



NEWS LETTER



NO
28

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 ホームページ : <http://okayama-con.net>

消費生活サポーター講座が開催されています。

消費者被害が多様化している昨今、消費者問題に関心を持ち、消費者被害に遭いやすい人の「見守り」など、安全で安心できる地域づくりのために岡山県が開設した「消費生活サポーター講座」が県下各地で開催されています。

講座は、NPO消費者ネットおかやまが受託し、今年度は9月末までに15会場で開催され、355名の方々サポーター宣言を行っています。

今年度は、公民館主催行事、民生委員協議会、福祉団体等の取り組みとして、「地域の見守り」に役立てようと参加されている方の多いのが特徴の一つとなっています。



受講者の声

- ・ 今日の話しを高齢者およびひとり暮らしを訪問する機会に活用したい。
- ・ 孤独者をつくらないためにも、サロン活動等の充実を図りたい。
- ・ 孤独な高齢者が消費者被害に遭わないようにするため、町内会等の小さな単位でこのような学習会が開かれるといい。
- ・ ある程度分かっているつもりだったが、様々な手口のあることを知らなかった。自分は大丈夫と思わず、常に気を付けていきたい。
- ・ 毎月一回の訪問だけでは高齢者の消費者被害はわからないが、サインを見つけてアドバイスできるようになりたい。
- ・ 詐欺の手口は変わっていくので、常に消費者として学びつづけていく必要を感じた。

「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。

第17回 適格消費者団体連絡協議会が18団体58名の参加で開催。

9月27日京都産業大学にて、第17回適格消費者団体連絡協議会が開催され、全国11の適格消費者団体とめざしている7団体の18団体が参加、消費者庁から6名も含めて64名で開催されました。消費者ネットおかやまからは、河端事務局長と近藤事務局が参加しました。京都消費者契約ネットワーク高島理事長から開会挨拶、その後に消費者庁加納制度課長より、救済制度も実現できたこと、濫訴や体制整備、報酬等今後の課題であり、意見を頂き反映したいこと、消費者契約法の見直しにふれて挨拶が行われました。また、定例的な調査の結果について、高桑課長補佐より、書類等の不備はなかったこと、消費者契約法で定められた外部調査員の調査や財務諸表における差止請求の区分経理などについて説明されました。



特定適格消費者団体の認定・監督に関するガイドライン検討会 状況について 消費者庁 小田専門官

認定要件として、活動実績は2年以上適正に行っていること。被害回復業務を適切に行う体制が整備されていること。理事及び理事会に関する事項については意見が出されており検討していく。財政基盤について金額までの明示は難しい。個人情報、お金の管理が適切に行われること。説明義務について、消費者に対して書面にて行うこと、コミュニケーションができるかどうかポイントとなることなど説明されました。

ガイドラインに対するKC'sからの見解について

全体として、適格消費者団体の実情が踏まえられていないこと、本来の法律の趣旨が達成できるのか、対象となる消費者側から見ても手続き的に負担が大きいなど懸念が示され、具体的には以下の意見が出されました。

①濫訴の判断基準 訴訟に至るまでの経緯について見る必要がある。②理事会の専決事項について、議決までの期間の問題がある。③経理的基礎（財政規模）は、根拠や提示の経緯が不明なこと ④被害回復業務とそれ以外の業務のバランスについて、それぞれの規模からすると難しい。⑤金銭管理では、会計士や税理士、企業会計に従事した経歴等となっており合理性が乏しく、経費増加の要因となること ⑥本人確認について、直接対面を原則としていることは人的財政的にも限界であり、制度の趣旨から違うこと ⑦授権に先立つ説明方法について、直接対面での本人確認は問題がある。

ガイドラインについて各団体からの意見交換を行った。

各団体から、「説明義務」「検討会の委員の構成」「業務割合バランス」「濫訴等の判断基準」「独禁法との関係」「本人確認」「財政基盤」「チャレンジ訴訟」「消費者庁からの支援」等について、それぞれ意見が述べられ消費者庁とのやり取りが行われました。

消費者庁からは、「濫訴等の判断基準」についてガイドラインで示すことが望ましいこと、独禁法との関係については整理する。ただし事業者から団体に対する意見が出された場合は調査する。財政基盤は、支障を及ぼす状況にならなければ良いこと等回答されました。

