



第 5 1 号

森 順美  
KCCN 理事・事務局  
消費生活相談員

消費者啓発・教育冊子

「みんなで防ごう！消費者被害～知ってますか？適格消費者団体のこと～」

1 本冊子は京都府の委託事業として作成しました。

作成目的としては、平成 29 年 6 月 3 日に消費者契約法の一部を改正する法律が施行され、これに基づき取消や無効とすることができる消費者契約法の範囲が拡大しました。また、平成 28 年 10 月には、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（消費者裁判手続特例法）が施行され、集団的消費者被害回復制度が創設されています。

これらは、消費者被害の未然防止や拡大防止、被害救済をも可能にする制度であり、この消費者団体訴訟制度を有効に機能させるためには、府民の皆様に関心を持ってもらい、制度のしくみを理解してもらうことが必要であり、本制度の意義や京都に存在する適格消費者団体の具体的な活動について冊子を作成することにより、府民の皆様への周知を図ることで。

また、本制度は事業者にとっても悪質な事業者を市場から排除し公正な市場を形成するための制度となっていることの周知を図ることも目的としています。

2 マンガを取り入れています。



消費者被害、トラブルは私たちの日常生活に潜んでいるものであり、誰もが被害者になり得るものです。それをリアルに自らの問題として捉えて頂けるよう、冊子の導入部分をマンガを用いて分かりやすく、制度に興味を持っていただけるようにしました。

シナリオを作成する際には、若年者のみ、高齢者のみを対象とするのではなく、全ての世代の消費者に興味を持っていただけるように事例を選択し、消費者団体訴訟制度というものがあることをまずは知っていただくという思いで作成しています。

### 3 消費者団体訴訟制度の解説について

いかに、簡単に、分かりやすく、説明をするかに重点を置き作成しています。よって、出来る限り文字数を減らし、イラスト等を用いて構成しました。

### 4 当団体(KCCN)の差止請求訴訟についての活動について

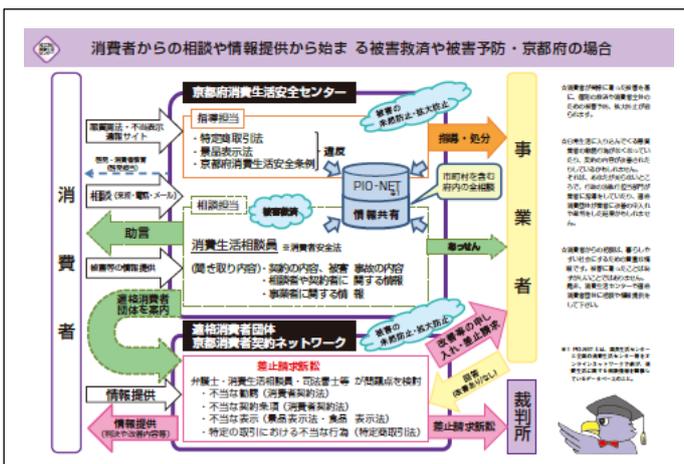


当団体が今まで訴えを提起した、たくさんの差止請求訴訟の中から、消費者の皆様により身近な問題として興味を持っていただけるものを中心に6事例をピックアップしました。

また、裁判と言うと堅苦しいイメージがあるので、それぞれの事例を3コママンガを用いて紹介し、裁判の成果等を記載しています。

さらに、裁判となった事例は新聞記事等で知っているも当団体が行った裁判だとは知らなかったという消費者の声が多いことを受け、どのように伝えるべきかを検討しました。そこで、当団体が行った差止請求訴訟のほとんどが新聞に掲載され、取り上げられていることから、様々な新聞社に問い合わせをして、著作権の許可を頂いた記事については、新聞記事そのものを掲載しています。

### 5 消費生活センターと適格消費者団体との関連図を作成しました。



本冊子の一番の特徴とも言える、消費生活センターと適格消費者団体の関係がどういうものなのかについて、図を用いて解説しました。

消費生活センターや適格消費者団体が発行しているパンフレットや冊子はたくさんありますが、両者の関連を分かりやすく解説したものが無いと考えていましたので、いち消費生活相談員としては、最も記載したい内容でした。

消費者被害のまさに最前線で消費者からの相談や情報提供を受けている消費生活センターの相談担当部門の役割、さらに都道府県の消費生活センターにおいては特定商取引法等の行政処分権限を有している法執行担当部門の役割、適格消費者団体としての役割がどのように位置づけられるのか、その違いや関連性が一目で分かるように工夫しています。

そして、消費者の皆様へのメッセージとして、被害に遭ったことは恥ずかしいことではなく、消費生活センターに相談すること、適格消費者団体に情報提供することは、自らの被害救済だけではなく、同種の被害の予防や拡大防止に繋がっているという現状を知って頂きたいという思いで作成しています。

## 6 冊子をテキストにして、京都府内2カ所で解説講座を開催しました。

京都市と福知山市の2カ所で作成した冊子をテキストにして「もう泣き寝入りしない！消費者のための制度を知ろう」と題する講座を開催しました。

講座では、制度や当団体の活動を伝えるだけではなく、参加者も一緒になって、楽しく考えて頂けるよう二者択一式のクイズを行い、1問ずつ代表となる回答者2名が自らが正解と考える根拠を示してもらい、参加者がどちらの回答者の意見が正しいと思うのかを選択して頂く方式にしました。これは、私が企画した2015年度のシンポジウムの際に用いた手法ですが、とても分かりやすく楽しかったとの声が多かったことから、今回も同様の手法を用いました。

今回の講座開催後のアンケート結果からも「クイズ形式で楽しく学べた。時間があっという間に過ぎてしまった。」など、良かったとする声が多く、制度の理解を深めて頂く一助になったのではないかと思います。



## 7 最後に

冊子の執筆や企画・編集、講座の企画に関わり、私がコンセプトにしていたことは、「いかに消費者問題を自らの問題だと捉えていただくことができるのか」、という点です。

消費者被害は特定の人だけの問題ではなく、現代の社会構造に伴う問題であり、誰もが被害に遭う可能性があります。しかし、相談すること自体を躊躇してしまったり、被害に気づいていない場合も多くあります。被害に遭ったことは、けっして恥ずかしいことではなく、相談することが何より重要であり、その一つの相談が自らの被害救済だけでなく、同種の消費者被害の予防や拡大防止に繋がっていることを知って頂きたいと考えています。

日常生活に入り込んでくる悪質業者の勧誘行為（強引だったキャッチセールスなど）がなくなっていたり、消費者にとって不当な契約内容が改善されて目にしなくても良くなっていたりするかも知れません。それは、あなたの知らないところで、行政の法執行担当部門が業者に指導をしていたり、適格消費者団体が事業者に改善の申入れや裁判をした結果かも知れません。自らの相談や情報提供は、暮らしやすい社会にするための始めの一歩でもあります。是非、気軽に消費生活センターに相談したり、適格消費者団体に情報提供をしていただければと思います。

今後も、適格消費者団体の一員として、差止請求活動だけではなく、皆様に制度を知っていただく為の活動も積極的に行っていきたいと思っています。

※本冊子は、下記ページからダウンロードできます。

<http://kccn.jp/2017tekisuto8-91.jpg>

ぜひ、ご覧になっていただくとともに、研修や勉強会にご活用ください。

（但し、著作権の関係上、ダウンロード版では掲載されていない新聞記事がございますが、ご了承ください。）

(2018年5月)