

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
2021年9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. 19



特定非営利活動法人なら消費者ねっとは 平成27年9月8日に設立され、この9月で7年目を迎えました

この1年半は新型コロナウイルス感染症拡大の影響で活動を自粛・縮小することが続きましたが、ウィズコロナの生活様式やワクチンの普及によって、以前と同じとまではいかないまでも、ようやく積極的な活動を再開できるようになりました。本号でも様々な活動の様子をご報告させて頂いております。

まだまだ油断はできないものの、これまでどおり明るく楽しく前向きに活動してまいりますので、皆様には引き続きご理解ご協力を賜りますようお願い申し上げます。

消費者支援功労者表彰の表彰式 (in 首相官邸) に出席しました

理事長 北條正崇

ねっとニュースNo.17でもご報告しましたとおり、当法人は令和3年度消費者支援功労者表彰・内閣府特命担当大臣表彰を受賞しました。5月に首相官邸にて表彰式が予定されていましたが、緊急事態宣言のため2度にわたって延期となり、6月30日に開催されました。表彰式には、17個人・団体が出席し、当法人からは理事長の私が出席しました。

受賞者は消費者庁に集合して説明を受けた後、チャーターされたバスで首相官邸に向かい、会場の大ホールに案内されました。

表彰式では、井上信治担当大臣から表彰状授与と祝辞を頂いた後、内閣総理大臣表彰を受賞された朝見行弘先生(消費者支援機構福岡理事長)が受賞者を代表して謝辞を述べられ、最後に記念撮影をして、30分ほどで終了しました。

おごそかな雰囲気の中、私は「全国には素晴らしい活動をされている団体が沢山あり、当法人はまだまだこのような賞を頂けるほどの実力も実績もない」「今後の期待の意味も込められていると思ってがんばろう」などと謙虚な気持ちになっていました。

8月5日には、私と辻事務局長とで当法人をご推薦頂いた奈良県消費・生活安全課を表敬訪問させて頂き、常田課長、榎谷課長補佐、北林係長に御礼と受賞報告をさせて頂きました。



「悪質水道工事トラブル学習会」を開催しました

講師：弁護士 北村 拓也 先生
(適格消費者団体ひょうご消費者ネット理事)



6月28日、悪質水道工事トラブル学習会をオンラインで開催しました。奈良県の相談窓口でも、「突然のトイレのつまりや水漏れに修理業者を呼んだらネットの広告とはケタ違いの高額料金を取られた」といった事例が相次いでいます。当日は60人を超える方が参加され、この問題への関心の高さがうかがえました。

講師には、適格消費者団体ひょうご消費者ネット理事で弁護士の北村拓也先生をお招きしました。ひょうご消費者ネットでは2019年に排水設備事業者を相手取った差止請求訴訟を神戸地裁に起こされました。原告代理人を務められた北村先生にその経緯について詳しくお話を聞くことができました。講演の要旨は次の通りです。

- 水道工事トラブルは年々増加し、相談者は全世代にわたっています。平均支払額は20万円近くにのぼります。自分が電話で呼んだのだからクーリング・オフできないと公言する事業者もいて、契約書に明記している事例もありました。
- 特定商取引法という法律で訪問販売は規制されていて「事業者の名称、内容、勧誘目的の明示」や「契約しないと意思表示した人への再勧誘の禁止」「不実告知の禁止」「法定事項を記載した契約書面の交付」などがあげられます。
- また第9条のクーリング・オフは無条件で契約解除を可能とするもので、契約意思が不安定なまま契約する消費者を保護します。損害賠償や違約金請求もなく商品の返還費用も事業者負担、クーリング・オフ妨害には措置が講じられます。行使は契約の日から8日間ですが、書面には不備が多いので起算日を遅らせることも可能であり、あきらめないことです。
- ただしクーリング・オフには適用除外があり、いわゆる「来訪要請」、例えば夜中にトイレが詰まり、あわててインターネットで調べた業者を呼んだ場合などは、適用除外となるかどうか争点となっています。ひょうご消費者ネットの起こした裁判では「事業者が来訪してから商品や数量が決まる場合は来訪請求にあたらぬ」という団体側の主張が全面的に認められ和解に至りました。奈良県でも悪質事業者にはクーリング・オフを積極的に使っていくといいと思います。
- 相手の業者はHP運営サイトで営業展開を広げ被害を県外へと拡大させていきました。リスティング広告(注1)を出しているこうした運営サイトが各地の悪質事業者の背後から糸を引いているので、非常に問題です。



講演の後の質疑では、トラブルを避けるための業者選びのポイントや、団体と相談員、弁護士など専門家の連携について質問が出されました。最後は当団体理事長の北條正崇弁護士が討論のまとめを行い、「今日の講演を参考に、奈良でも弁護士や相談員、関係機関や団体の連携のもと、こうした悪質事業者による被害をなくしていけるよう頑張っていきたい」と挨拶しました。

