

# 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

Tel048-844-8972 Fax048-844-8973

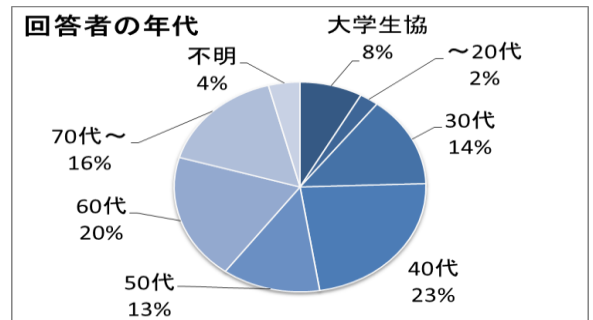
<http://saitama-higainakusukai.or.jp/>

## ご報告

### ★ 消費者被害アンケート・めやすばこ 調査結果 ★

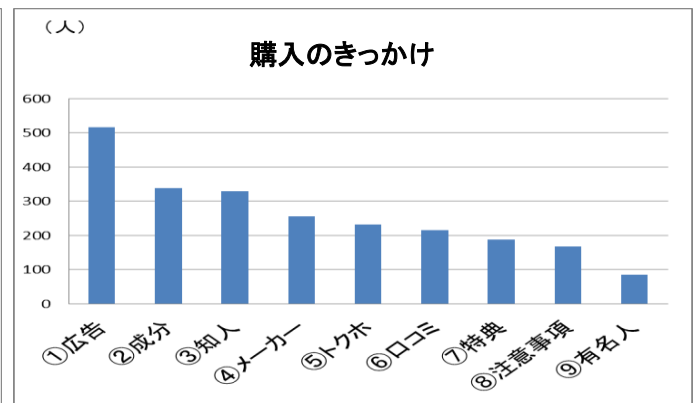
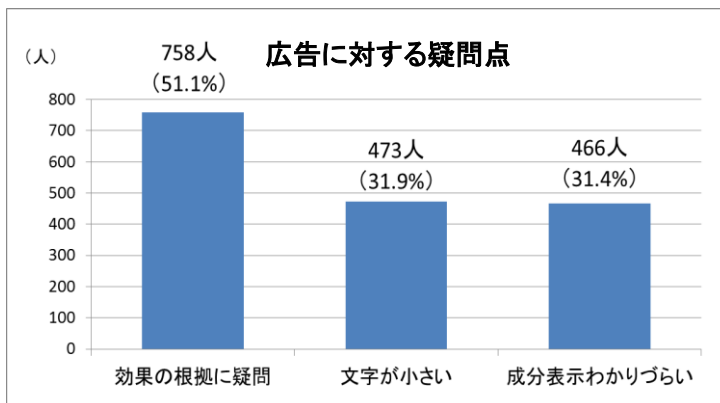
なくす会では情報収集活動として『消費者被害アンケート・めやすばこ』を毎年実施しています。

- ◆目的：消費者への啓発、被害の未然防止につなげ、調査結果をもとに事業者に対し要望などを行なっていく。
- ◆期間：2013年10月～2014年1月
- ◆配布対象：埼玉県内在住在勤男女、県内大学生協
- ◆回収：1,496枚 有効回答：1,482枚（99.1%）
- ◆構成：男性 16.5% 女性 73.3% 不明 10.2%



### 『健康食品トラブル編』

- ◆ 購入したことがあるとの回答は913人（61.6%）
- ◆ 購入のきっかけは、大学生を除く各世代で「〇〇に効くと感じる広告など」が最も多く、次いで、「〇〇に効くと感じる成分が入っている」「知人に勧められて」となっています。大学生の回答では「メーカーが有名」が一番多いなど、若い世代にメーカー名で選ぶ傾向が見られます。他、50歳代では「トクホであること」の回答が約2割と割合が高くなっています。

