NPO 法人ひょうご消費者ネット 通信
NO.20　2018.3.30.

民 法 改 正 の ポ イ ン ト

－ 第２回　定型約款について（その２）－

理事長　鈴 木 尉 久

前回に引き続き、定型約款について、お話します。

第1　定型約款の開示請求権（５４８条の３）

定型約款準備者等の開示義務	定型約款準備者は、遅滞なく、相当な方法でその定型約款の内容を示さなければならない。
開示義務違反の効果	
契約締結前の開示義務違反	顧客が約款開示を請求したにもかかわらず、定型約款準備者が、一時的な通信障害等の正当な事由なく拒んだときは、定型約款の個別条項の合意はなかったものとなる。
契約締結後の開示義務違反	約款開示義務の債務不履行となり、顧客に契約締結後の最適な行動を妨げたことによる損害賠償責任や約款上の個別条項の失効を招来することがありうる。民法上は、定型取引合意後、相当期間経過後は、約款の事後的開示請求権は消滅する。

約款論における契約説の立場からは、約款も契約の一部であり、知り得ないものに同意を与えられない以上、約款内容が契約締結時までに顧客に開示され、あるいは少なくとも、契約締結時までに相手方に約款内容についての認識可能性が確保されている必要があるとされています（約款の事前開示の要請）。また、約款の事前開示の要請には、上記のような、①拘束力根拠の理論的正当性保障のほか、②顧客の意思決定の基盤となる情報提供、③内容適正化のための社会的監視、といった機能があるとされます。

しかし、改正民法においては、約款が契約内容になるかどうかの問題と約款の事前開示の問題は、意識的に切断され、別個のものとして立法されています。

５４８条の３は、顧客の請求があれば、定型約款準備者は、遅滞なく、相当な方法でその定型約款の内容を示さなければならないとしています。

①契約締結前の開示義務違反として、顧客が約款開示を請求したにもかかわらず、定型約款準備者が、一時的な通信障害等の正当な事由なく拒んだときは、不開示を理由に定型約款の個別条項の拘束力は否定されます。

②契約締結後の開示義務違反については、明文はありませんが、顧客が事後的な約款開示を請求したにもかかわらず、定型約款準備者が、これを拒んだときは、約款開示義務の債務不履行となり、顧客に契約締結後の最適な行動を妨げたことによる損害賠償責任や約款上の個別条項の失効を招来することがありうると考えられています。改正民法上は、契約した後、相当期間が経過すると、約款の事後的開示請求権は消滅することになります。ただし、定型約款の内容の開示は契約内容を確認するための不可欠の手段であることを考慮すれば、少なくともその契約が継続中はもちろん、それに基づく請求権の行使が可能なかぎりは、なお「相当期間内」であり、事後的開示請求権は消滅しないと解されます。

第2 定型約款の変更（５４８条の４）

定型約款準備者は、定型約款を変更することで、個別に相手方と合意することなく、契約内容を変更することができます。顧客の意思を問わずに一方的変更を許す点で、「合意したから拘束される」という私法の一般原則を修正した、問題がある条文です。

定型約款変更の実体的要件は、①顧客の一般の利益に適合すること（５４８条の４第１項１号）、あるいは、②定型約款の変更が、契約目的に反せず、かつ、合理的なものであること（考慮事由：変更の必要性、変更後の内容の相当性、変更予告規定の存在及びその規定内容、変更に際しての顧客の解約権保障等）（５４８条の４第１項２号)、です。

不意打ち条項・不当条項規制の要件（５４８条の２第２項）は、定型約款変更には適用されないと規定されていますが（５４８条の４第４項)、定型約款の変更が合理的なものであると言えるためには、当然に不意打ち条項・不当条項規制の要件を満たしていなければならないと考えられています。

定型約款変更の手続的要件は、インターネットの利用その他適切な方法による定型約款変更の周知（周知事項：定型約款を変更すること、変更後の定型約款の内容、変更後の定型約款の効力発生時期）です。

以上のような、実体的・手続的要件を具備されると、効力発生時期到来後は、個別に相手方と合意をする必要なく、変更後の定型約款の条項について合意があったものとみなされます（５４８条の４第１項柱書)。

