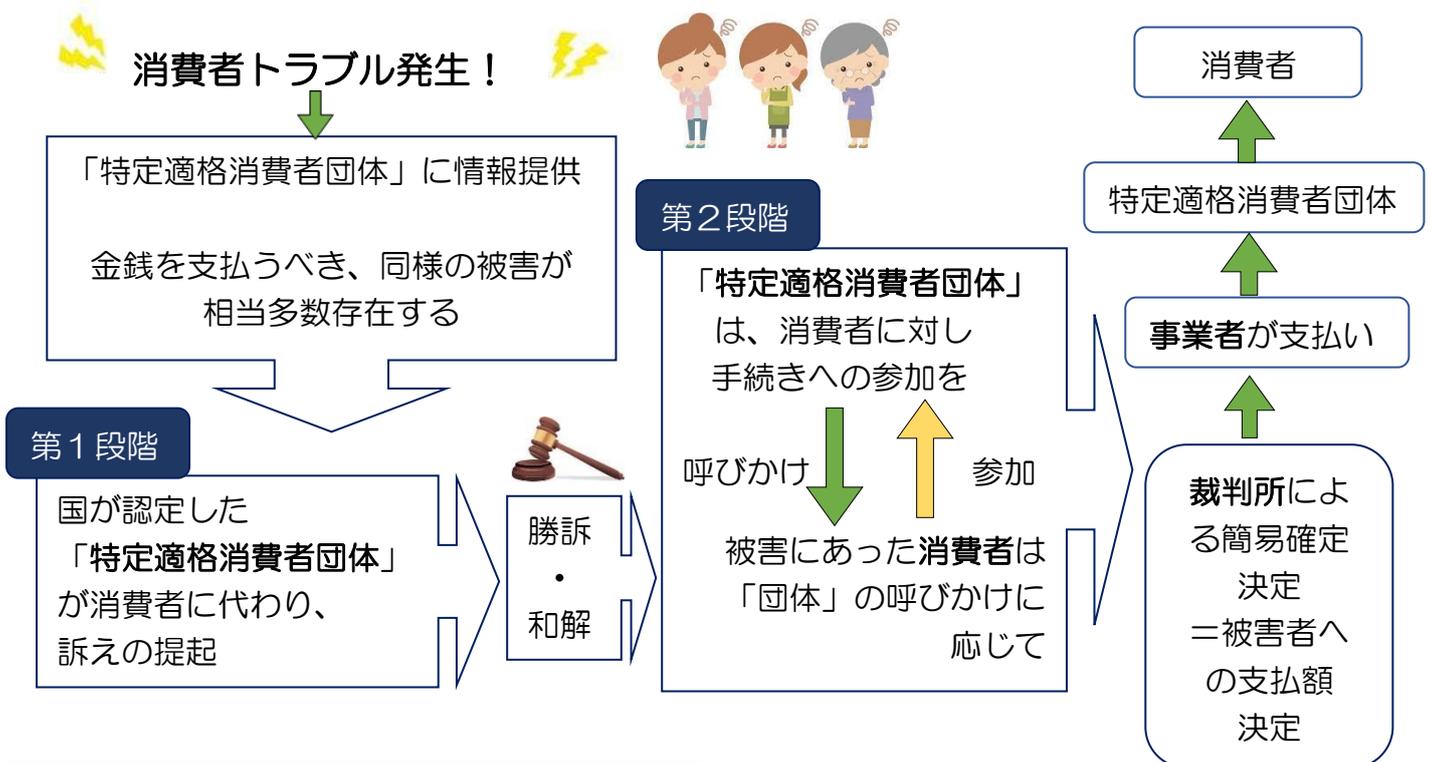


なくす会ニュースレター

〒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/

消費者裁判手続き特例法とは？（2016年10月1日施行）



従来の「消費者団体訴訟制度（差止請求）」は

- ✧ 被害の未然防止、拡大防止を目的としていたため、金銭的な被害回復をするためには、被害者自身が事業者と交渉したり、裁判を起こしたりしなくてはなりません。手間、知識、金銭的な負担が大きいことから、泣き寝入りする被害者も多くいました。
- ✧ 訴訟の対象は、消費者契約法、特定商取引法、景品表示法、食品表示法で、事業者の不当な表示・契約事項などを将来にわたって差し止めることが目的でした。

