

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/>

探偵社 (株)MRと裁判上の和解をしました

企業信用調査、個人信用調査を目的とする事業者である『株式会社MR』（本社：東京都豊島区）に対し、調査委任契約書及び重要事項説明書の解約に関する事項の使用差止を求め、東京地方裁判所に訴訟提起（2012年10月19日）していましたが、2013年3月29日の第3回期日において、当事者双方の合意により、和解が成立しました。



探偵社大手である(株)MRの解約に関する条項の和解内容は、消費者庁のホームページでも公表されることから、社会的な効果も期待されます。

和解条項

- 1 被告は、原告に対し、被告が消費者との間で調査委任契約を締結するに当たり使用してきた別紙契約条項等目録記載の調査委任契約書中の各条項及び重要事項説明書中の各説明内容（以下、併せて「本件各条項等」という。）につき、その使用を停止することを約束する。
- 2 被告は、原告に対し、本件各条項等が記載された契約書及び重要事項説明書の各用紙を直ちに破棄することを約束する。
- 3 被告は、原告に対し、速やかに、本件各条項等を改訂するとともに、改訂した調査委任契約書及び重要事項説明書の各ひな型を交付することを約束する。
- 4 被告は、原告に対し、本件各条項等の使用停止及び改訂について、被告の従業員らに告知することを約束する。
- 5 被告は、原告に対し、調査委任契約の解約について、消費者から相談・苦情があった場合には、真摯に対応することを誓約する。
- 6 原告は、その余の請求を放棄する。
- 7 訴訟費用は各自の負担とする。

差止の対象とした条項 ー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ー

- 調査委任契約後の解約手数料に関し、解約の申入れが調査着手前であった場合は調査料金の8%、調査着手後の場合はそれまで稼働した調査料金に加えて調査料金の20%を消費者に負担させる条項。
- 調査期間中は原則として調査に関する報告をしないことを定める条項



当該事業者より提示された、和解後の条項

- 解約手数料について、調査着手前の場合は3万円、調査着手後の場合は、それまでに稼働した調査料金に加えて1万円とする案が提示されました。
- 調査期間中に依頼者の求めがあった場合、状況に応じ調査内容を報告するとする案が提示されました。

申入れ活動報告 (2013年1月~3月)

和解までの経過

事業者名	経過
(株)MR (探偵事業者)	2011年3月より、解約料の算出根拠の問合せを開始、契約条項の修正等に応じなかったため、2012年10月19日に訴訟提起しました。第1回期日(12/6)、第2回期日(2/19)を経て、3月29日の第3回期日にて和解が成立しました。

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。対応する意思がないとの回答のため、当会ホームページに事業者名、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。2013年3月、改善する予定である旨の連絡がありました。
美容外科	広告表示の基準について2012年4月申入れの後、2013年1月に問合せを行いました。文書での回答がなく、一旦は改善された広告が改善前の表記に戻るおそれもあることから、今後の対応についてさらに検討を進めています。
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。面談の後、該当する条項の削除、修正に向けて、事業者とやり取りを重ねています。
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関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。一部条項については変更の予定はないとの回答があったため、被害事例の情報を収集しています。
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の条項について、申入れを行ないましたが、同条項の修正は必要ないとする旨の回答があったため、さらに検討を進めています。

問合せ等

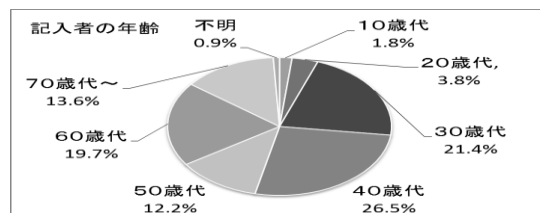
互助会	京都の適格消費者団体が提訴した、他の互助会への差止請求訴訟の判決を受け、解約手数料、早期利用費に関する条項について変更する予定との連絡がありました。
大学学生寮	2013年2月5日に、大学寮の入館契約書の不当条項と見られる点について問合せ兼申入れを行ないました。回答の延期を求める連絡があり、回答を待っています。
決済代行業者	2013年1月7日に、決済代行契約に関する利用者との間の取り決めについて、問合せを行いました。回答について、さらに検討を進めています。
【新規取扱】 ゲームメーカー	2013年1月28日に、消費者と事業者のやり取りの内容など、例外なく公開、掲載する行為を禁止する利用規約について問合せを行ないました。回答の内容について検討を進めています。
【新規取扱】 CD等レンタル	2013年4月1日に、故障などの不具合に関して責任を負いかねるという条項について、申入れを行ないました。