ぶっちゃけＱ＆Ａ

Ｑ１　民法の定型約款の規定が適用されない約款（通常約款）があるのでしょうか？

Ａ１　定型取引以外の取引に適用される「通常約款」は、民法が改正された後も残ると考えられています。学者の中には、民法の定型約款の規定はあまりにお粗末なので、「定型約款」に該当する約款の範囲を狭く解釈し、逆に、民法の規定のない「通常約款」を広く解釈して、通常約款に対し、理論的に考えられてきた約款規制の法理を適用するほうがましではないかという考え方もあるようです。ただ、その場合でも、不意打ち条項・不当条項規制（５４８条の２第２項）は、通常約款にも準用されると考えるべきだとしています。

Ｑ２　表示型の組入要件（５４８条の２第１項２号）の限定解釈については、どのように考えられているのでしょうか？

Ａ２　「定型約款準備者が、あらかじめその定型約款を契約の内容とする旨を相手方に表示していたとき」（５４８条の２第１項２号）にも個別条項の合意が擬制されるという「表示型の組入要件」は、無茶苦茶な条文であり、約款作成者は、約款を取引前に開示する必要はなく、顧客の認識可能性もないのに、約款の個別条項が契約内容になるということを容認し、「知りようもないことに拘束される」ことを正面から認める、顧客（消費者）を蹂躙してもかまわないよということを明らかにした条文です。

　このため、学者は、この「表示型の組入要件」について、限定解釈をする姿勢を示しています。どうやら、方向性は二つあるようであり、①約款の事前開示・公表義務が法定され、あるいは商慣習上の事実とされている、生活必需契約等の場合に限られるべきであるという考え方と、②「表示型の組入要件」は顧客の消極的同意を前提にしているものであり、顧客の反対の意思表示があれば組入は妨げられると解するべきであるという考え方があるようです。この二つの考え方は相互に矛盾するものではないように思われます。

Ｑ３　請求による開示の手続（５４８条の３）が定められたということは、約款作成者は、顧客から請求されない限り、定型約款の内容を顧客に開示する必要はないということなのですね。

Ａ３　そのとおりです。請求されない限り、約款を開示する必要はありません。消費者契約法３条１項は、事業者が消費者に対し消費者契約の内容についての必要な情報を提供するよう努めなければならないとされていますが、これはあくまで努力義務であり、法律上の効果を持つのは民法の定型約款の規定ですので、消費者に対しても、約款は秘匿しておいて大丈夫です。

Ｑ４　定型約款の変更（５４８条の４）は、顧客の同意なく定型約款の変更を認める点で、私的自治の原則に反するのではないですか？

Ａ４　私的自治の原則は、約款作成者の便宜を図るためには、それほど重視されるものではないと考えられたうえでの立法だと言わざるを得ません。学者は、あくまで顧客の同意は必要ではないかという観点から、定型約款の変更要件として、「変更後の定型約款を内容とする契約を顧客が負担なく解除できること」が重視されるべきであるとしています。これは、解除権が保障されているなら、定型約款の変更というのは、一旦定型約款による契約を解除した後、再度、変更後の定型約款による契約をしたのと同視することができ、私的自治の原則に反するという状況を避けうるという考えに基づくものと思われます。

特 集

“センター集約への思い”

県の広報などで伝わっているように、2018（平成 30）年度から県の消費生活相談窓口は消費生活総合センター（現　生活科学総合センター）と但馬消費生活センターの２か所に集約されます。この大変革に対して、現場の相談員のみなさんがどのような思いでいるのかが大変気になり、このたび緊急の特集をすることにしました。表立って意見を表明する機会が多くはない相談員のみなさんを代表して、３人の現役相談員さんが今思うことを述べてくださいました。

但馬から集約について思うこと

但馬消費生活センター　消費生活相談員　義本みどり

３０年度から兵庫県の消費者行政は大きな変革を迎える。但馬消費生活センター以外の５つの地域センターの相談機能は神戸の消費生活総合センター（現　生活科学総合センター）へ集約される。センター数、携わる行政職員数、相談員数が減少するので「集約ではなくて縮小」だという表現がされるが果たして本当に縮小なのだろうか。私なりに多面的に考えてみたい。

