

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
2020年1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. 14



公正競争規約を学ぶ 学習会

12月3日、奈良商工会議所・地下会議室にて、一般社団法人全国公正取引協議会連合会に講師をお願いし、「公正競争規約を学ぶ」学習会を開催しました。当法人の役員・会員のほか行政や関係団体の方々の出席もありました。

当法人では、昨年、新聞販売店に対する申入れを行いました。その際、新聞販売店による多額の景品の提供について新聞公正競争規約を検討したことや、新聞公正取引協議会の役割や実態について考える機会があったことから、本学習会を開催したものです。

連合会からは、東京から糸田省吾会長代行（元公正取引委員会委員）、小出明夫事務局次長にお越し頂き、糸田会長代行によるご講演のあと質疑応答や意見交換が行われました。

糸田会長代行からは、近時の景品表示法の改正（都道府県知事への措置命令権限の付与、課徴金制度の導入など）、公正競争規約の概要、規約設定までの主な流れ、公正取引協議会の役割などについて、大変わかりやすいお話がありました。

公正競争規約とは、景品表示法第31条の規定により、事業者又は事業者団体が、消費者庁長官及び公正取引委員会の認定を受けて、表示又は景品類に関する事項について自主的に設定する業界のルールです。現在、公正取引規約は、101（景品規約が37、表示規約が64）あり、私たちの生活に身近なマーガリン類、コーヒー飲料等、ハム・ソーセージ類、みそ、チョコレート類、ビールや仏壇、化粧品、旅行業、自動車、新聞業、不動産、銀行業などで規約が設けられています。規約の大半は昭和の時代に設けられたもので、平成24年に仏壇の規約が設けられたのが一番新しいものとなります。

公正競争規約を守ることで、業界の公正な競争が確保されるとともに、消費者が適正な商品・役務の選択を行うことができます。事業者は、通常はこれを守っていれば景品表示法に違反することはありません。

学習会では、コインパーキングや、スマホ、健康食品など表示に関するトラブルが多い商品について規約が設けられるべきである、そのためには消費者側からの働き掛けも必要である、一部の事業者だけ

公正な表示がある



でも規約を作り、規約を適正に運用するための公正取引協議会を設立することができるが、その組織率はどれくらいか、相変わらず新聞販売に関する苦情が多いが、新聞公正取引協議会は十分な役割を果たしているとはいえないのではないか、事業者に対する申入れ活動を行っている適格消費者団体を含む消費者団体には、全国出先機関のない消費者庁を保管する役割を果たしているが、全国公正取引協議会連合会には消費者団体との連携や応援をお願いしたい、など活発な質問や意見交換がなされました。

ご多忙の中、大変有意義なお話をして頂いた糸田様、小出様には心より感謝申し上げます。今後の事業者申入れ活動では、本学習会で得た知識をもとに、公正競争規約が守られているかどうかという点からも事業者の活動をウォッチしていきたいと考えております。

おじゃましました!

家電公正取引協議会 正しい表示店頭キャンペーン

全国家庭電気製品公正取引協議会(家電公取協)は、会員メーカーと会員販売店、行政が連携し、家電製品の表示などのルール(公正競争規約)を定め、さまざまな活動に取り組んでいる団体です。11月7日、奈良県で「正しい表示店頭キャンペーン」が実施され、なら消費者ねっとは昨年度につづき消費者団体として参加、調査活動に同行させていただきました。

県内の家電量販店4店を2班に分かれて訪問、①テレビ②冷蔵庫③洗濯機の店頭表示をチェックしました。競争規約6条の二重価格表示や7条の不当表示(チラシと店頭価格の整合性、ポイント還元率、例外条件など)、

8条の「おとり広告」などがこの日の重点調査項目です。公取協の皆さんは売り場に着くやすぐに該当商品を探し当ててチェックされますが、慣れない消費者としては、派手で統一感のないバラバラなPOPを前に、各項目の表示場所はおろか、メーカー名さえ見つけるだけで大変でした。調査終了後のふりかえりでは、景表法や競争規約に違反する問題事案は特にないことが報告されました。消費者ねっとからは参加の感想として「調査の意義や、社会の信頼性を高める取り組みが理解できたこと」「消費者が買いたい製品を冷静に

比較検討できるよう、売り場の表示をよりわかりやすくしてもらいたいこと」をお伝えしました。



家電リサイクル工場見学

経産省近畿経済産業局が行う「2019年度家電リサイクルプラント見学会」に消費者団体として2名で参加しました。家電リサイクル法が施行されて数年たち、家電4品目(エアコン、テレビ、冷蔵庫・冷凍庫、洗濯機・衣類乾燥機)のリサイクルは制度の改善により着実な成果を上げてはいるもの、一般消費者や一部の小売業者の認知度・理解度はまだ十分でなく、無許可の不用品回収業者により廃家電が違法に回収されています。家電リサイクル制度等3R政策への理解を深め、適正なりサイクル推進をめざし、本見学会が開催されました。



