

# 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5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. 15



## 新型コロナウイルス問題について

令和になって初めての新年を迎えたときには、まさか世界中が現在のような状況になっているとは思いませんでした。私たちの生命や健康が重大な危機にさらされており、社会、学校、家庭等での生活が著しく制限されています。そのような中で、消費者問題についても、消費者の行動が大きく制限され、マスク不足、デマによるトイレットペーパーの買い占め、商品の買い溜めなどの問題が生じているほか、旅行・イベント・宴会・結婚式場サービスなどのキャンセルの問題、新型コロナウイルス問題にかこつけた詐欺など多くの消費者問題が発生しています。このようなときほど、大量に溢れている情報に過度に振り回されることなく、客観的な情報をもとに適切に取捨選択し、冷静な判断に基づく行動をとることが望まれます。

行政機関では情報提供や相談窓口が設けられ、奈良弁護士会や奈良県社会保険労務士会などでも迅速に無料の相談窓口が設置されました。当法人でも、今後、ホームページやニュース等を利用して、県民の皆様に、役に立つ情報を提供していきたいと考えております。

新型コロナウイルスによる危機がより早期に収束するとともに、皆様が無事にお過ごしになれることを心よりお祈り申し上げます。

## 新型コロナウイルス関連Q & A (結婚式場の予約のキャンセル)

Q. 6月に結婚式を予定しています。新型コロナウイルスの不安がある中で沢山のの人に結婚式や披露宴に来てもらうのは怖いので、予約をキャンセルしようと思います。キャンセル料をとられないでしょうか。

A. まずは、契約書や約款でキャンセルする場合の規定がどうなっているかを確認してください。

「〇か月前まではキャンセル料がかからない」という趣旨の規定があつてキャンセル料がかからないのであればいいのですが、一般的には、キャンセルの時期に応じて相当額のキャンセル料がかかる規定となっています(例えば、2か月前であれば代金の50%のキャンセル料をとる等)。ただし、キャンセル料が不当に高額である場合には、消費者契約法第9条第1号(平均的損害を超える部分の条項の無効)により、平均的な損害額を超える部分については無効を主張することができます。

また、新型コロナウイルスによるキャンセルの場合、不可抗力などのやむを得ない場合としてキャンセル料はかからないのではないかとと思われる人もいます。確かに、事業者側がサービスを提供することが不可能(履行不能)な場合には、契約を解除してもキャンセル料がかからないケースもありますが、その時点での具体的な事情によって異なりますので、早合点せずに、消費生活センターや弁護士等の法律の専門家に相談して下さい。



## 参加しました！ 奈良県電器商業組合 消費者懇談会

奈良県電器商業組合による第14回消費者懇談会が2月26日、天理市の家電会館で開催され、なら消費者ねっとも消費者団体として出席しました。

奈良県消費・生活安全課から「景品表示法について」概要説明があったほか、NHK奈良放送局からは最近の放送技術動向として「4K8K衛星放送の受信機や視聴方法」の情報提供、奈良県地球温暖化防止活動推進センターから「最近の気候変動の現状と対策」の報告など、豊富な話題提供がありました。そして家電リサイクルについて近畿経済産業局資源エネルギー環境部の環境・リサイクル課から現状説明がありました。無料回収業者でのトラブルが増加、見積りの14倍もの請求例もあり特にエアコンは回収率が3割程度しかなく、600万台が不正回収で金属を抜き取って海外に売られているとみている。正しいリサイクル周知が必要とのことです。そのあとの交流の時間では、「家電リサイクル4品目はまだまだ周知がすすんでいない」「衣類乾燥機や冷凍庫単体なども対象と知らせるべき」「行政、業界、消費者団体も相互に協力が不可欠」「高齢の家族には消費者トラブルに関する情報が不足、理解も不十分になってしまう」など様々な声が出され、活発に意見交換が行われました。



## お金のひみつと使い方講座



社会福祉法人寧楽唯の会コンパスさんから依頼いただき1月21日奈良市三笠公民館で「お金のひみつと使い方」講座を参加者10人、支援スタッフ6名、講師4名で開催しました。

