

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/>



地域の活動から全国へ発信を

適格消費者団体 特定適格消費者団体
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。

なくす会は、地域の NPO 法人として、適格消費者団体として、そして特定適格消費者団体として、様々な活動を続けています。地域の消費者・消費者団体、法律専門家、消費者問題専門家が一緒に議論しながら取り組む過程で、全国で取り組んでほしい課題や法制度の見直しを求める課題が浮かび上がっています。

なくす会は、埼玉県の委託事業として、地域で活動する消費者被害防止サポーターの養成と活動支援を行っています。個人として学び行動する人を養成するだけでなく、地域ごとにグループ化して地元市町村の消費生活センターとつながりを作り、官民連携して啓発活動に取り組むことを支援する事業です。これを通じて地域の新しい消費者グループが誕生し、消費生活センターの啓発活動も活性化する傾向が出てきています。

各地でも高齢者見守りネットワーク・消費者安全確保地域協議会の設置の取組が行われていますが、どちらかというが高齢者福祉部門の関係機関・関係者による見守りに期待することにとどまっているように思われます。地域の消費者市民・消費者団体を育成することと、地方消費者行政の充実とを不可分の課題として展開している埼玉方式は、各地の今後の取組の参考事例として発信する価値があります。

適格消費者団体としては、「お試しのつもりが定期購入」といったインターネット上の悪質サイト業者の不当表示に対し差止請求を行っています。各地の適格団体もそれぞれ複数の事案に取り組んでいますが、同じような手口で多数のサイト業者が次々と登場しているため、一向に減る様子はありません。国や都道府県の行政処分も、多数の悪質サイト業者には手が及んでいないのが実情です。

適格団体が悪質サイト業者の事案に取り組むうえでは、虚偽誇大広告の禁止違反だけでなく、広告表示義務違反や申込画面の表示違反を対象にすることや、品質等の誇大広告に対する裏付け資料の提出要求など、実効的な被害防止策が講じられるよう権限を強化することを求める必要があります。

そして、特定適格団体としては、集団的被害回復に関する事案の情報収集と調査をいくつか進めているのですが、悪質業者の事案は訴訟係属途中で事業者が破綻した場合に破産手続に移行する権限がないため、取り上げにくいことが難点となっています。他方で、裁判外の申し入れ段階で自主的返金対応をする事業者が現れていることは、早期の被害回復としては望ましい傾向だと言えますが、自主返金対応を検証するルールや権限がないことが課題となっています。

本年も、地域での活動に取り組むことを通じて見えてきた課題を、全国に発信する問題提起を続けようと思います。皆様よろしく申し上げます。



正念場を迎える差止関係業務と 課題の多い被害回復関係業務

埼玉消費者被害をなくす会 副理事長
差止請求・被害回復検討委員会 委員長
長田 淳

いつもなくす会の活動についてご支援、ご理解をいただきありがとうございます。

昨年のなくす会の差止請求関連業務及び被害回復請求関連業務についての紹介及び本年の課題等についてご報告させていただきます。

まず、差止請求関連業務ですが、去年は新規に訴訟提起をした案件はなく、一昨年からの継続案件について、1件(対NTTドコモ訴訟)は敗訴確定(上告不受理)、1件は勝訴的和解解決(対請負業者)、残り1件(対DeNA訴訟)は、判決待ち(判決予定日2月5日)という状況です。

対NTTドコモに関しては、去年の時点で高裁判決まで出ていましたが、9月に最高裁から上告不受理という連絡が来ました。高裁判決は、後述の対DeNA訴訟と同じ重大な問題点があるのですが、最高裁では、その適否については判断しないという結論を出したことになります。詳しくは、なくす会のホームページの同判決に対する理事長の声明をご覧くださいと思います。

対DeNA訴訟において、大きな争点となっているのは、差止請求の対象となっている条項の読み方です。私たちは、「当社の措置によりモバゲー会員に損害が生じても、当社は一切損害を賠償しません。」という条項を債務不履行責任等の損害賠償責任の免責条項であり消費者契約法に違反すると主張しています。しかし、会社側は、会社に債務不履行責任等がなかった場合に限り、損害を賠償しない旨の規定だと主張しています。このように通常の読み方では読みとれない読み方を会社側が主張することによって、差し止めが認められなくなるのでは、消費者被害を予防するために、適格消費団体に差止請求を認めた趣旨が完全に没却されてしまいます。そのような判決が出るとは思ってはいませんが、結果によっては、適格消費者団体の差止関係業務が大いに後退する危険がある状況ですので、緊張感をもって、判決を待っている状態です。

訴訟以外の事業者の申し入れの検討案件は常時20件近い事案に上ります。去年も申し入れや問い合わせによって改善した案件が広告表示の案件を中心に多数ありました。検討委員会の議論が長時間化し、各委員の方には負担になっていると思いますが、改善しながら、本年も積極的に取り組んでいきたいと思っています。

