

■■■ KC's活動報告(2008.7/22~10/14) ■■■

- 理事会 7月22日2008年度第3回理事会、8月26日第2回常任理事会、9月30日第4回理事会を開催。
- ・検討委員会の案件と対応、会員状況、差止請求訴訟案件、消費者庁構想の動向、マスコミ対応、事業者セミナー、企業の消費者対応評価手法開発プロジェクト、旅行契約トラブル110番、受託事業、などについて報告、審議、確認をしました。
- ・8月28日、英会話学校に不当な勧誘の停止等を求める差止請求訴訟を提訴。(1面参照)
- ・9月3日、(株)ニューファイナンスに対する契約条項使用差止請求事件の第2回裁判(期日)が行われた。
- 検討委員会 8月6日、8月21日、9月10日、9月25日、10月14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。現在12検討グループが活動しています。新たに大阪で10月から検討グループを立ち上げます。
- ・ヤフーオークションにおけるID盗用による「なりすまし被害」に関する情報提供が8月末ごろから多数あり、この件について検討グループを再開しました。
- ・旅行に関する検討グループは、この間のまとめを記者レクならびにホームページ上で公開し、「旅行契約トラブル110番」に寄せられた新たな情報の検討を行います。
- 消費者団体の動き
- ・京都消費者契約ネット：9月12日、「(株)長栄」に対する定額補修分担金条項差止請求訴訟の第3回期日。10月12日、「大和観光開発(株)」に対する敷引特約差止請求訴訟第1回期日。
- 学習・啓発事業
- ・「くらしの中の契約を考える会」は、定員を12名として、6~8月に、4回連続講座として実施しました。初回は契約のいろいろ(事例研究：契子さんという消費者の1日を振り返って、契約はいくつあったでしょう…)から始め、最後はKC'sの検討グループの紹介で締めくくりしました。



<参加者の感想>

・「普段の生活では、契約とは自分は無縁と

考えていましたが、今回勉強させてもらって、世の中のすべてが契約と関係していることが多いということを学びました。消費者に不利な契約が世の中にこんなに多いとは思っていませんでした。」

- ・「具体的な事例をもとに話が進められ、理解しやすかったが、使われる言葉(日頃聞きなれない専門用語)の理解に時間がかかった。」
- ・「地域で消費者被害のことを知らせていくためには、それぞれの行政とのつながりを大事にしなければと思いました。」

ご案内・お知らせ

第4回事業者セミナー 「消費者視点の経営、市場をめざして」

当日参加も可能ですが、できる限り、予め下記までお申し込みください。

■日時：10月30日(木) 13:30-17:00

■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)

■内容 <第I部：基調講演と事例報告>

1. 「消費者視点の経営、市場をめざして」
細川 幸一氏 (日本女子大学家政学部 准教授)
2. 「消費者情報を活かすマネジementシステムづくり」
滝田 章氏 (キッコーマン(株) 広報・IR部お客様相談室長)

3. 「消費者視点で保険を提供したい」
泉 裕章氏 (住友生命保険相互会社 保険金部保険室長)

<第II部：パネルディスカッション>

- ・テーマ：「消費者視点の経営を実現するために、何が必要か」
- ・パネリストは上記の3名(コーディネーター：片山登志子副理事長、弁護士)

■参加費(ひとり)：一般5,000円(KC's会員は2,000円)学生1,000円

※第3回消費者セミナーは、2009年1月下旬(予定)で開催準備中です。詳細は、次号ニュースにてご案内します。

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.17
2008.10.21

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

差止請求訴訟、その後の動き = 勧誘行為では初の差止訴訟 =

◇退去妨害等の不当勧誘の停止等を求める訴訟

10月15日に大阪地裁にて、英会話教室「グローバルトリニティー」の運営会社である株式会社FORTRESS, JAPAN(本社：東京都新宿区)に対し、退去妨害等の不当勧誘の停止等を求める訴訟(8月28日提訴)裁判(第1回期日)がKC'sからの傍聴人含め15名の参加で行われました。この訴訟は、2007年6月に団体訴訟制度がスタートして「勧誘行為」では全国で初めての差止訴訟となっています。

