



横浜市と『差止請求関係業務に係る 消費生活相談情報の提供と利用に 関する覚書』を締結しました。

昨年12月21日、県内では初めて横浜市と『差止請求関係業務に係る消費生活相談情報の提供と利用に関する覚書』を締結しました。

提供を受ける情報をもとに差止請求による契約或いは約款の不当条項や不当表示を排除し、横浜市における市民の安全で快適な消費生活の実現に向けて横浜市と連携し

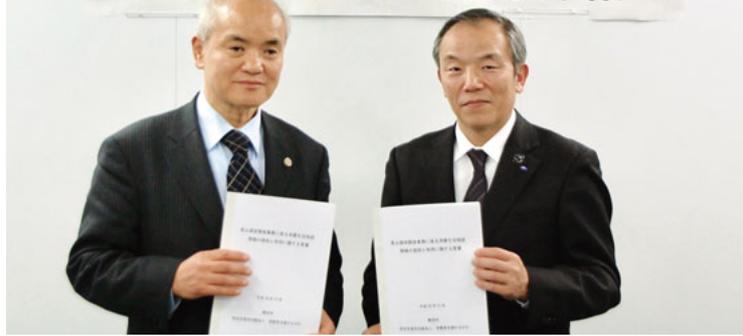
て取り組んでまいります。

みなさまからの情報提供がより良い消費社会の実現に欠かすことはできません。

「これって、おかしくない？」と思う契約や約款、広告表示、事業者の対応などございましたら、是非、当法人へ情報提供をいただきますようお願い申し上げます。

〈事務局 司法書士 高木真治〉

差止請求関係業務に係る消費生活相談情報の 提供と利用に関する覚書締結式

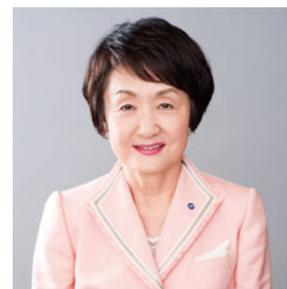


覚書締結式の様子 左側 武井共夫理事長 右側 林琢己経済局長

横浜市はこの度、消費者支援かながわ様と『差止請求関係業務に係る消費生活相談情報の提供と利用に関する覚書』を締結させていただきました。

横浜市では年間約24,000件の消費生活相談が寄せられており、今後ご高齢の方々や若年層を中心に、消費者被害の拡大が懸念されます。

覚書締結を契機に消費者支援かながわ様との連携を一層深め、市民の皆様の安全で快適な消費生活を守るため取り組んでまいります。



横浜市長 林 文子



最近の 申入れ活動

カーシェアリング会社の貸渡約款

事業者側がカーシェアの予約を取り消した場合に事業者の帰責事由の有無にかかわらずその損害賠償義務の全部を免除する条項(①)、定期点検整備の結果シェアカーの使用が不相当と認められ事業者が予約を取り消した場合にその原因如何を問わず損害賠償義務の全部を免除する条項(②)、天災等によりシェアカーの使用が不能となった場合に直ちに契約は終了せず、利用者が事業者に連絡するまでは利用料金が発生するものとする条項(③)のそれぞれについて消費者契約法を根拠に条項の削除、修正を求めて申入れを行い、また、貸渡しが不相当と認めた場合に事業者が予約を取り消すことができる旨の条項(④)について、不相当と認めた場合とは具体的にどのような場合を想定しているか問い合わせを行った。

これに対し事業者からは、④の問い合わせに対する回答がなされるとともに、①～③の条項についても修正する旨の回答がなされたが、修正内容を確認すると、なおも消費者契約法に照らし問題があると言わざるを得なかったことから、再度の申入れを行い、最終的に当該申入れどおりの修正がなされた。

〈検討委員会 弁護士 伊藤正篤〉



インターネットプロバイダー

個別サービス契約の解除、サービスの運営、サービスの中止・中断、提供される情報等の流出や消滅、その他サービスの利用に関連して会員や第三者に発生した損害につき、事業者側の損害賠償責任の全部を免除する旨を規定した複数の条項について、修正ないし削除の申入れを行った。また、具体的な内容が不明瞭であった規定について明確にして頂くよう要請した。

