

突然の解約 口座も凍結

電子ウォレットで通報

「ウォレット」という言葉をよく見聞きします。ウォレット自体は英語で「財布」を意味しますが、インターネット上では電子決済の一つを指します。クレジットカードのように認証の手間がかからず、手軽さから普及しています。ところが、「突然、使えなくなった」という通報が増えています。

通報は「利用規約に違反したとのことで、決済できなくなり、残高も凍結された。何が規約違反なのかメールで説明を求めたが、定型文が返信されるだけで具体的な説明が何もない」ということでした。

通報は「利用規約に違反したとのことで、決済できなくなり、残高も凍結された。何が規約違反なのかメールで説明を求めたが、定型文が返信されるだけで具体的な説明が何もない」ということでした。

ホクネットは早速、利用規約の検討を始め、問題点をまとめています。今のところ問題となる利用規約は次の2点です。

(1) **あらかじめ通知することなく契約解除できるという条項 (無催告解除)**
代金の支払いが遅延したときや代金決済手段として指定したクレジットカードや銀行口座の利用が停止したとき、利用者が一定期間サービスを利用しない場合は、あらかじめ通知することなく、削除措置を講じる。

(2) **「当社が判断した場合」という条項**
削除措置などの事由として各条項に「当社が

判断した場合」と定める。

いずれも利用者である消費者の弁明や資料など提出の機会がありません。これは問題点の一部ですが、インターネットに関する利用規約ではしばしば見かける条項であり、検討を続ける予定です。

経済産業省のキャッシュレスビジョン報告書によると、2008年に11.9%だったキャッシュレス決済は16年には20%と8ポイントも増加しています。日本は、諸外国に比べ現金払いを好む傾向があると言われますが、確実にキャッシュレス化の波が強まり、国も消費増税対策で電子決済の優遇を検討するように普及を後押ししています。



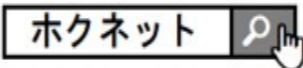
会員加入と寄付ご協力のおねがい
活動の一層の充実のために、会員加入および寄付金のご協力をお願いしております。ホクネットへの寄付金は税額控除の対象となります。

定ると大はら3消き総者くのがで料ま無界背こ施に行びしたまに者がアろな3料
格と忙現5年費注力、打回す金で関の景と、関政指したすなを2パがエ万でタL
「いし、在年ご者視戦、不答に業係の悪にはが、す評摘業▼つ換倍一「ネ世道ンP
のよ、3回、目、の、法、改、正、定、更、▼引、新、適、き、ん、所、は、悪、習、者、の、て、費、は、業、の、る、実、化、区、た、う、り、倍、業、価、の、こ、要、5、燃、や
の、申、請、で、す、(武、野、)

編集後記

内閣総理大臣認定適格消費者団体
認定特定非営利活動法人
消費者支援ネット北海道
〒060-0004
札幌市中央区北4条西12丁目 ほくろウビル 4F
TEL 011-221-5884 FAX 011-221-5887

ホームページ: <http://www.e-hocnet.info/>
MAIL: info_hokkaido@hocnet1222.jp
Facebook: [hocnet1222](https://www.facebook.com/hocnet1222) Twitter: [hocnet20162](https://twitter.com/hocnet20162)



第60号 ホクネット通信

- 1 ページ... 行政評価局が初のLPガス調査
- 2 ページ... ネット紹介の業者による高額請求
- 3 ページ... 建物賃貸借契約の不当条項で改善進む
- 4 ページ... 突然解約、電子ウォレットのトラブル

行政評価局が初のLPガス調査

北海道価格の是正へ

無償配管・無償貸与にメス

「北海道価格」とも言われる割高で不透明な料金設定に不満が強いLPガス問題で、総務省北海道管区行政評価局が取引適正化に関する調査を行いました。10月に公表した調査のまとめでは、不透明な実態を確認し、道経済産業局に対しLPガス販売事業者が設備の所有関係を明記し料金算定の通知を適切に行うよう改めて周知・指導するなど4点の措置を求めています。

背景には無償配管、無償貸与と呼ばれる業界の慣行があります。事業者は、賃貸集合住宅の家主や建設業者、不動産管理会社などの求めにより、ガス配管を無償で行うだけでなく、エアコン、灯油ストーブ、ウォシュレットなどの設備の過剰な無償貸与、謝礼・手数料・キャッシュバックもあり、それがガス料金に上乗せされています。

