

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
 Tel048-844-8972 Fax048-844-8973
 E-mail : nakusukai.01@saitama-k.com
<http://saitama-higainakusukai.or.jp/>

なくす会この間の主な差止請求関連活動報告（2016年8月～10月）

現在までに書面による事前の差止請求を行なった事案 ※詳細はなくす会ホームページを参照ください

業種 (事業者名)	問題とした 主な不当条項	成果・経過等
(株)ピーシーデポ コーポレーション (パソコン販売・ 修理・買取事業) 【継続中】	iPhone サポート サービスの解約に ついて	損害賠償額の定め、サポートサービスの解約月の定めについて、規定の改定、条項の削除を求め3月に行なった消費者契約法第41条に基づく事前の差止請求に対し、平成28年8月を目途に規約を改定するとの回答を受領後、事業者との面談も実施しました。規約の改定を9月末まで延期するとの連絡後、「スマートサポートプラン改定のご報告」を受領しました。内容について精査中です。
(株)NTTドコモ (電気通信事業) 【継続中】	請求書発行に関する 料金支払い義務 についての約款変 更	2016年7月、(1)無制限な約款変更権の定めは、一般消費者にとっては消費者の権利を制限し、又は消費者の義務を加重する消費者契約の条項として消費者契約法第10条が適用される、(2)利用者との間で請求書の発行を無料とする合意が形成されていたにもかかわらず、これに手数料を定める条項は、変更権の限界を逸脱するものとして消費者契約法第10条により無効として、消費者契約法第41条に基づく事前の差止請求を行ないました。8月、条項を変更する予定はないとの回答を受領、今後について検討中です。

申入れを行なった事案、その他主な進捗状況

※なくす会では、2015年10月以降に新たに申入れをした事業者より、事業者名を公表しています

互助会 【継続中】	中途解約時の解約 払戻金について	2016年6月に行なった、互助会契約約款における解約時の手数料に関する条項の使用停止、もしくは修正を求めた「申入れ」に対し、現在は変更した解約手数料での運用を行なっているとの回答があり、今後について検討中です。
(株)モイスト (健康食品) 【新規】	Web上の注文フォ ームの表記につい て 【景品表示法】	2016年9月、実質無料・送料相当500円のみが大きく表示され、条件表示である「とくとくコースは4カ月の購入が条件となります」が欄外で、文字が小さく有利誤認表示などとして、表記の修正を求め「申入れ」を行ないました。
アマトム (ギフト券買取) 【新規】	Web上の広告表記 について 【景品表示法】	2016年9月、ギフト券買取に関するWeb上の表記における買取率などの表記が、消費者に対する不利益事実の不告知にあたるとして、「申入れ」を行ないました。

あなたのカード情報、大丈夫？

日 時：2016年8月29日(月) 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：池本 誠司 弁護士(埼玉消費者被害をなくす会理事長)

参 加：60人



【学習会の概要】

クレジットカードとは、商品購入代金を後払いにできるカードのことで、現在二百数十社あります。購入者(会員)と販売業者との販売契約に対する支払には、カード発行会社、国際ブランド会社、加盟店契約会社、決済代行業者が関わっておりとても複雑な構造になっています。カード決済利用率は日本16%、米国34%、韓国73%と、日本は現状あまり高くはないですが、今後はさらに伸びると予想されます。

クレジットカードには、ICチップと磁気ストライプの併用(ICカード)と、磁気ストライプのみのカード(磁気カード)があります。ICチップは情報を暗号化して送りますが、磁気カードから送られる情報は暗号化されていないため、不正取得⇒不正使用につながります。カード会員から情報が不正取得される手口には、カードの盗難・紛失の他、ネットで入力した番号情報のフィッシングがあり、加盟店から不正取得される手口には、番号情報の不正読み取り(スキミング)、加盟店のコンピュータに不正アクセスして番号情報の大量取得(ハッキング)があります。ハッキングなどでカード情報が漏えいすると、世界中のクレジット加盟店で不正使用ができてしまいます。不正使用に気づいても、会員に責任がないことの証明は容易ではありません。

カード情報漏えい事故による被害額は年々増加しており、2015年度はカード会社で不正使用と判定できたものだけで120億円あります。カード情報漏えいの原因として、クレジットカード決済システムのセキュリティレベルの低さがあります。カードのIC化率は現在70%程度で2020年までに100%とする計画ですが、店舗のカード読み取り端末のIC化率は、磁気カードに対応した商品在庫管理や顧客情報管理を伴う“POSシステム”が早期に普及したことから、現在17%にとどまっています。ICカード対応の端末機の導入を進めることが必要です。消費者は『ICチップの付いたカードだから安心ではなく、IC端末機で利用して初めて情報が暗号化して取り扱われる』こと、『ICカード+暗証番号でのクレジットカード利用』の重要性を学び、ICカード端末機を利用する加盟店+暗証番号利用を選び、販売業者に対しIC化対応の推進を働き掛けることが大切です。

【参加者の感想・抜粋】

- ✚ 必要のないカードは自宅に置くなど、管理を見直そうと思いました
- ✚ 磁気カードと、ICカードの両方を持っていましたが、その違いを全然把握していませんでした。店舗でカード利用購入する時はよく注意したいと思います
- ✚ 利用明細を良く見るなど、注意して利用することが大事だと実感しました
- ✚ 端末のIC化のために声をあげていかないといけないという事がよくわかりました
- ✚ 便利に使っていますが、実は常に危険と隣り合わせだということに驚きました
- ✚ ICチップ付きでも、実際は磁気読み取りの店舗が多いというのは盲点でした
- ✚ 秋の割賦販売法改正にも興味を持ちたいと思います

