

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
Tel048-844-8972 Fax048-829-7444
nakusukai.01@saitama-k.com
<http://saitama-higainakusukai.or.jp/>

(株)エムアンドエムに対し「差止請求書*」を送付しました

※) 差止請求書：消費者契約法第41条に基づき、請求の要旨及び紛争の要点その他の内閣府令で定める事項を記載した書面。到達後1週間を経ると訴訟提起が可能となります。

☞ 各書面及びこれまでの経過は、なくす会ホームページを参照ください

(株)エムアンドエムに対する「差止請求書」請求内容

表示媒体：当該事業者ウェブサイト

対象となる商品：「ZerofactoR Zローション」及び「ZerofactoR Zリムーバー」

対象となる表示：複数回にわたる購入回数、2回目以降の代金額及び合計代金額を容易に認識できるように明示しないまま、あたかも対象商品が「¥980+税」で購入できるかのような表示。



「980円で購入できると思い注文したが、2回目の商品が届いて初めて6回購入が条件だと気付いた。3回目の商品が届く前に解約しようとしたが、『6回の購入が条件と記載してある』とのことで受け付けてもらえない。」とのトラブルが増えています。

購入の条件などは小さく記載されていることもあるので、注文の際には十分気をつけましょう。

その他、主な申入れ・問合せ状況（2019年11月10日現在）

事業者（業種） 事案の争点	経過等
復縁屋(株)（復縁サービス） 業務委任契約書で、業務着手前に契約を解除した場合に、契約金額の50%の解約手数料を支払うとしている条項は消費者契約法第9条及び10条に違反する。	2019年1月に「申入書」を送付、2月に回答受領後、実際に改訂した契約書の送付を依頼中。
トレンドマイクロ（パソコンセキュリティ商品販売） リモートサービス利用規約にて、一切の保証をしないとする各条項は消費者契約法第8条に違反する。	2019年8月に「申入書」を送付、同年8月に回答を受領後、規約改定を確認中。
NOVA(株)（英会話） ホームページとパンフレットに、レッスンのキャンセル及び変更についての記載がないなど、会員規約の条項が消費者契約法第10条に違反する。	2019年8月に「申入書」を送付、同年9月に回答を受領、回答の内容について検討中。

◎ 2019年度、申入れ活動を行なった後、規約や広告表示などが改善された案件：

(株)イマジン・グローバル・ケア（健康食品広告、Web表示）

(株)ノジマ（延長保証規定）、

(株)モイスト（健康食品 Web表示）

- ◎ その他 2019 年度に【問合せ】を行ない、表示や規約などの改善が確認できた事業者や、規約などの根拠が確認できたため、問合せ活動を終了した案件は 5 件です
- ◎ (株)ディー・エヌ・エーに対する差止請求訴訟の第 9 回弁論期日で審理は終了し、次回期日で判決が言い渡しされます。
期日：2020 年 2 月 5 日（水）13 時 15 分～
さいたま地方裁判所第 105 号法廷



アンケート・めやすばこ「身の回りの製品事故」「キャッシュレス決済」実施中

今年もなくす会会員団体を中心に、アンケートめやすばこの配布回収にご協力いただいています。アンケートのまとめは当会ホームページなどで公表し、業界団体に意見書を提出するなど活用していく予定です。

アンケート用紙はなくす会ホームページからもダウンロードできます。回答いただいたアンケート用紙は、FAX、メール添付（PDF）、郵送などでなくす会まで返送お願いいたします。


FAX：048-829-7444

メール：nakusukai.01@saitama-k.com

〒330-0064 さいたま市浦和区岸町 7-11-5

<調査項目（一部抜粋）>

身の回りの製品事故について

- Q 怪我をした、怪我をしそうになったあるいは事故になった、事故になりそうになったことがある場合、状況を伝えましたか
⇒①メーカー ②消費生活センターなど ③SNS などに投稿 ④伝えていない
- Q 製品リコール情報の告知方法のうち、見たことのあるものは
⇒①消費者庁 ②経済産業省 ③埼玉県 ④国民生活センター ⑤リコール情報サイト
⑥事業者の Web サイト ⑦メディアや店頭 ⑧SNS などの投稿
- Q 長期使用安全点検制度、認証 PS マークなどのうち、知っているものは 

キャッシュレス決済について

- Q 利用しているキャッシュレス決済は
- Q キャッシュレス決済について不安に思っていることは
- Q 使用した際に困ったことは



消費者庁は 10 月 21 日「製品リコール国際共同啓発キャンペーン」を実施する OECD（経済協力開発機構）の加盟国として、リコール製品がないか確認し、対象製品があった場合は、すぐに使用を中止するよう呼びかけました。さらに NITE（独立行政法人 製品評価技術基盤機構）は 11 月の「製品安全総点検月間」の行動項目として、リコール対象製品による事故の再発防止を呼び掛けています。