最初にオリジナルおこづかい帳を使いお金の流れを中心にお話しました。「お給料が入ったらどうする?」「ほしいものを買うときはどうやって決める?」など質問しながら買い物予定のリストや予算の立て方をみんなで話し合いました。参加者から「お母さんと相談しながら決めている」「将来のために貯金している」など意見が出されました。

その後最近使うことが多くなった見えないお金(キャッシュレス決済)についてみんなで考えました。まず新しい電子決済サービス(特にコード決済)の種類について説明し、それぞれの使い方のメリットとデメリットをみんなで共有しました。また、カード決済ではリボ払いの考え方や危険性についてお話ししました。今後キャッシュレス決済社会に備え、私たちももっとその仕組みを知り賢く活用していく方法を学んでいかなければと考える講座になりました。

電子決済サービスの種類	
<b>クレジットカード</b>	後払い(ポストペイ)カードを店員に渡し処理してもらう。サインや暗証番号の入力が必要。
<b>プリペイドカード</b>	前払い(プリペイド)事前に購入してお金の代わりに使う。
<b>電子マネー</b>	お金をチャージすることで、おかねの代わりに繰り返し使う。ICカードを電子マネー専用のリーダーにかざす。
<b>キャッシュカード</b>	銀行や郵便局などのATMでお金を出し入れする。
<b>スマホ決済(前払いまたは後払いがある)</b>	
①決済用アプリが、起動した状態でスマホを専用リーダーにかざす。	
②スマホでお店のQRコードを読み取り、金額を入力、店員が画面を確認して完了。	

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。2017年度と2018年度は奈良県より委託を受け消費者利益擁護事業に取り組みました。このコーナーではその内容をご紹介します。

**事案 NO⑭ 銀行のカードローン利用規約における契約者死亡時の返済問題**

銀行の無担保カードローンの利用規約では、契約者が死亡した時点で相続人は債務の全額を「直ちに」「一括で」返済するという「期限の利益喪失条項」があります。これは相続人に予期せぬ負担を強いることになるため問題ではないかと検討しました。

◎ 2018年11月

銀行の無担保カードローンでは、契約者が死亡した場合、相続人はローンの残金の全額を一括して返済しなければならないという規約があり、相続人に不利益の大きいものとなっているとの情報がありました。県内でも同様の利用規約を使用している金融機関が1社あることがわかり、この1社(N社)に対し問題となる「相続の開始により期限の利益を喪失する」旨の条項を削除するよう求めていくことになりました。

◎ 2019年1月17日

N社に対し、是正するよう申入書を送付しました。申し入れの内容は以下のとおり。

- ・「キャッシュイックカード契約規定」第15条（期限の利益喪失）の第1項のうち「(7) 相続の開始があったとき」の削除を求めます。
- ・「相続の開始があったとき」に一律に期限の利益を失うとする条項は、民法に比し消費者の義務を加重するものであり、カードローン利用者であった債務者の相続人（消費者）に予期せぬ多大な不利益を与え消費者の利益を一方的に害するため消費者契約法第10条に該当し無効となります。

◎ 2019年2月15日

N社から「申し入れを受け、お客様本位で対応していく観点から本件条項の削除について検討する方針である」との回答書を受領しました。これを受け、申し入れ活動を終了しました。



消費者庁イラスト集より

**インフォメーション**

**「スマイル助成」を受けました！**

特定非営利活動法人なら消費者ねっとはこの度、**認定 NPO 法人消費者スマイル基金**の第5回助成事業の決定を頂きました。この助成は、適格消費者団体を目指す団体が行う「事業者の不当行為に対する申し入れ活動」が対象で、なら消費者ねっとは結婚式場の中途解約キャンセル料に関する事案で応募しました。決定いただいた助成金は20万円になります。消費者の権利を保護するため事業者への是正要請活動をさらに強めるために活用させていただきます。

