

消費者団体訴訟制度の活用について考えるシンポジウムが開催され、KC's二之宮常任理事が、報告者、パネリストとして参加しました。

「消費者団体訴訟制度の活用について考えるシンポジウム」が愛知県主催、消費者庁後援で、1月16日に開催されました。

基調講演では、消費者庁消費者制度課の小田典靖政策企画専門官より、制度の概要の解説があり、京都消費者契約ネットワークの伊吹健人事務局兼専門委員、消費者被害防止ネットワーク東海の岩城善之理事からは差止請求事例の報告がありました。消費者機構日本の磯辺専務理事からは、被害回復請求の対象事案の検討状況について説明がありました。KC'sの二之宮義人常任理事からは、被害回復請求の検討から一般消費者への説明の重要性などの報告がありました。

パネルディスカッションでは、KC'sの二之宮

義人常任理事、埼玉消費者被害をなくす会の池本誠司理事長、全国生活相談員協会中部支部清水かおる支部長、消費者庁消費者制度課小田典靖政策企画専門官(併任)参事官付がパネリストとなり、消費者団体訴訟制度を活用するために、これから何をしていくべきかについて議論がありました。



差止裁判・申入れ活動について

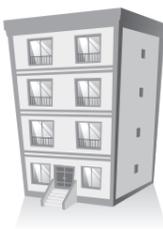
(1) 家賃債務保証会社のフォーシーズ(株)に対する差止請求訴訟の第7回、第8回期日が行われました。

家賃債務保証会社のフォーシーズ(株)に対して、消費者契約法に違反すると考えられる同社の保証契約条項の一部使用停止を求め、差止請求訴訟を大阪地方裁判所に提起していましたが、第7回期日が、1月26日、第8回期日が3月12日に行われました。

なお、次回の期日は、5月15日(火)10時30分～11時00分となりました。

(2) 簡易生命保険の約款をめぐる問題について、独立行政法人 郵便貯金・簡易生命保険管理機構に対して、「要請書(その5)」を送付しました。

2007年10月1日以前に日本郵政公社におい



て募集されていた簡易生命保険における「遺族」の範囲は、子、父母、孫、祖父母及び兄弟姉妹並びに被保険者の死亡当時被保険者の扶助によって生計を維持していた者及び被保険者の生計を維持していた者と規定されています。このため、保険契約者が保険金受取人を指定しないときは、法律上相続人となりうる「ひ孫」及び「甥・姪」は「遺族」に該当しないことになり、場合によっては保険金が誰にも支払われないケースが起こるのです。そのため、独立行政法人 郵便貯金・簡易生命保険管理機構に対して、「ひ孫」及び「甥・姪」は「遺族」に該当しないことを、色々な媒体を通じて分かりやすく告知するよう要請を続けています。



機能性表示食品の販売業者16社に対し、消費者が希望する場合は、返金等を行うよう、「特定適格消費者団体」としての「申入れ」を行いました。

当団体は、2017年11月7日、消費者庁より措置命令を受けた「葛の花由来イソフラボン」を機能性関与成分とする機能性表示食品を販売していた業者16社に対し、同年12月19日、販売数量や、商品を購入した消費者に返金する意思があるかについての回答を求める「お問い合わせ」文書を送付しました。

この「お問い合わせ」に対する16社からの回答を踏まえ、当団体は、2018年3月5日、16社に対し、「特定適格消費者団体」としての「申入書兼要請書」として以下の内容を含む申入れを行いました。

- (1) 措置命令の対象となった表示により対象商品を購入した消費者に対して
 - ①返金を求めることができる旨の通知をするとともに、消費者からの返金申し出に応じること。
 - ②消費者の負担が少ない返金方法を提供すること。
- (2) 当団体に対し (1) にかかる返金の実施状況について定期的に報告すること。

特定非営利活動法人 消費者支援機構関西 略称:KC's (内閣総理大臣認定:適格消費者団体・特定適格消費者団体)

KC's NEWS

No.71
2018.3.30

発行所 KC's事務局 〒540-0033 大阪市中央区石町一丁目1-1 天満橋千代田ビル2号館5階
TEL.06-6920-2911 FAX.06-6945-0730 eメール:info@kc-s.or.jp HP:http://www.kc-s.or.jp/

KC's双方向コミュニケーションセミナーを開催しました。



2018年2月23日、エル・おおさかにて、KC's双方向コミュニケーションセミナーを、事業者、消費者、専門家など56人の参加者を得て開催しました。

司会はKC's中村理事が務めました。

冒頭、KC'sの榎彰徳理事長より開催の挨拶をしました。

第一部では、事務局より、この研究会の論議の経過の紹介がありました。そこでは、適格消費者団体としての差止請求の活動も、その最終目的は、「消費者市民社会」の実現であること。そのためには、事業者と消費者との信頼関係の構築が必要不可欠であるとの問題意識にもとづいて事業者とのセミナーを開催したこと。さらに、その活動の中で、そもそも消費者と事業者がお互いに顔を合わせて話し合える双方向コミュニケーションの場がないことが明らかになりました。こうして、「双方向コミュニケーション研究会」が始まりました。2017年度は、これらの成果を受け、「事業者と消費者の相互理解と信頼の再構築」をめざして、その方法としての



