

なくす会ニュースレター

〒330-0064

さいたま市浦和区岸町 7-11-5 県生協連内

Tel048-844-8971 Fax048-844-8973

<http://saitama-higainakusukai.or.jp/>

集团的消費者被害救済制度

いよいよ

法案化に向けての検討が進められています！

「集团的消費者被害救済制度」とはひとくちで言うと、悪質事業者のやり得を許さず、不当利益を吐き出させ、消費者の損害・被害を救済する制度です。

消費者トラブルに巻き込まれてしまっても、個々の消費者が個人で裁判を起こすには費用も時間もかかってしまうため、被害にあっても泣き寝入りしてしまう消費者が多いのが現状です。

◆例えばこんな消費者被害

- ▷_◁ 入学辞退したのに授業料を返してくれない！
- ▷_◁ 敷金が戻って来ない！
- ▷_◁ 偽装表示の食品を買わされた！
- ▷_◁ 悪質リフォーム「次々販売」に遭った

◆現在、適格消費者団体で出来ること

事業者の不当勧誘行為、不当契約条項、不当表示等をやめさせるために「差止請求訴訟」を起すことが出来ます。（「消費者団体訴訟制度」）

ところが、「消費者団体訴訟制度」だけでは、すでに生じた被害の回復はできません。事業者が不当に得た利益を吐き出させ、個々の消費者の被害を救済することが出来る制度が必要です。その制度が「集团的消費者被害救済制度」です！

◎現在、検討されている制度についての簡単解説◎

適格消費者団体による
訴訟提起

⇒ 勝訴判決

⇒ 対象になる消費者の
参加

- 私たち消費者にとって望ましい制度のあり方について、感心を持ち学習することが大切です。なくす会では、制度の対象になる具体的な消費者被害事例の集約をすすめています。

個々の消費者の請求
について判決

平成23年度(2011年) 埼玉県 市町村 消費者行政ランキング

埼玉県内 64 市町村の消費者行政担当へアンケート調査を実施。その調査結果を基に、なくす会独自の指標でランキングを作成しました。一人当たり消費者行政予算、一般予算に対する消費者行政予算割合、週相談日をポイント化（1位=64ポイント…64位=1ポイント）して算出しています。

I 全体概況

1. 平成 23 年度（2011 年度）の消費者行政概況

人口一人当たり一般会計予算 295 千円（前年 283 千円）のうち、消費者行政予算 58.7 円（前年 55.5 円）。活性化基金を除く自主財源では 37.1 円（前年 39.3 円）

- ① 一般予算に占める消費者行政予算の割合 0.0199% （前年 0.0196%）
- ② 消費者行政予算の内、活性化基金 1 億 5,651 万円（前年比 116.5%）
活性化基金を除いた自主財源 2 億 6,939 万円（前年比 100.6%）
- ③ 消費者窓口相談日 週 4 日以上設置 48 自治体（前年 25）

2. 平成 23 年度（2011 年度）消費者行政における市町村格差

- ① 一人当たり消費者行政予算 最高 309.9 円 最低 13.0 円
- ② 一般予算に占める消費者行政予算割合 最高 0.0595% 最少 0.0029%
- ③ 消費者窓口相談日 週 7 日 月 2 回

3. 消費者行政予算 5 年間の推移（前年比、平成 18 年（2010 年）比）

	前年比（前年値）	平成 18 年比（18 年値）
一人当たり消費者行政予算	3.2 円増 （55.5 円）	23.9 円増 （34.8 円）
一般予算に占める消費者行政予算の割合	0.0003%増	0.0065%増
64 市町村消費者行政予算総額	2,365 万円増	1 億 7,798 万円増
消費者相談窓口（センター）設置数	2 市町村増（62/64）	62 市町村設置/71

II 消費者行政予算総合ランキング

1 位 和光市 2 位 狭山市 3 位 鶴ヶ島市 4 位 八潮市 5 位 入間市
6 位 ふじみ野市 7 位 新座市 8 位 秩父市 9 位 三郷市 10 位 川越市

