

盛況！公開セミナー終わる！

【目次】

- ・ 盛況！「公開セミナー」終わる
……1 ページ
- ・ 「適格消費者団体への期待」
……2 ページ
- ・ 「消費生活相談員からできること」
……3 ページ
- ・ 通報ダイヤル結果報告(賃貸住宅)
……4 ページ
- ・ 予想以上の反響
……5 ページ
- ・ 通報ダイヤル結果報告(携帯電話)
……6 ページ
- ・ 「携帯電話契約に関するアンケート」集計結果
……7 ページ
- ・ ホクネットの動き・編集後記
……8 ページ

～インターネット・携帯電話の法律とトラブルQ&A～

第2回目となる公開セミナーが、11月1日土曜日に札幌エルプラザで開催され、70名余のかたがたが参加されました。

最初に100円パソコンを購入された話から始まり、最終的に外付けのハードディスクの購入、さらに2年間の通信契約締結などで5万円以上かかり、安い買い物ではなくなったことなど、身近な話題を取り上げ情報通信という複雑な仕組みをわかりやすく解説してもらいました。

インターネットの普及で生活の利便性は格段に向上しましたが、反面、詐欺・中傷誹謗などのダークな面もでてきたこと。クリック一つの気安さに、思わぬ落とし穴が潜んでおり、インターネットによる犯罪が年々増加。にもかかわらず、インターネットの匿名性が犯罪の証拠確保を困難にしています。



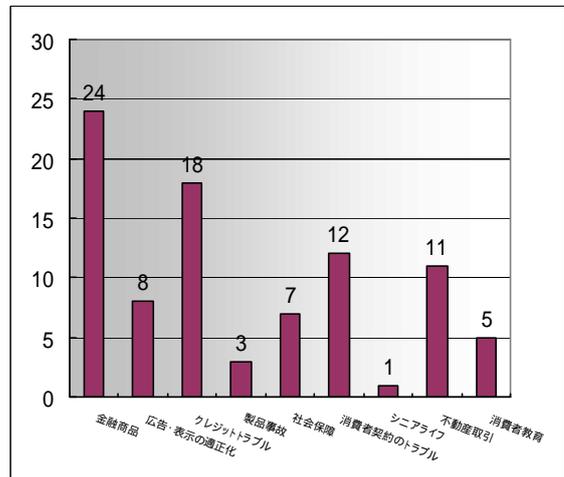
日進月歩の通信技術の発達は事業者と消費者の大きな格差を生み出す可能性もあるなど、通信契約に係る消費者保護のあり方をしっかり考える必要があることを気づかされました。

今後知りたい セミナーの内容を聞きました！

11月1日に第2回公開セミナー「インターネット・携帯電話の法律とトラブルQ&A」の参加者に次のセミナーで知りたいことを聞いてみました！！

一番多かったのは、金融商品について24名、次に多いのはクレジットトラブル18名、消費者契約のトラブル12名となりました。

アメリカ発の金融危機の影響でしょうか？
複雑な金融商品について知りたいという希望が多かったようです。



適格消費者団体への期待

北海道大学大学院法学研究科教授 町村 泰貴

北大で民事訴訟法を教えている町村泰貴です。

ホクネットが準備を進めている適格消費者団体とは、消費者契約法に違反する行為をやめなさいという団体訴訟を提起できる資格です。これは内閣総理大臣の認定を受けることで、その資格が生じます。



多数の消費者に共通する消費者被害は、一人一人が被る損害が少額なので、被害者が自分で訴えを起こそうにも費用倒れになってしまいます。でも事業者側の利益は巨額なので、放っておけば不当な商売方法はなくなりません。

これまででは行政庁が規制と指導で悪徳商法に対処してきましたが、行政のイニシアティブでは、能力的にも限界があります。そこで、みんなの代表として、適格消費者団体が不当な商売をやめなさいという訴訟(差止訴訟)を起こすことができるようになりました。これは消費者契約法違反にとどまらず、景品表示法違反や特定商取引法違反の行為にも拡大されます。

