

なら消費者ねっとニュース

発行 特定非営利活動法人なら消費者ねっと
2018年11月

〒630-8136 奈良市恋の窪1丁目2番2号
奈良県生活協同組合連合会内

Tel : 0742-34-3535 Fax : 0742-34-0043

発行責任者 北條 正崇

HP <http://www.narasn.org/>

NO. 10



消費者契約法の改正

消費者契約法には、消費者の利益を保護するために、「不実告知」や「不利益事項の不告知」などの不当な勧誘を受けた場合の取消権や不当な契約条項を無効とする規定が定められています。消費生活相談の現場でも、この法律を使って消費者被害からの回復が図られてきましたが、消費者の権利をより一層強化するために、2018年6月8日、法改正がなされました。2019年6月15日から施行されます。

改正内容は次のとおりです。

- 1 消費者が申込みあるいは承諾の意思表示を取り消すことができる不当な勧誘行為として、新たに6つの類型が追加されました。
 - ① 願望の実現に抱く過大な不安をあおる告知（第4条第3項第3号）
 - ② 恋愛感情等の好意の感情に乗じた人間関係の濫用（第4条第3項第4号）
デート商法を念頭に置いています。
 - ③ 加齢又は心身の故障による判断力の低下を利用した不安をあおる告知（第4条第3項第5号）
 - ④ 靈感等合理的に実証することが困難な特別な能力による知見を用いた告知（第4条第3項第6号）
靈感商法を念頭に置いています。
 - ⑤ 契約締結前に債務の内容を実施し、原状回復を困難にすること（第4条第3項第7号）
 - ⑥ 契約締結前に事業活動が特に実施したものである旨及び損失の補償を請求する旨を告知（第4条第3項第8号）
- 2 従前から規定されていた「不利益事実の不告知」による取消権（第4条第2項）について、要件が緩和されました（故意の要件について、重過失を追加）。
- 3 無効となる不当な契約条項として、新たに2つの類型が追加されました。
 - ① 事業者が自分の責任を自ら決める条項（第8条・第8条の2）
 - ② 消費者の後見開始等を理由とする解除条項（第8条の3）
- 4 上記改正内容については、いずれも適格消費者団体による差止の対象となります（第12条）

このほか、事業者の努力義務（契約条項を明確で平易なものとする等）についても改正がなされています（第3条第1項）

改正にあたっては、衆議院で、4条3項3号・4号に「社会生活上の経験が乏しい」という文言が追加される修正案が提出され、議論が紛糾し、全国の消費者団体や専門家団体等からも疑義が出されるなど紆余曲折がありました。この文言を素直に読めば、社会生活上の経験が乏しい「若者」のみが対象とされる、逆にいえば、経験が一定程度ある「高齢者」には適用されにくくなるおそれがあるため、この要件を削除することが求められましたが、最終的にはこの要件が残ってしまいました。消費者契約法を現場で使っていく者にとっては、この改正が消費者にとってよりよい法解釈がなされるよう努力することが期待されています。今回の改正では、消費者団体等から法改正が要望されていた事項が改正の対象から外れるなどの問題もあり、今後の更なる改正が実現されるように、私たちも運動を続けていく必要があります。

11月6日 公益社団法人全国家庭電気製品公正取引協議会

「正しい表示店頭キャンペーン」に参加しました

理事 寺田道子



家電公取協って何？

家電公取協は、会員メーカーと会員販売店、行政が三位一体となり、家電品の間違った情報やおおげさな広告、店頭でのわかりにくい価格表示等をなくすためにふさわしいルール(公正競争規約)を定め、消費者の皆様にも不利益が発生しないように、さまざまな活動に取り組んでいる団体です。

電気屋さんでこのシンボルマークを見たことがありますか？これは「ただしちゃん」と言います。「表示を正しく」「ちゃんと」行うという意味で、3つのハートを表しています。今回の店頭キャンペーンでは、チラシと店頭での表示状況を調査しました。主にチェックした項目は、二重価格表示・不当表示・おとり広告についてです。製造部会からのメーカーさん、小売部会の方、行政の方と消費者で調査に参加しました。チラシに載っている広告商品は従来のプライスカードの上にプライスカードを貼っています。めくると下に高い価格が書いてある。横に並んでいると二重価格で、見えないように上にあるとOKとか。えー、ピロっとめくれるのにとおもいましたが（消費者としての意見は伝えました）。ポイント還元や下取りでの値引きもあり、たくさんの価格表示のある商品もありました。新たな課題も出てくるので日々の調査の必要性もあるようです。家電はその時の価格だけではなくメンテナンスやアフターサービスも必要な商品とわかってほしいとはメーカーさんや町の電気屋さんが話されていました。最近は、家電量販店だけでなく、ネットで買う人も増えてきているそうです。しっかり表示を見て家電選びをしましょう。

見守り 新鮮情報

「総合消費料金に関する訴訟最終告知」というハガキが届いた。訴訟や差し押さえなどと書かれており、怖くなってハガキに書いてあった電話番号に連絡したところ、「あなたは買った物の代金を支払っていないため、企業

から訴えられている。弁護士に確認したが取り下げに間に合わないので、示談金として10万円をコンビニで支払うように」と言われた。全く身に覚えがないのに支払わなければならないのか。
(60歳代 女性)



