

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
2019年7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. 12



第4回通常総会記念学習会

今どきの消費者問題きどちしき

今どきの広告の読み方

困った表示・だまされやすい表示を徹底解剖!!

6月8日奈良弁護士会館3階大会議室で第4回なら消費者ねっと総会記念学習会が開催されました。

(共催：奈良県・奈良県生協連 後援：奈良市)

「今どきの広告の読み方～困った表示・だまされやすい表示を徹底解剖!!～」をテーマに公正取引委員会事務総局・近畿中国事務所・取引課・赤土篤志氏に講演いただきました。

公正取引委員会とは公正で自由な競争を妨げる行為を取り締まり、市場を守るために設置された機関で他から指揮監督を受けることなく独立して職務を行うことに特色があるということです。また、独占禁止法により定められている私的独占の禁止、不当な取引制限（カルテル）の禁止など具体的な事例が紹介されました。



講師の赤土篤志氏

「今どきの広告の読み方」として、広告表示などについてルールを定めている景品表示法について詳しく解説されました。豪華すぎる景品や誇大広告で不当に顧客を誘引することを禁じていますが、実際よりも「おトク」に見せかける有利誤認表示や実際よりも良質に見せかける優良誤認表示は跡を絶ちません。具体的な違反事例を画像で示しながら紹介されました。最後に日常生活の注意ポイントとして広告で強調されている表示を見た時は、例外条件、制約条件が広告のどこかに記載されていないか、表示の一部だけで判断しない、WEB広告は最後の画面までスクロールして確認することが必要だと促されました。

続いて竹内大敬理事から2018年なら消費者ねっと活動報告「私たちが検討した県内の消費者トラブル」として4つの申し入れ事案「新聞購読契約」「WEB通販サイトの会員登録広告表示」「コインパーキングの違約金条項」「銀行の無担保ローン利用規約」の報告がありました。最後に「ウォッチャーは見た!～奈良県のコインパーキング～」について高良光江理事から報告があり、有志で奈良県内のコインパーキングの看板と規約の写真を撮り「表示」の問題点などをリーフレットにまとめた報告がありました。



竹内大敬理事



高良光江理事

2018年度ウォッチング報告書 奈良県のコインパーキング



奈良県内のコインパーキングについて短期集中で資料収集と学習を行い、問題点を洗い出し、随時事案検討活動につなげることにしました。最終まとめとして報告書を作成しました。

1 県内各地の無人コイン式駐車場で、看板、券売機などの料金表示、利用規約の画像を採集し以下の点を点検しました。

- ①看板表示：料金表示：最大料金、文字の大きさ、打消し表示。
- ②駐車券の紛失、精算時つり銭が出ない、などの対応。
- ③利用規約 全部免責条項はないか。その他のトラブル発生への対応は妥当か。

2 採集場所：近鉄電車駅前を中心に

3 採集サンプル数 29件（画像付き）（※大手管理運営事業者の利用規約も参考にした）

4 分析結果

①看板の料金表示では、「最大料金」の適用時間帯（何時から何時まで）や夜間の制限があるのか、また最大料金は繰り返し適応されるかなど一目で理解できない看板が見受けられました。



コインパーキング入口の大きな看板

1日とは24時間ではなく

12時間としているところもあり一目では認識しにくいものもありました。また、休日料金の表示が不十分な事例もありました。

②駐車は入庫後48時間となっていることが多かったが、時間を過ぎると駐車料金の他に罰金などがかかることを入口看板には記載されているところは少なかったと思います。

③自動精算機に関しては、釣銭が出ないタイプが1件ありました。

④駐車券紛失の場合は、上限3万円で出庫させるもの、規定料金徴収や自動精算機の紛失ボタンで請求するもの（料金不明）、後日駐車券発見なら返金するものなど対応にばらつきがありました。

⑤不正駐車の対応は、「違約金」として2万円、3万円、5万円、1日5万円から上限20万円まで、とばらつきがありました。不正駐車とははみだし駐車、長時間駐車、不正出庫などと規定されていました。

⑥故意ではなく不注意や勘違いで不正扱いになってしまう場合もあるので、そうしたトラブルが起こりにくいように、看板表示には必要不可欠な情報をわかりやすく掲載することが必要だと考えました。



利用規約の看板

5 このうち本事業の「事案検討」取扱いとなったものが1件ありました。

事案検討の経過と交渉結果

なら消費者ねっとでは、消費者被害を防止するために、消費者の正当な利益を害するような営業活動をしている事業者に改善等を求める活動を行っています。

2018年10月に実施した弁護士による消費者契約トラブル電話相談に寄せられた情報から改善の要望書を送り改善した事案結果報告です。

■事案 新聞購読契約

無料法律相談「悪質新聞販売110番」に寄せられた情報。新聞購読の契約でお断りステッカーを無視した勧誘を行い、書面不備、5年先の先付契約、過剰な景品の約束（5年後）など問題の多い契約をさせている。

□2018年10月

A新聞販売店による購読契約の勧誘に関し、次のような問題があるとの情報提供を受けました。

1. 訪問販売お断りステッカーを玄関に貼付している住宅を訪問して新聞購読契約を勧誘しており、奈良県消費生活条例に違反している疑いがある。
2. 契約書に販売価格の記載がなく、特定商取引法に違反する。
3. 購読開始を5年後とする先付け契約の勧誘がなされており、生駒市消費生活条例に違反する疑いがある。

