■■■ KC's活動報告(2007.12/6～2008.2/10) ■■■

○理事会　12月26日第５回常任理事会、１月25日第５回理事会を開催。検討委員会の案件と対応、会員状況、企業消費者対応評価手法開発プロジェクトの進捗状況、５年後のありたい姿をイメージし、ビジョンとアクションプランの論議、インターネットオークション消費者被害対策シンポジウム開催、消費者団体訴訟制度の動向、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。

◇KC'sビジョン（理念あるいは目的）〈案〉
・消費者支援機構関西は、21世紀の消費者組織として、消費者全体の利益擁護を図り、消費者の権利実現と消費者の役割の正しい発揮に貢献します。
・そのために消費者・消費者団体だけでなく事業者との対話や協働を通じ、公正な市場づくりをすすめます。

このビジョンを受けた
◇KC'sのミッション（使命）〈案〉
・消費者支援機構関西は、消費者が安心して生活できる社会をめざし、消費者被害の未然防止、拡大防止に取り組みます。そのため適格消費者団体として団体訴権を有効に活用します。

○検討委員会　12月14日、１月９日、１月30日開催。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。大阪で新たに２検討グループを立ち上げ、現在14検討グループが活動しています。国民生活センターへ適格消費者団体として、PIO－NET情報の提供申請し、４事案８事業者の情報提供を受けました。

○その他（学習・啓発事業など）
・12月９日大学生協連大阪・和歌山地域センターで学習会開催
・12月20日コープきんき幹部研修会（テーマ：「関西における適格消費者団体設立の意義と生協、消費者団体の課題」）
・１月17日ACAPと意見交換会を開催
・１月18日学習会「クレジットってなぁーにクレジット被害に遭わないために」開催（主催：大阪消費者団体連絡会、KC'sは協賛）
・2月2日広島で開催された各地の適格消費者団体をめざす消費者組織の意見交換会に参加

※12月25日にＮＰＯ法人「京都消費契約ネットワーク」が、2008年１月29日にNPO法人「消費者ネット広島」が適格消費者団体に認定され、全国で５団体となりました。

■■■■ KC's活動予定 ■■■■

・２月15日　第２回消費者セミナー
・２月20日（予定）　京都府と消費者被害についての懇談会（KC's・京都消費契約ネットワーク合同）
　※28日に京都市と予定
・２月27日　大学生協連大阪・和歌山地域センター理事会で学習会

ご案内・お知らせ

＝シンポジウム＝
「安心して利用したい！ ネットオークション」

ますます盛んになるインターネットオークション、見えない相手との取引のため、多くのトブルが発生しています。その実態を知り、不法な参加者による被害の防止方法を消費者、オークション主催者双方の立場から考えていただく場として開催します。
①トラブル事例のコントによる紹介
②提言の報告
「インターネットオークションにおけるトラブルの防止と消費者保護について」
③パネルディスカッション「インターネットオークションにおける消費者被害を防ぐために」
・**日時**：３月８日（土）１：30～16：30
・**場所**：大阪科学技術センターホール
（地下鉄四つ橋線「本町」より徒歩7分）
・**参加費**：無料（定員300名）
・**申し込み**：下記まで

■「消費者団体訴訟制度意見交換ミーティング」
・**主催**：内閣府
・**日時**：3月10日（月）14：00～16：00
・**場所**：大阪国際交流センター
（大阪市天王寺区上本町8-2-6）
・**内容**：①適格消費者団体の活動報告
②パネルディスカッション「消費者団体訴訟制度の現状と今後（仮）」

■KC's2008年度通常総会
・**日時**：６月28日（土）午後
・**場所**：マイドームおおさか
※詳細は別途ご案内いたします。

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.13
2008.2.12

発行所　KC's事務局　〒540－6591 大阪市中央区大手前1－7－31　TEL.06-6945-0729　FAX.06-6945-0730
ＯＭＭビル１階大阪府消費生活センター内　eメール：info@kc-s.or.jp

近畿2府5県の消費者行政担当者との懇談会を開催

消費者被害の未然防止・拡大防止のために、KC'sの活動と各府県行政の消費者行政の取組みの相互理解と連携を図るために開催しました。第2回目となる今回は、2007年12月４日、大阪府消費生活センターにて、近畿２府５県の消費者行政担当者10名（福井県は急きょ議会対応のため欠席）、KC'sから18名が参加して、意見交換を行いました。

はじめに、適格消費者団体に認定されたKC'sからは、この間の検討グループの活動紹介を中心におこない、各府県の消費者行政担当者からは、(1)適格消費者団体への消費者被害情報の提供など検討している支援について(2)各行政からのKC'sへの要望についての２点に絞って報告いただきました。

