



# ふくろうニュース

特定非営利活動法人 消費者ネット広島 会報

No.25

2015. 1. 26

発行

## 年頭所感

理事長 吉富 啓一郎

謹んで新年のご挨拶を申し上げます。



さて、この2月には、特定適格消費者団体の認定要件等について、「特定適格消費者団体の認定・監督に関する指針等検討会」の「まとめ」が公表される予定である。いよいよ、集団的消費者被害回復訴訟制度の実施を視野に入れた検討を本格化させる1年である。「検討会」の作業内容については、「適格消費者団体連絡会」を通して、当法人の意見を述べてきたところであるが、引き続き私たちの考えが「検討会」の「まとめ」に反映されるように努力していく所存である。

「指針」に沿って、当法人の組織的・財政的基盤づくりに鋭意努めなければならない。理事会のもとに設置した「特定認定 PT」で「特定適格消費者団体」の「認定」に向けた作業を加速させる必要を痛感しているところである。

また、適格消費者団体としての活動については、現在係争中の自動車教習所中途解約を含め、インターネット関連の中途解約問題、貸衣装キャンセル条項等9案件を重点的に取り上げている。引き続き、これらの案件を重点に約款等の変更につながるよう実績を積み上げていきたい。このような実績の積み上げが先述の「特定適格消費者団体」の認定につながると考えている。

さらに、広島県でも、高齢者の消費者被害が多発し、手口も多様化・巧妙化してきている。

このような状況を踏まえ、地域包括支援センター、地域の社会福祉協議会、民生委員の会等と連携・協力して、地域見守り活動を推進し、高齢者・住民が安心して暮らせる地域社会づくりに取り組んでいきたいと思う。

「高齢者見守りサポーター養成研修」で育った人材が各地で活躍中である。この人材を生かした「地域見守り活動」をネットワーク化する取り組みの一層の推進を図っていきたい。併せて「メルマガ登録者」を増やしていきたい。

これらの取り組みに加えて、消費者教育推進法に基づく実践の端緒として、教育委員会の支援・協力を受けて、学校での消費者教育に挑戦できたらと考えている。

今年もご助言・ご支援をよろしくお願いいたします。

## 早稲田自動車学園訴訟の進行協議期日

原告訴訟代理人弁護士 松岡 正志

当法人が株式会社早稲田自動車学園（以下「学園」という。）に対し、自動車教習契約の中途解約返金条項の使用差止めを求めている広島地方裁判所平成25年（ワ）第758号事件（以下「本件訴訟」という。）について、平成26年11月17日午後2時30分から、学園において進行協議期日が開かれました。

本件訴訟は、もともと学園の中途解約返金条項が消費者契約法9条1号に違反する疑いがあるとして提起したのですが、訴え提起後、業界団体である一般社団法人全日本指定自動車教習所協会連合会が「消費者契約に関する暫定的な自主行動基準」を定め、消費者保護の観点からの業界指導がなされたことなどから、学園においても、本件訴訟係属中に条項の改定が重ねられていたところでした。

その結果、学園において改定後の条項が適正に運用されているのであれば、もはや違法状態は解消されたものと判断できるとして、本期日に至ったものです。

当日は、裁判官、裁判所書記官、学園の役職員・代理人弁護士、当法人の理事・代理人弁護士（合計16人）が学園内の事務室に集まり、学園に入校する教習生が自動車教習契約の内容についてどのような説明を受けているのか確認を行いました。

まず、学園の職員が教習生役と説明者役とに分かれ、教習生役の女性が学園に入校しようとする設定で、手続の流れが実演されました。説明者役による教習生役に対する説明は約40分に及び、実際に個々の教習生に対してここまで丁寧な説明を毎回行っているのかは疑念なしとしませんが、説明の要点と教習生役に配付された書類等が適切といえるかどうか、弁護団において協議・検討してまいります。

その後の質疑応答では、中途解約に係る返金額を算出する計算式に当法人側から疑義が提出されるなどし、なお細かな調整を要する点はありますが、最終的に違法状態が解消されたと判断できれば、本件訴訟の目的は達せられたこととなります。



