

# 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/>



## 適格消費者団体としての活動と体制を一層強化しよう

適格消費者団体 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、2009年3月に認定を受け、間もなく6年経過で2回目の認定更新を迎えます。

昨年、専門家委員による「検討委員会」では、クレジット決済代行業者の契約条項、仮想通貨購入契約の契約条項、CD等レンタル業者の契約条項、脱毛サロンの広告表示、クーポン共同購入サイトの契約条項など、様々な分野の不当条項や不当表示について調査・検討・改善申入れ等を行い、訴訟提起に至らずに一定の改善を得ました。

他方で、地域の消費者団体関係者や公募の消費者を委員とする「活動委員会」では、「消費税の価格表記」や「自動車保険」についての消費者アンケート調査活動や、健康食品・美容製品等の広告表示の調査・改善要望活動、携帯・スマホ事業者への要望・アンケート調査など、活発な活動を展開しました。

もちろん、いずれの活動も参加者のボランティアです。事前に資料を検討し申入書案文等を起草して持ち込む作業負担を考えると、いつまでもボランティア活動のままで維持できるのかという不安があります。

これに対し二つの環境変化の動きがあります。

一つは、消費者安全法改正（2014年6月）で、消費者行政関係者の取組だけでなく、地域の民間関係者に消費者問題を学んでもらい、消費者行政と連携して地域住民に対する情報発信や見守り活動等に参加してもらおうという「地域連携」の動きです。これと併せて、消費者教育推進法が掲げる「消費者市民社会の形成に参画する消費者の育成」とは、地域連携の担い手を育成することです。こうした流れからすると、適格消費者団体が地域の消費者トラブルの原因となる不当条項や不当表示を調査・分析・申入れを行う活動は、地方自治体の消費者行政にとっても力強い連携先ですから、財政支援を含む一層の活動支援があっても良いはずですが。

もう一つは、集団的消費者被害回復訴訟制度の施行に向けた特定適格消費者団体の認定要件の検討作業において、認定団体が独自に第1段階訴訟から第2段階の被害回復手続をやり切れるだけの財政的・組織的基盤が必要であるとして、これまで以上にハードルを引き上げようとする動きが窺えます。地域で消費者被害の防止を担う認定団体が未だに12団体にとどまっているのに、被害回復の認定団体をさらに絞ろうとする方向性は、官民による地域連携のしくみ作りを妨げるものというほかありません。

本年は、こうした制度的な背景を考えながらも、なくす会の活動と体制の強化をさらに進めようと思います。

## 「検討委員会、今年の課題」

埼玉消費者被害をなくす会 副理事長  
検討委員会 委員長

長田 淳



昨年は、当会として多数の問合せ、申入れをしたのですが、訴訟提起に至ったものは、一件もありませんでした。これは、当会の活動が認知されてきて、問合せ、申入れの段階で事業者が迅速に改善を行うことが増えたことが大きな要因と思われます。これ自体は大きな成果と考えています。しかし、一方で、単に訴訟提起を回避するためだけに条項自体を削除し、実際の対応には変化がないといった事業者も昨年は存在し、非常に残念な思いもしました。

さて、今年、専門委員会としての「検討委員会」としては課題の多い一年になりそうです。個人的には以下の点を重点課題ととらえています。

第一には集团的消費者被害回復訴訟制度を担える特定適格消費者団体を目指す中での検討・実施体制の整備です。適格消費者各団体と情報を共有しながら検討しているところですが、現在の制度が現実を無視した制度になっているところがあり、実際にこの制度を担うにはハードルがあるのも事実です。しかし、よりよい制度の実現には、制度を利用した上での問題点を指摘できる体制であることが大前提と考えられます。より制度に精通したメンバーを作っていく必要があります。

次に相談体制の充実です。事務局窓口で情報提供をいただいた事案については、差止請求事案として適切かどうかについて各担当委員に検討をしてもらい、適切なものを選択して検討しています。当会の人的規模や差止請求の意義などを考えると適切な事案を選択していくことはどうしても必要です。個別事案の救済は、なくす会本来の役割ではありません。しかし、情報提供をいただく方の中には、事案の救済を希望される方もいます。そういう方が少なくともたらいまわしされることのないよう、専門家として対処できるものに関してはきちんとした受け皿を紹介できる体制は必要だと考えます。

最後に個別の課題ですが、電信通信事業者が関連する消費者相談が減りません。約款にも勧誘方法にも問題がありますので、こういった取り扱い方が被害予防に適切か、検討を続けなければなりません。また、被害救済をうたったホームページの表示が士業を含め、非常に問題です。このような表示の適正化にも引きつづき取り組んでいきたいと思っています。

今年も多くの課題を検討し、昨年以上の成果をあげるよう、委員のみなさんと協力していきたいと思っています。ご支援及び情報提供などよろしくお願い致します。

### 【情報提供にあたってのお願い】

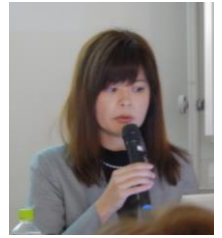
- (1) 疑問に感じる約款や契約内容、トラブルの内容など
- (2) 事業者名
- (3) 提供者の氏名・連絡先（電話、FAX、居住地など）

