

◇あるべき事業者像、ありたい消費者像の共有



事業者や消費者のあるべき姿・ありたい姿を実現していく上で、事業者からは「コストの制約や、販売促進的な情報発信になっている現状がある」こと、「商品表示はスペースが限られているのに一社で解決できないことが増えており、異業種の業界団体が連携する環境が不十分」であることなどがネックになっている、そのこともあり「伝わっているはず、仕方ない、やむを得ない」といった認識になっているのではないかと提起がありました。

消費者からは核家族化のなかで常識の変化、五感の実体験がない人が増えていて、自分で判断できずに事業者に頼っている現状の報告がありました。その中で専門家から「企業存続のために適切な儲けは必要だ。コミュニケーションをとると消費者の声を改善に生かせ、企業は儲かる。情報は多すぎると逆効果なのでランク付けをすること」・「法律家とはとにかく情報提供せよと言ってきたが、適切さが必要だ。事業者は、地域でプロの力を発揮してほしい。どちらかの立場でなく、立場の重なりが当然ではないか。消費者代表が入って作られたルールは消費者も責任を持つので、社会の在り方として消費者を位置付けることが必要だ」といったアドバイスがありました。

◇双方向コミュニケーション研究会の今後に向けて

会場との質疑の後、最後に研究会の感想、KC'sがどのような取り組みをすべきかをパネラーに問うと「KC'sは難しい問題を読み解いて、事業者へ消費者の思いを対等に発信してほしい」・「事業者が消費者と話したいと思った時に話せる消費者団体としてKC'sは、がんばりたい。目的が違えば事業者と消費者を結ぶのは

難しいが役割は大きい」・「1年目は問題提起だったので、次は一企業でできないことをACAPやヒープ等の団体と連携してできないか。流通やマスコミにも入ってもらえないか考える」・「信頼の構築（=社会の健全な発展）のためKC'sがコミュニケーションの場の提供をしてほしい」といった意見が出ました。最後に片山副理事長から「本当の意味で消費者の権利を実現するには、消費者が選択力を持つことが必要だ。そのための必要な情報が提供されることも大事なコミュニケーションである。コミュニケーションがとれるのはみんなが幸せな社会だ。事業者の社員にとってもやりがい・活力の源になる。KC'sも事業者・消費者のみなさんお互いにさらにコミュニケーションが深まるよう努力していきたい」とまとめがありました。



閉会にあたり飯田秀男副理事長が、引き続き事業者の方と、消費者市民社会の実現に向けて、協働をしていきたいとあいさつしました。

**2011年度
「双方向コミュニケーション研究会」の
開催概要**

2011年秋、消費者と事業者との相互信頼をめざし、2010年度の研究会の到達から、事業者・消費者や専門家に加えて、より幅広いジャンルの方々にもご参加をいただき、コミュニケーションの実践事例の研究をすすめていきます。

※双方向コミュニケーション研究会に興味をお持ちの方は、KC's事務局までお問い合わせください。

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.33
2011.8.1

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

集団的消費者被害救済制度を担えるKC'sをめざして KC's「2011年度通常総会」と「記念シンポジウム」を開催

2011年6月25日（土）、大阪科学技術センター8階ホールで、KC'sの2011年度通常総会と、記念シンポジウムを開催しました。午後1時30分から伊吹和子理事の司会で開会しました。開会のあいさつで榎彰徳理事長より「KC'sが消費者支援功労者表彰内閣府特命担当大臣表彰を受けた」ことが紹介されました。その後、正会員の上田憲弁護士が議長に選出され、議事を進めました。

2010年度の事業活動を承認し、2011年度事業の取り組みを確認



総会ではKC'sの西島秀向事務局長が、2010年度事業報告（第1号議案）・2010年度決算報告（第2号議案）・役員選任についての提案（第3号議案）を行いました。提案に続いて、2011年度の事業計画について報告しました。

西島事務局長は「2011年度は、集団的消費者被害救済制度の議論が本格化する年です。全国の他の8つの適格消費者団体とともに消費にとって使いやすい制度の早期実現を求め議論を進めます。また、『差止請求事業』は関西圏を中心に一層活発に行うとともに、『公正な市場づくり』を願う消費者・事業者・行政のネットワークを強め「広く消費者とつながる」活動を進めます」と、今年度の活動方針を報告しました。なお今回の役員改選をもって北川善太郎会長、千神國夫副理事長、島征一郎監事が退任され、安本正男さん、坂本茂さんが新理事、松山治幸さんが新監事に就任されました。

《採決結果》

	出席表決件数 137票 / 表決権総数 174票	
1号議案	10年度事業報告承認の件	賛成多数で可決
2号議案	10年度決算承認の件	賛成多数で可決
3号議案	役員選任の件	賛成多数で可決

《選任された役員》

役員（2011～2012年度）

役 職	氏 名
理 事 長	榎 彰 徳
副理事長	片 山 登志子
副理事長	飯 田 秀 男
常任理事	二之宮 義 人
常任理事	坂 東 俊 矢
常任理事（新任）	安 本 正 男
理 事	筋 祥 子
理 事	伊 吹 和 子
理 事	山 田 栄 子
理 事	大 西 憲 慈
理 事	三 沢 邦 子
理 事	村 山 泰 弘
理 事（新任）	坂 本 茂
理事・事務局長	西 島 秀 向
監 事	三 木 秀 夫
監 事（新任）	松 山 治 幸

新しい消費者被害救済制度の実現で、変わるくらしと事業

総会に続いて「記念シンポジウム」を開催しました。シンポジウムは、KC'sの現在の到達から、集団的消費者被害救済制度の概要と、この制度ができて消費者や事業者をめぐる環境はどう変わっていくのかについて論議しました。司会は検討グループに参加されている弁護士の河原田幸子さん、大学院生の植田昌宏さんです。

