

がいっぱい出ました。ブライダル事業者からは「基本的にリピーターの無い業界なので、率直な意見が聞けてすごく勉強になった」とおっしゃっていました。参加した消費者の皆さんは、「意見を丁寧に聞いてもらってすごくうれしかった」「事業者の方の本音も聞くことができて、勉強になった。またこういう機会を持ちたい」と好評でした。実践の場を重ねる中で、事業者からは「事業者に電話をかけるまでもない日常の意見を聞くことができる」「実際の消費者の生の声を聞くことにより、自分の仕事が

何につながっているのか実感できる」との声が上がっています。当初は消費者の皆さんがどう受け止めていただけるか心配でしたが、「以前から聞きたいことが聞けて良かった」「事業者の思いが聞けて、信頼につながった」と好評です。

研究会を積み重ねることにより、事業者、消費者双方の研究会メンバーには、「双方向コミュニケーションはより良い消費社会につながっていく」という確信が深まっています。興味のある方は、ぜひ事務局までご一報ください。

差止裁判・申入れ活動について

(1) 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から「要請書(その5)」に対する回答書を受領しました。

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いて、民法上は相続人となりうる「ひ孫」及び「甥・姪」と簡易生命保険の約款上の「遺族」の定義が異なるため、相続人が存在するにもかかわらず保険金が誰にも支払われないケースが起りえます。

この取り扱いが消費者の誤解を生む恐れがあると考えられるため、色々な媒体を通じてこの

点を分かりやすく告知するよう、当団体から機構に対し、2018年1月26日付で「要請書(その5)及びお問い合わせ」を送付していましたが、同年3月5日付で回答を受領しました。

回答内容は当団体の要請に対し、多くの事項で要請通り今年10月には修正に応じるとしているものの、応じられないものもある、とのことでした。現在当団体では、機構の回答内容、とりわけ応じられない点について検討を行い、対応について論議しています。



行事のご案内

2018年度 KC's 通常総会記念シンポジウムのご案内

今年度の通常総会・総会記念シンポジウムを下記の通り開催します。シンポジウムでは、適格消費者団体としての11年の活動の振り返りと、特定適格消費者団体としての、この1年の成果について報告をし、それを受けて、グループワークで『「KC'sは消費者とともにどう活動するか」～特定適格消費者団体の社会的役割について考えよう～』と題して、被害回復の取組みについて討議します。みなさん、奮ってご参加下さい。



■参加費：無料

■シンポジウムのプログラム

- 〈第1部〉取組み報告
- ①五條 操 (KC's差止請求検討委員長)
テーマ：KC'sは差止め請求制度をどう活用してきたか～差止請求11年の歩みから振り返る～
 - ②島川 勝 (KC's理事・被害回復検討委員長)
テーマ：特定適格消費者団体としての1年間の成果について～イソフラボン事案の経緯・結果・成果・課題等～

〈第2部〉グループワーク

- ①事業者・業界からの反応をどう受け止めるか！
- ②今後の被害回復の取組みで、KC'sとして改善すべき点は？被害回復の取組みへの理解を広げるため必要なことは？

◆コーディネーター
二之宮 義人 (KC's常任理事・被害回復検討副委員長)

■申込：KC'sホームページからダウンロードし、6月15日(金)必着でFAX送信ください。

【お問い合わせ】KC's事務局 電話 06-6920-2911



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

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/

No.72

2018.5.30

大阪府と「消費生活相談情報の提供と利用に関する覚書」を締結しました。



※覚書を交わす濱本慶一所長とKC's榎彰徳理事長

適格消費者団体・特定適格消費者団体が、差止または被害回復の検討を行うためには、消費生活相談情報を入手することが必要です。消費者契約法と消費者裁判手続特例法で、地方公共団体が、適格消費者団体・特定適格消費者団体に提供できることが定められています。

この間、大阪府消費生活センターと協議をすすめていました。その結果、2018年3月23日に差止請求、被害回復それぞれに係る「消費生活相談情報の提供と利用に関する覚書」の締結を行いました。

覚書の締結により、必要な情報を得て、大阪府とともに大阪府民の消費者被害防止・回復に貢献していきます。

消費者契約法改正法案の成立を求める院内集会在開催されました。

4月17日、「消費者契約法改正法案の今国会での成立を求めます」と題して、全国消費者団体連絡会の呼びかけで院内集会在開催されました。集会には109名が参加し、各参加団体は、改正法案の早期成立と高齢者対応に懸念が生まれないような法改正が実現されるよう求めました。

