

【目次】

・平成25年度地方消費者グループフォーラム全体会に参加して

……1ページ

・消費者が求める企業コンプライアンス～企業は消費者とどう向き合うべきか

……2ページ

・第16回適格消費者団体連絡協議会に参加して
・適格消費者団体に向けて
・自転車の季節にありますが…

……3ページ

・セミナー開催報告
・編集後記

……4ページ



平成25年度地方消費者グループ・フォーラム全体会に参加して

認定NPO法人消費者支援ネット北海道 事務局長
大嶋明子

平成26年3月11日に消費者庁山王パークタワーで、全国8ブロック（東北、北陸、北海道、中部・関東、中国・四国、近畿、九州・沖縄）の事務局団体が集まり、地方消費者グループ・フォーラム実行委員会全体会が開催されました。最初に消費者庁の阿南長官から「消費者教育をどう地域で実践するのか、地域で守りあうネットワークをどう作るのか、景品表示法の改正、消費者安全法の改正の論議が進んでおり、法案の成立に向けて頑張っていきたい。」との挨拶がありました。

続いて、消費者庁地方協力課と文部科学省から、消費者庁と文科省との初めての連携企画が成功し、来年度につなげていきたいとの抱負が述べられ、次に各ブロックからの開催報告に移りました。

それぞれブロック毎の報告があり、東北ブロックからは冬場を避け、持回りで事務局を担当しており、震災後のきずなを深めようということテーマに続けているという報告がありました。

今年度は、文科省との連携企画で地方消費者グループ・フォーラムと消費者教育フェスタとの同時開催となり、「学校現場との情報共有ができた」、「消費者教育は特別なものではなく、環境や食の安全、エネルギーなども含まれる内容であり、自立した消費者市民社会の形成に結びつく」という報告もなされ、より一層のグループ・フォーラムの輪の拡大が感じられました。

特に今回のグループフォーラムの事務局となった団体のなかには、将来適格消費者団体を目指す沖縄・石川・奈良と3県の団体も参加しており、そのうちの1団体から、今回のグループ・フォーラムの事務局を引き受けることにより、団体の存在を周知するきっかけづくりとなったという報告があり、適格消費者団体制度もまた、各地にその担い手が育っていると感じられる内容でした。

最後に来年度の課題として、実行委員会が3回と限定されたことに十分議論する時間がなく、特に県内の意見集約の機会がなかなか持てなかったため、来年度にはそのことを考慮し、企画提案し

て欲しいとの要望が伝えられました。

2013年12月5日に開催された地方消費者グループフォーラム北海道ブロックのようす



消費者が求める企業コンプライアンス

～企業は消費者とどう向き合うべきか

札幌市主催の消費者志向経営促進セミナーが2月26日、札幌エルプラザで開催されました。講師は、消費者支援ネット北海道副理事長で弁護士の高橋剛氏で、上記テーマでお話されました。57名が参加しました。

第1部「何故いま企業に消費者の視点に立ったコンプライアンスが求められるのか」では、多発する企業不祥事について具体例を上げ、その発生原因として経営者や組織の意識・姿勢が、利益至上、独裁、秘密主義に陥っていると話されました。また、「コンプライアンスとは法令遵守にとどまらず、社会の良識といった社会規範まで遵守することを求める概念で、企業にとって不祥事防止のリスク管理論であり、不祥事が発生した場合の危機管理論である。コンプライアンス態勢の欠如は企業に財産的損害を及ぼすことにとどまらず、企業価値を低下させ企業の存在すら危うくする。企業は安全・安心を求める消費者意識と向き合い、その要求に可能な限り応えていかなければならない。応えようとする努力が企業の競争力を高め、企業が発展するための原動力となる。」と述べました。

第2部「消費者の安全・信頼を確保するための主要な法令の概要」は、JAS法、食品衛生法、製造物責任法、景品表示法についての説明でした。

第3部「欠陥製品や食品の安全にかかる事故事例から見る不祥事の発生原因と問題点」では、パロマ瞬間湯沸器事件や雪印乳業食中毒事件、松下電器産業社製FF式石油温風暖房機事件などの概要、企業側の対応、結果・影響、問題点の検討、事後に取られた再発防止策についてそれぞれ説明されました。その後で、危機管理として迅速な対応がなされ、一時13億円の減益になりながらも株価は回復し消費者に安全イメージを与えた参天製薬のリコール対応について紹介されました。

第4部「企業コンプライアンス態勢のあり方と課題」では、やはり経営トップの姿勢が重要であり、そして組織体制の整備、コンプライアンス規定の整備、コミュニケーション・システム、教育・研修体制、内部通報制度、危機管理態勢の整備、不祥事の調査方法など整備すべきことを話されました。最後に、コンプライアンスは、川を逆行するようなもので常に意識していないと流されるとして、『経営の本質は責任』『知りながら害を為すな』『信なくば立たず』など渋沢栄一やP. F. ドラッカーの言葉を引用しながらその重要性を語りました。



アンケートの回答では、「法令関係も具体的にしっかり説明していただきわかり易かった。」「我々企業側が取り組むべきルールと姿勢が改めて問われていること痛感させられました。」「不祥事は隠しきれない！この言葉はいろんな事に通じると感じます。記録も大事だと感じました。」「クレームなどの対応も感受性が豊かでない、問題の本質を見抜けないかも知れないと思います。個人生活でも危機管理は大切なので自分自身経営トップになっ

