

■■■■ KC's活動報告 ■■■■

○理事会 6月20日第3回理事会、7月25日第5回常任理事会開催。第1回総会の最終確認と報告、検討検討委員会の検討案件と対応、案件内容の公表・情報管理、調査・「お問い合わせ」の執行、新規事業、適格団体としての要件整備、消費者行政との懇談、制度への対応などについて検討・確認しました。

○検討委員会 6月28日、7月13日、8月3日に開催。検討案件・検討グループの進行状況を中心に、検討・確認しました。この間、2件目となる「お問い合わせ」の件、英会話学校の件で特商法に基づく申出を行うことなどを理事会に具申しました。

■行政への申し出を初めて実施。

KC'sとして第1号となる行政への申出を8月8日に行いました。これは、5月に行った英会話及びパソコン教室「トリニティー」への申し入れに回答がなかったため特定商取引法に基づく申出を京都府・大阪府・兵庫県の各知事宛てに行ったものです。あわせて近畿経済産業局にも申出ています。

この制度は、取引の公正や消費者の利益が害される恐れがある場合に申し出て、事業者等に対して適切な措置をとるべきことを求めることができる制度です。行政は調査を行い、必要に応じ事業者に報告書の提出を求めたり、立入検査等を行います。改善の必要がある場合には、業務改善指示・業務停止命令などを行い、事業者名の公表を行う場合もあります。

但し、現在の制度では、申出後の行政の執行状況は、申出者にも報告されません。今後の行政の動きに注目していきます。

■8月中旬時点の検討案件の進捗状況

案件名と具体的内容は理事会で決定し、申入書を発送するまでは公表できませんので、検討メンバーや進行段階をご紹介します。

検討グループは大阪に3、兵庫・京都・滋賀・奈良に各1の合計7つあります。メンバーは、消費者団体6名、相談員15名、司法書士12名、弁護士12名、学者1名の46名です。進行段階は、様々ですが、まず、テーマとし

て検討委員会から振り分けられた案件と同種の事例や判例の収集から始めます。次に、アンケートを行ったり、消費者契約法をはじめ関連の法律の観点から問題点を抽出します。それらの内容を「お問い合わせ」「申入書」にまとめていきます。現在、大阪のグループの一つがKC'sとして2つめとなる「お問い合わせ」を発送中です。

ご案内・お知らせ

■近畿の消費者行政担当者との懇談予定

KC'sは、行政の方々と様々な機会に交流を図っていくことが消費者被害の未然防止・拡大防止に寄与するものと考えています。

6月7日に公布された消費者契約法の一部を改正する法律には、地方公共団体の適格消費者団体への協力という内容も含まれており、2007年6月7日の施行に向けて、現在、内閣府令・ガイドラインの検討がされています。

制度の詳細が検討されるこの時期に、近畿2府5県（福井、滋賀、京都、奈良、大阪、兵庫、和歌山）の消費者行政担当者の方々と懇談会を開催することにしました。懇談の中で、KC'sは制度の概要や活動報告を行い、消費生活相談などの情報や行政に対する申出制度の活用状況などをご報告いただく予定です。

日時 9月11日（月）13：30—16：00

会場 大阪府消費生活センター

■HPに掲載の政府答弁集を頒布中です

「消費者契約法の一部を改正する法律案に係わる国会審議の政府答弁集」速報版をコピー印刷したものを1冊500円（送料は別）でお分けしています。また、追補頁がありますので、既に購入いただいた方は事務局までお問い合わせください。

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：qqr66s39@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：qqr66s39@star.ocn.ne.jp

No.4
2006.8.15

消費者支援機構関西 第1回総会報告

第1回総会を6月24日に開催し、91名が参加、議案を賛成多数で採択しました

あざみ 勘理事が司会を務め、まず、三木監事からNPO法人の運営と資料の形式について説明をしました。議長に千神副理事長を選任し、来賓としてご臨席いただいた近畿5府県の消費生活センターの方々を紹介いたしました。

開会挨拶で北川会長は、成立した消費者団体訴訟制度は本人に代わり適格消費者団体が訴権を持つという制度で、日本の法制度を大きく変更するものである。社会に受け入れられ、理解・活用されるようにしていく我々の責任は重大であると指摘しました。

西島事務局長より、第1号議案2005年度事業報告承認の件、第2号議案2005年度決算承認の件を提案し、監査報告を島監事が報告しました。表決権総数147票中出席表決権数122票（団体正会員70票、個人正会員52票）で、総会が成立していることが報告され、第1号・第2号議案とも賛成多数で採択しました。

続いて、2006年度事業計画、2006年度特定

非営利活動に関わる事業会計収支計画について説明があり、事務局の給料の按分の根拠、団体賛助会員が財政的に大きな役割を果たす仕組みと適切な事業遂行の担保との関係、正会員と賛助会員の違いなどについて意見交換をしました。



北川善太郎会長

最後に、榎理事長から団体訴権制度ができ、来年6月7日の施行に向けて適格消費者団体の認証を受けるべく本格的に活動を展開していくので、引き続きご指導ご支援をいただきたいとの閉会挨拶をしました。