新たに被害回復のための制度が導入されました

- ✧ 被害者は団体が勝訴・和解してから参加するので、負担が軽くなります。
- ✧ 訴訟の対象は、限定はあるものの、民事法に基づく金銭請求が対象となり、過去の金銭的な被害の回復を実現することが可能となります。
- ✧ 団体が勝訴・和解した場合、第2段階では団体のホームページなどにより被害者に参加を呼び掛けます。裁判費用は、手続きに参加した消費者全員で負担します。
- ✧ 賠償額は、消費者が事業者を支払った金額の範囲に限られ、拡大損害、慰謝料、逸失利益、人身損害などは対象外となります。

【課題】 特定適格消費者団体が第1段階の共通義務確認訴訟を提起するだけでなく、第2段階で対象消費者への通知広告、参加消費者からの届出のとりまとめなどを行なうこととなり費用も人手も格段と増加します。今まで以上の財政的支援が求められます。

なくす会この間の主な差止請求関連活動報告（2016年10月～12月）

（1）現在までに書面による事前の差止請求（41条書面）を行なった事案

事業者名 （業種）	問題とした主な不当条項 【該当法】	経過
（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）	iPhone サポートサービスの解約料、解約時期などについて 【消費者契約法】	41条書面に対する回答を受け、今後について、引き続き検討を行っています。
（株）NTTドコモ （電気通信事業）	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 【消費者契約法】	

（2）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

事業者名 （業種）	問題とした 主な不当条項 【該当法】	成果・経過等
（株）モイスト （健康食品）	Web上の注文フォームの表記について 【景品表示法】	2016年10月、“実質無料・送料相当500円のみ”が大きく表示され、4ヶ月の継続購入が条件とする表示が欄外で、文字が小さいことが有利誤認表示などとして、表記の修正を求め「申入れ」を行ないましたが、12月10日現在、回答がありません。
アマトム （ギフト券買取）	Web上の広告表記について 【景品表示法】	2016年10月に行なった「申入れ」に対する「回答」及び利用規約の改善が不十分であったため、ギフト券買取に関する買取率などの表記が、有利誤認及び優良誤認であるとして、12月、「再申入れ」を行ないました。
（株）ディー・エヌ・エー （インターネットゲーム）	ゲームサイトにおける免責条項について 【消費者契約法】	2016年12月、ポータルサイト「モバゲー」の利用規約における免責条項、理由の如何にかかわらず利用料金を一切返還しないなどの条項は消費者契約法に違反するとして、該当する条項の停止もしくは適切な内容に変更することを求め、「申入れ」を行ないました。
（株）トーソーコンストラクション （外壁塗装）	請負代金の遅延損害金、クーリング・オフなどについて 【消費者契約法】 【特定商取引法】	2016年12月、契約書における、請負代金の支払い遅延時の遅延損害金の請求が消費者契約法違反、契約申込の撤回（クーリング・オフ）に関する条項が特定商取引法上の不実告知に該当するとして、当該条項の停止もしくは修正を求め、「申入れ」を行ないました。

- 🌀 なくす会検討委員会は、事案の件数増と体制の強化のために、委員を7名増員、30人体制となりました。10月から2部制とし毎月検討委員会を開催しています。
- 🌀 その他、クレジットカード事業者の支払方法変更に関する規約について検討中です。

事業者向けアンケート結果報告 「クレジットカードセキュリティ対策について」

加盟店のコンピューターへの不正アクセスによるカード番号情報の漏えいと不正使用被害は、最近拡大の一途をたどり社会問題となっています。

こうした事態を踏まえ、経済産業省産業構造審議会割賦販売小委員会は、本年6月2日付け報告書「クレジットカード取引システムの健全な発展を通じた消費者利益の向上に向けて〈追補版〉」を公表し、クレジットカード加盟店に対しカード情報の安全管理措置と不正利用対策の義務付けを

