

消費者被害の情報提供をKC'sへお寄せ下さい

KC'sでは2011年度、新たに2つの検討グループが活動をはじめました。現在12テーマ(21事業者)の事案を検討しています。

この多くはKC'sに寄せられた消費者からの被害情報によるものです。消費者被害の未然防止・拡大防止から消費者被害の救済の実現に向けて、「適格消費者団体を多くの消費者に認知してもらうこと」、「消費者被害の情報提供を寄せていただくこと」が消費者被害を防ぐ大きな力になります。

適格消費者団体が差止請求できるもの

適格消費者団体が、消費者団体訴訟制度に基づいて、事業者に対して差止請求ができる事例は次のとおりです。

①不当な勧誘

- ・効果がないのに効果があると勧誘(不実告知)
- ・値上がりするので元本が割れないと勧誘(断定的判断の提供)
- ・隣にマンションが建つ予定があるのに、日照良好などと勧誘(不利益事実の不告知)
- ・自宅等で帰ってほしいと言っているのに帰らないで勧誘(不退去)
- ・販売店などで帰りたいと言っているのに勧誘(退去妨害)

②不当な契約条項

- ・一切損害賠償責任を負いませんとする等の条項(事業者の損害賠償責任を免除する条項)
- ・解約の場合支払い済みの代金を一切返金しないとする等の条項(消費者が支払う損害賠償の額を予定する条項等)

- ・賃貸仮契約において、借主に過重な原状回復義務を課する等の条項(消費者の利益を一方的に害する条項)

(①②の関連法→消費者契約法や特定商取引法など)

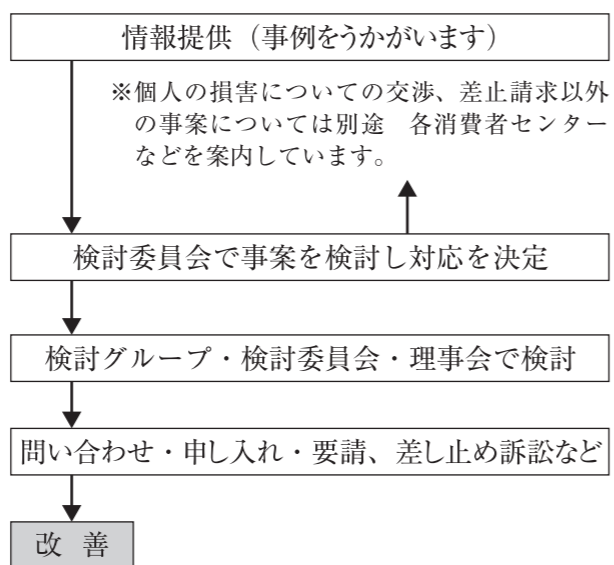
③優良誤認・有利誤認

- ・商品や役務の品質、規格などの内容について不当表示(優良誤認)
- ・商品、役務の品質、価格などの取引条件についての不当表示(有利誤認)

(関連法→景品表示法)

KC'sには、差止請求の対象とならない消費者被害情報も寄せられています。9月末までに寄せられた情報提供は81件(昨年度135件)となっています。

差止請求への流れ



行事のご案内

消費者庁主催「消費者団体訴訟制度フォーラム」 ～あなたの情報がみんなを守る～

- 大阪会場 12月3日(土) 14:00～16:00 (開場13:30)
難波市民学習センター
- 第一部 演劇:大阪大学「劇団ちやうかちやわん」
(14:00～) 報告:消費者庁、KC's他
- 第二部 パネルトーク
(15:00～) ①消費者団体訴訟制度をどうみるか?
②適格消費者団体は消費者被害を救済できるか?
※KC's検討委員長の五條弁護士が参加します。

参加申込・お問合せは 消費者団体訴訟制度フォーラム事務局
(TEL.03-5362-0117 HP: <http://shouhisha2011.jp>) まで



★ 難波市民学習センター
大阪市浪速区湊町1-4-1 OCATビル4階
JR 難波駅直結

特定非営利活動法人 消費者支援機構関西 (内閣総理大臣認定 適格消費者団体)

KC's NEWS

No.34
2011.10.19

発行所 KC's事務局 〒540-0033 大阪市中央区石町1-1-1
天満橋千代田ビル2号館2階 TEL.06-6945-0729 FAX.06-6945-0730
eメール: info@kc-s.or.jp

ならコープ消費者問題学習会

金融商品・クレジットカードの落とし穴 “その儲け話大丈夫??”