【行 革】

平成２０年度から平成３０年度までの行革で、消費者行政に携わる職員・相談員が、８６名から６１名に削減された。今回の行革プラン「１０年間で職員数を３割削減」の通りである。「現行の行革推進条例に基づく構造改革は平成３０年度をもって終了するが、３１年度以降も、不断の改革は不可欠であり、３０年度に検証と併せて３１年度以降の行財政規律の確保に関する基本的な枠組みについて検討する。（平成２９年度兵庫県　最終２カ年行革プランより一部抜粋）」と流れが続く。また、本県では平成２２年１２月に全４１市町で消費生活センターが設置された。このまま流れに任せれば、じわじわと削られ、何の議論もされないまま、気がつけば、数年後に、相談員数、行政職員数も極めて少ないセンターがぽつんと１つ残っただけ。それでも表面上は消費者安全法上の設置義務は果たしていることになる。そうならない保証がどこにあるだろうか。実際に、これまで、相談員の勤務日数を週４日から３日に削減するという議論は何度もされただろうし、既に中播磨では相談員が平成２６年度から１名になっている。じわじわ縮小するやり方は、大きな議論を呼ぶこともなく、相談員のやる気を削ぎ、県の消費者行政を形骸化するには、最高の選択肢だと思う。

【都道府県の役割】

地方自治法で都道府県の役割は、市町村と適切な役割分担を図りつつ、広域事務、連絡調整事務及び補完事務を自主的・自立的に処理し、地域住民の福祉向上を図っていくことである。市町村の役割と責務が重くなり、一方、都道府県の役割は曖昧な文言に置き換えられた。そのため、都道府県が法律の趣旨から逸れ、体裁だけ整え、様々な分野で手を引く格好の材料を与えてしまっている。消費者安全法では「援助」と表現されているが、これは、都道府県にノウハウが蓄積されていて、初めて取り組む市町村をイメージしてこの言葉が用いられたのではないかと考える。私は個人的には『応援』だと思っている。全国的に市町村に消費生活センターの整備が進み、このままでは都道府県が手を引くという危機感が消費者庁にあり、法律制定時には「援助」は「技術的援助」と限定されていたが、平成２６年の改正で都道府県の役割を強化した。「援助」を「必要な助言、協力、情報の提供その他の援助を行うこと」と多様な方法で示し、ガイドラインでは「都道府県は地域の実情に応じて、消費生活相談員による巡回訪問をおこなう」「広域連携に向けた関係市町村間の協議に都道府県が加わる等、積極的に調整の役割を果たす」と具体例が示されている。更に「都道府県の市町村に対する助言や共同処理等の援助の実効性を担保する観点から、指定消費生活相談員を配置するよう努める」とした。私はこの改正を「自分への応援メッセージ」と受け止め、心の支えにしている。しかし、残念ながら都道府県に地域センターを設置するまでの義務はない。

【市町村の『応援』】

全国の市町村数は約１７００で、内約１４００が人口１０万人未満で、約１２００が人口５万人未満である。規模の小さい市町村は能力が低いということではなく、市町村の規模にかかわらず、基礎自治体として様々な業務を抱えていて、専任の行政職員が配置する人員の余裕はない。消費者行政担当課も独立した課があるのではなく、担当する課により、戸籍・ごみ・墓・消防・交通安全・斎場・小動物（犬猫）など様々な事務を抱え、その事務は益々増加している。その中で１名設置の非正規雇用の相談員の持つ能力が高くても、多忙な職員に相談もできず、孤独となり、本来持っている能力を発揮できない。少数設置の相談員を『応援』することが県相談員の重要な役割であり、相談員が応援しやすい環境を整えることが行政職員の役割と私は考えている。『応援』は一方的なものではなく、県相談員が助けられることも多々ある。県と市町が、パートナーとして、役割分担をしながら一緒に築くものだと実感している。

【但馬地域の取組】

但馬地域では８年前に、県センターの同じ場所に市町の共有窓口「たじま消費者ホットライン」を設け、県と市町の相談現場を共有し、お互い日常的な接点を多く持つことで協力しあい、それぞれが役割分担しながら、相談対応や消費者教育に取り組んでいる。この取り組みは危機の時に力を発揮してきた。この８年間に、４回の相談員交代があったが、新人を但馬全体で育てるという意識が働き、皆で『応援』し、結果として、新人相談員が守るセンターの力が落ちることはなかった。