日時：2018年4月17日(火) 12:00～13:20
会場：衆議院第二議員会館 第一会議室
参加者数：109名(うち、国会議員ご本人10名、議員秘書12名、政党の方2名、行政関係者11名、消費者・消費者団体等72名、報道関係者2名)

判断力が低下した高齢者を狙った訪問販売や電話勧誘販売によるトラブルが増加し、マルチ商法など若年成人の契約トラブルも引き続き深刻な状況であることから、2016年通常国会で消費者契約法の一部改正が行われましたが、積み残した点がありました。また、成年年齢の引き

下げを盛り込んだ民法改正によって未成年者取消権がなくなることから、若年成人の消費者被害のさらなる増大が懸念されます。

こうした消費者被害の防止・救済を図るため、消費者契約法の一部を改正する法律案が今通常国会に上程されました。改正法案では「消費者の不安をあおる告知」「勧誘目的で新たに構築した関係の濫用(いわゆるデート商法)」などで取消権が追加されています。改正法案は、消費者被害の防止・迅速な救済につながり、消費



者のくらしの安全・安心に資すると考えられることから、法案の今国会での成立を求める院内集会が開催されました。



開会挨拶では、全国消団連・岩岡共同代表が、全国消団連では「消費者契約法の一部を改正する法律案」について次の趣旨の意見書を出していることや、7つの地方議会（大阪府、京都府、北海道、埼玉県、堺市、札幌市、東京都）から実効的な消費者契約法改正を求める意見書が採択されていることなどが紹介されました。

意見書の趣旨

1. 本法律案の今通常国会での成立を求めます。
2. 「つけ込み型勧誘への取消権付与」の論点に関して、法律案第4条3項三号・四号の「社会生活上の経験が乏しいことから、」という文言の削除を求めます。
3. 今後の課題として以下の対応を求めます。
 - (1) 「平均的損害額の立証に関する推定規定」の措置
 - (2) 幅広い受け皿となる取消権として、より一般的な「つけ込み型勧誘への取消権」の措置
4. 今後の課題については附則・附帯決議に明示し、時限を区切って次の改正につなげていただくことを求めます。

消費者庁・井内総括審議官による法案概要説明、内閣府消費者委員会事務局大濱氏より委員会の取組報告がありました。参加の国会議員からは、「今国会での本法案成立に向けてしっかり論議を進めていきたい」、「要望事項に対して法案に



「地域で防ごう消費者被害 in ひょうご」が開催されました。

5月12日（土）13:00から兵庫弁護士会館4階講堂にて、日本弁護士連合会、兵庫県弁護士会

反映させていきたい」との表明がありました。消費者契約法の改正を実現する連絡会の野々山宏代表世話人から、要望事項についての説明がありました。また、消費者団体・弁護士会などの参加団体からは、本法案の今国会での確実な成立と、法案のさらなる充実に期待する旨の発言がありました。特に、「つけ込み型勧誘への取消権付与」の要件に盛り込まれた「社会生活上の経験が乏しいことから」の文言を削除すべき旨については発言者全員が言及しました。

当団体の副理事長でもある全大阪消費者団体連絡会の飯田秀男事務局長は、今年の消費者月間の統一テーマにかけて、法改正に若者だけでなく高齢者への対応もしっかり盛り込んで「誰一人取り残さない」でほしいと発言しました。



参加された国会議員：船田 元（自由民主党 衆議院）、穴見 陽一（自由民主党 衆議院）、魚住 裕一郎（公明党 参議院）、大河原 雅子（立憲民主党 衆議院）、柚木 道義（希望の党 衆議院）、大西 健介（希望の党 衆議院）、西岡 秀子（希望の党 衆議院）、森本 真治（民進党 参議院）、畑野 君枝（日本共産党 衆議院）、大門 実紀史（日本共産党 参議院）（敬称略）。

発言された参加団体の方：消費者契約法の改正を実現する連絡会 代表世話人（弁護士・国民生活センター前理事長）野々山 宏、日本弁護士連合会 副会長 太田 賢二、東京弁護士会 副会長 海野 浩之、日本司法書士会連合会 常任理事 谷崎 哲也、全大阪消費者団体連絡会 事務局長（KC's副理事長）飯田 秀男、東京消費者連絡センター 事務局長 小浦 道子、消費者機構日本 専務理事 磯辺 浩一、全国消費生活相談員協会 理事長 増田 悦子（敬称略）。

