

■■■■ KC's活動報告 ■■■■

- 理事会 7月26日2007年度第2回理事会を開催。検討委員会の案件と対応、会員状況、適格消費者団体認定申請関連、第3回事業者セミナー、団体訴権制度の動向、事務局体制の強化、消費者支援基金の助成金、受託事業、認証記念セミナー、適格消費者団体を目指す消費者組織の意見交換会などについて報告、審議・確認しました。
- 検討委員会 6月29日、7月18日、8月3日開催。検討案件・検討グループの進行状況を中心に検討・確認をしました。現在9つの検討グループが活動しています。
- その他
 - ・7月20日、適格消費者団体認定の申請にともない内閣府のヒアリングを受けました。申請書の内容についての確認と事務所の資料保管状態や電子機器などの視察がありました。認証予定時期は、8月末か9月初めとのことです。
 - ・7月20日、松尾善紀弁護士に講師をお願いして、「パブリックコメントのための割賦販売法と特定商取引法の改正の論点」というテーマで学習会を行いました。緊急にもかかわらず36名の方に参加いただき、中間報告の問題点を学びました。

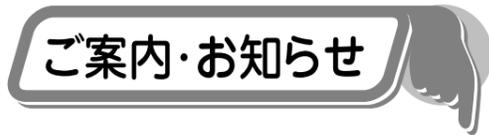


- ・適格消費者団体を目指す消費者組織の第3回意見交換会が神戸で開催され、10団体から35名が出席しました。活動交流の中で、埼玉消費者被害をなくす会、全国消費生活相談員協会、京都消費者契約ネットワーク、ひょうご消費者ネット、消費者ネット広島が8-9月頃に適格団体認定の申請を行うことなどが報告されました。特定商取引法・景品表示法などで消費者団体訴訟制度が検討されていますが、要件や認定は統一すべきだという意見書を各団体で提出することを確認しました。

- ・7月31日、下記のパブリックコメントについて意見書を提出しました。
 - ①産業構造審議会割賦販売分科会基本問題小委員会「中間整理」に対する意見
 - ②産業構造審議会消費経済部会特定商取引小委員会中間とりまとめに対する意見
 - ③団体訴権制度に関する研究報告会「独占禁止法・景品表示法における団体訴訟制度の在り方について」に対する意見

■ 8月中旬時点の検討案件の進捗状況

大阪のグループは1事業者への「申し入れ」を検討中。大阪、京都で各1グループが活動を始めました。奈良、滋賀では新たに検討グループの立ち上げ準備をしています。



- 10月15日(月)に大阪市天満橋 エルおおさか 南ホールにおいて、事業者セミナーの開催を企画しています。詳細が決まり次第お知らせいたしますので、参加をご予定ください。
 日時：10月15日(月)午後1時30分から
 会場：エルおおさか 南ホール
 大阪府立労働センター(南館5階)
 大阪市中央区北浜東3-14
 TEL 06-6942-0001
 京阪・地下鉄谷町線徒歩5分



- 事務局のスタッフが2人が加わりました。林輝泰(はやしてるやす) 水永亨(みずながとおる)の2名です。よろしくお祈りします。

問合せ・連絡先 特定非営利活動法人
 消費者支援機構関西(KC'sケーシーズ)事務局
 〒540-6591 大阪市中央区大手前1-7-31
 OMMビル1階大阪府消費生活センター内
 TEL 06-6945-0729 FAX 06-6945-0730
 eメール：qqr66s39@star.ocn.ne.jp
 ホームページ：http://www.kc-s.or.jp/



第3回事業者セミナー

「生活の安全を確保するために 事業者に求められる行動とは何か」を開催 ～事故から何を学び、消費者からいかなる情報を得るべきか～

7月19日(木)大阪天満橋 エルおおさかで開催し、34社90名の方にご参加いただきました。

基調講演の第1部は「失敗に学ぶ」-こうすれば事故は防ぐことができる-というテーマで、東京大学大学院工学系研究科社会連携講座特任教授であり、失敗学会会員の濱口哲也さんに次のようなお話をいただきました。

