

2009年(平成21年)1月16日

京都府知事

山田啓二 殿

内閣総理大臣認定適格消費者団体

特定非営利活動法人京都消費者契約ネットワーク

理事長 野々山 宏

地方消費者行政活性化のための基金に関する意見書

1, 当NPO法人は, 不特定かつ多数の消費者の権利の擁護を図ることを目的として, 消費者, 消費者団体, 消費生活相談員, 学者, 司法書士及び弁護士らで構成し, 2007年12月25日に消費者契約法13条の内閣総理大臣の認定を受けた適格消費者団体です。当NPO法人は, 適格消費者団体として, 京都府内を主な活動エリアとし, 様々な消費者契約に存在する不当な勧誘行為や不当契約条項の是正を求めて申し入れや差止訴訟を行っており, その結果, 京都府における賃貸借契約や携帯電話契約をはじめとする消費者契約の適正化に寄与しているところです。

2, 政府は, 平成20年度第2次補正予算において, 都道府県に消費者行政活性化のための基金を造成し, 150億円の予算を確保して「消費者行政活性化基金事業」を行うこととしています。8項目の支援メニューを提示して, 各都道府県から地域の実情に応じて, この基金を利用した必要な事業の実施計画の提案を求めています。

京都府民の消費生活における安心・安全の確保をはかるために, 京都府においても消費者行政の活性化に積極的に取り組み, 地方消費者行政活性化のための基金を積極的に活用する事業を計画されるよう求めるものです。

当NPO法人では, 特に以下の3つの事業について, 事業化することを求めます。

3 適格消費者団体の活動の援助事業

当NPO法人は消費者契約法13条に基づき, 内閣総理大臣から認定された適格消費者団体として消費者全体の利益のために活動を続けています。本年度平成20年4月以降に限っても以下の通り, 申し入れや差止訴訟活動をしています。

(1) 申入書の送付—5件

①2008年8月1日

携帯電話料金プランである「ベーシックコース」について、申入書を送付。8月20日付で、回答あり。

②2008年9月10日

携帯電話料金プランのパンフレットの表示について、申入書を送付。9月22日付で、回答あり。

③2008年9月12日

社団法人日本ブライダル事業振興協会が作成した結婚式場・披露宴におけるモデル約款の解約料に関して、申入書を送付。現時点での回答はなし。

④2008年9月26日

互助会契約の解約料について、差止請求書兼申入書(消契法41条書面)を送付。10月3日に回答あり。

⑤2008年9月26日

旅行クラブ契約の解約手数料について、差止請求書兼申入書(消契法41条書面)を送付。10月3日に回答あり。

(2) 質問状の送付—8件

そのうち、ソフトバンクモバイル株式会社に2008年6月6日付けで「スーパー安心パック」及び「あんしん保証パック」の内容について、質問状を送付したところ、7月16日付で、改善する旨の画期的な回答を得た。

(3) 差止請求権行使—2件

①2008年8月12日に京都地方裁判所に建物賃貸借契約の敷引(保証金)特約の使用差止請求訴訟提起。一部、認諾判決。

②2008年12月3日に京都地方裁判所に互助会契約、旅行クラブ契約の解約料条項の使用差止請求訴訟提起。

これらの活動によって、京都府民の消費生活における消費者契約の公正が一定程度はかかられています。今後は京都府が適正化権限を有する、景品表示法や特定商取引法にも差止対象が拡大していきます。しかしながら、認定消費者団体の財政は極めて脆弱であり、当NPO法人も例外ではなく、会費や寄付を財源として年間約149万円の収入しかありません。そのため活動の多くをボランティアで

