

消費者支援かながわ NEWS

2019年
秋号
第5号

内閣総理大臣認定 適格消費者団体
特定非営利活動法人
消費者支援かながわ
〒233-0002
神奈川県横浜市港南区上大岡西1-6-1
ゆめおおかオフィスタワー5階
発行人 武井共夫



神奈川県との差止請求制度に係る 事例検討会の開催報告

適格認定を受け、関連する各機関との連携強化が図られているところ、その一環として、2019年8月6日、神奈川県消費生活課との第2回差止請求制度に係る事例検討会が開催され、かながわ中央消費生活センターに寄せられた相談事例を基に当法人の検討委員会メンバー中心となって意見交換を行いました。

第1回は同年3月4日に開催されており、その事例検討会で取り上げた事例に関して、当法人が検討した結果、4つの事例のうち、語学技能検定にかかる受験料のキャンセル規定については、消費者にとって不当条項であるという判断となり、後日申入れをする方向で検討をすすめているという報告を行いました。その他2つの事例は引き続き検討するものとし、残る1つの事例、スポーツジムの解約の際、契約者本人が必ず来店しなければならないという条項が不当条項かどうかについては、消費者にとって負担となりうるが法律上不利益とは必ずしも言い切れないものであり、申入れしないという結果でした。

ガス契約切替えトラブル

2017年4月の都市ガス小売全面自由化後、訪問販売や電話勧誘販売によりガス契約切り替えを勧誘している例が多く見受けられます。1つ目の検討事例は、そのガス切り替え契約を断ったつもりが、後日契約書が届いたというもので、厳密には契約不成立であるものの、次善の策としてクーリング・オフにより解約をしたにもかかわらず、元の契約に戻るまでの間の使用ガス料金を請求されたというものです。そもそも消費者に支払義務はなく、ガス供給業者が自己に有利な規約の条項を根拠に不当な請求をしていると考えられる事例でした。

不動産仲介手数料トラブル

新築建売住宅等の売買仲介を行っている事業者とのトラブルに関する相談も多く寄せられているそうです。検討事例は、モデルルーム見学当日に契約をするよう長時間、深夜に及ぶ強引な勧誘を受け、やむなく手付（物件の価格に比して低額）を支払い契約したものの、翌日すぐに手付放棄で解約しようと思ひ、それを申し出ると、高額な仲介手数料全額を請求されたというものです。まずは契約を安易にはいけなとは言えますが、事業者の退去妨害等の消費者契約法違反とみられる許しがたい行為があり、個別救済の余地はあると思います。当法人の申入れの可否については、この事例と同様な被害防止をするため、媒介契約、その約款における仲介手数料に関する規定を是正させることができるかどうか等について意見交換しました。



事例検討会の様子

通信販売定期購入トラブル

化粧品インターネット通信販売における定期購入である旨の表示に関し、明確な違反とはいえないが、表示内容の「文字の大小」、「表示の順序（【お申込み内容を確定する】ボタンの画面より下にスクロールすると定期購入の旨の表示が小さく書かれている。）」等について、事業者には是正の申入れを行うことができるかどうか等意見交換をしました。

今回取り上げられた3つの事例は、検討委員会でも引き続き検討することになりました。

行政から提供される情報を基に意見交換できることは大変有意義なことであるとともに、時代の変化に伴い、顕在化する様々な消費者問題に対し、柔軟かつ迅速に対応できるような体制を構築していくことが消費者の被害防止という観点からも重要であり、この検討会がそれに役立つものになると考えます。この検討会は年3回前後開催される予定で、引き続き連携の強化を図っていきます。

（理事 司法書士 古屋 貴弘）

最近の **申入れ活動**

家電量販店のショッピングサイト利用規約

家電量販店がインターネット上で運営するショッピングサイトの利用規約に関し、①損害賠償の免責規定、②契約の不成立・契約解除の規定、③返品に関する規定が、消費者契約法8条1項1号、3号及び同法10条により無効であるため、該当する条項の使用の停止及び利用規約からの削除ないし文言の訂正を求め申し入れを行った。併せて④商品の情報の表示に誤りがあった場合の責任に関する規定、⑤会計時のポイント利用の上限に関する規定、⑥注文の成立に関する規定について、消費者の権利を害する恐れがあったため、具体的運用や規定内容について問い合わせを行った。

