



ふくろうニュース

特定非営利活動法人 消費者ネット広島 会報

No.45

2022. 7. 25

発行

第 20 回定時総会を開催しました



開会挨拶をされる木村理事長

消費者ネット広島「第 20 回定時総会」が、6 月 18 日（土）15 時より、広島弁護士会館 2 階会議室にて開催されました。今年もコロナ禍の中で、会場への出席をできるだけ控え、オンライン参加も準備しながら「書面議決による出席」を基本とした運営となりました。会場出席 19 名、書面出席 62 名（Web 参加 3 名含む）、委任出席 5 名の計 86 名の参加で行われました。

総会は木村豊理事長の開会挨拶に続き議長選出に入り、正会員の仲田誠一さんを選出。続いて議長より書記の任命、議事録署名人の指名ののち、議事が開始されました。

第 1 号議案「2021 年度事業報告及び活動決算」について、佐藤第一郎事務局長より提案説明のあと、福島守監事より監査報告がされ、特に質疑なく議長採決を諮ったところ、賛成多数で承認されました。

続いて第 2 号議案「2022 年度事業計画及び活動予算」について佐藤事務局長より提案説明され、特に質疑応答なく採決の結果、賛成多数で承認されました。

以上、すべての議案が賛成多数で承認され、議長降壇のあと、宮永文雄副理事長から閉会挨拶があり、15 時 50 分に総会を閉会しました。



司会進行の石原理事



議長の仲田弁護士



事業報告する佐藤事務局長



閉会挨拶する宮永副理事長

2022 年度 事業計画

○適格消費者団体として、差止請求関係業務と被害防止のための啓発活動を着実にすすめ、消費者被害のない社会の実現に貢献します。

○法人化 20 周年。適格消費者団体認定 15 周年を来年に控え、特定適格消費者団体の認定申請をめざし、組織体制と財政基盤、活動実績の充実強化を図ります。

○主な課題

- 差止訴訟関係の取り組みを着実に
- 相談員対象の研修支援
- 若者の消費者教育の推進支援
- 消費者関連法や制度、消費者行政への提言
- メルマガ配信
- 行政、関係団体との連携 など

だまされない消費者になるための心理学

「だまされない消費者になるための心理学」というテーマで、中央大学文学部教授の有賀敦紀先生を講師にお迎えし、オンラインによる総会記念講演を開催しました。

先生は今年3月末までは広島大学大学院で心理学をご専門に教えておられ、後を絶たない特殊詐欺やネット広告をキッカケに不当な契約をさせられる消費者被害に何故あうのか、具体的な事例を紹介いただきながら、わかりやすくお話いただきました。

◆講演中のキーワード ※講演資料より

- 人の行動は、「動因」と「誘因」に基づいている
 - ・「お金が欲しい」「キレイになりたい」という動因(欲求)に対して、その欲求を満たすような「儲け話」「美容サービス」などの誘因があれば、行動(契約、購入)を起こす。
- 人は自分の期待に沿う情報を優先的に処理する
 - ・「契約金が高額だが、儲かるならいいか」「2年間解約はできないが、美容効果があるならいいか」と、自分の期待に沿うように、ポジティブな情報を選択するが、期待に沿わないネガティブな情報は過小評価、無視する。
- 人の行動は、元来ポジティブ傾向にある 「この人はちょっと怪しいけど悪い人ではない」
 - ・元気な高齢者ほど、ポジティブな傾向が強い。最近では、若者もその傾向が強い。
 - 行動に対するモチベーションが高いほど、ポジティブな傾向が生じる。
- 信頼性の判断は、顔よりもその人の過去の行いで判断すべき
 - ・若者は顔よりも過去の行いで信頼性を評価する傾向がある。
 - ・高齢者は過去の行いよりも顔で信頼性を評価する傾向がある。見た目重視
- サンクコスト効果
 - ・すでに投資したコストが、その後の意思決定に影響をあたえる。
- 後知恵バイアス
 - ・物事の結末を知らされると、それが以前から予測可能であったと錯覚する。
- だまされない消費者になるために
 - ・騙そうとする側の思惑通りに、消費者が事象や情報を都合よく認知するのは仕方ない。
 - 動因がある限り、誘因は生まれる
 - ・知識に基づいて行動を抑制する必要がある。消費者教育や経験、第三者の意見が効果的。
 - 入口の時点では、そもそも悪質性に気づかない。



→ 人間の心理特性を知ることの重要性。知識があれば行動を起こす前に再考することができる。

私たちは

「こころの法則」にあらがうことはできないが、
教養に基づいて冷静に行動することはできる。

詐欺的な広告表示による定期購入商法に規制強化

ネット通販において、健康食品や化粧品の広告で「1回目 90%オフ」「お試し 300円」など通常価格より低価格で購入できることを強調する一方、小さな文字で数か月の定期購入が条件となっている通信販売に関する相談が多く寄せられています。

