

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 Fax048-829-7444
nakusukai.01@saitama-k.com
<http://saitama-higainakusukai.or.jp/>

アマゾンジャパン合同会社に関し、当会ホームページに以下掲載しました

アマゾンジャパン合同会社が運営する Amazon.com において「関東への配送料無料」と表示されているにも関わらず決済時に配送料が加算されることがある事象について

お知らせ

2017年12月、当会に「アマゾンジャパン合同会社が運営するウェブサイト Amazon.com のマーケットプレイスの商品画面では「関東への配送料無料」と表示されているにも関わらず、決済時に配送料が加算されることがある。特に、ワンクリック注文で購入しようとした場合、ショッピングカート画面を省略するので送料が加算されたことに気づかず、クレジットカードの請求書を見て気づくことがある。」との情報提供がありました。当会で当該事業者に対し、事例の公表を申入れてきましたが「公表の予定はない」との回答でした。2017年12月ごろから2018年8月ごろの間に「関東への配送料無料」との表示のある商品購入にお心当たりのある方は決済状況をご確認ください。

(1) 配送料が無料と表示されていたにも関わらず、実際には配送料がかかっていた場合は、下記アマゾン社のカスタマーセンターにお問い合わせください。

https://www.amazon.co.jp/gp/help/customer/contact-us/ref=hp_gt_nmhcu

(2) さらに、当会へも情報提供のメールまたはFAXをいただけますと幸いです
その際には、お手数でも【①購入日（おおよその年月でも可）、②購入商品及び金額（可能であれば）、③アマゾンへの問合せの有無及び対応結果】の記載をお願いいたします。

E-mail：nakusukai.01@saitama-k.com FAX：048-829-7444

※個別案件の交渉・代理はお受けできませんので、ご了承ください。

現在までの経緯

この間、当会はアマゾンジャパン合同会社（以下、「アマゾン社」といいます）に対し、問合せと申入れを行いました。概要は当会ホームページをご確認ください。

消費者の方へ

当会としましては、amazonが世界有数のショッピングサイトであること、本事象がamazonのサイトのシステムのバグ（システムの誤り）によるものであること、このバグが改修されたのは2018（平成30）年8月であることなどから、本事象は長期間・広範に発生している可能性が高いと考えます。

さらに、アマゾン社の回答によれば、本事象の発生状況を同社が把握することは不可能とされていることから、当会において本事象及びアマゾン社の回答を公表する必要性が高いと判断し、本公表に至りました。

なお、アマゾン社は2019（平成31）年4月12日付回答において、「なお、貴会に被害を申告されており、まだ返金を受けられていないお客様がいらっしゃいましたら、大変お手数ではございますが、注文番号等を添えてアマゾン社のカスタマーサービスにご連絡いただくと幸いです。」と回答しています。



(株)NTT ドコモ訴訟 上告不受理の決定について

株式会社NTTドコモ（本社：東京都）に対する消費者契約法の消費者団体訴訟制度に基づく差止請求訴訟（2017年1月25日提起）において、控訴審判決を不服とし最高裁判所に上告受理申立理由書を提出（2019年12月7日）していましたが、同年7月24日、上告不受理決定通知が届きました。

【これまでの経過】（判決文等は当会ホームページをご覧ください）

- 請求棄却判決（2018年4月19日）
東京高等裁判所平成29年(ワ)第2292号（平成30年4月19日判決）
- 控訴状提出（同年4月27日） 控訴理由書提出（同年6月18日）
- 控訴審敗訴判決（同年11月28日）
東京高等裁判所平成30年(ネ)第2658号（平成30年11月28日判決）
- 上告受理申立理由書・上告理由書提出（平成31年1月30日）
- 上告不受理決定通知（令和元年7月24日）



