

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

Tel048-844-8971 Fax048-844-8973

<http://saitama-higainakusukai.or.jp/>

学習会
報告

あなたを狙う悪質商法

熊谷市・久喜市くらしの会・白岡町くらしの会との共催で
計 109 人の参加がありました！！

2008年2月12日（火）熊谷市妻沼行政センター 56名参加

講師：弁護士・なくす会理事 長田 淳氏

広がる
クレジット被害



近年、被害にあう年齢層は若年と高齢者が多く、主婦層も多くみられる。クレジットの被害にあわないために、第一は気を付けること。また、クレジットの与信が通ったからといって払える保障ではないので過信しない点、訪問販売は人件費や交通費が価格に上乗せされているので、本来よりも製品を良くみせて販売していると考えてよいという点に注意が必要。

生活している人は誰でも「消費者＝権利者」。わかるまで説明してもらう権利を持っている。被害にあったとき、だまされた方が悪いという気持ちは持たないでほしい。だまされた人が泣き寝入りしたら、だました方は摘発されず、だましつづけ被害は広がるだけ。一人一人が声を上げるのが大事。多くの消費者の声を事業者は無視できない。

だまされ
ないで
広告表示！

2008年2月14日（木）ふれあいセンター久喜 50名参加

講師：埼玉県 県民・消費生活課 陸地 英樹氏

『景品表示法』は、不当な表示や過大な景品類の提供についての法律。その中で『表示』についての類型が3つあり、外と中が違っていかどうか（優良誤認）、価格と取引条件についての内容（有利誤認）、そして、特に苦情が多いものとしておとり広告に関するものや、商品の原産国に関するもの等がある。

昨年埼玉県では、表示について102件の申告があり、うち53件について指導を行なった。これは東京に次いで全国で第2位の指導件数。

学習塾の広告や家電量販店の表示等で、値段を明確に表示していないものがある。表示をしなければいけないという決まりがなく、行政の立場で『表示をしなさい』とは言えないので、消費者が声を上げ、業界に対してわかりづらい表示を止めるように要望していくことが大切。





消費者被害 めやすばこ

賃貸借・携帯電話契約編 まとめ報告

なくす会では消費者被害が多発しているのに、被害認識の少ない事例として「賃貸住宅退去経験者の情報」と「携帯電話契約者の情報」をテーマに、アンケート形式の『消費者被害めやすばこ』を配布し調査活動を行ないました。活動委員会を中心に会員・県内消費者団体などに呼びかけ、これまでに賃貸借契約編 55 枚、携帯電話契約編 157 枚を回収し、多くの情報が寄せられました。

◇実施時期：2007年10月～ ◇回収枚数：賃貸借契約編 55 枚 携帯電話契約編 157 枚

◇目的：「めやすばこ」の配布・回収・集計・報告などを通し表面化していない消費者被害を掘りおこし消費者への啓発・被害の未然防止のために活用していく

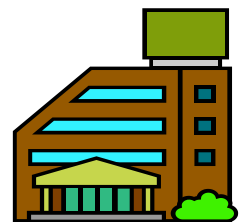
* 「めやすばこ」の調査活動をすすめることで消費者・消費者団体、地域へ啓発・被害防止の活動を広げる。

* 埼玉県内の被害状況を把握し、被害の多い事業者へはなくす会検討委員会で弁護士や相談員による調査・検討を行なった上で申し入れ活動等を迅速にすすめる。

敷金・賃貸借契約編

《質問Ⅰ》の集計 賃貸住宅を解約したとき 敷金は？

① 戻ってきた (100%)	(11)	20.8%
② 戻ってきた (50%)	(13)	24.5%
③ 戻ってきた (20%~80%)	(10)	18.9%
④ 戻らなかった	(13)	24.5%
⑤ 返金なし+修繕費負担	(8)	15.1%



《質問Ⅱ》敷金が戻らなかった理由と負担した修繕部分(複数回答あり)

「借主の故意過失が明らか」な場合5件に対し「通常の使用で経年による劣化など」を理由に負担したのが16件と多かった。

「クリーニング代一部分負担」は5件で「全室分負担」も4件あり「負担割合不明」だが負担したのが6件だった。

負担でもっとも多かったのは「クロス張替え」で19件。畳張替え負担も10件あり、障子や襖張替えも数件あった。

記入のコメントでは「後になって敷金は戻るものだと知った。当然のように支払った。(説明は全く受けなかった)」「敷金の返還を求めたが明細を送ってきて『敷金以上の金額がかかっているが大家さんのご好意で』『足が出た分は払っていただいても』と言われた」など、事業者優位の進め方になっている。

《敷金・賃貸借契約 まとめと課題》

埼玉県内の賃貸住宅業者は全体的に原状回復特約を行ない、借主負担としているところが多いようである。かつ、消費者(借主)側も原状回復特約の不当性を理解せずに契約している回答がみられた。

東京都では平成15年度の東京都住宅局に寄せられた相談件数の第1位が「退去時の復旧費用」であったことを受けて、都の条例(賃貸住宅トラブル防止ガイドライン)が平成16年10月に施行されている。