たつもりで考えたいと思いました。」などがありました。





第16回適格消費者団体連絡協議会に参加して

認定NPO法人消費者支援ネット北海道 検討委員
弁護士 山田裕輝

平成26年2月15日に大阪市の新大阪ブリックビルにおいて適格消費者団体連絡協議会が開催され、ホクネットの検討委員として出席して参りました。

同協議会では、昨年12月に可決成立した「消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律」に関する話題で持ちきりでした。現在は、適格消費者団体が事業者に対して一定の行為の「差し止め」を求める訴訟を提起することができますが、この新しい法律が施行されると、内閣総理大臣が認定する「特定」適格消費者団体が、事業者に対して、金銭の支払を求める訴訟を提起できるようになります。適格消費者団体の多くが「特定」適格消費者団体となることを検討しているようであり、新制度に対する関心は高く、新制度の内容や具体的な手続の流れなどについて実践的な議論がなされていました。なお、この法律は名前が長すぎますし、「の」が6回も出てきて全然覚えられませんので、同協議会では、広く浸透するためには適切な略称や愛称が必要ではないかとの議論もありました。「NISA」のようなアルファベットの略称もよいのではないかという提案があり、個人的にはとてもよいと思いました。

近年の立法では「特定」という用語が濫用されており、個人的には「特定」はそろそろ辞めて欲しいと思いますが、特定非営利活動法人のホクネットにはぜひ特定適格消費者団体の認定を目指していただければと思っています。



適格消費者団体に向けて

特定非営利活動法人消費者市民ネットとうほく 弁護士 高橋大輔

これまで東北には適格消費者団体がなく、消費者被害の十分な未然防止・拡大防止が果たされていない状況がありました。そこで、消費者市民ネットとうほく（略称「ネットとうほく」）では、任意団体として東北の弁護士、司法書士、研究者、消費生活相談員、消費者団体が中心となり、適格消費者団体の立ち上げに向けた活動を行ってきました。

ホクネットをはじめとする他の適格消費者団体を視察させていただいて、組織体制を検討し、パンフレットの製作やホームページ（<http://www.shiminnet-tohoku.com/>）の立ち上げを行い、先日平成26年3月3日にNPO法人としての設立登記を行いました。

ネットとうほくは、今まさに適格消費者団体設立に向けて、実績を積んでいくスタートラインに立ったところです。東北初の適格消費者団体設立に向けて、また設立後はともに消費者被害の解決に向けて、ホクネットには今後ご協力をいただきますようお願いいたします。



自転車の季節になりますが・・・



インターネット通販等で公道走行が可能ないように表示して販売しているペダル付き電動2輪車の中には、実際は、自転車として公道走行させてはいけないものもあるので十分確認しましょう。PIO-NETには2008年4月以降に受け付けた公道を走行できないペダル付き電動2輪車に関する事例が104件（2014年2月28日までの登録分）ありました。そのうち6割以上が購入した後になって公道で使用できないという事が分かったといった事例で、依然として公道使用の可否に関して曖昧な表現の商品が販売されています。購入の際は型式認定のTSマークを目安にするとよいでしょう。（国民生活センターHPより）

セミナー開催報告

2月5日、帯広市のとかちプラザで消費者向け公開セミナーを開催しました。テーマは「賢い保険契約の選び方～トラブルにあわないための契約時の注意点」で31名が参加しました。講師である弁護士の青野渉氏からセミナーの概要を伺いました。

「かつて、自動車保険は、全保険会社共通の約款を利用していたのですが、平成10年以降は自由化され、保険会社によって契約内容が異なる状況になっています。特に「人身傷害保険」については、各社の約款の慰謝料額や介護料の基準にかなりの差があります。また歩行中の事故にも適用されるか否か、重度後遺障害の事案について保険金額の2倍まで支払われる「倍額条項」があるか否か等、重要な点で大きな違いがあるので、契約時には注意する必要があります。他方で、最近の通販型自動車保険の広告では、保険料の安さのみを強調したのが見られますが、保険契約の中身自体が異なるので、単純な比較は危険です。

自動車保険のほかに、身近でありながら、あまり知られていない保険として、日常生活賠償責任保険（個人賠償責任保険）があります。これは、日常生活（スポーツや自転車運転）において自分や家族が加害者になってしまった場合に、自分や家族が負担する賠償責任について補償してくれる保険です。保険料は安価ですし、自転車やスポーツによる事故で5000万円以上の損害賠償を命じる裁判例があることから、子どものいる家庭では加入したほうがよいと思います（傷害保険や自動車保険の特約として契約するタイプのものが多いです）。」

参加した方からは「保険会社によって保障内容が違うなど人身傷害の話は大変役に立った。」「自動車保険、見直します。」「今後も継続的な実施を望みます。」などの声が寄せられました。



寄附金を受け付けています！！

活動の一層の充実のために広く皆様からの寄附金をお願いしております。

税額控除の対象となります！

ご寄附いただいた方には、領収書とお礼のお手紙をお送りいたします。

- 寄附の振込みは郵便振替でお願いいたします。金額はいくらでも結構です。
- ・加入者名「特定非営利活動法人 消費者支援ネット北海道」
- ・郵便振替口座番号 02720-0-45081
- ・振込み者の「郵便番号」「ご住所」「お名前」「電話番号」をご記入ください。

編集後記

第五福竜丸がピキニ環礁でアメリカの水爆実験の死の灰を浴びてから60年になる3月1日、3人の子を残し40歳で放射能症で死んだ久保山愛吉さんのお墓参りに行ってきました。見えない放射能に怯えて暮す現在の日本人を久保山さんは天国で歯噛みしながら見ていることでしょう。



内閣総理大臣認定 適格消費者団体
認定特定非営利活動法人
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/

*次号のニューズレター発行は平成26年5月31日を予定しています。