消費者の苦情や相談が多数あり、ホクネット、道消費者協会、道生協連はLPガス問題を考える会(座長・道尻豊ホクネット専務理事)を設け、独自に調査・分析を行い、強く是正を求めてきました。こうした動きを受け、経済産業省は昨年、液化石油ガスの保安の確保及び取引の適正化に関する法律(液石法)の施行規則などを改正するとともに取引適正化ガイドラインを制定して事業者に遵守を求めています。

調査は、道内362事業者に質問票を送り、うち15事業者には実態調査を行いました。実態調査では価格の算定方法や算定の基礎となる項目を明記しないのは7割を超す11業者、事業者が負担した設備の所有関係を明記しないのは一部記載を含め10業者に達しました。

質問票による書面調査で割高な価格の理由などを問うと、多くの事業者が「悪しき慣習」と認めた上で「設備負担を飲まなければ他社に顧客を奪われる」「無償配管より設備の貸与が過剰」などと回答。中には「(設備の費用負担は)集合住宅1棟につき1千万円を超えるケースもあった」「不動産会社への紹介料(1戸2~5万円)、毎月のキャッシュバック(売上高の15~20%)で料金が高くなる」と内情を明かす指摘もありました。(2面に続く)

契約関係

■書面の交付
「書面」は契約を結んだときに販売店から消費者に配布することとされています。
(液石法による義務)

液石法の(平成9年4月施行)に	書面の主な内容
①記載内容が具体化された	LPガスの種類 LPガスの引渡しの方法
②特に料金構成やその内容を消費者にわかりやすく示すことの義務付け	料金 ●料金制度の内容(基本料金、従量料金など) ●料金制度の考え方(基本料金や従量料金には料が含まれるかなど)
③設備の所有関係について、消費者のものが販売店のものかを明確に表示する	設備の所有関係 (どれが販売店所有で、どれが消費者所有か) 設置、変更、修繕および撤去に要する費用の負担方法 消費設備(ガス配管、給湯器、コンロなど)を販売店が所有している場合は、 ●利用料や支払方法 ●契約解除時に消費者が消費設備に係る配管を買い取る場合の金額や算定方法

消費者、販売店、保安機関の保安上の責任
出典:エネルギーガス普及センター

「LPガス問題を考える会」の学習パンフレットから

(1面から続く) さらに、こうした慣行はガス業界だけでは是正が難しく、不動産会社やオーナー、建設会社まで行政の働きかけを求める意見がありました。

結果を踏まえ、行政評価局は道経産局に対しLPガスの料金透明化及び取引の適正化の観点から次の4点の措置を講じるよう求めました。

①LPガス販売事業者が自ら負担した設備の費用をガス料金に含めて請求する場合は、液石法第14条に定める書面において設備の名称、利用料、所有関係を明記し、料金算定根拠の通知

を適切に行うよう周知・指導する。

②立入検査等で無償配管、無償貸与などの実態を把握し、必要に応じ公正取引委員会、道開発局と連携し、違反行為をした事業者等に必要な措置を講じる。

③取引適正化ガイドラインの実効性を確保するため、北海道及び札幌市に具体的な運用方法などの情報提供を行う。

④道LPガス協会と取引適正化に向けた意見交換を定期的に行う。

鍵を失くした 窓ガラスが割れた

ネット紹介で高額請求

「自宅の鍵が壊れた・紛失した」「窓ガラスが割れた」といった緊急対応の場合、インターネットで業者を探すことが多くなっています。それとともにサイトから紹介された業者とトラブルになる事例が増えています。表示や説明より高額な請求をされたり、見積無料のはずなのに出張費を取られたりすることもあります。ホクネットは、情報提供をもとにこうしたトラブルに注目しています。

最近、次のような情報提供がありました。

一人暮らしの高齢の母から玄関の鍵が開けづらいと連絡があり、ネットで検索した業者に電話をかけると、地元の業者を紹介され、連絡先を母に伝えた。鍵の修理業者はすぐ来て「劣化しているので交換した方がいい」と勧め、その日のうちに鍵だけ新しくして5個置いて行った。母は事前に料金の確認をしていなかったようで、作業が終わった後に6万円余を請求され、あまりの高額に驚いたが、相手からならまれ、怖くなってお金を払ってしまった。私がネットで確認した時は「普通の鍵の交換11,000円～、出張料は2,000円」と表示されていた。一人暮らしの母に5個も鍵は必要ない。返金を求めたい。

