

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
 nakusukai.01@saitama-k.com
<http://saitama-higainakusukai.or.jp/>

当会の取り組みにより改善された事例紹介（2017年9月20日現在）

スマートフォン向けアプリの企画・開発・運営事業者（以下、A社）が提供するアプリ利用規約の一部免責条項や、未成年者である利用者が課金アイテムを購入する際など、法定代理人の同意を得ていない場合の取消権が一律に制限される条項が改善されました。

※当会では「問合せ」段階では事業者名を公表していないため、概要のみ報告いたします。

（1）事業者の責任を無条件に免除する規定について

問題があるとした条項の概要	結果
アカウントが第三者に使用されたことにより会員が損害を被った場合、A社は一切責任を負わない旨の規定	⇒いずれも、該当する条項が削除されました
ゲーム内で会員が取得した課金アイテム等の得失に関し、会員はA社に対して一切の責任追及をすることができない旨の規定	

（2）法定代理人の同意を得たとみなす規定について

問題があるとした条項の概要	結果
未成年者の会員が本規約に同意し、本サービスを利用する場合には、法定代理人の事前の承諾を得たものとみなす旨の規定	⇒同意したとみなす旨の条文が削除され、以下の条文（概要）が追記されました
未成年者の会員が課金アイテムの購入および使用を行った場合は、法定代理人の事前の承諾を得たものとみなす旨の規定	前項に関わらず、未成年者である会員が法定代理人の同意があると偽って本サービスを利用した場合、又は年齢について偽って本サービスを利用した場合その他民法第21条に規定される「行為能力者であることを信じさせるため詐術を用いたとき」に該当する形で利用した場合は、当該利用に関する当該未成年者による法律行為は、当該未成年者又はその法定代理人によって取り消すことができなくなります。

《情報提供のお願い》



類似した利用規約など、消費者にとって不利益な不当条項などがありましたら、なくす会事務局まで情報提供してください。

【提供してほしい内容】 (1) 商品名、またはサービスの内容、 (2) 事業者名、 (3) 情報提供の内容、 (4) 提供者の氏名、 (5) 連絡先（電話・住所・メールアドレス）

※当会は情報の収集を目的としていますので、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消費者ホットライン 188、お近くの消費者センターなどにご相談ください。

現在取り組んでいる主な差止請求の報告（2017年9月10日現在）

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
《訴訟提起》 株NTT ドコモ	無制限な約款 変更権の定め 【消費者契約法】	第2回期日（7月27日（木）10時）が終了しました。 第3回期日：10月12日（木）10時～ 東京地方裁判所 第706号法廷 ※傍聴希望の方はなくす会事務局048-844-8972まで
《41条書面》 株アプラス (カード事業)	Tカードの支払 方法変更に関する約款変更 【消費者契約法】	2017年2月に行なった、一部条項の使用停止を求めた消費者契約法第41条に基づく事前の差止請求（41条書面）に対し、同年3月、「消費者の利益を一方的に害するものには当たらず、申し出に応じることはできない。」との回答を受領後、6月に面談を実施しました。 ⇒9月、面談内容を確認するため、以下について「問合せ」を送付しました。 ● 支払い方法に異議を述べたカード会員については期間の制限なく本条項適用前に遡って従前どおりの取扱いに戻すことについて ● 本件のような規約変更は「アプラスTカード」についてのみであり、今後同趣旨の変更を他のクレジットカードについて行う予定の有無について
《申入れ》 株豆腐の 盛田屋 (化粧品、 せっけん販売)	新聞広告の一部 表示 【景品表示法】	2017年8月、「豆花水 しゃくなげ花酵母せっけん（3個セット）」の新聞広告の「半額特価 3,564円」「本日半額」の表示について、ホームページでは同商品を6,414円(税込)で販売していることから、有利誤認表示であるとして、使用停止、もしくは適切な表示に修正することを求めました。 ⇒9月、適切な表示へ修正するとの回答を受領しました。

アンケートめやすばこ《電力・ガス自由化について》を実施します

2016年4月に電力小売りの全面自由化が始まりました。その後の1年の間に、国民生活センターには2,000件近くの相談が寄せられました。

また、2017年4月にはガスの小売りも全面自由化され、2017年1月以降、4月末までに国民生活センターに99件の相談が寄せられました。

トラブルの未然防止のためには、消費者が電力・ガスの自由化に伴う契約等についてきちんと理解することが必要との思いから、自由化についての理解度などを調査することとしました。アンケートは10月以降、なくす会ホームページに掲載します。

【対象】県内在住、在勤の一般消費者

【配布先】なくす会会員団体、会員団体の実施するフェスタ、消費生活展など（予定）

【目的】アンケートに回答することで、啓発につなげる

理解度やトラブル実例を調査し、関連団体や関係省庁などへ意見を提出する

【スケジュール】2017年10月～配布開始 ⇒ 12月回収 ⇒ 2018年2月まとめ

【内容（予定）】自由化についての理解度、勧誘・契約時のトラブル、契約先の変更実績等



photo: 20482251

クレジットカード、安全に使えていますか？

～カード情報を守るための対策を学びます～

2017年8月29日（火）10時～12時、浦和コミュニティセンター第13集会室にて、(株)オリエントコーポレーション・一般社団法人日本クレジット協会 クレカウンセラーの原田洋一氏、株式会社オリエント総合研究所の山口朗氏（写真右）を講師に学習会を開催しました。当日は70名が参加しました。



