

■■■■ KC's活動報告 ■■■■

- 理事会 4月27日第3回常任理事会、5月25日第4回常任理事会開催。検討委員会の検討案件と対応、英会話学校への「お問い合わせ」の件、第1回総会に向けての検討、新規事業について、消費者団体訴訟制度法案の動向とその対応について検討・確認しました。
- 検討委員会 4月18日、5月1日、6月5日に開催。検討案件・検討グループの進行状況を中心に、新案件の検討、新検討グループメンバーの確保について検討・確認しました。この間、英会話学校への「お問い合わせ」の件を検討グループの提案を受け、理事会に具申しました。

■事業者への申し入れを初めて実施。

KC'sとして初めての事業者への申し入れを5月24日に行いました。これは、3月から活動を始めた京都の検討グループの成果です。

株式会社FORTRESS.JAPANに同社の営む英会話及びパソコン教室「トリニティー」の契約条項に関し、現在用いられている条項及び同社の契約勧誘態様について検討したところ、不当と思われる点がありました。

5月1日、同社に対しその内容の確認と改善の意思を5月22日までに回答いただくよう、「お問い合わせ」を発送。この文書には、回答のない場合は、申し入れを公開で行う旨を書き添え、「申入書(案)」を添付しました。

期日までに、回答がありませんでした。そこで、5月24日に「申入書」を発送し、ホームページ(HP)に掲載しました。(詳細はHPをご参照ください。)また、同日、大阪司法記者クラブで、黒木検討委員長と住田検討グループリーダーがレクチャーしました。10人の記者が参加し、翌日の読売新聞の近畿版に記事が掲載されました。

また、関係府県行政、大学、消費者団体などへ資料送付し、情報提供を行いました。

■5府県7つの検討グループが活動開始。

検討委員会のもとに設けた検討グループの活動が各府県で展開できるように進めているの

がKC'sの特徴の一つです。検討グループは、5月までに3府県で活動を始め、6月からは、5府県7グループに拡大しました。インターネット関連や金融などテーマごとの事例分析と調査活動に取り組んでいます。

ご案内・お知らせ

■第1回総会・記念企画のご案内

KC'sの第1回総会と記念企画を次の通り、開催します。ご出席ください。

また、総会・記念企画ともオブザーバー参加もできますので、会員でない方もお誘いください。(その場合、必ず前日までに総会・記念企画の参加の別と所属名・お名前をKC's事務局までお知らせください)

日時 6月24日(土) 13時～受付開始
13:30-14:30 総会、
14:45-17:00 記念企画

会場 エルおおさか(大阪府立労働会館)
6階大会議室 TEL 06-6942-0001

総会議案 2005年度事業報告承認の件
2005年度決算承認の件

記念企画

「いよいよ始まる!消費者団体訴訟制度」

①「改正された消費者契約法に基づく消費者団体訴訟制度」黒木検討委員会委員長

②パネルディスカッション

コーディネーター:片山副理事長、パネラー:
黒木委員長、下岡検討グループメンバー、
大阪府消費生活センター橋課長補佐
テーマ「被害情報の提供/収集」「不当行為の
特定(勧誘)」「適格団体との連携」など

■国会会議録を整理しHP掲載に予定

政府案に対する質疑の内、成立した法律の解釈に役立つと判断した政府側の発言を該当条文ごとにまとめています。総会までにはHPに掲載の予定です。ご活用ください。

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: qqrx66s39@star.ocn.ne.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

KC's NEWS

発行所 KC's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: qqrx66s39@star.ocn.ne.jp

No.3
2006.6.15

消費者団体訴訟制度のための消費者契約法改正

消費者支援機構関西(KC's)検討委員長 弁護士 黒木 理恵

消費者契約法が、条文数4倍以上にふくれあがって改正されました。増加した部分で、消費者の為の画期的制度である消費者団体訴訟制度が導入されました。

新しく定められた消費者団体訴訟制度で、適格消費者団体になることができるかを具体的に見てみましょう。

「不当勧誘行為の差止請求権」事業者等が、不実告知や断定的判断の提供、不利益事実の不告知、不退去・退去妨害にあたる不当勧誘行為を現に行い、あるいは行うおそれがあるとき、適格消費者団体は、そのような行為をやめるように、あるいはそのような行為が起きないように予防することを求めることができます。さらに、例えば不当勧誘行為に用いられたパンフレットを廃棄するなど不当勧誘行為を停止・予防するために必要な措置をとるよう求めることができます。また、実際に消費者と契約する場面に立ち会って不当勧誘行為をしているのが契約当事者である事業者以外の代理人や受託者等である場合には、適格消費者団体は、現に不当勧誘行為をしている代理人や受託者等に直接そのような行為の差止めを請求することができます。さらに、そのような代理人や受託者等を使っている事業者等に対して、現場で不当勧誘が行われないように指示するよう求めるなど必要な措置をとることを求めることもできます。