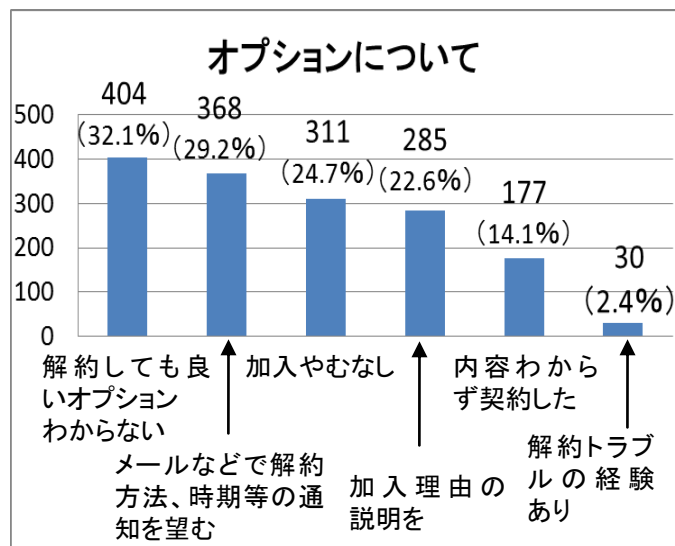
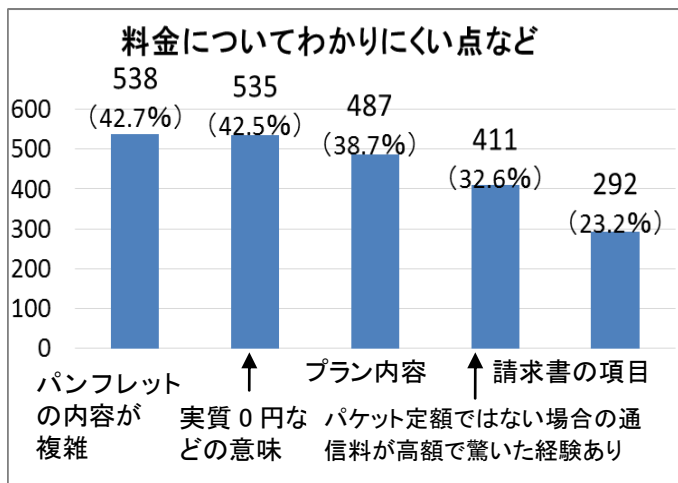


- ◆ 健康食品の送りつけについて、全体の4%が「電話がかかってきたことがある」と回答しています。50歳代で1.6%、60歳代で7.6%、70歳代以上で11.9%と高齢になるほど電話を受けた経験があり、うち、70歳代以上の1.6%が実際に代金を支払ったことがあると回答しています
- ◆ その他、健康食品に関してトラブルや不安に思ったこと（一部抜粋）
  - ① 副作用について（わかりやすく表示を、副作用が心配、アレルギー対策が十分か不安、など）
  - ② 表示について（小さな子どもも飲めるのかが不明、原料の原産地表示を、など）
  - ③ 健康被害（過剰摂取による健康被害などに関する詳しいデータがないことが不安）
  - ④ 信頼性について（大手食品会社の参入が定着し『信頼性』があるかのようにイメージされることに大きな不安を感じる、健康食品の安全性を審査する機関がなく本当に広告にあるような成分が入っているかどうか不安、など）
  - ⑤ 値段が高い、健康食品というネーミングが問題、信用していない

## 『携帯・スマホの【契約】【解約】トラブル編』



- ◆ 解約しても良いオプションが何かわかりにくい（購入者の約 32%）、有料オプションに加入しなければいけない理由を説明してほしい（同 23%）との回答がありました。
- ◆ 契約時の説明についての不満が多く寄せられています。理解できたとの回答は約 47%で、カタカナ表記、内容がわかりにくいプラン名や料金設定、先に良いことばかり説明して最後に条件のようなことを説明するという手法や、わかりにくい説明資料について改善を求める声が多くありました。
- ◆ クーリング・オフができないことなどの説明や、2 年契約終了時のメールでのお知らせなどのサービスの充実を求める声も多くありました。



## なくす会この間の主な差止請求関連活動報告（2014 年 1 月～3 月）

詳細は埼玉消費者被害をなくす会ホームページ [申入れ・差止請求関連](#) を [検索](#)

消費者契約法第 41 条に基づく「書面による事前の差止請求」

業種	問題とした主な不当条項	成果・経過等（2014 年 3 月現在）
テレコムクレジット （株）（決済代行業者） 【改善】	クレジットカード決済代行契約に関し、利用者との間の取り決めの、いかなる責任も負いかねるという条項	「個人情報取り扱い・注意事項」画面上に記載された左記条項が削除されたことを受け、申入れを終了しました。今後も利用者との間の契約関係の適正化については注視していく旨の連絡文を送付しました。
（株）サイバーエージェント 【改善】	仮想通貨の購入について、未成年を理由とした取り消しができないなどの条項	改訂後のアメゴールドガイドラインで左記条項が削除されたことが確認できたため、申入れを終了しました。

### 申入れ

CD等レンタル 【改善】	レンタル商品使用での再生機が故障したなどの不具合に関して責任を負わないなどの条項	別法人に変更後の会員規約に、問題とした規約が記載されていないことが確認できたため、終了としました。
大学学生寮 【継続中】	学生が会館内に残置した物についての処分、解約時の違約金に関する条項など	変更するとの回答後の改訂契約書の未改善の点について行なった、再申入れに対する回答内容について協議しています。
ゲームメーカー 【継続中】	問い合わせ内容、回答内容などについて公開、記載する行為を禁止する条項	協議継続中

脱毛サロン 【継続中】	新聞折込広告、ホームページにおける割引価格期間の継続、比較表示など優良誤認、有利誤認表記について	改善するとの回答後も、折込広告およびホームページ上に削除されていない表記があるため、再度申入れを行ないました。削除するとの回答後、該当箇所の表示が改善されたことを確認しました。
----------------	--	--

#### 問合せ

中古車買取 【継続中】	売買契約書の、買主による無催告解除に関する条項他、6項目の条項について	問合せに対する回答に不明な点が散見されたため、再度問合せを行なっています。
損害保険 【継続中】	約款・パンフレットにおける支払額の表記について	今後面談を行なう予定です。

