

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/>

★ 消費者力アップ学習会 Vol.1 (2015.8.28 開催) 報告 ★

閉店しない「閉店セール」から考える消費者被害

日時：2015年8月28日(金) 10:00～12:00

会場：浦和コミュニティセンター第13集会室

講師：細川 幸一 氏 (日本女子大学教授・立教大学兼任講師)

参加：37人



【学習会の概要】

『「閉店しない閉店セール」から考える消費者の権利と責任』と題して、「権利を主張することの意味」「消費者の権利教育の重要性」「消費者市民という考え」「立教大学法学部ゼミでの試み」「消費者の責任を考える」「現代消費社会の特徴」についてお話をいただきました。

- 権利を主張することの意味・・・個々の権利侵害は少額のため権利回復を放棄してしまうのが現状だが、個人の権利の束が公益であり、正当な権利の主張は社会の公益の実現に、ひいては被害の未然防止にもつながる。消費者被害の特徴は、少額多数被害。
- 消費者の権利教育の重要性・・・現代の若者はおとなしく、他人との接点が少ない。知識はあるか知恵がない(スマートフォンの影響が大きいのでは?)。
- 消費者市民という考え・・・社会に対して責任感を持った個人が消費行動を通して社会を変えることができる
- 立教大学法学部ゼミでの試み・・・居酒屋のお通しの実態調査、閉店しない閉店セール、価値のない下取り品で値引く下取り商法などについて調査。消費者の権利について考え、身近な問題を法的に考察し、法解釈や判例調査に加え、実態・意識調査を行ない、調査結果の公表により社会に問題提起することができた。
- 消費者の責任を考える・・・いのちを消費する者の責任(工業化されている畜産と、畜産の実態を知らない消費者)、消費と国際紛争(家電のレアメタルとコンゴ紛争)
- 現代消費社会の特徴・・・生産と消費の分離であり、いつ・どこで・だれが・どのように作ったかわからないモノを消費している。同時に、自らの消費行動が生産者に影響を与えている。他者(国・環境・動物なども含む)への共感から責任は自覚できる。自分で考え、行動することが大切。

【参加者の感想・抜粋】

- ✚ 最終的には個人、各自が社会に大きく目を開き、知恵を働かせることにつきます
- ✚ 漫然と消費している、生活していることが多かったと気づかされました
- ✚ 消費者教育の多様な視点があることも大変参考になり、気付かされました
- ✚ 消費者の権利と責任から、行動を起こすというお話はたいへん良かった

なくす会この間の主な差止請求関連活動報告（2015年7月～9月）

《下線：この間に新しく送付した文書》

現在までに「申入れ」を行なった事案

| 業種 | 問題とした主な不当条項など | 成果・経過等（2015年9月現在） |
|----------------|-------------------------------------|--|
| 大学学生寮 【継続中】 | 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 | 改訂契約書の未改善点について2015年3月に送付した「再申入書」に対し、変更後の入館契約書は同年11月から発行予定との回答がありました。 |
| 日焼けサロン 【終了】 | 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5月に一部免責の範囲について行なった申入れへの回答として、改訂後の規約を受領しました。修正が確認できたため、申入れを終了しました。 |

現在までに「問合せ」を行なった事案

| | | |
|------------------------|--------------------------|---|
| 互助会A 【継続中】 | 中途解約時の違約金など | 2014年7月、「2015年9月末を目途に解約手数料の改訂を行なう予定」との回答を受領しました。経過を確認中です。 |
| インターネットデバイス 【継続中】 | 補償サービスの解約について | 2015年5月にサービスの解約について行なった問合せに対する回答が、納得できるものではないため、申入れを行なう予定です。 |
| 携帯電話会社 【継続中】 | 契約に関する約款について | 2015年7月に請求書の発行手数料に関する約款変更について行なった、問合せに対する回答について検討しています。 |
| インターネットプロバイダー 【継続中】 | 契約、電話勧誘について | 2015年7月、契約書等の改善の状況などについて、再問合せを行ったところ、電気通信事業法の改正を踏まえ表記の改訂を行なう予定との回答がありました。 |
| チケット売買サイト 【新規】 | 利用規約における免責条項などについて | 2015年8月、キャンセル料、免責条項について問合せを行ない、回答を受領しました。 |
| クーポンサイト 【新規】 | 利用規約における加盟店管理責任の範囲などについて | 2015年8月、加盟店管理責任の範囲などについて問合せを行ない、回答を受領しました。 |

活動委員会の活動報告

| 業種 | 活動委員会からの表示改善要望 | 事業者からの回答 |
|-----------|--|---|
| A社（製薬会社） | アレルギー表示などの重要事項の文字が小さく読みづらい | 8ポイント以上になるよう努める |
| B社（通販事業者） | 「今から30分以内にお申込みの方に限り」などの表記は必要以上に購入を急がせる | 通販番組において、インターネットでも同様のキャンペーンを開催中であることをわかりやすく表示する |

★★★ 情報提供のお願い ★★★

皆様の身の回りに『この契約書、おかしいのでは?』『不当な表示では?』『キャンセル料が納得できない』などがありましたら、事務局（048-844-8972）までご連絡ください。

皆様からの情報提供が不当な条項などの改善につながります。是非、学習会の場、お知り合いとのおしゃべりのなかでなくす会の活動や情報提供について広めてください!