「不当約款の使用差止請求権」事業者等が、消費者契約法第8条から第10条に該当する無効な契約条項を使用し、あるいは使用するおそれがある場合、適格消費者団体は不当勧誘行為の場合と同様に当該契約条項の使用停止・予防を求め、あるいは不当約款を契約書から削除するなどの必要な措置をとるよう求めることができます。事業者の代理人が不当条項

を使用したりそのおそれがある場合に、そのような現場の代理人を使っている事業者等に対して是正措置を求めることができるのも不当勧誘行為の場合と同じです。

但し、同一事件について他の適格消費者団体が判決を得たり和解をしたりしていた場合は、他の適格消費者団体は差し止め請求はできないとされています。後訴訟遮断の問題です。消費者団体等は反対してきましたが、結局改められずに法律に残りました。しかし、参議院の附帯決議で施行後の状況を踏まえて見直しを行うべきことが盛り込まれました。また、国会中継を見ていると、後訴が遮断される同一事件の範囲はかなり限定的に想定されているようです。例えば、被害地域が拡大した場合は事案が拡大しているので請求内容の同一性がなく、同一事件にあたらぬとのことでした。

また、管轄について、国会審議を通じて、法案にはなかった行為地管轄が導入されました。行政の支援措置についても、情報面だけでなく適格消費者団体の活動資金を確保するための施策を講じるべきことが附帯決議に盛り込まれました。

消費者団体訴訟制度の始動まであと1年、成立した法案を成立過程での議論を含めて十分に吟味して新制度を有効に活用できるよう準備を進めていきたいと思います。

消費者団体訴訟制度の導入決定!

消費者団体訴訟制度を考える連絡会議 代表幹事 飯田 秀男

消費者団体訴訟制度の導入が決まった。消費者契約法成立時の附帯決議に、その導入検討が盛り込まれてから6年後の成立である。成立を受けて、消費者支援機構関西(KC's)をはじめ多くの消費者団体等が歓迎・期待のメッセージを発信した。

国民生活審議会消費者政策部会による議論から足かけ2年。「消費者団体訴訟制度を考える連絡会議」(以下、連絡会議)はこの間に、消費者団体訴訟制度検討委員会、内閣府の法案骨子、国会審議とそれぞれに対応して

きた。連絡会議を2004年1月に設立し、旺盛な意見発信を展開したことは、この問題をめぐる論議のリード役を十分に果たしたと思える。連絡会議は、消費者団体訴訟制度検討委員会の議論開始にあたってヒアリングを受けた6団体のうちのひとつであり、委員会の検討に沿い8回に渡って意見書・要請書を関係者に届け続けた。その後も内閣府や国会内各委員会委員への要請に取組み、他団体と共によりよい制度となるよう努力を重ねた。

KC'sの結成にあたって、その準備の段階

から関わり、半年間で無事結成することができた。KC's結成後は、その運動を軌道に乗せるための活動と連絡会議の意見発信活動が相まって、国会審議に対する私たちの声を届けることができた。衆議院の参考人質疑では、KC'sを代表して意見陳述をすることもでき、論点を明確にすることに貢献できた。今後、内閣府は、内閣府令や改正に伴うガイドライン、逐条解説作りに入る。国会審議では、パブリックコメントに付すとの答弁をしていることから、その時が



ン、逐条解説作りに入る。国会審議では、パブリックコメントに付すとの答弁をしていることから、その時が

近々めぐってくる。

消費者団体訴訟制度の導入は、まずは消費者契約法の改正という形をとった。しかし、消費者被害の現状は、制度の導入が消費者契約法に限られることを望んではいない。両院の附帯決議に謳われたように、民法や他の消費者法にも適用拡大が必要である。さらに、損害賠償制度や後訴制限の見直し問題など今後の課題として残った事項もある。早急な検討が求められている。また、内閣府令や実施ガイドラインが、実効性のある制度として設計されるよう、きめ細かな働きかけが必要になっている。各地で、制度を活用するための組織準備も本格化するであろう。これからが正念場である。

最近の相談事例から

長瀬 幸子

全国の消費生活センターに寄せられた消費者からの苦情相談件数は、2004年に183万件を上回りました。この年、消費生活相談窓口で消費者からの「架空請求・不当請求」の相談が殺到し、相談担当はその対応におわれました。その後はすこし落ち着いてきていますが、件数としては上位を占めています。

