

## ■■■■ KC's活動報告 ■■■■

○理事会 8月22日第6回常任理事会、8月23日臨時常任理事会、9月28日第4回理事会開催。検討委員会の検討案件と対応、調査・「お問い合わせ」の執行、110番の実施方針、事業者セミナーの企画、規程整備、適格団体としての活動イメージ、消費者行政との懇談会、新規事業、制度への対応などについて検討・確認しました。

○検討委員会 8月28日、9月11・26日、10月13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。この間、3～6件目となる「お問い合わせ」の件、事業者へのヒアリング要請を理事会に具申しました。

### ■10月中旬時点の検討案件の進捗状況

案件名と具体的内容は理事会で決定し、申入書を発送するまでは公表できませんので、検討グループメンバーや検討の進行段階をご紹介します。

検討グループは大阪に3、兵庫・京都・滋賀・奈良に各1の合計7つあります。京都のグループが活動を終了し、別のグループの活動がスタートしました。メンバーは、消費者団体4名、相談員13名、司法書士12名、弁護士13名、学者1名の43名です。

兵庫のグループの行ったアンケートは、回答をまとめています。大阪のグループの一つが行った「お問い合わせ」は事業者と交渉継続中です。その後、別の事業者に送ったものは面談の日程調整中です。大阪の別のグループが行った2事業者への「お問い合わせ」は回答がありましたが、内容確認のため再度「お問い合わせ」を行う予定です。大阪の別のグループが行った2事業者へのヒアリング要請は回答があり、日程調整中です。滋賀のグループが行った「お問い合わせ」は回答を待っています。

### ■適格団体を目指す団体の意見交換会

消費者機構日本(COJ)の呼びかけで、9月2日東京で適格消費者団体を目指す消費者組織の意見交換会が開催されました。COJ、KC's、全国消費生活相談員協会、あいち消費者被害防止ネットワーク、京都消費者契約ネットワーク、ひょうご消費者ネットワーク、消費者ネット広島が出席。(埼玉消費者被害

をなくす会は欠席) (1)組織概要と適格団体認定に向けた準備状況の交流 (2)内閣府令・ガイドラインに関する意見交換 (3)適格消費者団体間のネットワークについてのフリーディスカッションを行いました。次回を年明け2～3月頃にKC'sで開催することを決めました。

## ご案内・お知らせ

### ■お知らせください!賃貸住宅契約110番

2回目の110番として敷引・礼金・修理代!こんな負担もさせられる?!「賃貸住宅契約110番」を10月28日に実施します。みなさまがご存知の事例をお寄せいただくとともに、この110番を消費者・マスコミの方などにお知らせください。チラシをHPに掲載しています。

日時 10月28日(土) 10:00-16:00

TEL 0120-804-110

### ■第2回事業者セミナー開催のご案内

『事業者と消費者のコミュニケーションのあり方』第1回参加者のご要望をテーマにしました。詳細はHPでご案内します。

講師:日和佐信子(雪印乳業社外取締役)

事業者からの報告:日本ハム他

日時:11月16日(木) 13:00-16:30

会場:新大阪ガーデンパレス

参加費:会員3,000円(一般8,000円)

### ■引き直し計算についてHPに掲載

消費者金融、信販会社等からの借入金の支払には、利息制限法により無効で支払義務のない利息(利息のうち年15%~20%を超える部分)が含まれているのが通例であり払いすぎている場合もあります。利息制限法に基づく計算=引き直し計算を事例を用いて説明し、相談先を含めた「多重債務で悩んでいる皆さんへ」をHPに掲載しました。

問合せ・連絡先 特定非営利活動法人  
消費者支援機構関西(KC'sケーシーズ)事務局  
〒540-6591 大阪市中央区大手前1-7-31  
OMMビル1階大阪府消費生活センター内  
TEL 06-6945-0729 FAX 06-6945-0730  
eメール: qqrx66s39@star.ocn.ne.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

# KC's NEWS

No.5  
2006.10.15

発行所 KC's事務局

〒540-6591 大阪市中央区大手前1-7-31  
OMMビル1階大阪府消費生活センター内

TEL.06-6945-0729 FAX.06-6945-0730

eメール: qqrx66s39@star.ocn.ne.jp

## 近畿2府5県の消費者行政担当者との懇談会を開催

9月11日、大阪府消費生活センター・セミナー室において、近畿2府5県の消費者行政担当者11名、KC'sから13名が参加して、意見交換を行う懇談会を開催しました。

はじめにKC'sの紹介と消費者契約法改正の概要、検討グループの活動紹介をおこない、2府5県のそれぞれの消費者行政担当者からは、架空請求が減少する一方、高齢者被害や若者を対象にしたマルチ商法の増加などの現状が報告されました。

