

■■■■ KC's活動報告(7/1~9/7) ■■■■

- 理事会 7月23日2009年度第3回理事会、8月25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、消費者庁法案等の動向、マスコミ対応、事業者セミナー、その他の啓発事業などについて報告、審議、確認をしました。
- ・貸金業者ニューファイナンスに対する「契約条項使用差止等請求訴訟」は、控訴第1回期日が7月29日13:20~大阪高等裁判所で行われました。次回期日は9月4日(金)13:30~大阪高等裁判所にて。今回結審予定で、早ければ11月にも判決がでるのではないかと思います。
- ・下期の啓発広報事業の具体化を検討しました。この間の課題であった「マスコミ懇談会」を10月中旬に開催する方向を確認しました。

○検討委員会 7月22日、8月4日、8月17日、9月7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10検討グループが活動継続中ですが、新たに大阪で2グループの活動が始まり、京都で1、滋賀で1事案の検討グループを立ち上げる予定です。

*新たな検討グループの開始に際して、特に消費者からの参加者募集中

⇒ご関心のある方、またはご紹介いただける方には、事務局より詳細のご案内をいたします。ご連絡お待ちしております。

- ・プリペイド携帯電話の第2世代から第3世代への契約変更時の残高引継ぎについて7月27日から対応を始めた旨の報告がKC'sに届き、HPに掲載しました。
- ・「旅行トラブルの予防と対応」を提言としてまとめました。3回連載の1回目は「旅行の広告と内容を巡るトラブル」についてHPで発表。

○消費者団体の動き

- ・8月29日(土) 適格消費者団体連絡協議会(幹事:埼玉消費者被害をなくす会)が開催されました。今回より福岡県と宮城県からの消費者団体が加わり13団体となりました。

専門家と消費者の関わり、消費者庁関連法の附則に関し、金銭請求制度、財政支援を中心に意見交換しました。金銭請求制度導入の必要性については一致し、論点を深める場を持つということとなりました。今回は2010年2月に東京開催の予定です。

- ・9月30日(水) 14:00~16:00に2009年消費者行政アンケート報告会(主催:全大阪消費者団体連絡会。会場:大阪府社会福祉会館402号室)が開催されます。

ご案内・お知らせ

詳細はHPをご参照いただくか、事務局にお問い合わせください。

■第5回事業者セミナーのご案内(予告)

- ・テーマ:「消費者庁創設 公正で健全な市場・事業環境の形成」(仮題)
- 事業者のできること 消費者とできること—
- ・内容:基調講演「消費者庁創設 新しい消費者行政の中での消費者との向き合い方」(仮)、事例報告(取引、表示、安全分野から)、パネルディスカッション
- ・日時:11月中・下旬(会場は大阪市内を予定)

■近畿の消費者行政ご担当とKC'sの懇談会を今年も11月下旬予定で開催いたします。消費者庁発足にあたり、今後の行政取組みとKC'sの活動方向についての問題意識を交流し、消費者被害の未然防止・拡大防止のための協力・連携等について意見交換する予定です。

KC's前検討委員長が消費者庁へ

KC's設立以来検討委員長をつとめていただいた黒木理恵弁護士は、8月19日から任期付き公務員として内閣府に着任し、9月1日からは消費者庁消費者情報課に勤務されています。行政という立場に移っても消費者目線での活躍を期待いたします。

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)



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

新検討委員長に聞く:KC'sのコア「差止請求活動」のこれから

6月の総会・記念シンポジウムを踏まえ、KC'sは適格消費者団体に認定されて3年目の活動に入り、また消費者庁・消費者委員会の9月スタートが目前となりました。そこで、この7月からKC'sの検討委員長に就任いただいた五條操(ごじょうみさお)弁護士に「KC'sのコア『差止請求活動』のこれから」をテーマにインタビューしました。

はじめに、五條検討委員長がKC'sに関わられたきっかけをお教えいただけますか?

私の弁護士登録は1997年なのですが、当時に弁護士会や消費者団体で「消費者契約法」の立法化に向けた取り組みがあり関与していました。消費者契約法の立法後は、団体訴権の実現が必要と考え、KC's設立の母体の一つになった「消費者団体訴訟制度を考える連絡会議」(消費者ネット関西や全大阪消団連、関西の生協府県連などで構成)に参加したことが直接のきっかけです。

さらに、そもそも私が消費者契約法という消費者問題に関心を持ったエピソードを一つお話すると、弁護士になる直前、自分の部屋を借りる際の「賃貸住宅契約」に疑問というか、消費者側に一方的な不利益な約款に出くわしたことです。すでに引越のスケジュール等も決まっており、泣く泣く契約をせざる得なかった体験があります。

また、弁護士として裁判にかかわる中で、事業者が個々の訴訟で敗訴しても違法な約款をそのまま使用し続けるという実態を知り、集団的というか“同じ被害が広がらないようにできるしくみ”が必要だと思っていました。消費者契約法の中に「団体訴訟制度」が盛り込まれ、そのことを専門的に担う適格消費者団体が関西にできたことの意味は大きいと思います。



KC'sの設立(2005年12月)から3年半の差止請求活動を振り返って、手ごたえはいかがでしょう?

