



# NEWS LETTER



NO

44

発行者 適格消費者団体 特定非営利活動法人

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: 086-230-6880

ホームページ: <http://okayama-con.net>

Eメール: [npo-syohinet-okayama@sunny.ocn.ne.jp](mailto:npo-syohinet-okayama@sunny.ocn.ne.jp)

2018年7月発行

西日本豪雨により、被災された皆さまに、心よりお見舞い申し上げます。

## 消費者ネットおかやま第11回総会を開催しました。

6月2日(土)13時20分より、オルガホールにて、第11回総会を開催しました。



司会の大山知康副理事長から開会時の出席状況の報告があり、定款に基づき成立していることの開会宣言があった後、議長に正会員の重村操さんが選任され議事に入りました。

最初に、河田英正理事長より、消費者ネットおかやまが設立されて12回目の総会になること、2018年3月には、全国適格消費者団体連絡協議会を岡山で開催、熱心な意見交換があったこと、2017年度は一件の訴訟と差止請求、申し入れ等充実した取り組みを行ったこと、今後とも消費者被害の未然防止など適格消費者団体として社会的役割を發揮していくとの開会挨拶がありました。

次に来賓の岡山県県民生活部くらし安全安心課課長 森脇啓治氏より、適格消費者団体となって消費者被害を防ぐ活動を進めていることへの感謝や、消費者ネットが県から受託している見守り力アップ講座が、サポーター講座から6年間累計で3500名を超える受講者となったことなどに触れた挨拶をいただきました。

続いて大賀宗夫事務局長から、第1号議案から4号議案まで一括して提案がありました。



- |       |                |
|-------|----------------|
| 第1号議案 | 2017年度事業報告承認の件 |
| 第2号議案 | 2017年度決算承認の件   |
| 第3号議案 | 役員補充選任の件       |
| 第4号議案 | 定款変更の件         |

事業報告では、差止請求業務で始めて訴訟を提起し認諾を得たこと、パブリックコメント意見提出3件、見守り力アップ講座では22会場696名の受講があったこと、2017年度の差止め・申し入れ・照会活動は、差止訴訟認諾1件を含めた7事業者に対して行ったこと、県内の消費生活センター訪問や国民生活センターへの



急増指標データ情報請求実施、3月の適格消費者団体連絡協議会では幹事団体を務めたことなど適格消費者団体としての活動行った事の報告がありました。2号議案から4号議案の提案があった後、小田監事より、業務が法令や定款に基づき適正に執行されており、会計処理が適正にされているとの監査報告がありました。その後採決に入り、議長より採決時の出席状況に

ついて、本人出席32名 書面出席29名(内賛成29) 委任出席19名 合計80名の出席であることが報

告されました。議案毎に採決が行われ、全議案が賛成多数で可決されました。また、報告事項の2018年度事業計画、2018年度活動予算について、拍手で確認しました。

終了後、第1回理事会を開催し、2018年度の3役体制が以下のとおり承認されました。

**3役体制** 理事長：河田英正(弁護士)、副理事長：吉岡伸一(岡山大学教授)、大山知康(弁護士)、  
事務局長：大賀宗夫(司法書士)

## 2018年度「消費者月間講演会」を開催しました。

6月2日(土)総会後の14時40分より、オルガホールにて、岡山県消費者団体連絡協議会・消費者ネットおかやま主催、岡山県との共催で、「消費者月間講演会」を開催し、80名の参加がありました。

岡山県消団連近藤幸夫代表幹事の開会挨拶の後、岡山県消費生活センター山下祥嗣所長から、平成29年度の相談件数は前年から9.9%増えて、9,621件となり、60歳代の相談が一番多くなっていること、商品・サービス別相談件数では、放送・コンテンツ等情報通信関係の相談が多く、全体の3割近くを占めていること、事例紹介として、アダルト情報サイトに意図せず登録となったワンクリック請求の事例や、出会い系サイトへ誘導され高額な利用料を請求された事例、インターネット通信サービスで料金が安くなると光回線やプロバイダーの変更を勧誘されたが、逆に高くなった事例、また、最近増加している事例として、国の機関を名乗り、まったく身に覚えのない料金について民事訴訟が提起されたというはがきが届くことが多発していることなどについて、ご報告を頂きました



