

■■■■ KC's活動報告 (10/10~12/5) ■■■■

○理事会 10月25日第4回常任理事会、11月22日第4回理事会を開催しました。

検討委員会の案件と対応、会員状況、企業消費者対応評価手法開発プロジェクトの進捗、各地の適格消費者団体の動き、奈良県の「適格団体に対する情報提供に関する取り扱い要領」、近畿2府5県の行政とKC'sの懇談会(12/4)、KC'sビジョン論議などについて報告、審議、確認をしました。

この間、問い合わせ5件(非公開)、申入れ1件(公開)、提言・要請2件(公開)を執行しました。

○検討委員会 10月16日、11月8日、11月29日開催しました。10の検討グループの検討案件の内容と進め方などを検討、確認しました。また新規案件の検討も行いました。

国民生活センターから、申請していた「PIO-NET情報」の提供を受けました。オリエントコーポレーションのキャッシングの支払い方法変更の件で金融庁・関東財務局に要請文を送付。

○その他

- ・11月15日、KC's上半期の監査を実施。
- ・11月19日、経済産業省産業構造審議会特定商取引法小委員会に適格消費者団体認定手続きに関する意見、公正取引委員会景品表示法研究会報告に対する意見を提出。
- ・適格消費者団体に関しては、(社)全国消費生活相談員協会が11月9日に認定。NPO法人京都消費者契約ネットワーク、NPO消費者ネット広島が申請をされました。
- ・12月1日、大学生協神戸地域センター総会後に学習会開催。

■■■■ KC's活動予定 ■■■■

- ・12月8日 大学生協大阪・和歌山地域センター学習会
- ・1月17日 (社)消費者関連専門家会議(ACAP)との懇談会
- ・2月2日 適格消費者団体をめざす消費者組織の意見交換会

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)



発行所 KC's事務局 〒540-6591 大阪市中央区大手前1-7-31 TEL.06-6945-0729 FAX.06-6945-0730
 OMMビル1階大阪府消費生活センター内 eメール: info@kc-s.or.jp

「消費者支援機構関西がめざすもの」
KC's適格消費者団体認定記念セミナー

KC'sは、適格消費者団体の認定を受けたことを記念して、10月15日に「消費者支援機構関西がめざすもの」というテーマでセミナーを開催しました。当日は、消費者・団体85名、事業者38名、専門家32名、行政10名、マスコミ4社など各分野から約170名の参加がありました。

冒頭では、北川善太郎会長から、悪質な事業者に限らず普通の企業が通常の事業活動の中で大量の消費者被害を引き起こし、また中国製品の安全性の問題など消費者被害が国際的な広がりを持つ時代になってきているなかで、従来の法が予定した紛争解決の枠組みを超えた仕組みが求められていることを指摘し、今まさに消費者団体に大きな期待が寄せられているとの挨拶を行いました。



その後、黒木理恵検討委員会委員長から、KC'sのこれまでの活動について、特に事業者への申し入れ活動の内容とその成果を中心に報告しました。

パネルディスカッションでは、パネリストに、高巖氏(麗澤大学企業倫理研究センター長)、蔵本一也氏(消費者関連専門家会議理事長)、小林智子氏(京都府生活協同組合連合会会長理事)、坂東俊矢氏(京都産業大学法科大学院教授、KC's常任理事)をお迎えして、片山登志子副理事長のコーディネートにより、①消費者から見た消費者団体訴訟制度への期待とKC'sの役割、②事業者にとっての消費者団体訴訟制

度の意義とKC'sの役割、という2つのテーマを中心に議論が展開されました。

■消費者から見た消費者団体訴訟制度への期待とKC'sの役割

消費者被害が非常に身近な問題になってきているなかで被害の元を断つ消費者団体訴訟制度への期待は大きいですが、消費者にも事業者にも、適格消費者団体の活動やイメージが浸透していないのではないかとこの厳しい指摘がありました。そして、KC'sは、故意で悪質商法を繰り返している事業者と過失で消費者被害を生じさせた事業者をきちんと見分ける力を養い、悪質事業者にはあくまでも厳しく対処し、そうでない事業者に対しては契約の適正化による公正な市場作りを呼びかけるという活動によって、消費者にも事業者にもファンを作る努力が必要であり、そうした活動を幅広く社会に向けて広報することが大切との意見が出されました。

■事業者にとっての消費者団体訴訟制度の意義とKC'sの役割

消費者団体が訴権を持ったことで、事業者全体としては消費者団体にある意味脅威を感じていること、その中で、良識的な事業者とは一定の緊張関係を持ちつつもコラボレーションを組み、「事業活動の中でなぜ消費者問題が生じてくるのか」、「何



