

気づいて 学んで つながろう

# 消費者ネットワークわかやま 四季だより 第18号



2016年9月

発行：消費者ネットワークわかやま事務局

〒640-8323 和歌山市太田三丁目10番10号 わかやま市民生協気付

TEL 073-474-1124 FAX 073-474-8649 HP : cnw.wakayama.jp

## クレちほ第29回シンポジウムin和歌山開催

2016年7月2日(土)に和歌山市の和歌山弁護士会4階講堂にてクレちほ第29回シンポジウムin和歌山～地方消費者行政の充実

ええわいしょ!～(参加者38人)で消費者ネットワークわかやまの取組報告を行いました。

主催：クレジット被害対策・地方消費者行政充実会議

共催：和歌山弁護士会

行政の生活債権対策の充実を求める全国会議

セイフティネット貸付実現全国会議

後援：和歌山県、和歌山市、橋本市、田辺市、紀の川市、  
海南市、岩出市

クレジット被害対策・地方消費者行政充実会議はクレジットを中心とする消費者被害の実態・救済・防止の最先端の情報を全国から収集し共有する活動が続けるとともに、消費者のもっとも身近な存在である地方消費者行政の充実を目指して、今回で29回となるシンポジウムを和歌山で開催されました。

はじめに特別講演として白石裕美子弁護士より「クレジット決済等を利用した消費者被害の救済と課題」と題しての講義がありました。次に、第1部～第3部でそれぞれ分野別に報告・議論を行いました。

### 【第1部】学習&運動編

「消費者被害の救済・防止～割販法・特商法改正について」をテーマにクレジット被害の実情報告(消費者生活センター)、割販法改正の見通しと運動提起(弁護士：池本誠司氏)、特商法改正の動き(弁護士：鈴木裕美氏)、不招請勧誘規制強化のために(弁護士：国府泰道氏)からの報告。

### 【第2部】学習編

「多重債務・生活再建問題」をテーマに、行政による多重債務対策の必要性—地方自治体への期待—行政の生活再建対策の充実を求める全国会議(弁護士：山田治彦氏)、生活再建支援のための制度について(弁護士：常岡久寿雄氏)からの報告。

### 【第3部】運動編

「地方消費者行政、次のステップは地域連携!」をテーマに、改正消費者安全法の施行と今後の取組(弁護士：拝師徳彦氏)、和歌山県内(県・和歌山市・橋本市)における消費者行政の状況(各行政から報告)、の報告のあと和歌山県内における消費者行政充実強化に向けた活動状況について(消費者ネットワークわかやま：赤井カホル世話人)から報告を行いました。

### 【消費者ネットワークわかやまからの活動報告内容】

報告者：赤井カホル 世話人

- ・消費者ネットワークわかやまが設立した目的
- ・2015年度活動状況
- ・2010年～2015年の5年間の和歌山県9市の消費者行政ヒアリング調査結果に基づき県内の消費者行政の変化点などについて報告を行いました。



消費者ネットワークわかやま  
世話人 赤井カホル

# 消費者啓発講座開催

「インターネットトラブルにあわないために」をテーマに啓発講座を開催します。



**【テーマ】：インターネットトラブルにあわないために  
～ 知って得する！ 最新の手口と対処法 ～**



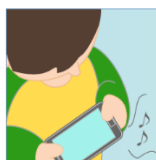
便利で楽しいはずのネットショッピングやネット検索中に思わぬトラブルに巻き込まれることがあります。また、子どもがオンラインゲーム等でお金を使い込んでしまうトラブルも多く発生しています。支払方法もクレジットカード、電子マネー、携帯キャリア課金など多様化しており、知らないことばかり！そんな実情を知ることによって被害にあわないための対策を一緒に学びましょう。

開催日	時間	会場	講師
11月21日(月)	10:00-12:00	わかやま市民生協 E*KAOホール	消費者サポートネット和歌山 相談員：田村 聡志 氏
11月30日(水)	10:00-12:00	岩出市総合保健福祉センター	消費者サポートネット和歌山 相談員：根岸 祐子 氏
12月1日(木)	10:00-12:00	わかやま市民生協 E*KAOホール田辺	消費者サポートネット和歌山 相談員：黒田 尚男 氏

## 【お問い合わせ先】

消費者ネットワークわかやま事務局 Tel：073-474-1124 事務局（栗山・平松まで）

**無料のはずが高額請求されたり、子供が知らない間に  
高額課金したりしていることも。そうなる前に  
親子でゲームの遊び方を話し合ってから、楽しみましょう！**



### 危ない！クリック前にチェック！

テレビで無料とCMをしているゲームサイトに、無料ならと思い、娘のために自分のスマホで登録をしました。娘は本当のお金が必要だと思わず、アイテムを多数購入して遊びました。後日カード会社から約10万円の請求書が届きました。



