

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10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. 13



適格消費者団体連絡協議会に参加して

9月9日、10日の2日間にわたり、東京都品川区にある国民生活センター東京事務所において、消費者庁主催の令和元年秋・適格消費者団体連絡協議会が開催されました。

この会議は、年2回、適格消費者団体（現在21団体）と適格消費者団体をめざす団体（今回の出席は11団体）が集まり、情報交換や意見交換を行う場として開催されています。なら消費者ねっともここ数年は毎回参加しており、今回も理事長と事務局長の2名が参加しました。

1日目は全体会、2日目は2つの分科会（専門委員用の部会と役員・事務局用の部会）が開かれました。

全体会では、消費者庁による消費者契約法見直し状況に関する説明、各地の団体による被害回復手続や差止請求の報告、活動紹介などが行われました。

第1分科会では、KCSが扱ったイソフラボン被害回復事例等を題材に、食品表示等の科学的知見を要する表示案件について、（特定）適格消費者団体と科学の専門家とがどのように連携できるのか等についての議論、消費者契約法9条のいわゆる「平均的損害」の立証責任が消費者にあるがゆえの問題点や消費者に過度に立証責任の負担を負わせる判決が出ていることなどの報告がありました。

第2分科会では、税理士を講師としたNPO会計の基礎について学ぶ研修のほか、各地の団体の寄付金集めの取り組みやどの団体も財政的基盤の確保に苦労されている現状の報告、適格消費者団体認定の更新手続について苦労したこと等の報告があり、なら消費者ねっとの運営にも大変役に立つ内容でした。

最初に書きましたように、この会議は適格消費者団体だけでなく、適格消費者団体をめざす団体も参加しています。毎回他のめざす団体の方々と「適格消費者団体になるまでどれくらいかかりそうですか？」などと話をするのですが、参加するたびにめざす団体の参加が減っており（つまりどんどん適格消費者団体に認証されていっている）、なら消費者ねっとの課題について考えながらの帰路となりました。

守ります。あなたの財産 消費者団体訴訟制度

差止請求

被害回復



内閣総理大臣が認定した消費者団体が、事業者の不当な行為の差止や消費者に代わって被害の回復を行います。



消費者庁ホームページ
守ります あなたの財産パンフレットより



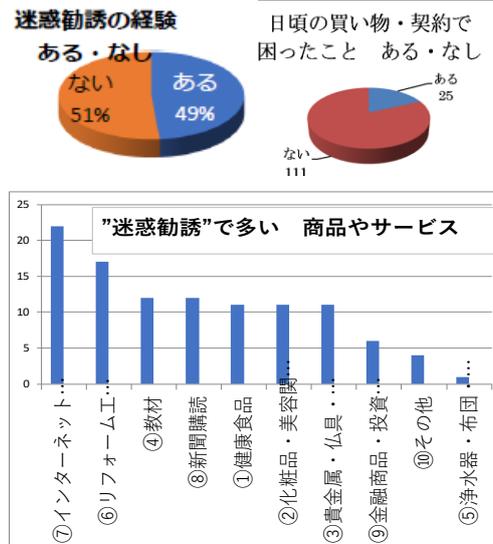
事案の発掘と調査

消費生活での意識や行動、消費者事故・トラブルの経験等を聞き、事案の発掘・調査を目的にアンケートを実施しました。

消費者トラブルアンケート実施報告

2018年7月～2019年1月に無記名・記述式で会員団体、イベントや学習会でアンケートを実施しました。県内消費者350枚配布140枚の回収がありました。

- 2019年1月末集計分で140件回答があった。回答者は約9割が女性で、最も多い年代層は40歳代が約4割、次に50歳代。奈良市など県北部の都市部居住者がほとんど。
- 半数を超える人が迷惑勧誘を受けたことがある。迷惑勧誘で多いのはインターネット回線、教材、リフォーム工事、新聞購読、貴金属、健康食品。また商法としては電話勧誘が圧倒的に多く46件。それ以外では訪問販売、押し買い、送り付けなどばらつきがある。
- 勧誘ではなく、自ら購入や契約を行った場合に、困ったことや疑問を感じたことがあるのは18パーセントで25人。内容は携帯電話の契約、インターネット通販、賃貸住宅、美容・エステ、駐車場、鍵の修理など多岐にわたっている。
- 勧誘はしつこいが断ることができているケースが多く（84件）、価格が高すぎる、最初の説明や広告と違う内容、キャンセルできない、料金体系が複雑、などが不安や不満、トラブルの要因となっている。



見守り・支援対象者のトラブル実態調査報告

高齢者・障がい者などの見守りや支援する立場からみえる被害やトラブルの実態を8月から期間を限定せず調査しました。アンケートは無記名・選択式及び簡単記述式（回答は支援者が記入）として協力団体等に配布回収をお願いしました。

- 3団体（施設）に調査を依頼し回収は14件で、傾向などを分析できるサンプル数に達していない。期限を設定せず今後も本帳票を聴き取りツールとして活用していく。
- 回答者は福祉職が11件と最も多く、後見人が1件。消費者トラブルについて少し知識がある。
- ご本人（被支援者）は、店舗や宅配で買い物をしているが、支援が必要な人が半数。
- トラブルに巻き込まれたことがない人は9人だが、一方で4人が押し買い、点検商法、当選商法等の勧誘を受けており、一人で多数の勧誘を受けた人がいる。
- 被害防止のためには、日ごろのコミュニケーションが大切と答える人が最も多く12件。本人への情報提供と注意喚起が5件あり、支援者、被支援者ともに啓発講座などを希望するがあわせて3件あった。
- 一人で多数の勧誘を受けている事例や、通販宅配サービスを装った振り込め詐欺の電話がかかっていることに支援者（回答者）が気づいた事例もあり、日常的な見守りが非常に重要である。



