

■■■■ KC's活動報告(9/8~11/24) ■■■■

- 理事会 9月28日2009年度第5回理事会、10月29日第6回理事会、11月25日第7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、消費者セミナー、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、控訴審判決は10月23日(金)大阪高等裁判所にて言い渡しがあり、早期完済違約金条項の違法性を一審より明確な形で認めました。ニューファイナンスは上告し、10月28日付で大阪地裁から上告受理申立書がKC'sに届きました。
- 検討委員会 9月24日、10月20日、11月6日、11月20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、大阪で3、滋賀で1事案の検討グループを立ち上げる予定です。奈良で表示に関する調査グループを立ち上げ活動を始める予定です。
- *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。
- 広報・啓発
- ・10月26日：朝日放送(6ch)「おはよう朝日です」の「今朝のクローズアップコーナー」で適格消費者団体のKC'sが紹介されました。
- ・11月3日：立命館大学の学園祭企画として、同大学の学生法律相談部とKC'sとの共催で、学生を対象に消費者啓発を行いました。学生が被害にあるケースが多い事例をコントで紹介し、消費生活専門相談員の松本久美子さんに、解説と被害にあわないための対策についてお話しいただきました。
- ・11月4日：消費者庁と国民生活センターは「就活中の大学生はご注意！英会話教室やリクルート講座の強引な勧誘」という報道発表を行いました。
- ・11月30日：毎日放送(4ch)報道番組「VOICE」の「憤懣本舗」コーナーで、就

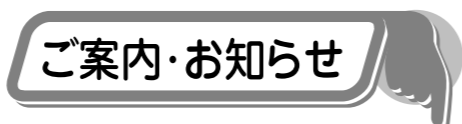
活中の学生を狙う強引な勧誘行為について報道されました。

英会話教室「グローバルトリニティー」・「ハーツ(HER-S)」を運営する(株)フォートレスジャパンが、裁判上の和解条項に反して不当な勧誘行為を行ったため、KC'sが和解条項に基づき違約金の請求を行ったと発表した記者会見の様子が放映されました。

○消費者団体の動き

- ・11月5日：和歌山市で日本弁護士連合会第52回人権擁護大会シンポジウムが開催されました。
- 第3分科会では「安全で公正な社会を消費者の力で実現しよう～消費者市民社会の確立をめざして～」と題して、基調報告とパネルディスカッションが行われました。
- ・11月7日：「消費者行政市民ネット」が主催する「消費生活相談員の勤務条件を考える」シンポジウムが大阪市内で開催され、消費生活相談員をはじめ弁護士や司法書士、労働組合などから100人を超える参加がありました。

○12月4日：近畿の「消費者行政担当者とKC'sの懇談会を開催



■学習会のご案内(予告)

- ・テーマ：「消費者団体訴訟制度と景品表示法」(仮題)
- ・講師：弁護士 川村 哲二さん
- ・日時：12月18日(金) 10:00~12:00
- ・会場：KC's会議室
- ・内容：今年の4月から、団体訴訟制度の対象が景品表示法(不当景品類及び不当表示防止法)の対象が、有利誤認・優良誤認にも拡大しました。KC'sでは「表示のチェック活動」を取り組むために学習会を開催します。

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

発行所 KC's事務局 〒540-0033 大阪市中央区石町1-1-1 天満橋千代田ビル2号館(2階) TEL.06-6945-0729 FAX.06-6945-0730 eメール: info@kc-s.or.jp

No.23
2009.12.7

第5回事業者セミナー
「消費者庁ができた今、事業者ができること・消費者とできること」

“～公正で健全な市場の形成をめざして～” 11月19日、大阪市内で第5回事業者セミナーを開催し、事業者や消費者団体などから93名が参加しました。

□消費者行政の一元化の中で
事業者は消費者とどう向き合うか
【縦割り行政からの大転換】

基調講演として、一橋大学法科大学院長の松本恒雄さん(消費者委員会委員長)は、消費者庁・消費者委員会が設置された経緯のあと、「明治以来の産業官庁は、産業の振興が主たる目的で消費者保護はおまけだった。消費者庁の設置は、明治以来続いてきた縦割りの消費者行政からの大きな転換」と、消費者庁・消費者委員会が設置された意義について語りました。



【コミュニケーションが核心に】
 また、消費者行政の一元化によって「企業や生活にどのような影響があるか」について述べたあと、消費者との向き合い方について、「コンプライアンスとは『何かの要望に応えること』であり、『何の』『誰の』要望か?に応えること」として「企業と消費者との双方向のコミュニケーションがその核心になる」と、コミュニケーションが重要であるとの考えを示しました。

