

# KC'sが検討を進めている「検討事案」のテーマと概要を公開

「非公開」から「公開」へ

## □「非公開」から「公開」へ

消費者の方々から「KC'sの活動がよく分からない」などの声をいただく中、①KC'sの活動内容を、消費者に対して具体的にお知らせをすること ②消費者被害の拡大を防ぐために、より多くの情報提供を募る ことを目的に、事業者が特定されない範囲で検討事案のテーマと概要を公開することとしました。

## □「非公開」としている理由とルール

KC'sは、当団体の情報不足や理解不足によって、事業者に対して不当な迷惑を掛けるような事態を避けつつ、消費者の利益に資する情報発信を行う考えです。したがって「KC'sの『お問い合わせ』『申入れ』事業における活動方針」に基づいて、協議内容と事業者名は申入れ前の段階まで非公開としています。

詳細はホームページをご参照ください。

### 「活動方針」に基づき「非公開」としているもの

- ・「申入れ」以前になされた、お問い合わせ等の事業者名、その後の事業者からの回答や協議内容

## □現在検討中の「検討事案」(2010年3月31日現在)

| No. | ①テーマ名             | ②概要   |
|-----|-------------------|---|
| 1   | ①英会話教室の不当な勧誘・契約条項 | ②株式会社FORTRESS, JAPANの運営する英会話教室の不当な勧誘行為                  |
| 2   | ①貸金業者の早期完済違約金条項   | ②ニューファイナンス株式の不当な早期完済違約金条項                               |
| 3   | ①民間賃貸住宅契約         | ②民間の賃貸住宅契約に関する消費者に不利な条項等                                |
| 4   | ①鉄道定期券            | ②鉄道定期券の中途解約の払い戻しルール                                     |
| 5   | ①投資信託             | ②消費者に不利な投資信託とその販売方法                                     |
| 6   | ①プリペイド携帯電話        | ②携帯電話「プリペイドサービス契約」の第2世代から第3世代への移行に伴う契約者対応               |
| 7   | ①インターネットサービス      | ②インターネットサービスの利用規約のセキュリティーに関する消費者に不利な条項等                 |
| 8   | ①賃貸住宅保証委託         | ②不当な「追い出し」につながる賃貸住宅の保証委託契約(家賃保証会社と賃借人との間)に関する消費者に不利な条項等 |
| 9   | ①通信教育講座           | ②通信教育講座の過量販売と中途解約ルール                                    |
| 10  | ①団体信用生命保険         | ②住宅ローンに付帯する生命保険における早期完済時に年払保険料の差額が返還されない問題              |
| 11  | ①貸衣装              | ②貸衣装の使用日までにかなりの期間があるにも関わらず、キャンセル料が高額すぎる等の問題             |
| 12  | ①英会話教室            | ②英会話教室の中途解約の規定  |
| 13  | ①携帯電話             | ②携帯電話の公式サイトの情報コンテンツの提供方法や料金徴収方法等の問題                     |

が創る私が造る安心・安全・公正な消費者市民社会」が開催されました。

- ・3月20日：「消費者ネット・しが」が設立されました。

## ご案内・お知らせ

### ■2010年KC's総会シンポジウム

- とき：6月26日(土) 13:30～
- ところ：大阪科学技術センター8F大ホール(西区靱本町1-8-4 地下鉄「本町」駅より徒歩10分)
- 第1部：2010年度定期総会
- 第2部：記念シンポジウム「差止請求・検討グループ活動の成果と課題」(仮)

### ■大阪府消費者フェアシンポジウム

- とき：5月13日(木) 13:30～(予)
- ところ：大阪天満橋OMMビル1F OMMサロン
- パネリスト：消費者委員会委員長 松本恒雄委員長 ほか

### 問合せ・連絡先

消費者支援機構関西(KC'sケーシーズ)事務局  
 TEL 06-6945-0729 FAX 06-6945-0730  
 eメール：info@kc-s.or.jp  
 ホームページ：http://www.kc-s.or.jp/

特定非営利活動法人 消費者支援機構関西(内閣総理大臣認定 適格消費者団体)

# KC's NEWS

No.25  
2010.4.15

発行所 KC's事務局

〒540-0033 大阪市中央区石町1-1-1  
天満橋千代田ビル2号館2階

TEL.06-6945-0729 FAX.06-6945-0730  
eメール：info@kc-s.or.jp

## 「心の法則」を知り、だまされない消費者になろう

### ひょうご消費者セミナー2009

3月15日(月)、神戸市内で、ひょうご消費者セミナー2009「だまされる心理からみる消費者トラブル」を開催し、160人が参加しました。(コープこうべ・兵庫県生協連・ひょうご消費者ネット・KC's共催、後援=兵庫県、神戸市)