意見交換した内容の概要を下記に報告いたします。

◆相談情報提供について：申請される内容がどの程度絞られるのか、件数や頻度がどの程度なるのかなど、お互いが試行錯誤の状態であることが出されました。消費者被害の未然防止には、「啓発・情報提供が大事で、地域の隅々まで一人でも多くに情報を届けるかが課題です。地域をつなぐサポーターを作ったので、この人たちへのタイムリーな情報提供が大事ですね」。予防のためにはKC'sが行政とどのように連携するかについては、「適格消費者団体に認定されたので、行政から適切な情報提供が一層必要になっています」などの意見を出しました。“消費者被害の未然防止と拡大防止”は共通の目的なので、できる限り協力したいとの意見があり、今後の課題が鮮明になりました。

◆KC'sへの要望について：「まだまだKC'sの知名度は低い。広報やセミナーなどで、わかりやすく、親しみやすいものにしていただければ」や「行政としてもKC'sが検討している事案内容がわからないので、どこかの時点で行政にも情報（検討テーマなど）を提示いただけるとうまく連携がとれるのではないだろうか」などの意見をいただきました。具体的には、「取り上げているテーマを教えてもらえれば、相談者にKC'sの紹介ができるのでは…」という意見もいただきました。

今後については、こういった一堂に会する場のほかに、各府県で可能なところからKC's役員のほかに地元の団体会員などとともに個別に懇談をさせていただきたいというお願いをしました。

懇談会を受けて、2008年１～２月にかけて、大阪での検討事案の情報提供申請や京都での懇談会の開催など具体化を進めています。

ACAP（消費者関連専門家会議）と意見交換会を開催

消費者行政担当者に引き続き、2008年１月17日には事業者団体のACAPと意見交換会を行いました。（ACAPから理事長・専務ほか13名、KC'sから副理事長ほか８名出席）

双方の活動紹介を行ったあと、それぞれの立場からこの間の消費者問題に関して意見交換を行いました。

ACAP（エイキャップ）とは・・・
＜ACAPホームページより抜粋＞

消費者問題に関する専門家の組織として、企業内の消費者関連担当者の専門家が1980年に設立した社団法人です。ACAPの活動内容は、
・消費者、企業相互の理解を深め、信頼を高めるために活動しています。
・消費者と企業のより良い関係を考えるための組織です。
・企業における消費者問題を掘り下げ、消費者との共生をめざす組織です。

・消費者対応のプロフェッショナルを育てます。

このように、ACAPの活動は、KC's が考える事業者との関係性（スタンス）で一致するところが多くあり、事業者サイドと消費者サイドの両方からの事業や活動が合わさることで、効果的な取り組みができるのではないかとの感想が寄せられました。

例えば、ACAPが毎年行っている「消費者志向についての自主調査」とKC's が今年度初めて取り組んだ「企業の消費者対応評価アンケート」など共通する活動がありますので、これからも意見交換を続けることを確認しました。

またKC's への要望では、事業者個別との意見交換や約款見直しなどについて相談に乗って欲しいなど、具体的なことも出されました。

2月1日付けで、2社に対し「申入書」を送付しました。

申し入れに合わせ、同日に大阪司法記者クラブにて、記者発表を行いました。2社への申し入れの概要は、次の通りです。

(1) 貸金業者である株式会社ニューファイナンスに対し、早期完済違約金の規定を使用しないこと等を求める「申入書」
(2) 株式会社レオパレス21に対し、システム料金を徴収しないこと等を求める「申入書」

今回の申し入れに関して、マスコミでも一部取り上げられ、情報提供や問い合わせが続いています。

なお、ニューファイナンスに対する申入れの内容は、

①早期完済違約金の廃止：ニューファイナンス株式会社の使用する早期完済違約金条項（期限前に完済する場合、元金・期限までの利息に加え、一律残元金の3パーセントを違約金として徴収する規定）を使用しないこと。
②過酷な期限の利益喪失事由の廃止
③利息制限法違反の遅延損害金規定の改善
等の合計5項目

また、レオパレス21に対する申入れの内容は、

①「システム料金」の廃止
②退去時に徴収している「基本清掃代」「室内家具・備品の清掃料」の廃止
③ルール違反のごみ出しした場合、騒音で近隣から苦情があった場合、違法駐車・駐輪の通報があった場合のそれぞれに一律違約金として5250円を徴収する規定の廃止
④内訳の不明な環境維持費の徴収の廃止
⑤連帯保証人に契約解除権と賃借人の所有物の処分権を授与する規定の廃止
⑥半年以内の解約時の違約金を、一律に1ヶ月（システム料金の支払いがない場合は2ヶ月）分の違約金を定める規定を平均的損害に応じた金額に改善すべきこと。
等の合計16項目

※詳細は、ホームページで公開していますのでご覧下さい。

最近の相談事例から

日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会
酒井佐代子

賃貸住宅に関する相談が多く寄せられています。以前は退去時の敷金返還トラブルが多かったのですが最近は契約時のトラブルも目立ちます。

事例1 賃貸住宅を求めて不動産屋に出かけた。案内された2件はいずれも納得できる物件ではなかったが、3件目に案内された物件は今までの物件よりも良いように思えた。迷っていると「この物件を欲しい人が他にもいる」と担当者が決断を急がし、その場でオーナーに電話をかけ修理を依頼したので断れない雰囲気になった。勧められるがまま申込書に記入し、家賃の1ヵ月分の手付金を支払った。翌日、よく考えると日当たりも悪く納得いく物件ではないと思えたので「とりやめたいので返金して欲しい」と申し出ると「解約には応じるが返金はできない。申込書に返金しないと書いてある」と全く応じてくれない。保証人も決めていないのに本当に貸主の了解を取ったのか疑問。契約書はもらっていない。次の人が待っていると契約を急かせる販売方法にも問題がある。全く返金しないのは納得できない。

