

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/>

なくす会活動委員会

不当広告のワークショップ開催しました！

『消費者がチェック！！

意外に多い？景品表示法と特定商取引法違反』

開催時間：10：30～11：50 参加者：活動委員 19人 検討委員 4人



☆県・消費生活課主幹の落合正規氏から、不当広告を見分けるポイントや該当する法律、県による処分例などの説明

☆検討委員も含めた4つのグループに分かれて、これまでに収集した広告4枚を題材にワークショップ

ワークショップでは、グループごとに検討したい広告を1枚選び、消費者に不利益と思われる表示や誇大に広告している表示等について意見交換を行い、各グループで検討した結果を最後に発表しました。まとめとして、落合氏と検討委員からグループ発表の講評と感想をいただきました。

* 美容機器の広告

本体の販売価格が極端に定価より安く、大きく表示しているが、実はセットで買った場合のみに、その価格という事が分かりにくい、など数か所指摘

* 電気機器の広告

他社より有利と思わせる表記など数か所指摘



活動委員会では今後も委員会の中で広告のチェック活動を行い、消費者に誤解を招くような表記や不当と思われる表示を行っている広告については検討し、事業者へ問い合わせや改善の申入れを行っていきたいと考えています。

身近な広告でおかしいと思うものがあつた場合、なくす会まで情報提供をおねがいします。その際、広告は一か月以内に掲載されたもので、実際の広告のコピーを郵送かFAX(048-844-8973)でご送付ください。

『消費者被害アンケート・めやすばこ』 2009年度 調査結果報告



今回の「めやすばこ」は通信販売の返品に関するトラブルについて、活動委員・会員・会員団体・団体の催し物等で配布回収を行いました。

◆目的

- ・アンケート活動により、表面化していない消費者被害を掘り起し。
- ・アンケート配布による被害防止に向けた啓発。
- ・埼玉県内の被害状況を把握、調査・検討し、被害の多い事業者へは、申入れ活動等につなげる。

◆実施期間：2009年9月27日～12月15日

◆回収枚数：1758枚（配布約2000枚）

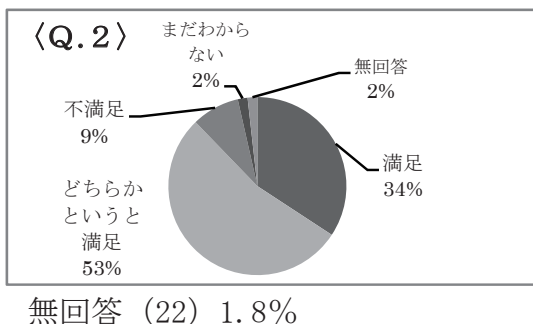
調査結果

Q 1. この1年以内に通信販売を利用したことがありますか。

- ①ある (1272) 72.4%
- ②ない (486) 27.6%

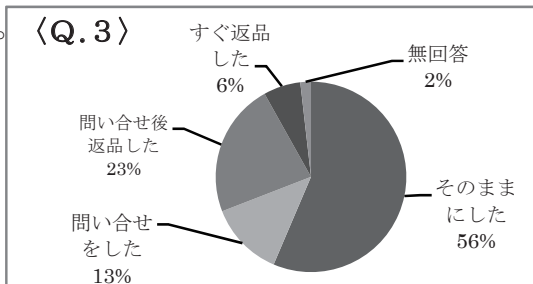
Q 2. 利用した商品に対する満足度はどうでしたか。

- ①どちらかという満足 (682) 54.3%
- ②満足 (436) 34.7%
- ③不満足 (110) 8.8%
- ④まだわからない (22) 1.8%



Q 3. 「不満足」とお答の方、その商品をどうしましたか。

- ①そのままにした (62) 56.3%
- ②問い合わせ後、返品した (25) 22.7%
- ③問い合わせをした (14) 12.7%
- ④すぐ返品した (7) 6.3%



Q 4. 問い合わせの結果はどうでしたか。

- ①すぐに対応してくれた。丁寧な対応だった。(12) 30.8%
- ②サイズ交換、商品交換してもらった (11) 28.2%
- ③返品期間内なので問題なく返品した (4) 10.3%
- ④返品方法等がよくわかった (3) 7.7%
- ※返品トラブルの内容記載 (6) 18.6%

Q 5. 返品した方、購入時に返品条件が明記されていましたが。

- ①明記されていた (46) 41.8%
- ②その他 (11) 10.0%
- ③明記されていなかった (4) 3.6%
- ④無回答 (47) 42.7%

アンケートのまとめと課題

商品に不満足でも、半数以上の人「そのままにした」 という回答結果があきらかになりました！

アンケートの結果、通信販売を利用して商品に「不満足」との回答は8.8%(110)と少数でしたが、「不満足」者のその後の処理では56.3%(62)が「そのままにした」で、「問い合わせをした」は12.7%となっています。また、「問い合わせした・返品した」は29.3%(32)で、返品した中でトラブルは18.6%発生していました。