差止訴訟を起こすためには、消費者トラブルに専門的な知識経験を有していることが必要です。差止請求権があるかないかを正しく判断できる能力も必要です。そうした専門的能力を備えた団体は、訴訟提起以外にも、消費者トラブルの相談に応じたり、裁判外で消費者紛争を解決するあっせん者の役割を果たしたり、事業者との交渉窓口になったりすることができます。やがては適格消費者団体が消費者被害の回復のための損害賠償を獲得し、賠償金を被害者に公正に分配する機能も果たせるようになるでしょう。

消費者基本法8条が定めている消費者団体の役割、すなわち「消費生活に関する情報の収集及び提供並びに意見の表明、ショウヒシャニタイスル啓発及び教育、消費者の被害の防止及び救済のための活動その他の消費者の消費生活の安定及び向上を図るための健全かつ自主的な活動」を現実に果たすのが、まさしく適格消費者団体なのです。

消費者団体訴訟制度 意見交換ミーティング 開催!

日時 2009年3月6日(金)
14:00 ~ 16:00

会場 札幌市教育文化会館
研修室 402

定員 54名

参加費 無料(事前申し込み制)

主催 内閣府

「内容」

- 1、平成20年度法改正の説明
- 2、適格消費者団体活動報告
- 3、パネルディスカッション

申し込み・問合せ先
消費者団体訴訟制度意見交換ミーティング事務局 (tel 045-231-7911)

消費生活相談員だからできること

北海道経済産業局消費者相談室相談員 水谷 千佳



「隣の屋根から雪が落ちてくる」「スーパーのポリ袋が有料なのはけしからん」「ステンレスの鍋が虹色になった」「義理の姉の子どものご祝儀の相場は」…

消費生活センターにはありとあらゆる相談が入ります。相談員の仕事の一つは、寄せられる相談を整理し、センターで回答できないものについては適切な回答が得られる専門の窓口を紹介すること。また、扱うトラブルは消費者と事業者の間で発生したものを基本とし、個人対個人、事業者対事業者、また犯罪がらみのトラブルは範囲外です。

私は現在経済産業省の相談窓口にはいますが、国は行政処分につなげる情報収集アンテナとしての役割が強く、個別の仲介あっせんは行いません。市町村より道、道より国に力があると勘違いしている方も多いのですが、一番頼りになるのは今住んでいる市町村の消費者相談窓口です。また、そうでなくてはなりません。自治体の相談員の研修体制の整備、待遇改善などが急務とされるのは、こういう理由からです。

さて、実際のところ、「消費生活センターの相談員って何ができるの?」と聞かれることがあります。弁護士と違って法律を使う権限はないし、監督官庁とは違って業者に行政処分を出せる立場でもない。でも、そんな立場だからこそできることがあるのです。

悪質業者は法律の網目をくぐって活動することが多いもの。弁護士や行政は手を出せないスレスレの案件も、消費生活相談員なら、「そんな説明じゃわからなくて当たり前でしょう!」とか言って、生活実感と常識を盾に交渉します。さらには、「迷惑かけて悪かったね~、契約者にはよく言い聞かせておくから、今回だけは解約してやって!」と業者に「お願い」をすることも。実はこれ、けっこう有効なんですよ。相手も人ですから。

消費者庁ができて、行政の窓口が一本化になるのは嬉しいことですが、行政処分の権限を持つ組織の相談員になるということは、法律の縛りが入るということです。今までのように人の救済に徹した相談業務が行えるのか、心配なところではあります。



17年前に消費生活アドバイザー資格、12年前に国民生活センターの養成講座を終了後消費生活専門相談員資格を取得。山形市消費生活審議会委員、金沢市消費生活センター相談員、石川県消費生活相談支援員等を経て、現在北海道経済産業局消費者相談室相談員(非常勤)。

