

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

nakusukai.01@saitama-k.com

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



大きな転換の年です

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。

私たち埼玉消費者被害をなくす会が適格消費者団体として活動を始めて、間もなく7年となります。今年、消費者法制度や消費者行政の大きな転換の年であり、私たちにも大きな転換が求められます。

消費者裁判手続特例法の施行がいよいよ本年10月に迫りました。これまで差止請求を担ってきた適格消費者団体は、集団的被害回復を担う「特定適格消費者団体」を目指すことが求められます。もちろん、地域の消費者団体とのネットワークを大切に活動することをモットーにしてきた私たちなくす会としては、専門家の検討体制を強化するだけでなく、地域の関係団体から幅広い参加者と支援者を獲得することを通じて、人的・物的組織体制を拡充したいと思います。

本年4月には改正消費者安全法が施行されます。消費者行政の相談窓口強化の段階から、地域の民間関係者・関係団体と消費者行政との「地域連携」を推進する段階に進むことが求められます。なくす会は、専門委員による検討委員会とは別に、消費者団体推薦及び公募の活動委員による調査活動を独自に展開してきた作風を、今年は一層強化します。さらに、埼玉県が育成した消費者被害防止サポーターの活動展開やフォローアップに、なくす会としても力を注ぎます。

適格消費者団体が活用する消費者契約法と特定商取引法の見直しの審議が、消費者委員会の専門調査会で昨年末に取りまとめられ、今年法改正が予定されています。ただし、事業者側の強い反対論により、勧誘規制の強化など重要な論点について先送りされました。消費者被害の防止・救済の実効性が上がるように、私たちも消費者被害の実態を直視して、法改正の議論をさらに展開する取組が求められます。

政府関係機関の地方移転の議論の中で、消費者庁・国民生活センター・消費者委員会の地方移転がにわかに現実味を帯びています。産業育成から安全安心な市場の形成へと行政の役割を転換し、政府全体の消費者行政を推進する司令塔役となる消費者庁・消費者委員会・国民生活センターが、産業育成省庁が集中する東京から遠くに離れることは、司令塔役の機能が果たせるのか強い疑問があります。地域のネットワーク団体として、慎重な議論を求める声を上げます。

様々な課題が大きく動くこの一年です。皆様のご支援をさらにお願いします。



特定適格消費者団体を目指して

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

あけましておめでとうございます。本年も埼玉消費者被害をなくす会をよろしくお願い申し上げます。

さて、適格消費者団体としての本来業務である差止関係業務については、昨年も数多くの事業者の約款や広告を検討して参りました。そして、取り組んだほとんどの事例について、申入れ段階で事業者側の任意の改善が行われました。その結果、当会としては、昨年中にあらたに訴訟を提起するに至ったものではありませんでした。

昨年も申し上げましたとおり、この結果は、いたずらに訴訟をすることなく適正な解決を得られているということで本来、喜ばしいことです。しかしながら、集団的被害回復制度の担い手として特定適格消費者団体を目指している当会としては、訴訟の経験もさらに積み重ねる必要があることも事実です。また、特定適格消費者団体を目指す上でのガイドラインも消費者庁から発表されており、検討委員会としても、ガイドラインで要求されている水準の業務を担えるだけの実質を備えていかなければなりません。

以上の観点から、今年は、①訴訟提起するにふさわしい案件などを早期に発見するため、事案分析の端緒となるアンテナを拡充すること②検討委員会の部会性の導入や委員の増員などさらなる検討体制の充実を図ること③訴訟にふさわしい案件については、臆することなく積極的に訴訟に取り組むことを特定適格消費者団体制度の重点的な課題としていきたいと考えています。

本年もよろしくお願いいたします。

★★★ 情報提供のお願い ★★★



皆様の身の回りに『この契約書、おかしいのでは?』『不当な表示では?』『キャンセル料が納得できない』などがありましたら、事務局(048-844-8972)までご連絡ください。皆様からの情報提供が不当な条項などの改善につながります。是非、学習会の場、お知り合いとのおしゃべりのなかでなくす会の活動や情報提供について広めてください。その際、契約書や規約など、内容がわかるものがあれば、一緒に提供ください。

なくす会の会員になって、活動を支えてください!

なくす会は、特定適格消費者団体の認定をめざし準備を進めていますが、財政基盤の充実が大きな課題となっています。適格消費者団体の活動への理解者を増やし、泣き寝入りする消費者を一人でも多く減らすために、ぜひご支援くださいますようお願いいたします。

- | | | |
|-----------|------------|------------|
| 1. 団体正会員 | 総会での表決権：有 | 年会費：10万円以上 |
| 2. 個人正会員 | 総会での表決権：有 | 年会費：3,000円 |
| 3. 団体賛助会員 | 総会での表決権：なし | 年会費：3,000円 |
| 4. 個人賛助会員 | 総会での表決権：なし | 年会費：1,000円 |



