

## 第21回 適格消費者団体連絡協議会 ご報告

全国の適格消費者団体は、毎年2回、協議会をもっているところ、今回の協議会は消費者機構日本が担当し、9月10日と11日、東京で行われました。

### 1日目

日本NPOセンター特別研究員の方から、「消費者団体における組織基盤の強化とは～それを支える資金源と情報発信のあり方」と題した講演がありました。信頼されるNPOとは一般的にどのようなものかについて話がありました。「明確なミッションを持って、継続的な事業を展開していること」以外にも財政面・意思決定の自律性・社会的な価値があることが重要であるとのことでした。

次に、消費者庁の新しく長官になられた岡村和美さんから挨拶があったあと、消費者庁から「消費者契約法の一部を改正する法律」と「消費者団体訴訟制度」に関する解説がありました。

その後、各地の適格消費者団体から、差止請求事例の報告がありました。主なものは、冠婚葬祭互助会高裁判決後（消費者支援機構福岡）、クロレラ高裁判決後（京都消費者契約ネットワーク）、結婚式場解約金条項差止請求訴訟（消費者支援ネット北海道）、若者向け健康食品等のウェブ広告（ひょうご消費者ネット）、建築請負契約事案の裁判外差止事例（消費者機構日本）です。

### 2日目

適格消費者団体を目指す団体と、特定適格消費者団体を目指す団体とに分かれて、会議がありました。当然、適格消費者団体を目指す団体の会議に出たところ、新たな適格認定を受けた団体からの申請までの経過について話をもらいました。消費者支援ネットくまもとは、2014年12月に適格消費者団体認定（12番目）を受けたところ、現在、団体正会員6名、個人正会員146名、個人賛助会員22名とのことです。

適格消費者団体の認定までに申入れた事例は、①冠婚葬祭互助会、②中古車買取業者、③ビールメーカー「私にはビールです」などを優良誤認のおそれと指摘、④出版社（雑誌掲載の広告に欺瞞的なものがある）、⑤不動産仲介業者、⑥偽装質屋・違法年金担保貸付業者、利用された銀行決済サービスなどのようです。

次回以降の日程については、第22回協議会は2017年3月に愛知、第23回協議会は北海道、第24回協議会は岡山で行う予定です。

## 学習会のご案内

### 「食品表示法について」

講師：日本生協連安全政策推進部 鬼武一夫氏  
日時：2016（平成28）年12月17日 午後1時30分～午後3時30分  
場所：栃木県弁護士会館4階 ホール  
参加費：無料

適格消費者団体の活用等による食品表示の監視・是正の複線化から、食品表示法に違反する事例についても差止請求の対象となりました。

情報提供  
相談は  
こちらへ

専用電話を設置しました

TEL/FAX 028-678-8000

### ◆ 加入のご案内 ◆

とちぎ消費者リンクの活動の運営は、会員の皆様の会費のよって支えられます。ぜひご加入いただきますよう、お願いいたします。なお、すでにご加入の場合には、個人やお友達をご紹介いただけますようお願い致します。会員にご登録いただきますと、年4回会報をお届け致します。その中で、活動状況、学習会のお知らせ、その他消費者問題に関する様々な情報などをお届けする予定です。

個人正会員	（一口 3000円）	団体正会員	（一口 10000円）
個人賛助会員	（一口 1000円）	団体賛助会員	（一口 5000円）

加入お申し込み・お問い合わせ先

特定非営利活動法人 とちぎ消費者リンク

〒320-0024 栃木県宇都宮市栄町1番15号 栃木県開発センタービル2階 栃木県生活協同組合連合会内

TEL/FAX:028-678-8000 e-mail: tochigilink@gmail.com

特定非営利活動法人 とちぎ消費者リンク 会報

とちぎ  
消費者リンク

2016年  
秋号  
Vol.2

# とちぎ消費者リンク

発行元：特定非営利活動法人 とちぎ消費者リンク 代表 山口益弘

## この号の内容

1. 検討委員会の活動について
2. 相談を寄せていただく場合の流れ
3. 座談会の様子
4. 第21回 適格消費者団体連絡協議会ご報告
5. 学習会のご案内
6. 加入のご案内