その後、改正法案は、5月11日に衆議院本会議で趣旨説明・代表質問があり、15日には消費者問題特別委員会で野々山宏氏などに対する参考人質疑がおこなわれました。

主催で、「地域で防ごう消費者被害 in ひょうご」と題したシンポジウムが開催されました。

増額と職員の増員を知事や市長に要請することが述べられました。

休憩をはさんで、落語家 桂三若さんによる防犯創作落語が披露され、その後、地域や各団体の取り組みとして、兵庫県警察本部生活安全部生活安全企画課警部鶴田和彦氏から「特殊詐欺の現状について」、兵庫県企画県民部県民生活局消費安全課課長木村晶子氏から「兵庫県の消費者行政について」、兵庫県弁護士会安田孝弘弁護士から「相生市社会福祉協議会・兵庫県弁護士会とのコラボステッカー作成について」、生活協同組合コープこうべ拠点づくり・開発室前田裕保氏から「「拠点づくり」の取り組み〜くらしのお困りごとを考える」、伊丹市梅ノ木自治会会長森際いづみ氏から「防犯活動としてのステッカーの導入」、兵庫県弁護士会阪神支部消費者保護委員会委員中山康誠氏「消費者被害予防のための学習会」について、それぞれ報告がありました。最後に、兵庫県弁護士会消費者保護委員会委員長山崎吾氏から消費者に寄り添う弁護士でありたいとの報告があり、日本弁護士連合会消費者問題対策委員会委員長瀬戸和宏氏から消費契約法の改正に向けた意思表示がありました。



基調講演では、池本誠司内閣府消費者委員会委員から、①高齢者の消費者被害の現状として、この10年で高齢者の苦情相談の割合が約1.7倍に増えていること、その原因が「健康」、「お金」、「孤独」への不安の増大や社会活動の減少、情報の減少、そして交渉力の衰え、拒絶する気力の衰えがあげられること。それを防ぐ法制度の課題として、「訪問販売お断りステッカー、迷惑電話お断り装置」などの消費生活条例としての位置づけ、判断力不足・拒否能力低下に付け込む契約の取消権については、消費者契約法の改正を求める活動が必要であると述べられました。②消費者行政の展開では、消費生活センターの活動やその展開状況、国と都道府県による違法行為排除のための行政処分の状況や適格消費者団体の活動の紹介がありました。③地域連携による被害防止では、現状、約6割の住民は消費生活センターを知らないこと、事前に業者の手口を知っていれば被害を防止できることから「伝えていくこと」、そのための高齢者見守りネットワークと消費者被害防止ネットワークの紹介がありました。最後に、地方消費者行政の課題として、国に対して推進交付金財源の確保に対する要望を県議会決議で採択するよう要請。自治体に対して、独自財源の



今年も双方向コミュニケーション研究会を開催します。

KC'sは適格消費者団体として、事業者に対しての差止請求を主な任務として活動してきました。一方で、「事業者、消費者双方がありのままの姿を見、意見交換をすることによって、お互いの信頼関係が深まり、より消費者の声が活かされる市場につながるのではないかと」の問題意識から、2010年度より「双方向コミュニケーション研究会（以下「研究会」といいます。）」を行なっています。2012年から事業者とKC's事務局が消費者のもとに出かけて行って懇談を行う「双方向コミュニケーションの実践の場（以下「実践」といいます。）」を始め、2014年度からは研究会で提言をまとめることを目指しています。

実践は、「大学生」「子育て層」「高齢者」「視覚障がい者」の各階層に分かれて行っています。大学生協や地域生協の子育てサークル、高齢者の昼食会や視覚障がい者の支援団体が行っているサロン等にお邪魔して、各事業者がプレゼン

テーションを行い、そのことをきっかけに、消費者と事業者の懇談を行っています。飲料メーカーが高齢者の昼食会に「開けやすい缶」の試作品を持ち込んで意見を聞いたり、ブライダルの事業者が子育て層の方に「結婚式で不満に思ったこと」を聞いたり、活発に意見交換を行っています。

前述のブライダル事業者と子育て層での実践では、「ヘアメイクの時に事前の打ち合わせと違う髪型にされた」「式が終わって精神的に疲れているときに写真撮影をした。結婚式の写真を見るたびに、「これは本当の私じゃない」と腹が立つ」とリアルな意見