2011年9月13日(火)ならコープ南エリア消費者問題学習会「金融商品・クレジットカードの落とし穴 “その儲け話大丈夫??”」が37人の参加で開催されました。同学習会に対して「KC's金融商品活動グループ」より講師4名の派遣を行いました。参加者からは、「利息より手数料の方が高くなる外貨預金」「投資信託は元本が保証されない」など、知ることができたとの感想が寄せられました。

今後もこのようなセミナーを開催していきたいと考えています。ご要望があればぜひKC'sまで、ご連絡ください。

- 学習会は、橋さん(消費生活アドバイザー)から金融〇×クイズ「預貯金、投資信託、外貨預金について」を行いました。



参加者アンケートから見てきたこと

アンケート回答者33名・すべて女性・30代～50代中心・7割が専業主婦の方です。

◎金融商品の購入経験のある方は全体の4割です。「購入した金融商品」上位は

- ①株、②投資信託、③変動個人年金・外貨預金です。「購入先」上位は
- ①銀行、②証券会社、③保険会社です。

◎金融商品の購入先として信頼できる金融機関は「身近で安心して相談しやすい」との理由で「ゆうちょ銀行」と答われています。

◎金融商品の電話勧誘を受けた方は全体の6割です。「勧誘された金融商品(購入先)」上位は

- ①投資信託(銀行・証券会社から)
- ②外貨預金(銀行・ゆうちょ銀行・証券会社から)
- ③債券(銀行・ゆうちょ銀行・証券会社から)です。

◎今後の資産運用に選びたい金融機関上位は①ゆうちょ銀行、②銀行、③証券会社です。

元本が保証されない金融商品が銀行でも購入できるようになっており注意が必要です。

参加者感想(アンケートより)

- ・むずかしい内容と思いましたが、〇×クイズをとりいれたQ&A方式でわかりやすく工夫していただいたので参加してよかったです。
- ・クレジットカードを作らないようにしています。
- ・消費者を救済するため、また知識を高めるために活動していただいているKC'sの皆様に感謝します。

- グループワークとして、植田さん(大阪大学大学院高等司法研究科学生)、大本さん(相談員)、橋さん(消費生活アドバイザー)、平野さん(司法書士)より、それぞれ問題を出しグループ分けをした参加者の皆さんで回答を考え発表してもらったかたちです。おすすめです。

「無料です!」テレビCMをやめさせる取り組みで一定の成果

携帯電話ゲームサイトを運営するグリーン(株)への申し入れ活動を終了

KC'sは、携帯電話ゲームサイトを運営するグリーン(株)のテレビCMで「グリーンで検索、無料です!」という音声流している問題について検討を行ってきました。グリーン(株)に対する申し入れ活動を通じて「無料です!」という音声CMの放映がなくなったことを受けて、同社に対する申し入れ活動を終了しました。

《問題点とこの間の経過》

○問題点

グリーン(株)の広告媒体であるテレビCMに「無料」の音声が入っていることなどについて、「無料と思って利用していたら高額な請求が来た」という情報がKC'sに寄せられました。検討グループでは、不当景品類及び不当表示防止法(景品表示法)上の問題と、利用規約の免責条項について消費者契約法上問題がないかを検討しました。

○経過

- ・2010.7.29 グリーン(株)に対してお問い合わせ
- ・2010.9.8 「お問い合わせ」回答受領
- ・2010.11.4 同社に対して「申し入れ」
- ・2010.12.21 「申し入れ」回答受領
- ・2011.1.7 同社に対して「質問書」送付
- ・2011.2.3 「質問書」に対する回答受領
- ・2011.5.12 「再申入書兼問い合わせ」
- ・2011.6.7 同社より回答を受領
- ・2011.8.25 申し入れ活動終了を連絡

《問題点の改善を受けて》

KC's検討グループでは、2011年6月に行った再申し入れに対する回答を受け、グリーン(株)に対する申し入れ活動を終了することを確認し、同社に対して申し入れ活動を終了する旨の「ご連絡」を送付しました。

○改善点

1. 「無料です!」という音声を流すテレビCMの放映が確認できなくなった
2. KC'sの申し入れに従って規約の変更が行われたこと

○配慮を求めた点

・グリーン(株)が発表した「ゴールド」の発行・利用の終了についてKC'sは、「『ゴールド』を廃止すること自体は消費者にとって望ましいと考えますが、実施にあたっては、すでに『ゴールド』を取得している消費者への不利益がないよう格段の配慮」を求めました。



消費者からの被害情報提供を受け「注意喚起」の取り組み

KC'sに寄せられた情報から、注意の呼びかけをホームページにて

KC'sは、消費者からの被害情報をお寄せいただいたなかから、事業者に対して不当な契約条項や勧誘行為などの差止めを求める活動を展開しています。KC'sでは、提供いただいた情報から差止請求できないものや差止請求に至らない情報で、消費者に注意を呼びかける必要があると判断した情報を「KC's注意喚起情報」として、ホームページ (<http://www.kc-s.or.jp>) で公開しています。

