

# 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

Tel048-844-8972 Fax048-844-8973

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

## アンケートめやすばこ【価格表記】【自動車保険】の結果がまとまりました

まとめの詳細はなくす会ホームページを  

### 《自動車保険について》有効回答 1,059 枚 回答者構成 男性 18.0% 女性 71.4% 不明 10.6%

**はじめに** 人身傷害保険（※）に関し、パンフレットにある「全額補償」とは、保険会社が決めた基準内で補償されることで、保険会社に一任した場合（保険会社の担当者間の示談）の補償額より、裁判を起こした場合の方が、補償額が高くなる場合があります。この点について認識している消費者がどの程度いるのか、仮にすべての支払を裁判上の算定額に統一した場合は保険料が高くなることが想定されますが、それでも裁判基準での運用を望むかなどについて調査しました。

（※）自動車事故に遭ったり、事故を起こした場合に、ケガや死亡などの損害を補償する保険



#### 1) 自動車保険に加入していますか

自動車保険に加入しているとの回答は 74.4%、加入していないが 24.2%、わからないが 1.4%。

#### 2) 自動車保険の内容を理解していますか <2>以降は、加入しているとの回答数に対する割合>

理解している (288 件)、概ね理解している (276 件) との回答が計 564 件 (77%)。あまり理解していないが 118 件 (15.9%)

#### 3) 何を見て保険を選びましたか

自動車販売業者の紹介が 353 件 (48.0%) と最も多く、その他 (友人が保険会社勤務など) (241 件・32.7%)、ネット査定 (98 件・13.3%)、広告 (44 件・6.0%)

#### 4) 現在加入している自動車保険を選んだ理由 (複数回答可)

補償内容が 301 件・32% と最も多く、次いで、昔から (260 件・27%)、保険料 (250 件・26%)、その他 (85 件・9%)、ロードサービス (59 件・6%)

#### 5) 同居の家族も含め、今までに自動車保険を利用したことがある場合どの手段を用いましたか

保険会社の示談が 438 件 (41.4%)、交通事故紛争処理センターが 17 件 (1.6%)、弁護士その他の第三者を介しての示談 15 件、裁判との回答は 0 件

#### 6) 自動車保険を利用してトラブルになったことはありますか

トラブルになったことがあるとの回答は 32 件 (4.4%)

#### 7) 保険会社にお任せした場合と、裁判を起こした場合の補償額が異なる場合があることを知っていますか

知っているが 34.7%、知らないが 54.9%。知っているとの回答者の中には友人が保険会社勤務との補足記入が複数あった。

#### 8) 全ての事故を「裁判を起こした場合の補償額 (裁判基準)」で運用した場合は保険料が現状より高くなることが想定されることについて

『高くなっても良いのですべて裁判基準が良い』が 14.0%、『高くなるのは困るので現状のまま』が 39.6%、わからないが 46.4%

### 《調査から見えてきたこと》

- 『保険の内容を理解している』『概ね理解している』との回答は合わせて約 7 割だが、『裁判基準の補償額の方が高くなる場合があることを知っている』のは約 3 割であることから、実際には人身傷害の補償額などについて理解している人は多くないと思われる。

- ▶ 『保険料が高くなるのであれば現状通りの運用を望む』との回答が、各世代とも『すべて裁判基準で』との回答を上回っていること、選んだ理由として『保険料』を選択した消費者も約3割いることから、全ての事故を裁判基準にすることを求める方向ではなく、消費者が保険の内容を理解した上できちんと選択できるようにする、場合によっては弁護士などの専門家に相談することを勧めるなど、消費者が泣き寝入りすることのないような呼びかけも必要であると考え。
- ▶ 『自動車販売業者の紹介により保険を選択している』との回答は、50代以上の世代で高い傾向が強く、また、選んだ理由として『昔から』という回答も多いことから、一旦契約した保険会社をそのまま利用している消費者も多いと思われ、保険内容の理解不足につながっていることが懸念される。さらに、今回の調査では少数だが、インターネットで保険を選ぶ消費者も今後増えていくことが予想され、ますます保険、補償内容の分かりやすい説明が求められる。

