

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31号

2019年12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 啓発講座

「通信販売の落とし穴」

を開催しました。

2019年11月14日(木)、20日(水)、25日(月)、27日(水)に、和歌山県内4地域(和歌山市岩出市、御坊市、新宮市)にて、「通信販売の落とし穴」をテーマに、啓発講座を開催しました。

講師は、和歌山県消費生活センターの相談員の方々です。全体で61人の参加がありました。

<内容>

通信販売のトラブルには、インターネット通販での「商品を一回だけ購入するつもりが定期購入になっていたケース」や、「代金を振り込んだのに商品が届かない」、「宅配業者からの不在通知のSMSが送られてきて、URLにアクセスしIDとパスワードを入力し勝手に買い物されてしまう」ケースなどがあります。

インターネット通販を利用・購入する際には注意点として3点確認することを学びました。

①業者の住所や電話番号が載っているか。

→法律で住所・電話番号を記載することになっており、住所や電話番号がきちんと記載されているか確認することが大切です。

②返品・解約等について記載があるか。

→返品・解約する際に業者に電話が繋がらないケースがあるため事前に把握しておく。

③業者のアドレスに マークがついているか。

→HPのURLが([https](https://))になっていなければ、個人情報の流出リスクが高まるためよく確認してから利用することが大切だということを学びました。



その他にも、通信販売はクーリング・オフの対象にはならないことを学びました。クーリング・オフとは一定期間内であれば契約を解約できる制度です。訪問販売や電話勧誘販売などは8日間以内であればクーリング・オフができますが、通信販売の場合は、クーリング・オフが適用されません。通信販売を利用する際は注意点や定期購入等を確認してから利用することが大切です。

そして通信販売を利用する際にクレジットカードの注意点も学習しました。

クレジットカードを使用した際には、毎月送られてくる請求明細書を必ずチェックすることを学びました。

<参加者の感想>

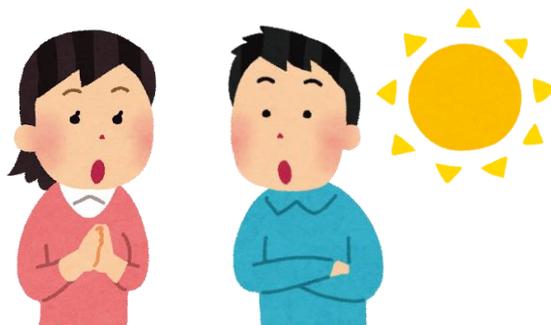
- ・インターネット通販での注意点が理解できました。
- ・これから増々カード決済や通信販売を利用する機会が増えていくので、気を付けます。
- ・改めてインターネットやクレジットカードの怖さが良くわかりました。
- ・相談できる場所があるのは心強いです。



第39回生協まつり紹介コーナーに参加し、啓発パネルや活動報告の展示を行いました。

第39回生協まつり紹介コーナーに参加し、和歌山県消費生活センターからお借りした消費者啓発パネル紹介や活動報告の展示を行いました。また、会場に参加された皆さんに〇×クイズを配布し、約95人の方に回答いただきました。回答頂いた方に消費者生活センターから頂いた消費者ホットライン188の啓発グッズを配布しました。

参加者の方からは、ネット通販でクーリング・オフができないことや口約束で契約が成立することを知り、契約の際や通信販売を利用する際は「気をつけます」との声が多く寄せられました。



☆☆☆ 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 21 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。

◎KC'sは、合同会社ユー・エス・ジェイの運営するユニバーサル・スタジオ・ジャパン (USJ) の「WEB チケットストア利用規約」の一部条項の削除等を求め、
2019年10月16日、大阪地裁に差止請求訴訟を提起しました。

現状では、消費者が USJ のチケットを誤購入した場合や、購入後の事情変更（例えば、病気や怪我、購入後スケジュールに支障が生じた場合など）により当日の利用ができなくなった場合に、規約上、消費者はチケット購入のために支払った費用を取り戻すことができません。今回の訴訟はこのような現状を改めることを目的としています。USJ のチケットは多種多様であり、注意深く購入手続きを行ったとしても、購入に慣れていない消費者であれば、誤購入を避けられない場合があります。また、USJ は老若男女問わず、遠方の消費者も含めて多くの利用者が訪れる日本有数の人気テーマパークであり、そのため、病気や怪我、スケジュールの変更といった購入後の事情変更がやむを得ず生じる場合が多々あります。

実際に、当団体の調査でも全国の消費生活センターには、キャンセル不可条項に関する苦情・被害相談が相当数寄せられています。KC'sとしては、やむを得ずチケットが不要となってしまった場合に、消費者がチケット購入のために要した費用を回収するための手段として、USJ 側は消費者によるキャンセルを認めるべきであると考えています。

また、転売についても、チケットが不要となってしまった場合の合理的かつ適切な費用回収手段として、当該チケットを必要とする他の消費者に対し、営利の目的ではない範囲で、定価等の適正価格で譲渡する途は認めるべきであると考えています。同社の規約はキャンセルと転売をいずれも禁止した結果、一旦チケットを購入した消費者が費用を取り戻す機会を全面的に奪っており、消費者の利益を一方的に害するものです。今回の訴訟では、キャンセルと転売を共に禁止する条項について差止を求めています。

なお、転売禁止条項の差止については、KC'sとしては、上記適正価格での譲渡を認めることを求める趣旨であって、不正転売の容認を求める目的は一切ないことを念のため付言しておきます。

USJ は、日本を代表するテーマパークとして、日本全国はもちろん、世界各国の人々から愛されるテーマパークです。

あらゆる消費者が USJ のチケット購入により経済的損失を受けないよう、本件各条項のような不当条項が改善されることを願って、提訴を行いました。

第 1 回裁判は 12 月 20 日に行われ、原告意見陳述を傍聴人が約 70 人参加する中、KC's 藤井理事長が行いました。次回裁判は 2020 年 3 月 6 日となりました。

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

消費者ネットワークわかやま 公開学習会のご案内

ネットショッピングモール等の事業者が 介在する取引の注意点

入場
無料
※申込不要

全国の消費生活センターに寄せられる消費生活相談で近年ネットオークションやSNS上で事業者に「場所」を提供する取引に関わる相談が急増しています。事業者は利用規約等において、トラブルが発生した場合は消費者と販売事業者が直接交渉することとしており、トラブル解決に介入しないケースが多くみられます。これからもさらにこうした取引は広がると思いますのでぜひ学習しませんか。

日 時：2020年2月22日（土）

開場 13:00 開演 13:30～15:30

会 場：わかやま市民生協 E*KAOホール

〒640-8323 和歌山市太田三丁目10番10号

講 師：カライスコス・アントニオスさん

（京都大学大学院法学研究科准教授・KC's理事）

【お問い合わせ】

消費者ネットワークわかやま事務局 TEL:073-474-1124



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、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