として地元の消費生活センターにも相談しています。

鍵のトラブルでは「外出中に鍵を失くした」「ゴミ捨てに出たら幼児に錠をかけられた」といった例もあります。このほか窓ガラスが割れた、水漏れするなど暮らしの中のちょっとした

緊急事態はさまざまです。

専門業者に心当たりがないと最近は、インターネットで検索し業者を選ぶことが多いでしょう。それが検索の上位にあると、業者の評判はともかく、表示された値段を見たらうえて来てもらうことになるでしょう。ところが、作業後に業者からネットで見た額をはるかに超える金額を提示されたり、見積無料をうたっているのに出張費を請求されたり、不安をあおって必要のない工事を勧められたりすることもあります。

高いと思いながらも多くの人は断り切れず支払ってしまうのではないのでしょうか。見積もりや契約書の交付を受けていないことも少なくなく、トラブルは避けられません。

業者に依頼する際は、作業内容や料金(代金、作業料、出張費等)をよく確認すること、作業時は一人ではなく、できれば家族などに立ち会ってもらったことも大切です。



消費者庁イラスト集より

建物賃貸借契約の不当条項

申入れ10年 改善進む

賃貸住宅に入居する時、細かい条件を定めた契約を交わしますが、貸し手(賃貸人)に有利な条項が少なくなく、いざ退去となって「そんな費用まで請求されるの?」と、借り手(賃借人)が戸惑う事例が後を絶ちません。ホクネットは、平成20年の検討委員会立ち上げから建物賃貸借契約の不当条項に対し、申入れに取り組んできました。改善は進んでいますが、北海道固有の冬期間退室の違約金条項は判例がなく、争点とするのは難しい面があります。代表的な不当条項と、消費者契約法に基づく申入れ事例を紹介します。

◆事例1

賃料の支払いが5日以上滞納したとき、入り口の鍵を取り替え、もしくは施錠し、入室を拒絶する。これに対して賃借人は一切異議を申し立てることはできない。

<ホクネットの見解> 契約解除を相当とするまで当事者間の信頼関係が破壊されており、契約解除の意思表示が必要である。さらに、賃借人の意思に反し、賃貸物件の明け渡しを求めるには強制執行手続きが必要である。この条項はその要件や手続きを省き、消費者に一方的な不利益を招く条項であり、消費者契約法第10条により無効である。



消費者庁イラスト集より

◆事例2

解約に際しては、原状回復の義務として内装の床・壁の汚れについて張替えをし、その費用一切は賃借人の負担とする。

<ホクネットの見解> 賃借人の故意過失によらない、通常の使用によって生じる損耗・経年変化(通常損耗等)の原状回復の費用は、国交省住宅局の「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」でも、次の入居者を確保するための費用として賃貸人が負担すべきだとされている。また、大阪高裁判決(平成17年1月28日)は、通常損耗等を賃借人負担とする条項は消費者契約法第10条により無効であるとしている。

◆事例3

冬期間(11月～2月)に退去する場合、敷金を返還しない(特約条項)。

<ホクネットの見解> 冬期間の退去という条件のみで、具体的な根拠も不明なまま一方的に賃借人の敷金返還を受ける権利を奪うものであり、消費者契約法第10条により無効である。

相談余話

14年間住んだ賃貸アパートを退去する際、経年による自然な劣化にも関わらず、原状回復という名目で高額請求をされたという相談を受けました。

国土交通省の原状回復のガイドラインでは、経年変化や通常損耗の賃借人の負担は、建物や設備の経過年数を考慮し、年数が多いほど負担割合を減少させるとしています。

その相談者には「少額訴訟で敷金の返還

本人訴訟で敷金返還

請求をしてみませんか」と助言しました。すると後日、「弁護士に頼らない本人訴訟で提訴し、敷金は全額戻りました。高額請求も裁判所は認めませんでした」と、うれしい連絡がありました。

原状回復のトラブルは多く、解決は難しいこともあります。居住年数が長いとこのような解決方法が有効であることを改めて実感しました。

※「相談余話」は、掲載記事に関連する相談員の体験を随時掲載します。