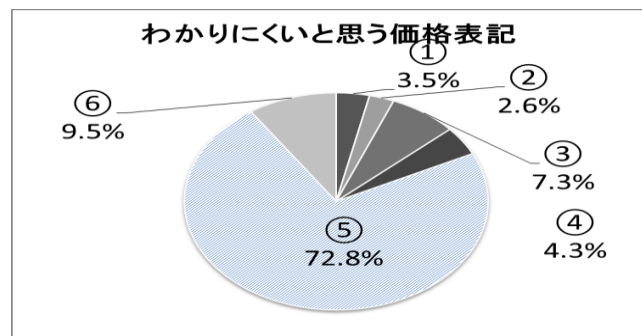
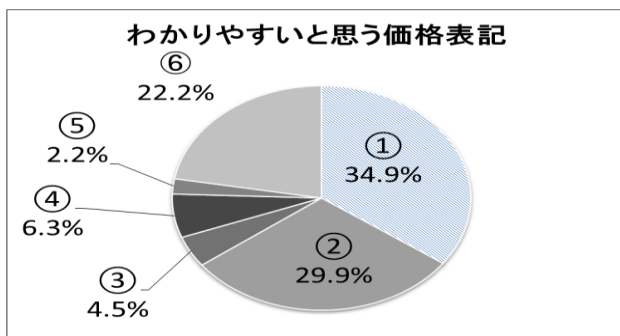
◀価格の表記について▶ 有効回答:963枚 回答者構成:男性9.9% 女性78.5% 不明11.6%

はじめに チラシや店頭で価格表記について、本体価格、税込価格の表記の仕方が店舗により様々で非常にわかりにくいという意見が寄せられたことから、消費者はどの表示がわかりやすいと思っているのかを調査することとした。①から⑥のうち、わかりやすいもの、わかりにくいと思うものを聞いた。

① 税込 203円 本体188円	② 税込 203円 本体188円	③ 188円 税込203円
④ 188円 税込203円	⑤ 188円 +税	⑥ 税込 203円



アンケート結果



- ✦ 価格表記について、表記を統一してほしいかとの問いについて、統一を望むとの回答は約90%あった。各事業者にお任せが良いとの回答の中には、『わかりにくい表記に統一されるならば、お任せの方が良い』との意見が複数あった。

《調査から見てきたこと》

- ▶ 結果からは『いくら払うのか』が一番大きなポイントだと捉えている消費者が多いことがわかった。中でも、本体価格を併記する形で税込価格が大きく表記されている価格表記が『分かりやすい』と思っている消費者が多い。
- ▶ 平成16年に義務付けられた総額表示だが、平成26年4月1日からの消費税増税に伴う特例として、平成29年3月31日までは本体価格での表示も認められている。日本チェーンストア協会の『本体価格表示を基本とする』（平成25年9月20日）の方針により、加盟店舗では本体価格を大きく表示した価格表記も多く見受けられるなど、多くのチラシ、店頭で本アンケートの結果から見える消費者の意識とは正反対の表示がなされているのが現状である。
- ▶ 本アンケート結果では90%を超える消費者が表示をわかりやすく統一することを望んでいるが、事業者側の方針も理解した上でなお、“わかりやすい表示とは何か”について、今後も議論が必要であると考え。

## 「なぜ複雑？ 携帯・スマホの契約」 ～のちのちトラブルにならないために～



浦和コミュニティセンター第13集会室にて、消費生活コンサルタントの木村嘉子さん(右写真)を講師に学習会を開催、56人が参加しました。

### 【学習会の概要】

携帯電話やスマホの特徴をよく理解することがトラブルを防ぎ、安全に使用する第一歩。もう一度契約時の書類をよく確認を。また、“詐欺的トラブル”は依然として毎日のように相談があります。被害を防ぐために『NO★GO★TELL(断る・逃げる・誰かに話す) ○怪しいサイトには近づかない ○儲け話などないと肝に銘じる ○安易に個人情報を教えない ○はっきり断る勇気を持つ ○1人で悩まず、相談する』を多くの方々に広めてください。