事例2 仲介業者に勧められるがまま賃貸住宅を契約し、家賃1か月分と保証金の計30万円を支払った。翌日、仕事を解雇され収入の目途が立たなくなったため、解約返金を求めたところ、「勤務先は適当に書いておけばいい」と強く慰留された。

再度、解約・返金を申し出たら、解約時には解約料を差し引くとの特約条項を理由に10万円だけ返金された。保証人も立てていないし、重要事項を説明した人は宅地建物取引主任者ではなかった。書面には貸主の名前も書いていない。保証金だけでも返金して欲しい。

＊　＊　＊

賃貸借契約は諾成（だくせい）契約というもので契約書面を交さなくても、重要事項の説明を受け、双方の合意があれば契約は成立します。保証人を立てていないからといって契約の不成立を主張するのは難しく、手付金についても不当に高額でない限り消費者の利益を害しているとは言い難く、手付金放棄での解約はやむを得ないと思われます。

また、事例2については、重要事項説明は宅地建物取引主任が行わなければならず、宅建業法違反で、契約の成立そのものが問われる事例でもあり全額返金されました。悪質な不動産業者による手付金放棄狙いの被害を防ぐためにもお金を払うときは充分注意したいものです。

団体紹介　なにわの消費者団体連絡会

大阪の消費者団体の現状は元気とはいえません。府民の暮らしは依然厳しく、しかも消費者問題の発生源の多くは大阪発という残念な状況にあります。また「偽」が昨年を代表する文字に選ばれるなど「食品偽装」をはじめとして消費者を惑わす事件が世に蔓延しました。

これらの原因はいろいろあると思いますが、やはり消費者や消費者団体の対抗力が弱いからではないでしょうか。私たち消費者団体が事業者や行政にそれぞれ強力な発言力を持つ必要があります。そのためには大阪における消費者運動の再編強化の必要性があります。

「なにわの消費者団体連絡会」は多様化と高度化する消費者問題に積極的に取り組むため、平成16年5月に大阪府消費者団体連絡協議会と大阪府地域消費者団体連絡協議会を継承しながら、新しい多くの消費者団体にも参加していただき、20の団体の結集のもとに、活動を開始しました。

「なにわの消費者団体連絡会」では大阪府民啓発委託事業（前期、後期）として、その時々の消費者問題を取り上げて講演会などを企画しています。府民に向けての啓発事業は大阪府の委託事業として大きな役割を果たしていますが、科学技術の進歩、情報化、消費者ニーズの個性化に伴い、消費者問題は複雑化してきています。被害も社会的弱者が巻き込まれるだけではなく生活者全般にも広がってきています。また消費者は事業者に比べ情報力、交渉力、資金力などにおいても大きく劣っています。

近年、消費者は自立した主体として自己責任のもとに行動する事が求められてきましたが、消費者はこうした時代の流れに十分対応していないのが実情です。企画を行う際にはこれらを考慮しながら消費者が今どんな問題について関心を持ち、その情報を知りたがっているのかなどじっくりと協議を重ねます。同じテーマを取り上げても切り口によってはかなり知識に格差があり、いかに一般府民に楽しくてためになる情報を正しく伝えられるか、また府内の消費者運動にとって意味深いものにするか、毎回腐心しています。

「大阪府消費者団体活動支援事業」に応募し，平成19年度は「これからの消費者団体の活動のあり方を考える」をテーマに助成を受け、大阪府内の消費者団体にご協力をいただきながら21世紀の「消費者団体の活動のあり方」等について調査・研究をしています。

「なにわの消費者団体連絡会」は一つ一つの小さな団体で対応できない課題と取り組むために発足した組織でもあります。消費者の啓発や情報の収集、事業者との交渉などにより大きな力を発揮するため団結をますます強め、様々な消費者問題と取り組む団体がそれぞれの専門性を活かしながら連携した活動を今後とも進め、大阪における消費者団体を代表する組織として府内の消費者に対する啓発や育成のための活動、消費者運動の活性化に必要な支援などの活動を効果的に進め、その成果を還元していくのが使命だと思っています。

消費者支援機構関西（KC's）とともにますます複雑化・多様化する消費者問題に対応するため連携を強めていきたく思いますのでお力添えの程お願い申し上げます。

お問い合わせ
なにわの消費者団体連絡会
〒542-0012 大阪府大阪市中央区谷町7-4-15
大阪府社会福祉会館 大阪府生協連内
TEL:06-6762-7220　FAX:06-6762-7296