【学習会の概要】

まず初めに、クレカウンセラー※¹の原田氏から、クレジットカードの申込・利用時の注意点などについてお話しいただきました。その後、山口氏より、カードの種類、規格、磁気ストライプの中身などの「カードの仕組み」、カード不正の手法、加盟店からの情報漏えい、クレジットカード不正被害額、不正使用のパターンなどの「不正使用の現状」についてお話しいただき、店舗やネットショッピング、ATM利用時などにおける「カードの不正利用から自分を守る方法」について学びました。

※1）一般社団法人日本クレジット協会の資格認定試験に合格した有資格者。日々の業務で培った知識と実務能力はもとより、クレジットに必要な法令などを始めとする幅広い専門知識を習得した協会会員企業の役員や社員

【カードの不正利用から自分を守る方法（概要）】

＜店舗・ATM使用時に注意すること＞

- ✓ カードを店員に渡したらひと時も店員から目を離さない
- ✓ 店員がカードを持ってその場を離れるような店舗ではカードを使わない
- ✓ 磁気ストライプだけのカードは使わず、ICチップが付いたカードを使う
- ✓ ATMや店舗の端末機で暗証番号を押す際は、もう一方の手で番号をかくす

＜インターネット使用時に注意すること＞

- ✓ 偽サイトに誘導されて個人情報を入力しない（メールに記載されているリンクをクリックせず必ず公式サイトから訪問、表示されているアドレス（URL）を必ず確認）
- ✓ 有名なECサイト（インターネット上で商品・サービスの売買ができるサイト）以外ではネットショッピングしない
- ✓ カード番号、有効期限に加えセキュリティコード、パスワードの入力も求めるサイトでウイルス対策ソフト、セキュリティソフトの最新版を利用する
- ✓ サイトやオンラインアカウントで共通のIDやパスワードを使わない
- ✓ 安全ではない環境のWi-Fiを使わない（ログイン情報を盗まれるリスクがある）

＜その他＞ カードの利用状況を常時チェックする

【参加者の感想より一部抜粋】

- 何気なくクレジットカードを使っていたが、日々気を付けていきたい
- “ICチップ+暗証番号”が安全であることを伝えてほしい
- (店員ではなく)自分でカードを差し込むことができたら良いと思っていたが言えなかった。声をあげることが必要であると思いました。
- 生活者が声を上げる環境を作っていく流れにしてください。
- スキミング等の不正防止について役にたった。チップについてよく理解できた。
- 海外では現金よりカードの方が安心だという事がわかり勉強になりました。
- 予想以上の犯罪手口で驚きました。どう注意していくべきか知れてよかったです。



この間の会議など

- 理事会 : 2017 年度第 2 回 (7/27)・・・結婚相談所「ブライダルエミナンス」
(運営会社: 有限会社 台企画) に対する 41 条書面送付について議決
- 検討委員会: 2017 年度 7 月 (7/27)、8 月 (8/21)
- 活動委員会: 2017 年度第 2 回 (8/29) 第 3 回 (9/8)
- 第 20 回適格消費者団体と日弁連との懇談会 (8/4)
- 第 23 回適格消費者団体連絡協議会 (9/9~10・北海道)



お知らせ

第 53 回埼玉県消費者大会が、10 月 12 日 (木) 埼玉会館 (さいたま市浦和区) にて開催されます。全体会は 10 時 30 分開始で記念講演は『日本経済と格差社会』(講師: 藻谷浩介さん)、分科会は 13 時 30 分開始です。なくす会は消費者課題分科会『地域の見守りと支援の大切さ~孤立死現場からの警鐘』(助言者: 石見良教さん・あんしんネット) を担当します。ぜひご参加ください! 申込み・問合せ: 048-844-8971

~第 23 回適格消費者団体連絡協議会が開催されました~

9 月 9 日・10 日の両日、全国の適格消費者団体・特定適格消費者団体、そして適格消費者団体を目指す団体が一堂に集まり、北海道札幌市において連絡協議会が開催されました (担当事務局: NPO 法人 消費者支援ネット北海道)。



9 日の全体会には 31 団体約 104 名が参加し、消費者庁・国民生活センターからの報告、差止請求事案の事例として「アダルトビデオ出演強要問題について不当勧誘の差止請求の検討状況 (消費者機構日本)」「クロレラ最高裁判決を受けての主張 (京都消費者契約ネットワーク)」「請求の趣旨の記載方法、特に条項や表示広告の違法性のメルクマール (識別要素) を抽象化する方法 (消費者支援機構関西)」などの報告、また、消費者契約法改正の動向など、消費者課題をとりまく情勢などの報告がおこなわれました。当会からは、お試しを装った定期購入サイトへの申入れ事例として、丸ごと熟成生酵素 (榎モイスト) に関する事例を事務局から報告したほか、池本理事長からは、地方消費者行政推進交付金の今後と自治体の動きについて報告をおこないました。また、全体会終了後におこなわれた懇親会の中では、適格消費者団体を目指す団体から、認定に向けた準備状況が報告され、消費者被害を防止する取り組みのひろがりを実感しました。

10 日には、特定適格消費者団体を目指す団体会議、適格消費者団体を目指す団体会議にわかれて、情報共有・意見交換をおこないました。この会議の中で「若者被害 110 番」実施に向けた話し合いもおこなわれ、年内を目安にすべての適格消費者団体が一緒になって取り組む方向性が確認されました。最後に、次回の第 24 回適格消費者団体連絡協議会を、岡山で開催することを確認し、会議を終了しました。(事務局・加藤記)

- ◆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)