申し入れに対しては、①②③につき規定内容の修正をする旨が回答され、④⑤⑥についても、具体的運用や規定内容について回答がなされたうえで、消費者の権利を害することの無いよう規定を修正するとの回答を得た。

事業者からの回答を踏まえ修正後の利用規約を確認したところ、指摘箇所は規定が削除または修正されており、申し入れに沿った対応がなされていることを確認した。

〈検討委員会 司法書士 阿部健太郎〉



中古品買取サイト運営会社

インターネットを利用した物品の買取等に利用するID及びパスワードの管理に関して、①事業者の帰責事由がある場合も含めて事業者の責任を免除する条項、②事業者の軽過失による物品の破損の賠償の範囲を1万円とする等責任の範囲を制限する条項、③物品の買取代金に換えて付与されるポイントを利用者の帰責事由の有無を問わず失効させることができる条項④その場合の責任を免除する条項等について修正ないし削除の申し入れを行った。

また、⑤利用者が送付した荷物に物品が封入されていなかった場合における利用者の損害賠償の範囲を定める条項、⑥買取が不成立となった場合における物品の返却に関する条項、⑦ポイントの有効期限に関する条項等について、不明瞭な点があったことから、問い合わせを行った。

事業者からは、問い合わせに対する回答がなされるとともに、一部につき改善するとの回答があったものの、不十分であったことから、責任免除条項及びポイントの失効を定めた条項につき、説明を補充したうえで、再度の申し入れを行い、事業者からの回答を待っているところである。

〈検討委員会 弁護士 高橋義忠〉



活動委員会委員長就任挨拶



活動委員会 委員長
佐々木 姿子

本年度、活動委員会の委員長に就任致しました佐々木姿子です。どうぞ、よろしくお願い致します。私はユーコープでの活動を通じ、活動委員会に参加することとなりました。消費者問題を考えるきっかけは、1995年当時住んでいた西宮市の影響です。日本の生協、始まりの地である神戸市の近隣西宮市も消費者

問題に意識が高い土地柄でした。1995年、阪神・淡路大震災が暮らしを襲いました。生活が落ち着いてきた頃、自然に神戸コープ主催の消費生活アドバイザーの勉強を始めていました。20数年後、消費者支援団体に携わることになり縁を感じております。

消費者支援かながわの中で活動委員会は消費者の皆さんへの啓発活動を担っています。定期的に行う委員会での情報交換と年数回の学習会の開催が活動の柱です。「これって、おかしくない？」と気づく目を養うきっかけと日々の生活の中での疑問を気軽に話し合える場所作りを目指しています。一人一人の気づきの声。それはやさしい暮らしを作る大切な種です。消費者目線の社会となるよう、活動委員会一同、頑張っていきたいと思います。



(一社)すまい・カウンセリング協議会代表理事 小椋利文氏を講師に招いて学習会「リフォームをする前に知っておくこと」をテーマに2018年12月3日開催



活動委員会にはどなたでも参加できます。ご興味ある方は、本紙4ページを参照のうえ、お気軽にお問い合わせください。

内閣総理大臣認定 適格消費者団体
消費者支援かながわ 活動委員会

学習会



募集中!!

キャッシュレス化と消費税還元

消費税引き上げ後の消費喚起と中小規模事業者のキャッシュレス化を推進するキャッシュレス・消費者還元制度がスタートします。キャッシュレスの活用と使用にあたって注意すべきことについて、学習します。

日時

2019. **11.20** (水) 14:00~16:00

会場

かながわ県民センター1501 会議室

講師

山本正行 氏 山本国際コンサルタンツ 代表

プロフィール

1963年4月生まれ。東京都出身



専門分野 クレジット、デビット、プリペイドカード、電子マネー、資金移動、仮想通貨、等あらゆるキャッシュレスサービスのしくみ、ビジネスと、それが絡む消費者問題、制度、等キャッシュレスサービスに関連するテクノロジー(スマートデバイス、モバイル端末、ICカード、認証基盤、EMV、PCIDSS、3Dセキュア、等) 海外へのビジネス展開、日本企業と海外企業とのアライアンス、外資系企業の日本市場への参入など