- ☆ 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。

消費者被害アンケート・めやすばこ まとめ

《インターネットトラブル編》

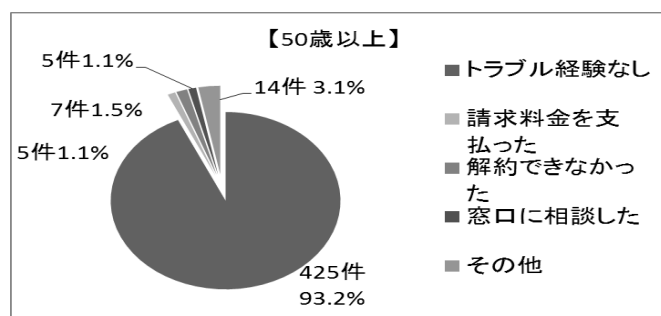
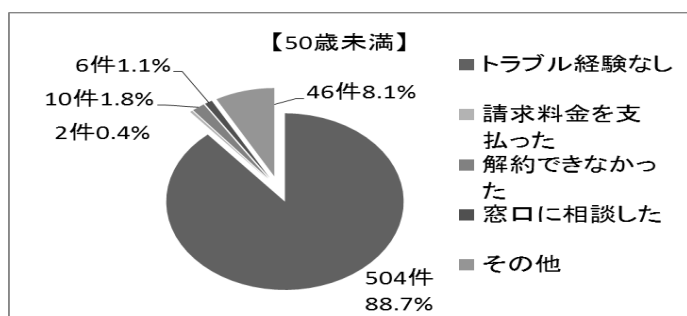
- ◆実施期間：2012年10月～1月
- ◆回収枚数：1,123枚 有効回答：1,115枚（99.3%）
- ◆配布対象：埼玉県内在住勤男女
- ◆回収構成比：男性 14.8% 女性 83.3% 不明 1.9%



【無料だと思って利用していたのに、知らないうちに有料になっていて、高額な請求が来たなどの事例】

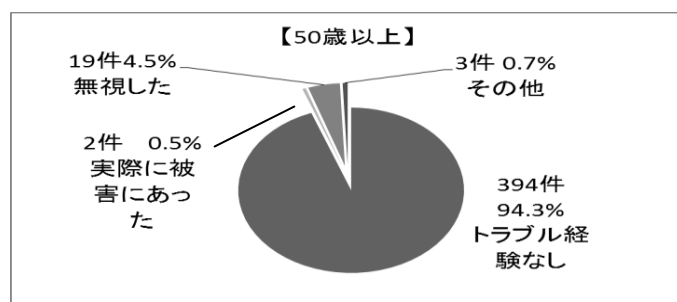
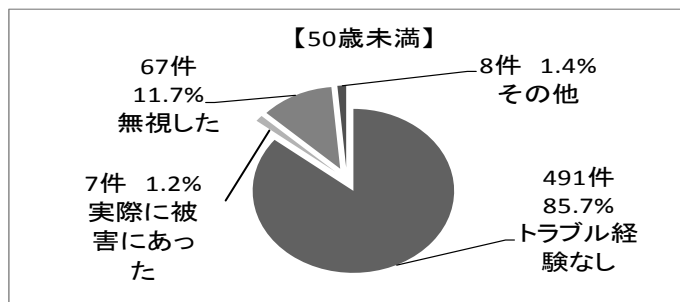
知らないうちに有料サイトに入った経験があるとの回答は合計で73人（7.0%）ありました。50歳未満、50歳以上で大きな差はなく、年代を問わず知らないうちに、有料サイトに入ってしまう可能性があることがわかります。