被害回復関係業務については、理事長あいさつでも触れられていますが、法律の要件の厳しさや悪徳業者の逃げ足の速さなどから、扱う事案の選択に苦慮しているのが現状です。こちらは、消費者の方からの情報提供を待つだけではなく、積極的にアンテナを張りながら、集団的消費者被害の救済が実現できるような事案を一つでも多く取り組んでいきたいと考えています。

本年もどうぞよろしくお願いいたします。



キャッシュレス決済と利用時の注意点

～慌てて新たな決済手段を登録する前に～

2019年12月2日(月)10時より、浦和コミュニティセンター第13集会室にて、山本 正行さん(山本国際コンサルタンツ代表)を講師に迎え学習会を開催、73人が参加しました。



政府がキャッシュレス化を推進する理由

政府は2015年次18%だったキャッシュレス決済比率を、2025年までに40%に広げることを掲げています。訪日外国人の増加により観光地などの中小店で「カードが使えない」問題を解消すること、現金を扱うことで銀行や小売店などが負担しているコストの削減などが主な理由です。

キャッシュレスの使い方と注意点

- クレジットカードは多くて3枚にし、1年以上利用しないカードは解約したり、普段利用しないカードは施錠保管したりすることも大切(家族による悪用被害が実は多いのが現状。カード会社からは管理義務違反や家族が疑われて返金に応じないケースが多くあります。不要なカードは解約をした方が良い)。
- ポイントが付くからとカードを増やさないようにし、利用明細はネットで随時確認するなど「日ごろから注意する」ことが重要。
- カード決済の際のレシートは必ず保管し、インターネットで決済する場合、クレジットカード番号をなるべくサイトに登録しない。
- QRコード決済の場合、しばらく使わないとアプリが自動更新されて利用できない場合がある。



⇒スマホによるキャッシュレスサービスは便利で、キャンペーンなどによりお得感がありますが、スマホの利用に際して十分な知識や経験がないと正しく利用できないことも、良く認識しておくべきです。

キャッシュレス・ポイント還元事業

還元方法:①店舗での即時還元(コンビニエンスストア等では直接2%割引いて販売)、②ポイント等で還元(クレジットカード会社は請求額を相殺など方法は様々。電子マネーはアカウントを登録した利用者に対してポイントが還元)。

キャッシュレスにどう向かい合うべきか

- 無理してキャッシュレス決済を使う必要はない。
- スマホサービスは無理して使わない。カード型の電子マネーやクレジットカードでも十分。機種変更やアプリの管理ができる自信のない人はあきらめる。
- 出来ればインターネットが使えると良い。苦手な人は無理しないこと。その代わりにキャッシュカードや暗証番号、通帳はしっかり管理する。

【参加者の感想より一部抜粋】

- ◇ パソコンやネットに詳しくないのですが、テレビなどのあおりで、キャッシュレスの波に乗らなければといつも焦っていました。「これはおすすめ」「これはダメ」との言葉に安心しました。
- ◇ 無理してキャッシュレス決済を使わなくてよい、現金でもよいとはっきり言っていただけ安心しました。
- ◇ ポイント還元に惑わされず、クレジットカードのみでも良いと思いました。



高齢者施設の選び方

(有料老人ホーム・老人保健施設・サービス付高齢者向け住宅・ケアハウス等)

～お金、契約、入居後のトラブル防止のために～



そもそも施設の種類とサービスの違いは何？
施設選びの時や、契約の時に注意することは？
高齢者施設のトラブルって、どんなトラブルがあるの？
いざという時に困らないために、早めに「施設」の情報を得ましょう！

日時：2020年3月2日(月) 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：太田 差恵子さん(介護・暮らしジャーナリスト)
定員：80名(定員になり次第締め切ります)
申込み：電話 048-844-8972
メール nakusukai.05@saitama-k.com

必ずお申込みください
※留守電になっている場合があります。お手数ですが、おかけ直してください。
※止むを得ず欠席する場合は2/28までに必ず連絡してください。

お知らせ

消費者被害情報収集110番を実施します

消費者庁 消費者被害の実態調査業務(北関東・信越)受託事業

あなたが経験した消費者「契約」トラブル、聞かせてください!

あなたのトラブルを他の方の役に立たせましょう!

ネット通販でのキャンセルトラブル、塾の中途解約トラブル、火災保険を使った屋根の無料修理の解約トラブルなど、「契約」トラブルの情報をお寄せください。

なくす会は個人のトラブルの解決はできませんが、事業者に対する「申入れ」「差止請求」を行うことで、消費者トラブルの未然防止に繋げることが可能です。

さらに、「被害回復」を行うことができる事案の場合、個人に対する返金が可能になるかもしれません。※埼玉消費者被害をなくす会の弁護士、司法書士がお話しを伺います。

日時：2020年1月28日(火) 10時～16時
受付電話番号：048-844-8972



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) TEL048-261-0999

◆全国共通 消費者ホットライン TEL 188 (いやや!) (0570-064-370)