### 危ない！クリック前にチェック！

カード会社からオンラインゲームの利用料金約2万円の請求がありました。驚いて息子に聞くと、ゲームの利用について友達に教えてもらい、無断でカードを持ち出して使ったことを認めました。息子の話では、年齢確認画面を11歳にしたらゲームができないので、20歳以上と入力したとのことでした。



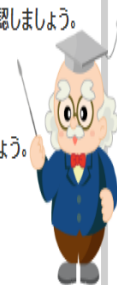
高額請求が届いた



子供はゲームの仕組みも分からず、アイテム欲しさに課金してしまったようです。以下の注意点を覚えておけば、未然に危険を察知できたはず！

## ～オンラインゲームにおける注意ポイント～

- 生年月日等の利用者情報を正しく登録しましょう。
- パスワード等の登録情報を厳重に管理し、むやみに他人に教えないようにしましょう。
- 無料と有料の項目を十分見極め、有料サービスの利用時には、課金状況を随時確認しましょう。
- 保護者として、課金状況を自分の目で定期的に確認しましょう。
- 少しでも不審なことがあれば、遠慮せずに各地の消費生活センターに相談しましょう。



出典：消費者庁HP オンラインゲーム

## 第36回 生協まつりに参加

10月23日(日) 10時～15時 和歌山城(砂の丸・西の丸広場)で第36回生協まつりが開催されます。

消費者ネットワークわかやまは生協まつりに参加し、県民の皆さんに消費者行政の充実を求めている活動紹介やクイズを行います。

是非、生協まつりでの消費者ネットワークわかやまのブースにお立ち寄り下さい。

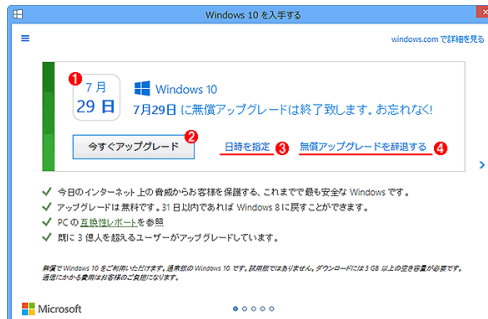
# ☆☆☆ KC'sの差止活動報告 ☆☆☆

適格消費者団体 非営利活動法人 消費者支援機構関西(KC's)

◇KC'sは、主に関西エリアで活動する適格消費者団体(不当な勧誘や契約条項などに対して被害の拡大を防止するため消費者に代わって、事業者に対して改善をもとめ、受け入れられない場合は差止請求訴訟ができる団体。全国で14団体が活動しています。)

## ◎Windows 10へのアップグレードに関し、アップグレードを勧めるダイアログボックスの再表示の中止等を要請し、改善されました。

Windows 10へのアップグレードの予定の取り消しのできる方法を改善し、7月1日より、新しく「今すぐアップグレード」、「日時を指定」、「無償アップグレードを辞退する」のいずれかの選択肢を、より簡単に選べるようにした。また、「×」を選んだ場合、アップグレードの予約は設定されない等の変更をしたとの回答が日本マイクロソフト社からありました。



## ◎家賃債務保証会社のフォーシーズ(株)に対して、訴訟を提起する事前告知(消費者契約法第41条1項に基づく事前請求書)を送付しました。

同社の「住み替えかんたんシステム保証契約書」の保証契約条項は、大家に代わって滞納した家賃を取立てる手続きを代行したり、家賃の滞納を理由に無断で鍵をあけ家具などを持出したりが可能等、消費者契約法その他の法律に反し不当と思われる点があり、当該条項の修正・削除などを求め、消費者契約法の訴訟手続きに添って、訴訟の事前の連絡を行いました。

KC'sの訴訟・申入れ等について詳しくは、HP(<http://www.kc-s.or.jp/>)にてご覧ください

# 10月から消費者被害回復訴訟制度が始まります

2016年10月より「消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律」が施行されます。

**入学辞退したのに授業料を返してくれない!**

たとえば適格消費者団体が被害者を代表して不当利得返還請求訴訟を起こし、勝訴すれば賠償金を被害者に分配することなどが考えられます。  
(①集合訴訟制度 対応)

