

# 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/>

## なくす会学習会&ワークショップ 開催しました！

2010年11月16日（火） 埼玉会館にて 51人参加

# 知って納得！ 契約書・約款について

ご報告

～トラブルは事前チェックで防げます～

講師：島田 真子さん(消費生活専門相談員・埼玉県消費生活コンサルタントの会)

契約は契約書へのサインや押印に関係なく、申し込んで承諾が得られた時点で成立。契約書作成は原則的に義務付けられていない。

消費者と事業者では商品に対する知識格差がある為、トラブルが多発しており、トラブル回避のために契約書の作成が重要。

### 契約書のチェック方法で重要な点！

契約内容は業者に再度説明してもらい、一つ一つ確認をする。

- \* 契約日に間違いはないか。(特定商取引法のクーリングオフの起算日に影響)
- \* 契約金額は間違っていないか。
- \* 約束した事が書かれているか。(特約などの内容)
- \* 途中でやめる時はどうするのか。(特にエステなど)

### 訪問販売(特定商取引法)の契約書に定められている記載事項は・・・

- |                                |                  |            |
|--------------------------------|------------------|------------|
| ① 申込日または契約日                    | ② 事業者名、住所、電話、代表名 | ③ 販売担当者の氏名 |
| ④ 商品の型式や種類                     | ⑤ 商品名及び商標または製造名  | ⑥ 数量       |
| ⑦ 商品の販売価格                      | ⑧ 代金の支払いと時期と方法   | ⑨ 商品の引渡時期  |
| ⑩ クーリングオフの告知(赤枠の中に8ポイント以上の赤字)。 |                  |            |

この記載がないから契約が取り消せるわけではないが、トラブル回避のためには重要な項目になるので、要チェック！



## 後半のワークショップでは・・・

4グループそれぞれに、消費生活相談員の方が加わり、実際に相談のあった契約書の「記載事項の不備」や「分かりにくい記載箇所」等について意見交換。最後に検討した結果を発表しました。

## 《消費者被害 めやすばこ》

### キャンセルトラブルについて、アンケートを行いました！

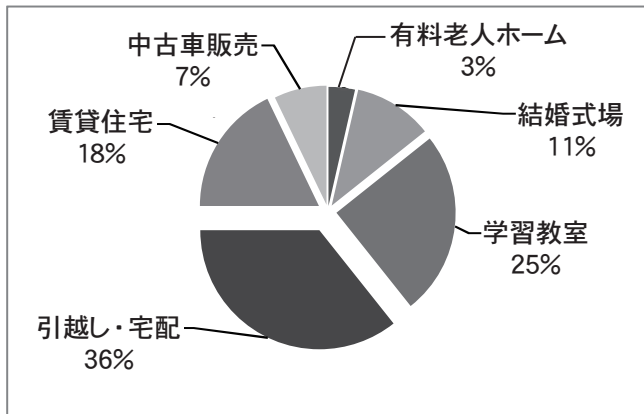
- ◆実施期間：2010年10月14日～12月18日
- ◆回収枚数：1421枚（有効回答数 1392枚）
- ◆回収対象：埼玉県内在住勤男女（10代～）

トラブルがあった	61枚（そのうち、キャンセルトラブルに関する記載は28枚）
トラブルがなかった	1331枚

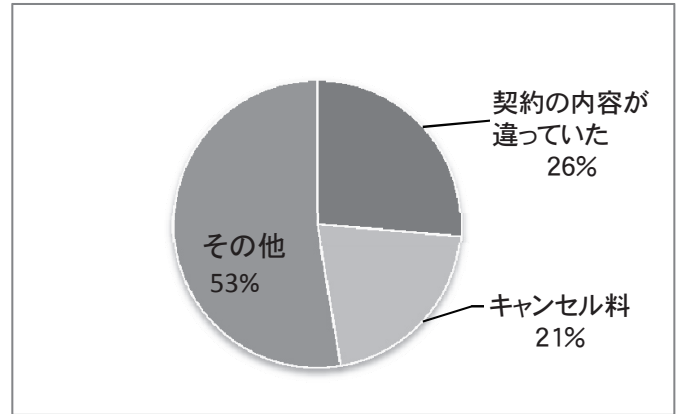
今回の調査では被害が多いと思われる6つのサービスに絞って調査を行いました

- （複数回答）
- (1) 有料老人ホーム
  - (2) 結婚式場
  - (3) 学習教室・スポーツクラブ
  - (4) 引越し・宅配
  - (5) 賃貸住宅
  - (6) 中古車販売

#### ●トラブルあり（28枚）のサービス内訳



#### ●トラブルの内容



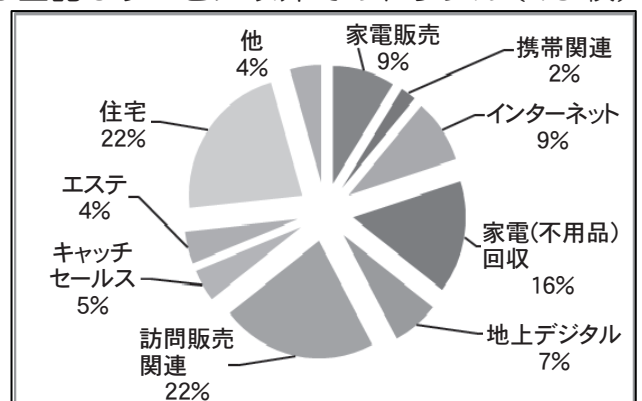
◆サービス利用時の契約書、規約(約款)の有無についての回答は、あったが46%、なかったが17.5%でした。また契約書があった中で、詳しく説明されたは30.7%、簡単な説明だけだったが46.2%、説明がなかったが23.1%でした。契約書や規約(約款)の分かりやすさについては分かりやすかったが46.2%、分りにくかったが46.2%で同率という結果でした。