ホクネット通報ダイヤル結果報告

賃貸住宅契約トラブル編



10月25日(土)、賃貸住宅にかかわる消費者トラブルの実態を把握する目的で「ホクネット通報ダイヤル～賃貸住宅契約編」を実施しました。その結果、皆さまのご協力により、14名の方から相談・情報提供をいただくことができました。

寄せられた相談・情報の内容を分類すると、原状回復費用の負担に関するものが6件、清掃料等の費用負担に関するものが4件、敷金返還に関するものが3件、その他の入居・退去に係わる賃借人からの相談が5件でした。なお、このほかに貸主からの相談が1件、賃貸住宅契約に関係のない相談が2件ありました。(1名の方から複数の相談・通報を受ける場合があるため、合計件数は人数と一致しません)

特徴的な相談・通報事例



1. 原状回復費用の負担に関するもの

- ・退去して1ヶ月後に原状回復費用16万円の請求があった。支払を拒否したところ、その後の請求はないが、そもそも支払う必要があるのか
- ・引っ越し後に、不動産業者から「畳・襖交換費用およびクリーニング費用に8万円以上かかったので、敷金8万円は返還しない」との通知があったが、原状回復費用の算定方法に納得がいかない
- ・退去の際に、壁の張り替え、水周り清掃、ガス代の未払い分の項目で計15万の請求が管理会社からあった。退去時に一旦承諾したが、やはり納得がいかない

2. 清掃・クリーニング料の負担に関するもの

- ・入居時には何の説明もなかったが、退去時に掃除代として2万1千円を支払わされた
- ・退去時の清掃費負担として4万円を請求されたが応じるべきか
- ・契約書に、退去時にクリーニング代を3万円負担しなければならないとの条項があるが、問題はないのか



3. 敷金の返還に関するもの

- ・11月末までに退去したいので大家に連絡したところ、敷金相当分の違約金がかかると言われた。契約書では「借主都合で11月1日から1月末日までの間に解約した場合、敷金相当額の違約金を貸主に支払う」となっているとのことだが、仲介業者からの重要事項説明には入っておらず、納得できない
- ・退去後、不動産業者に敷金を返金するよう再三申し入れたが、返金されるまでに2か月以上かかったうえに、口座への振込手数料を負担させられた。

4. その他

- ・大家の都合で退去してほしいとの通知があり、応じるつもりだが立ち退き料としてどのくらいもらえるものか(最初は、家賃1カ月分の敷金返金のみという話であったが、後になって2か月分に増額する旨の申し入れあり)
- ・2年間住んだ賃貸マンションの契約を更新したが、その2ヶ月後に解約することとした。更新時に支払った2年分の火災保険料の返金は受けられないのか

予想以上の反響！ ～相次ぐ通報～

事例 1「アパートを退去したあと、掃除機の置いた跡が床についたと床の貼りかえ代11万円請求された。しかし、次の入居者に聞いたら全く修繕していなかった。修繕もしないのに払う必要がないと支払わないでいたら、東京の債権回収業者から督促が頻繁にきている。」

事例 2「賃貸マンションに4年間入居し、退去した。退去時に冷蔵庫の裏の汚れ、クロスの張替えなど合計10数万請求され、会社の口座から引き落とされてしまった。普通に使用していたのに納得できない」

事例 3「11月末に退去することになった。冬期間特約(11月～2月)で敷金が返らないと言われたが、納得できない。」

11月23日の道新に掲載されて以来、ホクネットの事務所に通報が相次いでいます。

なかには、契約書を直接持参してくる人もいて、思いのほか反響に驚いています。

しかし、それだけいかに退去時のみならず賃貸借契約で悩んでいる人が多いということになります。



2008年11月23日
(月)北海道新聞朝刊
に記事が掲載されま

賃貸トラブルは古くて新しい問題とも言われ、常に消費者センターの相談件数の上位を占めています。

ホクネットでは、今回賃貸借契約トラブルについて調査・研究を始めましたが、どうも「パンドラの箱」を開けたようで、相次いで不当条項と考えられる契約書が見つかっております。