その際、契約書や規約など、内容がわかるものがあれば、一緒に提供ください。

以下に2013年4月から現在までの間に、なくす会に寄せられた情報をもとに問合せ、申入れなどを行なっている事例をご紹介します。 ※消契法：消費者契約法 景表法：景品表示法

| 事業者 | 消費者などからの情報提供の概要 | 該当法 | 結果 |
|---------------|---|-----|-----|
| 互助会（2件） | 中途解約しようしたら、解約手数料がとても高い! | 消契法 | 継続中 |
| ネットゲームサイト | 問合せ・回答内容などを公開・記載する行為を禁止する条項が不当ではないか? | 消契法 | 改善 |
| 中古車販売 | 売却契約の翌日にキャンセルしようとしたらできないと言われた。申込み撤回の時期・理由・履行着手の有無を問わず違約金が発生するのはおかしいのでは? | 消契法 | 改善 |
| 脱毛サロン | 今なら91%off、他社とのメリット比較表などは有利誤認、優良誤認では? | 景表法 | 改善 |
| 損害保険 | 交通事故における損害額の算定基準が納得できない | 消契法 | 保留 |
| クーポンサイト | クーポンを購入したが期限内に予約できなかった。返金できないとの規約があるが、サービス提供に関して一切責任を負わないのは消費者に不利益なのでは? | 消契法 | 改善 |
| 医療専門学校 | 中途解約しようとしたが受講料などを返還しないという。おかしいのでは? | 消契法 | 改善 |
| インターネットプロバイダー | 契約したつもりがないのに、契約書が送られてきた。こちらから断りの連絡をしないと、契約が成立するとあるはおかしい。 | 消契法 | 継続中 |
| 日焼けサロン | 日焼けマシン使用時のトラブルに関し、一切責任を負わないとする条項は消費者に不利益では | 消契法 | 改善 |
| 学習塾 | 授業料を前納したあと、都合で退塾したが、理由の如何に関わらず返金できないという | 消契法 | 改善 |
| インターネットデバイス | スマホの解約月（2年縛り）と補償サービスの解約月（3年縛り）が違うので、2年後に両方解約するとサービスの違約金がかかるようだ。 | 消契法 | 継続中 |
| 法務事務所A | 闇金被害救済・対策を謳う“お客様満足度98%以上”“即日解決90%以上（他社平均60%）”などのWEB広告は優良誤認表示ではないか | 景表法 | 改善 |
| チケット売買サイト | 取引成立後のキャンセル料に関する条項などが消費者にとって不利益ではないか | 消契法 | 継続中 |



アンケートめやすばこ（予告）



今年度も以下のように「消費者被害アンケート・めやすばこ」を実施します
是非ご協力お願いいたします

- 詳細は 10 月中旬になくす会ホームページに掲載予定です
- テーマ 【機能性表示食品の広告表示について】
 - ・ 広告を見るポイント
 - ・ 機能性表示食品制度とトクホの違いの認識
 - ・ 機能性表示食品の広告における表示などについて調査
- スケジュール 10 月中旬から 12 月上旬にかけて調査→2月まとめ発表
- 消費生活展、市民まつりなどの会場でアンケート配布回収にご協力いただける場合は、なくす会事務局までご連絡ください

★ 消費者カアップ学習会 Vol.2（2015.11.17 開催）予告 ★

契約トラブル注意報！～傾向と対策～（仮）

- 日時 2015 年 11 月 17 日（火）10 時～12 時
 会場 浦和コミュニティセンター第 13 集会室
 （浦和駅東口 浦和パルコ上 コムナーレ 10 階）
 講師 松苗 弘幸さん（弁護士）
 内容 クレジット契約で購入した化粧品が不良品だった。解約の連絡をすべきなのは、どこ？
 未成年の子どもが親に内緒でバイクを購入したが支払ができない。契約は取り消せる？
 契約は口約束でも成立する？ そもそも契約とは？
 いろいろな事例をもとに、“契約”について学び、賢い消費者になりましょう！

この間の主な会議など

- 第 1 回検討委員会（7/27） 第 2 回理事会・検討委員会（9/14）
- 第 1 回活動委員会（7/16） 第 2 回活動委員会（9/10）
- 第 9 回日弁連と適格消費者団体懇談会（8/26）
- 平成 27 年度第 1 回埼玉県・適格消費者団体連絡協議会（9/17）
- 第 19 回適格消費者団体連絡協議会（9/26 熊本）



【会員の皆様へご案内】

ニュースレターのメール配信を希望される方は、以下事務局までメールにてご連絡ください

E-mail nakusukai.01@saitama-k.com

* 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 TEL 188（いやや！）（0570-064-370）