◆トラブルの解決の調査では、事業者との話し合い14.3%、消費生活センター等の行政の窓口に相談10.7%、まだ解決していない10.7%、その他25.0%、未記入39.3%という結果です。

#### ◆調査から見てきたこと◆

今回、実際トラブルにあったという方の数は多くありませんでしたが、トラブルがあった中では、学習教室、賃貸住宅、引越しが多くみられました。またトラブルが起きている背景には、契約時に契約書の内容説明を詳しく受けていないということがありました。  
※アンケート結果の詳細は、なくす会のHPをご覧ください。

#### ●上記6サービス以外でのトラブル(45枚)



## なくす会 この間の活動

### 【現在取り組んでいる事案】

着物レンタルのキャンセル条項の検討を続けています。

消費者から情報提供があったレンタルを行っている事業者数社のキャンセル条項等について、引き続き検討を進めています。一部事業者とは、検討委員を交え意見交換会も行いました。

軽未使用車販売の契約トラブルを検討しています

消費者から情報提供があり、注文書及び契約書の内容等を検討しています。

探偵社の解約料等について、検討を始めました

賃貸住宅の契約内容、違約金等の不当条項について検討を始めました。

### 【活動委員会での調査活動等】

アンケート調査（めやすばこ）の方法は2種類

- \*活動委員が会員団体の催事場等で対面で行う
- \*団体会員や個人会員が身の回りの人に配布  
回収



1月の活動委員会で、回収したアンケートを分類しました！

2月の活動委員会ではチラシのチェックを3グループに分けて行いました。

### 【ネットワーク活動】

2011/1/15 2010年度 第2回 埼玉県・適格消費者団体連絡協議会 開催

埼玉県消費生活課5名、埼玉県消費生活支援センター1名、なくす会6名の参加で行いました。この間のなくす会の活動を報告し、意見交換等を行いました。

2011/2/26 第10回 適格消費者団体連絡協議会 開催

消費者庁が主催し、東京で開催しました。適格消費者団体と適格消費者団体を目指す団体が出席し、各団体から課題や差止請求訴訟の報告など行い、多くの質疑や意見交換が行われました。

2011/2/8 埼玉県LPガスお客様相談センター委員会 出席

## 【行政への要請】

### 《地方消費者行政専門調査会報告書案（骨子）に関する意見》

内閣府消費者委員会の地方消費者行政専門調査会が募集を行った「地方消費者行政専門調査会報告書案(骨子)に関する意見」に対し、2月14日に意見を提出しました。

地方消費者行政の基盤・環境の整備について、地方消費者行政の強化の具体的な施策を示していくこと、消費者団体が協働の主体として継続的に活動できる活動支援制度の構築や充実について記述が必要ということ、地方公共団体に対し、消費者団体の育成・強化を重要課題とすべきこと等各項目に対し、意見を出しました。

同委員会は、地方消費者行政活性化基金が終了する2012年度（平成24年度）以降の政策企画・立案に役立てるため、本年3月には、報告書を取りまとめる予定となっています。

### 《「国民生活センターの在り方の見直し」についての要望書》

国民生活センターは、行政刷新会議において「消費者庁の機能を強化する中で、独立行政法人制度の抜本的見直しと並行して、消費生活センター及び消費者団体の状況等も見つつ、必要な機能を消費者庁に一元化して法人を廃止することを含め、法人の在り方を検討する」との方向性が出され、昨年12月の「独立行政法人の事務・事業の見直しの基本方針」の閣議決定を経て、消費者庁に「国民生活センターの在り方の見直しに係るタスクフォース」が設けられました。

今回、国民生活センターのあり方の見直しにあたって、検討が必須な論点について述べた上で、十分に検討することを求め、2月16日に要望書を、内閣府特命担当大臣、消費者庁長官、消費者委員会委員長、独立行政法人国民生活センター理事長 に対し提出しました。

この間の会議 理事会・検討委員会 第4回 2011/1/28  
活動委員会 第6回 2011/1/14、第7回 2011/2/15

### 消費者シンポジウム「集団的消費者被害救済制度を実現させましょう」のご案内

《全国消団連、消費者機構日本、埼玉消費者被害をなくす会など8団体で共催》

「くらしやすい社会の実現をめざして」をテーマに、現在国(消費者庁・消費者委員会)で検討している「集団的消費者被害救済制度」について、漫才やパネルディスカッションなどで分かりやすく紹介するものです。このテーマに関心のある多くの方のご参加をお待ちします。

開催日時：2011年3月10日(木) 13時30分～16時 参加費無料・事前申込不要  
会場：主婦会館プラザエフ 9F (JR・地下鉄 四ッ谷駅徒歩1分)

\*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。