最近の消費者相談は、経済社会の変化に伴い、次々と新しい消費者被害の相談が増えています。

「架空請求・不当請求」の事例

- “消費料金未納分最終通告書” のハガキが届いたが、全く身に覚えがない。
- 携帯電話に届いたメールに記載されていたアドレスをクリックしたところ、アダルトサイトの登録完了となり、料金を請求された。
- パソコンでインターネットを利用中、アダルトサイトに入ってしまった、間違っただけでクリックしたら、入会となり料金を請求された。

最近、急速に高齢化社会となり、一人暮らしまたは高齢者のみの家庭をターゲットにした大変悪質な消費者被害の相談が多く寄せられています。

「高齢者の消費者トラブル」としては、家庭

訪問販売・点検商法・次々販売によるものが典型的なものです。

「シロアリの点検に来た」「床下が湿気ている。このままだと大変なことになるので点検してあげる」「屋根の点検に来た」「無料耐震診断をしてあげる」「水道管の点検に来た」などと無料点検を口実に訪れ、「このままだと家が倒壊する」「家の基礎が腐ってしまう」「地震がくると危ない」「こんな水道水は健康に悪い」などと、不安をあおり、実際には必要のない商品やサービスの契約をさせる点検商法が横行しています。また同じ業者などが何度も来て次々と契約させるケースが多発しています。

悪質な住宅リフォーム工事例として、埼玉県の高齢姉妹が3年間に5000万円以上の契約を多数の業者にさせられ、代金が払えなくなり、自宅を競売にかけられたという事件があり、社会問題となりました。この事件からも消費者の情報が悪質業者の間に流れていることが分かります。消費者、特に高齢者が悪質な被害に遭わないための方策が必要で

す。悪質な勧誘をどう防ぐかが今後の課題です。



消費者基本法はコンプライアンスを考える出発点

消費者支援機構関西 常任理事 坂東 俊矢

3月24日に私どもが開催したKC's事業者セミナー「消費者と事業者の連携で公正・健全な市場を」に多数の事業者の皆様がご参加いただき、本当にありがとうございました。企業倫理研究の第一人者である高巖(たかいわお)麗澤大学教授のお話しはどうだったでしょうか。「消費者と事業者の連携の重要性とその背景は分かった。後は、具体的に何ができるかが問題」とのご意見をいただいています。私たち、KC'sも、事業者の皆さんからの積極的な提案を、日頃の活動にできるだけ取り入れて、率直で建設的な対話を行っていきたくと思っています。今後とも、よろしくお祈りします。

消費者基本法の話

さて、コンプライアンスを考える前提として、消費者基本法という法律を理解することが、とても大切だと私は思っています。

2004年6月、消費者基本法が施行されました。この法律は、1968年に制定された消費者保護基本法を全面改訂したもので、消費者政策の土台となる法律です。基本法というのは、枠組みの法律ですので、言わばビタミン剤。風邪薬や胃腸薬のように、問題となっている症状を直ちに改善する特効薬ではありません。だからやや「地味」な気がします。その重要性の割には、注目度が低かったように思えます。でも、この法律は、今後の消費者政策や消費者と事業者の関係、行政の責任を考えると、とても重要な提案をしています。

消費者基本法には、8種類の消費者の権利が規定されました。消費者政策は、その権利を尊重して、消費者が自立できるような環境を整備することを目的に実施されることになりました。消費者はもはや「保護」されるだけの存在ではありません。

事業者の責務

事業者の責務もずいぶん具体的に書かれています。保護基本法の時の事業者の責務は、商品などの品質向上と、行政のする消費者政策への協力でした。保護基本法は、消費者保護を行政の仕事であることを規定した法律でした。いかにもでしょ。それに対して、消費者基本法では、5つの事業者の責務と2つの努力義務とが規定されています。

その責務の内容は、もはや「行政」を介して実現されるものではありません。「必要な情報の分かりやすい提供」とか、「消費者の知識等への配慮」など、事業者が日々のお客さまへの具体的対応を通して、消費者全体にそれを実現していく必要があるものが中心です。

今問われている、消費者に対するコンプライアンスの基本がここにあります。いわゆる事業者を規制する法律(業法)を守るだけでなく、消費者基本法の責務を日常の事業活動の中でどう実現するのかを考えることが必要なのです。消費者基本法は、事業者に「消費者の信頼を得る努力をすること」も求めています。そのためには、コンプライアンスへの姿勢を積極的に情報提供することが重要でもあるのです。