★加入いただける方、お知り合いの方を紹介いただける場合は、下記事務局までご連絡ください

TEL：048-844-8972 E-Mail：nakusukai.01@saitama-k.com

なくす会この間の主な差止請求関連活動報告(2015年12月～2016年1月)

・・・現在までに「申入れ」を行なった事案・・・

※なくす会では、2015年10月以降に新たに申入れをした事業者より、事業者名を公表しています。それ以前のものについては都度協議の上、対応します。

業種	問題とした主な不当条項	成果・経過等(2015年12月現在)
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	改訂契約書の未改善点について2015年3月に行なった再申入れに対する「変更後の入館契約書は同年11月から発行予定」との回答の後、変更後の入館契約書を受領しました。内容について確認中です。
(株)ピーシーデポ コーポレーション 【継続中】	補償サービスの解約について	2015年10月に行なった損害賠償額の定め、スマートサービスの解約月の定めについて、規定の改定、条項の削除を求めた申入れに対し、同年11月に受領した回答内容について検討した結果、本申入れに対する回答としては不十分と判断、今後の進め方について検討しています。
(株)NTTドコモ 【継続中】	契約に関する約款について	請求書の発行手数料に関する約款変更は、「消費者の権利を制限し、又は消費者の義務を加重する消費者契約の条項」であるとして、 <u>2015年11月</u> 、削除又は変更を求め申入れを行ないました。12月に受領した回答の内容について検討中です。
クーポン サイト 【継続中】	利用規約における賠償責任及び加盟店管理責任の範囲	問合せに対する回答では、軽過失についても責任を負わないものではないとの内容だったため、 <u>2015年12月</u> 、その趣旨に合うよう規約の改訂を求め、申入れを行ないました。

・・・現在までに「問合せ」を行なった主な事案・・・

インターネット プロバイダー 【継続中】	契約、電話勧誘について	2015年8月の回答受領後、事業者の希望により同年11月、面談を行ないました。改正電気通信事業法に関する省令などの制定を待って回答するとの返答でした。申込み内容確認書、オプションサービスの書面記載事項などについて意見交換しました。
チケット売買 サイト 【継続中】	利用規約における免責条項などについて	「一切責任を負わないとの主旨ではない」との回答内容に合うよう規約の改訂を行なうことの可否について2015年9月再度問合せしたところ、改訂を検討するとの回答がありました。
心理カウンセラー 養成学校 【新規】	ホームページの表記と実情カリキュラム等のかい離	2015年11月、受講料不返還条項を定めている理由、入学時期などについて問合せを行ないました。

・・・特定適格消費者団体の認定を目指した検討状況・・・

検討チームを立ち上げ、報酬規程の在り方、事務局体制、人材確保、物的設備、役割分担などについて検討を行なっています。平成27年11月11日付けで確定した、「特定適格消費者団体の認定、監督等に関するガイドライン」(※)との整合性を確認しながら、2月の適格消費者団体連絡協議会での報告に向けて準備を進めています。

(※) 消費者庁ホーム > 政策 > 政策一覧 > 消費者制度 > 消費者団体訴訟制度(差止請求・被害回復)

活動委員会の活動報告

(1) 活動委員会からの表示改善要望

A社 (美容製品事業者)	広告表示改善要望に対する回答が『ホームページにおける、テレビCMと同様の特典企画を終了する』とのことでしたが、当会からの改善要望の内容は『テレビCMにおいて、特典が適用されるのは「今から30分以内」にのみとする表記の改善』であることから、再度広告表示の改善を要望しました。
B社(美容製品医薬品事業者)	変更するとの回答だったため、変更後のテレビCM原稿などの送付を求め、連絡文を送付しました。

(2) パブリックコメントの提出

総務省パブコメ：「電気通信事業法等の一部を改正する法律の施行等に伴う電気通信事業の利用者保護に関する省令等の整備案」に対する意見を活動委員会として提出しました。

※ 提出したパブコメは [なくす会ホームページ](#) [その他の活動](#) を [検索](#)

ご活用ください！ なくす会出前講座に新メニューが加わりました



弁護士による講座



12	基礎から学ぶ消費者保護に関する法律	一般消費者団体	【高齢者に対する送り付け商法】 【インターネット取引被害】 などをもとに、寸劇とワークショップ、弁護士による解説で学びます ※寸劇のシナリオを提供します ※解説する弁護士を紹介します
----	-------------------	---------	--

その他のメニューについては、[なくす会ホームページ](#) [活動内容>主な事業](#) を [検索](#)

この間の主な会議



- 検討委員会促進会議 (2015/12/25) 第5回活動委員会 (12/11)
- 第11回適格消費者団体と日弁連との懇談会 (12/22)
- 特定適格消費者団体検討チームミーティング (2016/1/7)
- 【今後】第20回適格消費者団体連絡協議会 (2/13~14) 担当：なくす会

【会員の皆様へご案内】

ニュースレターの[メール配信を希望](#)される方は、以下事務局までメールにてご連絡ください

E-mail nakusukai.01@saitama-k.com



- 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 188（いやや!）（0570-064-370）