今後、ホクネットでは契約書を分析し、消費者契約法などの法令に照らし、当該業者に申し入れ等を行い、少しでも改善に繋がるよう働きかけを強める予定です。



ホクネット通報ダイヤル結果報告

携帯電話契約トラブル編



携帯電話契約に関するトラブルの実態を把握するために、通報ダイヤルを実施。

11月9日(日曜日)、専用電話で受け付けました。

テレビニュース(NHK、STV)で取り上げられるなど反響も大きく、22件の相談・情報提供をいただくことが出来、検討委員長の町村先生はじめ消費生活アドバイザー、弁護士、司法書士の皆さんは対応に追われながらも、提供者の方々に感謝していました。

通報ダイヤルに寄せられた情報

携帯電話料金の負担に関する問題

- ・ 債権回収業者から 24,500 円余りの請求書が届いた。1年前に携帯電話会社から届いた請求書は 17000 円くらいで、販売店に問い合わせたが、明確な回答は来なかった。
- ・ 中2の息子が使用する携帯電話の通信料として 30 万円を請求された。家族間メール無料サービスを利用し、一番安いプランを選んで利用していたらしいが、音楽と画像をダウンロードしたため、このような通信料になった。
- ・ 自宅の電話回線から、孫がパソコンでオンラインゲームをして利用料8月 144,000 円余り、9月 16 万円余りと高額な請求が来た。とても払えない。

説明不足に関する問題

- ・ 契約していた電話会社では、今年3月より家族間の通話料を無料にするサービスをしていたが、そのことに気付かず、妻との通話料を支払い続けていた。電話会社に苦情を言ったところ、通話料相当額を今後の利用料と相殺してもらうことになったが、現金で返金されず、さらに約束について文書にしてもらえず、不満がある。また事業者には利用者へのサービスの周知徹底を希望する。
- ・ 機種変更希望と伝え、説明を受けたが、料金の説明が足りなさすぎる。初め、8 万円くらいの機種をもってきたが、高すぎるので変えないと伝えると、月 1500 円くらいのもありますと勧められた。総額の説明がなく、何個ももってきて説明していたので、申し訳なく思い、契約した。後で 5 万円もすることが分かった。昔は 1 万円くらいで機種変更できたのに。プラン変更もしたが、料金の説明がなく、請求が来ないとよく分からない。

「携帯電話契約に関するアンケート」集計結果

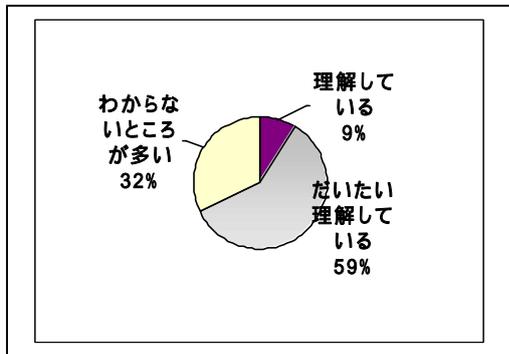
2008年10月よりウェブページ上に設け、また紙媒体によるアンケート用紙を配布(9月～11月)、

道内各地のかたがたにご協力をいただきました。一部を紹介します。(回収197枚)

* 男性 34名、女性 165名

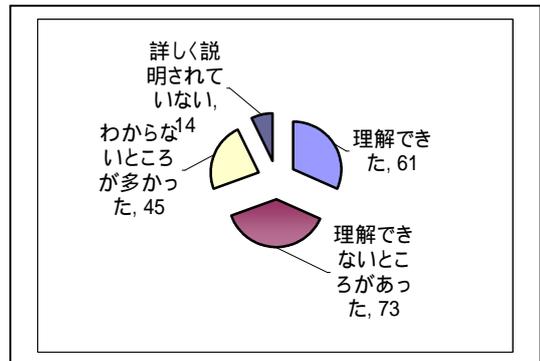
* 10代・1名、20代・4名、30代・30名、40代・81名、50代・53名、60代以上・28名