まかっています。

適格消費者団体の活動の中核は差止に関係する業務にあり、差止請求訴訟の存在が重要です。全国に6つの適格消費者団体が認定されていますが、そのうち現時点で差止訴訟を提起しているのは、2つの団体だけで、現在5件提訴されている差止請求訴訟のうち3件は、京都地方裁判所に提起されている当NPO法人を原告とするものです。消費者契約の勧誘、表示、契約の適正化のためには、違反事業者に対する適格消費者団体による申し入れや差止訴訟が必要であり、京都エリアで活動する適格消費者団体への援助活動を、支援メニューのうちの「消費者行政活性化オリジナル事業」として取り組んでいただくことを求めるものです。

具体的には、①差止請求訴訟に要する費用の補助、②差止請求の対象となる事例の収集（アンケート・110番等）や当該問題の調査研究（アンケート、専門家に対する研究委託等）に対する補助、③消費者団体訴訟制度やその成果に関する啓発活動に対する補助などです。

4 センターの相談員が相談者方へ行って直接相談を聞くことのできる出張相談事業

京都府消費生活安全センターなど京都府下の消費生活相談は、電話・インターネットによる相談と来所による相談に限られています。しかしながら、電話やインターネット相談では問題のある商品や契約書、パンフレットを直接確認することができません。来所による相談では、そもそも来所が困難な相談者は相談ができませんし、契約書など軽く小さいものは持参できますが、大型の購入商品や家屋に設置したものなどは、持参することができません。消費生活相談では、どのような商品が購入されたか、契約書やパンフレットがどのような記載となっているのか、記載されている説明内容と商品等の内容が一致しているか、等の確認と調査が不可欠です。電話・インターネット・来所による相談に限られている現状では、これらの確認は不十分とならざるを得ません。

そこで、電話・インターネット・来所による相談において、消費者の自宅に設置してある商品等の確認が必要な場合には、相談者方に出張して商品等の資料を目の前にして相談をする出張相談事業が有効です。外出が困難で、電話での説明も不十分となりやすい、高齢者・障害者の方々の相談にも出張相談は有効です。そのためには相談員の拡充と交通費等の支給が必要となります。

センターの相談員が相談者方へ行って直接相談を聞くことのできる出張相談事業を支援メニューのうちの「消費生活センター機能強化事業」として取り組んで

いただくことを求めるものです。

5 北部地域の消費生活相談体制の強化事業

消費者被害は、都市部だけでなく郡部など地方にも及んでいます。京都府民の全てが平等に消費者被害の防止や回復の機会を与えられ、消費者問題情報および消費者教育を受けられなければなりません。現状においては、消費者問題情報の広報や消費者教育、消費者啓発は、都市部が中心で、郡部との格差が大きいと考えられます。特に京都府北部地域には消費生活センターがありません。地方振興局の相談窓口が設置されていますが、これも都市部に限られていますし、さらに消費生活相談員の有資格者が京都府北部に少ない状態にあり、極めて不十分です。

そこで、北部地域の消費生活相談体制の強化事業として、①北部地域に消費生活安全センターを設置すること、②移動消費者相談車を購入し、京都府北部地域、特に郡部を回って、相談・啓発・講座・イベントを行うことを提案します。

消費生活安全センターは、京都府あるいは北部地域の複数の市町村が連携して共同で設置して、相談事業をするための体制を作ることが考えられます。

移動消費者相談車は、消費生活相談員の有資格者を配置して、来訪者の相談ブース、電話相談ブース、資料・視聴覚ブースを設け、宣伝用スピーカー、パイオネットパソコンを搭載してもらいます。これらにより、新しく設置された消費生活安全センター、地方振興局、市町村とのタイアップによって、どこでも消費者相談を実施でき、消費者教育や消費者啓発を実施できるようにすれば、消費者被害の防止や回復の機会、消費者問題情報や消費者教育を受ける機会の格差の解消の一助となると考えられます。

①北部地域に消費生活安全センター設置事業と②移動消費者相談車による地方相談の実施事業を、支援メニューのうちの「広域的消費生活相談機能強化事業」として取り組んでいただくことを求めるものです。

以上