消費者庁加納課長より議論を踏まえて、「新たな法律について、できるかぎり制度をまわしたいと思っている。一方、与党や事業者に理解をしてもらうことも必要。適格団体に対して危険と思っている人もいる。論点、根拠も含めて取りまとめて頂きたい。ヒアリングを再度12月行うこと、全体のガイドラインのパブリックコメントも行うこと」等の説明が行われました。

財政基盤の強化に関連した委託事業についての交流

消費者機構日本では、委託事業は財政基盤強化ではなく、やらないといけないことを公的資金で行なえる。北ネットでは、財政基盤の強化のために委託事業を行っている。福岡では、人の負担が大きく、事業委託は財政的にはプラスにならない。などそれぞれの取り組みに即した状況が報告されました。

消費生活センター（相談員）からの情報提供について

消費者機構日本では、定期的な協議を実施。適格消費者団体への理解を得ることが目的。資料提供等の協定はある。ひろしまでは、広島市と情報提供の覚書を結ぶ準備。どんな情報を提供したら良いのかマニュアルを作成する。北ネットは、札幌市、北海道と協定を結んでおり、定期会合を行っている。とうほくは、適格になってから情報提供を行うとの回答となっている。次回は兵庫県で3月7日（土）・8日（日）に開催することが確認され、終了となりました。

課徴金制度に関するパブリックコメントを提出しました。

9月3日消費者庁課徴金制度検討室に対して、不当景品類及び不当表示防止法及び独立行政法人国民生活センター法の一部を改正する法律案（仮称）の概要に対する意見書を提出しました。

【意見及びその理由】

今回の法律案概要は、これまで消費者が速やかな実現を求めてきた景表法に課徴金制度を導入するものです。従って、景表法等の一部を改正する等の法律（平成26年法律第71号）に関する衆議院及び参議院の附帯決議の趣旨に沿い、次期臨時国会において、速やかに成立が図られるべきです。

1 「(1) 対象行為」について

法律案概要の課徴金賦課対象行為の範囲は、適切です。

特に、不実証広告規制に係る表示について、課徴金を賦課できるものとしたことが特に重要といえます。近時、消費者庁が不実証広告として措置命令を発した、「二酸化塩素を利用した空間除菌を標榜するグッズ販売」の事例等をもみても、合理的な根拠資料を有しないままに、優良誤認表示に該当する蓋然性の高い表示を行って顧客を誘引する事業者の行為は悪質であり、その取引によって得た不当な利得を課徴金によって剥奪する必要性は極めて高く、これに課徴金を賦課することは絶対に必要です。

また、一定の期間内に当該表示の裏付けとなる合理的な根拠を示す資料を提出することによって、不当表示の推定を覆うことができるとした手続も相当といえます。事業者は、自ら売り文句として当該宣伝を行っている以上、その内容については責任を持ってしかるべきです。

2 「(2) 賦課金額の算定」について

課徴金率を不当表示の対象商品の売上げの「100分の3」とする点は、悪質事業者による違反行為であればあるほど、原価の僅少な粗悪品を、誇大な宣伝文句によって消費者を誘引し、高い価格で売りつける態様となり、利益率が極めて高くなる蓋然性が高いため、特に景表法違反行為の事前抑止を行うべき悪質事業者に対してのインセンティブとしては十分な水準といえない可能性があります。

従って、導入後も課徴金制度による不当表示規制の動向を見守りつつ、その実効性が不十分と認められる場合には、機動的に課徴金率の引上げが検討されるべきといえます。

3 「(3) 主観的要素」について

不当表示による消費者被害が、違反行為者の故意・過失の有無を問わず生じ得るものであることに照らすと、不当表示がなされた場合においては原則として課徴金を賦課することとし、違反行為者から、自らが注意義務を尽くしていたことの証明があった場合に限り、例外的に課徴金賦課の対象から除外するものとする制度は相当です。

もっとも、注意義務を尽くしたかどうかは、事案に応じ実質的に判断されなければならず、違反行為者の反証は合理的なものでなければなりません。形式的な注意義務を尽くせば足りるとしたり、証明の程度を軽く設定したりすることがないよう、十分な注意が必要といえます。

現状においても、悪質事業者ですら、何らかの機関による研究結果や、大学教授や専門家といった権威を利用して景表法違反行為を行っている場合があり、これら形式的ないわゆるお墨付きを信頼したことだけで免責されるようなことはすべきではありません。

そのお墨付きの信用性も含めて、ある宣伝文句を利用してこれによって商品に付加価値を付けて販売しようとする事業者は、その内容について責任をもってしかるべきだからです。