ご案内・お知らせ

■第2回「消費者セミナー」

消費者被害の防止のためには、消費者自身が消費者被害の実際から学び、自己啓発できる場が必要です。講演と事例研究を通して学んでいただき、悪質商法被害にあわないような消費者行動を取ることができる一助となればと企画しました。是非ご参加下さい。

◆テーマ:「人はなぜ、だまされるのか
—消費者の心理とその防止—」

(1)基調講演

講師:西田公昭氏(静岡県立大学准教授、社会心理学)

(2)グループに分れて事例研究

◆日時:2月15日(金)午後1時30分~

◆場所:大阪市中央区、ドーンセンター
地下鉄・京阪「天満橋駅」から徒歩5分

◆定員と申込締切:100名、1月20日

※詳細は、HP【セミナー・イベント】まで

■<予告>シンポジウム「インターネットオークションの概要と消費者被害対策」(仮称)

インターネットオークションの実態と被害の防止方法を知っていただき、オークション主催者と共にトラブルや消費者被害を防止するための改善を考える場にしたいと思います。

◆日時:3月8日(土)午後

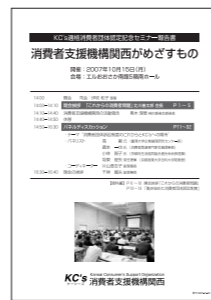
◆場所:大阪市西区、大阪科学技術センター

※詳細は、HPと次号ニュースでお知らせします。

■『消費者支援機構関西がめざすもの』を
発刊しました。

適格消費者団体認定記念セミナー報告書を追加でご希望の方は下記までご連絡を。

(会員以外の方は1冊200円、送料別)



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/

をどう改善すべきなのか」を相互理解の中で見出ししていくことの重要性が語られ、KC'sが今後消費者と事業者の交流の機会を設けるなどして、消費者と事業者の架け橋としての役割を果たす必要があることが確認されました。

最後に、坂東常任理事から「社会から信頼される消費者団体として活動を続けていく」との決意が語られ閉会としました。

<詳細は、報告書をご覧ください。>

また2部の認定記念レセプションでは、団体会員や事業者の皆さまから、これからのKC'sの活動へのご意見や消費者団体と事業者との協働への期待など率直な交流が図られました。

<参加者感想文より抜粋>

(1) KC'sの活動への評価

- ・企業との協働による社会構築は大きな視点、期待の広がりを感じた。
- ・被害を起こした事業者が故意か過失かを見極めて積極的かつ迅速に対応していくことが大切。
- ・持続可能な社会、公正なマーケットを作ることなどの高い志に感動した。
- ・今までの消費者団体とは違ったかなりポジティブなイメージが持てた。
- ・対立ではなく理解と協力は企業にとってもプラスになるであろう。
- ・お問い合わせなどで成果を挙げる地道な活動を

大切にしたい。一定の結論を共有していくことの大切さ。

企業のガバナンスが強まり、社会的責任経営を進めて行くことが消費者に評価され守られる社会になりたい。

信頼関係の構築と認知されていくことが必要。

適格消費者団体の認知度が低い。KC'sの活動や存在を知らせていきたい。

一般市民への呼びかけをしなければ絵に書いたもち。



- (2) 自分たちができること
- ・お客様に1番近い営業職員の声に耳を傾ける。外部アドバイザーの声を取り入れるよう努力していきたい。(事業者)
 - ・外部の消費者問題の専門家に意見を聴く仕組みを模索中(事業者)
 - ・被害にあわないための学習会へ参加。被害にあったときはその情報を知らせる(消費者)
 - ・県内のアンケート調査と結果報告会の実施。学習冊子の発行。出前講座(生協)
 - ・消費者被害実態調査、組合員向け広報、学習会等行政とともに取り組みたい(生協)
 - ・個人的には会員になること(生協)

最近の相談事例

KC's理事 消費生活コンサルタント 前中みき子

事例1 「金^{さん}がすごく値上がりしている、ロンドン市場での金投資をしないか、確実に儲かる」と業者から突然電話があった。「興味はない」と断わったが、「儲かる」としつこく勧誘したので来訪を承諾した。

翌日、営業マンが自宅に来て、「抽選にあたらないと取引できないほどだ。通常3000万円からの投資で金持ちしかできない特別の投資だが、今回キャンペーンで特別に100万円から投資できる」など良い話しかしないので、あやしいと思い帰ってもらった。

2～3時間後、別の営業マンから電話があり「今がチャンス。100万円預けて1日300円、1年で108000円の利益が得られる。1日でも早く」としつこく勧誘された。金の価格が下がっても金の現物をそのまま持っていればいいと思い、取引の仕組みはよく理解できなかったが契約し、100万円を預けた。