III 消費者行政の充実が求められる市（町村は除く）

春日部市 本庄市 坂戸市 深谷市 東松山市 行田市 川口市 吉川市 久喜市 鴻巣市

IV 各項目のランキング

1. 人口一人当たりの消費者行政予算額 トップ 10 （単位：円）

①東秩父村 309.9 ②ときがわ町 214.5 ③嵐山町 136.5 ④和光市 132.8 ⑤狭山市 129.0
⑥八潮市 102.4 ⑦秩父市 101.8 ⑧鶴ヶ島市 101.1 ⑨鳩山市 92.9 ⑩桶川市 92.3

2. 一般財政に占める消費者行政予算の割合 トップ 5 （単位：%）

①東秩父村 0.0595 ②和光市 0.0471 ③ときがわ町 0.0464 ④狭山市 0.0441 ⑤嵐山町 0.0436

3. 消費者行政予算額 トップ 10 （単位：万円）

①さいたま市 10,030 ②川越市 2,633 ③狭山市 2,067 ④上尾市 1,495 ⑤新座市 1,306
⑥草加市 1,272 ⑦入間市 1,250 ⑧所沢市 1,240 ⑨越谷市 1,042 ⑩和光市 1,035

4. 消費生活相談窓口が週 3 日以下の市町村

吉見町 杉戸町 宮代町 東秩父村 鳩山町 川島町 滑川町 毛呂山町 上里町 神川町
美里町 越生町 伊奈町 本庄市 幸手市 春日部市

第47回埼玉県消費者大会を開催しました！

大会スローガン「高めよう、消費者市民力！平和で安心してらせる共生社会をつくりましょう」
全体会

10月13日の埼玉県消費者大会には、約900人の参加がありました。福島県双葉町婦人会20名による『相馬流れ山踊り』で幕を開け、基調報告、来賓の上田県知事あいさつ、県への要請書の提案・確認後、記念講演、大会アピールの採択がありました。

記念講演で愛川欽也氏は、『この時代だから、伝えたいこと』と題し、「原発事故の危険性に気付き、原発と原爆を嫌いな国としてやっ払いこう」、「使用済み核燃料を子孫に残す社会で良いのか」と訴えました。

第3分科会（消費者問題）約120人の参加がありました

巧妙化する詐欺商法～地域のネットワークを活かして被害を防ぎましょう～

講師：池本 誠司 氏（NPO法人埼玉消費者被害をなくす会理事長・弁護士）

業者の手口がとても悪質、巧妙になっています。

認知症や判断力の衰えた人ばかりが被害に遭うわけではありません。心理状態を巧みに利用した詐欺なので、誰でも被害に遭う可能性があります。

被害防止には、日常的に回りの人による『見守りネットワーク』が不可欠で、更にいつでも相談できる体制を作ることが大切です。そこには専門の知識を持つ相談員が配置されていなければなりません。県内の行政相談窓口の開設は毎日ではなくまだ不十分です。さらに、ケアマネジャーやヘルパーと消費生活センターがつながるなど、地域の中で被害を発見し、相談窓口につなげる人も必要になってきます。



被害に遭った方は、高い勉強代だったなど、自分を責めてあきらめる場合が大半です。

同じ思いをする被害者を増やさないためにも、クーリング・オフを活用し、消費生活センターなどに相談し、地域に被害を伝えてほしいと思います。一人ひとりが気をつけるだけではなく、問題のある業者の情報を集めて、被害を防ぐことが大切です。

賢い消費者になって、表示、広告を見極める力をつけましょう。環境、地域活性化、高齢者・障害者支援、被災者支援などの社会的価値を配慮した商品を選択するなどの行動をとりましょう。自分が被害に遭わないだけでなく、情報が届かない地域の中の人々を巻き込んだネットワークを作りましょう。市町村における消費生活関連事業調査などで行政の現状をチェックするのも大切なことです。家族、周りの人、自治体に今日学んだ事を伝えていってください。