注1) リスティング広告：Googleなどの検索エンジンの検索効果に連動して表示される広告のこと



2021年

活動報告

「みんなで学ぼう！ コロナ禍の消費者問題」学習会

ならコープくらしの安心・安全政策協議会から依頼いただき7月12日（月）コープみみなし2階会議室で出前学習会を開催しました。会場15人、オンライン20人の参加がありました。最初に行政調査報告及び団体訴訟制度説明と情報提供呼びかけなどを中野素子さん（前理事）の後、講義「コロナ禍の消費者問題」を講師の堀内 啓子理事（大和郡山市消費生活相談員）からお話いただきました。



学習会参加報告

「みんなで学ぼう！コロナ禍での消費者問題」に参加しました。なら消費者ねっとの説明、県の市町村消費者行政調査報告、コロナ禍での消費者問題についてお聞きしました。いろいろな事例やクーリングオフのやり方などを、具体的に知ることができました。私が驚いたのは、スーパーでの買い物や、電車に乗るような普段の出来事も「契約」であるということです。契約というと、書面を交わして両者が納得してのようなイメージを持っていました。事例を知ることによって危機を回避できる。そして、もしもの時は消費者センターに相談する。賢い消費者になることが大切だと感じました。

ならコープくらしの安心・安全政策協議会委員
小比賀 博美さん

奈良県消費生活フェア



8月1日奈良県消費・生活安全課主催の「消費生活フェア」がイオンモール大和郡山1F北小路コートで開催されました。安心・安全な地域づくりをめざして消費者トラブルや詐欺などの状況や防犯意識を高めることを目的に、啓発グッズの配布・消費者力クイズなどが行われました。

また消費者トラブルに関する弁護士相談も開催され4名のご相談がありました。

なら消費者ねっとは奈良県金融広報委員会から提供いただいた貯金箱づくりをお手伝いさせていただ



き、100名の子どもたちが貯金箱を組み立て思い思いの色をぬって楽しい夏休みの1日となりました。



おもしろ貯金箱を作ってお金のことを考えよう



「コロナ禍の夏休みに子どもたちと何かできないか」と五條市児童館の方からご相談いただき、親子で貯金箱づくりとお金クイズをさせていただきました。

当日は子ども 10 人とその保護者の方の参加がありました。事前に児童館スタッフの方にも貯金箱のつくり方を予習いただいたこともありスムーズに進めることができました。子どもたちが貯金箱に色を塗っている間、久々にお母さんたちの情報交換の場となりました。最後にお金のクイズでお金のことを少し知ってもらい楽しい時間が持てました。



(貯金箱提供 奈良県金融広報委員会)

見守り
新鮮情報

消費生活センター 一人で悩まず、 気軽に相談を

消費者トラブルの解決のためには、できるだけ早く消費生活センターに相談することが大切です。消費生活センターがどのようなところかをご紹介します。

Q1 どのような内容を相談できますか？

「商品やサービスの契約で事業者とトラブルになった」「製品を使ってけがをした」などの、消費生活に関する**消費者と事業者間のトラブル**について相談できます。消費生活相談員が、事業者との自主交渉の方法や具体的な解決策などについて助言します。ケースによっては交渉の手伝い(あっせん)をすることもあります。

一人で悩まず
気軽に相談!!



©Kurosaki Gen

Q2 事前に準備しておくといものはありますか？

契約書等の関係書類やトラブルに至った状況についてのメモ、トラブルが起きた物の写真などを用意しておくといでしょう。

Q3 どこに電話をすればよいですか？

局番なしの「188」におかけください。お近くの消費生活センター等につながります。

Q4 料金はかかりますか？ また、秘密は守られますか？

相談は**無料**ですが、通話料金がかかります。消費生活相談員には守秘義務がありますので安心してご相談ください。

早めにね!

見守るくん

*寄せられた相談情報は、個人を特定できる情報を除いてデータ化され、統計処理を行ったうえで消費者への注意喚起や法改正の基礎資料に使われるなど、消費者被害の未然防止・拡大防止に大きな役割を果たしています。

奈良県内 特殊詐欺の発生状況

○令和3年度8月末
被害件数 74 件
被害額 約2億9010万円

奈良県警察本部の防犯情報紙「やまとの安全」より

2021年度 京都消費者問題セミナー 「成年年齢引き下げで18歳から 狙われる! どうする見守る大人たち」

日時 2021年11月27日(土)

13:30~15:30 オンライン (Zoom)

参加無料・定員90名(先着順)

講演「成年年齢が引き下げになると…法律の役割と社会の覚悟」

講師：坂東 俊矢氏(京都産業大学大学院 法学研究科教授・弁護士・KC's 常任理事)

《お問い合わせ》

内閣総理大臣認定適格消費者団体 特定非営利活動法人京都消費者契約ネットワーク

TEL075-211-5920(金曜 午後1時~5時)

FAX: 075-746-5207 E-mail: mail@kccn.jp

《お申込み》(申込締切 11月15日)

https://ssl.formmailer.jp/fms/22ebf84b711658

URLよりお申し込みください。