## 全国クレサラ・生活再建問題被害者交流集会 分科会報告

事務局長 宗山 隆幸

2014年11月2日、広島YMCA国際文化センターにて「改正消費者安全法と消費者教育推進法の活用による地域連携の構築と地方消費者行政担当職員の役割」というテーマで分科会が開催され、パネリストとして宗山が参加しました。(参加者30名)

最初に池本誠司弁護士より、「消費者安全法改正と地方消費者行政の課題」というテーマで地方消費者行政の強化の流れ、消費生活相談員・消費者行政担当職員の役割の重要性、改正消費者安全法と地域連携等についての基調報告がありました。

続いてパネルディスカッションを行い、広島県消費生活課長 山根多美子氏、広島市消費生活センター所長 高尾ひとみ氏、福山市消費生活センター所長 渡邊光広氏、消費生活相談員 石橋奉功氏、弁護士 拝師徳彦氏、消費者ネット広島 宗山がそれぞれの立場から、①活性化基金によって消費生活相談体制の整備状況はどのように進展したか、②活性化基金の今後と一般準則について、③雇い止め、民間委託について、④地域連携、地域のネットワーク作りについての報告を行ないました。

消費者ネット広島からは、活性化基金の活用として、広島県から委託を受けて、相談員の能力の向上を図るための、相談員のレベルアップ研修を2009年度から実施し、本年度までで27テーマの研修を行ない、相談員のレベルは上がっている。

また、消費生活専門相談員養成講座を2010年から4年間実施し454名の方が受講、31名の方が資格試験に合格され、合格者の内12名の方が現役の相談員として活躍されており、相談員養成講座の成果である旨の報告を行いました。

地域連携、地域のネットワーク作りでは、受託事業の高齢者見守りネットワークの取組みの実績と今後の広がりについて報告しました。2010年から市町と共同で、高齢者を見守る立場の民生児童委員や福祉関係者(ケヤマネ、ヘルパー)の皆さんを対象にした「高齢消費者等見守りサポーター養成研修」を実施、4年間で33か所で開催し1,779名の方が参加されました。参加された見守る立場の人のネットワークが非常に重要です。

また、昨年10月から地域での見守りを日常的に支援するために、高齢者の見守りに役立つ内容のメルマガを週1回配信しており、配信者数546名で徐々に増えているが、本来登録していただきたい民生委員や福祉関係者の登録が進んでいない。今後は、特に福祉関係従事者の登録に力を注ぐ必要があると報告しました。

最後にコーディネーターの常岡久寿弁護士より、広島県の消費者行政は見習う点が多くあるとのまとめがされました。

## CCAC・消費者ネット広島・ACAP広島地区意見交換会

監事 寺本 ひとみ



CCAC・消費者ネット広島・ACAP 広島地区意見交換会を12月2日、第3ウエノヤビル8階会議室にて開催し、38名の方が参加されました。

ACAP 交流活動委員中村氏の司会進行のもと、ACAP 理事長佐分氏の開会挨拶、各団体紹介があり、ACAP 交流活動委員であり尾道市消費生活センター相談員の幸山氏より、国民生活

センターが実施した「第41回国民生活動向調査」についての解説（困ったときに相談する先、苦情を相談したり伝えたりしなかった理由、誠意とは何か）がありました。

続いてACAP 交流活動副委員長木村氏より、「お客様の声を経営に活かす」と題し、サントリーの事例について講演をされました。講演の内容は、サントリーグループの目指すお客様志向経営やお客様リレーション活動、VOC活動 分析・共有ツールの活用について説明があり、具体的に料理ワインの開栓後の取扱標記の改善例やSNSやブログ上の気軽につぶやくお客様の声を把握し、電話・メールで寄せられるお客様の声と合わせて総合的に分析・活用されているなど、興味深い事例を紹介されました。創業の精神「利益三分主義」や朝の連続テレビドラマで出てくる「やってみなはれ」に象徴されるチャレンジ精神を受け継いで、お客様第一に安全・安心で健康に貢献する高品質な商品・サービスの提供をしていることを詳細にお話しいただきました。

