

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/>

地域の消費者被害防止に向けたなくす会の役割発揮を

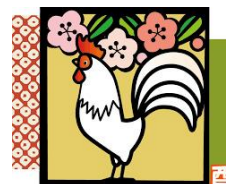
適格消費者団体 埼玉消費者被害をなくす会

理事長 池本誠司



明けましておめでとうございます。

私たちは、地域の消費者の活動に根差して消費者被害防止に取り組むことを、設立当初から団体の理念としてきました。今年のなくす会は、この側面の活動が大きく広がった1年でした。



●消費者被害防止サポーターの活動推進

埼玉県が過去7年間に255名の消費者被害防止サポーターを育成してきた実績を引き継いで、サポーター活動推進事業を受託しました。サポーターの養成に終わることなく、サポーターフォローアップ講座を2か所（8日）実施、サポーターの活動交流会を5カ所で開催し、地域で活動できる消費者の養成を目指します。さらに、養成したサポーターが地域で消費者被害防止の活動を展開できるように、市町村の消費生活センターがサポーターを活用して活動の場を提供することや、市町村が「消費者安全確保地域協議会」を設置して消費者被害防止の地域ネットワークを構築することを働きかける、「推進員」4名を配置する事業も受託し、埼玉県内の消費者行政全体の充実に向けた活動に力を注ぎました。今年は、地域で活動できるサポーターの育成と地域協議会の設置推進を、なくす会所属の弁護士、司法書士、消費生活相談員にとどまらず多くの専門家の協力を得て、一層幅広く展開します。

●活動委員会の取組

消費者を中心とした活動委員会も、生活を取り巻く最新の課題に取り組んでいます。去年は、クレジットカードの情報漏えい・不正利用防止のためのセキュリティ問題を学習し、販売業者向けアンケートを実施したほか、地域の消費者向けアンケートを約1000通回収しました。これらの成果を取りまとめ、地域の消費者に還元することまでが、年間の活動計画です。

広告の不当表示のチェック活動も継続的に取り組んでいます。次年度は活動委員会とは別に、インターネット広告の表示についても、多数の調査員を募集して不当表示の学習とチェック活動を大規模に実施することを計画しています。

●検討委員会の差止業務の拡充

専門委員による検討委員会の活動も、複数の問題事案を同時並行で取り組んでいます。去年は、消費者契約法41条書面の送付が2件、申入書の送付が9件、問合せ書面の送付が10件でした。検討委員会の調査・分析活動が多数の事案に上るようになったため、10月から検討委員会を2班体制にしました。今年は、さらに幅広く問題事案を取り上げることが出来ます。なくす会からの申入れに対して、事業者が自主的に改善することが多く、訴訟提起に至らずに解決できるケースが続いています。しかし、十分な対応がないケースも見受けられるため、近く訴訟提起を検討するケースもあります。

集团的被害回復制度を担う特定適格消費者団体の認定に向けた組織体制の拡充と事案のシミュレーションも着実に進めています。

今年のなくす会は、さらに活動の幅を広げて行きます。



適格消費者団体としての役割を果たすために

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。

消費者裁判手続特例法が施行され、いよいよ集团的消費者被害救済のための特定適格消費者団体の制度も動きだそうとしています。理事長挨拶にもあります通り、当会の業務も大きく拡充されてきており、その結果、直面する課題もたくさん出てくるものと思います。

従来からの本来業務である差止請求業務に関しては、昨年、年始にあたり、①訴訟提起するにふさわしい案件などの早期に発見するための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重点課題としてあげました。

そのうち②については、10月から検討委員を増員し、二班体制にすることで議論の充実と事案検討のスピードアップを図っています。③については、取り組んだ事例の多くが、申入れ段階で事業者側の任意の改善が行われました。しかしながら、事業者と見解が平行線になる事案もあり、そのうち、一つについては本年早々に差止請求訴訟を提起する予定となっています。本年は、いくつかの事案が訴訟提起に至ることが予想されます。

関連して大きな危惧感を持っているのが、契約関係書類の紙から電子データへの移行が消費者の十分な理解を得られないまま相当なスピード進んでいる点です。環境への配慮などが理由とされていますが、明らかに事業者のコストカットの面からの変化であると思われます。このことによって消費者が、不利益な立場にたたないように注視をしていかなければならないと思っています。昨年未達成であった①アンテナの拡充を制度としても意識としても図っていきたいと考えています。

他団体の訴訟状況

詳細は各団体のホームページを参照

- ◇ **京都消費者契約ネットワーク**
株式会社KCN京都に対する解約料条項使用差止請求訴訟（インターネット接続契約）
⇒ 『消費者が、有料利用開始日から起算して2年間の最低利用期間満了までに解約する場合、解約時に、消費者が被告に対し、最低利用期間の残余期間分の利用料金を一括して支払う』旨を内容とする意思表示を行なってはならない』との勝訴判決（2016年12月9日）
- ◇ **消費者支援機構関西**
フォーシーズ株式会社（家賃債務保証会社）に対する「保証契約条項」に関する差止請求訴訟提起（2016年10月24日）
- ◇ **佐賀消費者フォーラム**
株式会社平安閣エヌピーオー互助会に対する「互助会契約款の中途解約金条項」に関する差止請求訴訟提起（2016年12月5日）

消費者庁より

消費者機構日本が、初の特定適格消費者団体に認定されました

平成28年12月27日、消費者の財産的被害の集团的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律の規定に基づき、「特定非営利活動法人消費者機構日本」を特定適格消費者団体として新たに認定しました。今後、この特定適格消費者団体は、消費者の財産的被害の集团的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律の規定による被害回復裁判手続を進行することが可能となります。

