

適格消費者団体連絡協議会が終了!

【目次】

- ・ 適格消費者団体連絡協議会が終了!

.....1 ページ

- ・ 携帯電話利用に伴うトラブルについての取り組み報告
- ・ 携帯電話契約トラブルに関する情報

.....2 ページ

- ・ クレジット枠換金商法検討グループの活動
- ・ アンケート調査実施「学習塾・家庭教師派遣等の契約等に関して」

.....3 ページ

- ・ パンフレットができました!
- ・ 他団体の動き
- ・ 編集後記

.....4 ページ

開会挨拶を消費者支援ネット北海道(以下、「ホクネット」という。)瀬川理事長が行い、今年の2月に適格認定を受けた報告とお礼、今後の抱負を述べ、他団体や行政との連携を一層強化していく旨の報告がありました。

今回、北海道で初めての開催ではありましたが、遠くは九州の熊本県、大分県、福岡県から参加をいただき、適格消費者団体は9団体で、ホクネット関係者を含めて36名・目指す団体は4団体6名、行政関係者については、消費者庁2名、北海道環境生活部消費者安全課2名、札幌市1名と総勢50名弱の参加となりました。

議事次第の最初の活動報告では、行政サイドからの北海道環境生活部消費者安全課千葉課長から、北海道の消費生活相談体制や行政措置の概況で特定商取引法に基づく措置が全国で3番目であることや消費者教育の重要性が話され、続いて札幌市消費者センター所長渡辺三省氏からは高齢者・若者の消費者教育が必要であり、特に高齢者見守りネットワークで事前の連絡体制で被害の未然防止を図っているとの報告がありました。

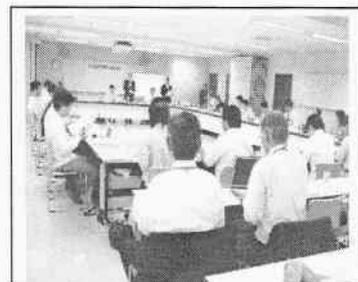


各団体からは、1団体3分間という短い制限時間でしたが、様々な活動内容が紹介され、特にまだ適格消費者団体がない九州ではなるべく早く認定をとりたいとする声や、最近認定を受けた適格消費者団体からは、差止請求を年度内に1件は起こしたいとする

要望もだされ、それぞれの団体の特色が色濃くてた報告でした。

その他、携帯電話の公式サイトの情報コンテンツの提供方法と料金徴収方法の問題や解約料について、差止請求を提起したことや携帯電話事業者への差止請求を提起したあとに、個別被害者救済のため、被害対策弁護団を結成したとの報告があり、それぞれの団体での取り組みの工夫が話されました。

最後に消費者庁鈴木 敦士氏より適格消費者団体連絡協議会のあり方と支援の方法、その他集団的消費者被害救済制度研究会の報告がなされ、今後の検討は消費者委員会に専門調査会を設置し、集合訴訟を中心に検討がすすむとのこと。今後の検討が注目されるところです。



携帯電話利用に伴うトラブルについての取り組み報告

情報通信グループでは、携帯電話利用契約によるトラブルが何故、起きるのかという問題を検討しています。

携帯電話の利用では、特にパケット定額制の適用対象が問題となり(海外での利用、パソコンに接続しての利用など)、その取扱いを誤ったために数十万円から数百万円もの高額請求に至る場合があります。また、定額制を利用しなかったために同様に高額請求に至る場合があります。誰もが好きの好んで、かかる高額利用をする人はいません。わからなかったからこそ、高額利用に至るのです。

私たちは、この原因には、種々のものがありますが、その中では、特に携帯電話利用契約を締結する際の販売店店員の説明不足こそが大きなトラブルを招く要因ではないかと考えています。

携帯電話利用契約を勧めたり、携帯電話機の購入を勧めるのは、携帯電話会社の直営店ではなく、その販売代理店になります。しかし、その販売代理店の店員は、アルバイトが多く、短期間で辞めていくことも多いと言われています。携帯電話によって提供されるサービスは年々、複雑化していますが、アルバイト店員では対応しきれいていないのではないかと懸念があります。

そこで、私たちは、携帯電話会社の中で、特にこの間のホクネットとのやり取りの経緯から対応が不十分と思われるソフトバンクモバイル社に対し、アルバイト店員も含め、販売代理店の店員への研修をどのように行っているのか、説明不足が生じないようにどのような方策を講じているのかを問いました。

残念ながら、ソフトバンク社からの回答は、一般論に止まるものであったため、今後は、さらに踏み込んで行きたいと思えます。

なお、携帯電話は、一般に普通に家庭の中に入ってきているものですが、そもそも使い方1つ間違えるだけで数百万円もの高額請求に至ること自体が異常なことです(以前はNTTのダイヤルQ2問題がありました)。利用方法の説明だけの問題ではなく、料金体系自体も問題にする余地があり、今後の検討課題です。

猪野 亨 (弁護士)