4 「(7) 被害回復」について

不当表示に対して課徴金納付命令が予定される場合に、事業者に対して一定の猶予期間を与え、①公正・公平な実施方法による課徴金相当額以上の自主返金を行うか、②独立行政法人国民生活センターに対する課徴金相当額以上の寄附を行うことにより、課徴金賦課を免れる機会を与えるとの制度枠組みは、消費者・事業者双方に実益のある消費者被害の回復に資する制度枠組みとして評価できるものです。

なお、違反行為に係る商品又は役務の購入者が特定できない場合又は特定できても取引額が不明な場合については、「課徴金制度における被害回復の制度設計案（イメージ）」中のステップⅡの寄附ができることを明確にすべきといえます。

以上

検討委員会の活動について

事務局長 河端 武史

検討委員会座長の河端です。前回以降の検討委員会の活動を報告します。現在検討委員会は、私を含めて8人の検討委員で、毎月1回のペースで開催されています。また、消費生活アドバイザー・消費生活専門相談員の方2人にオブザーバーとしてご参加いただいております。検討対象の案件について、毎回活発な議論がやりとりされています。

検討委員会では、前回以降、引き続きマラソン大会の参加申込みの取り消しの際の返金や、事故が起こった際の開催者の責任に関する条項についての検討を行っています。

また、保険適用外のがん治療について、治療期間が長期にわたるのに、治療開始時に高額な治療費を一括で全額前払する必要がある、その後、治療が途中で終了した場合でも一切返金されない、という契約条項についても調査・検討を行っています。

他に、電力会社の電気料金の遅延金加算についての約款の定めについても、消費者契約法上問題があるのではないかと考えられる部分があったため、電力会社との間で意見のやりとりを行っています。

これら以外に、貸衣装の違約金についても、解約時期などによっては不当に高額になる場合があるのではないかとという情報提供がありましたので、今後、申し入れにつなげていくかどうかの調査を開始しました。

貸衣装以外でも、調査を行った方が良いのではないかと考えられる情報提供が既に数件寄せられており、検討委員会の活動も充実したものになってきています。

相談激増！遠隔操作によるプロバイダ変更勧誘トラブルにご注意

全国の消費生活センターには、「大手電話会社の関連事業者と思い、プロバイダ契約の内容（料金コース等）変更の手続きを遠隔操作でもらったが、無関係の事業者で、プロバイダ自体が変更されているとわかった。解約を申し出たら、違約金を請求された」など、遠隔操作によるプロバイダ変更勧誘トラブルに関する相談が多数寄せられています。

国民生活センターでは、昨年6月に本トラブルについて消費者への注意喚起を行いました。しかし、その後も相談が増え続けていることから、トラブルの実態および問題点を分析し、改めて消費者に注意を呼びかけるとともに、関係機関に要望および情報提供を行います。※国民生活センターからの情報



遠隔操作によるプロバイダ変更勧誘トラブルに関する相談件数は、2012年度187件、2013年度1,596件と2013年度に急増しており、2014年度も9月5日までに1,537件の相談が寄せられています。

相談事例

【事例1】大手電話会社からの電話だと思い、プロバイダ契約の内容変更を了解したが、そうではなかった

【事例2】電話勧誘時に書面の交付を求めたが拒否された。契約後に、書面が届いたが勧誘時の説明と契約内容が違う

【事例3】通信料が安くなると言われてプロバイダ契約を変更したが、言われたとおりに安くない

【事例4】電話でプロバイダ変更を勧誘され、よくわからないまま遠隔操作で変更してしまった

相談事例からみる問題点

1. 大手電話会社もしくはその関連事業者だと誤解させる勧誘をしている
2. 説明時の書面交付を拒否している
3. 電話勧誘時の説明と料金が異なる
4. 消費者に十分に考える時間を与えないまま手続きが完了している

消費者へのアドバイス

1. 契約前に書面の交付を求め、契約内容を完全に理解しないまま電話口で承諾しないようにしましょう
2. 契約先を必ず確認しましょう
3. サービス内容を確認し、現在の利用料よりも何がいくら安くなるのかをしっかりと確認しましょう
4. 従前のプロバイダ契約の解約によるデメリット等も理解し、新たな契約の必要がなければ、きっぱりと断りましょう
5. トラブルになった場合は、最寄りの消費生活センターに相談しましょう