その矢先に、神戸への集約の話が持ち上がり、「但馬センター存続の危機」に、市町相談員、行政職員、そして首長さん方のお力添えをいただき「パートナーを奪うのか！うまくいっているものをなぜ潰す！但馬をなんと心得る！」と猛抗議をしてくださった。但馬地域は、県と市町がパートナーとして、消費者行政という小さな小さな分野で「ゆるやかな集約」をし、力を発揮しているということができる。「但馬は自分たちで、８年前から『あるべき姿』を模索し築いてきたのに、なぜ邪魔をするのか。」というのが、今回の集約に対する、『但馬の怒り』であった。今後も山積する新たな課題に取り組むために、チーム力を発揮しなければならない。私たちは、数年間だけ残される組織とは、一切考えていない。

【県の集約】

これまで通りの少数分散のセンターを維持しても県の役割は果たせないし、維持は極めて困難。また、但馬での取り組みを通じ、今あるマンパワーを最大限に生かすには、「集約」することは必要不可欠だと思う。私は、今回の県の集約は「起死回生の一手」と受け止めている。しかし、課題も大きい。１つ目は、必要な市町に、それほど多くない県の相談員で、しかも神戸から『実効性のある応援』をどうしていくか。２つ目は、拠点を切り離してしまった『相談現場と消費者教育の連携』をどうするか。２点とも、大きな課題である。「市町応援」や「学校での消費者教育」等、但馬も環境が整えば、県センターとして課題取り組みの一部を担いたい。兵庫県の責任として、県だけの枠組みではなく、それぞれの立場で、どうすれば地域の社会資源を最大限に生かせるか、限られた予算の中で、発想の転換が求められている。全国的に相談員の高齢化が進み、若い相談員を育てる必要があるが、非正規雇用の枠で、どう確保し、育成するのか、私たちがいなくなる前に早急に考えてほしい。集約後が、消費者行政発祥の地として兵庫県の真価が試されている。「ひょうご消費者ネット」の皆様には、但馬も含め、厳しい目で、集約後を検証してほしい。

近年、生活困窮や社会的孤立などの社会的要因や家族問題、認知力の低下等が複雑に絡みあい、個別性の高い相談事案が目立ち、同じ事例であっても相談者によっては解決方法が大きく異なる。消費生活相談現場でも、福祉現場と同様に『支援』という意識が必要である。消費者は当然であるが人であり、相談者を生活者としてとらえることが不可欠になってきている。現代社会では、組織も人も、様々なジレンマを抱えている。集約について思うことを言語化する作業は、自分自身も解決できない多くのジレンマを抱えていて、そのジレンマに向き合う作業でもあり、途中で逃げ出したくなった。しかし、ジレンマが持つ「負のエネルギー」を、自分の脳の中で、自己研鑽する「正のエネルギー」に変換させてきたからこそ、今の自分がある。また、但馬には、私を理解し応援してくれる仲間と組織があり、この恵まれた環境に感謝し、だからこそ自分自身にできる小さな努力を積み重ねていきたい。「ヒーローを待っていても世の中は変わらない」社会活動家の湯浅誠氏の言葉である。

相談員さんへインタビュー　その１

ひょうご消費者ネット検討委員　鈴木 惠

❶　現場では、いつごろ話が持ち上がりましたか

　数年前からこの話は聞いていましたが、急速に話が進んだのはこの２～３年だと思います。兵庫県下の全市町に相談窓口を配置した時点で二重行政の問題が浮上し、それを解消するために県の消費生活センターを集約することが現実味を帯びるようになったと聞いています。

❷　それを聞いてどう思いましたか

　県のセンターすべてを１つに集約するのではなく、県北部と西部に拠点となる県センターを是非残してほしいと思いました。住民に地域性があり、相談の内容も地域により違うこと、市町によって相談を受ける件数に差があるため現場での経験値の差を埋めるためにも県の支援が必要と感じていたからです。何とか県北部と西部に県センターを残せないかと兵庫県民生活審議会も傍聴し、成り行きを見守ってきました。

❸　地域にセンターがなくなることで、消費者にはどんな影響が出ると思いますか

　これまでは最寄りの県のセンターから巡回訪問という形で相談員への支援を行っていました。これもその地域の相談を受け、地域の特性をよく理解している県のセンターの存在があるからこそと思っています。地域に県センターがなくなることで、市町のセンターに対して十分な支援ができない可能性もあります。するとその波をかぶるのは消費者です。また、居住地では顔が知れていることもあって相談し難いと、県のセンターに来所される相談者もありますので、そういう方が、相談しないままにならないかという懸念があります。