### 【学習会の内容】

- ・ スマホは通話機能付の超小型パソコン。電源を入れたら常にインターネットにアクセスしている状態のため、ウイルス感染の危険も。Wi-Fiでインターネットへアクセスできるため、子どもたちが悪質なサイトにアクセスしていることも。フィルタリングなどしっかり対策を。
- ・ スマホはオンラインゲーム・SNSなどのコンテンツ契約、データ通信のプロバイダ契約、音声通話の回線契約、携帯電話会社との端末契約などが組み合わさっていて複雑な仕組みです。
- ・ 端末代金を24か月などの分割で支払う場合は、携帯会社がクレジット会社として信用情報機関に登録しているため、延滞などによりクレジットカードが作れなくなったりすることも。
- ・ 新規の契約に対し販売店に販売奨励金が入る仕組みのため、Wi-Fiルーターやデジタルフォトフレームなどがセット販売されることも。2年縛りなど途中解約には解約手数料がかかる
- ・ 販売形態(一括/割賦)、補償サービス、料金プラン、契約後のキャンセルなど、契約書には様々な契約内容が書かれています。のちのちのトラブル防止のためにしっかり確認することが大切。
- ・ 詐欺的トラブルにはワンクリック請求などがあります。入金は終わりではなく次の請求の始まり。決して支払ってはいけません。
- ・ SNS関連のトラブル防止のために、登録時にアドレス帳を非公開にする、書き込みを公開する範囲を限定するなど、個人情報の取扱には十分配慮を。また、SNS掲載の写真からどこで撮られたか位置情報がわかってしまう場合もあるので要注意。

## ★意見書を各関係省庁宛てに提出しました★

- ◆ 「消費者安全法改正に伴う関係内閣府令案及びガイドライン案に関する意見」(2/12)
- ◆ 「商品先物取引法の不招請勧誘禁止を緩和する省令改正の撤回を求める」意見(2/26)
- ◆ 「第11回特定適格消費者団体の認定・監督に関する指針等検討会における報告書案に対する意見書」適格消費者団体11団体連名で提出(2/27)



## ★この間の主な会議★

- 第4回理事会、第4回検討委員会(1/29) 検討委員会運営促進会議(3/2)
- 第7回活動委員会(2/12) 第8回活動委員会(3/11)
- 第6回日弁連・適格消費者団体懇談会(2/4)
- 平成26年度第2回埼玉県・適格消費者団体連絡協議会(2/10)
- 平成26年度埼玉県LPガスお客様相談センター委員会(2/24)
- 第18回適格消費者団体連絡協議会・姫路(3/7)報告
- 消費者団体と国民生活センターとの懇談会(3/12)



# なくす会この間の主な差止請求関連活動報告（2015年1月～3月）

《下線：この間に新しく送付した文書》

業種	問題とした主な不当条項	成果・経過等（2015年3月現在）
大学学生寮 【継続中】	故意過失がない場合でも損害賠償責任を負担させる条項、学生が会館内に残置した物についての処分、解約時の違約金に関する条項など	2015年2月、「再々申入書」を送付後、現在使用している改訂後の契約書を受領しました。一部条項の改善が不十分な点について同年3月、再度申入れを行ないました。
クーポンサイト 【改善】	返金条項、免責条項、加盟店との契約内容など	修正するとの回答を受領後、2015年2月、ホームページ上の規約も変更されていることを確認、申入れ活動を終了しました。

## 現在までに「問合せ」を行なった事案

医療専門学校 【継続中】	推薦入学における入学金、授業料の不返還について	2015年1月、平成28年度の募集要項の変更案を受領、左記条項について修正されていることを確認しました。
学習塾 【継続中】	授業料の不返還条項などについて	2015年2月、左記条項について、変更するとの回答を受領しました。
日焼けサロン 【継続中】	日焼けマシン利用に関しての免責条項などについて	2015年2月、左記条項について変更するとの回答及び修正後の契約書を受領しました。一部免責の範囲について再度問合せを行なう予定です。
法務事務所 【継続中】	闇金被害対策の法務事務所WEB広告などにおける優良誤認と思われる表記	2015年3月、優良誤認表記の根拠について再度問合せを行なったところ、修正するとの回答がありました。
インターネットプロバイダー 【新規】	インターネット契約・電話勧誘について	2015年3月、苦情について把握する体制、契約内容などについて問合せを行ないました。

- ✚ その他、クーポンサイト（既に申入れした事業者とは異なる事業者）や互助会の規約などについて検討を進めています。
- ✚ 「特定適格消費者団体の認定・監督に関する指針等検討会」報告書（案）について、なくす会検討委員内に検討チームを立ちあげ、検討を行なっています。

- \* 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、被害状況などを《なくす会》までお寄せください！ TEL048-844-8972 Fax048-844-8973