大まかに言えば2つの変化があったと思います。

一つは、KC'sが2007年8月に適格消費者団体へと変わったことで、様々な申し入れ活動に対する事業者の対応がずいぶん変化したと実感します。例えば、以前ならこちらからの「お問い合わせ」に対して、何ら対応しないという“無視”状態から、この間は多くのところで何らかの“回答”が戻ってくるようになりました。

もう一つは、消費者被害の情報、つまり国民生活センターや各地の消費生活センターに寄せられた相談情報をKC'sが活用できるようになったことです。すでに45回の申請をし、すべて回答が寄せられています。とりわけ訴訟で和解に至った「英会話教室の不当勧誘」の事案では、センターの迅速な協力も頂いて、被害者10人ほどに聞き取りができました。事実裏付けされた和解交渉が相手の譲歩を引き出したという成果に結びついたと思います。やはり私たち適格消費者団体としては“情報収集力”が欠かせないことですから。

あと、私たちの活動の目的は訴訟することではなく、不当な契約行為が改善されることです。訴訟に至るまでに事業者と協議する中で改善されることが望ましいことだと思います。例えば、セコムのホームセキュリティー契約約款の改善や大和リビングやセンチュリー21ジャパンの民間賃貸住宅契約約款の改善などですね。

逆に、苦勞なされていることはないでしょうか?

消費者団体訴訟そのものは初めての経験ですから、正直なところ手探り状態です。何よりKC's会員から「訴訟した場合、勝てるんですね?」と鋭く問われるときは辛いですね(笑)。あと現在の消費者契約法では、消費者団体訴訟した場合、同じ事業者に対し、同じ事案で他の

適格消費者団体が訴訟できない（後訴制限効）という制約があるので、提訴に踏み切るかどうかの判断は慎重にする必要があります。

全国7つある適格消費者団体のこの間の活動によって、消費者にはどのような影響があるのでしょうか？

まず、差止判決等を受けた事業者は、消費者に対して不当な契約・勧誘行為ができなくなりますし、事業者が任意に契約条項や勧誘行為を改善すれば、消費者は利益を受けることになります。

同業種で「まともにしよう」と思う事業者ほど、他社のことであってもKC'sが公開する情報を踏まえて「こういった改善を凶らないといけない」という前向きな影響を与えていると思います。

また消費者も自らの発信する情報が活かされ、不当な契約行為が是正されるという道筋が見えてきたことも、地味ではありますが、大きな成果ではないかと思えます。

KC'sが適格消費者団体に認定されて3年目に入っていますが、差止事業に絞って、今後の抱負はいかがでしょうか？

団体訴訟の適用範囲が今年の4月から「景品表示法」に、またこの12月から「特定商取引法」に拡大されますから、この分野に活動を広げて行きたいですね。

またステップアップという点では、相談事案をスピード感をもって検討したいと思っています。ただ現在活動中の12の検討グループと私も含めた検討委員の全員（合わせて約80名）がボラン

ティアをベースとした活動ですから頻りに集まって活動することが難しい点があります。検討委員会レベルの問題から外れますが、特定の個人に重く頼る組織でなくて、活動を継続していく組織・人材づくりと活動資金の確保が大きな課題と思っています。委員会レベルで言えば、検討するツールではもっとIT活用、例えばテレビ会議などを導入したいと思っています（事務局への要望）。



●●●●●●●●●●

消費者庁が9月1日に発足しますが、消費者にとって何が変わり、消費者自身は何を変えないといけないとお考えでしょうか？

難しい質問ですね…（笑）。ただ新しい庁ができたのではなく、消費者のために考える役所ができたことが最大の変化でしょう。消費者自身については、消費者が主体的に行動すれば変わるんだという実感を持って欲しいし、団体訴権というのはそのためのツールでもあるわけです。また、消費者庁の関係でいうと消費者団体は消費者庁と消費者をつなぐ役割を期待されていますし、KC'sの諸活動では、消費者目線（orの思い）をどのように活動に反映させていけるかが課題だと思っています。

最近の相談事例から 「特定継続的役務提供」の中途解約

(社)消費生活アドバイザー・コンサルタント協会・西日本支部 山本 英利子

10年前の1999年4月に訪問販売法が改正され継続的サービス契約の中でエステ、外国語会話教室、学習塾、家庭教師派遣の4業種が指定され「特定継続的役務提供」として店舗契約でもクーリング・オフや中途解約が可能になりました。その5年後にはパソコン教室と結婚相手紹介サービスの2業種が追加指定され「特定継続的役務提供」は現在は6業種が特定商取引法の取引規制対象となっています。（役務・サービス）