## 会員数 (10月1日現在)

個人正会員	90名
個人賛助会員	11名
団体正会員	11団体
団体賛助会員	2団体

## 検討委員会の活動について

検討委員会委員長 島菌佐紀

検討委員会は、弁護士や消費生活相談員、学者等の専門家が、とちぎ消費者リンクに情報が入ってきた消費者被害事例について、事業者に対して申入れをするかどうか（適格消費者団体になった際には、さらに差止請求をするかどうか）等の検討を行う委員会です。

事業者に対して申入れをするのは、基本的には、適格消費者団体が差止訴訟を提起することができる事案が中心となります。そのため、検討委員会においては、情報が入ってきた消費者被害事例について、適格消費者団体の差止訴訟の対象となりうる事案かどうかを、専門的な知見に照らして検討します。そして、差止訴訟の対象となりうる事案であると判断した場合には、事業者に対して、改善するよう申し入れを行います。適格消費者団体になるためには、こうした申し入れを複数積み重ね、実績を作ることが求められます。

とちぎ消費者リンクの検討委員会は、現在、弁護士9名、消費生活相談員4名、相談員経験者1名で活動しています。理事の方々も数名、オブザーバーとして参加しています。既に8月4日（木）と9月15日（木）に、検討委員会を開催しました。

検討委員会を行うに当たって一番心配していたことは、とちぎ消費者リンクはまだ適格消費者団体になっていないため、申入れの対象となりうる事例についての情報を集めることができるかどうかでした。しかし、実際には、既に第1回の検討委員会で複数の事例が集まり、全ての事例を一通り検討するのが大変なくらいだったので、少しほっとしました。

もともと、実際に事例について詳細な検討をしてみると、様々な問題が判明して申入れの対象にできないこともあり、申入れまでたどりつくことの難しさも感じているところでした。

現在、申し入れに向けて鋭意検討中です。申入れを行った際には、皆様にご報告させていただきたいと存じます。

また、とちぎ消費者リンクの継続的な活動のためには、今後も継続的に事例の情報収集をすることができるかどうか重要になってきます。皆様におかれなくても、何か思い当たる消費者被害の事例がありましたら、是非とちぎ消費者リンク事務局（028-678-8000）までご一報ください。

## とちぎ消費者リンクに相談を寄せていただく場合の流れ

### 1 電話受付

とちぎ消費者リンク（電話／Fax：028-678-8000）に電話してください。悩んでおられる本人からが1番良いですが、家族や周りの方からご連絡いただいても構いません。

### 2 弁護士割り振り

事務局が相談にあたる弁護士を割り振ります。

### 3 弁護士から電話

相談にあたることとなった弁護士から相談者に電話をします。電話のみか面談を行うかは内容にもよると思います。相談料はいただきません。

### 4 検討委員会

相談後、担当した弁護士が差止を申し入れるにふさわしいかどうか検討し、事例によっては、検討委員会に持ち込みます。

### 5 申し入れ等の対応

差止請求をするべきと理事会でも判断した場合には当該事業者に対し申し入れを行います。



# 座談会

10月6日（木）栃木県弁護士会館において、とちぎ消費者リンク座談会を開催いたしました。

団体正会員11団体の内8団体の代表者の方々にお集まりいただき、テーマ～とちぎ消費者リンクへの期待と要望～に沿って様々な意見が交わされました。

座談会の様子をご紹介します。



**服部** 本日進行を担当します服部です。お忙しい中お集まりいただきありがとうございます。自己紹介から始めたいと思います。

<自己紹介>

**山口** とちぎ消費者リンク理事長の山口益弘です。改めまして宜しくお願いいたします。まず、最初にご報告です。9月30日付けで特定非営利活動法人とちぎ消費者リンクとして市当局から認証をいただきました。この後登記申請をし、本格的に法人として活動を始めます。