《KC's = 注意喚起情報 =》 8月3日から

「日本消費者生活支援機構」と名乗る団体について

この間、KC'sに「《日本消費者生活支援機構》と名乗る団体から連絡があった」との情報提供を受けていますが、当団体とは全く関係ありませんのでご注意ください。また、このような団体から連絡などがあった場合はKC'sまで情報をお寄せ下さい。

「日本消費者生活支援機構」と、KC'sなどの適格消費者団体に似た名称を使い「先物取引で損をした分を取り返すことができる」との電話があった」という情報提供が1日に数件寄せられました。上記内容を8月3日からホームページで公開しています。その後も「ホームページを見た」という情報提供が約2カ月に渡って寄せられ、消費者庁などに対して情報を提供しました。



《KC's = 注意喚起情報 =》8月2日まで

パケット定額の下限を超える通信料が発生 iPhone「2段階パケット通信プラン」 iPhoneに適用される「2段階パケット定額プラン」について、iPhoneの3G通信機能をONにしている場合、利用者が認識しない自動的な通信により、iPhoneに適用される2段階パケット定額プランの下限額を超えるパケット通信料が発生する問題の発生と事業者の対応

上記内容を6月20日よりホームページで公開しました。その後、この問題に対する事業者の対応についてKC'sの見解を9月7日に下記の内容で公表しています。

ソフトバンクモバイル社の対応について KC'sが指摘した問題点 一見解より抜粋

- ①通信料という消費者が最も関心を持つ事項について、実際よりも著しく有利であると消費者に誤認させる恐れがあり、同社の広告には有利誤認として景品表示法違反(同法4条1項2号)であった可能性があること。
- ②対象となっている消費者に対して、下限額1,029円のプランという消費者に利益になる旨を告げながら、初期設定の端末でメールの利用を一切行わない状態であっても、自動通信により下限額を上回るパケット通信料が発生するという不利益を告げなかったものであり、不利益事実の不告知(消費者契約法4条2項)に該当するおそれがあること。

- ること。
- ③報道によれば、同社は自動的にデータ通信が行われる理由は「不明」としており、3G通信を利用しないように設定する以外に消費者は自動通信による料金請求を回避する方法がなく、今後も不利益を強いられることになること。
- ④定額料の下限額(1,029円)を1カ月分無料にするという措置の根拠を何ら示していないこと。

ソフトバンクモバイル社は、このたびの措置について、ホームページの「お知らせ」欄の「スマートフォン自動通信の告知に関するお詫び」という見出しをクリックして現れる文章の中でしか告知しておらず、3ヶ月弱の期限内に当該情報を知ることができない消費者が多数残ることが予想されます。当団体は、同社が、ホームページ上の掲載位置の変更及びメール・郵送等による告知など、消費者への情報の告知方法の改善を早急に行うべきと考えます。

また、このような問題が発生する要因として、特定商取引法の適用対象から電気通信事業法の規定する電気通信事業者が行う電気通信事業が除外されている(同法施行令別表第2の32号)にも拘わらず、電気通信事業法に消費者保護の規定が乏しいことにあります。当団体は、電気通信事業法の消費者保護規定を充実させるとともに、電気通信事業を特定商取引法の適用対象とするべきだと考えます。

KC'sに寄せられた最近受け付けた情報提供から

被害の未然防止・拡大防止のために、KC'sへ情報をお寄せ下さい

最近、KC'sに寄せられている消費者被害情報で、特徴的な事例を紹介します。

「集団的消費者被害救済制度」の記事を見て「被害救済を」との電話が・・・

「集団的消費者被害救済制度」に関する記事が新聞に掲載されたことを受け、制度についての問い合わせや相談などが複数寄せられました。「過去に被害に遭った事例について、被害を救済してもらいたい」との要望が多数を占めていましたが、この制度の施行は2013年度予定となっているため、現在のところ、被害の救済活動はできないのが実状です。

現在、KC'sが適格消費者団体として活動でき

る内容は、消費者被害の未然防止を目的とする、事業者への差止請求活動となっています。具体的には、消費者契約法や特定商取引法に基づく、不当な勧誘行為や不当な契約条項、景品表示法に基づく優良・有利誤認表示に対する差止請求となります。

これらの差止請求活動を行うには、消費者の方からの情報が必要不可欠です。事業者との契約などにおいて、疑問に感じたことや理不尽に思われることなどがあれば、ぜひKC'sまで情報をお寄せください。