割賦販売法に導入する方針を決定しました。しかも、同報告書は、「加盟店におけるカード端末のIC対応化等、セキュリティ対応状況に関する消費者への情報発信（「見える化」）を推進するとともに（中略）消費者とのリスクコミュニケーションの促進を図ることが重要である。」と指摘しています。

そこで、クレジットカード決済システムの現状を調査するため、アンケートを実施しました。

※「割賦販売法の一部を改正する法律」が、第192回臨時国会において、平成28年12月2日に可決・成立し、平成28年12月9日に公布されました。

【実施概要】

- 県内に店舗がある事業者を中心に実施しました。
- 4月、52社に対しアンケート調査用紙を送付しましたが、回答があったのは10社にとどまっていたため、10月、41社宛てに再度送付しました（1社合併したため41社）。
- 12月10日現在、うち17社から回答がありました。⇒ 計51社中、27社から回答

【アンケート結果】

(1) 店舗取引におけるクレジットカード決済端末機のシステムはどの方式ですか（複数回答可）

磁気テープ+POSレジ：18社

磁気テープ+専用端末機：5社

ICカード端末機：4社



⇒うち、ICカード端末機への変更計画について

期限を決めた変更計画があるのは6社（2017年1社、2018年3社、2020年2社）
変更を検討しているが時期未定は12社、変更の具体的検討なしは1社でした。

⇒ICカード端末機への変更が進まない理由（複数回答可）

- ①POSレジシステムからICカード対応端末機に変更する費用負担が過大だから：14社
- ②その他（カード会社側のIC発行対応が未完了、カード規格の動向が明確ではないなど）：9社
- ③暗証番号の入力を求めると消費者が面倒に思うから：8社
- ④自社のPOSレジのコンピューターへの不正アクセス防止対策は講じてあるから：5社
- ⑤ICカード対応端末機に変更する必要性がそれほど高いとは考えられないから：2社
- ⑥これまでICカード対応端末機への変更の要請を受けたことがないから：1社

(2) インターネット取引におけるクレジットカード決済の方式はどの方式ですか（複数回答可）

カード番号+有効期限+セキュリティコード：14社

カード番号+有効期限+ID+パスワード（3Dセキュア方式）：9社

その他3社

⇒うち、3Dセキュア方式への変更予定について

期限を決めた変更計画ありは1社（2019年）、変更を検討しているが時期未定は3社、
変更する具体的な検討未実施は3社、その他6社（3Dセキュアに限らず様々な方法を検討中など）

互助会に関するトラブルなどの情報はありますか？

などのトラブルがありましたら、下記なくす会事務局まで連絡をお願いします

Tel : 048-844-8972 Fax : 048-844-8973

- ◇ 途中解約を申し出たところ、差し引かれた解約手数料が非常に高額だった
- ◇ 勧誘の際の内容と、実際の葬儀の時の内容の差がかなりあった
- ◇ 追加契約の勧誘があり、進められるまま追加してしまった



★ 消費者カアップ学習会 Vol.3 予告 ★

携帯・スマホ・光回線 “トラブル防止の注意点” (仮題)

日時：2017年2月27日(月) 13:30~16:00

会場：浦和コミュニティセンター第13集会室

(JR浦和駅 東口徒歩1分 浦和パルコ上 コムナーレ10階)

今回は午後の開催です！

この間の主な会議など

理事会 : 第3回(9/29)、第4回(11/28)

検討委員会 : 第2回(9/29)、10月(10/31)、11月検討委員会(11/28)

活動委員会 : 第3回(10/17)、第4回(11/15)、第5回(12/14)

その他会議 : 第15回日弁連と適格消費者団体懇談会(10/22)



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、購入・契約した年月日
- (3) 氏名・連絡先(電話・お住まいの市町村・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。



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)