事業者には申し入れた内容を十分に理解して頂くことができ、事業者からは速やかに各条項を改訂する旨の回答がなされるとともに改訂予定の具体的な条項の提示もなされた。

しかしながら、提示された改訂予定の条項においても、事業者側の債務不履行責任に関して事業者側の軽過失についても損害賠償責任の免除を認めるなど改訂内容が不十分な条項が存在することが確認された。そこで、改訂が不十分な条項について、あらためて消費者契約法8条の趣旨等を説明した上で再度申入れを行い、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 満松和憲〉



最近の
消費者
トラブル

最新的话题に、 いち早く便乗する悪質商法



事例 1 (国民生活センター 2018年12月11日公表)

見知らぬ事業者から「平成から年号が変わる。天皇陛下のアルバムを買わないか」と電話があり、皇室に興味があったので、少し話を聞いてしまった。「本来8万円だが、3万8千円で買える」と言われた。最終的に断ったのに、一方的に自宅にアルバムが送られてきて、夫が受け取ってしまった。
(70歳代 女性)

消費者へのアドバイス

- ◆天皇陛下のご退位に便乗して、アルバム、掛け軸等の購入を電話で持ちかけられたとの相談が寄せられています。中には長時間に渡って勧誘された、断っているのに執拗に勧誘された、という強引なケースもあります。
- ◆話を聞いてしまうと断りにくくなってしまいます。購入する意思がない場合には、早いうち

にはっきりと断りましょう。

- ◆注文や承諾をしていない商品が届いた場合は、代金を支払わず受け取り拒否をしましょう。受け取り拒否をしても宅配業者に迷惑がかかることはありません。「誰が注文したか分からない荷物は受け取らない」というルールを家族で作っておくのも一つの方法です。

事例 2 (国民生活センター 2019年1月16日公表)

友達がスマートフォンを使っているので便利そうだと思い、携帯電話会社の店舗に行った。使い方も何もかもわからないことを告げると、使い方を教えてくれるというので契約することにした。するとスマートフォンの他に、「画面が大きくて便利だ」と言ってタブレットを、「まとめると安くなる」と言って光回線の契約を勧められ、よくわからないまま契約してしまった。しかし、スマートフォンもタブレットも使いこなせない。
(70歳代 男性)

消費者へのアドバイス

- ◆「スマートフォンを契約しに行ったら、不要なタブレット端末を勧められ、契約してしまった」「スマートフォンが使いたくて契約したが、使いこなせない」「スマートフォンで通話を切り忘れて通話料が高額になった」など、セット契約やスマートフォンの使い方などの携帯電話のトラブルに関する相談が60歳以上の高齢者に増加しています。
- ◆初めてスマートフォンを購入する際は、事前に、契約していない人でも参加出来るスマートフォン教室等を利用したり、周りの人に操作方

法を聞いたりして、自分に合っているかを確認してからにしましょう。

- ◆契約の際に、光回線やタブレットなど目的以外の商品やサービスを勧められても、内容がよく分からないときは断りましょう。
- ◆一定の条件が認められた場合、契約を解除出来るケースもあります。契約を解除したいと思ったときは、すぐに携帯電話会社に申し出ましょう。解約可能かどうかなどが分からない時は、地域の消費生活センターに相談しましょう。

〈理事 消費生活専門相談員 岩澤禮子〉

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

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

適格認定を受け、早いもので半年が過ぎました。その後、理事会を初め当法人の活動における中枢部分である申入活動を担当する検討委員会、主に一般の消費者のみなさまへの啓発活動を担当する活動委員会並びに事務局と関係者全員が改めてそれぞれの役割を再認識し新たな第一歩を踏み出したところです。

そのような中で、冒頭記事にてご紹介いたしました、この度、横浜市における安全で快適な消費生活の実現に向けた『差止請求関係業務に係る消費生活相談情報の提供と利用に関する覚書』を横浜市と締結いたしました。今回の覚書締結により、当法人の活動範囲が質・量の両面において広がることに疑いの余地はないものと考えます。

これを機に、横浜市だけに留まらず、神奈川県他の市町村との連携も深めていき、当法人名「消費者支援かながわ」にもありますように神奈川県全域における消費者支援を目指し、更に活発な活動を展開してまいります。引き続き、ご支援ご協力並びに情報提供をお願い申し上げます。

〈事務局 司法書士 高木真治〉