## □3月15日は「消費者権利の日」

開会にあたってKC'sの榎彰徳理事長は、セミナーの開催日である3月15日は、国際消費者機構が1983年から提唱している「消費者権利の日」であることを紹介しました。消費者権利の日について榎理事長は「1962年にJFケネディーが提唱した『消費者の4つの権利』①安全である権利②知らされる権利③選択できる権利④意見を反映させる権利を提唱したこと由来し、現在では国際消費者機構が『8つの権利』を提唱している。また、消費者に対して『5つの責任』も提唱している」ことを紹介し、「本日のセミナーを受けて、だまされない消費者になろう」とあいさつしました。

### 8つの「消費者の権利」

- 生活のニーズが保証される権利
- 安全への権利
- 情報を与えられる権利
- 選択をする権利
- 意見を聴かれる権利
- 補償を受ける権利
- 消費者教育を受ける権利
- 健全な環境の中で働き生活する権利

### 5つの「消費者の責任」

- 批判的意識を持つ責任
- 主張し行動する責任
- 社会的弱者への配慮責任
- 環境への配慮責任
- 連帯する責任

## □活動報告

続いて、兵庫県生活科学総合センターの本告徹さんが、県内の相談件数や被害の実例と県の消費者問題への取り組みについて報告しました。

そして、適格消費者団体の活動報告(ひょうご消費者ネット・KC's)、コープこうべによる「消費者被害アンケート」の取り組みとアンケート結果の報告が行われました。

## □知らないのだまされる「心の法則」

セミナーの記念講演では、静岡県立大学の西田公昭准教授に講演いただきました。



西田さんは、悪徳商法や振り込め詐欺の手口の具体的な例を紹介しながら「だまされやすい6つのタイプ」を紹介するとともに、だまされないための対策として ①自分の弱点を知り、よく考えてから行動する習慣を身につける ②おかしい点の発見に努め、妥協しないこと ③恥を捨てて、適切な機関や専門の人に相談することが重要だと述べました。そして、何よりも人と人のネットワークづくりが大切だと訴えました。

### だまされやすい6つのタイプ

- 脳天気他人事と思っている人
- 非科学的な思考の人
- すぐに冷静さを失ってしまう人
- 肩書や権威に弱い人
- 誰にでも礼儀にこだわる人
- 周りの行動に合わせる人

# 私たち自身の手で「消費者市民社会」を実現しよう

## 3月20日「消費者ネット・しが」設立

### □専門家と消費者が手を組んで

滋賀県生協連合会や県労働者福祉協議会など22団体と、弁護士や司法書士、消費生活相談員などの専門家と消費者が準備を進めてきた「消費者ネット・しが」の設立総会が3月20日、大津市内で開催され、約60人が参加しました。

### □誰もが安心して暮らせるように

開会にあたって、準備会代表の土井裕明弁護士

は、悪徳商法や振り込め詐欺をはじめ、様々な消費者被害が後を絶たない状況に対して、「行政がや

ってくれるだろうではいけない。個々に活動している人たちがひとつになり、誰もが安心して暮らせる



## 最近の消費生活相談から

### 競馬情報

NACS西日本支部 稲垣 晴美

最近、不況や低金利時代を反映して利殖商法被害の相談が多く寄せられています。利殖と言うのは利子を生み、利益を生む事を期待してさまざまなものに投資する事ですが、最近悪質な業者による詐欺・詐欺まがいの被害が増えています。ギャンブルで大きい利益を得ようとしてだまされてしまう相談も少なくありません。

### 事例

最初、メルマガをみて会員登録した。ネットで競馬買目情報を受けたいと思い4レース分の情報料5万円を振り込んだ。情報をネットで確認し馬券を購入したが全て不的中だった。その後、業者のサポートセンターから電話があった。

- ①レースが不的中だったので、損失補填でオッズ160倍の競馬情報を提供するといわれ8万円振り込んだが提供されなかった。
- ②業者から連絡があり、情報提供できなかったのはオッズが1400倍前後に変更になった。オッズが高くなった分の追加料金を担当者の判断で10万円にするが秘密にといわれた。
- ③振り込んだものの不安だったので業者に確認したら、「秘密なのになぜ会社に言ったのか」と担当者から責められ、追加金60万円を支払った。情報は得られず。
- ④業者に苦情を言うと「今度は間違いがない。信じてくれ」との事。損失取り戻しのための追加情報に84万円払ったが、レースは不正が発覚したので中止と連絡があった。
- ⑤今回は政治家が参加する情報になるのでオッズ

が4000倍になると業者にいわれ、情報料の追加90万円を振り込んだ。

相談者は、業者が「絶対儲かると自信を持っている。任せなさい」「信じろ、信じろ、私に任せなさい」と電話で言い続けるため、支払った分を取り戻したい気持ちと仕事中に頻りに連絡があるので困りはて、言われるまま257万円の振り込みをしてしまった。止めたいと何度言っても勧誘電話があるので手を切りたいとの相談でした。内容証明で、不実告知・断定的判断、全く情報提供されていない事で詐欺だと経緯を書き送付、斡旋しようとしたが、業者からの電話がなくなった事、仕事が忙しい事で取り戻しは求めないとの返事でした。しかし、良く考えて弁護士に相談する事を勧めました。(50代男性)