参加者内訳：団体正会員23名、個人正会員25名、個人賛助会員3名、団体賛助会員24名、他16名。

記念企画「いよいよ始まる!消費者団体訴訟制度」開催

総会後、制度の理解を深める記念企画を実施しました。

最初に、「改正された消費者契約法に基づく消費者団体訴訟制度」と題し、検討委員会委員長で弁護士の黒木理恵さんが、制度の概要を12条の不当勧誘行為・不当約款の差止め請求権を中心に報告しました。

続いて副理事長で弁護士の片山登志子さんをコーディネーターに、パネルディスカッションを行いました。消費者団体が訴権を行使するまでの手順を具体的に確認し、訴権行使のために消費者・消費者団体はどのような活

動が求められるのか、それを支える社会全体としての環境整備をどう進めるのかを中心に議論が展開されました。

パネラーの検討グループメンバーで相談員の下岡彰子さんと黒木検討委員会委員長は、検討グループが5月に申入れをした英会話学校の検討プロセスを例に、契約書などの資料や同種の被害事例の収集が必要であったことを紹介しました。また、110番や会員からの情報提供で申入れの検討を行う場合、適格消費者団体が使うことのできる質と量を兼ね備えた情報（同じ事業者の事例や手口、件数、

関係書類など)が必要との説明をしました。
 大阪府消費生活センター課長補佐の橋一亮さんは、行政の側からどのような情報提供ができるかを現行法と改正法、そして検討プロセスの各段階ごとに説明いただきました。

論議の中で、改正消費者契約法第40条^{*1}「適格消費者団体への協力等」の一環として国民生活センターからPIO-NET情報^{*2}を提供するだけでなく各地の地方公共団体が保有する情報、例えば約款や相談員と事業者・消費者との交渉経過メモ等も活用できるのではないかな。その場合、そのような添付資料の有無がわかるように消費者相談窓口の情報の整理に一工夫が必要だという指摘がされました。また、グループが検討を始めた段階で、府センターでは最近の勧誘手口についてKC'sへの情報提供と、相談者へKC'sの存在を知らせることは可能であることも紹介いただきました。

法施行後は、弁護士法23条による公私の団体への照会も、検討グループの中に弁護士が



パネラーの橋さん、下岡さん、黒木さん

いれば、KC'sから差止請求事件の委任を受けることで、証拠収集に利用できるだろうとの意見が出されました。

閉会にあたり野々山宏常任理事は、今春のイギリス/オランダの視察で、消費者、事業者、行政が勧誘方法や約款などについて常に話し合いを行っており良好な関係が保たれている。消費者団体訴訟制度によって行政との関係が変化することを実感した。日本でも今後よい方向に変化していくよう努力していこうとの挨拶を行いました。

最近の相談事例から

NACSウィークエンドテレホンでは週末の毎土曜日に、電話による消費生活相談を受けている。16年度の総相談件数は1338件、17年度は1788件もの相談が寄せられた。1日当たり30~40件の相談を受け、電話を置けば鳴るといふ状態で、相談員は対応に疲れてこ舞い、相談者からは繋がらないとお叱りをいただくほどである。

携帯電話やパソコンによる情報提供サービスの不当・架空請求が相変わらず多く全体の3~4割を占めている。しかし、より複雑・深刻な相談も多く寄せられていて、もっと早く相談いただければと悔やまれる事例にも遭遇する。最近の相談事例を紹介する。

事例1 2年前、家庭訪問でモニター価格で契約できると急かされ、2歳の息子用に、小学3年生までの学習教材100万円をクレジットで契約。その2ヵ月後、別の担当者が来て「オリジナル教材で当社しか取り扱っていない。モニター枠が残り少ない」と急かされ、更に中学3年生までの学習教材を230万円で(クレジット)契約させられた。しかし、「インターネットで指導する、FAX指導もある」との説明が守られなかった。途中、多量の教材に不安を感じ解約を申出たが相手にされなかった。高額で毎月の支払いも困難。どこに相談してよいか分

NACS西日本支部 ウィークエンドテレホン担当
 酒井 佐代子

からなかったが、インターネットで調べてやっと分かった、との相談があった。地元の消費生活センターに相談するよう紹介したが、過量販売、過剰与信など販売方法に多くの問題があった。

事例2 ペット飼育可能な賃貸マンションを退去する際、原状回復費用として多額・不当な請求を受けた。ペット飼育による傷はあるものの普通に使用していた畳、ふすまの補修費用として保証金40万円以外に追加費用を請求された。

事例3 6ヶ月入居した1年契約の賃貸マンションを退去したいが、中途解約料として2ヵ月分の家賃を請求された。賃貸契約書にはその旨記載されていたが説明は無かった。保証金も全く返還してくれない。

事例2, 3のように賃貸マンションの退去時トラブルも多く寄せられている。

事業者に一方向的に有利な条項が書かれた契約書や重要事項をきちんと説明しない仲介業者。国土交通省の「退去時の原状回復に関する」ガイドラインの存在さえ知らないなど、トラブルが起こらないほうが不思議なくらいである。



