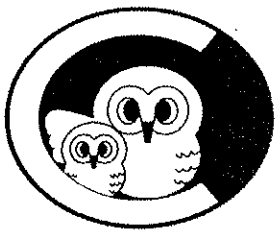


ふくろうニュース

No.18

2013.4.16

ふくろうニュース復刊 理事 廣島 敦隆



今年は、消費者ネット広島が法人化して10周年にあたります。近年は広島県の委託事業の事業全体に占める割合が大きく、人材育成や見守りネットワークの土壌づくり、また財政的にも一定の成果がありました。ここで、当ネットの初心に帰るとすれば、消費者被害の根絶をめざし、消費者被害の予防・拡大防止・救済に適格消費者団体として取り組むこと、ご支援いただいている皆様に役立つ情報を提供することも大切です。また次々と新手の悪質商法があらわれるなか、抵抗力のない消費者が多いことにめげることなく、ねばり強く活動の創意工夫に努めることも大切と思います。

以下は、川手先輩の項目立てに従って述べましょう。

1、活動を継続するための財政

県の委託事業で一定の成果がありましたが、安定した財政基盤に到達するのには、道なお遠い状況です。

本ネットは元来NPO法人の一つとして、ボランティアで業務を行っています。資金獲得は会費・寄付などの協力を得ること、住民の生活に責任を持つ県や市町に対して多様な形態で財政を支援するように働きかけること、この二つが柱になるべきでしょう。

2、10周年の節目にあたり、会員に目を向けた活動

これが一番大切な事でしょう。

まず隼より始めましょう。

この「ふくろうニュース」は、より親しみやすく、より読みやすいものに工夫していく余地を十分に秘めています。字の大きさ、記事の配列・写真の使い方などの検討、さらに、報告記事の他に実務的知識の欄やあそびの欄などを設けて、一見して読みたくなり、読めば役に立つし、面白いと言われるようになりたいですね。

知恵を貸していただける会員と一緒にニュースづくりに取り組み、発行の頻度をあげていけると良いですね。

目次

◇ ふくろうニュース復刊	1
◇ 近年の活動紹介	2
◇ 市町の消費者行政しらべ 結果報告	3
◇ 高齢者の消費者被害防止 シンポジウム報告	4・5
◇ 貧困問題と消費者被害	6
◇ 消費者ネット広島で学んだこと ◇ 注意報 今日も気をつけて	7
◇ ご案内 総会&記念講演 ◇ お知らせとお願い	8

近年の活動紹介

事務局長 佐藤 第一郎

◆◇差止業務

会員をはじめ消費者の皆さんからの情報に基づき、キャンセル条項等に問題がある事業者に対して、改善を求める申入れ活動を行いました。このうち、大手ホテルの結婚披露宴会場のキャンセル条項については、当法人からの申入れに応じて、ホテル側が解約手数料率を変更するなどの成果を得ました。某自動車学校の中途解約の場合の不返金条項については、申し入れ後もなお消費者契約法に照らして問題があると考えられる状況にあることから、差止めを求めることも視野に入れて、対応を検討しているところです。また、冠婚葬祭互助会の解約手数料についても、多くの消費者から不当に高いとの声があり、現在検討中の事案です(互助会の件については、京都や福岡の適格消費者団体が訴訟をしており、その結果も重視することになります)。

適格消費者団体による差止請求訴訟制度について、まだまだ周知されていないのが現状です。また、個々の消費者被害を救済するために、現在消費者庁では、新たな制度創設に向けて準備がすすめられています。消費者はもちろんのこと、事業者に対しても、これらの制度についてお知らせし、理解を深めてもらうための活動を強めていくことが必要です。

ホームページや会報等で、検討中の事案の概要や、全国の適格消費者団体の事例紹介など、消費者の皆さんへの注意喚起・情報提供と合わせて、団体の活動をPRしていきたいと思っています。

「この契約書の条項、消費者にとって一方的に不利では」
「この表示、紛らわしい」
「こんな悪質な訪問販売にあった」など、
会員、消費者の皆さまからの情報を、是非、お寄せ下さい!!