冒頭、KC's千神國夫副理事長より次の意見陳述(抜粋)を行いました。

(1.3.4.は略)

2. このように、事業者と消費者との間には、消費者契約法の文言を借りていうならば、厳然たる情報の質、量、交渉力の格差が存在するため、大多数の消費者は結局泣き寝入りせざるを得ません。そのため、事業者は、わずかに声を上げることできた少数の消費者に対応するだけで、全体としては違法不当な事業活動を停止することなく、また、これによって得た利益を依然保持し続けることとなるのです。これでは、消費者契約法に言う消費者保護という目的を真に達成することはできません。
5. 本件訴訟は、事業者の勧誘行為の差止を求める訴訟としては、全国初のものです。

被告株式会社FORTRESS, JAPANは、英会話教室「グローバルトリニティー」を運営していますが、その勧誘方法は、主として就職活動中の大学生をターゲットとして、街頭アンケートや電話勧誘を契機に営業所に呼び出した上、消費者が最も関心を持つ事項である受講回数に関する不実告知ないし不利益事実の不告知を伴う長時間勧誘を行い、消費者が退去したい意思を表明してもこれを妨害するというもので、消費者契約法4条3項2号等に違反することは明らかです。

また、被告は、当団体が、2006年5月に同内容の勧誘行為の差止めを申し入れたとき、これを完全に無視しました。2008年6月に再度申し入れたときには、一部は過去に行っていたとしても、現在は改善し、行っていないと回答しました。しかしながら、上記の勧誘行為の様子が極めて定型的でありマニュアル等の存在が強く推測されることや、これまで長期間不当勧誘が行われてきたという経緯等から、今後被告が、同様の勧誘を、2008年6月以降もなお行っているおそれ、あるいは今後行うおそれは払拭しがたいと言わざるを得ません。

6. 裁判所におかれましては、消費者契約法の立法趣旨に照らし、今後同様の消費者の被害の発生ないし拡大の防止のため、適正かつ迅速な判断を下していただきますようお願いいたします。

意見陳述後、今後の進め方について、原告弁護士と被告弁護士双方からの意見を交し、次回の裁判を11月21日で確認しました。



終了後、マスコミ3社も含め「報告会」を開催し、傍聴者からの質疑を中心に裁判内容や今後の流れなどの意見交換を行いました。

◇契約条項の使用差止等を求める訴訟

ニューファイナンス(株)に対する「早期完済違約金等の差止めを求める」訴訟(4月8日提訴)も同日10月15日に、京都地裁にて、第3回期日が行われました。同社から契約書と準備書面の提出があり、KC'sは予定していた文書提出命令を取り下げました。準備書面では、「早期完済違約金は適法である」と主張され、ようやく本題に入ってきたというところでした。今回は12月17日に確認しました。

「旅行契約トラブル110番」を実施

消費者支援機構関西は、9月13日(土)に、旅行に関する消費者トラブルの情報を電話で受け付ける「旅行契約トラブル110番」を実施しました。この間、当団体は「大阪消費者友の会」と共同で、旅行会社の約款・旅行条件書における取消料等の記載について、検討を行ってきました(検討結果は、当ホームページで9月5日に公開)。この検討で十分に判明しなかった事項や検討事項以外にも旅行に関する消費者トラブルは相当数存在すると思われたことを受けて、今回の110番を実施しました。消費者から受け付けた26件(31事項)の概要を次のとおり報告します。

◇契約に関わるものが全体の約4割(12事項)
受け付けた全情報31事項を相談内容でみると、「契

約に関わるトラブル」が12件で全体の約4割を占め、「旅行自体のトラブル」が4件で約1割でした。その他では「旅行事業者の対応」が5件、続いて「燃

内容分類	中分類	件数	%
契約に関わるトラブル(12件)	キャンセル	6	19
	旅程変更	4	13
	表示相違	1	3
	会社倒産	1	3
旅行自体に関わるトラブル(4件)	交通機関	2	6
	ホテル	1	3
	その他	1	3
その他(15件)	旅行事業者対応	5	16
	燃油サーチャージ	4	13
	手配ミスの損害賠償	3	10
	その他	3	10
	合計		31

