

地域に根ざした 適格消費者団体として

井田 雅貴 Ida Masaki 特定非営利活動(NPO)法人 大分県消費者問題ネットワーク 理事長

特定非営利活動(NPO)法人 大分県消費者問題ネットワーク

2007年8月28日地域消費者利益を守る受け皿として団体設立。
2012年2月28日に適格消費者団体としての認定を受ける。

はじめに

大分県消費者問題ネットワーク(以下、ネットワーク)は、設立以来4つの活動を柱としてきました。具体的には、①差止請求関係業務(事業者の不当な勧誘行為や不当条項を是正し、その後の被害を未然に防止する活動および情報収集手段としての消費生活相談の実施) ②消費生活相談員の養成・育成活動 ③主として消費者への啓発活動 ④消費者問題に関する政策提言活動です。

差止請求関係業務について

ネットワークは、現在、大分県下の2カ所(大分市と別府市)で消費生活相談を実施し、消費者トラブルや被害の情報を定期的に収集しています。

例えば、ネットワークは2014年4月に、大学受験予備校が使用していた違約金条項が消費者契約法9条1号に違反するという事で差止訴訟を提起し、勝訴判決を得たのですが、この判決を知り、現実にその違約金条項に基づいて金員を徴収された被害者からの問い合わせも多数寄せられました。ネットワークの活動が消費者被害の回復に役立っていることを実感しています。

現在、適格消費者団体が差し止められる範囲

は消費者契約法に違反する不当勧誘行為や不当条項にとどまらず、景品表示法や特定商取引法に違反する行為や、法改正により食品表示法に違反する行為にも拡大されています。直接被害を被っていない団体が、これだけの分野にわたる差止訴訟権限を付与されているのは、日本の法制度においても他に例をみません。

ネットワークが差止訴訟を提起したのは1件ですが、多くの事例で事業者との協議により、訴訟に至る前に条項改善等の成果を得ています。事業者側からみたとき、適格消費者団体に付与された差止権限は強大であることが分かります。

反面、適格消費者団体には権限付与に伴う責任があり、適切な権限行使(手続面・内容面)が求められています。

そこで、ネットワークでは、弁護士や消費者問題に関する専門家等で構成される検討委員会を定期的で開催し、事業者と協議を求めべき不当勧誘行為や不当条項の存否等を検討しています。2014年度は検討委員会の委員の数を増やし、例えば、違約金グループ、不当勧誘グループといったグルーピングを行って、収集した情報に基づいて独自に検討していくという活動を考えています。

検討委員会で検討した結果に基づいて理事会での議論がなされるわけですが、そこでは、検討委員だけで議論したときとは異なる視点からの意見もあり、判断は難しいものだと毎回実感しています。これらの議論を経るため、実際に事業者と協議を始めるまでには時間がかかります。ただ、適格消費者団体内でこのような議論

を尽くすことが、事業者側からみても大事であると考えています。

消費生活相談員の養成・育成事業

ネットワークは消費生活相談員の養成・育成事業も実施してきました。具体的には、2009年度から2012年度まで「消費生活相談員養成研修」を大分県から受託していました。受講生が座学(民法等の学習)と実習(実際に相談現場に出て相談を受ける)により相談員としての素養を身に着けるとい事業内容ですが、この4年間の研修で合計11名の受講生が消費生活専門相談員資格認定試験に合格し、その中の相当数が、現に大分県内の市町で相談員として相談業務に携わっています。

今後、ネットワークが特定適格消費者団体として集団的消費者被害回復制度の担い手となった際には、自治体との情報面における連携が不可欠となります。ネットワークとしては、消費生活相談員養成研修を通して築いた人的関係も大事な資産として、関係を継続していきたいと考えています。

啓発活動

ネットワークは、その設立時より継続的に啓発活動を行い、毎年講演会や大小さまざまな団体に対する出前講座を実施しています。講演会は外部から講師を招くのですが、おおむね好評で、ここ数年は100名以上の参加をいただくようになりました。このことも、ネットワークが地域に浸透してきたことを示すものと考えています。

最近では、自治体からの要請を受け、ネットワークが運営する劇団「いかさま商会」が寸劇を行う、高齢者を対象にした出前講座が好評を得ています。大分県内では、高齢化率(全人口に対

して65歳以上の高齢者が占める率)が3割を超えるところが、県内18自治体中15自治体もあり(2013年10月1日時点)、高齢者の消費者被害の実態は寸劇を通したほうがより理解できるという利点があります。

また、前述の消費生活相談員養成研修を経て自治体の相談員として活動している会員も、地域の小・中学校や高齢者福祉施設における啓発活動に携わっています。

ネットワークが差止業務のみならず啓発活動にも従事し、地域に浸透していくことで消費者被害の未然防止・事後回復につながっているものと確信しています。

今後の活動

2013年12月に成立した「消費者裁判手続特例法」に基づく集団的消費者被害回復制度を担う「特定適格消費者団体」となるべく、準備を進めることが第一の目標です。ただ、特定適格消費者団体の認定要件として財政基盤の確保や現状以上の適切な業務体制を求められており、時間をかけて要件をクリアしていく必要があります。

また、消費者被害の未然防止・回復方法は日々の啓発・相談業務にも負うところが大きいため、ネットワークとしては、これらの活動もおろそかにすることなく継続していく所存です。

最後に、ネットワークは、東京23区または政令指定都市以外の地域に存在する唯一の適格消費者団体です(2014年7月1日現在)。ネットワークが日々の活動をたゆまず行うことで、これから適格消費者団体をめざす団体にいづくかの勇気や自信を得ていただけるものと確信しています。今後も、地域に根ざした団体となるべく活動を継続する次第です。