### 新訴訟制度の概要

- ①消費者の財産的被害を集団的に回復する二段階型の訴訟制度
- ②お金を支払った消費者契約が対象、拡大損害や慰謝料は対象外
- ③消費者に代わって訴訟を起こすのは特定適格消費者団体

この制度は、特定適格消費者団体が寄せられた情報などをもとに、消費者に損害を与えている事業者を訴えることができます。

消費者のメリットとしては、一段階目の訴訟の結果を踏まえて、二段階目の手続への参加を決めることができます。これにより、費用や手間などをかけても被害回復

が見通せないため、「泣き寝入り」してしまうという現行制度の課題が改善されます。

また、被害者がそれぞれ裁判を起こす場合と比べて手間やコストの負担が大幅に軽減されることも期待されます。

KC'sはこの制度を担う特定適格消費者団体をめざしています。

**敷金が戻ってこない!**

<その1>まず、適格消費者団体が「契約条項の不当性」を訴える訴訟を起こします。  
<その2>適格消費者団体が勝訴すれば、消費者がその判決に基づいて、個々の被害に応じて調停や裁判で被害回復を求めます。  
(①集合訴訟制度 対応)

## 2016年度 第1回公開学習会のご案内

参加無料

日 時：2016年9月22日(木)(秋分の日) 14:00~16:00  
場 所：わかやま市民生協 E・KAOホール(和歌山市太田3丁目10-10)  
テーマ：『わかっているけどだまされる？  
～だまされる心理からみる消費者トラブル～』

講 師：秋山 学 氏

(神戸学院大学 人文学部人間心理学科 教授)

消費者心理学、社会心理学(消費者行動、悪質商法)の研究を主として、日本消費者行動研究学会の理事等多数の学会に所属。心理学の観点から、消費者被害を防ぐ方法を講演・発信している。著書に、『新・消費者理解のための心理学』等。



### 内 容：

行政や警察の啓発、メディアによる報道など、目や耳にする機会はあるはずなのに、なかなか減らない悪質商法の被害…実は、それには「ある理由」がありました。

今回の講座では、消費者心理の専門家が、悪質商法にダマされてしまう時の心理状態や、それを逆用する悪質事業者の巧みな手口を、心理学の立場から大公開！

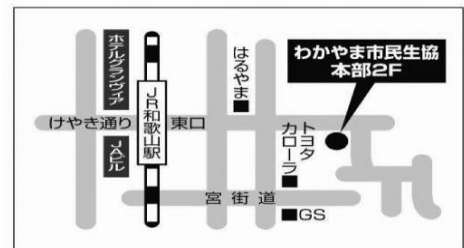
不幸にも悪質商法の被害に遭ってしまった人に対する周囲の接し方や、トラブルを減らすための方法などについてもあわせてお伝えします。「自分は大丈夫、ダマされない！」と自信のある方も、ない方も、そろってご参加下さい。

### 【お問い合わせ】

消費者ネットワークわかやま事務局(栗山・平松まで)

TEL: 073-474-1124 FAX: 073-474-8649

参加申し込みは、9/16(金)までに電話でお願いします。



## 消費者ネットワークわかやまに加入をお願いします。

消費者ネットワークわかやまは県内の弁護士、司法書士、消費生活アドバイザー、消費者団体などが消費者被害のない誰もが安心してくらすことができる和歌山県の地域社会づくりに向けて活動しています。具体的には、消費者問題学習会の開催や県内の各市に対する消費者行政ヒアリング調査に取り組んできました。会員にご加入頂いた方には、消費者ネットワークわかやま会報(四季だより)、消費者ニュース(消費者被害にあわないための啓発チラシ)をお届けしています。

私どもの活動は会員登録していただいた皆様の年会費で運営しています。消費者ネットワークわかやまの趣旨にご賛同いただき、2016年度新規会員の手続きを是非宜しくお願い致します。

きりとりせん

### 消費者ネットワークわかやま加入申込書(新規・継続)

団体名または個人名 \_\_\_\_\_ 申込日 2016年 \_\_\_\_月 \_\_\_\_日

ご担当者名様(団体の場合ご記入下さい) \_\_\_\_\_

TEL: \_\_\_\_\_ メール \_\_\_\_\_

年会費 \_\_\_\_\_ 円(個人1口500円・団体1口1000円、1口以上でお願いします。)

金融機関・支店名 ゆうちょ銀行 太田郵便局

口座内容 振替口座

口座番号 00960-9-195026

口座名義人 消費者ネットワークわかやま 代表世話人 由良 登信

※ 銀行から上記の口座に振込みする際は下記となります。

店番 〇九九 預金種別 当座 口座番号 01950