\* \* \* \* \*

競馬以外にパチンコ攻略法の相談も多く、若者や主婦が被害にあい、消費者金融の利用を勧められ、返済で切羽詰まるというケースもあります。ギャンブルで一攫千金を期待し最初は少額だからと代金を払ってしまうと、言葉巧みにしつこい勧誘で次々お金を払わされますが、このような被害にあうと少々後ろめたい気持ちもあり、あきらめてしまう場合が多々あります。また業者に交渉しようとしても連絡が取れなくなる事もあるため、支払った代金の取り戻しが出来た場合もありますがほとんど困難です。人の心理に付け込んだ手口で、おいしい話はないと心得てほしいものです。

ように各分野のネットワークを強化し、消費者の権利を守ろう」とあいさつしました。

### □消費者自身の学習と消費者行政の充実を

準備会事務局の神門浩さん(滋賀県生協連事務局)は、2010年度の取り組みとして、消費者被害の実態や被害にあわないための学習会などを地域や大学で開催することや、消費者被害の拡大を防止する活動としてKC'sと連携して検討グループの活動を進めるなどを提案しました。

## 団体賛助会員紹介

## 株式会社 クラブコスメチックス

クラブコスメチックスは、中山太陽堂として明治36年(1903年)に創業して以来、いつの時代にあっても、地に足をつけ『ひとりよりふたり、より多くの女性に美しさをお届けすること』に専心し、進化し続けてきました。

それを支えたのは100有余年にわたって蓄積された伝統、独自のノウハウ、そして最先端をゆく技術の数々です。お届けする商品の質のみならず、人材をはじめ、商品開発力・製造力・企画力・サービス力等々、あらゆる面において質を追求してきました。

価値の多様化、消費の個性化が急速に進む現在。クラブコスメチックスは『美の本質』にこだわり、『信用+信頼されるオンリーワン』企業を目指し、さらなるチャレンジを続けています。

### ■自然派志向

創業以来のテーマである『肌にやさしい化粧品づくり』を基本に、独自の技術力を元に自然の素材を活かした商品をこれからも提供し続けます。

化粧品文化研究所…皮膚科学を徹底して掘り下げ、人が本来もっている生理機能を基本に考えた製品づくりを実施。自然派化粧品のパイオニアとして長年に亘って培った生薬研究を継承するだけでなく、常に新しい剤型の開発、製剤技術の向上、有用性評価に取り組み、よりお客様のニーズに応えるための製品づくりを目指しています。

### ■素材へのこだわり

『肌に直接つける化粧品は食と同じ』という信念のもと、究極の安全を追及する厳しい目で原材料を選定。また自然環境に恵まれた立地の中で、良質の水にこだわり生産しています。

### ■高品質

最新設備を導入し、高品質製品を安定して生産できる独自の生産体制を確立。また製造工程や商品出荷に至るまで、徹底した品質管理体制を整備しています。『品質最優先主義』が原点。

### □消費者行政充実のために政策提言を

記念講演で国府泰道弁護士(消費者行政市民ネット代表)は、国内で相次いだ食品偽装や詐欺事件などの事例から、市民が事業者の不正を許さないことや、国や地方の消費者行政に対して政策提言をすることが重要だと訴えました。

消費者ネットしがの設立総会には、消費者庁をはじめ、関西の消費者団体や府県生協連からも設立のお祝いに駆けつけていただきました。

品質へのあくなきこだわりが、長年にわたり支持され続け、お客様の信頼につながっています。

### 五條工場…

高品質な製品を生み出す生産拠点として、お客様に安心してお使いいただける優れた品質の化粧品を生産し、確実に提供し続けるのが役割。伝統に培われた能率研究や化粧品づくりの精神が、生産現場のすみずみにまで浸透し、常に向上心をもって生産技術を高め、強化を図っています。



### ■お客様満足

私たちはお客様に満足いただける商品やサービスの提供をお客様の立場で考える『お客様第一主義』を追求。また、常にお客様の声に耳を傾け、お客様のニーズに合った商品やサービスを提供してまいります。

### コープ基礎化粧品…

1977年に誕生した生協初の化粧品ブランドです。生協組合員さんの「安全で安心な化粧品を使いたい」というご要望にお応えし、クラブコスメチックスと日本生活協同組合連合会が共同開発しました。30年以上を経た現在も多くの生協組合員さんにご愛用され続けています。



### お問い合わせ

#### 株式会社 クラブコスメチックス

〒550-0005 大阪市西区西本町2-6-11  
TEL 06-6531-2990 FAX 06-6543-2012  
URL : <http://www.clubcosmetics.co.jp/>