次に『「なんか変?こんな表示」～「表示」は消費者へのメッセージ、こんなところに気をつけて!』と題して、群馬大学名誉教授高橋久仁子先生から講演を頂きました。食品の表示は、義務と任意と広告のそれぞれを見分ける必要があること、法律には違反していないものの、消費者の誤認を招くような食品の表示が多くあり、注意が必要なこと、100g単位でなく1個単位など使用する消費者の立場からの分量表示が求められていること、また、はっきりと効用が書かれていないのに、消費者が効用があるように行間を読んでしまう表示が多いことを強調されました。合わせて、保健機能食品や特定保健用食品、栄養機能食品、機能性表示食品、それぞれの定義や宣伝広告の問題点などが紹介され、最後に、消費者にとっての表示は制度上の規定だけでなく、商品名や広告、説明等、その商品について語られるすべてを含んでおり、それぞれを見分ける目を養うことが大切であるとまとめられました。消費者ネットでできることがまだあると、教えて頂いた講演でした。



## ワークショップ「消費者ネットに聞いてみよう!!」開催

6月2日(土)10時~12時(オルガ5階会議室)一般の方に消費者ネットの活動を知らせるワークショップを開催し、20人の参加がありました。

内容は ① 身近な消費者被害を寸劇で体験(スポーツ大会規約・振袖レンタルキャンセル料・健康食品広告) ② 事例を弁護士がやさしく分かりやすく解説(消費者契約法など) ③ 美容広告をチェックしてみよう ④ STOP!! 消費者被害クイズ で楽しく学びました。



(参加者感想) ■身近にある内容だけど、改めて聞いてみて注意しなくちゃと思いました。弁護士の先生のコメントがとても参考になりました。■内容が良く検討され、分かりよかったです。成年年齢引き下げに関するテーマを聞きたいです。■身近に適格消費者団体があり、頼もしく嬉しく感じました。



## 消費者被害撲滅キャンペーンに参加しました。

5月18日(金)17時からシティライトスタジアムにて、岡山県主催の消費者被害撲滅キャンペーンが開催されました。当日は、「消費者被害撲滅デー」として、消費者ネットおかやまからも、河田理事長をはじめ4名が参加し、県職員とともに消費者被害にあわないための啓発グッズ(ファジアーノと共同作成のノート、クリアファイル)と啓発リーフレット5,000個をファジアーノ岡山公式戦の入場者に配布し、消費者被害撲滅をアピールしました。



## 岡山県の委託事業 見守り力アップ講座を開催中!

地域の見守り活動の役割のひとつに消費者被害の未然防止や早期発見があります。この見守り力アップ講座は、地域の見守り活動に取り組む団体や日常的に高齢者等に接している皆さんなどを対象に、最新の消費者被害に関する情報や見守り活動にあたっての心構え・地域での連携などについて学ぶものです。ぜひ、普段の活動や仕事で高齢者等に接している地域の団体や福祉関係の団体の皆さまなどに、積極的にご応募いただきたいと思います。

昨年度は、22会場で開催され、696名に受講を頂きました。今年度も引き続き、開催の呼びかけを行っています。

### 《講座内容》

- ・消費者被害防止に必要な基本的な情報・最新の情報
- ・見守りに当たってのポイントや注意点
- ・トラブルに気づいた時の対処方法
- ・グループワークやロールプレイング等の参加手法を 取り入れる



### 《今年度の開催・計画》 ※2018年7月現在

開催日	主催者	参加主体	参加(予定)数	講師
6/27(木)	倉敷医療生協	竹の子班組合員	20名【開催済み】	國塩 香 相談員
9/18(火)	玉野市市民生活部市民課	民生委員	20名	高原佐知司法書士
9/20(木)	玉野市市民生活部市民課	民生委員	30名	高原佐知司法書士
9/29(土)	おかやまコープ福祉G	ホームヘルパー	20名	未定