最近の消費生活相談から

(財)関西消費者協会 相談グループ長
白崎 夕起子

最近、携帯電話の格安な通信料金プランが発売されるようになりましたが、その代わりに携帯電話機の価格が従来に比べ高額になっています。総務省が販売奨励金制度を利用した端末・サービス一体型の料金プランの是正を求めたこともあって、携帯電話会社が携帯電話機の代金と通信料金との分離プランを導入したためですが、新たなトラブルも発生しています。

◇携帯電話機の故障の際のトラブル

携帯電話機が高額なため割賦販売されるようになりましたが、携帯電話機が故障して利用できなくなっても、月々の支払いを続けることを求められ、トラブルになります。修理不能のため新たに携帯電話機を購入する必要が生じた場合は、2台分の支払いを行うことにもなり、消費者の負担が大きくなります。

◇解約の際のトラブル

現在販売されている3Gの機種は、通信を可能にする情報が記録されたSIMカードが装着されていますが、解約の際にはSIMカードを販売店に返却することになっています。SIMカードを抜くと、通信サービス以外の機能、例えばカメラ・ワンセグ等も利用不可能になる機種もあり、なんの機能も果たさない機器の代金を支払い続けなければならないというトラブルもあります。番号ポータビリティを利用して携帯電話会社を変更する際も、変更後の会社が発売している機種を購入する必要があります。

日本の通信業界では、ごく一部の機種を除いて、1つの会社で携帯電

話機の購入契約と通信契約をするのが主流で、SIMカードを他社の機種に装着しても利用できないようになってきています。1つの機種で、他の携帯電話会社へ乗り換えたり、複数の携帯電話会社と契約することができない環境のまま、携帯電話機と通信料金との分離プランを徹底すると、解約の際に消費者が思わぬ不利益を受けることがあります。

◇保証サービスのトラブル

携帯電話会社はオプションで保証サービスを提供していますが、汗や湿気などでも水濡れによる故障と判断されると保証の対象外とされ、高額な修理代金を請求されるというトラブルが多く発生しています。今や携帯電話機は日常的に持ち運ばれ使用されるようになりましたので、取扱いの注意の周知と、故障が起こりにくい機器の開発が必要でしょう。

◇新機種発売の際のトラブル

最近、タッチパネル方式という従来とは異なる操作方法で、デジタルオーディオプレーヤー等の機能を備えた高機能の携帯端末が発売されています。購入時から一定期間経過すれば技術的なサポートは有料でしかも高額、サポートを行うのは携帯電話会社ではなく端末のメーカーが行うという機種もあります。しかし、販売時にそのような説明がなされていないことが多く、トラブルにつながります。

携帯電話のトラブルは、事業者による説明不足が原因で発生することが多いようです。事業者の問合せ窓口の電話にもなかなか繋がらないのが現状です。販売時のわかりやすい説明とサポート体制の充実が事業者に求められます。



「契約に関わるトラブル」内容

区分	相談の概要
キャンセル	事由(本人死亡など)によるキャンセル料の扱い考慮を[2件]
	発券済み航空チケットのキャンセル料が高い(3ヶ月先なのに)
	旅行者変更に伴うキャンセル料が高い
	企画旅行での航空便の確定通知「直後」のキャンセル料考慮を 手配旅行におけるキャンセル料(航空券除く)が高い
旅程変更	旅程変更(航空会社の倒産)に伴う追加費用発生は納得できない 悪天候により旅程変更(メインの体験がなくなる)は納得できない
	旅程変更(別空港着)の際、自己希望に伴う移動費用負担の扱い 旅程変更に伴う添乗員対応が良かった
表示相違	チャージ料金の表示がなかった(手配旅行の航空券チャージ)
会社倒産	企画会社の倒産に伴う催行可否について

