■■■ KC's活動報告(2008.10/15~12/8)■■■

○理事会　10月28日2008年度第４回常任理事会、11月27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、差止請求訴訟案件、消費者庁構想の動向、マスコミ対応、事業者セミナー、企業消費者対応評価手法開発プロジェクト、受託事業、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。
・10月15日、英会話学校トリニティに対する不当勧誘行為の差止等請求訴訟の第１回期日（公判）。11月21日、第２回期日が行われた。次回は１月14日。
・10月15日、貸金業者ニューファイナンスに対する契約条項使用差止等の請求訴訟の第３回期日が行われた。次回は12月17日。

○検討委員会　10月28日、11月18日、12月４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しています。
・ヤフーオークションにおけるＩＤ乗っ取り問題に関する「要望書」をヤフー株式会社に送付。11月19日、回答書が届きました。
・セコム㈱の「消費者向け警備保障約款」についての改善がなされ、その内容について記者発表とホームページでの公表を行いました。また、綜合警備保障㈱も同様の改善がなされ、公表しました。
・クレジットカードの「暗証番号の入力を伴う取引についての損害」について、カード会社３社に対し、申入書を10月16日に送付し、12月１日に３社よりそれぞれ回答書が届きました。

○適格消費者団体の動き

・消費者機構日本：10月28日に「ソフトバンクモバイル」に対し、申入れを行いました。
・京都消費者契約ネット：12月２日に「大和観光開発㈱」に対する差止請求訴訟第２回期日が行われました。12月11日に「長栄」に対する差止請求訴訟の第５回期日。12月３日に㈱セレマ、㈱らくらくクラブに対し、全国で５件目となる差止請求訴訟を提起。
・全国消費者生活相談員協会：11月5日に「㈱レンタックス」、11月17日に「㈱マイホームリサーチ」に申入終了の通知を行いました。

ご案内・お知らせ

第3回「消費者セミナー」

「市場を変え、社会を変えるのは“消費者の声”」
ー適格消費者団体の活動から見えてきたことー

今セミナーは、①まだまだ知られていない「消費者団体訴訟制度」をこの間の適格消費者団体の取り組みから、わかりやすく紹介し、②この制度にかかわる消費者の役割とともに、私たち消費者の生活習慣を考え合うことを目的に開催します。

■内容

(1)活動報告：適格消費者団体の諸活動
(2)事例報告：悪徳商法など身近に起きている被害事例を紹介
(3)講演：「市場を変え、社会を変えるのは“消費者の声”」
＜講師＞片山登志子弁護士（KC's副理事長）

■対象者：消費者・一般（学生、ホームヘルパー、教員の皆さんも大歓迎）
■日時：2009年１月30日(金)午後１時～４時
■場所：兵庫県農業共済会館　７階大会議室
（JR・阪神「元町」駅より徒歩10分）
■参加費：無料
■定員：150名（〆切:１月20日、詳細は別紙）
※生活協同組合コープこうべ・兵庫県生活協同組合連合会・NPOひょうご消費者ネット・NPO消費者支援機構関西の４団体の共催（兵庫県・神戸市の後援）で開催します。

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.18
2008.12.10

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

消費者被害の未然防止・拡大防止のため、「KC's の活動と各行政の取組み交流」に併せ、09年度以降の「特定商取引法」・「景品表示法」への消費者団体訴訟制度の導入などについての意見交換を目的に開催しました。

第３回目となる今回は、2008年11月25日、大阪府消費生活センターにて、近畿２府５県行政の方々に加え３政令都市のご担当者が12名と近畿地区の他の３つの適格消費者団体（ひょうご消費者ネット、京都消費者契約ネットワーク、全国消費生活相談員協会関西支部）、KC's団体会員である生協府県連、KC's理事会の総勢35名のもと、活発な意見交換を行いました。

冒頭、榎理事長から開会あいさつを行い、４つの適格消費者団体が活動報告を行いました。引き続き、「特定商取引法」・「景品表示法」への消費者団体訴訟制度の導入について野々山常任理事から問題提起を行いました。

その後、２つの分散会に別れて、意見交換を実施しました。特徴的な意見として、

◇適格消費者団体からの情報提供申請について

・条例に基づき、KC's からの申請に応じて行うが、現場間で情報交換した上で被害防止・拡大防止の観点からいろいろな連携ができるのではないか。
・KC's への情報提供は個人情報保護を踏まえ、行っている。
・条例が未制定だが、適格消費者団体との連携は検討していきたい。

