

■■■■ KC's活動報告 ■■■■

- 理事会** 10月26日第7回常任理事会、11月28日第8回常任理事会開催。検討委員会の検討案件と対応、ヒアリング・「お問い合わせ」「申入書」の執行、110番の実施・まとめ、事業者セミナーの検討・まとめ、内閣府令・ガイドラインの検討、消費者契約法実体法の検討、三菱地所への提言書の確認、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** 10月23日、11月24日、12月11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、「お問い合わせ」と2・3件目となる「申入書」を理事会に具申しました。

■12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、検討の進行段階と検討グループのメンバー構成をご紹介します。

兵庫のグループは、最高裁判決を参考に「申入書」を起案中です。大阪のグループの一つは19の事業者への「お問い合わせ」を起案中です。滋賀のグループが担当した「お問い合わせ」は回答がなく「申入書」を発送しました（別項参照）。奈良のグループは「お問い合わせ」を起案中です。大阪の別のグループが担当した2事業者への「お問い合わせ」は回答がありましたが、不十分なため「申入書」を発送しました（別項参照）。大阪の別のグループは事業者へのヒアリングを行いその内容をまとめているところです。京都のグループは、約款を入手・検討し「お問い合わせ」を起案中です。

検討グループは兵庫・滋賀・奈良・京都に各1、大阪に3、の合計7つが動いています。メンバーは、消費者団体5名、相談員17名、司法書士12名、弁護士13名、学者1名の48名です（一部重複あり）。年明けには、大阪でもう1つのグループが動き出す予定です。

■2件3社へ申入書を発送しました

1. おまとめローンについて申入れ

関西アーバン銀行と東京スター銀行の両行が取り扱っている「おまとめローン」に関する「申入書」を12月1日付けで送付しました。

利息制限法に基づく利息の引き直し計算をすれば、消費者金融業者に対する過払い金の不当利得返還ができるのに、一部の銀行が、主に消費者金融の多重債務に悩む消費者を対象にした「おまとめローン」を売り出し、説明もなく消費者が本来支払わなくてもよい「債務（過払い金）」の返済資金を貸しつけているのは、問題があるのではないか、との観点から、申し入れしました。検討対象は、KC'sの主たる活動エリアである関西において「おまとめローン」の宣伝を行っていた両行としたものです（詳細はホームページ参照）。

2. インターネットプロバイダーに申入れ

12月13日付けで株式会社ビワローブに対し、同社の提供するインターネット接続サービス「BIWALLOBE」の契約条項等に関する「申入書」を送付しました。

年一括払いの契約をしていた場合、その期間中に解約しても残りの期間の利用料金は返金しないという契約条項がありました。契約期間中に解約すること自体は制限されていませんが、料金が返金されないのであれば、実質上は解約する意味がないことになります。中途解約をした場合には一括で支払った料金のうち、サービスを受けない部分の料金は、分かりやすく合理的な精算方法で返金するように契約条項を変えるべきであると申しれました（詳細はホームページ参照）。

ご案内・お知らせ

■適格団体要件整備のための定款変更

適格消費者団体としての要件を整備するための臨時総会を1月23日に開催し、定款変更を行う予定です。内容はあらためてお知らせいたします。

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：qqr66s39@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

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：qqr66s39@star.ocn.ne.jp

No.6
2006.12.15

第2回 事業者セミナー「事業者と消費者のコミュニケーションのあり方」を開催 公正で健全な市場を創るために

11月16日、新大阪にて開催し、66社100名の方にご参加いただきました。



開会にあたり、榎理事長からKC'sは消費者被害の未然・拡大防止のために申入れ事業だけでなく、事業者と消費者の相互理解を深める活動にも取り組んでいること、第1回セミナーで「相互理解のために次回セミナーに事業者パネラーの参加を求める」という意見をいただき今回の企画を組んだことを紹介しました。

