

■■■■ KC's活動報告(2009. 2010.)  
11/26~2/15) ■■■■

- 理事会 12月22日2009年度第8回理事会、1月26日第9回理事会、2月23日第10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、第2期3ヵ年計画(案)、消費者庁法案等の動向、マスコミ対応、消費者セミナー、その他の啓発事業、消費者団体制度等の動向などについて報告、審議、確認をしました。
- ・英会話教室「グローバルトリニティ」「ハーツ」を運営する(株)フォートレスジャパンに対し、和解条項に反して勧誘を行っていたため、和解違約金請求をしたところ期日までに支払いがなかった。12月25日大阪地裁に和解金請求執行を提訴しました。12月末フォートレスジャパンより ①KC'sの指摘した(不当勧誘などの)事実はない ②12月末で廃業するという書面が届きましたが、当団体では「廃業」についての事実確認はできていません。第1回期日は3月3日。

- 検討委員会 12月17日、1月22日、2月15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11検討グループが活動継続中ですが、新たに大阪で1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。奈良で表示に関する調査グループも活動を始めました。

\*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

- ・11月30日(月):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KC'sのフォートレスジャパンに対する取り組みが紹介されました。
- ・2月2日(火):第1回集合的損害賠償制度の学習会を行いました。KC's常任理事の野々山弁護士を講師に各国の制度などについて学びました。
- ・2月22日(月):第2回集合的権利救済制度の学習会を行います。講師は大高弁護士、日本弁護士会要綱案と制度の内容です。

○消費者団体の動き

- ・2月28日(日)13時~神戸市生田文化会館 ひょうご消費者ネット主催で「おまけ?財産!企業ポイントを考える」を開催
- ・3月9日(火)10時~京都市登録会館2階

京都消費者契約ネットワーク・コンシューマズ京都・京都生活協同組合・京都府生活協同組合連合会主催の消費者セミナー「あなたが創る私が造る安心・安全・公正な消費者市民社会」を開催

- ・3月20日(土)10時~滋賀県弁護士会 4F大会議室
- 1. 消費者ネット・しが設立総会
- 2. 記念講演「消費者行政と市民ネットワークの活動について」講師:国府泰道弁護士(消費者行政市民ネット代表)
- 3. 懇親会
- 定員:100名 ●参加費:無料
- 申込み・お問い合わせ先:滋賀県生協連合会(事務局長:神門 浩) TEL 077-525-6040 FAX 077-525-7060 E-mail: shiga-seikyouden@sings.jp

ご案内・お知らせ

■消費者セミナーのご案内

- とき:2010年3月15日(月)13時~16時
- ところ:兵庫県農業共済会館 神戸市中央区下山手通4丁目15番3号 JR元町駅より徒歩10分
- 内容:「だまされる心理にみる消費者被害」<講演会> 「知らないとだまされる<心の法則>」講師:西田 公昭氏(静岡県立大学准教授) <活動報告> 兵庫県の消費者被害と消費者行政(兵庫県) 適格消費者団体 活動報告(KC's、ひょうご消費者ネット) 消費者被害アンケート報告(生活協同組合コープこうべ)
- 参加費:無料 ●定員:150人
- 締め切り:KC's事務局へお問い合わせ下さい <定員になり次第締め切ります>
- 主催:KC's、ひょうご消費者ネット、兵庫県生協連合会、コープこうべ
- 申し込み方法:消費者支援機構関西まで TEL 06-6920-2911 FAX 06-6945-0730 E-mail: info@kc-s.or.jp

■消費者支援機構関西

2010年度通常総会・シンポジウムのご案内

- とき:2010年6月26日(土)13時~
- ところ:大阪市内を予定
- 内容は決まりしだいお知らせします。

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.24  
2010.2.26

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

## 近畿の府県、政令指定都市の消費者行政担当者との懇談会を開催

### 消費者団体と行政との連携を強化していくことが重要



09年12月4日、関西の適格消費者団体の活動紹介と各行政の取り組みを交流し、相互理解を図ることを目的に「第4回消費者行政担当者との懇談会」を大阪府消費生活センターで開催しました。懇談会には、近畿2府5県と政令市の消費者行政担当者の方々14名と近畿の適格消費者団体(ひょうご消費者ネット、京都消費者契約ネットワーク)、KC's団体会員である生協府県連、KC's理事を含め40名が参加し、活発な意見交換を行いました。

開会にあたり榎彰徳理事長は、2つの差止請求訴訟に触れながら「(09年)9月1日には消費者庁が創設され、消費者行政も新しい段階を迎えている。適格消費者団体も各府県、政令市の窓口のみならずと手を取り合い、支援をいただきながら頑張っていきたい」とあいさつしました。