◇特商法・景表法関係の行政処分・指導の実情について

・指導対象の選定は、①半年または１年の相談件数、②悪質さ、③数名の消費者に事情を聞き取りができること、④相談員からの提案などの条件で行っている。
・あっせんを行う職員とは全く別の職員が行っている。
・他府県の被害の有無は、PIO―NET（全国消費生活情報ネットワーク・システム）で検索している。
・府県をまたがる場合は、国の機関(経産局・公取近畿中四事務所)が行う場合がある。
・適格消費者団体は、広域の事業者を対象にした方が効果的でないだろうか。

◇景表法関係について

・対象は、食品関係が多く、情報ソースは農政事務所、農水部局、保健所、消費者の申告等。知事は指示まででできるが、指示まで至るものは少ない。事業者が法を知らず、口頭注意で改善される場合が多い。
・疑わしかったら１件でも現地調査をし、真偽を確認する。

◇特商法関係について

・体制が厳しいが、他府県との連携・協力をさらに進めたい。
・行政指導まで行うには半年～１年かかるので、行政にとって重いことである。
・呼び出し指導直後に、廃業し、名前を変えるケースもある。
・警察と連携し、刑事罰が先行している事案もある。
・情報交換としては、近隣行政との対策会議など、随時、案件に応じて行っている。
・市が府県と連携して事業者指導を進めているが、行政処分は相当な準備が必要である。

最後に、片山副理事長から、訴訟が成り立つためには密接な連携が不可欠である、引き続き、一堂に会する場と各地での個別事案の連携を深めていきたい。適格消費者団体は、特商法・景表法は不慣れなので、アドバイスをいただきたいと、まとめを行った。

第4回 事業者セミナー 「消費者視点の経営、市場をめざして ～消費者視点の経営を実現するために、何が必要か～」を開催しました。

KC's第4回事業者セミナーは、2008年10月30日（木）午後、エルおおさか南ホールにて、事業者をはじめ、消費者、行政の方々99名の参加で開催しました。榎彰徳理事長の開会あいさつの後、基調講演「消費者視点の経営、市場をめざして」を細川幸一さん（日本女子大学家政学部准教授）から行っていただきました。続いて、「消費者情報を活かすマネジメントシステムづくり」をテーマに滝田章さん（キッコーマン㈱広報・IR部お客様相談センター長）から、「消費者視点を踏まえた生命保険事業」をテーマに泉裕章さん（住友生命保険相互会社滋賀支社総務部長）から事例報告をいただきました。

最近の消費相談事例から

NPO消費者ネット関西　安田　順子

解決困難事例 ―高齢者の被害事例から―

事例１

昨年、高齢の母の家で下水枡のコンクリート部分の修理名目で３枚の領収書が見つかったとの連絡が、他県に住む娘夫婦から届いた。直接当事者から事情を聞きたいと申し出たが、これ以上母を煩わしたくない、事業者を自分から呼んだことは無いと母は言っている。１ヶ月の間に３回繰り返し訪問し、いずれの場合も訪問販売の場合に必要とされるクーリングオフの案内はもらっていないという。

相談者がクーリングオフ通知を代筆送付。事業者に連絡を取り返金の要請をするが、脅迫的な対応で一方的に電話を切られ、その後コールしても応答が無かった。相談者に事情を伝え、経済産業省への申し出制度の利用のほか、お母さまの介護保険の手続きや、後見人をつけることなど助言し終わっていた。

１年後、また同じ事業者名の領収書が見つかったとの連絡がケアマネジャーから入った。

事例2

故郷にいる両親が実家の風呂をリフォームしているが、どうも高額なように思う。戸建住宅で風呂のみで温水器の交換などは入っていないのに300万円を支払い、リフォームは終わっている。

＊　＊　＊　＊　＊　＊　＊　＊　＊　＊

離れて暮らす家族から、高齢の父親や母親のことで相談を受けることがあります。当事者から事情を聞かなければ解決は難しいのですが、当事者からお話を聞けないことがままあります。

事例１の場合、４年前から３回健康食品などのクレジット契約をしたとの相談が家族から寄せられ、どの場合も未払いであったために、家族が代筆しクーリングオフの手続きをすることで解決していました。ところが、当人は認知症ではなく意思もはっきりしており、親切にしてもらっていると思っていることが今回わかりました。また、プライドがあって、騙されたと思いたくないという気持ちもあるのでしょう。１回目の相談のときに、直接お話できていれば繰り返しの被害は防げていたのではと自問することがあります。

事例２の場合、相談者は両親の気持ちを測り、そっとしておきたい、二次被害に繋がらないよう今後はたびたび里帰りして様子を見ますとのことでした。

国民生活センターが本年９月４日記者発表した資料によると、判断能力が不十分な高齢者（70歳以上）がトラブルにあうケースは、訪問販売による勧誘が75%となっています。