※ 「消費者裁判手続特例法」の活用に向けて、実務シミュレーションを進めています

## 消費者力アップ学習会 Vol.3 報告

2014年2月4日、浦和コミュニティセンターにて  
24名が参加しました

# 『不当表示を知ろう！』 学習会 & ワークショップ

講師：埼玉県消費生活課主査 <sup>だい</sup> 臺 克己 氏

ワークショップ助言者 消費生活相談員 3名



▲講師の臺主査

前半は学習会として、不当景品類及び不当表示防止法（景品表示法）で禁止されている表示である優良誤認（品質や規格などが実際よりも著しく優良であると誤認）と有利誤認（価格などが実際よりも著しく有利であると誤認）について学習しました。

- 埼玉県で行なった指示の事例：『富山県産コシヒカリと表示されていたが、実際はブレンド米だった』『農産物直売コーナーで生産者の名前を表示して販売されていた卵が、実際は卸業者から納入されたものだった』
- 国で行なった措置命令の事例：『寝ている間に勝手にダイエットと表示されているダイエット食品の広告について、ダイエットできるとする根拠がなかった』『掃除機のカタログに、ダニの糞、死がいのタンパク質を分解除去とあるが、実際には分解除去できなかった』
- 広告を見る際に気を付けるポイント：数字（0kg痩せたなど）に過度な期待はしない、芸能人や有名人だからといって信用しない、体験談も安易に信じない、専門家（院長など）のお墨付きにも注意、「今だけ」には気を付ける、販売実績につられない、一等地の住所表記に騙されない（架空の場合も）、実証データや臨床試験を簡単に信じないなど

後半は消費生活相談員による進行で、実際の広告を見ながら不当表示やわかりにくい表示について、意見や疑問点を出し合うワークショップを行ないました。参加者より「〇日間限定とあるが、すぐ次のキャンペーンが始まっている」「商品の重量が書かれていない。届いたら少量かもしれない」「体験談があると勧誘されやすい」「大切なことは小さい字で書いてあり、読めない」など、多くの意見や疑問が出されました。

各グループの発表後、それぞれの広告について県の立場から臺さんより講評をいただきました。



▲ワークショップの様子



## なくす会第11回総会を開催します

# 2014年6月27日(金)10時30分～

### 会場:浦和コミュニティセンター第13集会室

10:30～11:20 総会

11:30～12:30 記念講演(内容未定)

【記念講演について】

総会終了後、同会場にて記念講演を行ないます(無料、どなたでも参加いただけます)

※ 詳細は次号ニュースレター(5月初旬発行予定)及びホームページに掲載します

### 活動委員会報告

- “〇日間限定”などと表示していながらキャンペーンが継続し、消費者に判断を急がせていると思われる新聞広告を掲載している事業者に、広告表示の改善を求める要望書を送付しました。改善を検討するとの回答がありましたが、その後投入された新聞広告に未改善な表記が見られたことから、2014年2月に問合せを行ないました。  
事業者から、『“〇日間限定”のキャンペーンの場合は、次のキャンペーンまで一定期間を設ける』との回答が届きました。
- ダイエットできると表示している靴販売業者に対し、その根拠などについて問合せを行なっています。

### この間の主な会議

なくす会第4回理事会・検討委員会(1/24) 運営促進会議(2/21)

なくす会第5回理事会・検討委員会(3/18)

なくす会第6回活動委員会(1/15) 第7回活動委員会(2/13) 第8回活動委員会(3/14)



### 情報

埼玉県消費生活支援センターHPより抜粋 掲載日:2014年2月27日更新

#### 相談事例 共同購入型クーポンサイトの利用は、よく調べて慎重に!

【事例】共同購入型クーポンサイトで、レストランの食事クーポン券を通常の7割引きで購入した。予約のため電話したら、1日5組限定でもう予約がいっぱいなので、希望日には利用できないと言われた。利用期限は1か月後だが他の日も予約で一杯だという。店にクーポンの期限延長を交渉したが聞き入れられず、このままではクーポンが無駄になってしまう。

#### 【消費者へのアドバイス】

1. 購入前に商品・サービスの詳しい内容や利用条件をよく確かめましょう。
2. クーポンの利用期限と自分のスケジュールを照らし合わせて、十分な余裕があるか確認しましょう。
3. 返品・返金はできない場合が多いため、購入前に規約や条件などを確認しましょう。
4. 購入時の条件や内容が示された画面を印刷して、保存しておきましょう。

\* 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) Tel.048-261-0999

◆ 全国共通 消費者ホットライン Tel.0570-064-370(ゼロ・ゴー・ナナ・ゼロ 守ろうよ、みんなを)

\* 皆様からの情報提供が消費者被害防止につながります! 疑問に感じる約款や契約内容、広告のコピー、被害状況などを《なくす会》までお寄せください! Tel.048-844-8972 Fax.048-844-8973