第一部の報告会では、3つの適格消費者団体が活動報告をし、地方消費者行政強化の取り組みを京都府と奈良県より報告いただきました。

#### □消費生活センターの職員・相談員と弁護士がチームを組んで

京都府の足立敏参事に、京都府が取り組んで

いる「消費者あんしんチーム」について報告いただきました。足立さんは「消費者あんしんチーム」の目的について「京都府・市の消費生活センター職員、相談員、京都弁護士会の弁護士の方々とチームを組んで、事業者とのあっせん交渉が難航している問題の処理にあたり、最終的には弁護士の方々によるあっせん案の提示で解決に導く」とし、あんしんチームの取り組み事例を紹介されました。

#### □経験の少ない相談員にとって貴重な経験

奈良県消費生活センターの大前俊隆センター長に「消費生活相談専門家による巡回訪問事業」について報告いただきました。奈良県では、国のモデル事業としてH21年度から3年にわたり巡回訪問事業を取り組んでいます。

巡回事業を通じて、経験の少ない相談員の方から「長時間にわたってベテランの相談員による相談に接することができ、勉強になった」との声や、未開設市町村で相談窓口の必要性が理解されたことなど、巡回事業の効果について報告いただきました。

#### □活性化基金の活用に創意工夫

京都市では、大学生が消費者被害からセンタ



一による解決までを1つのドラマに仕上げ、動画配信を行っていることや神戸市の「コンシューマースクール」の取り組み、大阪府の「くらしのナビゲーター」育成の取り組みなど、それぞれの府県、政令市による取り組みを報告いただきました。

□消費者団体と行政との連携が重要

懇談会のまとめとして、千神國夫副理事長は「消費者を取り巻く状況は、被害の多様化とともに拡大している。今年9月、国も消費者庁を設置するなど色々な対応をしているが、地域でどのように消費者を守るのかという点でい

ば、(適格)消費者団体と行政のみなさんとの連携の中で、そういう活動をもっともっと深める」として、今後もよりいっそう連携を強めていくことが必要だと訴えました。

第1回「集団的損害賠償制度」学習会を開催

2月2日(火)、大阪市内で第1回「集団的損害賠償制度」学習会を開催し、関西の適格消費者団体などから17名が参加しました。

学習会では、KC's 常任理事の野々山宏弁護士が講演し、活発な質疑が行われました。



野々山弁護士は、世界的に消費者被害が問題になる中で整備されてきた各国の消費者被害救済(損害賠償)について紹介し、それぞれの長所や問題点について解説しました。そして、現時点では「消費者被害ごとに複数の制度を実現することが望ま

しい」として、3つの制度を紹介し「できる制度から順次創設していくことが望ましい」と述べました。学習会を受けて、会場からは「被害の未然防止・拡大防止(差し止め請求)と被害者救済(損害賠償)が『車の両輪』として働くような制度にすべき」や「消費者契約法の延長としてではなく、差し止め請求と損害賠償制度を一体にし、適格消費者団体がその担い手になるようにすることが必要」など、活発な意見交換が行われました。

最近の消費生活相談から

資格講座の二次被害

NPO消費者ネット関西 安田 順子

事例

3日前の土曜日に自宅に電話がかかり、「以前受講していた講座のレポート提出が無いので遅延金が発生している」という。通信制で行政書士の資格講座を受けていたのはかなり昔で、クレジットの支払いも終わっている。レポート提出が無いというが、そのような契約内容ではなかったと思う。今ではどこの会社だったかも覚えていない。「電話に出てくれたので、20万円のところを10万円でよい」「支払わないと今後も勧誘電話がいろいろなところから来る」と担当者はいう。「自宅か職場に書類を送るが、どちらを希望するか」と問われ、職場に届けられても困ると思い、自宅に伝えた。私の方からは、住所を伝えていないので、届くと思っていなかった。ところが昨日、速達で封書が届き、開封したところ、10万円の遅延金のことではなく、システムアドミニストレーターの講座申込申請書が入っていた。57万円を2回に分割して、先に7万円だけ銀行振り込みするようという書面になっている。講座を受けるつもりはないが、職場に電話がかかってくると困る。どうしたらよいだらうか。

\* \* \* \* \*

資格講座の電話勧誘に係る相談は、以前から多く、いったん契約すると様々な販売店を名乗る勧誘電話が入り、次々販売のターゲットとなっていました。勤務中に、5~6社からの勧誘電話が繰り返され、断り切れず総額200万円を超えるクレジット契約をさせられていた接客対応等の窓口業務担当者もいました。クレジット