講演では、雪印乳業株式会社社外取締役で、前全国消費者団体連絡会事務局長の日和佐信子さんが、行動基準の最初に「お客様・消費者に信頼されるために」を位置付け、全部署で定着/徹底のための活動を毎月行っていることをはじめ、次のようなお話いただきました。取締役会の諮問機関である企業倫理委員会の消費者部会では、修正できる段階で意見をいただき可能な限り受け入れ経営の中に生かしている。当初は厳しい意見であったが、反映したことを返していくことにより、積極的な意見をいただけるようになった。消費者団体と話していくことがお互いに良いことだと感じられるようになった。お客様センターで受ける情報は、きちんと経営に反映させるため、本社に一括するようにした。情報は、不具合なことリスク情報も含め可能な限り公開することが大事だ。

続いて、三菱地所株式会社 開発業務部副長の原一史さんからKC'sとの共同作業「消費者の視点に立ったマンション販売における重要事項説明のあり方の検討」に、三菱地所側の担当責任者として、4月から10月まで全て参加されている経験からご報告いただきました。行動憲章の「お客様からの信頼を得られるよう努めます」を具体化するためKC'sに委託することにした。知識のないことからくる的外れな主張を押し付けられ、営業政策や技術的な困難性には耳を傾けてもらえず、まとまらないのではと思っていた。しかし、それぞれがなぜそう考えているのかを理解し合うことで、改善提案や納得できる説明に結びつけることができた。双方が誠実に対応していると認め合えること、そのために事業者は都合の悪いことを隠さない、消費者は合理的な説明に耳を貸すことが必要だと結ばれました。

日本ハム株式会社 取締役兼専務執行役員の武田治

明さんからは「日本ハムグループが目指す品質保証」として安全で高品質な商品を提供し、お知りになりたい情報を可能な限り開示することで、より安心で満足と感動も味わっていただくOPEN品質という考え方で進めていることをご報告いただきました。クレームはお客様のご指摘・問い合わせであり、企業の最大の資産（宝の山）と考えている。一人の声でも生かして改善に結びつけた例がある。様々な形で消費者とのコミュニケーションを図り、信頼を得ることが大事だ。最近では作り手と食べる側が離れていっているので、作る喜びを知っていただくことに貢献したいと結ばれました。



休憩後、片山登志子副理事長がコーディネートし、日和佐・原・武田さんをパネラーにパネルディスカッションを行い、次のような議論を展開いただきました。①**消費者の声を取り入れる難しさ**では「お客様より広い消費者というものをトップが理解し、社内に徹底する」「消費者が開発の援助をしてくれるという意識を持つ」「主張は主張として話し合うことを継続し誠実に対応すると説明も受け入れられる」②**クレーム対応と消費者とのコミュニケーションとの関係**では、「いわゆるクレマーとの線引きは難しいが基本はトップがお客様センターの情報を速やかに把握できるようにしておく」「対応をチェックし透明化する」「改善されたことをフィードバックしていく」「個々の対応を社内全体に生かす」③**消費者の視点を意識し、取り入れたことによる内部での変化**では、「社外・社会の目を意識する、広い視野で考える」「消費者重視の意見を聞く・言う雰囲気を作れた」「消費者の指摘は、専門家や職員の気づかない点を気づかせてくれる」④**事業者・消費者団体への期待**では、「コミュニケーションを図ることは双方が良くなることにつながる」「業界との懇談は取り組みやすいがセレモニーや言い放しで終わってはもったいない」「お客様個人には聞けないことも消費者団体になら聞けることもある」などが発言されました。

閉会挨拶では、野々山宏常任理事が公正で健全な市場を創るため引き続き事業と消費者が向き合えるようにするこういった取り組みを進めていくと締めくくりました。

「賃貸住宅契約110番」を実施

110番活動第2弾、「敷引き・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日に行いました。

30件の相談が寄せられ、相談員の方などが電話を受け対応しました。また、団体正会員の敷金問題研究会の弁護士・司法書士の方々も同席し、相談内容の法的な問題を中心にアドバイスをしました。ご相談の内容は次の通りです。