**奈良県内 特殊詐欺の発生状況**

○2020年1～3月末  
 被害件数 **66件**（前年比+40件）  
 被害総額 **約9530万円**

奈良県警察本部の防犯情報紙「やまとの安全」より



# 国民生活センター

新型コロナウイルスに便乗した悪質商法に注意するよう呼びかけています。

- 新型コロナウイルスに便乗した消費者トラブルの相談が寄せられています。
- 行政から委託されたという業者などからの怪しい電話や訪問、心当たりのない送信元からの怪しいメール・SMSなど、怪しい・おかしいと思うものには反応しないようにしましょう。
- 少しでもおかしいと感じた場合や、トラブルに遭った場合は、早めにお住まいの自治体の消費生活センター等にご相談ください（消費者ホットライン188）。

## 見守り新鮮情報

**事例1** 突然自宅を訪問してきた業者から、「**新型コロナウイルス**流行拡大の影響で金の相場が上がることは**間違いない**。すぐに**金を買う権利**を申し込んだほうがいい」と**勧誘**された。(80歳代 男性)

## 新型コロナウイルス 正確な情報をもとに 冷静な対応を

**事例2** 業者から「**新型コロナウイルス**の感染を防ぐために、**行政からの委託**で消毒に回っている」と電話があった。翌日も同じ業者から電話があり「**新型コロナウイルス**感染防止の資料を**持参**したい」と言われた。(80歳代 女性)



### ひとこと助言

- 新型コロナウイルスに便乗した消費者トラブルの相談が寄せられています。
- 行政から委託されたという業者などからの怪しい電話や訪問、心当たりのない送信元からの怪しいメール・SMSなど、怪しい・おかしいと思うものには反応しないようにしましょう。
- 少しでもおかしいと感じた場合や、トラブルに遭った場合は、早めにお住まいの自治体の**消費生活センター**等にご相談ください(消費者ホットライン188)。
- 今後、新たな手口が現れる可能性があります。国民生活センターでは新型コロナウイルスに関連した情報発信を行っています(「国民生活センター コロナ」等で検索)。根拠のないうわさなどに混乱せずに、正確な情報に基づいて冷静に対応することが大切です。



本文イラスト：黒崎 玄

見守り新鮮情報 第361号（2020年3月12日）発行：独立行政法人国民生活センター

## 見守り新鮮情報

**新型コロナウイルス感染症**に関する特別定額**給付金**に関連した相談が寄せられています。

手続きに関して、行政・公的機関、金融機関の職員が訪問し、通帳やキャッシュカードを預かったり、電話やメール・SMSで個人情報や暗証番号を聞き出したりすることは絶対にありません。



行政から委託されたという業者などからの電話や訪問、メール・SMSなどには**反応せず、個人情報は教えない**ようにしましょう。少しでもおかしいと感じた場合や、トラブルに遭った場合は、早めにお住まいの自治体の**消費生活センター**等にご相談ください(消費者ホットライン188)。

## 新型コロナウイルス 給付金を装った詐欺に注意

今後、新たな手口が現れる可能性があります。国民生活センターでは新型コロナウイルスに関連した情報発信を行っています(「国民生活センター コロナ」等で検索)。根拠のないうわさなどに惑わされず、正確な情報に基づいて冷静に対応することが大切です。



本文イラスト：黒崎 玄

見守り新鮮情報 第363号（2020年4月28日）発行：独立行政法人国民生活センター

## 「消費者庁 新型コロナ関連消費者向け情報」公式LINEアカウントの開設

消費者庁では新型コロナウイルス感染症について消費者に正確な情報を直接届けるため、LINE公式アカウントを開設したそうです。下記QRコードから本アカウントを友だち追加すると「消費者庁 新型コロナ関連消費者向け情報」から最近の情報にアクセスできるようになるほか、消費者庁から定期的に送られる注意喚起メッセージを受け取れるようになります。



新型コロナ関連 消費者向け情報 公式LINEアカウント

LINE 友だち追加