❹　兵庫県南部は県のセンターが１ヵ所に集約されます。そのことの意味をどう考えますか

　県南部は兵庫県消費生活総合センター（現　生活科学総合センター）が業務を担いますが、相談員が６人でのスタートなので業務に少し余裕が出るのではと期待します。これは仕事が楽になるという話ではなく、より丁寧な解決ができる可能性があるということです。これまでは少ない人数で相談対応とあっせんを行っていたため、対応が万全ではなかったと反省することが多かったのです。

❺　集約されることによる相談業務の懸念は何ですか

　集約後の具体的な体制がまだ決まっていないことが不安要素ではありますが、集約することで県民サービスの低下がないようにしなければなりません。また、市町の相談員からは、これまで最寄りの県センターに問い合わせていた地域性のある相談対応について不安の声が上がっています。

❻　その他に話しておきたいことがあればお聞かせください

　地域にある県の消費生活センターが閉鎖され神戸に集約することで、遠方の地域の県民から直接相談を受ける機会が少なくなるかもしれません。しかし、市町の消費生活センターに相談する市民、町民は同時に兵庫県民でもあるので、市町のセンターを支援することで県民の消費者被害救済等の県民サービスも向上につながるという意識を持って市町のセンター支援をしなければと思っています。

相談員さんへインタビュー　その２

とある現役相談員

❶　現場では、いつごろ話が持ち上がりましたか

５年ほど前から集約の話は出ていたと思います。平成 22 年に兵庫県内の全市町に消費生活相談窓口が設置され、二重行政と指摘されるようになったことで集約の話が進んでいったと感じています。

❷　それを聞いてどう思いましたか

市町センターにおける相談受付件数が増加し、県センターの相談受付件数が減少傾向にある中で、県センターの役割が変わっていくことが求められていると思います。

❸　センターがなくなるまでに個人としてどう動きましたか

消費生活センターの名前はなくなるものの、消費者教育の啓発活動や出前講座を行う推進員として勤務するか、今後も相談業務に携わっていくか、悩みました。

❹　地域にセンターがなくなることで、消費者にはどんな影響が出ると思いますか

消費者が１８８に電話すると、居住地の消費生活相談窓口につながります。でも、消費者のなかには、居住地の窓口（たとえば町役場など）には知りあいが多いため、自身の困りごとや消費者トラブルを話すことをためらう方もおられます。そのため、これまでそのような方は県のセンターに直接電話をかけてこられました。居住地の窓口につながるのなら、あえて消費者トラブルの申し出をせず、泣き寝入りする人が増えるのではないかと危惧します。

❺　兵庫県南部は県のセンターが１ヵ所に集約されます。そのことの意味をどう考えますか

県の相談業務が兵庫県消費生活総合センターに集約されるということは、総合センターがより専門性を持った窓口になるのだと思います。それは現状の国民生活センターの仕組みに似ているように思います。専門分野として担当が分かれ、市町センターからの問い合わせに対応する体制になることで、適切なアドバイスが可能になると思います。

❻　集約されることによる相談業務の懸念は何ですか

市町の相談員、特に１人体制の相談員さんの話ですが、今後の問い合わせ先がこれまでの近隣の県センターではなく総合センターになることで、気軽に相談ができるか不安がっておられました。今後、連携体制を構築することで解消していくと思います。

❼　その他に話しておきたいことがあればお聞かせください

市町の消費生活センターや消費生活相談窓口は地域で連携し、連携地域内の窓口のどこへでも相談できるようになりました。しかし、まだ周知が十分ではありません。今後、どこに住んでいても、公平に相談を受けることができる体制になっていくことを望んでいます。

消費者委員会の窓

消費者委員会は、独立した第三者機関として、主に以下の機能を果たすことを目的として、平成21年（2009年）9月1日に内閣府に設置されました。

・各種の消費者問題について、自ら調査・審議を行い、消費者庁を含む関係省庁の消費者行政全般に対して意見表明（建議等）を行います。
・内閣総理大臣、関係各大臣又は消費者庁長官の諮問に応じて調査・審議を実施します。