会社の加盟店管理が取りざたされるようになって以降は、クレジットが絡んだ高額の相談はなくなりました。

しかし最近、過去の契約を持ち出して、現金を振り込ませる手口の相談が入るようになりました。職場に電話がかかることを避けたいと思う心理につけ込んでの強引な勧誘は問題です。

\* \* \* \* \*

このような場合は、特定記録郵便で契約解除通知を発送します。クーリングオフ通知といわれるものです。

しかし、手続き後も電話をかけてくる悪質事業者があります。自宅へかかってきた場合は、毅然として断ることが大切です。また、職場でも、このような被害を防ぐために業務に係わりたくない電話を取り次がないようにすることが求められます。しかし、電話を切らせてくれないという苦情も多くありますので、職場への繰り返し電話勧誘に対しては、営業妨害として警察に通報することが必要ですし、社員を守ることもつながります。

この事例では、自宅の住所も伝えていないにもかかわらず、書類が届けられています。過去の契約関係の情報が漏えいして、売買されていると思われる。いったん漏れた個人情報を取り戻すことができないことを考えると、業者が得た個人情報を第三者へ提供する行為を取り締ることが、被害の未然防止につながると思います。



団体賛助会員紹介

大阪府生活協同組合連合会

大阪府生協連は、1954年に設立され、現在、大阪府内で活動している45生協(地域生協10、医療生協17、大学生協13、職域生協2、共済生協2、事業連合1)で構成されています。大阪府内の生協と行政や他団体との対外的な窓口としての活動や会員生協相互の交流や連帯した取り組みを促進するための活動を進めています。

当連合会の今年の課題や計画に沿って、いくつかの取り組みを紹介します。

一昨年、今日の生協活動の広がりに合わせて、59年ぶりに消費生活協同組合法が抜本的に改正されました。その中で「公益性の観点からは、社会福祉法人や公益法人、NPO法人…に次ぐ存在として位置付けられ」「経済事業主体としての責任が増大するとともに、…効率的で健全な法人経営を可能とするガバナンスを強化することが必要」とされました。

生協の社会的地位の向上と役割を強化する取り組みとして、この改正に伴い、会計処理や情報開示の方法が大きく変更されることに対応していくため「生協の会計実務研修会」「理事監事研修会」などの研修会に取り組みました。

また、1997年に大阪府と「災害時における応急物資供給等に関する協定」を締結し、府の「防災訓練」への参加や定期協議の実施等の取り組みを行うとともに、会員生協の防災活動の強化および会員間の連携の強化のために上町断層帯を想定した「図上演習」や日頃からの防災の備えとして「わがまち減災MAPシミュレーション」に取り組みました。

被爆・戦争体験を継承し、平和な社会の実現を呼びかける課題では、会員生協に「ピースアクション」の取り組みを呼びかけています。呼びかけに応え各会員生協では、「ピースリレー」「平和のつどい」「被爆体験を聞く会」「戦争展」「映画会」「ヒロシマ・ナガサキ平和の旅」等、平和をテーマにさまざまな取り組みが行われています。

2010年5月にニューヨークにて、「NPT核不拡散条約」再検討会議が開催されます。

この会議が世界の核兵器廃絶に向けた大きな起点となるよう日本生協連の代表団に参加します。



また、全国の生協と一緒に、コープ地球温暖化防止1000万人のくらしの見直しキャンペーン「コープみんなでエコ! 2009」に取り組み、家庭生活における省エネを推進、啓発しています。

京都議定書以降の世界の温室効果ガスの削減目標を決定する「COP15(気候変動枠組条約第15回締約国会議)」(2009年12月コペンハーゲン)に生協代表を派遣しました。

食の安全や消費者の権利を守り、くらしの安心を求める活動を推進する課題では、消費者庁の設置や地方消費者行政の強化を求めているために、大阪府内を対象に活動を進めている全大阪消費者団体連絡会やなにわの消費者団体連絡会に加入し、消費生活センターとの懇談会など連携した取り組みを進めています。

消費者庁が発足し、行政の仕組みが大きく変わろうとしています。今後も消費者庁並びに地方消費者行政の強化が図れるように、各団体との連携を強めて取り組みを進めていかなければと考えています。

その中でも、消費者被害の未然防止や拡大防止のために消費者団体訴訟制度を行使できるKC'sの役割は、大きくなっています。引き続き、正会員として、財政・運営面の支援も含めて役割を果たしていきたいと考えています。

お問い合わせ

大阪府生活協同組合連合会

〒542-0012 大阪府中央区谷町7丁目4-15  
大阪府社会福祉会館内  
TEL 06-6762-7220 FAX 06-6762-7296  
URL : http://www.osaka-union.coop/