「双方向コミュニケーションの効果と効能」をテーマに進めてきましたとの説明がありました。

続いて、実践の場に参加された事業者の代表として住友生命保険相互会社(以下「住友生命」といいます)の村井さんと、消費者を代表して視

覚障がい者をサポートする団体であるきんきビジョンサポート(以下「KVS」といいます)の竹田さんから報告がありました。

住友生命の村井さんからは、2013年度からKVSさんと実践を行う中で①視覚障がい者といっても一人一人見え方が違う②点字を使いこなしておられる方は一部である③今は情報機器の音声読み上げ機能が発達しており、情報のやり取りにはメールが有効である等の気付きを得たことが報告されました。また、視覚障がい者の方に適切に情報を届けるためには、個々の職員の対応力強化が重要と考え、実践で得た気づきをお客さま対応の社内教材へ反映させたことが紹介され、より双方向性が高く、より広範囲に、適切な情報をわかりやすく届けられるよう、今後とも双方向コミュニケーションの実践に取り組みたいとまとめていただきました。

KVSの竹田さんからは、一般に、「視覚障がい者は情報障がい者」と言われるように、見えにくい状態になった多くの方が、視力と同時に情報を得るツールを失うQOL(Quality Of Life)の低下が問題とされていることが紹介されました。また、保険会社との交流は最初はピンときてなかったが、住友生命とのコミュニケーションをつうじて、「保険って入れないわけじゃないんや」「署名は枠をはみ出してもいいんや」といった疑問や懸念が解決していったことや、前回の課題を次の回にすぐに報告してもらえたので「ちゃんと受け止めてもらっている」という実感になっていったことなどが報告されました。



第二部では、大阪ガス(株)の田中さん、南さん、



木村さんの三人の方から同社の「住ミカタ・サービス」というサービスの情報提供を受けました。そこでは、具体的に対応できるサービス内容、顧客満足度が高いこと、社内研修を行っていること、必ず見積もりを発行して了解を得てから契約を行っていることなどが報告されました。

これを受けて、「消費者はどんな情報が欲しいのか」「事業者はどんな情報を伝えたいのか」「その差を埋めるために何が必要か」という三つの観点を念頭において、参加者46人が6グループに分かれて、消費者として「住ミカタ・サービス」について「どんなことを知りたいのか」「知ることができたこと」「知ることができなかったこと」双方を付箋に書き出して討論し、グループ単位で発表を行いました。グループから、分かったこととして、「顧客満足度が高く、見積もりも出してくれるということで、安心感がある」「研修で工事の品質保証をやっておられることがよく分かった」等の意見が出ました。分からないこととして、「料金がいくらかかるのか」という情報がない」「どのエリアに対応しているのか分からない」「やれることは分かったが、やれないことが分からないので頼みづらい」等の意見があがりました。

その後、発表を受けて大阪ガス(株)から意見をもらい、再度「私たちは事業者からどんな情報か」「どんなことを事業者に伝えたいのか」をグループで論議しました。

「やはり必要な料金は外せない」との意見も根強かったですが、「結局どこと契約するんだろう？ ガスショップ？ 大阪ガス？ どこが責任もってくれるんだろう」「大阪ガスさんは何故このサービスを始めたのだろう。大阪ガスさんの理念とどう結びつくのだろう」といった、具体的なサービスの背景も知りたい、という声が多く出てきました。

最後に研究会の座長であるKC's片山副理事長から話題提供をいただいた大阪ガス(株)へのお礼と、「今年度も7月から研究会を行うので、ぜひ参加してほしい」とのお誘いをしました。



参加者からは、「初めて参加させていただきました。事業者の立場でしたが、一消費者として色々な視点で考えることができました。」「ギャップに気づくために双方は有効」、「様々な視点で意見を聞くことができ、有意義」、「消費者の立場から考えられ、改めて気づかされるが多かった、活かしたい。」「継続していくことが大事なので、引き続き参加する。」などの意見をいただきました。

3月3日～4日に、「第24回適格消費者団体連絡協議会」が、岡山で開催されました。

3月3日～4日に、「第24回適格消費者団体連絡協議会」が、岡山で開催されました(会場：オルガホール、事務局：消費者ネットおかやま)。

当日は、全国17の適格消費者団体と14の適格消費者団体を目指す団体から延べ120名を超す参加がありました。KC'sからは、榎理事長をはじめ、二之宮常任理事、島川理事、五條差止請求検討委員長、元山事務局長が参加しました。