消費者に一方的な不利益があるのか、②消費者契約法上は問題がなくとも、事業者・団体や行政に要請する事項があるのかなど、引き続き検討しています。

油サーチャージ(割り増し料金)」が4件、「手配ミスによる補償(損害賠償)」について3件でした。

◇契約に関わるトラブルのうち、「キャンセル料」に関する事例では…

契約に関わるトラブル(12事項、右表)のうち、キャンセルに伴う相談が多く寄せられ、例えば「本人や親族死亡などを理由によるキャンセル料の取り扱いは考慮できないだろうか」(2件)。また、関連して「旅行者変更に伴うキャンセル料が高すぎないだろうか、事前の案内が不十分ではないだろうか」(「国内募集型企画旅行」の旅行条件書によれば「お客様の交替」として「手数料」発生などの事項が記載)という内容で、多くの消費者に関わる事項として相談が寄せられました。

◇今後の取り組み

受け付けた相談情報について、①消費者契約法上、

団体紹介

全労済 中日本事業本部

新しい社会に向けて今、時代が大きく変化しています。これまでの競争社会でおこなわれてきた、一方通行の扶助も変えていく必要があるのではないのでしょうか。これからは、自立しながら人と人とのつながりを大事にし、お互いに助け合う。こうしてお互いを尊重することが、本当に豊かなくらしを実現できる社会へとつながっていくと考えます。

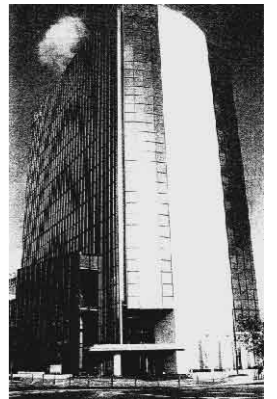
全労済は、助け合いの組織として、共済事業を営んでいます。「組合員の全労済」をめざして、組合員の豊かで安心なくらしのための、生涯にわたる総合的な生活の保障をお手伝いするため、各種共済をご用意しています。全労済は、営利を目的とせず、すべての勤労者・生活者が助け合って、本当に豊かなくらしが実現できるよう、活動を続けています。現在、組合員数は全国で1,390万人と協同の輪は、着実に広がっています。

また、50周年を機に「たすけあい、未来につなぐNEXT50」をスローガンに社会貢献活動を次の様に展開しています。

■社会へ貢献する事業

- ・環境活動団体への応援事業として、地域のたすけあいの中で、環境活動している市民団体へ助成事業として応援しています。また、子ども活動団体への応援事業として子育て支援や健全育成などで活動している市民団体等へも助成事業として応援しています。
- ・ホームページに設けるクリック募金や役職員の自主募金などで世界の環境づくりへの応援事業に加え、アジアや日本の子どもたちの健やかな成長を応援しています。
- ・消費者を巡る契約や勧誘に関するトラブルが多発し社会的な問題となっているなか、消費

者全体の利益を守るために「消費者団体訴訟制度」が法制化され、消費者団体(NPO)が消費者に代わり訴訟を起こす制度が確立されました。このことは、全労済がおこなっている事業とも少なからず関わることを考え、KC'sの団体賛助会員となっています。



全労済会館

■たすけあいの輪を広げる事業

- ・環境保全に貢献する社会貢献付エコ火災共済を開発し、加入者が環境保全などの寄付活動に参加できるしくみを導入しました。
- ・国際協同組合保険シンポジウムの開催、および労働者の福祉政策をテーマとした寄附講義を大学院に開設しています。

全労済は、2007年9月29日に創立50周年を迎えました。これからも、<消費者支援機構関西(KC's)>とともに組合員の皆さまのために正直に、努力し頑張っていく所存です。

お問い合わせ

みんなでたすけあい、豊かで安心できる社会づくり
全労済 中日本事業本部

〒559-0034 大阪市住之江区南港北1-24-33
全労済会館ヴィーコスZERO
Tel 06-6612-0117 Fax 06-6612-8030
http://www.zenrosai.coop