携帯電話通信サービスに関する契約内容の理解度について



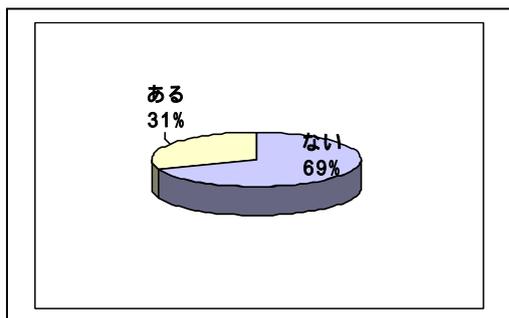
理解しているとだいたい理解していると、68%ですが、わからないところが多いと回答している人も3割います。携帯電話の必要性が優先しているのか、わからないまま契約している人が一定数いるといえます。

契約時において購入店側の説明への理解度について



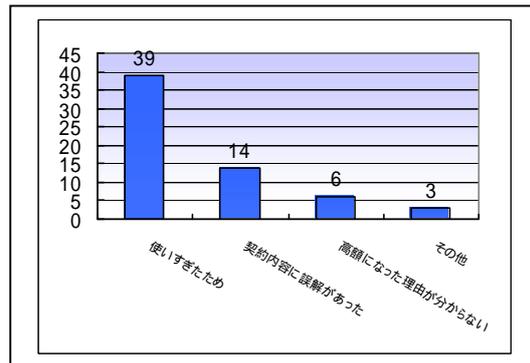
理解できないところがあったとわからないところが多かったを合わせて、55%と半数を超えています。半数以上が購入店からの説明だけでは理解できていないという結果になりました。

予想外の携帯電話料金の高額化について



予想外に高額になったと答えた人の割合は31%と回答者の3割が意図しない高額な料金の請求を受けています。

予想外に料金が高額になった理由について



高額になった1番の理由は使いすぎたためと62%の人が答えており、2番目の理由は契約内容の誤解で、23%となっています。その他で、高額になった理由がわからないと答えた方が6名いました。

ホクネットの動き 1月～2月

- * 1月22日(木) 情報通信グループ会合
- * 2月7日(土) 適格消費者団体連絡協議会(東京)
- * 2月9日(月) 継続的取引グループ会合



3月6日(金)消費者団体訴訟制度意見交換ミーティング

- * 12月29日(月)から1月4日(日)の間、ホクネットの事務所はお休みさせていただきます。ご了承ください。

お知らせ

- * 個人、団体会員の加入を受け付けています。詳しくはお問い合わせください。
- * 会員の方でメールアドレスをお持ちの方で登録をご希望の方はご連絡をお願いします。

加入状況

個人正会員	204名
個人協力会員	30名
団体正会員	3団体
団体賛助会員	5団体

[2008年11月末現在]

編集後記

今年をあらわす漢字は「変」という一文字でした。本当に今年は世界的に激動の1年であると誰もが実感したのでは。

アメリカ発の100年に1度と言われる金融危機。灯油市場の高騰、食料品の相次ぐ値上げ。雇用削減など生活者にとっては、先行きが不透明であるばかりか生活実感がますます悪くなるばかりです。

でも、どんなに環境が悪化しても「希望」という文字は忘れたくないものです。

それと「勇気」も。

NPO法人 消費者支援ネット北海道
(愛称:ホクネット)

〒060-0004

札幌市中央区北4条西12丁目
ほくろうビル4F

TEL: 011-221-5884

FAX: 011-221-5887

E-MAIL

Info_hokkaido@hocnet1222.jp

URL

<http://www.e-hocnet.info/>