

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30号

2019年10月

消費者相談や消費者被害に関する情報、
これって消費者被害かな?という疑問等
ありましたら、消費者ネットワークわか
やま迄お気軽にお電話下さい。

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

消費者ネットワークわかやま第1回公開学習会 「キャッシュレス時代の消費者トラブル防止策」 を開催しました。

2018年8月31日(土)、県民交流プラザビッグ愛8階会議室にて、大久保育子さん(大阪府金融広報委員会、金融広報アドバイザー)を講師に、消費者ネットワークわかやま第1回公開学習会を開催しました。全体で80人の参加がありました。

最初に国の施策として2027年までにキャッシュレス比率を40%にしようとしていることやその理由として現金決済はお金を造幣することやATMなど国や民間で膨大なコストがかかるなどの説明がありました。

今年10月から消費税が10%に引上げられますが、国はキャッシュレス決済を利用すれば消費税のポイント還元を行うなど、キャッシュレス決済の推進を図ろうとしているとの事でした。

学習会ではクレジットカードや電子マネー、デビットカードについて学習しました。キャッシュレス決済を利用する際の注意ポイントとして、自分が手元で管理すること、使用していないクレジットカード等は解約すること、推測がつくような暗証番号にせず定期的に番号を変える

などが大切なことを学びました。

具体的な事例として、紛失・盗難の届出を警察やクレジット会社にしたとしても会員の家族や同居人が使用した場合や登録された暗証番号が使用された場合は補償されないなどキャッシュレス決済を申込む際は利用規約の免責、盗難、紛失、解約、契約成立、補償の部分を読んで理解してから申し込むことが大切であることなどを学びました。



消費者相談窓口より ～インターネット関連の消費者トラブルと対処法～

(NPO法人消費者サポートネット和歌山 提供)

<事例1> パソコンが危ないとの警告に高額なソフトを購入させられた

パソコン閲覧中に突然けたたましい警告音が鳴り響いた。驚いて画面に表示されている電話番号へ連絡すると、「ウイルスに感染している。ソフトとサポート契約が必要」と片言の日本語で言われ、10万円をカード決済した。その後、遠隔操作でなにか作業されたが、不審に思えるので解約したい。



<対応策>

最近、事例のように実在する企業であるかのような偽警告表示で消費者を慌てさせ、セキュリティソフトやサポート契約をさせるトラブルが増えています。

○警告画面が表示されても慌てて事業者に連絡したり、契約しないようにしましょう。

○警告画面が表示されたときは、その画面を閉じてください。閉じることができない場合は、ブラウザを強制終了するか、パソコンを再起動させましょう。

<事例2> お試し300円のつもりが定期購入になっていたサプリメント

1カ月前、スマホでダイエットサプリお試し価格300円との広告を見て注文した。30日間の解約保証の記載もあったので、30日間ならいつでも解約できると思った。今日、業者から商品が届き6,480円の振込用紙も入っていた。すぐ業者へ電話をしたところ、初回から30日以上経っているし、4回購入の定期購入になっているので解約はできないと言う。

<対応策>

通信販売は、特定商取引法で次のような広告規制があります。

○事業者名、住所、連絡先、商品の価格、返品可否など表示義務。

○商品の購入が2回以上継続する、いわゆる定期購入契約の場合、広告、確認画面上に定期購入である旨と金額、商品の引き渡し回数、商品代金の総額等の条件を記載しなければなりません。

○スマホの画面は小さいので見落としがちですが、注文の際には表示をしっかりと確認しましょう。



<事例3> 海外のチケット転売仲介サイト

ネットで検索した海外のサイトで、海外アーティストの来日公演チケット2枚を購入した。「残り2%で満席になる」との表示に慌てたが、何とかチケットを購入することができた。1枚につき6,000円の手数料がかかり、2枚の総支払額は48,000円。公式サイトでは8,000円と聞き、高すぎると転売仲介サイトへキャンセルを申し出たが、できないと言われた。

<対応策>



このサイトの規約は、チケットのキャンセルは不可という定めがありました。特に、海外の転売サイトは、トラブルが生じてキャンセルや返金について交渉が難しい場合があります。

