

# 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/>



## 活動の幅をさらに広げましょう



適格消費者団体 特定非営利活動法人 埼玉消費者被害をなくす会  
理事長 池本誠司

明けましておめでとうございます。

埼玉消費者被害をなくす会は、不当表示や不当契約条項の差止請求活動に取り組みとともに、地域の消費者・消費者団体とともに地域の消費者被害防止の体制強化の活動に力を注いでいます。本年は、私たちの活動の幅をさらに広げましょう。

### ◆ 差止請求活動

検討委員会が取り組んだ差止請求活動では、昨年1年間に、訴訟提起1件、41条書面（書面による事前の請求）の送付3件、申入れ7件、問合せ13件を行い、改善による終了が8件となりました。

無制限な約款変更条項について(株)NTTドコモに対する差止請求訴訟を提起したことは、約款変更条項に対する新たな問題提起となります。ほかに、1か月お試しのつもりが定期購入となるサイト業者に対し裁判外の差止請求により改善を実現するなど、同時並行で多数の事案を検討し事業者への申入れを重ねています。取扱い事案の増え過ぎをどのようにコントロールするかという課題も浮上しています。最近では、インターネット取引を巡るサイト業者の事案を複数取り上げています。都道府県は特定商取引法に基づく行政処分の効力が及ぶ範囲が限定されているのに対し、適格消費者団体は役割を発揮しやすい領域だと言えます。

### ◆ 活動委員会の活動

活動委員会では、広告表示改善要望活動として要望書3件を送付し、3件とも改善される成果を上げました。

これと並行して、「消費者被害アンケート・めやすばこ」を実施し、本年も約1,000枚を回収し集計作業を進める活動、学習会の企画・実施・参加の活動など、意欲的に取り組んでいます。

### ◆ 特定適格消費者団体を目指す

集团的被害回復制度を担う特定適格消費者団体の認定申請に向けた準備作業が大詰めを迎えています。人的体制と財政基盤の確保、業務規程の作成などはほぼ見通しがつきましたので、今年の早い時期に特定適格消費者団体の認定申請を行う予定です。

これによって、なくす会の社会的役割がさらに大きくなります。

### ◆ 地域の消費者行政・消費者活動の拠点として

埼玉県から受託した消費者被害防止サポーター活動推進事業は、サポーター養成講座を県内10か所で開催し、以前からのサポーター登録者を含めて累計480名を超えました。高齢者等見守り促進事業は、県内の市町村における見守りネットワークの設置と活動促進に向けて働きかけを続けています。消費者安全確保地域協議会の設置自治体が埼玉県内に8市町あります。インターネット適正広告推進事業は、景品表示法啓発講座の受講生となくす会事務局員と担当弁護士によるインターネット上の虚偽誇大広告の監視活動を活発に継続しており、不当表示の判定に関するなくす会の専門性向上にもつながっています。

地方消費者行政に対する国の財政支援措置が不安定さを示している中で、国に対する支援継続の働きかけとともに、地方自治体に対する独自財源・人員の拡大に向けた働きかけにも力を注ぎたいと思います。



## 差止関係業務の状況についての御報告

埼玉消費者被害をなくす会 副理事長  
検討委員会 委員長

長田 淳

いつも、当会の活動を応援してくださり、ありがとうございます。

本年は適格消費者団体としての認定の更新及び集团的消費者被害回復制度を担う特定適格消費者団体としての認定を新たに受ける、という大きな目標を実現する最終段階にあります。これらの準備状況などについては、理事長の挨拶や別の機会に御報告をさせていただくことにして、私からは昨年度の差止関係業務に関して検討委員会などの検討状況を中心に紹介させていただきます。

### 1 訴訟活動の状況

昨年（2017年）1月に、差止請求訴訟を1件提起しました。マスコミでも報道されましたが、(株)NTTドコモの包括的な約款変更条項についての訴訟です。当会では4件目の差止請求訴訟になります。「当社は、この約款を変更することがあります。この場合には、料金その他の提供条件は、変更後の約款によります。」という条項が、契約内容の変更権を一方的に事業者（NTTドコモ）に付与するもので消費者契約法の10条に違反しており、無効であることから、この条項の使用の差止めを求める内容の訴訟です。



NTTドコモ側は、この条項を合理的な範囲での変更を許す趣旨の規定であるから10条に違反しないなどと主張し、現在まで全面的に争っています。しかし、一般的な消費者が上の条項を読んで、変更の範囲が合理的な範囲に限られるとか、一定の合理的な限界を読み取ることは不可能であると思います。みなさんはどう思われますか。

現在のところ、まだ、結審はしていませんが、本年の早い時期にも地方裁判所の判決が出される予定です。このような包括的約款変更条項を用いている事業者は多いので、こういった包括的約款変更条項を事業者が今後、用いることがないよう是非勝訴したいと思っています。

事業者の約款や契約条項をみると、このように一見して包括的な条項は、免責条項（一切責任を負わないなどの条項）などでも多くみられるのが現在の状況です。事業者の中にはこれらの条項についても解釈上の限定が付されているとあって、容易に不当条項であることを認めない事業者もいます。しかし、消費者契約法では、事業者は契約条項について消費者にとって明確なものにすることを求めていますので、こういった包括的な条項が用いられることのないように慎重な検討が前提となりますが、積極的に申入れ活動を進めていきたいと考えています。このような観点からのものも含め、本年早々には複数の事案を訴訟提起することも検討しています。