以下に意見交換を中心とする懇談の概略を記します。

### <行政担当者からの報告抜粋>

- ①2005年度消費生活相談の特徴は、架空請求が減少、高齢者への訪問販売、若者を対象とするマルチ商法が増加しています。
- ②条例または特定商取引法に基づく申し出状況は0～数件程度であり、他府県からの申し出、または他府県の業者への対応に苦慮している府県もあります。
- ③相談内容の開示状況については、内閣府令ができてから検討する方向。大阪府から「手口は現在でも提供できるが、施行後は検討グループで対象を絞られる段階でPIO-NETと府独自の被害情報が提供できる」とのこと。また、当該業者の被害相談者にKC'sを紹介できると報告されました。京都府は、適格団体は公益性が高いので対応を積極的に考えたいとのこと。

これを受けて次のような意見交換を行いました。

・行政は件数が多く悪質なものから順に処理しており、KC'sも認定後は、優先順位をつ



けての対応が必要になってきます。その要素として、アナウンス効果=被害が広がりつつある事例、わかりやすいものなどがあります。

・行政は県民が基本ですが、KC'sは活動範囲が広く行政以上にカバーできる場合もある一方、現実的にはKC'sの活動条件もあります。

・行政は、問題の事業者を呼び出す権限、調査する権限を持っており、認定団体は差止請求で条項を差し止められる強みがあります。

・お互いにどのように協力できるかを情報交流しながら作り上げていきましょう。

続いて、今後の懇談会の持続的な開催を千神副理事長が提案。年2回程度で次回は年明け開催を確認しました。また、各府県でKC'sが対応窓口を作っていくことを検討しており、各府県での懇談の検討もお願いしました。

会の最後に、まとめとして野々山常任理事が「今後、何が必要かという示唆もいただき、高齢者被害の広がりも実感した。消費者被害の未然防止・拡大防止という共通の目的のため今後ともお互いに協力していきたい」と締めくくりました。

# 「団体訴訟制度に関する内閣府の作業に向けた意見」を提出

10月2日付で、消費者団体訴訟制度に関する内閣府令策定の作業に対し、適格団体をめざす当法人としての意見を提出しました。内容は「第13条3項4号口にかかわる事項」および「第40条にかかわる事項」に関するもので、詳細は次のとおりです。

## 1. 第13条3項4号口にかかわる事項

①政府は、理事の構成について、日本標準産業分類を参考にした業界の区分を規定する旨の国会答弁（H18.4.21衆議院内閣委員会議録4号25頁1段34行）で、考え方を明示しています。

しかしながら、これを機械的に適用すれば、弁護士・司法書士は同一の業種になり、弁護士・司法書士が力を発揮する場が損なわ

れる可能性があり、したがって、適格消費者団体に関与することが予想される専門サービス業については、細分化して同条項における「同一の業種」の適用をすべきと考えます。

②また、適格消費者団体が消費者団体の性格を帯びる以上、「消費者団体関係者」は、同条項における「同一の業種」から除外すべきと考えます。

## 2. 第40条に関わる条項

私たちは、事業者の不当な活動を吟味し、必要な場合に申入れ活動等をする経験を重ねてきました。その経験によると、申入れの実施の可否を判断する当初の段階から、事業者名・案件概要・受付分類等の情報提供が必要

# 最近の消費生活相談に思うこと

消費者支援機構関西 理事  
林 郁

60年代に始まった我が国の消費生活相談は当初から今日まで行政の業務として実施されている。その理由は何であるか、個人が自由に行った行為のトラブルに行政が介入するのはトラブルの背景に存在する事業者と消費者の力の非対称性にメスを入れるためである。事業者と消費者が対等の関係で取引できる環境を整えれば次は消費者の努力が報えられるはずである。環境を整えるのは政治と行政の責務であるのだから相談を分析し内包する問題を明らかにするのは重要な行政の業務である。これが国民に支持される理由だと思う。

国民生活センターの全国統計によると消費生活相談は年間200万件を超えている。この相談を有効に活用するためには、まず、各相談窓口での処理が初動となり各分野に影響を与えることである。相談担当者は知と熱を傾注し相談業務に日々努力している。しかし、世の中には常に矛盾が存在する。相談が持つ矛盾を私の独善で報告をしてみよう。

## 1) 依然としてつづく架空請求不当請求

消費生活相談の原理から言うと、契約をしてもいないこの手のトラブルは相談の範疇からはみでる犯罪そのものである。警察が刑事事件として対応すべきではないか、でも警察から紹介されて相談窓口寄せられるのが当たり前になっている。これでいいのか？

2) フリーローン・サラ金の相談が常に高ランク借金のトラブルが消費生活相談になる理由は

なにか、その資金が消費に費やされるためだからである。ギャンブルのためにした借金を税で処理することに違和感を持つ人はいるに違いない。でも、何のために借金したかを根掘り葉掘り聞くことは難しいが金貸しの仕組みにメスを入れるために相談を受けるのだから有効に情報化しなければならない。情報を集めている団体や専門家につなぐことが重要であろう。