上告不受理決定を受け、以下文書を当会ホームページに掲載しました

NTT ドコモ訴訟 上告不受理決定について

適格消費者団体・特定適格消費者団体

埼玉消費者被害をなくす会 理事長 池本誠司

令和元（2019）年7月24日、最高裁第2法廷は、NTTドコモの無制限約款変更条項差止請求訴訟について、本件上告及び上告受理申立を受理しない決定をした。

本件に関する平成31（2018）年11月28日言渡しの東京高裁判決の問題点は、すでに平成31（2018）年11月29日付け声明において指摘しているところである。つまり、事業者が利用している約款を、規定上は変更できる範囲の制限も一切なく、消費者の同意なしに一方的に変更できるという本件無制限約款変更条項は、典型的な不当条項に当たるにもかかわらず、東京高裁判決は、合理的に限定解釈すれば無制限に変更できないから不当条項ではないという理由で差止請求を棄却した。これが正しいのであれば、全く同じ無制限約款変更条項を利用して、消費者に一方的に不利益な契約条件の変更を繰り返しても、当該約款変更条項は差止ができないという不当極まりない結果を招くこととなる。

しかし、最高裁としては、当該問題点について、本件訴訟では判断しないという結論を出したことになる。東京高裁判決の悪影響のおそれを考えるとき、最高裁の本件事案に対する消極姿勢は批判されるべきものとする。

もっとも、(株)NTTドコモの約款条項は、高裁判決でも、不明確であると指摘されているだけでなく、本年6月15日に施行された改正消費者契約法のもとでは、不明確条項として不当条項に当たる可能性が一層高いものである。今後、消費者に一方的に不利な約款変更が行われるおそれがあるので、引き続き注視する必要がある。既に民事法学者から、東京高裁判決に反対であるとの評釈が公表されているところであり、幅広く議論されることを期待する。

また、高裁判決で指摘されているとおり、個別の約款変更の有効性は、本件約款変更条項が仮に消費者契約法上無効とならないにしても、個別に問題とすることができるから、今後は、無効な一方的約款変更については、なくす会を含む特定適格消費者団体による集団的消費者被害救済のための団体訴訟制度などの利用も検討されよう。

いずれにしても、本件のような約款変更条項は、今後要件や手続き等を具体的に定めたものに変更されていくことが望ましく、その実現のため、類似の約款変更条項については、引き続き消費者団体による是正の申し入れや事業者の自主的是正が積極的になされることを期待する。

以上

キャッシュレス決済と信用格差社会

～簡単・便利なだけじゃない。使う前にきちんと理解を～

2019年8月28日(水)10時より、浦和コミュニティセンター第13集会室にて、岩田 昭男氏(消費生活評論家)を講師に迎え学習会を開催、77人が参加しました。



【概要】

前半はキャッシュレスとは何か?というテーマで、「キャッシュレス※1」のデバイスと選び方」「キャンペーン情報と普及の条件」についてお話しいただきました。具体的には、キャッシュレスの定義とメリット・デメリット、政府の推進意図、日本人の特性等を学習しました。

※1) キャッシュレスとは、電子マネー、クレジットカード、デビットカード、QRコード・バーコード決済などを利用して現金を使わずに支払いをすること。

後半はキャッシュレスの未来を占うというテーマで「消費税5%ポイント還元施策」「不正利用対策」「信用スコア※2の登場」「個人情報をどう守るか」についてお話しいただきました。具体的には、注目の電子マネー、QRコード決済、海外・日本の信用スコアの状況、情報銀行※3等を学習しました。

※2) 信用スコアとは、個人情報を使って個人の信用を分析するサービスのこと。米国で誕生したクレジットカードの返済履歴をもとに偏差値を出し、信用度を示すもの。日本でも7月1日にヤフー信用が登場した。

※3) 情報銀行では預かった個人情報を他の事業者に提供することで利益を獲得し情報を提供した個人に「利子」として還元される。個人情報を預かり、預かったデータを蓄積・管理・提供する事業者として2社が指定され、さらに400社ほどが手を挙げており今後増えていく。