**服部** 本日のテーマに沿って座談会を始めたいと思います。私たちの活動にどのようなことを要望しているか、もし期待していたことがあるのであればどのようなことでしょうか。また、疑問や感想でも結構ですので、教えて下さい。

**とちぎコープ** 適格消費者団体の認定を受けるために、実績を積むということですが、実績とはどのようなことですか。量的なことか、それとも質的なのか、分かりづらいところです。そこを理解できると何をしたらよいのか、私たちにできることがあると思います。また私たちが参加しているとちぎ消費者ネットワークで、昨年消費者トラブルアンケートを実施したところ、組合員さんの1割強の方が被害に遭った、遭いそうになったという結果が出ました。

**山口** 被害に遭われた方は、騙されたことに気づかずにいるのがほとんどです。途中で何かのきっかけで気づく方はまれです。リンクが動き出したからと言って、消費者被害をすぐになくすることができるということではないのですが、事業者に対して差し止めをすることによって多くの人の被害を未然に防止できます。そのため情報を提供してくださいということです。

**よつ葉生協** 差し止めというのであれば、被害にあったかもしれない、騙されてしまったという時には、個人の救済に特化した団体ではないので、既存の消費者ホットラインなどに連絡をするということですね。

**山田** 被害に遭ったきっかけは、どのようなことなのか。勧誘に問題があったのか、それとも表示に問題があったのかということをお私たちに伝えてほしいということです。

**生活クラブ** 我々が情報を集めてリンクに提供するのか、それとも悩みをかかえている人にリンクに直接伝えてくださいという活動をするのか、どちらでしょうか。

**島蘭** 直接ご本人に、このような団体があるので、同じような被害に他の人が遭わないためにも、情報を提供してみてくださいと勧めていただいて、ご本人から直接リンクに電話をいただくのが一番いい形だと思います。ただご本人は被害に遭っているとは思っていないような時に、ご本人からではなくてもお知らせください。検討素材として、チラシだけでも申し入れに至れるようなこともあるので、あまり迷われないで、気軽に情報をいただければありがたいです。

**よつ葉生協** 全国に14の適格消費者団体が立ち上がったということですが、相談者あるいは事業者が県内でなければならないといった地域の制限はありますか。

**島蘭** 制限はありません。今、検討している中には県外の業者のものがあります。

**生活クラブ** リンクのパンフレットで組合員に広報することが第一の役割で、私たちが間に入るのではなく、できれば直接情報提供してくださいということです。組合員が自分達に相談することは関係性が近いので、しづらい面もあると思います。なので、私達に相談しにくいことをリンクが拾ってくれるという形はあると思います。

**とちぎコープ** 広報が難しいですね。パンフレットを作ったとしても、読み方、聞き取り方で個人の救済と捉えてしまうことがありそうです。

**生活クラブ** 相談者が情報提供の電話をかけると担当弁護士から直接相談者に電話ということですが、内容によっては個人に対するアドバイスなどはしていただけるのでしょうか。

**山口** 相談と言うよりは情報提供してくださいということです。場合によっては担当弁護士がいるので対応させていただく場合もあります。消費生活センターやサポートネットにつながることもあります。

**生協連** 生協にはたすけあい共済があります。共にたすけあうしくみです。私が払ったお金が誰かの助けになる。そのことで世の中が良くなっていく。たすけあい共済の場合はお金ですが、リンクは情報です。情報を出すことによってまた、被害を受ける方がいなくなるということですから、もう少し軽く考えてもいいのではないのでしょうか。

## 対談メンバー：

一般社団法人栃木県商工会議所連合会(商工会議所)	黒川 辰美 様
企業組合とちぎ労働者福祉事業団(事業団)	佐藤 賢二 様
社会福祉法人ふれあいコープ(ふれあいコープ)	蔵谷 友香 様
栃木県生活協同組合連合会(生協連)	竹内 明子 様
とちぎコープ生活協同組合(とちぎコープ)	塚原 政雄 様
よつ葉生活協同組合(よつ葉生協)	倉持 まゆみ 様
栃木県労働者共済生活協同組合(全労済)	林 克則 様
生活クラブ生活協同組合(生活クラブ)	高澤 文哉 様
生活クラブ生活協同組合(生活クラブ)	松丸 明代 様
生活クラブ生活協同組合(生活クラブ)	宮田 さち子 様