## 3) 相談処理の後のフォローのシステムの構築

高齢者を狙った悪質業者によるリフォーム被害が続発している。一件、一件を相談員が綿密に調べ処理をして救済される消費者は多い。一件着落すれば縁が切れる。認知症気味なので成年後見制度の利用を進めたいと考えてもそこまでのフォローは難しい。被害の再発を防ぐためのシステムを市町村で構築することが望まれる。

## 4) 大きい危害の相談は事業者にダイレクトに伝えられる

このところニュースになったシュレッダーや瞬間湯沸かし器、浴室乾燥機などの事故に共通するのは早期の情報提供である。相談窓口で多数寄せられたら事故の防止に役だったはずである。ところが事件情報は事業者のところに集まり、自社責任を後回しにした分析がされる。そして情報は社内に止まることになる。危害情報は消費生活相談のルートと異なる収集システムの構築が必要ではないのか、国の検討結果が待たれる。

です。

国会答弁では、次のように政府の考え方が表明されています。

- ・「行政としては、国民生活センター等の有する消費生活相談情報の提供や、差し止め訴訟の結果得られた判決内容の公表などを通じ、的確団体の情報面での負担軽減を図っていく」（H18.4.21衆議院内閣委員会議録22号4頁2段）
- ・「適格団体が差し止め請求権をより行使しやすくするために、その環境整備を図る観点から、必要な限度において、センターの保有する消費生活相談情報について情報を提供することができる」とした」（H18.4.21衆議院内閣委員会議録4号27頁3段）
- また、附帯決議においても次のように決議されています。
- ・国及び地方公共団体は、適格消費者団体の活動資金が円滑に確保できるよう、環境整備に努めること。また、その情報面についての支援措置についても万全を期すること。（衆議院）
- ・適格消費者団体に期待される役割の重要性

にかんがみ、国及び地方公共団体は、適格消費者団体の活動資金が円滑に確保されるよう、環境整備を始めとした諸施策に努めること。また、独立行政法人国民生活センター、地方公共団体等有する情報を適切かつ効果的に活用されるよう、情報面における十分な支援措置を講ずること。（参議院）

各地の地方公共団体においては、消費者被害の拡大防止や当該地方の適格消費者団体の活動を推進すべく、情報の種類・方法を創意工夫することがありえます。事実、消費者支援機構関西が行った自治体窓口との懇談会では、「情報提供を積極的に行う用意がある」旨の表明も受けています。

内閣府令やガイドラインの策定においては、こうした自治体の積極性を妨げることのないように規定すべきです。内閣府令においては、現時点で各地方公共団体の理解を得ることのできる最低限の情報提供の内容を確保するとともに、「その他、地方公共団体において適切と判断する内容・手段」による情報提供が可能であることを明記すべきと考えます。

# コンプライアンスと遵法 — 法の価値を実現する経営

消費者支援機構関西 常任理事  
坂東 俊矢

コンプライアンスは「遵法」と訳されることが多いようです。でも、今、企業に求められているコンプライアンスには、法を守ることだけではなく、それによって誰に対してどのような価値を実現し、伝えていくのかという視点が不可欠です。そして、そうした視点で問われているコンプライアンスの主要な相手が「消費者」に他ならないのです。もっともそれには企業の「智恵」と「勇気」が問われます。

さて、企業が守るべき法も複雑になってきました。でも、法はけっして100%を規定しているわけではないのです。

一昔前までは、監督官庁による規制の根拠となる「行政規制法」（〇〇業法という名称が多い）を守ることが「遵法」そのものでした。行政規制は複雑で、法だけではなく、その政省令や通達などにも注意を要する必要があります。例えば、消費生活用製品安全法は、経済産業省が製品の危害から消費者をまもることを目的に、製品の製造及び販売を規制する法律です。でも、製品の欠陥による危害を企業が経済産業省に報告する法的な義務は課せられていません。あくまで、経済産業省の通達によって、業界ごとに

その報告が求められているのです。たまたま文具の製造業者に対しては通達が出されていませんでした。その結果、シュレッダーによる子供の指の切断や負傷は、それが社会問題になるまで、経済産業省ですら問題を把握していませんでした。こうした事故情報が一刻も早く消費者に共有され、それ以降の被害防止につながるの重要性を否定することはできません。現に、現在開会中の臨時国会に、消費生活用製品安全法の改正が提案されています。重大な危害事案の経済産業省への報告義務を製品を網羅して法的に義務づけるという内容です。でも、本来であれば、法的に義務づけられなくても、通達があろうとなかろうと、企業は自らの危害情報を消費者に伝える積極的な努力をするべきでしょう。その方法と実効性を考えるひとつの手段がコンプライアンスに他なりません。「法を守る」だけでなく、法の趣旨を自らの業務に反映させる智恵と勇気が求められているのです。

こうした視点は行政規制法にもまして、現在の消費者法の主流となった民事法や民事ルールで求められます。これは次回、詳しく説明したいと思います。