# 事業者への差止め・申入れ・照会活動

※消契法＝消費者契約法

★ 消費者ネットおかやまのホームページ「差止め・申入れ・照会活動」に情報を公開しています ★

事業者名、交渉日付	概要	経過・結果
中古車買取サービス (株)ラグザス・クリエイト 15年7月～ 18年4月12日・19日 7月5日	インターネット自動車買取サービス成約直後のキャンセルに対し、キャンセル料 3 万円を要求された。消契法 9 条 1 号(事業者に生ずべき平均的な損害の額を超える部分は無効)違反の疑いがあり、申し入れを行った。 2015年7月に申入書を送付し、その後2回の問合せをしたものの反応がなく、今年4/12に事前請求書を送付。4/19に回答書が届いた。回答に対し、7/5に申入書及び問合せ書を送付した。	回答待ち
結婚式場運営 (株)スタイルズ 15年9月～ 18年1月18日 3月14日 7月6日・13日	結婚式場での事故・盗難の事業者免責条項について、消契法 8 条の違反ではないかと申し入れた。 2015年9月に照会書兼申入書を送ったが、当初反応がなく、昨年7/17に事前請求書(消契法 41 条 1 項)を送付した。消契法違反にあらずとの回答書が届き、約款の改善を求め、再度7/6事前請求書を送付。約款の修正を行う趣旨の回答書が届いた。	改善回答を得た 対応検討中
(株)大創産業 17年7月17日～ 18年3月8日・20日 5月22日 7月5日	ダイソー・カラーボールに記載されていた事業者の損害賠償を免責する内容の無効(消契法 8 条)に関する問合せを行った。 改善するとの回答を得たが、店舗で他商品に同様問題表記があり、再度、他商品の表記改善を要請した。在庫分が従前のままと回答があり、責任表示改善指示をメーカーへの通達文で確認した。	在庫分を除き、 表示改善確認 終了。
IHG・ANA ホテルズグループジャパン 合同会社 17年7月17日～ 18年4月13日 4月24日 6月29日	格安プランのキャンセル料 100%徴収について、平均的損害超過部分の無効に該当するのではないかと、問合せた。 消契法違反にあらずとの回答書が届き、事前請求書を送付した。「宿泊料金割引がある『キャンセル不可』特約付き契約であり、キャンセル料 100%とは法的性質が異なる」との見解が届いた。加えて、消費者に誤解を与える『キャンセル料 100%』表現は、HP 上から削除するとの回答があった。	表示改善回答 を得て、 対応方針、検討中
美作市ホームページ 17年11月9日 18年5月14日	美作市ホームページのバナ広告「子どもの身長を伸ばす方法」「免疫力を高める方法」の掲載基準を問い合わせた。 問題のバナ広告は削除され、美作市有料広告掲載の取扱いに関する要綱に従い、掲載中止を行った旨、回答があった。	改善回答を得て、 終了。
ネットサイト運営会社 (株)アシロ 18年1月12日 6月4日 7月4日	「厳選〇〇弁護士ナビ」の『厳選』表記が優良誤認表示に当たらないかの問合せを行った。 基準をもって厳選しているとの回答に対し、『厳選』は自己申告に過ぎないことをウェブサイトに追加の表示等修正を申し入れた。『厳選』表現を削除したので、優良誤認に当たらず。との回答が届いた。	対応方針、検討中
「ふし自慢 塗るタイプ」 (有)野草酵素 18年5月10日・17日	医薬品でない軟膏の新聞広告に「温感成分ですぐにほかほか」「気になる違和感がスーッと」「軟骨成分グルコサミンがじんわり働く→だから実感が早いんです!」の表現使用。表示改善を申入れ(景表法・特商法・薬機法違反の疑い)。広告掲載中止の回答を得た。	改善回答を得て、 終了。
旅行者 (株)山陽新聞事業社 18年6月4日 6月12日	旅行参加者用説明資料の「参加者のケガや事故、他に与えた損害等については、一切責任を負いません」の記述が事業者側の全部免責条項を含むと考え(消契法 8 条違反)改善を申し入れた。「注意喚起文書で消費者契約ではない」との見解だが、表現は改善すると回答。	対応方針、検討中
語学学校(株)アンサンブル アンフランセ 18年7月5日	消契法に抵触可能性がある、利用規約の改善の申し入れと問合せを実施した。18年7月5日申し入れ及びお問合せ書を送付した。	回答待ち