- ※1 消費者契約法の一部を改正する法律 第40条
 独立行政法人国民生活センター及び地方公共団体は、内閣府令の定めるところにより、適格消費者団体の求めに応じ、当該適格消費者団体が差止請求権を適切に行使するために必要な限度において、当該適格消費者団体に対し、消費生活相談に関する情報で内閣府令で定めるものを提供することができる。
- ※2 PIO-NET (パイオネット=全国消費生活情報ネットワークシステム) 全国の消費生活センターと

国民生活センターに寄せられた過去10年分の消費生活相談情報データが蓄積されている。オンラインで全国の各消費生活センターと国民生活センターを結び、相談データは毎週2回追加、修正して更新されている。事業者名、相談概要、処理結果などのデータを入力。相談概要には契約の動機、勧誘方法など、処理結果には斡旋した場合の合意内容とその理由なども記載。各センターは情報が必要な場合、端末機からいつでも情報が取り出せる。

コンプライアンスで問われていること-消費者の信頼のために

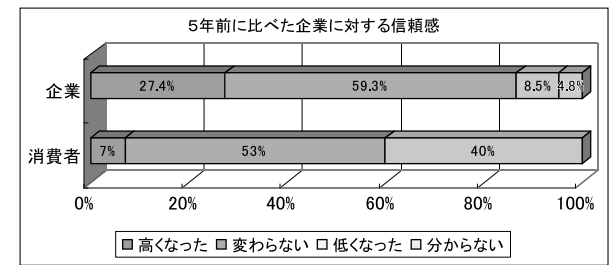
KC's常任理事
 坂東 俊矢

ガス湯沸かし器の欠陥で20名近い方々が亡くなっていたという事実が判明しました。当該製品に関するリーディング企業としての責任をきちんと果たしてもらいたいと思います。

この件だけでなく、この世紀に入って、深刻な企業不祥事が続いています。消費者が企業を見る目もますます厳しくなっているように思えます。

少し古くて恐縮ですが、2001年9月に内閣府国民生活局が実施した「消費者による企業への信頼感」の調査があります。「5年前に比べて、企業に対する信頼感はどうに変化しましたか?」という問いに対して、「高くなった」が7%、「特に変わらない」が53%、「低くなった」が40%という回答でした。この40%という不信感は、不祥事を発生させた企業に対するだけでなく、「他の企業でも同様の問題があるのではないか」という疑念を含んだ不信感だと私は理解しています。

翌年には、企業にも同様の調査がなされています。「貴社または貴業界に対する消費者の信頼感は5年前に比べてどう変化しましたか」という問いに、「高くなった」27.4%、「変わらない」59.3%、「低くなった」8.5%で「分からない」が4.8%でした。なるほど、不祥事を起こした企業はともかく、誠実に努力をしているわが社、わが業界は信頼を得ていると考える企業の立場はよく分かります。ただ、40%の消費者が不信感を持っているという事実と企業のこうした認識との間には埋めがたいギャップがあります。消費者の感ずる危機感が企業には伝わっていない。逆に、個人企業の努力も消費者に伝わっていないのです。



コンプライアンスは「法の遵守」だけでなく、消費者の信頼感を得るための企業の努力であるべきだと私が考えるひとつの理由がここにあります。法を守ることは大切ですが、結果的にそれが消費者の信頼につながらなければ、その努力は社会的には半分の価値しかありません。逆に言えば、自らの努力をお客さまや消費者に対して語ることができるようにコンプライアンスの仕組みを考えてもらいたいのです。内部の価値や基準も大切ですが、それを超えて説明できることが今、求められています。

もうひとつ、これは私がある大学の講義で実施したアンケート結果を説明します。比較的偏差値の高い私立大学の経済、経営、文学部の一般教養科目で「あなたは将来、どのような企業と取引をしたいと思うか」、「では現実に利益を挙げていると思う企業はどのような企業か」を聞きました。その結果は下記の表の通りです。

大学生の企業に対する見方

	Q1.取引をしたい企業		Q2.現実に利益をあげている企業	
法やルールを守る企業	268	87.6%	45	14.7%
そうでない企業	2	0.7%	165	53.9%
どちらとも言えない	29	9.5%	74	24.2%
分からない	7	2.3%	22	7.2%

(某大学「現代社会と法」講義の際に実施(回答者306名))

20歳前後の真面目な学生たちの率直な意見がここにあります。法やルールを守る誠実な企業と取引をしたいけど、利益を挙げるためにはそうとばかりは言っておられない。もし、これがわが国の企業の本物の姿だとすれば、私たちの経済に公正さを期待することはできないでしょう。また、こうした意識を持つ大学生が将来、企業で働くとき、善意で「不祥事」に荷担してしまうかもしれません。

「法やルールを守ることが利益につながる」。自信を持ってそう語れる社会のためにも、「コンプライアンス」を経済の土台に置きたいと思うのです。