【架空請求の画面が出たことがありますか？】



その他の記入のうち、架空請求の画面は無視したとの記入が、50歳未満で27件、50歳以上で4件ありました。トラブルに発展していなくても、架空請求の画面が出たことがある消費者は相当数いると推察されます。実際に請求料金を支払ったとの回答も全体で7件ありました。

【『サクラサイト』に接続してしまうようなトラブルにあったことがありますか？】



無視したとの回答は50歳未満で約11%、50歳以上で約5%あり、特に50歳未満の世代で、実際にサクラサイトに接続した経験が高いことがわかります。

【調査から見てきたこと】

スマートフォンの特徴について、わかって利用しているとの回答は両世代とも約55%でした。さらに、フィルタリングが機能しない場合があることを知らなかった（約10%）、ウィルスソフトは入れていない（約7%）と、危険性について知らずに使用している状況が見られます。

50歳未満で、実際にサクラサイトに接続した経験が高く、世代に合わせたトラブルの予防、対処法の啓発、また、“どんな時に個人情報漏えいする危険があるのか”“スマートフォンの特徴”など、消費者に対する学習の機会が必要となっています。一方、事業者に対しては、購入や契約時に、消費者に対して今まで以上に利用する際の注意点をわかりやすく伝える工夫を求めていく必要性があると思われます。

アンケート結果の詳細はなくす会ホームページを [検索](#)





「そのメール、アプリ、大丈夫ですか？」

2013年2月15日(10時～12時)、さいたまコープ・コーププラザ春日部において、ECネットワーク理事の原田 由里さんを講師に消費者力アップ学習会を開催し、27人が参加しました。



【学習会の内容より、使い方、被害予防のために注意する点をまとめました】

- スマートフォンは携帯電話と異なり、『通話ができるパソコン』であることを理解する。
- アプリの安全性は誰も保証してくれない。アプリは『公式マーケット』から入れること。アプリを入れる際にはそのアプリが利用する情報(番号、アドレス、電話帳、GPS情報)を必ず確認。
- 『LINE(ライン)』もアプリの一種であり、電話帳機能を使っているため、電話帳登録者がアプリを購入する際に、情報が流出する可能性があることを認識する必要がある。
- SNS上の広告には、利用者の性別、年齢などに合わせたターゲティング広告があり、悪質なサイトが広告を出している場合もある。いつも半額以下、連絡先が未記載などの場合は特に注意。
- IPアドレス、ID番号などから個人が特定されることはないので、サンプル動画を見ようとクリックしただけで請求された場合など、支払いに応じる必要は一切ない。
- 不必要な個人情報の入力はいらないこと。SNSを利用する際も、知人らの個人情報や写真などの扱いに注意するなど、マナーを守ることが大事。

【主なQ&Aより】

Q 『スマートフォンで無料ゲームのアプリを購入したが、有料のツールを子どもが取得し、取得代金の請求が来た』場合、未成年者契約の取り消しはできないのか？

A 基本的には取り消し可能だが、登録時に年齢詐称があると取り消しが出来ないことが多いので注意が必要。また、開発者が海外にいる場合は日本の法律は適用外など、対応はケースバイケース。

【この間の主な会議】

第4回理事会・検討委員会(1/23)、運営促進会議(2/22)、第5回理事会・検討委員会(3/22)
第6回活動委員会(1/18)、第7回活動委員会(2/13)、第8回活動委員会(3/15)

活動委員会報告



- フィットネス事業者 : 当委員会の要望に応じ、概ね広告表記が改善された事業者の運営会社に対し、系列店舗の広告も同じように変更することを求め、広告表示改善要望書を送付しました。
- 通信販売事業者 : 広告の有効期限、消費者に誤解を与える表記の改善、価格表示など9件について、問合せ兼広告表示改善要望書を送付しました。
- 大手新聞各社宛てに、新聞本紙広告の掲載に関する審査基準、審査方法などについて問い合わせる文書を送付しました。

* 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) TEL048-261-0999

◆ 全国共通 消費者ホットライン TEL0570-064-370(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