相談急増
ハガキによる架空請求

それは詐欺かもしれません！

覚えのない料金を請求される、架空請求の相談が再び増えています。はがきやEメールなどで、裁判になるなどと言葉巧みに不安をあおり連絡を促してきますが、無視しましょう。絶対に電話をしてはいけません。支払い義務があるかどうか自分では分からない場合は、一人で悩まず近くの消費生活相談窓口にご相談ください。



奈良県内の消費生活相談窓口から

このコーナーでは、各地の消費生活相談窓口を身近に感じていただくために、奈良県内の消費生活相談窓口をご紹介します。今回は、奈良県消費生活センター中南和相談所をご紹介します。

奈良県消費生活センター中南和相談所は、近鉄南大阪線の高田市駅から歩いて5分ほどの、大和高田市市民交流センター（コスモスプラザ）の3階にあります。コスモスプラザ周辺には商店街やスーパーがあり、建物内には市の託児室や交流ルームもあるため、いつも来館者で賑わっています。

中南和相談所では、平日の午前9時から午後4時30分まで、主に県内の中南和地域の住民からの来所・電話による消費生活相談業務にあたっています。相談内容は多岐にわたりますが、最近では、架空請求ハガキ、インターネットを介した商品やサービスに関する相談が多く見受けられます。

スマートフォンが普及し、ネット上の情報をきっかけに、商品の購入やサービスを利用することが多くなっていますが、表示された広告等の内容をよく読まないまま商品を注文してしまいトラブルになる、といったケースも増えています。このような場合、相談を受ける際には、その契約内容を把握するための資料として、関係書類や広告等が必要になりますので、受け取った書類はすぐに処分せず、広告画面表示も印刷やスクリーンショット（写真）などで残すようにしてください。

相談を受けるにあたっては、今起こっている問題の解決を目指すのはもちろんですが、今後同じようなトラブルに巻き込まれないための対策を含めたアドバイスを心がけています。また消費生活に関すること以外のお話であれば、適切な窓口をご案内しています。「こんなこと相談していいのかな？」と迷われた時でも、まずは相談してみてください。



奈良県消費生活センター中南和相談所
相談受付時間：月～金 9：00～16：30
（祝休日、年末年始を除く）

大和高田市片塩町12番5号
大和高田市市民交流センター（コスモスプラザ）3F
Tel10745-22-0931 電話及び来所にて受付
駐車場 24台（2時間身体障害者用3台を含む）有料
駐輪場 69台、無料



平成30年度 近畿地方LPガス懇談会（主催：一財LPガス振興センター）

ならコープ 金光 結香

近畿地方LPガス懇談会に消費者委員として出席し、日本生協連「家計・くらしの調査」モニター690世帯を分析し家庭用LPガス料金の状況を報告しました。（都市ガスとLPガスではカロリーが違うためカロリー調整後比較）LPガスの1㎡単価は都市ガスの1.7倍、賃貸アパートなどではLPガスが極めて高いことが読み取れます。LPガス料金の透明化を求めました。

集合住宅で料金が高いのは、アパートなどの物件所有者にガスボンベを置くことの見返りに、各個に設置する給湯器や冷暖房機などを無償提供するサービスが慣習化、かかった経費をガス料金に上乗せし居住者に請求する状況があります。

H30年2月「取引適正化ガイドライン」の改訂では◆業者はLPガスの標準料金を公表すること◆LPガスの利用料金以外は請求書に「冷暖房機使用料」などと分けて明示することを決めました。LPガス料金の公表状況調査では全国平均H28年45%だった公表率がH29年76%と大きく進捗しました。奈良県の公表率は62%と全国平均を下回っています。H30年9月以降、賃貸アパートなどの入居者に請求書に明細が記載されているかなどの実態調査を行い、実態調査を通して消費者に注意喚起を促したい、とエネルギー庁職員から報告がありました。

インフォメーション

～あなたの情報をおまちしています～

私たちの「安全で安心な生活を送れる権利」を守るために**特定非営利活動法人なら消費者ねっと**では、あなたのまわりの消費者トラブルや被害情報（不当契約・不当解約・不当勧誘など）を受け付けています。

それらの情報は弁護士、消費生活相談員など専門家や一般消費者で構成する検討部会で分析・検討し、不当な契約条項や不当な勧誘行為が判明した場合、それを中止・是正するよう事業者に対して申し入れを行うなど、消費者被害の未然防止、拡大防止に役立てます。

事業者への申し入れ活動を行うために情報収集することを目的としていますので、なら消費者ねっとが頂いた情報に対して、回答や助言をしたり、解決のあっせんをすることはできません。

（具体的なご相談は消費生活センターへお問い合わせください。）

◎ 情報をお寄せください

- ① 情報の内容 ② 事業者名
- ③ 情報提供者のお名前
- ④ 連絡先（住所・電話番号・メールアドレスなど）

お寄せいただいた情報は、なら消費者ねっとの活動以外に利用することはなく、情報提供者の個人情報を第三者に漏らすことはありません。



お問合せ

NPO法人なら消費者ねっと
までご連絡ください。
info@narasn.org



奈良県内 特殊詐欺の発生状況

○平成30年10月中
特殊詐欺の被害件数6件
○平成30年1月～10月末までの発生状況
発生件数98件
被害額 約4億3269万円

奈良県警察本部の防犯情報紙「やまとの安全」より

消費者トラブルで困ったら



消費者
ホットライン
局番
なし

イヤヤ!
泣き入り!

188 番

編集後記

あわただしい年末に向かって寒さも厳しくなってきます。今年は大阪に万博が決まり良いニュースで1年が終わりそうですね。