《成果をあげてきた差止請求活動》

まず最初に検討グループの報告として、①相談員の松村乃典子さんから携帯電話ゲームサイト事業者の「無料です」CMをやめさせた事例

②弁護士の矢吹保博さんから英会話教室のクーリング・オフ制度適用なしとの表示を是正した取り組みについて報告されました。

《情報提供が増え、検討案件も拡大》

次に検討委員長の五條操弁護士から2010年度の差止請求事業のまとめとして、①検討グループ・情報提供については規模が拡大していること ②景表法違反や特商法違反、公的機関への申し入れ活動など、新規分野へ活動が広がっていること ③HP記載への抗議や申し入れ内容に対するクレームなど、相手からの圧力も受け始めたこと ④申し入れ活動の迅速化・適正化、集団的消費者被害救済制度への対応、以上を保証する団体基盤の拡充が今後の課題である、と報告がありました。

《集団的消費者被害救済制度（案）の概要》

続いて、内閣府消費者委員会の集団的消費者被害救済制度専門調査会委員の大高友一弁護士（KC's検討グループ長）が制度の概要説明を行いました。大高弁護士はこの中で「民事訴訟による消費者被害の救済には限界があり、集合訴訟制度が必要で、その訴訟の担い手として適格消費者団体が想定されていること」ことを紹介し、具体的な制度設計や外国の事例なども報告されました。

シンポジウム前半の最後として、「アド☆コン座」のみなさんによる「もうすぐ始まる集団的消費者被害救済制度」と題した寸劇がありました。学納金返還訴訟や情報漏えいを事例として、楽しく熱演していただきました。



《有効に活用できる制度の実現を》



後半のパネルディスカッションは、パネラーに大高弁護士、五條検討委員長と、消費者代表として検討委員の仲宗根迪子さん、相談員の三木澄子さん、コーディネーターは弁護士の野々山宏さんで行いました。

まず、自己紹介を兼ねてこの制度に対する思いを各々語っていただきました。「悪質商法による被害は全然減っていない」・「KC'sは消費者被害を未然に防ぐという意味では役に立っているが、具体的に損害を回復した、という形では役に立っていない。この制度を通じてもっと消費者にとって役立つKC'sになっていきたい」と思いが語られました。また、具体的事例を交えてこの制度が導入されればどのように救済されるのか、大高弁護士から説明がありました。

他に費用負担の問題（実費以外に適格消費者団体の運営経費の徴収が認められるかどうか）や訴訟主体の問題（適格消費者団体以外に被害弁護団などが訴訟主体として認められるか）など現在の論議の中心の論点の紹介があり、消費者あるいは消費者団体としてこの制度にどうかかわるか、という内容で論議がありました。

会場からの質疑応答の後、この制度は各々の立場で期待しているし、それぞれ制度が有効活用できるよう頑張る、との決意表明があり、シンポジウムを終了しました。

事業者と消費者の相互理解と信頼の再構築を

KC's「第6回事業者セミナー」を開催

2011年7月5日（火）、大阪市内で第6回事業者セミナー「事業者と消費者の相互理解と、信頼の再構築をめざして」を開催。荻祥子理事の司会で始まり、最初に榎彰徳理事長のあいさつがありました。

《双方向コミュニケーション研究会からの報告》

◇研究会の取り組みから…坂東常任理事報告



坂東俊矢常任理事から「事業者と消費者の双方向コミュニケーションの必要性—双方向コミュニケーション研究会の取り組みから」と題し、以下の内容で基調報告がありました。

研究会を通じて、次のような気づきがあった。事業者も異業種に対しては消費者であるので、異業種間のコミュニケーションが消費者対応として重要。消費者も生きていくためには情報収集力が大切。あるべき事業者像、ありたい消費者像の共有=的確な情報を提供する事業者とその情報を使って選択する力を持つ消費者をテーマとして講座等を共催することで新しい信頼関係を創れるのではないかと

◇研究会参加者からの報告①

日本ハム株式会社デリ商品事業部マネージャー川口徳子さんはヒープカード^(※)から消費者に知られていない“突沸”現象を例に報告いただきました（突沸＝沸点以上に温められた液体が、テーブルに置いたりかき混ぜたりといった物理的刺激で瞬間的・爆発的に沸騰し飛び散る事象）。くらしの知識が喪失している状況では、業界と消費者団体が一緒に行う消費者教育や改



善が必要ではないかと提起されました。

(※)日本ヒープ協議会「企業の消費者関連部門に働く女性が、生活者と企業のパイプ役としてよりよい仕事をするため、自主的に集い活動している団体」が、「生活者の認識と企業の常識のギャップ」をまとめた報告書

◇研究会参加者からの報告②

消費者として奈良県生協連前専務理事仲宗根迪子さんは「双方向コミュニケーションの必要性」を報告いただきました。消費者の状況の変化として「次々に開発される商品とあふれる情報、家庭内の教え合いが少なくなり地域コミュニティが希薄化し、身近に聞ける人がいない。また、適切なクレームは改善に生かせる」と指摘。学び合いを進めるため事業者団体と消費者団体が、流通やマスコミとともに双方をつなぐ役割を果たそうと呼びかけました。



《パネルディスカッション》

片山登志子副理事長をコーディネーターに「双方向コミュニケーションを実践し、課題解決にみんなで取り組むこと」をテーマにパネルディスカッションをしました。パネラーは坂東常任理事、川口さん、仲宗根さんに加え、消費者志向研究所代表池田康平さん、キューピー株式会社お客さま相談室課長池田邦彦さんです。