「そのままにした」理由は「金額が少額」・「返送の手間や送料がかかる」こと

今回のアンケートでは、商品に対して「不満足」にも関わらず、「そのままにした」理由は記入内容から読み取れませんでした。しかし聞き取りの形で調査を行ったことにより、「不満足」であっても『購入金額が少額』であったり、『返送の手間や送料がかかる』ことで、そのままにしている消費者が多いことが分かりました。平成20年度版「国民生活白書」によると、消費者被害に遭ってもどこにも相談しない人が全体の3分の1という数字も出でています。

少額の被害であっても相談出来ること、どこに相談したらよいか分からない消費者に、消費生活センター等をお知らせする活動も必要と思われれます。

アンケートによると「不満足」者の通信販売の利用形態の1位はテレビ(43.6%)で、2位がカタログ(36.4%)となっています。現在活動委員会ではテレビショッピングの表示調査(返品特約・誇大表示)と不当広告のチェック活動を継続中で、アンケートの結果と合わせて検討を進めていきます。

また、なくす会では今後も「消費者被害アンケート めやすばこ」の調査を通して、消費者の声を聞き、被害の未然防止や啓発活動につなげていきます。

《全国の適格消費者団体連絡協議会 開催》

2010年2月27日(土)に主婦会館プラザエフにて、8回目となる適格消費者団体連絡協議会が開催されました。開催2日前の2月25日に適格消費者団体に認定されたNPO法人消費者支援ネット北海道(ホクネット)も含め、適格消費者団体8団体、適格消費者団体を目指す団体5団体(計13団体)の参加がありました。

今回は「差止請求関係業務の運営」、「集団的消費者被害救済制度」、「不動産賃貸契約の取り組み」等について、参加団体間で報告や意見交換が行われ、協議会の後半からは消費者庁の内田長官や企画課の皆様の参加があり連絡事項の報告もありました。

《埼玉県・適格消費者団体連絡協議会 開催》

2010年2月5日(金)埼玉会館にて「埼玉県・適格消費者団体連絡協議会」が開催されました。9月に準備会を開催した上で今回の開催につながり、設置要綱の確認や連携・情報提供の進め方について意見交換を行いました。

消費者庁へのパブリックコメント 新たな「消費者基本計画（素案）」に対する意見提出

「消費者基本計画」とは、消費者基本法第9条の規定に基づき、政府が消費者政策の計画的な推進を図るため、①長期的に講ずべき消費者政策の大綱②消費者政策の計画的な推進を図るために必要な事項を定めた消費者政策の推進に関する基本的な計画です。

平成22年度以降の「消費者基本計画」の素案に対してなくす会として意見を提出しました。

総論に対して

今後5年間の方向性について、消費者庁が司令塔として一元的に集約した情報を分析して、各省庁に対して今後の取り組み課題の検討を求めるといったことが必要と思われる、そういった形での「消費者基本計画」の抜本的な見直しを次年度行うことを要望しました。

具体的施策に対して

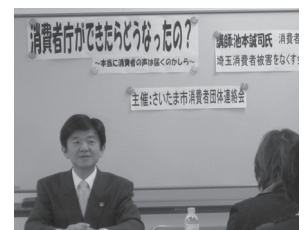
素案では168の施策が策定されており、なくす会としては新規3項目含む10の施策に対して意見提出を行いました。提出意見としては、適格消費者団体による差止請求の対象拡大について検討項目として追加することや資金面、情報提供面での支援策について検討することなどに加え、改正特商法の執行と啓発に関する要望や民間賃貸住宅の契約適正化に向けた施策の要望、消費者教育の実践を進めることへの意見などです。

なくす会出前講座「レポート」 主催：さいたま市消費者団体連絡会

「消費者庁ができたらどうなったの？」～本当に消費者の声は届くのかしら～

1月21日に下落合コミュニティセンターで開催された出前講座では池本誠司理事長（弁護士・消費者庁参与）が講師で消費者庁の現状や地方消費者行政の強化と消費者市民社会について話がありました。

消費者庁や地方消費者行政の政策がきちんと遂行するために、消費者・消費者団体からの行政に対する意見や働きかけが重要なカギとなることや参加・行動する消費者教育が必要ということなど熱く語られました。



なくす会のこの間の取り組み

* 携帯電話事業者への申入れ

消費者に不利益をもたらすと考えられる約款内容について問合せと申入れを続けており、2/3付で「約款変更」に関する条項の改善を求めて携帯電話事業者1社に対して申入れを行いました。

* 着物レンタル事業者への規約改善の申し入れ

県内の着物レンタル事業者に2/3付でレンタル規約のキャンセルに関する条項の削除または改善を求める申し入れを行いました。

この間の会議	理事会	第4回	2010/1/29	検討委員会	第4回	2009/11/29
	活動委員会	第6回	2010/1/14	第7回	2/15	第8回 3/12

* 商品事故・契約トラブルにあった時は最寄りの消費生活支援センターや市町村の消費者相談窓口へ相談しましょう。**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**

* 「消費者ホットライン」では身近な消費生活相談窓口をご案内。（郵便番号入力が便利）

全国共通の電話番号 0570-064-370（ゼロ・ゴー・ナナ・ゼロ 守ろうよ、みんなを）

土日祝日など、市区町村や都道府県の消費生活センター等が開所していない場合には、国民生活センターで相談を受け付けるなど、毎日（年末年始を除く）利用が可能です。