ですから、消費者施策に関する重要事項に関しては、担当省庁から消費者委員会に当然具申があってしかるべきです。ところが先日驚くべきことがありました。2月14日突然3枚の資料が配布されました。資料１「地方消費者行政推進交付金の制度概要」資料２「地方消費者行政強化交付金」資料３「平成30年度地方消費者行政強化交付金強化事業実施メニュー案」の3枚でした。つまり、これまでの地方行政推進交付金制度はなくなり、30年度からは地方消費者行政強化交付金になるという通告とも思われる内容でした。大きな変更点は以下の3点です。

① 予算減額

２９年度当初３０億円（一般会計）／４．８億円（復興特会※）２９年度補正１２億円→平成３０年度予算概算決定額２４億円に

② 補助率100%→50%

③ 事業内容の変更

１．消費生活相談機能整備・強化事業
２．消費生活相談員養成事業
３．消費生活相談員等ﾚﾍﾞﾙｱｯﾌﾟ事業
４．消費生活相談体制整備事業
５．市町村の基礎的な取組に対する支援事業
６．地域社会における消費者問題解決力の強化に関する事業
７．消費者安全法47条2項に基づく法定受託事務

○ 国として取り組むべき重要消費者政策
・ＳＤＧｓへの対応
・若年者への消費者教育の推進
・訪日・在日外国人向け相談窓口の整備
・地方公共団体における法執行の強化
・風評被害防止のための取組等

○ 国の政策推進等への対応
・ギャンブル等依存症対策
・ＡＶ出演強要問題
・成年年齢の引下げ
・軽減税率の導入等

皆さんいかが思われますか？これを目にした瞬間、私は頭に血が上りました。潤沢な予算がある都市部もあれば、過疎であらゆる機能が限界となっている地方自治体もあります。助成額が５０％になるということは、消費者行政への予算が取れない所では申請できません。また、この細かな事業内容の設定では、地域により課題や優先順位が違うのになかなか手を上げることが難しいです。「国の仕事を手伝うならば、半分お金を出してあげよう！」と言っているとしか思えません。では、お金のない所は「若年者への消費者教育の推進」や「成年年齢の引下げへの対応」はしなくて良いということでしょうか？国が責任をもって全国的に実施すべき課題ではないでしょうか？国として取り組むべき重要消費者政策として最初に挙げられている「ＳＤＧｓへの対応」は「誰一人取り残さない」を理念としているはずです。

「ギャンブル等依存症対策」や「ＡＶ出演強要問題」など非常に具体的な内容も入っていますが、依存症はギャンブルだけに限らずアルコール、買い物、ネット、などすべてを包括する必要があり、IR 推進法を忖度したとしか思えません。「ＡＶ出演強要問題」も早急に対応が必要な消費者被害ですが、早急に対応が必要な消費者被害は他にもあります。どうしてここまで細かな課題設定が必要なのでしょうか？

全国消団連が「地方消費者行政にかかる交付金について」都道府県にアンケート調査をしています。47 都道府県中 45 都道府県より回答があり、実施時期は強化交付金発表前の 2017 年 12 月 25 日～2018 年 1 月 10 日ですが、交付金の削減があっても影響が出ないと回答している都道府県は、一部の潤沢な予算がある都市部 5 都道府県にとどまり、36 都道府県は何らかの影響が出ると回答しています。具体的には「相談体制の維持を優先するため、消費者教育や啓発事業を縮減せざるを得ない。」「研修への参加や事例検討会の回数の減などにより相談体制予算の削減」などが挙げられています。

財務省では予算が使われていないので予算を減らすという方向となったとのことですが、高齢化人口減少など地域を支える人と予算が不足している地方では、新しい事に取り組む余裕はなく、予算申請も滞る現状があると想像できます。予算が使われないから余っていると解釈するのは非常に乱暴で、お金だけでなく、人と施策合わせてのサポートが必要だという事ではないでしょうか？

消費者庁の力の弱さが根本的な問題です。これは消費者の力の弱さを反映していると思います。残念ながら消費者市民社会の実現とは程遠い現実があります。適格消費者団体の活動を通して、消費者意識を高めて行く必要があります。消費者委員会の活動も周知されていません。消費者委員会の窓も続けていきましょう。