一日目の「全体会」の冒頭、開催地を代表して、消費者ネットおかやまの河田英正理事長より開会挨拶があり、開催地行政から岡山県県民生活部よりご挨拶がありました。

全体会では、消費者庁消費者制度課からの報告や、各団体からの「差止請求事案の事例報告と意見交換」、「消費者契約法改正動向」などの報告があり、質疑応答を行いました。

二日目の「特定適格消費者団体を目指す団体



会議」では、KC's島川理事より、「被害回復関係業務における事案選定、対応状況、団体の周知状況、周知方法、財政基盤の充実」について報告があり、「被害者からの相談・提供情報を、特定適格消費者団体間で共有することの是非、内容、方法について」、「被害回復手続きで利用できる共有システム構築の可能性」について、

KC's二之宮常任理事より報告しました。最後に、「事務局意見交換会」で、「次回以降

の連絡協議会運営について」意見交換を行い、充実した二日間の日程を終えました。

2017年度ひょうご消費者セミナー

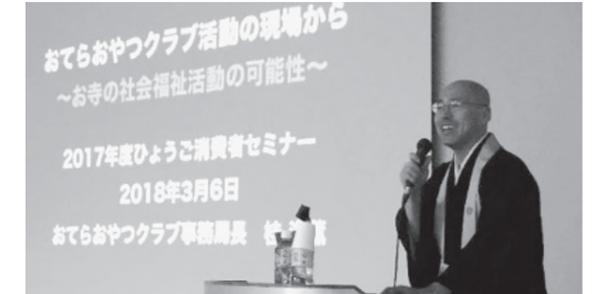
～防ごう！消費者被害 お寺に学ぶ 助け合いの地域づくり～ を開催しました。

3月6日に、2017年度ひょうご消費者セミナー～防ごう！消費者被害 お寺に学ぶ 助け合いの地域づくり～を開催しました(会場：兵庫県農業共済会館、主催：コープこうべ・兵庫県生協連・ひょうご消費者ネット・KC's、後援：兵庫県・神戸市)。

当日は、消費者、行政など72名の参加がありました。冒頭、主催者を代表して、KC'sの榎徳理事長より開会挨拶をしました。

第一部として「〇×クイズでわかる！適格消費者団体」と題して、ひょうご消費者ネットとKC'sから適格消費者団体、および特定適格消費者団体について、事例を交えながら〇×クイズで紹介がありました。

第二部の講演会では、「お寺おやつクラブの活動の現場から～お寺の社会福祉活動の可能性～」として、桂浄薫さん(奈良県天理市善福寺住職・おてらおやつクラブ事務局長)から、現在、全国で280万人(7人に1人)の子供が貧困状態にあり、「お供え」、「おさがり」、「おすそわけ」



を合言葉に、全国のお寺から家庭に支援商品が届けていることが紹介されました。

支援を受けた方が「皆さんの気持ちがありがたいと思って涙が出ました」と語られたというお話に、多くの参加者がうなずいていました。

また、貧困は貧乏と社会的孤立を招きます。子供たちと支援する方の関係を深めるの活動は、そうした「孤立」の解消にもつながっていることも紹介されました。参加者からは、「このような取り組みは知らなかった、お供えに協力していきたい」などの声が寄せられていました。

平成29年度 地方消費者フォーラム in おおさか 「ほんまはどうなん？食品表示」が開催されました。

平成29年度地方消費者フォーラム in おおさかが「ほんまはどうなん？食品表示」と題して、1月29日に、新大阪丸ビル別館で地方消費者フォーラム近畿ブロック実行委員会／消費者庁の主催で開催されました。

当日は、253名の方が参加され大盛況でした。消費者庁挨拶・取組報告を橋本次郎審議官が行われ消費者庁の食品表示などの施策について説明がありました。

その後、「なんか変？ こんな表示」をテーマとして群馬大学名誉教授高橋久仁子さんに講演いただきました。講演では、「行間を読んでもいませんか？」という問いかけから、はっきりと効用が書かれていないのに、何となく効用があるように読んでもしまう表示や食品を使用する(消費者の)立場からの分量表示の必要性などについて話されました。

続いて事業者の取組報告では「うちこの表示はこんなんです」として、①日本ハム(株)からは、商品情報を3段階で精査していることや食感・味覚の表記においては、直接その商品の企画、

開発に携わらない10名以上でブラインドテストをおこなっていることなどが紹介されました。

また、②(株)日清製粉グループ本社からは、食品表示法への対応やグループ本社による表示の適正性のモニタリングなどが紹介されました。

前半をうけて、参加者が、18のグループに分かれてグループトークの方式で感想等を出し合って交流いただきました。参加者から、「健康食品の広告は行間を読んでメリットのあるように解釈しないようにします。」などの感想をいただきました。