今年の4月以降でもジェットコースター事故、東京渋谷の温泉爆発、食品の偽装表示など大きな失敗(事故)は日々起こっている。失敗は起こるものであるが、そこから学ぶことが大切である。失敗することは必要で、本当の理解は失敗することによって学べ、失敗が科学を進化させてきた。成功のお手本がない時は、失敗情報が役に立つ。小さな失敗を沢山経験することによって大きな失敗が防げる、失敗はマイナスに見られるが、新たな創造の種でもある。しかしこのような考え方は産業界でも教育現場でも殆ど取り入れられていないのが現実だ。

現代社会では効率化を図るためにマニュアル化が行われている。それを利用する人はマニュアルが作られた経緯やシステムを理解も経験もしていない。マニュアルにない作業が必要になったとき、どう対処してよいかかわからず思考の停止を招き、原因の真の理解につながらない。マニュアルを使うときは何故そうなのかを理解して作業を行うことが大切である。行間にそのことのメモを記入しておく問題が起きたときに応用が働く。

さらに、失敗が起きたときは当事者を批判すると本当の原因が隠れるので、司法取引や内部告発などの仕組みを整備し、原因究明を先にやるのが大切である。

失敗知識をまとめてデータ化するだけでは活かされないの、水平展開する必要がある。そのためには、上位概念(包括する方の概念)で知識化して束ねることが必要である。



また、組織が大きくなると情報は横にも上にも伝わらず、共有することができなくなる。こうしたことの体質改善にはトップダウンではなく、トップが本気にならない限り組織は変わらない。

失敗したらどうなるかを想定する組織はうまくいく。失敗できないような構造にするか、仮に失敗しても安全側に働くように商品開発するとかなりの事故が防げる。このように失敗を活かす活動をしているのが失敗学会である。

第2部は松下電器産業株式会社CS本部お客様関連グループ顧問の池田康平さんに、会社を取り組んだ製品回収についてご報告いただきました。

社長をトップに「最後の1台まで回収」を目標に新聞広告、ポスター、ホームページ、販売ルートでの名簿、新聞折込チラシ、ロー

ラー作戦など考えられるありとあらゆる事はすべて行ったことが報告されました。今後は社員全員で安全に対する取り組みを行う。使う立場と作る立場のギャップはあって当然であるということを経営者として認識し、この



ための研修を行なっていく。消費者視点による使い方や使用年数を考えた安全

性の確保などに取り組んでいくことによって信頼回復をめざすと結ばれました。

その後、KC's副理事長の片山登志子のコーディネートで、講演いただいた池田康平さん、濱口哲也さんを交えてパネルディスカッションを行いました。

様々な製品事故の経験、失敗を他の製品事故の防止や、安全な製品開発に活かすためには製品事故から何を抽出し、どのように整理しておけばよいかについて話し合われました。

「①事故の事実をすぐに伝える（マスコミなど）。②原因を究明し、それを公開する。③原因を上位概念で知識化する。本来は行政が情報を整理すればよいが、行政は事業者の実情がよくわかっていない。また、時間もかかる。速効性を要するので、企業内に第三者組織を作り、事故が発生したとき、全ての情報がここに集まるようにして、第三者組織が判断し、上位概念で失敗の本質を知識化する仕組みを作ることが必要。」（濱口さん）

「社告を新聞に出した初日に一番電話が多い。他の方法もそれぞれ効果があるが繰り返すことが必要。」「誤使用を防ぐために消費者教育が大切。学校教育の中で生活科学という分



野を設けてはどうだろうか。」（池田さん）

「事業者は事故が起こった際に信頼回復は、事業者の発言が信じてもらえるかどうかにかかっている。当社の社長はどのようなことも真実を伝えることが大切である。スーパー正直になれとっている。」（池田さん）

「業界団体は消費者とコミュニケーションを図り消費者の声を基に産業界が率先して業界基準を作る。それを行政に働きかけて法制化する。本来は行政が作るべきであるが、行政の作ったものは実情に合わないし、時間もかかる。」（濱口さん）

「昭和40年代は消費者団体とよく話をしていた。その時は厳しい意見もあったが、消費者の方は遠慮せずに企業にものをいってほしい。また、事業者も遠慮せずいろんな場に出かけていくべきである。」（池田さん）などが話し合われました。