携帯電話契約トラブルに関する情報

パソコン接続でパケット第20万円返還もとめてソフトバンクを提訴

携帯電話の契約時に通信料の説明が不十分で不当に高額な料金を請求されたとして、京都市の女性(31)が8月29日までに、ソフトバンクモバイル(東京)に約20万円の通信料返還を求める訴えを京都地裁に起こした。提訴は9月3日付。(産経ニュースより)

携帯解約料弁護団を結成

携帯電話の定期契約割引で高額な解約料が生じることが問題視されているのを受け「携帯電話解約料弁護団」が京都弁護士会と滋賀弁護士会の弁護士、京都司法書士会の司法書士有志でこのほど結成された。適格消費者団体NPO法人京都消費者契約ネットワークと連携していく。(消費経済新聞より)

**** クレジット枠換金商法検討グループの活動 ****

倉本和宜 (弁護士)

本年5月より参加させていただいております。道東の標津町で生まれ、札幌で育ちました。22歳のときにそれまでの無為徒食の日々を反省して中央大学法学部の通信教育課程に入学しましたが、反省が足りなかったせいか卒業までに8年を要し、その後北海道大学法科大学院に進み、平成20年に弁護士となりました。

ホクネットでは、クレジット枠換金商法の検討グループに加えていただいております。まだまだ議論についていくのが精一杯な状態ですが、メンバーの活発な議論は、本当に勉強になりますし、自分にとっての刺激になります。

時代の変化に応じて形を変える消費者問題に対して、どのように対応していくのかというのは、消費者問題の難しさでもありますが、試行錯誤を繰り返しながら新しい問題を解決していく過程には消費者問題の醍醐味があると感じています。

1日でも早く、消費者被害がなくなる日が来ることを願いつつ、それまでの間は、消費者問題への取り組みの醍醐味を味わいながら、少しでもみなさまのお役にたてるよう努力したいと考えております。

倉本和宜氏の
プロフィール

平成 16 年 9 月 中央大学法学部(通信教育課程)卒業

平成 17 年 4 月 北海道大学法科大学院入学

平成 19 年 3 月 同大学院卒業

平成 19 年 11 月 最高裁判所司法研修所入所

平成 20 年 12 月 弁護士登録、誠信法律事務所入所



アンケート調査実施！！

……学習塾、家庭教師派遣等の契約等に関して……

従来から各種相談窓口にて途中解約料などの相談が寄せられている学習塾・家庭教師派遣等の契約の条項につき、その実情を把握するとともに消費者契約法等の法令との関係などを調査するため下記の事柄についてアンケートを実施しました。

- * 概要について(形態・教室数・生徒数・対象生徒)
- * 契約に関して(契約期間・契約時に必要な費用・不定期の費用・指導料・指導料の徴収方法)
- * 契約内容の説明・確認に関して(書面の交付・書面の交付時期・契約者への説明)

札幌市内において平成 22 年 1~7 月に新聞折込にて案内を配布していた事業者等 30 社に対しアンケート用紙を送付したところ、4 社からの回答があり、このうち 3 社からは契約書・規約書等も送付していただきました。

今後の対応も含め、グループで検討していきます。

パンフレットができました！！

パンフレット作成ワーキングチームを結成し作業を進めてきましたが、このたび「ホクネット」のパンフレットが出来上がりました。

多くの方にホクネットの紹介をしていきたいと考えていますので会員の皆さんもぜひご活用ください。

イベントなどに配布をご希望の方は事務局までお知らせください。



開くと A4 サイズ
ホクネットのことが
わかります。
公共施設、ショッピ
ングセンター等に
もおく予定です。



かわいいイラスト入
りで見やすくなっ
ています！
三つ折りです！

他団体の動き

*****消費者機構日本*****

消費者機構日本としての
第1号訴訟！！
三井ホームエステート(株)対
し差止請求訴訟を提

不動産賃貸事業者の三井ホームエステート(株)に対して、当該事業者が使用する賃貸借契約条項の差止請求訴訟を東京地方裁判所に提起しました。

申入れ、回答の経過の後、修繕費用について、契約解除・更新について、原状回復費用についてなど5つの項目について提起しています。

三井ホームエステート(株)
東京都千代田区に本社を置く、三井ホ
ーム(株)の100%出資会社

詳細については消費者機構日本のホームページを
ご覧ください。

《 編集後記 》

すっかり秋です。あの、たまらなく暑かった日々は忘却の彼方となっています。

少し落ち着いた気分で、さあ、何を始めましょうか？秋なのでスポーツ、芸術的な趣味、温泉や旅行に行くのもよさそうですし「のんびりしたい～」という声も聞こえてきそうですが「秋の日はつるべ落としのごとく」といわれるように日は短かくなっています。

「秋の夜長」を楽しみましょう。



内閣総理大臣認定 適格消費者団体
NPO 法人 消費者支援ネット北海道
(愛称:ホクネット)

〒060-0004

札幌市中央区北4条西12丁目
ほくろうビル4F

TEL: 011-221-5884

FAX: 011-221-5887

E-MAIL

Info_hokkaido@hocnet1222.jp

URL

<http://www.e-hocnet.info/>

* 次号のニュースレター発行は11月30日を予定しています