見学先は、兵庫県加東市にあるパナソニックエコテクノロジーセンター。パナソニックの100%出資工場で、リサイクル技術開発と情報発信により、より多くの資源回収を行うこと、地域社会とともに歩むことを目指し、薄型テレビ、洗濯機・衣類乾燥機、エアコン、冷蔵庫・冷凍庫の4品目6機器の使用済み家電製品処理事業をおこなっておられます。各家電はメーカー、年式、構造が違うので、有害物質のフロンガスや水銀をまず適正に処理したのち、機械による破碎・自動選別を経て、再生資源化されていきます。廃家電と再資源化品の重量からリサイクル率が求められていて、薄型テレビで87%、エアコンで95%など全体的に90%程度のリサイクル率とのこと。リサイクルできないものは、家電に付着したごみやほこり、不織布などだそうです。

見学会で学んだ何より重要なことは、家電リサイクル法対象の家電4品目の処理を行う際に、無許可の廃品回収業者などに出してはいけないということ。その理由は、不法投棄や不適正処理、不適正な管理による火災も発生しうるなど国内外の様々な環境破壊につながる可能性があり、また消費者被害、トラブル(引き取り時に高額な処理料金を請求されるなど)を予防するため。家庭のごみを回収すると大音量で巡回する事業者、チラシやインターネットによる宣伝などには要注意です。

対象の家電製品の買い替えの際には、小売業者に引き取ってもらう場合は、家電小売店から指定引き取り場所に収集・運搬料金と、リサイクル工場での再商品化等料金が必要で、小売店に引き取ってもらわない場合は、自治体に問い合わせた家電リサイクル券を郵便局で購入して指定引き取り場所へ持ち込む、あるいは自治体から自治体の指定業者に収集を依頼し処理を行ってもらうことが消費者の責任、したがって、消費者は収集・運搬料金と再商品化料金の負担が必要になりました。



センターでは様々な団体、学校からも見学に来られているとのこと。電化製品買い替えの際には、使い終わった製品についての責任も忘れてはならないこと、地球環境への負担の最小化をはかっていくことの大切さを多くの方が学んでおられることがうれしく思いました。

詳しくは、パナソニックエコテクノロジーセンター
HP: <https://panasonic.co.jp/eco/petec/>

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。

事案 **コインパーキングの違約金条項**

無人コインパーキングの利用規約で、長時間駐車に対し1日当たり5万円、上限20万円の違約金を請求する規定がある。看板には時間制限の注意喚起もなく、不正駐車車両を撤去処分するとの条項もあり、利用者に不利な利用規定になっている。

○2018年12月

パラカ㈱が運営するパーキングの利用規約について、以下の点が問題ではないか検討しました。

1. 看板には大きく「入庫から24時間最大500円」などの記載がある一方で、「駐車から96時間を超えた場合の違約金」の説明ある利用規約は文字が小さく目立たない。景表法の有利誤認表示にあたるのではないか。
2. 96時間を超える「不正駐車」に対し24時間当たり5万円の違約金は、損害賠償額を予定したものと考えられるが高額であり、上記表示が景表法違反の可能性もあり公序良俗違反ではないか。
3. 利用規約には不正車両は撤去処分するとしているが、これは私的救済の禁止に抵触し、民法の公序良俗違反の可能性がある。

○2019年2月1日

パラカ㈱に対し規約の改善を求める申し入れ書を送付しました。内容は以下の通り。

1. 制限時間の規定を維持する場合には、料金を記載した看板にも、現在の「オールタイム20分/100円」の表記と同じかそれよりも大きな文字のサイズで、制限時間が分かる文言を記載してください。
2. 駐車場利用規約第8条について、利用者が1日あたり5万円の定額の違約金(損害賠予定)を支払わなければならないとする規定を改め、駐車場管理者に生じた実損額のみを賠償しなければならないとする規定に変更してください。
3. 同規約第13条第2項の規定全文を速やかに削除してください。

○2019年2月22日

パラカ㈱から回答書を受領しました。内容は「申し入れた点について諸事情を総合考慮しながら検討する」としながらも、「違約金は業界の慣習であり柔軟に対応している」、「違約金や車両撤去などの規定は不正利用を早期に発見する目的で設定している」と主張するものでした。また、「単なる憶測に基づく申し入れには対応できない」として具体的に問題となったケースを提示するように求めてきました。