○チケットを購入する際には、公式チケット販売サイトかどうか、チケットの価格や手数料が高額でないか、キャンセルに関するルールなどを十分に確認してから購入しましょう。

○チケット不正転売禁止法が令和元年6月から施行され、公式サイトで購入したチケットでなければ入場できない場合もありますので、チケットは公式サイトから購入しましょう。

☆☆☆ KC'sの活動報告 ☆☆☆

適格消費者団体・特定適格消費者団体
特定非営利活動法人 消費者支援機構関西(KC's)

◇KC'sは、不当な勧誘・契約条項・広告表示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適格消費者団体です。また、特定適格消費者団体として被害回復訴訟もできます。現在、全国で適格消費者団体 19 団体(その内、特定適格消費者団体 3 団体)が活動しています。

◎株式会社滋賀銀行の「Sカードローン(サットキャッシュ)取引規定」に「相続の開始があったとき、直ちに全額返済するものとする」とする条項の削除する方向で改定を約束されました。

KC'sは、滋賀銀行が消費者に対して提供するカードローン商品である『Sカードローン(サットキャッシュ)』の取引規定の第12条第2項は、「次の各場合には、借主は、当行からの請求によって、このローン口座にかかる貸越元利金全額について期限の利益を失い、直ちに貸越元利金全額を返済するものとします。」と定め、同条同項第7号では、期限の利益喪失事由として、「借主についての相続の開始があったとき」という事由が掲げられていました。当団体は、「お問い合わせ」を行いました。その結果以下のように改められましたので報告します。

《改善点の概要》

1. 2020年4月に、本規程及び「『しがぎん』Sカードローン(サットキャッシュ)取引規定」以外の本規程と同趣旨の条項を含む約款の改定を行われることを約束されました。
2. 現在も、保証会社において相続人の個別相談に対応していることを、明らかにされました。

◎「葛の花由来イソフラボン」を配合した機能性表示食品の販売事業者に対する当団体の申入れ活動により、購入者への商品代金の返金が行われています

2017年11月消費者庁より景品表示法の違反で措置命令を受けた「葛の花由来イソフラボン」を配合した機能性表示食品の販売業者15社に対し、消費者契約法の「不実告知」に該当するとして、表示を見て摂取するだけで容易に内臓脂肪及び皮下脂肪の減少による、外見上、身体の変化を認識できるまでに腹部の痩身効果が得られると思っ、商品を購入した消費者については、購入契約を取り消して、すでに消費した分も含めて商品代金の返金を求めることができるとして、KC'sは2018年3月に販売業者15社に対し、申入れを行いました。

上記の申入れと合わせて、要請した定期報告に応じて頂けることとなった12社から、当団体に報告のあった返金者数は、2019年6月30日現在合計16,945名となり、一定の消費者被害の回復がなされました。

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

消費者ネットワークわかやま 啓発講座のご案内

「通信販売の落とし穴」

ネットで商品を注文し代金を支払ったが、商品が届かない等のトラブルも多くなっています。トラブルにあわないための対策を学びましょう！是非、ご参加ください。

参加無料

<和歌山市会場>

①日時:11月14日(木)
18:30~20:00

場所:JAビル2F和ホールC
(和歌山市美園町5-1-1)
定員:50名

<岩出市会場>

②日時:11月20日(水)
18:30~20:00

場所:岩出市総合保健福祉センター
(岩出市金池92番地)
定員:30名

<御坊市会場>

③日時:11月25日(月)
10:00~11:30

場所:財部会館
(御坊市湯川町財部485番地)
定員:50名

<新宮市会場>

④日時:11月27日(水)
10:30~12:00

場所:近畿労金新宮支店2F会議室
(新宮市野田5-66)
定員:30名

【参加申し込み】

消費者ネットワークわかやま事務局 TEL:073-474-1124

参加申込みは、各講座開催の1週間前までに電話でお願いします。(当日のご参加も可能です。)

消費者ネットワークわかやまに加入しましょう。

2019年度新規会員募集中!

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・消費者団体などにより構成され、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取り組んでいます。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います。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、新規・継続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 2019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 0195026