「検討委員会」による差止業務のほかに、一般消費者によって構成する「活動委員会」を設置し、身の回りの消費者問題を取り上げてアンケート調査や検討を行い、任意の申入れ活動を行っている点に大きな特徴があります。活動委員会の取り組みは、地域の消費者・消費者団体の消費者力を高める役割も果たしています。昨年制定された消費者教育推進法は「消費者市民社会に主体的に参画する消費者市民」の育成を掲げています。まさに私たちの取り組みを行政と民間が協働して広げて行くことが今後の課題です。

消費者庁が検討中の集団的被害回復制度の導入は、特定適格消費者団体の社会的な役割を大きく拡大することにつながります。本年は、なくす会としてもこの新しい制度を担う団体になることができるよう、人的・財政的組織基盤を整備することも目指します。

# 申入れ活動報告 (2012年11月~2013年1月)

## 訴訟提起

事業者名	経過
株MR (探偵事業者)	調査委任契約書及び重要事項説明書の解約に関する条項の使用差止めを求めて2012年10月19日東京地方裁判所に訴訟提起し、12月16日に第1回期日が終了しました。第2回期日は2013年2月19日の予定です。

## 申入れ

株全国メンタルケアセンター (医療搬送事業者)	2012年4月27日に、受診及び医療保護入院支援同意書・契約書における不当条項に対し、改善を要望する申入れ兼問合せ書を送付しました。 現在使用している契約書の送付に応じないため、当会ホームページにて事業者名および申入れ兼問合せ書面、事業者からの回答書を公表しました。
住宅管理事業者	2012年11月1日に、契約更新時の敷金補充、原状回復等に関する規約の不当条項の使用差止め、修正を求め申入れ書を送付しました。該当する条項の使用停止および修正を行う旨の回答があり、面談を行ないました。
インターネットゲームサイト運営事業者	2012年12月10日に、ゲームサイトの仮想通貨変更に關し不当と思われる規約の修正を求め、問合せ兼申入れを行ないました。一部規約については検討するとの回答がありました。
インターネットメディア事業者	2013年1月7日に、未成年を理由とした取り消しができないなど、仮想通貨の購入取り消しに関する約款が、消費者契約法に抵触するおそれがあるとの観点から申入れを行ないました。

## 問合せ

美容外科 (熊谷、春日部、上尾)	4月に行った申入れに対する回答では広告表示を改善する方向で対応するとあり、一旦は表示が改善されましたが、11月以降、改善前の表示が再度見られたことから、広告表示の基準について2013年1月7日に問合せを行ないました。
互助会	2012年11月11日の問合せに対し、現在使用している約款は協会のモデル約款に依拠しており適正との回答がありました。京都の適格消費者団体の他互助会への差止請求訴訟の判決を待って今後の検討をすることとしています。
大学学生寮	2012年9月27日に大学寮の入館契約書の不当条項と見られる点について問合せを行ないました。回答について検討を行なっています。
【新規取扱】 決済代行業者	2013年1月7日に、決済代行契約に関する利用者との間の取り決めについて、問合せを行ないました。

◇ 埼玉消費者被害をなくす会は「解約料が不当に高い」「消費者に不利な契約書や利用規約が使われている」などの被害事例について、具体的な事業者名を含めて日常的に情報提供をお願いしています。

## 【この間の主な会議】

なくす会第3回理事会・検討委員会 (11/29)

運営促進会議 (12/21)

なくす会第4回活動委員会 (11/13)

なくす会第5回活動委員会 (12/12)



# 活動委員会報告

## ● フィットネス事業者

- ① 通常価格での入会期間を設ける
- ② 消費者の心理をあおる表記（キャンペーン価格）を削除する、など  
概ね広告表記が改善されました！

## ● 通信販売事業者

回答の内容が、当会からの問合せの趣旨と異なる部分があったため、再度問合せする予定です。

## ● 飲料販売事業者

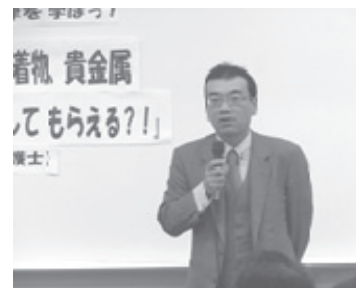
購入価格になるための条件である注記部分の文字が小さく、消費者に判りにくい表記だったため改善要望を行なってきましたが、文書での回答がありませんでした。消費者に判りやすい表記に努めることを重ねて要望し、必要と判断した場合は、再度改善の要望を行なっていくことを連絡しました。

## 第2回

### 消費者力アップ学習会報告

# 『強引に買い取られた着物、貴金属 返してもらえる?!』

「押し買い」とはどんな被害で、どんな規制がなされたのかについて、特定商取引法の規制、被害事例を交えてわかりやすく解説していただきました。また、書面交付義務とクーリング・オフについても学ぶことができ、参加者からは『女性の声で電話があり訪問を承諾したが実際は複数の男性で来たなどはとても怖いので、法で訪問人数などを規制できるようにならないか』『押し買いに対応する法改正が比較的早く成立されたとのこと、特に高齢者の被害防止には法の規制があるとうれしい』などの感想がありました。



講師の松苗弁護士

特定商取引法の概要など詳細は、消費者庁ホームページ [取引対策](#) [検索](#)

2/15(金)

## 増えるネット被害!

### 第3回 消費者力アップ学習会を開催します!



# 『そのメール、アプリ、大丈夫ですか?』



何十万という多種多様なアプリケーション。

スマートフォンやタブレットの利用者の急増に伴い、トラブルも増えています。

誰にでも起こり得るトラブルを回避するために、利用上の注意点を学びましょう!