現在の主な役職

山本国際コンサルタンツ代表明治学院大学法学部講師 関東学院大学経営学部講師 株式会社電子決済研究所共同設立者 地方自治体消費者行政アドバイザー(埼玉県、京都府、愛知県)、監査委員など

【参加費】 無料 【定員】 48名

●申し込み方法: メール又はFAXで申し込み

申込書は裏面です

●申し込み締切: 10月31日(木)

応募者が定員を超えた場合、抽選を行ない

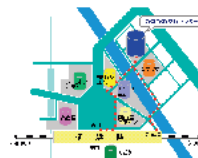
当選者にハガキでお知らせします。

※当選された方は、ハガキ(当選証)を持参してください。開催1週間前までにお届けします。

●問い合わせ先: NPO 法人 消費者支援かながわ

電話. 045-349-9729

主催:内閣総理大臣認定 適格消費者団体消費者支援かながわ 活動委員会



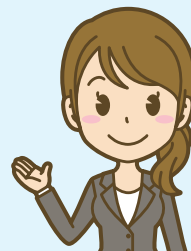
〒221-0835 横浜市中区鶴屋町 2-24-2
「横浜駅」西口・きた西口を出て、徒歩およそ5分



詳細は当法人ホームページ (<http://www.ss-kanagawa.org>) をご覧ください。

あなたの「気づき」が消費者被害をくい止めます!!

消費者支援かながわでは、消費者被害の未然防止、拡大防止のため、不当な勧誘行為や契約条項・約款、誤解を招くような広告や商品表示等の情報提供を受け付けています。「これって、おかしくない?」と思ったら、まずは、ご連絡ください。



TEL : 045-349-9729

(毎週月曜日・水曜日・金曜日(年末年始、夏期休業及び祝休日を除く)の午後1時から午後5時)ホームページでも終日受け付けております。<http://www.ss-kanagawa.org>

あなたも 消費者支援かながわ

の会員になって、ともに活動しませんか

	年会費 ※それぞれ1口以上	役 割	総会での 議 決 権
正 会 員	[個人1口] 3,000円	積極的に 関与し 活動を推進	あり (1人1議決権 1団体1議決権)
	[団体1口] 10,000円		
賛 助 会 員	[個人1口] 3,000円	目的に 賛同し 活動を支援	なし
	[団体1口] 10,000円		

お問合せ先

内閣総理大臣認定 適格消費者団体
特定非営利活動法人

消費者支援かながわ

〒233-0002 神奈川県横浜市港南区上大岡西1-6-1

ゆめおおおかオフィスタワー5階

[E-mail] infosien@ss-kanagawa.org

[URL] <http://www.ss-kanagawa.org>

TEL 045-349-9729

FAX 045-349-9267

編 ■ 集 ■ 後 ■ 記

ようやく日本の中心の神宮にお参りすることが叶った。名古屋にいたときに平成5年の式年遷宮の只中にいたのであるが、何を勘違いしたのか修繕中だと思い、参りにいくことをせなんだ。

お伊勢参りは外宮、内宮の順に参るものだが、まずは衣食住の神に参るというのがよい。日本の主神である天照大御神様にお参りする前に、まずは礼節を知るべしということであろう。後にヤマタノオロチを退治する建速須佐之男命のいたずらにより、今でいう引きこもりになるなどおよそ神らしくないところもその人気の由かもしれぬ。天照大御神様は初代天皇(とされている)神武天皇の5代先祖である。第126代にあたる今上天皇(徳仁)の即位の年にお伊勢参りが出来たのも何か強い縁を感じると共に、自分に与えられた使命を今一度思い返すことのできた今夏であった。

「お伊勢参らば、朝熊をかけよ、朝熊をかけねば片参り」とうたわれたとおり、朝熊岳金剛證寺も参ったのはいうまでもないことか。

(副理事長 司法書士 上村政行)