内 容	件 数
退去時の敷金返還	3
退去時の原状回復の費用負担	10
入居中の修理代負担	4
仲介業者から更新料の請求	2
近隣問題	2
車庫料の返還	1
その他	8

約半数が退去時の敷金返還や原状回復の費用負担に関するものでした。他に入居中の修理代の負担、仲介業者からの更新料の請求、近隣のペット問題、車庫料の二重請求など、賃貸契約全般に関わるさまざまな相談がありました。

敷金問題研究会とKC's事務局は、ご提供いただいた内容を次のように分析しました。

- 1 相談者住所については、大阪府内からが多かったが、福井新聞に記載されたため、福井県内からの相談が4件あった。
- 2 相談者年代は各年代に散らばり、一つの世代に集中することはなかった。
- 3 相談者の性別で格別の差はなく、女性からの相談がやや多かった。
- 4 相談者属性は、給与生活者や無職の者が同



最近の事例から

事例1 相談者 50歳代有職女性

父は30年ほど前、山林を譲り受けた。最近「6000万円で買うと言う人がいるので測量が必要」という電話が事業者Aからあり、父は以前同じような勧誘を受けた事業者Bに電話で測量を依頼し、費用230万円を現金で支払った。その測量図をAに送付したが連絡がなく、問い合わせたところ「伐採しないと買えないと購入希望者が言っている」といわれ、その費用250万円をAに振り込んだという。土地が高く売れそうだと父から聞いたが、山林所在地の自治体からの固定資産税の通知では、税金はかかってない。そのような価値のあるものとは思えない。

事例2 契約者 70歳代無職女性

亡夫が昭和40年代に300万円で購入した土地を再開発中と電話が入り、自治会費50万円を請求された。支払えないと言うと、購入額の2割に満たない額で売却を求めてきた。断わったが、同じ事業者から今度は、隣地を購入したので境界画定のため立ち会って欲しいという電話がある。高齢だし遠隔地なのでいきたくない。

事例1は当該自治体に問い合わせたところ、自治体で開発のために測量を順次実施、父の土地は前所有者立会いで測量済みと分かった。伐採前

あったので伐採中止をAに申し出て250万円は返金された。Bによる測量の実施も疑わしい。相談者が自分の居住地の弁護士に相談すると言う。

事例2は事業者に問い合わせたところ、「区画整理して販売された後その事業者が倒産し、荒れ放題になっているところを改めて道路などを取得し再開発している」という。自治会に加入しないのであれば、道路を使用させないような発言もあった。荒地を整備し、水道や電気・ガスなど施設すれば、費用は相応にかかると思われる。しかし、所有者が望んでいないのであれば、自治会に入ることや納得できない価格での売却には応じる必要は無い。事業者が道路を取得していても土地所有者の通行権は侵害されない。境界画定のための立会いは義務とのことだが、当事者の申し出で法務局が境界を証明する制度が2006年1月から施行。処理はできるようだ。この件は、相談者が土地を息子に譲渡し、息子が対応することになった。

日頃から土地の価値を把握しておくことや、事例のような勧誘があった場合は物件所在地の自治体に現状を尋ねることが大切である。また、荒地のまま放置されると不法投棄の温床になるなど、自治体も対応に困っている。所有者には管理責任もあるのではないか。

消費者ネット関西

安田 順子

数で多く、続いて家事、自営業となり、学生などはいなかった。

- 5 賃借人との関係は、本人からの相談がほとんどであり、親族等による相談はそれほど多くなかった。
- 6 目的物件はマンション・アパート等の集合住宅が圧倒的であった。意外に一軒家や連棟なども少しあった。
- 7 家賃が10万円以上の物件は1件しかなく、それ以下も6万円代が一番多いが、概ね分散されていた。
- 8 交渉相手は家主が一番多く、少ないが管理会社、仲介会社と続いている。入居中の相談でも、実際には交渉していない場合もあるので、不明の回答が多かったと思われる。
- 9 消費者契約法施行以降の契約はそれほど多くなく、それ以前が多数を占め、中には60年以上前に契約されたものがあるなど、長期の契約のものが多かった。
- 10 相談種別としては、賃貸借契約全般の相談をうける内容としたため、退去時関係と入居中関係が同数になった。
- 11 相談事案のうち、目についたもの
 - ・本年秋に退去をしたが、65万円の敷金に対して、