訪問販売のあり方そのものを、見直す必要があるのではないでしょうか。

また、クーリングオフの通知に速やかな返金が無い場合、少額訴訟をといわれますが、高齢者がそれをすることは困難です。１件でも事実関係を確認できれば、法令に基づいて処分をしてもらいたいものです。

引き続き、「消費者視点の経営を実現するために、何が必要か」をテーマにパネルディスカッションを行いました。左記の３名をパネリストとし、片山登志子KC's副理事長（弁護士）のコーディネートで、講演・報告を踏まえて、①「企業の常識は、消費者の常識か？」→②「企業の常識と消費者の常識にはどういうギャップがあるのか？そのギャップはなぜ生まれるのか？」→③「企業と消費者の常識のギャップを埋めるにはどうしたらよいか？」→④「消費者視点の市場を創るには、今後、事業者と消費者が協力してどのような取り組みを進めていくべきか？」の視点で討論されました。

参加者アンケートでは、「消費者問題の専門家の方、有識者の方の声も非常に大事ですが、同時に一般消費者の抽象的な声を分析把握する努力を怠ってはいけないと感じた。」や「KC'sと事業者のコラボ（協働）で具体的な成果をあげられていることを知り、今後に向けて展望を感じることができました。また、目先のお客の利益ばかりに目が行き、消費者全体の利益が考えられていないという指摘に、はっとさせられました。消費者自身もそのＳＲ（社会的責任）が問われていると思った。」、「行政・企業・消費者の三者のギャップは、どんなところからきているのか。その原因について、聞かせていただいて参考になった。企業としてもギャップを埋める努力をされていることはよく分かりました。」など、今後のKC'sの啓発事業に活かすべき問題提起をいただきました。

団体紹介　奈良県生活協同組合連合会

1990年5月に設立され、現在、地域生協３・共済生協１・大学生協５の９つの生協で構成し、様々な分野で活動している会員生協相互の連携、交流をはかりつつ、行政はじめ日本生協連や近隣の府県連、地域の諸団体とも力を合わせて「協同の精神が息づく安心安全な暮らし、社会づくり」を目指して取組みをすすめています。暮らしを取り巻く情勢は、政局では衆議院解散総選挙の動向により先行き不透明な状況にあり、サブプライム問題は、社会経済に深刻な影響が出始めています。また、食品を取り巻く状況は、事故や不祥事が後を絶ちません。一方、消費者行政の一元化に大きな期待を寄せるとともに地方消費者行政の充実強化を求める積極的な取組みも重要になっています。加えて自然界では、異常気象の発生等温暖化防止対策は喫緊の課題となっています。

食の安全を求める課題では、社会的背景や近畿圏内行政の「食の安心安全条例」制定の動きがすすむ中、県内の食の安心安全を担保する上で、奈良県における同条例制定に向けて所管担当課へ要望書を提出するとともに、早期制定実現に向けては、草の根運動の展開も見据えた取組み強化が課題としてあります。

消費者課題では、消費者力が問われる一方、消費者被害に見る手口は巧妙化し、高齢者や若年層等消費弱者への広がりに対して、KC'sの活動への期待とともに被害実態の現状と情報発信など連携した取組みを通じて、くらしを守る取組みを積極的にすすめています。新たな取組みでは、消費者行政の一元化と連動した地方行政充実強化に向けて、行政トップとの懇談含め学識者・弁護士・婦人団体等も巻き込んだ「奈良県の消費者行政を考える会」の立上げ準備を並行して進めています。

アースデーの取り組みに学生が参加し支援

環境課題では、近畿圏の環境団体や生協関係団体と連携した取組みとして2009年にコペンハーゲンで開催される「COP15に向けたキャンペーン準備会」（気候変動枠組条約の締約国会議＝COP）に合流し、温暖化防止の活動を広め、COP15に向けた世論の高揚を進めるとともに「Make The Rule」（環境法制定運動）も任意課題として活動の取組みを支援しています。

奈良県生協連では、大学生協が占める構成比が高いことから、次世代の育成や継承を見据え学生の参加を積極的に呼びかけ、環境や平和の取組みでは学生自らのネットワークの拡大と学びの場を提供する反面、若いパワーに元気を貰っています。今後とも、組合員の願いに応え、誰もが安心して暮らすことができる社会の実現を目指して、世代を超え他団体とのネットワークを繋ぐ中で、くらしを守り、生活文化の向上の実現を目指して頑張っていく所存です。

県連情報はHP：kenren@naracoop.or.jpに随時アップ中、是非一度ご覧下さい。

お問い合わせ
奈良県生活協同組合連合会
〒630-8136　奈良市恋の窪一丁目2-2　ならコープ内
Tel 0742−34−3535　Fax 0742−34−0043