◆◇啓発活動

高齢者の消費者被害防止のための取り組みも、ここ3年続けている活動です。

広島県の委託を受け、県内各市町の民生委員児童委員や介護・福祉関係者を対象に「見守りサポーター養成研修」を行っています(延24か所18市町/3年間)。

研修では、弁護士や消費生活相談員、警察、福祉関係者を講師に、被害事例や防ぐための方法、見守りの重要性について学んでいます。県内の消費者被害の件数は、減少傾向にありますが、高齢者が被害に遭う割合は年々増加し、2011年度の相談の約4割を占めています。高齢者の特徴として一人暮らしや夫婦二人世帯が多く、日中在宅のことが多いため訪問販売や電話勧誘による被害に遭いやすい状況にあります。また、被害に遭っても気が付かなかったり、被害に遭ったことを隠す傾向もあります。

対策としては、高齢者自身が手口などを学習することと合わせて、日頃から高齢者の身近でお世話いただいている民生委員やヘルパーなどの介護福祉関係者に、悪質業者の手口を知ってもらい、高齢者の様子の変化に少しでも早く気づき、必要なアドバイスや消費生活センター等の相談窓口へ橋渡しの役割を担っていただくことが重要です。参加者が現場で各地域の関係団体と連携しながら、消費者被害のない安心してらせる地域づくりに役割発揮いただけるよう、引き続きサポートしていきたいと思っています。



当ネットは2008年1月に適格消費者団体の認定を受けてから6年目に入り、また、2003年に法人化してから、今年ちょうど10周年を迎えます。組織的にも財政的にも課題を抱えていますが、消費者被害の拡大防止未然防止の視点で、活動を続けていきたいと思っています。

市町の消費者行政しらべ 結果報告 事務局長 佐藤 第一郎

県内7つの消費者団体で構成する広島県消費者団体連絡協議会では、毎年「消費者問題」についての調査活動を行っており、2011年度は県内各市町の消費者行政の現状や「地方消費者行政活性化基金」終了後の課題などについてアンケート調査を行いました(実施事務局を消費者ネット広島が担当)。遅くなりましたが、結果の概要を報告します。

調査の方法

この調査は、2011年12月から12年2月にかけて、地元の消費者団体の会員と消費者行政窓口を訪問し、担当者にアンケートの趣旨を説明し用紙を手渡すとともに、簡単に状況を聞き取り、アンケート用紙を後日返送いただくという方法で実施。14市9町すべてから回答いただきました。

1. 消費生活相談窓口の概要

広島県では、2010年4月に県内全ての市町に窓口が設置されました。4市で相談員が増員されましたが、半数の5市7町は相談員1名体制(兼務含む)であり、相談員が対応する日数も週1日から6日と地域格差があります。財政や人員確保の問題もありますが、消費者(住民)としてはすべての窓口で専門相談員の配置を望みたいところです。

2. 相談件数、内容

相談件数は、2004年をピークに、ここ数年減少傾向で、2011年度も2万7千件余りと前年を8.3%下回っていますが、人口2万人規模の市町では増加しています。小規模の自治体では、活性化基金の活用により、相談体制の整備、住民への広報・啓発活動が強化され、相談の掘り起こしが進んでいます。

相談者の年齢別では、高齢者が増加。若者層でもインターネット関係の相談は多いようです。相談内容では、有料サイトやネット販売などのインターネットに関するものや、未公開株など金融商品に関する相談が増加しています。悪質業者の手口も巧妙化しており、相談内容が複雑で対応が困難な状況も発生しています。

3. 消費者行政予算、活性化基金の活用状況

全ての市町で基金が活用され、窓口の整備や相談員の資質向上、啓発事業の強化が図られています。特に啓発事業では、啓発グッズの作成、積極的な出前講座の実施など、有効な活用に工夫がされている様子がうかがえます。

消費者行政予算に対する基金の構成比は、70%以上の市町が4市7町と、ほぼ半数を占めていますが、基金依存度の高い自治体においては、基金終了後の消費者行政がどうなるか、消費者としては心配な点です。各自治体とも、相談体制の維持、推進は必要との共通認識を持っており、財源の確保が最大の悩みです。基金に代わる財政的支援を要望されています。(2013年度も基金の活用が延長されました。)