【失敗を教訓に—それぞれの取り組み】
 続いて、3名の方から事例報告が行われました。社団法人生命保険協会の酒巻宏明広報担当部長は「支払い問題への対応を通じた変遷」と題して、日本ハム株式会社の山田輝男品質保証部長は「紅ずわいがにの表示問題を通じての再発防止策とお客様との対話を生かした取り組み」について、

消費者志向研究所の池田康平所長は「製品事故に対する分析と対策を通じて、事業者としてなすべきことと消費者や行政などの課題」について、それぞれ報告されました。

□お互いを知ることが
コミュニケーションの原点

講演と事例報告をいただいた4名に加え、消費者を代表して京都府生協連合理事の高田艶子さんをパネリストにパネルディスカッションを行いました。コーディネーターはKC's副理事長の片山登志子弁護士。

【消費者は事業者との間に情報量の格差を感じ、事業者の問題意識は『消費者に伝わらない』】

事例報告を受けて高田さんは、複雑な仕組みや難解な用語、チェック機能の問題など「消費者に対する安全のためにいろいろな制度があっても、ほとんどの消費者に認知されていないために十分生かされていない状況がある」と、消費者と事業者との情報量の格差を指摘しました。



パネリスト5名

高田さんの感想を受けて、池田さんは「伝えたいことがあっても、なかなか伝わらない。消費者にとって『必要な情報』として受け取ってもらえるような取り組みが求められる」と、事業者からの情報発信と受け手の消費者の意識の問題の双方に課題があるとの考えを示しました。また、山田さんは「商品を通じてのコミュニケーションを図る努力をしている。しかし、消費



会場風景

者の知りたいことを包材にすべて記載することは不可能で、お客様サービス部門での様々な情報提供が双方向コミュニケーションの第一歩と

考える」と報告しました。

また、消費者と事業者とのコミュニケーションのあり方などについて、酒巻さんから「生保業界では、各社が契約から保険金の支払いに至る消費者の不安や期待の声を集めている。また、消費者行政や団体などと年間100回以上の懇談を重ねるなどコミュニケーションを図っている」

との取り組みが報告されるなど、様々な試行錯誤が重ねられていることが報告されました。

一事業者と消費者との“コミュニケーション”は難しい課題— その難しさを乗り越えれば「消費者とともに実現できること」が生まれる

消費者庁への要望として、池田さんは、安全に関する情報に関して「情報が見つからないし検索しにくい。重大事故などの情報をだれに対して出しているのか」と掲載内容の改善を求めました。また、山田さんは「表示に関しての一元化も進められているが、まだ農水省に許認可権が残っているなかで、消費者庁には正確なジャッジをお願いしたい」と、公正な判断の実現を求めました。酒巻さんは「全国で学習会やセミナーを開催しているが、消費者に広く消費者

教育や啓発を行うという点で消費者庁からの支援」を求めました。

高田さんは、消費者の立場から「地方の消費者行政の充実のために、地方の消費者の声を現場に来て聞いていただきたい」と要望するとともに「わかりやすい表示や製造のガイドラインに対する指導」などを求めました。

それぞれの要望を受けて松本さんは、「消費者問題は、そこで生活している人をどれだけ大切にできるかという問題だが、個人で直接できることには限界があり、地域に頼



る部分がでてくる。大阪で消費者委員会を開催するが、消費者行政をもっと広く活かせるようにしていかないといけない」と応えました。



片山副理事長

最後に、コーディネーターの片山副理事長は「消費者と事業者“双方向のコミュニケーション”は難しい課題だが、それを乗り越えないと消費者目線を大切にしたら公正な市場はできない。みなさんのところでも、何か1つ取り組みを進めていただけたら『消費者とともに実現できる』のではないかと締めくくりました。

最近の消費生活相談から 高齢者を狙う海外商品先物取引

(財)関西消費者協会 相談グループ長 白崎 夕起子

最近、「海外商品市場における先物取引の受託等に関する法律（海先法）」の規制を受ける取引による高齢者の被害が目立ちます。海先法8条1項では「海外商品取引業者は、海外先物契約を締結した日から14日を経過した日以降でなければ、当該海外先物契約に基づく顧客者の売買指示を受けてはならない。ただし、海外先物取引業者の事業所においてした顧客の売買指示については、この限りでない。」と定めています。この但し書きに該当するように見せかけて14日間のクーリング・オフを逃れようとする、非常に巧妙な手口による被害です。