最後にKC's常任理事の坂東俊矢が「KC'sが企業と消費者の率直な意見交換の場を作り、知識の共通化を図っていきたい。」と閉会の挨拶をしました。

最近の相談事例から

(社)日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会 酒井 佐代子

生命保険の不払い問題が表面化し保険商品に関する苦情が多く寄せられている。

事例1 25年前、保険料払い込み満了時に保険金（実態は配当金）が受け取れ、以後5年ごとに保険金（配当金）が受け取れるという定期付終身保険に加入した。65歳満期時に保険金は受け取ったが、5年後の保険金は配当割り当てがないとの理由で給付されなかった。約款には配当金は変動するとの記載はなく、保険設計書には受け取れる予定金額がはっきり大きな字で書かれているため、納得できず保険会社に苦情を伝えても納得のいく説明はないとの苦情が寄せられた。設計書を確認すると小さな字で「配当金は変動する事がある」と書かれていたが営業職員からの説明はなかった。詐欺にあったようだ、裁判も検討しているとの強い怒りの相談があった。

事例2 8年前、子どものケガに備えたいと思い一時金と入院給付金がもらえる保険に変更したいと営業職員に申出た。子どもが骨折したので保険金を請求すると入院しなければ保険金を受け取れない保険だった。営業職員に苦情をいうと「契約時十分な説明をした。毎年、保険会社から契約

内容のお知らせ書面が届くので契約内容は理解していたはずだ」と全く応じないとの相談であった。詳しく聞くと養老保険から定期付終身保険に転換させられていた事がわかった。特約も数種類付加されていて30代の若者に介護特約まで付加されていた。相談者は特約の内容を十分に理解していれば加入しなかったし、転換されている事も知らなかったと言われた。毎年書類が届いても特約の保障内容まで確認できるものではない。営業職員の勧めるままに契約してしまったことが悔やまれるが、営業職員の売ればよいとの販売態度には怒りを覚えると言われた。

今回の事例は保険会社が発表した不払い件数には計算されない苦情であり、保険会社の不払い問題の根深さを感じられる。生命保険は仕組みが複雑で自分が加入している保険の内容をきちんと把握することは難しい。さらに複雑さを増している。苦情を伝えても専門用語を多用され納得どころか返って不満が増している状況もある。保険会社はこの状況を打破しようと躍起になっているが解決への道は保険商品のシンプルさにあるのではないだろうか。

団体紹介

NPO法人消費者ネット関西

理事(消費生活コンサルタント) 前中 みき子

消費者ネット関西とは

NPO消費者ネット関西は、平成11年10月に設立総会を開催し、翌年4月にNPO法人認証を取得しました。会員は大学教授、弁護士、消費生活専門相談員、消費生活コンサルタント、消費生活アドバイザー、学生、一般消費者などの個人会員や各種団体会員が「消費者」をキーワードに活動をしています。設立当初から消費者団体訴訟制度への取り組みを重要な活動目的のひとつとして取り組んできました。

活動内容

設立以来、連続ゼミ「消費者ゼミ」を開催して、新設・改正された消費者関連法の活用法や具体的な消費者被害の救済方法など、消費者被害事例をもとに研究したり事業者の不当な販売活動について議論し、問題点の分析や申し入れ活動をしてきました。

昨年度は金融情勢の変化に消費者がどう対応すればよいかという問題に取り組みました。預金の引き出しや振込みなどの手数料が銀行や利用するATMごとに複雑に異なっている実態を調査する中で、銀行の手数料収入に疑問

を持ち、銀行が新たに取り扱い始めた金融商品の販売手数料についても研究しました。これまでも金融関連では金融商品販売法施行後の金融機関でその勧誘方針の実態調査なども行いました。

さらに、2004年から島根県の委託を受けて、消費生活専門相談員資格取得を目指す人などを対象にした「消費者リーダー育成講座」を開催しており、今年も開催されます。昨年は受講生から消費生活専門相談員の試験合格者を複数輩出し、島根県の合格者数は全国で13位、中国・四国地方では2位という結果で、3年間の成果が開いたといえます。

今後について

消費者ネット関西は消費者支援機構関西(KC's)の団体正会員として、消費者被害の未然防止・拡大防止、被害救済のため、消費者団体訴訟制度に向けた活動に積極的に取り組んでいきます。一方、KC'sの消費者団体訴訟制度に関する活動を支える基礎的な調査・研究等にも力を入れていく予定です。