### 2 検討委員会2班制に

一昨年の10月から検討委員を増員し、2班制にしました。事案処理のスピード化と各事案の検討の一層の充実を図ることが目的です。これにより、今まで以上の事案を検討することができるようになりました。積極的に情報提供をしていただけることを期待しております。

### 3 不当表示広告の差止め

本年も不当な広告の差止めも積極的にすすめていきたいと思っています。広告については事案処理のスピード化も大切です。

どうぞ、本年もよろしくお願ひ申し上げます。

# ネットでお買い物、便利だけど不安?! ~申込みから決済までの注意点~

2017年12月5日(火)10時より、浦和コミュニティセンター第13集会室にて、原田由里さん(一般社団法人ECネットワーク 理事)を講師に迎え学習会を開催し、31人が参加しました。



## 【学習会の概要】

今やどこでも気軽にネットが利用できる環境で、利便性も向上、情報を瞬時に入手できます。一方、ネットは匿名性が高く世界中につながっているため、法律や規制に限界があり、被害に遭っても救済方法が限られます。ネット被害に遭わないためには、セキュリティ確保、情報や広告を選別できるセンスと、ネットリテラシー(使いこなす能力)を身につけることが必要です。ネットリテラシーが低いと、自分が騙されてしまうだけでなく、ウイルス感染や情報漏えいを起こすなど、迷惑をかけることになるので注意が必要です。ネットは世界基準で考えたほうがなじみやすい世界です。広告など、日本は「事前審査が厳しい」ですが、海外は「事前審査が緩い」ので、情報の内容、正確性などすべて自分で判断しなければいけません。情報管理意識を持ち、すぐに行動せず客観視して考える癖をつけることが大切です。



## 【ネット利用時の注意点(概要)】

- ネットショッピングで最も多く、深刻なトラブルは「商品未達」「連絡不能」そして「返品・返金」です(ネット以外の通販では「返品・返金」が多い)。特に事前に返品の条件や連絡先(電話番号のないサイトとは取引しない!)、支払方法などの確認を。支払方法が先払いのみの事業者は、自転車操業状態の可能性があります。
- 必ず「支払総額」の確認を。定期購入で複数回購入が条件だったり、送料や手数料がかかったりするケースも。また、取得した個人情報の取扱い内容も確認しましょう。
- 「返品・交換はいかなる場合も対応しません」など、消費者に著しく不当な条項は無効と判断されるので、見つけたら適格消費者団体などへ情報提供を。
- 詐欺サイトの被害も多発しています。「検索上位のサイトだから信用できる」は大間違い。日本語がおかしい、あまりにも割引率が高すぎるなどのサイトは詐欺サイトかも。また、「電子マネー、プリペイドカードを購入し、番号を教える」などは、詐欺なので、絶対に番号を教えるはいけません。
- スマホは持ち歩くパソコンです。アプリは必ず公式マーケットから入手し、Androidは「アクセス許可」の内容確認を。中には情報の抜き取りを目的としたアプリもあります。
- 万が一企業などに提供した個人情報の漏えいが発生した場合、パスワードやクレジットカード番号を変更するなど、事後対処できる知恵をつけておく必要があります。
- サイトの信用度はカード決済の可否で判断してはいけません。使用履歴は必ず確認し、きちんと手元に保管しましょう。
- ネット上には、日本企業の広告だけではなくさまざまな広告があります。決して情報を鵜呑みにしてはいけません。一見して広告だとはわからない広告もあります。「『PCが危険な状態』と警告表示が出たので提示されたセキュリティソフトを購入したが騙されたかも」などのトラブルも。また、買取サイトのトラブルも増えています。査定額に納得できなくても「査定後すぐに振込・返却不可」との記載がある場合もあるので要注意。



# “あの手この手”の消費者被害

～あなたの“知る”が身近な人も守ります～



消費者庁イラスト集より

以前からある悪質商法は、手を替え、品を替え、今も増え続けています。最近では高齢者だけでなく、SNSを介した若者の被害も増えています。

最近のトラブル事例や解決方法などから、被害に遭わないために必要な知識を学び、自分だけでなく、子どもや孫を被害から守ることにつなげましょう！



日 時：2018年3月1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  
 （JR浦和駅東口 浦和パルコ上 コムナーレ10階）  
 講 師：貞松宏輔氏（弁護士）  
 参加費：無料  
 定 員：80名  
 申込み・問合せ：NPO法人埼玉消費者被害をなくす会  
 事務局《048-844-8972》  
 申込み〆切：2月28日（水）16時

## ★★★ 若者の消費者契約トラブル110番を実施しました ★★★

12月9日（土）、全国の適格消費者団体16団体で、「若者の消費者契約トラブル110番」を実施しました。なくす会でも、弁護士3名、司法書士1名、相談員2名が電話受付を行いました。当日は、NHKのお昼のニュースで110番について放映され、なくす会は4件、全国では55件の情報提供、相談を受け付けました。

若者に関する事案については、情報商材を含む投資・儲け話事案が6件と一番多くありました。この他複数寄せられたのは、健康食品のインターネット通販2件でした。

### この間の主な会議、(株)NTTドコモ期日について

理事会：2017年度第4回（11/27）検討委員会：11月（11/27）、12月（12/21）

活動委員会：2017年度第5回（11/15）、第6回（12/11）

第22回適格消費者団体と日弁連との懇談会（12/14）

(株)NTTドコモ訴訟関連：第4回期日（12/14）

第5回期日（2018/2/15・10時～）東京地裁706号法廷

※ 現在、3回目となる適格消費者団体認定更新を申請中です



傍聴希望の方は、事務局  
048-844-8972 まで



- ◆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）