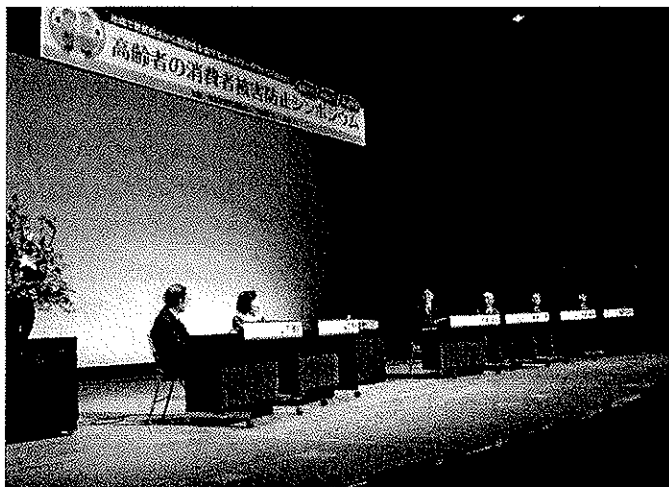
4. 高齢者の被害防止のための連携、ネットワークづくり、消費者団体としての課題

7市6町で、福祉関係機関との連携があり、連携がないと回答した市町でも、個々のケースでは相談、連絡を取り合いながら必要な機関への「橋渡し」ができています。ほぼ全ての市町で、被害防止のために「地域での見守りは重要」と認識されています。

消費者団体としても、①消費者問題の専門家として、行政や地域と連携し消費者被害防止に役割を発揮する。②消費者力のアップと地域へ関心を持つ自覚と責任のある消費者を育成する。③被害防止ネットワークづくりを推進し、「消費者被害を許さない広島県」の実現を目指す。の課題を掲げ、今後も活動を推進していく決意です。

『高齢者の消費者被害防止シンポジウム』の報告

理事 山本 一志



講師 樋口恵子さん

2013年2月25日(月)午後1時から4時まで、消費者ネット広島(以下、「当ネット」という。)の主催により、広島県民文化センターで標記のシンポジウムを開催しました。本シンポジウムは、急速な高齢化が進む中、高齢者を狙った訪問販売(買取)、外国通貨や債券、未公開株などの投資詐欺、振り込め詐欺、還付金詐欺など高齢者の消費者被害が後を絶たない現状において、被害を未然に防ぐため、高齢者に対する見守りネットワーク(以下、「本ネットワーク」という。)を推進するために企画したものです。明らかに一人暮らしの高齢者をターゲットとする悪質商法がはびこる現状において、その被害を最小限に食い止めるには、生活圏内の町内会や民生委員、社会福祉協議会、地域包括支援センターなど複数の機関や専門家が高齢者の生活に関わりを持ち、必要な支援をする体制が望ましく、その体制を警察、消防などの行政機関も含め、できるだけ幅広く構築していくことが重要かつ喫緊の課題となっています。

当ネットは、差止など日頃から様々な消費者被害の予防、救済に取り組んでおりますが、とりわけ、本ネットワークづくりを重要課題として位置づけ、これまで県内の消費者団体はもとより、福祉、行政等の関係機関や諸団体との間で協議を重ねてきました。本シンポジウムは、本ネットワークづくりの一環であり、ネットワークの主要な構成メンバーである広島県社会福祉協議会、広島弁護士会、広島司法書士会、広島県行政書士会、広島県地域女性団体連絡協議会、JA広島県女性組織協議会、公益法人広島消費者協会、呉市消費者協議会、廿日市市消費者協会、広島県生活協同組合連合会の各団体に共催いただいております。

〔参加者の感想から〕

安心して暮らせるために大切だと思うことは・・・

近づきすぎず無関心にならずうまく付き合っていきたい。さりげない気配り。地域で集まる機会(趣味の会、体操教室)を多く作ること。樋口さんがいう「総戦力」。高齢者の意識改革と高齢者への理解(プライドなど)。ネットワークづくりには中心的存在が必要。団塊世代の知恵と体力の出し所。世羅町の体制。

シンポジウムの感想

小規模でも多く開催することが大切。撃退トークのマニュアルを是非作ってください。地域のネットワークの維持はとても大変と感じた。

個々の人の弱さをカバーし合える社会を

シンポジウムの冒頭は基調講演です。「老いの安全、安心を守る」というテーマで、樋口恵子さんが、講演をされました。樋口さんは、急速な高齢化社会を迎え、世界でトップクラスの長寿国の日本では、これから「大介護時代」を迎えることになる。「人生100年」を安心して最後まで豊かに暮らして生を全うできるよう皆で支え合える社会を築いていかなければならない。個々の人の弱さをカバーし支え合える社会こそが、しなやかで強靱な社会であり目指すべき社会であると、ユーモアを交えながらも力強くお話しされました。

