



第 26 号

森 順美
KCCN 理事・事務局
消費生活専門相談員

平成27年度集团的消費者被害回復制度シンポジウム 「ストップ・消費者被害！もう泣き寝入りせえへんで～」を開催して

1 本シンポジウムは京都府の委託事業として開催しました。

開催目的として、平成25年12月に公布された「消費者の財産的被害の集团的な回復のための裁判手続の特例に関する法律」については、平成28年中の施行が予定されていますが、この制度を有効に機能させるためには、府民にまず関心を持ってもらうことが必要であり、本制度の意義、仕組みについてシンポジウムを開催することにより、府民への周知を図ることです。

2 開催場所は、より多くの京都府民に参加して頂こうと府内の2か所(北部地域と南部地域)での開催としました。

第1回 平成27年12月12日(土) 定員100名

舞鶴市中総合会館コミュニティセンター コミュニティーホール

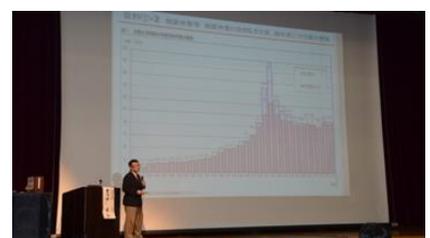
第2回 平成28年1月24日(日) 定員90名

キャンパスプラザ京都 ホール

3 シンポジウムのプログラムについて

一般の消費者向けに開催するため、消費者被害はより身近な問題であることを伝えるため、そもそも暮らしの中における契約トラブルとは何かについて具体的事例を挙げ、パワーポイントを用いて実際の画像等を映し出しながら、消費者被害の実態を把握し、解決方法について楽しく知っていただくための工夫をしました。その上で、消費者の味方になる消費者団体が存在すること、その団体はどんな活動をしているのかを知っていただき、新しくできた制度である集团的消費者被害回復制度や知っているようで知らなかった消費者団体訴訟制度について学んで頂き、参加者が全員でクイズに挑戦することにより、理解を深めて頂き、自らが今後、どのように関わっていくのか、関わることになるのかを実感していただけるようなプログラム構成にしました。

第1部の基調報告として、前国民生活センター理事長であり当団体副理事長の野々山宏弁護士から最近の消費者トラブルと解決方法について伝えて頂きました。トラブル事例については件数や傾向だけではなく、実際に携帯電話に届いた架空請求メールの画面や返信した場合に



送付されてきたメール、金融商品での劇場型詐欺についてのレンタルオフィスの実態等の画像を交えながら紹介して頂きました。



次に、適格消費者団体からの活動報告として、当団体の理事・事務局長の長野浩三弁護士から当団体の行っている差止請求訴訟の最新事例として、サン・クロレラ販売株式会社のクロレラ等配布チラシの京都地裁判決の内容や冠婚葬祭互助会である株式会社セレマの解約手数料に関する判決内容を紹介して頂きました。

第2部では、当団体事務局の志部淳之介弁護士から新しい消費者被害の回復方法としての集団的消費者被害回復制度について、制度をより具体的なものとしてとらえるために、もし冠婚葬祭互助会の事例が新しい制度の基で行われたものであったとしたならばとして、紹介して頂きました。



最後に、シンポジウムへの参加者全員にクイズに挑戦して頂きました。クイズは全4問。クイズの進行役として長野弁護士から問いかけをして頂き、解答者として、学者、弁護士、消費者の3名が代表してそれぞれ問いかけに対する回答となぜそのように思うのかなど理由を述べた上で、会場の参加者はどの解答者の答えに賛同できるのか、答えて頂く形で進められました。そして、解説者として志部弁護士から正解とその理由を伝えて頂きました。



4 参加者のアンケート結果と感想

2会場とも、基調講演や活動報告、新しい制度について、75%~83%の方が良く理解できたと回答、17%~25%がおおむね理解できたとの回答がありました。最後のクイズについては、無回答もありましたが、78%が良く理解できた、22%がおおむね理解できたと回答がありました。

また、参加者の年齢も10歳代から90歳代までの幅広い年齢の方にご参加いただくことができました。

また、実際の参加者からの声として、

- ・消費者被害の返金請求が、新制度によって範囲が広がったことは大変にありがたい。この制度を周知していかななくてはいけないのではないかと思った。
- ・とても良いシンポジウムだったので、所属団体の他の行事日程と重なり参加できない方は残念だったと思う。
- ・特定適格消費者団体が出来なければ、消費者の具体的な救済には繋がらないということがよく分かりました。
- ・もっともっと一般の消費者が参加をしてほしいという内容でした。広がることを期待しています。
- ・消費者としての知見を高める必要性を痛感しました。
- ・クイズにより新しい制度が身近に感じられ理解することができた。
- ・シンポジウムで学んだ新しい制度について、地域で広めたい。
- ・クイズ形式のやり方が工夫されていて楽しかった。分かりやすかった。
- ・全体的に分かりやすく、クイズも楽しかったので、あまり時間が長いとも感じなかった。

など、数多く寄せられました。

5 最後に

事務局としてプログラムの構成等を検討し準備を進めていく中で、専門家にとっても難しい集団的消費者被害回復制度や消費者団体訴訟制度をどうすれば、消費者に分かりやすく正しく伝えることができるのか、本制度が軌道に乗り裁判が増えてくれば、消費者にとって絵空事ではなく、近い将来、自らも携わることになるであろう制度を具体的に理解して頂けるのかという点を何よりも重視して取り組みました。

シンポジウム当日は、総合司会をさせて頂きましたが、参加者のクイズに挑戦されている表情や会場の雰囲気からも、参加型のシンポジウムにすることで楽しく、理解を深めて頂けるものとなったのではないかと感じました。それは、アンケート結果からも感じることができました。

当団体としては、初めてクイズを取り入れることにより参加型のシンポジウムを開催しましたが、新しい制度や既存の制度を知って頂くという意味だけではなく、どのようなものか理解して頂くためには大きな意義があったと思います。

今後、このようなシンポジウムを継続的に様々な場所で行うことにより、より多くの府民の方への周知に繋がるのではないかと思います。それには、やはり何よりも京都府や京都府下の市町村の行政との連携が重要であることから、当団体として積極的に連携のための協議を行っていきたいと思います。

(2016年3月)