事例 フリーペーパーで「全身脱毛1年で79,800円」を見て無料のお試し脱毛を受けてみようと店に出向いた。施術が終わって契約の話になり「広告の全身脱毛だけでは貴女が満足する効果は出ませんよ。キャンペーンの割安脱毛セットコースはどうですか今がお得です」と熱心に勧められ4種類のコースと美肌ケア用の美容液を入れた約42万円の契約をしてクレジットの2回払いで支払った。



2回施術を受けてみたがはっきりとした効果は見えず、続けて通うと別契約を勧められそうなので中途解約を申し出た。お店から送って来た解約明細を確認すると契約書面に2回で完了しない場合はプラス4回無料で施術しますと書かれていたので安心して契約したのに解約時には2回施術を受けて完了となり返金されないことがわかった。契約時に特別割引と説明を受けたのに美容液の金額が解約時に割引なしで約5万円も請求されており思ったよりも返金額が少ない。

(30代女性)

* * * * *

このような特定継続的役務提供の中途解約でのトラブルは3年前に外国語会話教室NOVAの契約で多く発生しました。通達が改正され中途解約があった場合にのみ適用される高額な単価等の特約は実質的には解約料と同じであるので無効であるとなり、当事例はセンターより業者に説明し無料の4回分を入れて6回での単価計算でやり直してもらい美容液分の請求も考慮してもらい解決しました。

* * * * *

他にサービスを受けるたび施術中に次々と追加契約を勧誘されて断りきれないので解約したい等の相談もあります。最近は割賦販売法や特定商取引法が改正されることになり、クレジット契約が減少したためか次々契約による支払い不能な高額な契約の相談は減少しました。

しかし、倒産ぎりぎりに現金で契約させる計画倒産もあり、昨年は多くの被害者が出ました。前受金保全措置（将来のサービスに対する料金を前払いさせる事業者は、消費者が安心して長期サービスを利用するために、倒産などの場合、まだ利用していないサービスの料金を利用者に返還するシステムのこと）は法律で義務付けされていませんが、特定継続的役務提供の契約書面には表示義務があります。

したがって、現金払いやクレジット一括払いをする消費者はこの表示を確認してよく考えて契約することが大切です。

リスク回避のために昔のように月謝制での契約であれば倒産での被害も減少するのではないかと考えてなりません。

団体正会員紹介 和歌山県生活協同組合連合会

和歌山県生協連合会は県生協連加盟の生協の日常的な交流や連帯強化、県行政との連絡・調整機能を果たすことを目的に1990年9月に設立しました。今年で19年目を迎える全国の中でも、歴史の新しい県連です。県内10生協が県生協連に加盟しており、地域や職場、大学における購買事業から医療・福祉・共済など暮らしに関する様々な分野で事業を展開しています。現在、和歌山県下のべ24万5千世帯の組織となっています。

当連合会では、年間活動方針の基本テーマとして「県連の果たすべき社会的役割の発揮と県民の暮らしへの貢献」を掲げており、食の安全や食育、消費者行政の推進、大規模災害時における対応など暮らしにかかわる分野においても、行政をはじめ全国の生協、県内外の諸団体と連携したとりくみをすすめています。2009年度は以下の4つの重点課題を持ってとりくんでいます。

- 重点課題
- (1) 県民の暮らしと健康を守るとりくみの強化
- (2) 会員生協間の協同と連帯の強化
- (3) 県行政との連携の強化
- (4) 県内諸団体や異種協同組合との協同のあり方の検討

県内の食品安全行政や食育、消費者行政の充実強化にむけ、県や県内自治体が主催する審議会等への委員派遣や行政への要望書提出活動を行う中で、消費者の立場から意見反映を行っています。

全県エリアで事業を展開するわかやま市民生協では、県内各自治体の行政しらべ活動として、「わがまちしらべ活動」にとりくんで



2006年度和歌山県生協大会 坂東教授 講師による講演

います。2003年には「消費者行政しらべ」として県内全市町村を訪問し、懇談を行い、私たちのくらしに一番身近な各市町村の消費者行政の窓口機能の状況について知ることができました。県内協同組合（農協・漁協・森林組合）や労働団体など県内諸団体とも連携し、食の安全や食育・環境問題など暮らしに関する共感できるテーマをとおして協同したとりくみをすすめています。

1970年代、消費者物価が急激にはね上がる中で、物価値上げを阻止しようという目的から和歌山県内でも「県消費者団体連絡協議会（略称：県消団連）」が発足しました。当時、労働団体や生産団体が呼びかけに名を連ねる全国でも珍しいケースとして注目されましたが、現在ではその活動が休止しています。その後、県内でも悪質な消費者被害が取りざたされる中、いくつかの団体では消費者問題に取り組みれています。適格消費者団体としてのKC'sの活動が活発になる中で、県内のネットワークを有効に活用し、県内消費者行政の充実強化につなげていくための一翼を担いたいと考えています。

お問い合わせ

和歌山県生活協同組合連合会

〒640-8323 和歌山市太田三丁目10番10号
わかやま市民生協気付
TEL 073-474-9095 FAX 073-474-8649