



# NEWS LETTER



NO  
29

発行者 NPO法人消費者ネットおかやま 〒700-0026 岡山市北区奉還町1-7-7 オルガ5階

TEL: 086-230-1316 FAX: 086-230-1317

Eメール: [shounet@okayama.coop](mailto:shounet@okayama.coop) ホームページ: <http://okayama-con.net>



新年のご挨拶



## 今年は新しいステージで

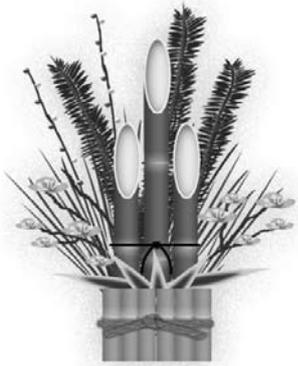


消費者ネットおかやま  
理事長 河田 英 正

新年おめでとうございます。昨年末には戦後最低を更新した投票率のなかでの解散総選挙が実施されました。憲法改正論議が具体的遡上にのぼってくるなど、平和主義、国民主権が危ぶまれる危機的状況となってきました。また、私たち消費者をめぐる状況は、振り込め詐欺など特殊詐欺事件が巧妙・悪質化した事件が多発し、食の安全をめぐる事件も数々体験しました。社会の高度化、複雑化に伴い、消費者が予期せぬ危険にさらされる機会が増加してきていると言えます。



私たちは、2007年6月に消費者ネットおかやまをたちあげ、消費者被害の未然防止、消費者の権利と自立支援の確立を目的とし、消費者契約法の定める適格消費者団体を目指して活動を続けてまいりました。会員皆様からの積極的な関与とご支援で、消費者相談会、検討委員会による調査・検討、パブリックコメントの公表など活発な活動がなされて実績を積み上げてきています。岡山県が開設している消費生活サポーター講座も当団体が企画・実施をさせていただくなど、消費者団体として一定の役割を果たしてきていると確信しているところです。



今年は、いよいよ適格消費者団体を「目指す」団体から適格消費者団体への新たなステージに立つ重要な年として位置づけ、国民主権の中核の消費者として消費者の権利を実現するための任務を担っていきたいと決意を新たにしているところです。皆様方のさらなるご支援、ご協力をどうぞよろしくお願いいたします。

## 「会員」募集中！

団体正・賛助会員：1口 10,000円

個人正会員：1口 3,000円

個人賛助会員：1口 1,000円

(振込先) 郵便振替口座 01380-3-85918 (口座名) 消費者ネットおかやま

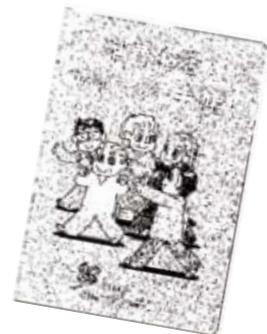
消費者ネットおかやまの活動は会員の皆様からの会費で支えて頂いております。引き続きご協力をよろしくお願い致します。

2014年度 6月から始まった

**消費生活サポーター講座は、12月17日現在  
県下 29 会場で786 名の方が受講  
され、「サポーター宣言」を行いました。**

地域の老人クラブや町内会、消費者問題に取り組んでおられる女性団体、介護福祉に携わっている方、民生委員さんや生協の組合員さんなど、一般の消費者のみなさまを含め、それぞれの生活の場でご活躍の方々が“今日から私は消費生活サポーター”と宣言されました。

講座は、普段、消費者被害のトラブルの相談に応じている消費生活専門相談員さんを講師に90分程度のお話しですが、消費者問題の歴史や法律とともに、日頃の相談事例をわかりやすく、臨場感あふれる講話で、どの会場も大変好評でした。



《写真は講座の開催風景》



【奈義町文化センター10月23日61名】



【玉野市荘内市民センター11月21日36名】



【岡山市立旭東公民館12月12日49名】

今年度は、公民館主催行事、民生委員協議会、福祉団体等の企画も多く、「地域の見守りに活かしたい」という感想も多く寄せられています。

今年度の予定

開催日	主催団体	会場
平成27年2月3日	津山市老人クラブ連合会	津山市総合福祉会館
同年3月19日	芳泉学区民生委員児童委員協議会	岡山市立南公民館

## 検討委員会からの申入れに対して、「改善」された事例が生れています。

消費者ネットおかやま 事務局長・検討委員会委員長 河 端 武 史

検討委員会座長の河端です。前回ニュースレター以降の検討委員会の活動や、その結果について報告させていただきます。

検討委員会では、前回以降、引き続き、保険適用外のがん治療について一括で前払いした高額な治療費について、治療が最後まで進まず途中で終了した場合も返金されないという契約条項が使用されている問題、電力会社の電力料金の遅集金加算についての約款の定めについて、1日でも支払いが遅れると3%が加算される問題について、相手方と意見の申し入れなどのやり取りを行いました。