続いて、意見交換会があり、地元広島の企業から、栄養成分表示の記載の仕方、産地表示確認やカロリーについて教えてほしいという電話が増えたこと、消費者ネット広島の相談員からは、メンタルヘルスケア、製造業者名表示、コミュニケーションが取りにくい方への対応の仕方、ACAPの通信関係企業へのリクルート等について活発な意見交換がなされました。

お互いバリアを外し、コミュニケーションを図っていくことの重要性を感じた意見交換会でした。

※ACAP（エイキャップ）：消費者関連専門家会議：企業のお客様相談室や団体の消費者関連部門の責任者・担当で組織する公益社団法人。

※CCAC：中国消費者窓口連絡協議会



## リレーエッセイ② 「learning from history (温故知新)」

理事 風呂橋 誠

ファッション業界では、「流行は繰り返す」と言われるが、消費者問題も似たようなところがある。最近、マスコミは「異物混入」で持ちきりだが、食の安全を脅かす事件は、過去にも繰り返し起きていた（例えば、O157食中毒事件、雪印集団食中毒事件、BSE狂牛病事件、牛肉偽装事件、中国製冷凍餃子事件など）。また、投資詐欺やリフォーム詐欺、美容や内職・副業などの悪徳商法も、過去に流行した手口が一旦減少したと思ったら、また忘れたころに多発する、という繰り返しである。

しかし、ファッションも消費者問題も、以前流行したものと全く同じ形ではなく、少しだけ進化しながら繰り返すようである。特に、悪徳商法は、社会現象やビジネスモデルの変化に応じて、過去流行した手口と似ているけど、少しだけ変化を加えた新しい手口で消費者を狙っている。

だからこそ、消費者は、過去流行した悪徳商法の手口を学ぶことによって、新しい手口の消費者被害に遭わないよう、日々、勉強していかなければならないのである。

### 「learning from history (温故知新)」



『消費者ネット川柳』

担当 肥満気味のピッコ

余りにも

多くて特殊

とは言えず

小包は

大金包む

輸送便

年会費

体重増えて

減るこづかい

〇〇健康法

こだわりすぎて

不健康（OKのK作）

皆様からの

投稿をお待ちしています

## 完成！素敵な紹介パンフレット

広報委員長 廣島 敦隆

以前より当消費者ネット広島をやさしく説明する小冊子の要望がありました。そこで、広報委員会では、十分な討議を経てこの要望に応えました。

10頁足らずのものですが、表紙は会員の山口香穂さんのネットのマスコットのふくろうの親子がいて、周りを同心円状に広がって、当ネットの発展を願うデザインです。

各頁に、短い文と写真又は絵を配して、活字の抵抗を最小限にしています。全体がカラフルできれいですので、渡された人もちょっとゴミとして捨てるのに躊躇するのではないかと思います。広報委員がそれぞれ、自分の好みを出し合ってすべて決めたものですので、多くの人に好感をもたれると思います。

どうか、この「こんにちは！消費者ネット広島です」のパンフレットを充分活用されて、これまで以上に当ネットの活動を理解し、又、会員となってくれる人を増やしましょう。



### 情報提供をお願いします

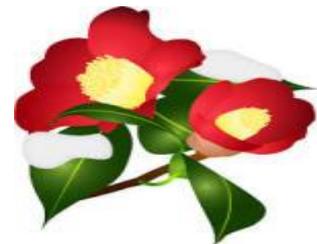
適格消費者団体として事業者への改善申入れを行う活動の源は、皆さんからの情報提供です。

消費者トラブルに関する情報受付を、**毎週火と木の14時から16時**については、**弁護士・司法書士等の専門相談員による電話受付**を行っています。

※その他の平日、14時～17時は事務局が対応しております。

情報収集が目的ですが、内容によっては解決に参考になるアドバイスも行います。

**皆様からの情報提供をお待ちしております。**



●事務所はこちらです。

会員どうしの「オシャレひろば」にお気軽に、お越しください。



(みはる&まろう)

内閣総理大臣認定 特定非営利活動法人 **消費者ネット広島**  
適格消費者団体  
〒730-0017 広島市中区鉄砲町1番20号 第3ウエノヤビル 3階 D号室  
TEL: 082-962-6181 FAX: 082-962-6182  
HP: <http://www.shohinet-h.or.jp/>