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

海外ファッション通販サイト

海外ファッションの通販サイトで、「今なら会員登録で¥500 クーポンプレゼント」の表示が恒常的に貼られている。今だけのキャンペーンと見せかけて、消費者を自社の会員登録に強引に誘引している。消費者に直接の損害はないが、不適切な表示ではないか。

■10月10日 検討会議の開催

海外ファッション通販サイトで「今だけの特別キャンペーン!」「今なら会員登録で¥500 クーポンプレゼント」の表示が恒常的に行われていることについて、このような表示は、景品表示法第5条第1項第2号の有利誤認に該当するおそれがあり、サイト運営業者に対し、このような表示をやめるよう申し入れることとし、申入れ内容について検討しました。

■10月19日 理事会にて「申入れ書」の内容を検討し、事業者への送付を承認。

■10月29日 事業者に改善するよう「申入れ書」を送付。

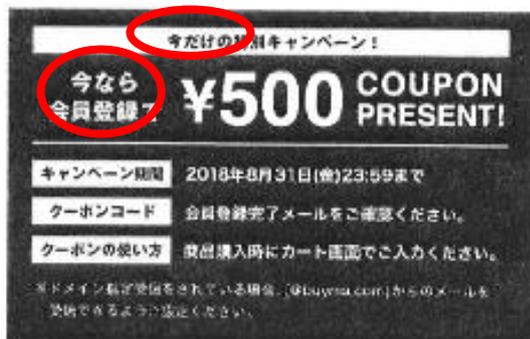
■11月12日付 事業者から申入れのとおり表示を削除したとの回答書を受領。

本件申し入れ書においてご指摘いただきました箇所に関し、現状の運営実態に即して「今だけ」・「今なら」の文言を削除する修正を行わせていただきましたので、ご確認のほど何卒よろしくお願いいたします。

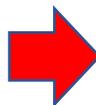
■11月14日 検討会議を開催し、申し入れ通りに改善されたため、申し入れを終了することを決定

■11月20日 理事会において申し入れ活動を終了することを承認しました。

■11月21日 事業者に「申し入れ終了通知」を送付しました。



外部サイトIDで会員登録
外部サイトの登録情報を利用して、
会員登録をする方はこちら。



外部サイトIDで会員登録
外部サイトの登録情報を利用して、
会員登録をする方はこちら。

(改善前) 2018/8~10月のWEB表示

(改善後) 2018/11月のWEB表示

「奈良県消費生活相談員等レベルアップ研修」に参加しました

7月27日、奈良県文化会館において奈良県相談員連絡会による「令和元年度 奈良県消費生活相談員等レベルアップ研修」が行われ、午前の部の報告者として当団体をお招きいただきました。

報告テーマは「なら消費者ねつとの活動について～事業者への申し入れ活動を中心に～」で、はじめに辻事務局長から団体の概要、設立の背景と経過、および現在取り組んでいる教育事業・調査事業・提言事業・権利保護事業の概要についてそれぞれ紹介しました。そして北條理事長が「事業者に対する申し入れ活動について」報告しました。申し入れ活動の意義と団体訴訟制度について簡単に触れ、これまでの具体的な申し入れ事案について詳しく説明するとともに、取り扱い事案について情報提供をお願いし、最後に会場の皆さんと意見交換をしました。

参加者からは飲食店の「食べ放題のルール」や携帯電話のポスティングチラシなど、事案検討活動のヒントとなる情報もいただきました。また新聞契約勧誘はいまだに問題のある事例が後を絶たないなどの意見もあり、団体として何かできないか一考してみたいと伝えました。申し入れ活動に関心がよせられ、適格消費者団体の認証に向けての状況の質問もありました。相談員の皆さんには、当団体の設立時から協力いただいた方も多く、日常からこうした交流の機会が大切であるとの認識を新たにしました。



会場の様子



北條理事長

2019年夏休み！ぐるっと東竹田探検隊

手づくりさいふを・・・作っちゃお！

橿原市の東竹田エリアの夏のイベント「夏休み！ぐるっと東竹田探検隊」が7月27日（土）開催されました。当日はあいにくの



雨の中、屋内で開催される企画のみ実施されました。なら消費者ねつとは「クリアファイルで作るおさいふ作り」を奈良県橿原総合庁舎で実施しました。施設間運行のバスが到着するごとに多くの来場者があり、お財布づくりにも37人が参加してくれました。同じ場所で実施されたJAF企画「写真を撮って運転免許をつくろう」で作られた免許書が「オリジナル財布」に入れると運転免許の顔写真が見えると参加者した子どもたちに好評でした。また、金銭教育や貯金箱づくり講座に興味を持った参加者に「金銭教育出前講座」リーフレットをお渡ししました。



せんとくんと記念撮影



先生たちもおさいふ作り体験

奈良県内 特殊詐欺の発生状況

- 令和元年度
被害件数 103 件
- 令和元年1月～8月末まで
被害額 約1億2690万円

奈良県警察本部の防犯情報紙「やまとの安全」より

令和元年くらしの安全・安心サポーター養成講座

悪質事業者による消費者トラブルが後を絶ちません。消費者知識を高め、情報を身近な人に伝えたり、被害を発見した時に相談窓口を案内したりするなど、地域や職場における消費者教育・啓発活動をしていただくボランティアを養成する講座を開設します。

場所：奈良県文化会館
日時：12月4日（水）12月11日（水）
両日とも10：00～16：00
定員：30名両日とも参加できる方
要申し込み・先着順
受講料：無料

詳しくは奈良県消費生活センターにお問い合わせください。