また、新たに、インターネット通信の提供会社に対する、通信速度が速い契約から遅い契約に変更する場合に手数料がかかる問題や、中途解約の場合の違約金の定めなどが不明確な問題について、健康食品会社の新聞広告が景品表示法・健康増進法に抵触しているのでは無いかと考えられた問題について、相手方会社とやり取りを行いました。

これらのやり取りの結果、保険適用外のがん治療の件について、消費者契約法に適合した契約条項に修正する旨の回答を、電力会社の遅集金加算の件について、遅集金加算という特殊な課金制度から、今後は一般的な遅延損害金の規定に改める手続を進めていくという回答を、健康食品会社の新聞広告の件について、今後は同様の新聞広告を使用しないという回答を、それぞれ相手方から得ることができました。

また、マラソン大会についても、次回開催で使用される規定から、消費者契約法に適合する内容に契約条項が変更される結果となりました。

検討委員会で取り扱う案件も増えており、また、申し入れについても徐々に結果が実ようになってきております。今後も、検討委員会の活動の重要性を踏まえながら、適格消費者団体を目指す団体として適切な申し入れを行っていく役割が果たせるよう、努力していく所存です。

今後も、申し入れ事案の提供など、当委員会の活動に一層のご協力を賜りますよう、お願い申し上げます。



## 全国で12番目となる適格消費者団体が熊本に誕生

平成26年12月17日消費者庁からNPO法人消費者支援ネットくまもとが適格消費者団体の認定を受けました。全国で12番目となりました。また、九州では大分、福岡に続いての認定です。

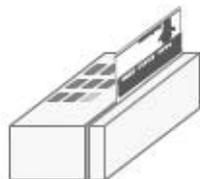
不当な勧誘などの消費者トラブルにあったら  
「消費者団体訴訟制度」の活用を！



# キャッシュレス決済での買い物トラブル 国民生活センター情報

クレジットカードやプリペイドカード、電子マネー等の“キャッシュレス決済”は、現金を持ち歩かずにカードやスマートフォンで買い物できる手軽さから、今後、身近な決済手段としてより多くの消費者に利用されていくと思われます。一方で、悪質商法に利用されたり、複雑な仕組みを理解しないままに支払ってしまったことによるトラブルも寄せられています。

キャッシュレス決済でみられる相談事例を紹介します。



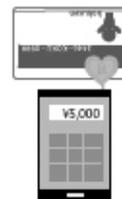
クレジットカードで…



パソコンで…



電子マネーで…



スマホで…

## 主な相談事例

### ●クレジットカード

#### 【事例1】クレジットカードで支払ったが、決済金額が間違っていた

昨日店で約9,000円のワンピースをクレジットカードを使って買った。家に帰って値札をよく見たら、約4,000円と書かれていたため、店に電話をしたら、差額を返金してくれることになった。しかし、店から再度電話があり、「本来は約8,000円の値札をつけるべき商品だったので、その金額との差額1,000円を返金する」と言われた。1,000円しか返金してもらえないのか。(20歳代、女性、学生、広島県)

#### 【事例2】利用した覚えのないクレジットカードの請求

クレジットカード事業者からインターネットの通販サイトで商品を購入したという身に覚えのない請求があった。自分も家族も利用していないので、引き落としを止めてほしいが、カード会社からは「止めることはできない。通販サイトに相談してほしい」と言われた。どうしたらいいか。(60歳代女性、家事従業者、神奈川県)

### ●プリペイドカード・電子マネー

#### 【事例3】インターネット通販で電子マネーで支払った商品が届かない

端末画面の補強材を買おうとインターネットで検索して、日本語で書かれた海外業者のサイトを見つけた。そのサイトで注文し、代金は手持ちのクレジットカードで電子マネーを購入して支払った。それから1カ月経つが、商品が届かない。業者との連絡もとれないがどうしたらいいか。(50歳代、男性、給与生活者、東京都)

#### 【事例4】プリペイドのICカードを紛失したが返金してもらえない

電子マネーのICカードを紛失した。2週間前にチャージした領収書があり、カード番号も分かるので返金を求めたが断られた。返金してもらえないことに納得ができない。(50歳代、男性、東京都)

### ●携帯電話・スマホ払い

#### 【事例5】知らない間に幼稚園児の子供が携帯電話・スマホ払い(注)で購入していた

幼稚園児の子供がスマートフォンでオンラインゲームをして有料アイテムを購入したようで、携帯電話会社から約1万5,000円の請求があった。通信契約をしていない端末なので、キャリア課金はされないと考えていた。取り消したい。(30歳代、女性、家事従業者、大阪府)

(注) 携帯電話会社から通信料等と共に請求される方法