※ 担当弁護士から詳細について問合せさせていただく場合もあります  
<問い合わせ・情報提供先>

TEL：048(844)8972 FAX：048(844)8973 なくす会事務局



## 「こんな広告にご用心」～正しい広告の見方～



2014年12月22日（月）、浦和コミュニティセンター第13集会室にて倉本 仁美 さん（JARO：公益社団法人 日本広告審査機構 審査部）を講師にお迎えして学習会を開催しました。当日は22人が参加、テレビ埼玉の取材が入り、11時55分からのテレ玉ニュースで学習会の様子が放映されました。

### 【学習会の概要】

インターネットの普及などにより、広告に対する苦情や意見が絶えません。商品やサービスを魅力的に見せるために、雑誌の表紙やテレビCMなどの写真にCG加工が施されているのは当たり前のこと。『うまい話だな！』と思ったら、広告の端から端まで見て、何か条件がないか探す癖をつけましょう。広告の信頼性を分析する力を養うこと、『広告を見るチカラ』を持つことが大切です。参加者からは、「打消し表示などの文字は最低8ポイント以上が望ましいとのことですが、特に高齢者にはそれでも小さいと思う」「JAROのこと、怪しい広告のことが良く分かった」などの感想が寄せられました。

### 【学習会の内容】

- ◆ 『このペットボトルの水を飲めばガンが治ります』との広告が抵触するおそれのある法律
  - ・ 医薬品・医療機器等法（旧：薬事法）第68条（承認前の医薬品等の広告の禁止）
  - ・ 景品表示法 第4条第1項第1号（不当表示の禁止・優良誤認）
  - ・ 通信販売の場合は、特定商取引に関する法律（特商法）第12条（誇大広告等）
- ◆ 『未承認の医薬品等の広告の禁止』に該当するとみなされるケース
  - （例）この健康食品を飲み始めてから、お肌の調子が良くなりました。アンチエイジングに！
  - （例）ブレスレットを付けていると、代謝がどんどん上がって、3か月で2キロ痩せました！
- ◆ インターネットで多く見られる問題広告のケース ～アフィリエイトやブログ～  
⇒アフィリエイトとは、成功報酬型広告ともいい、ウェブサイトやメールマガジンが企業サイトへリンクを張り、閲覧者がそのリンクを経由して当該企業のサイトで会員登録をしたり商品を購入したりすると、リンク元サイトの主催者に報酬が支払われるという広告手法。  
⇒広告と消費者に気付かれずに、商品をPRするやり方（ステマ）。旧薬事法違反のおそれのある過激な表示で読者をツイッター、ブログ等からホームページへ誘導する。個人ブログなどで書いたことが商品の広告ページなどに転載されることがあるので要注意。
- ◆ 健康食品、化粧品等で、「若返り」「アンチエイジング」等の効果を謳う広告のケース  
⇒写真の加工技術で若返るように見せることも可能。健康食品や化粧品で本当にそんな効果があったら大変です。医薬品は効果効能を謳えますが、健康食品は認められていません。
- ◆ 「0円」「無料」「これ以外にお金はかかりません」とあっても実際には一部有料だったりそれ以外の費用が必要な場合も。より高い価格と比較することによって「安い」「今買えば、お得！」と思わせる広告にも要注意。個人情報を入力させられ悪質商法に利用されることも。
- ◆ 薬でもないのに「ガンが治ります」「インフルエンザになるのを防ぎます」「殺菌」など特定の病気の治療や予防をするための商品であるかのような広告も旧薬事法違反の可能性あり。

### 【質疑応答より】

Q：JAROでは自主的に広告のチェックなどは行なっていますか

A：消費者からの苦情があった時のみ審査の対象となります。消費者の声がすべてなので、問題ではと思うことがあったらまず連絡をしてください。



★この間の主な会議★



検討委員会運営促進会議（12/19）

第5回活動委員会（12/16） 第6回活動委員会（1/14）

第4回日弁連・適格消費者団体懇談会（10/30）

第10回特定適格消費者団体の認定・監督に関する指針等検討会（12/11）

第5回日弁連・適格消費者団体懇談会（12/25）



★ 消費者カアップ学習会V○1. 3を開催します ★

# 『なぜ複雑？ 携帯・スマホの契約』

～のちのちトラブルにならないために～

2015年2月23日（月）10時～12時

講師：木村 嘉子さん（消費生活コンサルタント）



契約内容がわかりにくいことで、トラブルが増えています。  
のちのち困らないために、契約時に確認しておくべき事、契約・  
解約時のトラブル事例や料金のしくみを学びましょう。  
また、今や幼児までも携帯・スマホを持つ時代です。個人情報  
流出の危険性なども学び、トラブルを防止しましょう。



会 場 浦和コミュニティセンター第13集会

JR浦和駅 東口徒歩1分（浦和パルコ上 コムナーレ10階）

駐車場 あり（有料）

定 員 80名（要申込み）

参加費無料

《お申込み・お問い合わせ》

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

TEL048(844)8972

FAX048(844)8973

\* 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 TEL0570-064-370（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！ TEL048-844-8972 Fax048-844-8973