退去時に原状回復費用を賃借人負担とする特約、敷金から差し引かれること等の不当性について、個別事業者への申し入れとあわせて行政への要望と、県内不動産業界への要望を行なっていく検討も必要と思われる。また、消費者への情報提供も更に広げていくことが必要である。

携帯電話契約編 まとめ

《質問Ⅰ》の集計 携帯電話の契約をした時の説明はわかりやすかったか?(複数回答あり)

- | | |
|--------------------------|------------|
| ① わかりやすかった | (39) 24.8% |
| ② 支払いや解約のことがわかりにくかった | (51) 32.5% |
| ③ プランのことなどがわかりにくかった | (78) 49.7% |
| ④ 携帯電話機の分割購入のことがわかりにくかった | (25) 15.9% |
| ⑤ 詳しい説明は受けなかった | (39) 24.8% |

《質問Ⅱ》その他、携帯電話の契約に関して気になった事はあったか?

「説明を受けても理解できない」「パケット代やプランなどわかりにくい」という声が圧倒的に多く、「店員の言うままに契約せざるを得なかった」「契約時にクレジット契約すると安くなると言われ契約した」「2年以内に解約すると契約違反(違約金必要)と言われた」など、消費者側が理解しきれず、納得がいかない契約をしている内容が多く寄せられた。

《携帯電話契約 まとめと課題》

生活必需品となりつつある携帯電話だが、契約時の説明は「めやすばこ」の結果からみる限り「わかりやすかった」39件に対し、「プラン・支払等わかりにくかった」という答えは150件以上となった。なくす会の活動委員会でまとめられた点としては、今後事業者は消費者にわかりやすい形での契約を進めていくこと、業界内(各社共通)での基準作りなどを求めていくことが必要である。さらに、消費者側が正しい認識での契約を進められるような情報提供や説明にも力を入れていくことが必要ではないかということが挙げられた。

携帯電話契約編・賃貸借契約編共に消費者側の声を吸い上げることにより、今まで大きなトラブルでないため被害認識が少なかった問題点が明らかになり、消費者側・事業者側の課題も明確になってきました。

この結果を受け、なくす会では被害情報が寄せられた事業者に対し、事業改善や契約書改善等の問合せ活動を進めていき、現在進めている事案と共に消費者への啓発・被害の未然防止のために活用していく予定です。

消費者の視点に立った 割賦販売法改正へ大きく前進！

なくす会では割賦販売法の改正を実効性あるものにしていくため、昨年6月より学習会やパブコメ、請願署名などに取り組みました。「クレジット被害をなくすための請願署名」は全国で265万筆となり（なくす会集約4466筆）3月6日の「消費者のための割賦販売法改正を実現する国民代表者集会」で衆参両院に提出されました。翌7日には「特定商取引に関する法律及び割賦販売法の一部を改正する法律案」として両法を改正する1本の法律案が国会に提出されています。

消費者行政一元化に向けて！

「消費者行政を統一的・一元的に推進するための新組織を」という福田首相の方針を受け、政府・与野党共に消費者行政の抜本的な見直しに着手しはじめています。この間の論議を消費者にとって実りある形にしていくために「消費者主役の消費者行政新組織実現会議」が3/25設立され全国各地でシンポジウム等が開催されます。なくす会もこの運動に取り組んでいく予定です。

【第3回 理事会報告】

1月30日(水)15:00～17:00 出席：理事10名 事務局2名

《審議事項》

1. 割賦販売法・特定商取引法改正の取り組みについて事務局より署名筆数の報告を行ない、池本副理事長より法改正に向け行なっている活動と進捗状況の報告がありました。
2. 総会および年間の理事会開催日程について確認をしました。
3. 適格消費者団体申請の状況について報告しました。
4. 検討委員会に登録を希望した方を報告し、19名が検討委員として選任されました。

《報告事項》第9回検討委員会(1/30)、割賦販売法関連、『消費者被害めやすばこ』のまとめ等の報告を行なった。その他、会員状況、収支決算状況（4月～1月）を報告した。

【第10回 検討委員会報告】

1月30日(水)17:35～20:00

出席：14名(理事1名、弁護士5名、相談員5名、活動委員1名、事務局2名)

《検討事項》

賃貸住宅退去時の原状回復義務について継続して3件の案件を検討した。

- ①問い合わせ文(案)の損耗の修繕費について等の指摘事項を修正し再度問い合わせをおこなうことになった。
- ②前回の問い合わせに対する回答がなかったため、手元にある契約書で回答できる内容について問い合わせ文を作成し送付したことを報告した。
- ③契約書の問題点の検討を行ない、問い合わせ文を作成して送付することになった。

《報告事項》健康食品、低アルコール飲料の進捗状況について報告を行なった。

検討委員会では消費者からの被害情報を調査・事案検討し事業者への申し入れ等を行っています

* 商品事故・契約トラブルにあったときは、最寄りの消費生活支援センターへ相談しましょう。

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

埼玉県消費生活支援センター

川越

TEL 049(247)0888

〃 消費生活支援センター

春日部

TEL 048(734)0999

〃 消費生活支援センター

熊谷

TEL 048(524)0999

* お住まいの市町村にも、消費者相談窓口があります。詳しくは役所にお問い合わせ下さい。