参加費  
無料

講師 原田 由里 氏 一般社団法人 EC ネットワーク理事

2013年2月15日(金) 10:00~12:00

コーププラザ春日部 3F 第2会議室

東武伊勢崎線・野田線 春日部駅西口徒歩6分

駐車場 なし

定員 40名(要申込み・先着順)

講師プロフィール:

消費生活専門相談員、消費生活コンサルタント、消費生活アドバイザーの資格を持つ。

EC ネットワーク:

ネット取引のトラブル相談をオンラインで対応

**情報**

前号の【消費者行政ランキング】について、埼玉県消費生活支援センター熊谷より情報をお寄せいただきました

消費生活相談窓口開設が週3日以内の市町村のうち、本庄市・上里町・神川町・美里町は協定を締結し、運営費を負担して、共同で週5日の相談を実現しています。『広報かみさと』では、わかりやすく相談窓口のお知らせをしています。他の市町村の参考になると思います。

⇒『広報かみさと』より

消費生活相談窓口	(受付時間)				
	午前9時30分～11時30分 午後1時～3時30分				
	月	火	水	木	金
上里町役場産業振興課内 【☎35-1232】		○			○
本庄市役所商工課内 【☎25-1175】	○		○	○	
消費生活支援センター熊谷 【☎048-524-0999】 【受付時間：午前9時30分～午後4時】	○	○	○	○	○
消費者ホットライン 【☎0570-064-370】	音声ガイダンスの案内により、市町村又は県の相談窓口につながります				

※4月から本庄市で水曜日の相談が始まります。

※ 前号の【消費者行政ランキング】のうち、消費生活相談窓口開設が週3日以下の市町村の項目で下記の情報が表現しきれませんでしたので、改めてご紹介します。

- 横瀬町、皆野町、長瀨町、小鹿野町は秩父市に委託し、共同で消費生活センター設置しています。  
(窓口設置：秩父市 窓口開設日：月～金)
- 三芳町、小川町、東秩父村は相談窓口を週4日以上開設していますが、相談員がいるのは週1または週2日で、他は市職員が対応にあたっています。

**『集団的消費者被害回復訴訟制度』の早期創設を求めましょう！**

『集団的消費者被害回復訴訟制度』とは・・・？

同種の被害が多数発生する傾向にある消費者被害。しかし、個々の被害者が自ら訴えを提起し、被害回復を図ることは、費用や労力面で困難です。

簡易・迅速に消費者被害の回復を図ることを可能にする“二段階型”の新たな訴訟制度です。

**第2段階**

**第1段階**

- 特定適格消費者団体が原告となって、訴訟提起  
(共通争点の確認の訴え)
- 判決で **和解**、**勝訴**の場合

**団  
体  
消  
費  
者  
裁  
判  
所**

- 特定適格消費者団体による通知・公告（手続き加入のため）
- 個々の消費者の加入
- 特定適格消費者団体が、事業者に対し請求する金額等をとりまとめて、裁判所に提出
- 簡易な手続きによる個々の消費者の請求権に対する決定、損害金を消費者に配分

先の第180通常国会では集団的消費者被害回復に係る訴訟手続に関する法律案（仮称）が提出に至りませんでした。現状、被害回復につながる仕組みが不十分という問題があり、一刻も早い制度の導入が求められています。くらしの安全・安心の実現のために、ぜひともこの機会に制度を実現させましょう！

2013年1月25日（金）18：30～20：30 に開催される第51回全国消費者大会「消費者政策」分科会は、この制度の早期創設をテーマに開催されます。 [全国消費者団体連絡会](#) を [検索](#)

- \* 商品事故・契約トラブルにあった時は、支援センターや市町村の消費者相談窓口へ迷わず相談を！
  - ◆ 埼玉県消費生活支援センター(埼玉県生活科学センター内) Tel.048-261-0999
  - ◆ 全国共通 消費者ホットライン Tel.0570-064-370(ゼロ・ゴー・ナナ・ゼロ 守ろうよ、みんなを)
- \* 皆様からの情報提供が消費者被害防止につながります！疑問に感じる約款や契約内容、広告のコピー、被害の状況などを「なくす会」までお寄せください！

Tel 048-844-8971 Fax 048-844-8973 メール nakusukai.01@saitama-k.com