大森 節子

シンポジウムに参加して

丹波市　　ひょうご消費者ネット 会員
足立　和佳

パネラーの先生方と参加者の距離が近くなる会場設定がよく、先生方の熱意がとても伝わりました。

また、テレビでよく放映されていた健康食品などのＣＭがいつの間にか見かけなくなったと思っていたら、それが適格消費者団体の申し入れ効果によるものだと分かり、その活動や現状を良く知ることができました。

私たちの消費行動は自然環境に対してだけでなく経済環境に対してもさまざまな影響を及ぼすことを再確認しました。それゆえに、私たちは消費者として擁護されているだけでなく、自分の行動に責任を持たなければならないことも再確認できました。

シンポジウムに参加して

神戸市　　ひょうご消費者ネット 会員
佐々野 将太

2018 年 1 月 20 日（土）、今年度最後の **シンポジウム『ストップ！ザ泣き寝入り３ in 神戸 ～力を合わせて消費者被害に立ち向かおう～適格消費者団体があなたのミカタになります』** が兵庫県私学会館で開催されました。シンポジウムのテーマが「ネットと若者」ということもあり、会場では若い学生の姿が多く見受けられました。（アンケートの結果、全参加者 31 名中 10～20 代の参加者は 5 人もいたそうです。非常に嬉しい！）

このシンポジウムにパネラーとして、そして一参加者として携わり、私が感じたことは参加者の皆様の「生活をより良いものにしたい」という活力です。

基調講演では兵庫県警のサイバー犯罪対策課に所属する本田英理さんに、ネット社会に潜む危険を教えて頂きました。「通信販売で買った商品を返品しただけなのに、麻薬密売の運び屋になっていた」。「知り合いに軽い気持ちでスマホを渡したらウイルスを埋め込まれていた」。

現役の警察官だからこそ知っている数々の被害例は、私たちにネットの使い方について考えさせるには十分に怖いものでした。私も含めて多くの参加者が家に帰ってからパソコンやスマホの設定を見直したことでしょう。

そして休憩を挟んだ後、『ネット社会における若者の消費者契約トラブル』というテーマでパネルディスカッションを行いました。大森節子理事がコーディネーターとして上手く話を振ってくださり、私や全国大学生生協連の門雄基さんが若者の視点から日頃感じているネット社会への疑問をぶつけ、鈴木理事長や本田さんが答えるという形で議論は進行しました。私や門さんが抱いている疑問や不満は決して特別ではなく、素朴なものでした。多くの相槌が見受けられたので、会場の方々にも共感して頂けたと感じております。しかしそのようなありふれた疑問だからこそ、そしてそれに専門家の方々が回答して下さったからこそ、このディスカッションは意義あるものになったと思います。

日頃感じている不満や疑問を押し殺して生活している人も多いのではないでしょうか。しかし、それは非常に勿体ないと思います。その不満や疑問は解消されると「生活をより良くしたい」という活力へと変わります。パネルディスカッションを終えて私や門さんが感じた、そして会場全体で共有できた空気はまさにその熱だったと思います。その熱が今後より多くの人伝わっていけば……そう強く感じたシンポジウムでした。

2017 年度ひょうご消費者セミナー

「お寺に学ぶ　助け合いの地域づくり」に参加して

3 月 6 日（火）　13 時～　兵庫県農業共済会館で開催された「2017 年度消費者セミナー」に参加しました。消費者支援機構関西、ひょうご消費者ネット、兵庫県生協連、コープこうべの４者共催で、今回 10 回目のセミナーとなります。

講師は、「おてらおやつクラブ」の事務局長　桂　浄薫住職。お寺に集まった「お供え」を、仏様の「おさがり」として、困っている方に「おすそわけ」するという社会活動をすすめておられます。子どもの貧困は社会問題となっていますが、日ごろ生活をしているうえでは、身近には感じられない問題です。これは、消費者トラブルも同じだと思ったのです。貧困問題も消費者トラブルも、身近な人が気づく、気にかける、声もかける、見守る、助け合うことで、救われる人がいるのだと、しみじみと感じました。何より、住職のお話の仕方も、静かで、まさしく「心洗われる」時間でした。

付け足しのような感想で、申し訳ございませんが、「○×クイズでわかる　適格消費者団体」。楽しく学びました。少し、むずかしいクイズでしたが、参加者の正解率の高さに驚きました。一体、何者???

小池　薫（ひょうご消費者ネット　会員）

特定非営利活動法人
ひょうご消費者ネット