その後、業者から追加の証拠金が50万円必要と電話があった。断わったところ、「このままでは50万円くらいしか返金できない」と言われた。

(70歳代女性)

事例2 自宅に営業マンが訪問し、「儲かる金融商品に興味がないか、確実に儲かる」、「100万円です1日800円、1ヶ月で数十万円の利息がもらえる」と説明され、ロコ・ロンドンから金の現物を買うという契約をし、100万円支払った。

その後、また業者から電話があり、「100万円追加すればさらに儲かる」と言われたが断わり、解約を申し出たが、「100万円のうち返金は約15万円になる」と言われた。(80歳代男性)

* * *

2006年の秋ごろから「ロコ・ロンドン貴金属取引」「ロコ・ロンドン保証金取引」という名称の取引に関する相談が消費生活センターに寄せられています。70歳～80歳代の高齢者が取引の仕組みを理解できないまま、100万円以上の高額なお金を投資し、トラブルに遭っています。投資したお金がほとんど戻らなかったという深刻なケースが多くあります。

「ロコ・ロンドン取引」と称する金の仲介取引は、2007年7月15日から特定商取引法の規制対象になり、業者には契約書面の交付が義務づけられ、不適切な勧誘も禁止されました。消費者は、契約書面を受け取ってから8日以内であればクーリング・オフができるようになりました。

ロコ・ロンドン金取引は現物まがいの証拠金取引で、殆どが仲介ではなく相対取引ですので業者の儲けが優先され、詐欺まがいのものが横行しており、損害が大きくなるおそれのあるリスクの高い取引です。取引するつもりがないのなら、きっぱり断わることが肝心です。もし、トラブルにあったら、最寄りの消費生活センターや経済産業局消費者相談室に相談しましょう。

団体紹介 欠陥住宅関西ネット

欠陥住宅関西ネット(代表幹事:木村達也 弁護士、事務局長:田中 厚 弁護士)は、欠陥住宅被害に遭われた方に対する相談・現地調査等の被害救済活動や、欠陥住宅被害に遭わないための予防・啓蒙活動を行っています。

現在、会員数は149名(うち弁護士104名、建築士34名、その他11名)で、ネット内には、相談・制度・広報各委員会がおかれるとともに、総会や幹事会での決定を経て、事務局会議をもとに日常的に業務を行っています。

●欠陥住宅被害の救済

欠陥住宅被害の救済には、建築技術的な知見と法的知見の双方が要求されるため、持ち込まれた相談に対しては、建築士と弁護士とが適宜協力し合って方針を決めて活動していくことが多いです。そのため、関西ネットでは、相談部会の会員を中心に、調査・相談に協力して下さる建築士・弁護士の登録制を取り、依頼者に所定の相談カードに事案を記入してもらって概要を把握したうえで、依頼に応じて、登録建築士・弁護士による法律相談や予備調査を実施し、必要ならば訴訟活動等も行います。

関西ネットへの相談は、定期的相談会や、毎年6月ないし7月に行う欠陥住宅被害110番(大阪弁護士会消費者保護委員会との共催)の後に行う相談会、及び日常的に電話ファクシミリ等で事務局に入ってくる相談依頼等によって持ち込まれ、会員が事案に応じて対応しています。また、会員は、このほかにも、大阪弁護士会館での住宅専門相談や大阪市住まい情報センターでの住宅専門相談に専門

相談員として参加したり、裁判所の鑑定人や性能評価住宅を対象とした紛争処理委員として、日常的に相談・紛争処理にあたっています。

●住宅・建設業界の動きや建築関係法令の動きなどフォロー

さらに、これらの相談や救済活動の他に、判例和解事例研究会、鑑定事例検討会、建築士研修会などの勉強会を定期的に行ったり、行政や関連団体との協議会などを行い、住宅・建設業界の動きや建築関係法令の動きなどフォローし、会員のスキルアップを図ると共に、その集大成ともいえるべき総会を毎年春に開催しています。また、関西ネットでは、豊富な建築専門書籍や判例集未掲載の判決を収集して会員への紹介や利用に供すると共に、年数回程度の会報の発行、ホームページの活用及び会員間のメーリングリストなどにより、迅速に有益な情報を交換・伝達できる体制を整えています。

さらに、関西ネットは、全国ネット(会員数954名:H19.5.26現在)やこれを構成する12の地域ネットとの連携を図り、年2回開催されている全国ネット総会には、最大の地域ネットとして多数の会員が参加し、活発に意見交換を行っています。

お問い合わせ

欠陥住宅関西ネット事務局

〒530-0054 大阪市北区南森町1-2-25 南森町isビル
太平洋法律事務所 弁護士:田中 厚
TEL:06-6365-9183 FAX:06-6365-7293