最後に「メディアで取り上げられている『キャッシュレス』を消費者としてしくみを理解し、ポイント還元など『簡単・得する』だけではなく、自分にあった決済方法を選択し、個人情報の漏えいに注意してほしい」と話されました。



【参加者の感想より一部抜粋】

- ◆個人情報を知らないうちにとられないように具体的な方法を知りたい
- ◆欧州型の規制に賛成。米国型に近くなったらこの国はどうなるのか心配
- ◆数年ぶりに帰国し現金の出番が多く不便を感じていたので日本の実情を知りたいと参加した
- ◆これからのキャッシュレス決済を考えると不安の方が多くなった
- ◆信用情報の扱い方について各国の違いがわかってよかった
- ◆社会の流れが速くてついていけません
- ◆世界の止められない流れ
- ◆知らない言葉が多く、難しかった
- ◆お金、データの流れについて知りたい
- ◆個人情報の一人歩きは怖い



(株)ROOKIES に対し「差止請求書※」を送付しました

※) 差止請求書：消費者契約法第 41 条に基づき、請求の要旨及び紛争の要点その他の内閣府令で定める事項を記載した書面。到達後 1 週間を経ると訴訟提起が可能となります。
☞ 書面及びこれまでの経過は、なくす会ホームページを参照ください。

(株)ROOKIES に対する「差止請求書」請求内容

対象となる表示：当該事業者の使用する約款中の条項

I 一切の責任を負わないとの条項

- (1) 規約第 1 条（チケットプロモーションのご利用資格及びご登録情報について）
- (2) 規約第 20 条（弊社の役割と免責について）

II キャンセル料金に関する条項

- (1) 規約第 4 条（売り手の方及び買い手の方が負担する金額）
- (2) 規約第 6 条（買い手の方によるチケットのキャンセルについて）
- (3) 規約第 7 条（買い手の方によるチケット代金のお支払い及び所有権の移転について）
- (4) 規約第 11 条（ファンクラブ優先席・先行予約分等の手元に届いていないチケットの掲載について）

(株)ディー・エヌ・エーに対する差止請求訴訟 傍聴のご案内

(株)ディー・エヌ・エーに対する差止請求訴訟の第 9 回弁論期日が下記の通り行われます。
傍聴での応援をよろしくお願いいたします

期日：2019 年 10 月 30 日（水）16 時 30 分～

法廷：さいたま地方裁判所第 105 号法廷（B 棟 1 階）



第 55 回埼玉県消費者大会のご案内

10 月 10 日（木）埼玉会館

- ★全体会 10 時～ 団体紹介上映、実行委員会の話し合い報告など
- ★記念講演 11 時 10 分～「SDGs を自分ごと化して、暮らしを見つめなおそう！」
講師：国連広報センター所長 根本かおるさん
- ★消費者課題分科会 13 時 30 分～「実はあなたも使っているキャッシュレス決済！」
講師：消費者決済研究所代表 長谷川恭男氏
- ★他、「食」「防災・減災」「環境」の分科会があります。

寄付のお願い

当会は、団体と個人の会費収入・寄付金により運営されている NPO 法人です。消費者被害の未然防止・拡大防止の活動をさらに充実させるため、一人でも多くの皆さまからご支援・ご協力をいただけますようお願い申し上げます。

寄付金の振込みは郵便振替でお願いいたします

郵便振替口座番号 00140-4-357445

金額 〇〇〇〇 （ご寄付いただく金額）

加入者名 特定非営利活動法人 埼玉消費者被害をなくす会

通信欄 「寄付金」とご記入ください

ご依頼人 ご寄付いただく方

「郵便番号」「ご住所」「お名前」「電話番号」をご記入ください



商品事故・契約トラブルにあった時は、消費生活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（彩の国くらしプラザ内） Tel 048-261-0999
- ◆全国共通 消費者ホットライン Tel 188（いやや!）（お住まいの市町村相談窓口につながります）