基調講演に続き、「相談窓口からの報告」が、内田康浩さん(広島県警察本部生活安全部生活環境課管理官)と寺本ひとみさん(広島市消費生活センター相談員)からありました。内田さんからは高齢者に対する悪質商法など犯罪事例について警察としても可能な限り厳正にきめ細かく対応しようと努めていること、消費生活相談員の寺本さんからは、日頃の相談やあっせん業務での事例を踏まえて、高齢者に対する業者の手口が悪質化・巧妙化している実態を具体的に紹介されました。

引き続き「先進事例報告」として、鳥海洋治さん(福山市社会福祉協議会地域福祉課)から、社会福祉協議会の高齢者に対する支援活動を通じて被害を未然に防ぐことができたことなどの体験談を報告されました。泉谷貢さん(広島県世羅町民生委員児童委員協議会会長)は、世羅町において、高齢者に対する見守り活動として、地域住民や郵便局なども一体となって取り組み、被害の防止に役立っていることなど先進的な取り組みが報告されました。

シンポジウム 情報の共有と連携

後半は、山内雅弥さん(広島大学病院特命・調査担当役)をコーディネーターに、前記の4名の報告者らをパネリストとして、パネルディスカッションを行いました。各パネリストからは、それぞれの分野で関わった高齢者の生活実態や被害例や被害救済・予防活動の体験談が詳しく報告されましたが、各体験を通じて、各分野単独での対応には限界があることなどが話されました。

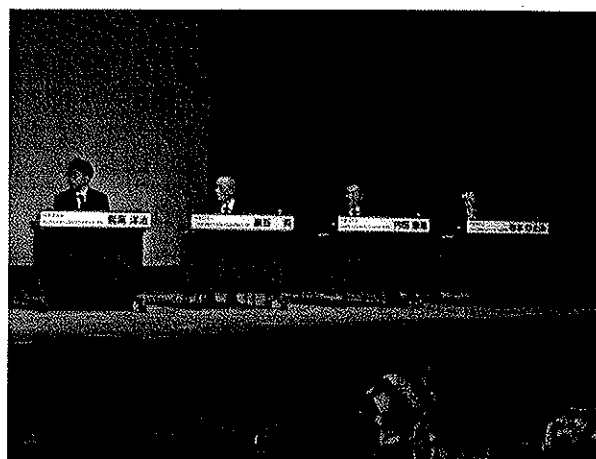
最後にパネルディスカッションでの議論を踏まえて、樋口さんが、「大介護時代」を生き抜くには、「情報の共有」と「各分野の連携」が必要であると、まとめられました。

本シンポジウムは300名を超える多くの市民の皆さんのご参加があり、参加者からのアンケートでは、樋口さんはじめ報告者(パネリスト)の皆さんのお話は、わかりやすくよく理解できたという回答が多く寄せられました。

本シンポジウムの主催者である当ネットとしては、今後も引き続き、「本ネットワークづくり」に力を注いでいくとともに、会員の皆様や一般の方々に対し、タイムリーな問題や消費者に有益な情報を発信し続けます。

会員の皆様におかれましては、日頃の消費生活において疑問に思うことや問題がある事例などについて、どしどし当ネットに情報提供やご提言をいただきますようお願いいたします。会員の方々からの情報をもとに、差止め業務や啓発活動等を有効に行っていく消費者の保護に努めてまいりたいと思っております。

会員の皆様のさらなるご理解ご協力をお願い申し上げます。 (広島県補助事業として開催)