○2019年4月23日

パラカ㈱の回答書に対する当団体の見解を送付しました。内容は次の通り

1. 2か月経過しているので改善の検討結果を報告してほしい。
2. 表示自体が景表法違反にあたり得るため、消費者被害の発生を未然に防止する観点から改善を申し入れている。具体的なケースの提示は行わない。
3. 違約金はそもそも慣習ではなく仮りに広く用いられているとしても、消費者の利益を一方向的に害するものであれば消契法10条違反になる。
 4. 問題にしているのは違約金を課すという手段の相当性であって規約の目的ではない。また違約金条項と犯罪に使用された車両の早期発見とは関係ない。
 5. 自力救済規定については、前提となる所有権放棄条項自体が消契法10違反で無効となる。



○2019年5月14日

パラカ㈱より再回答が届きました。内容は、前回回答とほぼ同様のものであり、改善結果について報告はありませんでした

消費者法アクティブラーニング型講演会

奈良女子大学消費者法演習(大塚浩准教授・当法人理事)にお邪魔して、2回の講演会をさせていただきました。

① 12月5日(担当:北條理事長, 梶月理事, 辻事務局長)

辻事務局長からなら消費者ねっとの活動紹介, 北條理事長から「高齢者の消費者被害について」の講話の後, 梶月理事から, 「若者によるネットゲームの課金トラブル」, 「高齢者による次々販売被害」の2つの消費者被害事例について, 8名の学生が2グループに分かれて, グループワークを行いました。2グループともに熱心な議論がなされ, 学生の皆さんからは, 契約の拘束力の問題, 消費者にはどこまで自己責任が求められるのか, 被害にあった人をどうすれば救うことができるのかなど, 悩みながらも本質を突いた鋭い意見が出されました。

② 12月19日(担当:小泉理事, 中野理事, 山口理事, 伊藤さん)

学生の皆さんには, 事前に, 事業者になったつもりで, 「ダイエットサプリの定期購入」に関するウェブ広告を作ってもらい, 当日に小泉理事と山口理事による講評を行いました。皆さん, 事業者の立場からできるかぎり消費者の購買意欲をそそる内容となるように工夫しながらも, 消費者の利益を不当に損ねないようにするかについても悩まれ, レベルの高い広告を作成されていました。そのうえで, 学生の皆さんには, 中高生向けに表示や広告に関する啓発講座を行うことについて話し合ってもらい, その内容について発表してもらい, 講評を行いました。

この2回の企画は, 初めての取組でしたが, 参加された学生の皆さんの意識が高く, さらに深く消費者問題の考え方や難しさについて学んで頂けたのではないかと思います。



左 山口理事 右 小泉理事

個人情報保護法タウンミーティング

2019年11月11日、奈良市内において個人情報保護法に関するタウンミーティングが開催されました。

同ミーティングは消費者や自治会、企業関係者が個人情報に関する悩みや疑問などについて

意見交換するもので、各県を巡回し開催されています。自治会、消費生活相談員、事業者及び消費者団体としてなら消費者ねっとから辻事務局長が出席しました。

個人情報保護法は、個人の権利や利益の保護と個人情報の有用性のバランスを図るための法律。個人情報を他人に渡すときは利用目的を確認すること、個人には開示請求の権利があること、トレーサビリティが可能で委員会による立ち入り検査もできることなどの説明がありました。また事業者が守るべき4つのルールは「①本人の同意なく勝手に使わない②なくさない・漏らさない適切な管理③同意なく第三者提供しない④開示請求に対応する義務」。現在、利用停止のありかた、漏洩報告の義務化等について法の見直しがすすめられているところです。

参加者からは「自治会の名簿作成に苦慮している」「要支援などの状態や転入者のリスト、米寿の方の名簿などが開示されなくなった」「インターネットに打ち込んだ自分の情報がどのように流用されているかは全く見えない」「悪質業者は次々販売で被害を拡大させていくので名簿入手と取り扱いには厳しい規制が必要だと思う」などの意見が出されました。

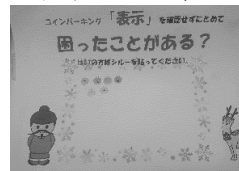


奈良市ボランティアインフォメーションセンター

HUG'まつり・パネル展 出店しました

12月1日 HUG'祭りに出店しました。3階の会場にもかかわらずお財布づくりりに33人、消費者アンケートに15人の参加がありました。

また、12月14日から1月19日まで開催のパネル展に「コインパーキング調べ」を掲示しました。コインパーキングで困ったことがあるかをシールで貼ってもらったところ6人の方がシールを貼ってくれ、一人の方は「最大料金が違っていた。」と書いてくれました。駐車するときは、事前によく確認を行うことや、トラブルになった場合は最寄りの消費生活センター(188)へご相談ください。



奈良県内 特殊詐欺の発生状況

○令和元年度
12月中被害件数 19件 (前年比+10)

○令和元年12月末まで
被害総数 175件 (前年比+41件)
被害額 約2億3840万円

奈良県警察本部の防犯情報紙「やまとの安全」より