## とちぎ消費者リンク：

理事長	山口 益弘
理事	島蘭 佐紀
理事	山田 英郎
理事(事務局長)	服部 有

**よつ葉生協** 情報提供したいと考えているものがあつたとしてもリンクが欲する情報にあたるかどうかはわかりにくいですね。

**生協連** とりあえず、問題があると感じたら情報提供してみてはいかがでしょうか。

**山口** いただいた情報は検討委員会で検討します。

**生活クラブ** リンクの活動を相手に伝えることが難しく、困っている方にとってみたらここに助けを求められるかもしれないと思うわけですから、個別の相談があつた場合も想定しておく必要もあると思います。

**よつ葉生協** リンクが立ち上がった時に、毎週出している組合員への広報に掲載しました。読んだ組合員さんから、どういうことをしてもらえるのという問い合わせがあり、困りました。消費生活センターとどう区別したらよいでしょうか。

**島蘭** 個別救済を求めていらっしゃるのですしたら消費生活センターですが、どうしたらよいか分からない場合は私たちに連絡いただきたいと思います。

**山口** 振り分けるのは、なかなか困難な場合もあると思います。そのため、適切な相談箇所を提示させていただくということも含めて、こちらで対応していきます。

**生協連** 生協においては、分かりにくいということを払拭するためにも、組合員向けに学習会をするとよいのではないのでしょうか。

**生活クラブ** 消費生活センターと情報の交換はしないのですか。

**島蘭** 適格消費者団体になると直接、消費生活センターから情報をいただくことができますが、認定を受けていない段階なのでできません。ただセンターには「相談者にリンクに情報の提供をしてはいかがでしょうか」と言ってもらおうようお願いしています。

**事業団** 私たちが関わっている障がいのある方々、高齢の方々ですと立ち退きの場合に発生する費用のことで、提供している側の契約条項はどのようになっているかということは問題になりますから、範疇に入ってくるということを改めて認識させていただきました。

**商工会議所** 定款を見ると、差止請求業務のほかには啓発事業、消費者教育事業というものが入っていますが、これはどのように進めていくのでしょうか。もう1つ、私たちは事業者団体なので、事業者からの相談を受け付けてくれるのかどうか知りたいところです。

**山口** 事業者からの相談があつた場合については統一見解を作っていませんので、理事会で、早急に検討したいと思います。

**服部** 消費者教育については、どのような学習形態がいいのか、どのような内容がよいのか模索しているところです。

**全労済** 私達は、事業者としても活動もあるので、それとの関連も気になっています。

**よつ葉生協** 情報を出す時は、相手の事業者が特定できないと上げられないということはあるのでしょうか。

**服部** 業者が分からないと私たちとしても動きようがないことはありますが、提供は拒みません。

**ふれあいコープ** 私達は、福祉事業を中心に活動しています。高齢者が多いので被害に遭つたという声は聞こえてきます。また、認知症があり、在宅で一人暮らしの方で最初は親切に世話をやいてくれていたのが、いつの間にか勝手にエアコンの利きが悪くなったから交換しておいたよと後から多額の請求がきたということがありました。ただ被害にあつても知られたくない、息子に怒られると黙っている方もたくさんいらっしゃいます。私たちもいろいろな知識を身に付けなければいけないと思います。

**とちぎコープ** 適格消費者団体の認定を受けるためには、財政面、会員数も要件と聞いていますが、現在どうなっていますか。

**服部** 会員数については個人正会員90、個人賛助会員11、団体正会員11、団体賛助会員2です。正会員数の要件は、クリアしています。財政については次の総会でお知らせさせていただきます。

**よつ葉生協** 組合員にリンクの活動をどう伝えていくかが課題です。

**服部** 内容等について、学習や説明がいる場合には遠慮なく私たちにお声かけください。是非とも向ういて説明させていただきます。それはこちらの役割です。

**山口** 本日は有意義な時間となりました。宿題をいくつか頂戴しました。必ず皆様のところにお返ししていきます。本日はありがとうございました。