消費生活センターに寄せられている相談では、事業者は消費者宅を訪れて勧誘し、取引のしくみやリスクについての説明をせず、「今なら儲かる」、「銀行預金より有利」などと長時間執拗に勧誘し、再度消費者宅を訪問して保証金を受け取っています。このような契約はクーリング・オフが可能です。事業者は消費者に頭を冷やす時間を与えません。「一度会社を見てもらいたい」と車に乗せて急いで事業所に連れて行き、消費者に売買指示確認書等の書面の内容を説明せずに署名させます。消費者が不安になって後で返金を申し出ても、事業所での売買指示であることを理由にクーリング・オフに応じません。

適合性の原則違反、長時間勧誘、断定的判断の提供、不実告知などの問題点を指摘し、消費者が自発的に事業所に出向いて売買指示をしたわけではないので海先法8条1項但し書きには

該当しないことを主張して全額返金の交渉を行っても、金額が高額になるほど交渉が難航します。

現行の海先法は、許可などの参入規制がなく、行為規制も十分整備されていません。行政処分が行われた事例をみると書面記載不備が主な違反事由とされていますが、このような処分を逃れるために、不当な勧誘をしながら書面だけは完璧に整える業者もいます。また、処分を受けそうになると廃業し、しばらくして会社を立ち上げて同じ手口を繰り返す悪質業者もいます。

平成21年7月10日に、「商品取引所法及び商品投資に係る事業規制に関する法律の一部を改正する法律」が公布され、海外商品先物取引についても参入規制の導入と行為規制の強化がなされますが、完全施行は公布日から1年6か月以内となっています。それまでの間、悪質業者がさらに横行する可能性があります。詐欺まがいの悪質業者から高齢者を守るためには注意喚起だけでは不十分です。悪質業者に対する厳しい取り締まりが強く求められます。また、改正法では、損失限定取引（初期の投資金額以上の損失が発生しない仕組みの取引）以外の取引についてのみ不招請勧誘（＝顧客からの依頼がないのに勧誘すること）を禁止することとしています。投資した金額をほとんど失うところまで取引を認めることになり、リスクの高い取引に変わりはありません。十分な知識・経験のない一般消費者に対しては、先物取引すべてに不招請勧誘を禁止すべきであると考えます。

団体賛助会員紹介 生活協同組合連合会 大学生協大阪事業連合

大学生協大阪事業連合は、大阪府と和歌山県をエリアとした連合会です。加盟大学生協は、近畿大、大阪経済大、阪南大、大阪電通大、平安女学院、大阪千代田短大、大阪府大、大阪教育大、大阪市大、和歌山大、高野山大、和歌山県医大、大阪インカレコップの13大学生協です。大阪事業連合に加入している大学生協の学生・教職員組合員数は、約74,000人となっています。



おにぎり新商品試食会

各大学生協と事業連合は業務委託契約を締結し、各大学生協の事業活動、店舗運営、業務システム運用などの支援業務を行っています。大学生協の事業目的は、学生と教職員の大学生活を事業と運動によって支えることです。事業連合はこうした、各大学生協の事業活動を効率的に展開できるように、商品・サービス、食堂メニューの提案と仕入れ、物流、業務システム運用、教育研修など多岐にわたる業務を行なっています。

大阪事業連合では各大学生協の日常サポートを行っています。食の安全と学生の就職に関する取り組みをご紹介します。

「食材・食品への食品添加物採用基準、微生物基準」にもとづく商品・メニュー展開

日本生協連や大学生協連合会の「ミニマム基準」や「運用細則」に準拠して使用食材や店舗の取扱商品の採用基準を定めています。

食育、ミールカードの取り組み

ミールカードは「生協食堂年間利用定期券」

で、学生組合員に食事をしっかり摂って頂くことを目的に、希望に応じて保護者と本人に毎月、個人別の利用メニューや栄養価データを掲載したレポートを送っています。

また、全国の大学生協と共同で、食堂で提供しているお米の生産者との交流や稲刈り体験などの取り組みも行っています。

学生の学びと成長・就職支援の取り組み

経済状況の変化に伴って、学生の就職環境は大変厳しくなっています。大学生協では教科書や教材など、勉学研究分野の商品提供から、学生自身のキャリア形成を支援する事業分野にも取り組んでいます。

大阪事業連合に「学びと成長事業部」を設置し、学生の基礎力を強化したり、資格取得を支援する取り組みを行っています。就活セミナーも大学キャリアセンターと協力しながら開催しています。

最後に、大学生協の組合員の多くは学生であり、未成年者も多く存在しています。学生組合員が一人の消費者として、考え行動できる



大阪市立大生協「健康」の企画

るように、様々な取り組みを消費者機構関西様とともにすすめていきたいと思ひます。

お問い合わせ
大学生協大阪事業連合
〒532-0004 大阪市淀川区西宮原2-7-15
TEL050-3366-3111 FAX06-6395-3112