平成28年12月27日

（消費者庁ホームページより抜粋）

なくす会この間の主な差止請求関連活動報告(2016年12月～2017年1月)

事業者名 (業種)	問題とした主な不当 条項【該当法】	成果・経過等
(株)アプラス (Tカード)	Tカードの支払方法 変更に関する規約 【消費者契約法】	2016年12月、「会員に通知またはホームページ等で公表し、その後に会員がカードを利用したときは会員が当該変更内容を承認したものとみなされるもの」と規定されている規約により、従前「元利定額返済リボルビング払い」とされていた箇所を、「元利定額返済残高スライドリボルビング払い※」に変更し、その場合の最低弁済額を毎月3,000円、6,000円、9,000円と定める条項を既存会員に適用することの停止を求め、申入れを行ないました。 ※この支払方法では・・・毎月の返済額が減少する場合は、返済期間が延び、手数料負担が増えるデメリットがある
(株)ディー・ エヌ・エー (インターネットゲーム)	ゲームサイトにお ける免責条項につ いて【消費者契約 法】	ポータルサイト「モバゲー」の利用規約において、故意過失の有無にかかわらず一切責任を負わないという規定に読めるとして使用停止を求めた「申入れ」に対し、現状、「故意または重大な過失による債務不履行及び不法行為については損害賠償責任を負う」ため、当会からの請求に応じることはできかねるとの回答を受領しました。
(株)トーソーコン ストラクション (外装塗装)	契約書における、損 害遅延金、クーリ ング・オフなどの 条項【特定商取引 法】 【消費者契約法】	2016年12月、「遅延額の年14.6%に相当する遅延損害金を請求することが出来る」、「御契約日から8日以内に書面で契約申込の撤回(クーリング・オフ)をすることができるものとする」などの条項は不当として、使用停止もしくは適切な表示への変更を求め、申入れを行ないました。

※1月下旬、差止請求訴訟を提起する予定です。詳細はホームページ及び次号(3月発行)に掲載します

活動委員会の活動報告(2016年7月～12月)

(1) 事業者への改善要望活動

A社(通販会社)	2015年度、放送終了後30分以内に申込みをした場合のみ安い価格で購入できるかのような表記の改善を要望した事業者から、「放送終了後30分以内限定」との表記の廃止に向け検討中であるとの報告を受けました。
B社(未使用車販売事業者)	支払方法などの表記がわかりにくいとして、広告表示の改善を要望したところ、概ね表示が改善されました。

(2) 業界団体への要望活動

葬儀関係団体	広告における「葬儀一式」に含まれる項目の統一や、わかりやすい表記への改善要望を行なったところ、誤解を招かない様周知に努めていく旨の回答を受領しました。
広告、通販関係団体	割引などの特典で購入できる条件や「〇〇分以内限定」、「埼玉県の皆様へ」などを、誤解を招かない表記に改善すること、重要事項の文字を8ポイント以上で表記することを、加盟団体に対し消費者の意見として周知することを要望しました。

あらためて確認！本当に安くなるの？ 携帯・スマホ・光回線“トラブル防止の注意点”

日時：2017年2月27日(月) 13:30~16:00

会場：浦和コミュニティセンター第13集会室

(JR浦和駅 東口徒歩1分 浦和パルコ上 コムナーレ10階)

講師：倉田るみ子さん(消費生活相談員)

今回は午後の開催です！

★電気通信事業法が改正され、契約時の書面交付や説明が義務化されました★



加入すると安くなるなどと勧められるオプション契約やセット商品、携帯やスマホ、光回線を解約するとかかる料金・・・などなど
日ごろ消費者からの相談を受けている消費生活相談員から、のちのちトラブルにならないために、契約する際に確認すべき事、注意する事などをお聞きします。



実際に使われている契約書などの書類を見ながらのグループワークも計画中！

この間の主な会議

12月検討委員会(2016/12/26) 第6回活動委員会(2017/1/12)

第16回適格消費者団体と日弁連との懇談会(2016/12/22)



【今後】第22回適格消費者団体連絡協議会(3/4~5) 担当：消費者被害防止ネットワーク東海

国民生活センター情報

2016.12.15公表

《2017年4月1日より、ガスの小売全面自由化が始まります》

～正確な情報を収集し、契約内容をよく理解しましょう！便乗した勧誘にも気をつけましょう～
これまで、都市ガスの契約は地域ごとに特定の事業者としか契約できませんでしたが、自由化により複数の様々な業種や業態の事業者の中から消費者が契約先を選択することが可能となります。今後、ガスの小売全面自由化に向けて事業者による事前営業活動等が行われることが予想されますが、ガスについて、よく理解して契約するきっかけに、また便乗したトラブルに遭わないために、2016年4月から自由化されている電力の小売全面自由化に関する相談事例を参考に、消費者向けのアドバイスを提供します。

また、電力・ガス取引監視等委員会では、ガスの小売全面自由化に関する消費者向けのQ&Aをホームページ上で公開していますので、ご不明な点がある場合には、こちらもご参照ください。

[ガスの小売全面自由化に関する消費者向けQ&A\[PDF形式\]](#) (経済産業省電力・ガス取引監視等委員会)

※ 詳細は、国民生活センターのホームページなどを参照ください



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 TEL 188 (いやや!) (0570-064-370)

