

被害の予防と拡大防止に努め消費者を守る 期待の高まる道内唯一の適格消費者団体

◇ 問題が複雑化する消費者被害

本来は行政機関が行なう事業者への差止請求訴訟をすることができ、「適格消費者団体」に北海道で唯一認定されているNPOがあると聞いて事務所を訪ねた。所内は事務机二つと打合せスペースを囲むように書類棚が並ぶが、それほど広いスペースではない。しかし、ここは弁護士や司法書士など法律の専門家が並々ならぬエネルギーを注ぐ市民活動の現場なのである。

文・加藤知美

北海道の元気! NPO訪問

28 NPO法人 消費者支援ネット北海道

消費者が日常生活でのちょっとした契約や売買取引において、事業者の不当なやり口に出遭ってしまうことがある。たとえば、強引な勧誘、高額なキャンセル料の請求、違法な契約書などだ。賃貸の部屋を退去する際の原状回復と称した請求や敷金の帳消しなど、「それはちょっとひどいな」と思いつつも、訴訟をおこす手間や費用を考えるとあきらめざるを得ず、黙って支払った経験のある人も多いはず。事業者の消費者に対する不当な行為の多くは、少額ながら多数の被害となつている。

そうした消費者を守るために、内閣総理大臣認定の適格消費者団体が、事業者の不当な行為に対する差止請求ができるようになったのが消費者団体訴訟制度である。現在、認定された適格消費者団体は全国に九団体。



事務局長大嶋明子さん(右)と2名のスタッフが交代で勤務

そのひとつが「NPO法人消費者支援ネット北海道」、通称「ホクネット」だ。二〇一〇年二月に認定され、消費者からの情報提供をもとに、道内の消費者団体や大学教員、弁護士、司法書士、消費生活相談員などで、事業者への是正申入れ活動を行なっている。二〇一一年一月には、中古車販売業への差止請求を初めて行なった。

◇ 綿密かつ組織的な調査・分析に基づいた申入れ活動

ホクネットではこれまで、消費者被害の未然防止や拡大防止をめざして、さまざまな申入れを行ってきた。賃貸借事業者や携帯電話通信事業者、結婚式場会社やスポーツ新聞各社などに対して、申入書や要請書・質問書などを送り、消費者に不利・不当な契約書の改善を求めるなどの活動を精力的に行なっている。

申入れは消費者被害情報の収集・分析から始まる。テーマごとに検討グループをつくり、事案の調査をすすめ問題点を明らかにする。それぞれ法律の専門家や消費者問題の専門家などで構成される、のべ四〇人が活動している。現在は、賃貸借契約や学習塾・家庭教師契約などの継続的取引、携帯電話サービスなど情報通信、クレジット換金商法、人身傷害保険、中古車買取トラブルの五つのグループがあり、それぞれ毎月一回の会議を重ねている。各グループでの調査結果は上部の検討委員会に送られ、評価の上、申入れ方法などが判断される。最終的に理事会の審議によって申入れを行なうこととなる。たとえば、「クレジットカー

ドを使ってショッピング枠を現金化する」などのヤミ金融の広告を掲載しているスポーツ新聞やNTTに申入れを行ない、電話帳広告掲載を今後は一切しないなどの回答を得た。

また、臨時電話で消費者からの通報をうけるトラブル110番も効果的に実施されている。除雪・排雪サービス契約トラブルをテーマに開設した際は、電話が鳴り止まず、「大雪が降っても契約どおりに排雪にこない」「何度電話しても通じない」など、四時間で三二件の事案が寄せられた。この結果を踏まえて、過去にも同様の行為を行なっていた悪質な業者が今後繰り返し返すことのないように被害対策弁護団が結成された。

◇ 活動支える関係者たちの熱意、道内各地への対応が課題



消費者被害通報110番を開設すると電話が鳴り止まない

理事や検討委員などはすべてボランティアで活動し、支給されるのは交通費ぐらいだ。消費者の一般の利益を図るという団体のミッションに共感して、弁護士や司法書士などの専門家が手弁当で活動している。弁護士の

場合、自らの業務として個々のトラブル解決には携わるが、たとえば事業者が消費者に不利な約款をもとに業務を行なっていることがわかって、そこを改善させることまでは手が及ばない。ホクネットの活動ではそうした事案を調査して検討を行ない、申入れなどによって改善を求めていくことができる。活動の結果として世の中が動いていくことに手応えを得て、次なる事案の解決のエネルギーとなつていく。

このように専門家が意欲をもって取り組む活動であっても、いざ差し請求訴訟をおこすとすれば、その裁判費用を捻出しなければならぬ。ホクネットの運営資金は主に会費と寄付でまかなっている。差し請求にそなえて積立をしているほか、企業や個人の寄付によつて全国の適格消費者団体の支援を行なっている消費者支援基金からの助成金を申請するなどしている。しかし、訴訟の件数が増えれば資金の手当では厳しくなってくるため、現在、寄付を積極的に募るため、税制優遇がうけられる認定NPO法人を申請している。

個々のテーマを調査する検討グループのメンバーは月一回の会議以外にもメールでのやりとりを盛んに行なうなど活動へのモチベーションが高い一方、適格消費者団体という制度上、理事会を中心に動くトップダウン的な組織構成をとらざるを得ないのでバランス感覚が必要とされる。そうした組織を円滑に運営するために、日々奮闘しているのが事務局長の大嶋明子さんだ。大嶋さんは消費生活相談員として長く消費者運動に携わり、ホクネット設立の母体となつた北海道生活協同組合連合会が設置した相談室に所属していた。そう

した経験を活かして、消費者からの被害通報を受け付けたら、各種会議のための資料づくりなど膨大な仕事をこなしている。

ホクネットのような適格消費者団体の認定をうけて

いる全国九団体のうち、関東より北で活動しているのはここだけである。いずれは札幌だけでなく道内の中核都市に地域にねざした検討グループを広げたい意向だが、そのためにも財政基盤や運営体制の強化をすすめている。適格消費者団体は差し請求のみならず損害賠償請求も行なえるよう法改正が進んだ折には、さらなる認定のハードルが予想されている。しかし、消費者被害の実態がより複雑化する現在の社会において、適格消費者団体の存在意義は大きくなつており、より積極的な活動が期待されている。



会議は多くの事案を検討するため、時には3時間を超えることもある。ほかに勉強会も開催。

◆ 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ワーク北海道

所在地 札幌市中央区北4条西12丁目

ほくろうビル4階

TEL 011-1221-15884

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