消費者問題と貧困問題

副理事長 山田延廣

1、貧困問題

私は、NPO「反貧困ネットワーク広島」を皆と立ち上げて「反貧困」運動も行っています。

現在、この国では貧困率は高まり、非正規雇用は38%を超え、生活保護の受給者は214万人を超えてしまうという状況となっています。このため、アパートを借りて、無料で貸し出したり、街角相談活動を行っています。「貧すれば鈍する」といわれるように、生活が貧しくなると心まで貧しくなり、貧しさは多くの犯罪や家庭内問題などをもたらしているだけではなく、「お金を儲けることが最大の価値であり、お金を儲けるためには手段を選ばない。」という風潮を生じてしまい、確実にこの国をむしばんでいます。悪質商法と貧困問題とは決して無関係ではなく、この悪質商法をなくするには、この国を覆っている貧困問題を解決することこそが重要なことであることを知って欲しい。

2、貧困と悪徳商法

そして、もっと問題なことは生活が苦しい人々を狙った商売が暗躍し始めていることです。

(1)最も深刻なのは、労働契約関係であり、労働者派遣や請負を装ったものや、中には、ブラック企業と称する残業代や各種手当のみならず、給料さえまともに支払わず、労働者が諦めて退職することで金儲けをしている企業があります。しかも、これがある程度名の通った企業なのだから驚きです。

(2)そして、消費者契約関係においても「ゼロゼロ物件」なる悪徳商法がある。敷金や礼金がゼロであるとしながら、入会金、補償金、鍵交換代などの名目にて次々と徴収したうえ、滞納するや一転して、高額な違約金を取り立てたり、強制的に退去させる。敷金や礼金がいないという商法には特に気をつける必要があります。

(3)また、金銭貸借関係では「闇金」がある。金融機関からお金を借りることができない人に、携帯電話一本で金を貸してくれるが、金利は貸金業法の規制(年20%)を大きく超え、暴力的な言動で10日で倍以上の金利を請求したり、一方的に振り込んで「貸し付けた」と称して金利を請求する。無法の限りです。

(4)また、甘い言葉で口座名義、携帯電話名義、住民票名義を借受けて「オレオレ詐欺」等の詐欺に使う商法もあります。高齢者を狙った高額商品の売付、家屋修理や未公開株式投資などの悪徳商法もこの類です。

3、背景と根絶のために

多くの人々は、このような事例を聞いても人ごとであり、それは騙されたり利用された者が悪いのだとの「自己責任」論に共感してしまいます。

私が何時も思うことは、このような消費者問題や労働問題が生じているのに放置される原因は、人々のこの「自己責任論」、「諦めの良さ」と「法律や制度に対する無知」にあると思う。今日の状況を見てみると、それで良いのかもう一度考えてみるべきであるし、学校教育においては、進学授業だけではなく、日々の生活に必要な労働基準法や消費者法などの教育にも十分力を注ぐ必要があると思います。



いずれにしても、貧困問題と悪徳商法とは、このような共通性があります。今後は、反貧困ネットワーク広島と消費者ネット広島とはお互いに協力し合いながら、貧困をなくすことにより、悪徳商法防止にも広がることを願っています。

消費者ネット広島で学んだこと

理事 三村 明

被害救済の組織は継続性の必要性

もし今の日本で商品のほとんどが信頼できなくなり、気軽に買い物ができなくなったらどれだけの影響が起きるかを考えてください。消費者問題の解決は個別の利益のみでなく、社会全体の重要な問題でもあります。

かつて被害者のひとりとして被害回復活動を通して痛感したのは、泣き寝入りする消費者が多いため悪質商法が一時的に商売として成り立つという問題、事業者と消費者の立場の違いと情報の質や量の違いから見抜くことができない事例がほとんどであること、そしてこれらが一般にほとんど知られていないということでした。このことは、悪質商法が社会に蔓延しうることをも表しています。私自身、最初どのように活動してよいか戸惑い、被害救済活動に関する情報の少なさに驚きました。それまでの被害救済活動はたとえ組織化されたとしても事例(事件)ごとに組織され、解決によって解散してしまうものがほとんどでした。そこで被害救済については、活動そのもののノウハウまで引き継いでいかなければならないと考えました。そして消費者問題について広範に調査し活動する継続的組織が必要と思い消費者ネット広島に参加しました。消費者ネット広島の活動により、少しは社会の改善に役立ってきたと思います。

多くの人との協力・分担が組織化を実現 活動によって私が学んだことは、社会の改善のためには自ら行動することが必要であり、実現は可能であるということ。しかしそのような大変なことはひとりでは難しく、いかに多くの人と協力し分担し合えるかが成功の秘訣であるということでした。