消費者庁の報道発表は以下をご確認ください

https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_safety/caution/caution_023/

適格消費者団体連絡協議会が開催されました

2019年9月7日・8日、国民生活センター及びAP品川にて開催、
全体会 36 団体 119 人が参加しました。

適格消費者団体⇒21 団体 79 人

めざす団体⇒11 団体 27 人

消費者庁・国民生活センター・徳島県・消費者スマイル基金⇒13 人



全体会では、被害回復訴訟関係報告として、消費者機構日本から「ONE MESSAGE、大東建託」の進捗状況、消費者支援機構関西から「葛の花由来イソフラボン」の活動終了報告がありました。差止請求訴訟報告では、6 団体 6 事例について、概要、訴訟状況についてポイントを説明し、グループごとに事案を討議、なくす会は㈱トーソーコンストラクションについて報告しました。

第1分科会は専門委員中心となり消費者契約法第9条の平均的損害などについて協議し、第2分科会は役員、事務局が中心となりNPO会計基準等について学習を行いました。

今回は2020年3月、佐賀県にて開催されます。

まだ間に合う！しっかり学んでかしこく利用しましょう！学習会案内

キャッシュレス決済と利用時の注意点 ～慌てて新たな決済手段を登録する前に～



従来のカードタイプに加え、スマートフォンのアプリケーションを使うものも数多く出てきており、「●●ペイに申し込まないと損？」と思っている方も多いのでは。

でも、ちょっと待って！慌てて申込みする前に、利用時の注意点をしっかり学びましょう。

日 時：2019年12月2日（月）10時～12時

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 浦和パルコ上10階）

講 師：山本 正行 氏（山本国際コンサルタンツ代表）

参加費：無料

定 員：80名（要申込み）

申込締切り：11月29日（金）16時

駐車場：あり（有料）

問合せ：048-844-8972（10時～16時 土日祝休み）

申込み：電話、メール（nakusukai05@saitama-k.com）



予告

【消費者庁受託事業】 消費者被害情報収集「110番」を実施します

あなたが経験した消費者「契約」トラブル、聞かせてください！

あなたのトラブルを他の方の役に立たせましょう！

ネット通販でのキャンセルトラブル、塾の中途解約トラブル、火災保険を使った屋根の無料修理の解約トラブルなど、「契約」トラブルの情報をお寄せください。

なくす会は個人のトラブルの解決はできませんが、事業者に対する「申入れ」「差止請求」を行うことで、消費者トラブルの未然防止に繋げることが可能です。

さらに、「被害回復」を行うことができる事案の場合、個人に対する返金が可能になるかもしれません。

日時：2020年1月28日（火）10時～16時

受付電話番号：048-844-8972

※埼玉消費者被害をなくす会の弁護士、司法書士がお話を伺います。

「消費者庁イラスト集より」



第55回埼玉県消費者大会／消費者課題分科会報告

100人が参加し「実はあなたも使っているキャッシュレス決済！」
～しくみを学んでかしこく利用しよう！～ をテーマに学習しました

10月10日（木）埼玉会館にて開催された第55回埼玉県消費者大会の午後の消費者課題分科会では、長谷川 恭男さん（消費者決済研究所 所長）を講師に、キャッシュレス決済のしくみや、海外の状況などについて学びました。

「キャッシュレスとは、現金ではなくクレジットカードや電子マネーで支払う取引のこと。スマートフォンによるキャッシュレスサービスは、便利でキャンペーンなどによりお得感がありますが、十分な知識や経験がないと正しく利用できないこともあるので、カード型の電子マネーやクレジットカードでも十分。インターネットバンキングやカード会社のウェブサービスが使えると、より安全にキャッシュレスを管理できるようになります」とのこと。

十分に理解した上で利用するようにしましょう。

《事例報告》最近の消費者被害・トラブル事例と対策について、埼玉県消費生活コンサルタントの会の消費生活相談員の皆様と、会場の参加者お二人に登壇いただき、火災保険を使った住宅修理のトラブルなどについて、寸劇を交えて報告いただきました。



商品事故・契約トラブルにあった時は、消費生活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（彩の国くらしプラザ内） Tel048-261-0999
- ◆全国共通 消費者ホットライン Tel188（いやや!）（お住まいの市町村相談窓口につながります）