事例としては、「動画投稿サイトで、ダイエットサプリ 500円の広告を見て、販売サイトにアクセスし、1回限りのつもりで注文した。後日、商品が届いたが、その3週間後にまた商品が届き、5000円の請求書がはいていた。販売業者に電話で返品したいと申し出たところ、『返品は受け付けられない。2回目以降の商品代金は5000円で、4回の購入が条件の定期コースのため、まだ解約もできない』と言われた。1回目だけ購入して解約したい。どうしたらよいか。」というもの。また、最近では、解約可能としながら、解約の電話をかけてもつながらないケースも。

本年6月、「詐欺的な定期購入商法」の規制が強化された改正特定商取引法が施行され、販売業者等は、取引における基本的な事項を最終確認画面等で明確に表示することが義務付けられました。また誤認させるような表示等により、誤認して申込をした消費者は、申込の意思表示を取り消すことができるようになりました。

【ネット通販利用の際には最終画面表示の確認を】

★低価格を強調する広告の場合は、注文する前にサイトの「最終確認画面」の表示をよく確認しましょう。特に定期購入が条件になっていないか、2回目以降の分量や代金などの販売条件、解約条件等を確認しましょう。



★「最終確認画面」では、顧客が注文確定の直前段階で、分量、販売価格、支払いの時期・方法、引渡・提供時期、申込期間(期限のある場合)、申込の撤回、解除に関する事などの契約の申込み内容を簡単に最終確認できるように表示することを義務付けています。

★販売業者等が、契約の申込内容について、表示をしなかったり、事実でない表示や消費者を誤認させるような表示を行った場合、これにより誤認して申込をした消費者は、申し込みを取り消すことが出来ます。「最終確認画面」をスクリーンショットで保存しておく、契約を取り消す際の証拠となります。

★「最終確認画面」のチェックリスト

- 定期購入が条件になっていないか?
- (定期条件の場合)継続期間や購入回数が決められていないか?
- 支払い総額はいくらか?
- 解約の際の連絡手段を確認したか?
- 解約・返品できるか、できる場合の条件を確認したか?
- 利用規約の内容を確認したか?
- 「最終確認画面」をスクリーンショットで保存したか?

※未成年者の場合は、法定代理人の同意や年齢を正確に入力する。

◆困ったときは一人で悩まずに、消費者ホットライン188へ相談しましょう。身近な消費生活センターや消費生活相談窓口をご案内します。

2022年6月9日国民生活センター公表記事より



消費者ネット広島への活動支援を

お願いいたします

情報提供のお願い

適格消費者団体として事業者への改善申入れを行なう活動の源は、皆様からの情報提供です。

「契約書の条項が、消費者にとって一方的に不利な内容だ」チラシやネット広告が「おおげさだ」「実際とは違う」「わかりにくい」など、消費者目線で「変だな」「納得いかない」と思ったら、是非、情報をお寄せください。お電話でもホームページへの書き込みからも受け付けております。

なお、いただいた情報提供者のお名前などの個人情報公表することはありません。

会費納入のお願い

正会員は **2000 円** 賛助会員は **1000 円**

NPO法人は会員の皆様からの会費や寄付金を資金に活動を行っています。

毎年、年度初め（今年度は総会議案書に振込用紙等を同封）に会費納入のお願いをしています。

今回、**7月20日現在**でまだ会費を振り込んでいただいていない会員の皆さんに、振込用紙を同封させていただきました。恐れ入りますが、引続き会員として、消費者ネットの活動を支えていただける方は、ぜひとも会費納入をお願いいたします。なお、すでに振込済み等の行き違いがありましたら、ご容赦ください。

メールマガジン登録のお願い

消費者ネット広島では、広島県の委託事業として、隔週でメールマガジンを配信しております。

現在、会員以外の方も含め約 1500 名の方に登録いただいております。

メールマガジンでは、最新の消費者トラブルの事例を紹介しながら、被害に遭わないための注意や対応方法などのアドバイスを掲載。ご自身だけでなく、地域の見守り活動に関わる皆さんにもお役に立てると思います。登録方法はホームページの「消費者被害防止メルマガ登録」からか、事務局まで「メルマガ配信希望」とご連絡ください。



内閣総理大臣認定
適格消費者団体 特定非営利活動法人 **消費者ネット広島**
〒730-0017 広島市中区鉄砲町1番20号 第3ウエノヤビル 3階 D号室
TEL: **082-962-6181** FAX: **082-962-6182**
HP: <http://www.shohinet-h.or.jp/>
(みはる&まもろう)