□2018年10月23日

事実関係について照会を行う「お問合せ」A新聞販売店に送付しました。

□2018年11月8日

A新聞販売店から「回答書」を受領。回答内容は以下のとおり。

1. 訪問販売に関する法令等を順守することをスタッフに指導しており今後も徹底する。
2. 新聞購読の契約時に使用している景品は原則として景品表示法・新聞取引公正競争規約に定められた景品を使用している。
3. 勧誘時には当月からの開始を提案しているが、現在購読している新聞との重複を避けたいなどの要望により1年以上先の契約を結ぶ場合もある。
4. 契約書面の販売価格の明示は、スタッフに指導徹底をしており、今後も徹底する

□2018年11月21日

法令遵守等を徹底するとの回答であるが、当法人の照会内容について正面から回答していないため、以下の内容の申入れ書を送付しました。

1. 「訪問販売お断りステッカー」について見落としのないよう確認作業を徹底すること。
2. 景品の提供については、景品表示法・新聞取引公正競争規約を厳守すること
3. 1年以上先の契約締結は、契約期間の重複を避けるケースは考えにくく、高額な景品提供や、強引な勧誘で断り切れずに契約してしまうことが考えられる。1年分を超えたり、1年以上先から履行が始まるなど消費者を不当に長期間拘束する契約を原則として禁止している生駒市消費者保護条例を遵守し、規制に違反する高額な景品を提供しないこと。また、違約金等を支払うことなく消費者に中途解約を認めること。

□2018年12月

期限までに回答がなかったため、前回の回答内容を踏まえ申入れに対して異議がないものとして活動を終了することにしました。

2019年1月9日、A新聞販売店に「終了通知」を送付しました。



楽しく学ぼうお金のひみつと使い方 講座

3月21日(土)13時半～16時 大和郡山市民交流館3階できょうされん奈良支部利用者部会あかつきからの依頼で出前学習会を開催しました。(参加者スタッフ含め20名)

奈良支部利用者部会あかつき事前アンケートの結果をうけ「年金や給料をどのように使っているか」「お金について困っているところはあるか」「工夫していることはあるか」を講座に入れました。

オリジナルおこづかい帳を使ってお金の流れ、拡大印刷したおこづかい帳記入例などで説明したあと作成しておいたお買いものリストを使って、ホワイトボードに貼ったおこづかい帳に金額(事前に作成したカード)を貼ってもらうなど参加者が参加しやすい工夫もできました。「みえないお金」も日頃からイコカやAmazonカードなど使われる機会もあるとの事で管理することの大切さをわかっていただけました。

そのあとの宝財布づくりもみなさん熱心に作成されました。

参加者からは「知らなかったお金の仕組みやおこづかい帳のつけ方がよくわかった。」「障がい者年金の事を知らなかった。今後家族と話してみる。」「袋でお金を管理している。「生活費」「お楽しみ費」「貯金」など自分で振り分けている。」などと感想をいただきました。



講師の鍵谷邦子さん

参加報告

消費者フォーラム in 奈良

5月19日、ならまちセンターで消費者フォーラム in 奈良(奈良県消費生活センター等が主催)が開催されました。

グループあんあんが「ベスト消費者サポーター章」を受章され、代表の垣田博子さんが消費者庁審議官から表彰を受けられました。おめでとうございます!

次に、畝傍高校教諭の杉井弓佳氏による「生徒による消費者啓発ポスターの作成について」の紹介、グループあんあんによる啓発劇「ちょっとお宅の屋根が気になって」のあと、元国会議員で、コメンテーターとしてTVにも出演している杉村太蔵氏の講演(太蔵流!「これからの世の中どう生きる?」)がありました。杉村氏は、テレビで見る軽妙な語り口で、「貯蓄から投資へ」という社会の流れの中で投資詐欺が増えていることなど、真面目な話を、楽しくわかりやすくお話されました。



グループあんあん寸劇の様子

印象的な話として、「自分の頭で考えられないものには手を出さない」(例えば仮想通貨)、「生き残るのは強い者ではなく、環境の変化に対応できる者」(ダーウィンの進化論より)、「人生の大舞台は常に将来にある」(尾崎行雄氏の言葉)、「世の中は大きく変わる。しかし、変わってはいけないこともある」など。最後にお薦めの書籍として、サミュエルズマイルズの「自助論」の紹介がありました。

奈良女子大学での講義

北條理事長が奈良女子大学・大塚浩先生の「消費者法」の講義にゲストスピーカーとして参加しました。「NPOと消費者問題」をテーマになら消費者ねっとの啓発活動や、消費者利益擁護支援事業で扱ったおつりのでないコインパーキングやBEACSの協力による脱毛エステの問題等を題材に事案検討部会の活動を紹介しました。学生からは、消費者問題を身近に感じることができた、これから約款の内容に注意しようと思う、消費者の安全安心にとって消費者団体の活動が必要であることが理解できた、なら消費者ねっとの財政はどうしているのか?

私もBEACSに参加したい、などの感想がありました。



奈良県内 特殊詐欺の発生状況

(令和元年1月～5月末)

○被害件数 43件
○被害総額 約5,100万円

奈良県警察本部の防犯情報紙「やまとの安全」より