「消費者被害アンケート・めやすばこ」 《クレジットカードについてお聞きします》実施中！

今年も以下のようにアンケートを実施します。是非ご協力お願いいたします

- 実はクレジットカードのIC化後進国の日本。店舗でのICカード対応の端末機の普及は2割未満です。不正アクセスによるカード情報の漏えいや、ネット取引の不正使用被害も急増しています。
- 店舗におけるIC端末機の導入を進めるためには、消費者からの働きかけが重要です。
- そこで、まず、消費者のクレジットカードの安全性に関する意識を調査し、結果をもとに、業界団体に働きかけを行なっていきます。
- 消費生活展、市民祭りなどの会場でアンケートの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
- アンケートは、[なくす会HP トップページ](#)>その他の活動報告 からダウンロードできます。是非、ご活用ください！



磁気カード
読み取り機



ICカード
読み取り機

消費者被害防止サポーター 養成講座・フォローアップ研修・地区別交流会を開催しています

255名（9月末日現在）が登録しています

消費者被害防止サポーターとは…

ゆるやかな地域の見守りのほか、被害防止の呼びかけや啓発イベントに協力します。

高齢者などを狙った悪質商法が多発しています。地域での見守りや啓発活動を担う「消費者被害防止サポーター」を養成し、市町村や自治体、福祉部門などとも連携し、消費者被害を未然に防止していきましょう。

① 消費者被害防止サポーター養成講座：

午前、午後2時間ずつの4時間の1日講座です

講座内容：悪質商法・消費者被害の事例を学ぶ、サポーターの役割、活動事例など

今後の実施予定（開催団体名）：

医療生協（10/31）、パルシステム埼玉（11/4）、加須市くらしの会（11/18）、
県婦連（11/25）、生活クラブ生協（12/15）、埼玉母親大会・新日本婦人の会（2/21）

② サポーターフォローアップ研修：1日4時間×4日間の研修

講座内容：高齢者に多いトラブル、クーリング・オフとは、インターネット、不当表示など

今後の実施予定：【熊谷会場】第1回（12/2）第2回（12/8）第3回（12/14）第4回（12/20）

③ 地区別交流会：浦和（9/27）、春日部（10/6）、熊谷（10/14）、川越（10/27）（川口）

お近くにお住まいの方々に是非【消費者被害防止サポーター】養成講座の受講を進めてください！一緒に学び、活動することを通して、地域での見守りの輪が広がり、さらに、地域で新しい「消費者グループ」が出来ていくと良いと考えています。

【フォローアップ研修（埼玉会場）参加者の感想】

- ・クーリング・オフについて、法律用語をかみくだいてお話いただき理解しやすかった
- ・日頃から関心を持ち、市の消費生活支援センターにつながることの大切さを再認識した
- ・ネット被害の実態を聞いて良かった

この間の主な会議など

第2回理事会（7/29）、第1回検討委員会（7/29）、検討委員会促進会議（8/29）

第3回理事会（9/29）、第2回検討委員会（9/29）

第1回活動委員会（7/14）、第2回活動委員会（9/14）

第14回日弁連と適格消費者団体懇談会（8/3）

平成28年度第1回埼玉県・適格消費者団体連絡協議会（9/6）

第21回適格消費者団体連絡協議会（9/10、9/11 主催：消費者機構日本（東京））



消費者カアップ学習会 Vol.2（2016.12.15 開催）予告



通信販売を賢く利用するために（仮）

日時：2016年12月15日（木） 10時～12時

会場：浦和コミュニティセンター第13集会室

講師：八代 修一 氏（公社）日本通信販売協会（JADMA）消費者相談室長

- ① 通信販売の広告を見るポイント、購入申し込みをする前に気を付けるポイント、賢く買い物をするために消費者が注意するポイントなどをお話しいただく予定です



なくす会へ、契約・解約に関する被害情報などをお寄せください

✚ 電話・メール・FAXにて、以下の内容をお伝えください！

- (1) 事業者名 (2) 具体的なトラブルの内容
- (3) 氏名・連絡先（電話・住所・メールアドレスがある場合はアドレス）をご連絡ください。

✚ 個々の事例の相談・回答・救済を行う団体ではありません。具体的な解決や相談はお近くの消費者センターなどにご相談くださいますようお願いいたします。

～編集後記～ <<みなさんも気を付けて！>>

クレジットカードの不正使用に関するテレビ番組（池本弁護士が解説！）を見て怖くなり、カードの請求書（インターネットのみで確認できるので、普段は見逃しがち…）を確認したところ、

【**██████** プライムネンカイヒ 3,900円 本人】との記載が。

心当たりがなかったので調べたところ、娘が化粧品を購入する際に、「最速で届くお急ぎ便」が体験できるとのことだったので【30日間の無料体験を試す】で注文していたことがわかりました

（確かに、「いいよ」と言って私も同意しました）。**██████** プライムのページを良く読み返してみると、「無料体験期間が終わると、**有料の** **██████** プライム会員へ自動的に切り替わり、年会費3,900円（税込）が請求されます」との記載があってびっくり！「同意」する前に、きちんと利用規約など隅々まで読まないといけませんね（反省…）

同じような体験をした方、ぜひ情報をお寄せください！

（事務局 T）



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.188（いやや！）（0570-064-370）