8割近い50万の敷引をしただけではなく、妥当性を欠くと思われる補修費として14万円も請求された。

- ・単身赴任の夫が帰ってきたときには夫も部屋を使えることを確認のうえで、レディースマンションを契約したのに、入居後夫の入室を認めないといわれ退去した。前記約束違反による早期退去なのに、敷金が返還されない。
- ・入居契約条項にはないのに、退去時に礼金4万円を支払うよう請求された。
- ・29年間住んだ公団を退去したが、入居期間中交換しなかった畳・襖につき、賃借人に故意過失があるから、原状回復費用を支払うよう請求された
- ・友人がマンションの鍵をピッキングされた。ドアや鍵が壊されたが、修理費負担は賃借人か賃借人か?
- ・2年毎の契約更新時に、家主ではなく、仲介業者から手続手数料として家賃月額半分の半を取られていた。



消費者支援機構関西 常任理事
坂東 俊矢

民事ルールとコンプライアンス

今回は、企業が遵守すべき法令としての「行政法規」について説明しました。少し復習しましょう。

いずれの業界にも監督官庁と呼ばれる行政機関があって、そこが当該業界を規制する根拠となる法律があります。〇〇業法という名称が典型です。その法律に反する事業活動を行った場合には行政処分という「サンクション」(社会的制裁)が科せられます。貸金業法に違反する行為で金融庁によって業務停止処分を受けた消費者金融会社はその例です。行政処分の与える社会的影響を考えれば、企業がこうした法令を遵守することは当たり前のことでしょう。その遵守の具体的な方法も、行政機関にお伺いをたてれば、情報を得ることができます。ですから、企業はお客さまの方向を向かなくても、自分自身で智恵をしぼらなくても、一応の法令遵守を実現することができるのです。

でも、今、消費者に対するコンプライアンスで問われている「法令遵守」は、こうした行政法規だけにとどまるものではありません。むしろ、現在の消費者法の中心は、民事法や民事ルールに移ってきています。製品の安全性でいえば製造物責任法(1995年施行)、取引の方法でいえば消費者契約法(2001年施行)がその代表格です。

これらの法律は、直接、企業と顧客あるいは消費者との関係を法的に規律しています。例えば、消費者契約法は、企業に消費者に対する説明義務を努力義務としてではありますが、規定しています。「消費者にどのような説明をするべきか」という

法の遵守のあり方は、法律に具体的に書かれてはいません。監督官庁にお伺いをたてても、民事ルールである以上、そこに「正解」を期待することはできません。民事ルールは最終的には裁判所にその判断権限があるからです。企業は、自らの判断と見識を持って、消費者に理解されるように民事ルールへの対応を考えなければならないのです。先の例で言えば、自らの取引に関するわかりやすい消費者への説明を工夫することは、その領域のプロとしての事業者の責任でもあり、プライドでもあるはずだと私には思えます。21世紀型消費者政策におけるコンプライアンスには、こうした民事ルールに属する法令への対応が含まれています。そのことを事業者の方々には、忘れてほしくないのです。

私どもKC'sは、消費者団体訴権の担い手を目指しています。でも、そのことは企業と敵対することを考えているわけではありません。この間、KC'sは三菱地所との共同作業を通して、消費者にとって理解できる「重要事項説明書」のあり方とその説明方法について、率直な意見交換を行いました。そして、その成果を報告書にまとめ、三菱地所に提出をしました。さまざまな情報を提供いただいた三菱地所のご努力と誠意に心から敬意を表したいと思います。企業が消費者団体と共同作業を行うというこうした方法も、実は民事ルール時代のコンプライアンスのあり方の具体像だと私は考えています。