私は仕事の都合で今回理事を退任させていただきますが、消費者問題の解決は目立たないところで経済社会生活の根本を支える活動だと考えています。これからも消費者ネット広島の一員として活動していきますので、よろしくお願いいたします。

三村さんには、特に法人化(2003年)、適格団体認定(2008年)時の申請書類作成において行政書士としての手腕を発揮していただきました。お疲れ様でした。

注意報

今日も気をつけて！

申し込んでいない健康食品の強引な勧誘 と

送りつけ商法 が 多発しています

「以前申し込まれた健康食品を送ります」と電話があり、「申し込んでいません」と言っても強引に送ると言われる相談が増えています。断ると暴言を吐かれることもあります。業者名を告げず、連絡先を聞いても教えません。あまりにしつこいので、今回だけは仕方がないと承諾すると、代引き配達で届きます。拒否し続けたら、「送る！」と言って電話が切れたけれど、届いたらどうしようという相談も多いですが、拒否した人には届かないケースがほとんどです。

申し込んだ覚えがなく、購入するつもりがなければきっぱり断りましょう。
断っても届いたら、受け取り拒否しましょう。
承諾して届いても、クーリング・オフができます。
ただし、支払った代金が返金される保証はないので、支払わないで消費者センターに相談しましょう。

健康食品は薬ではありません。治療目的で健康食品を利用するのはやめましょう。

ご案内 消費者ネット広島 第11回定時総会&記念講演

記念講演 演題 「どうなる、今後の消費者行政」(仮)

〔日 時〕 2013年 6月 8日(土)13:00-16:00

〔場 所〕 広島国際会議場 大会議室ダリア(B2)

(広島市中区中島町1番5号 平和公園内)

今年は法人化10周年、適格消費者団体として6年目を迎えます。また、念願の集団的消費者被害回復に係る新たな訴訟制度の創設が予定されており活動を更に推進していく決意を新たにしているところです。今回の記念講演では、昨年8月に民間からの登用で女性初の消費者庁長官に就任された阿南 久さんに、これまで消費者運動で活躍された経験や最近の消費者行政の動向、地域コミュニティの大切さ、消費者団体への期待等についてご講演をいただきます。

総会と合わせて記念講演からご参加ください。

〔タイムテーブル (予定)〕

13:00-14:30 講演

14:45-16:00 総会

※万一総会にご欠席の方は、委任状のご提出をよろしくお 願います。



講師 阿南 久(あなん ひさ)消費庁長官
プロフィール

1991年～2007年8月

コープとうきょう、東京都生協連、日本生協連、全国労済生協連 理事を歴任

2007年10月 全国消費者団体連絡会 入局

2008年 5月 同 事務局長就任

2012年 8月 消費者庁 長官就任

お知らせ・お願い

会費納入のお願い 活動の成果が、社会へ還元できるよう活動を続けてまいりますので、本年度も、引き続きご支援賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。会員の皆様から頂いた会費は、会の活動に大切にに使わせていただきます。

消費生活相談員養成講座 受講のお誘い

今年で4回目を迎える相談員養成講座。国民生活センターが認定する資格取得を目指して行う講座で、毎年定員を超えるご応募をいただき大好評です。消費者トラブルに遭わないためにも、消費者を守る法律や制度について、あなたも学びませんか。

そして10月の資格認定試験にチャレンジしましょう。

☆広島会場 (広島YMCA)

日程 6月15日(土)～7月20日(土)の土・日

10時～16時 ※6/23、29、30を除く全8日間

定員 70名 申込み締切 5月31日(金)

☆福山会場 (福山プラザホテル)

日程 6月29日(土)～8月3日(土)の土・日

10時～16時 ※7/3、13、14を除く全8日間

定員 30名 申込み締切 6月17日(月)

「解約料が不当に高い」「消費者に不利な契約書や利用規約が使われている」などの被害事例について、具体的な事業者名を含めて情報提供をお願いしています。

みんなの力で消費者の権利を育てよう

適格消費者団体

特定非営利活動法人 消費者ネット広島

〒730-0017 広島市中区鉄砲町1番20号

第3ウエノヤビル 3階

☎ 082(962)6181

FAX 082(962)6182

E-mail: info@shohinet-h.or.jp

URL <http://www.shohinet-h.or.jp/>