消費生活相談員の小島裕子さんより 最近の被害事例報告

被害を防ぐには、“何故自分の情報を知っているのか？”等、不審な点に気づくことが大切です。「不安に思うことがあったら、迷わず消費生活相談センター等の窓口を活用してください！」

久喜市くらしの会『訪問販売に騙されないでね！！』寸劇

訪問販売で火災警報器の設置契約をしてしまった主婦（だまされやす子）が、家族の気づきにより相談に至るまでが報告され、とてもわかりやすいと参加者からも好評でした。

なくす会 この間の活動

【現在取り組んでいる事案】

- * 着物レンタル事業者：2011年7月差止請求書兼申入書を送付し、事業者からの利用規約変更の回答内容について検討をすすめてきました。変更の内容が十分ではないため、再度、問合せ兼申入書を送付しました。
- * 着物レンタル時のキャンセルに関する不当条項：この間検討を続けてきた、着物レンタル時の不当なキャンセル条項等のリスト（ネガティブリスト）が完成しました。懇談に応じた事業者、全国の適消費者団体に向け公表していきます。
- * 不動産事業者：賃貸住宅の契約に関わる書類について、2011年6月申入れへの回答受領後、10月に再申入れを行いました。11月、事業者からあった回答内容に対し検討した結果、消費者契約法第41条にもとづく書面による事前の請求を送付しました。
- * 軽未使用車販売事業者：変更後の約款が送付されてきましたが、改善前の契約書による被害相談もあることから、今後の対応を検討中です。
- * 探偵社：約款の内容について行った再問合せに対し文書での回答がないため、引き続き文書での回答を求めています。

【活動委員会活動】

- * 表示改善要望：携帯電話事業者、住宅リフォーム事業者、飲料通販事業者に対して広告の表示改善要望書を送付しました。携帯電話、住宅リフォームからは改善に応じる回答がありました。飲料通販事業者からの回答については明確な内容でないため、今後も交渉を続けます。
- * 消費者被害アンケート・めやすばこ：「訪問販売・電話勧誘トラブル」のアンケート調査を行っています。パルシステム埼玉 smile リボンバザール(10/29)、さいたまコープフェスタ2011(11/5)では、活動委員が会場で対面でのアンケート調査も行いました。越谷市民まつり、久喜市民まつり等でもアンケート回収をしました。11月末現在回収枚は800枚です。

【この間の会議】

理事会	第2回 2011/9/28	第3回 2011/11/21
検討委員会	第2回 2011/9/28	第3回 2011/11/21
活動委員会	第3回 2011/10/7	第4回 2011/11/16

【学習会】

なくす会消費者力アップ学習会：11月30日「広告のウソの見分け方！～学んで体験！広告表示チェックで消費者力アップ～」(講師：関口多恵子さん)を所沢市男女共同参画推進センターふらっとで開催しました。詳しい内容は次号でお知らせします。

各自治体の有料老ホーム設置運営指導指針に「前払金から初期償却を行うことは不適切」との趣旨の条項を設けることを求める要請書について賛同書を提出しました。

* 商品事故・契約トラブルにあった時は最寄りの消費生活支援センターや市町村の消費者相談窓口へ相談しましょう。**埼玉県消費生活支援センター（埼玉県生活科学センター内） TEL 048(261)0999**

* 「消費者ホットライン」では身近な消費生活相談窓口をご案内。(郵便番号入力が便利)**全国共通の電話番号 0570-064-370（ゼロ・ゴー・ナナ・ゼロ 守ろうよ、みんなを）**

土日祝日など、市区町村や都道府県の消費生活センター等が開所していない場合には、国民生活センターで相談を受け付けるなど、毎日（年末年始を除く）利用が可能です。