

消費者契約法ってなーに？

消費者契約法（仮称）が、消費者と事業者の間で契約するときの、民事ルールとして生まれようとしています。現在、国民生活審議会の消費者政策部会で審議されていますが、この1月に中間報告が出されました。そこで消費者契約法とはどのようなものなのか、いままぜ必要なのか考えてみたいと思います。現状はどのようになっているのでしょうか。いろいろな相談事例から考えて見ましょう。題して「あなたならどうします？」

* あなたならどうします？ *

友達と街を歩いていたら、「ちょっと絵を見ないか」と誘われ、見るだけならと思ってついていった。必ず値段が上がるから今買えば絶対得だから、と3時間も勧誘されて130万の絵をクレジットで買わされた。高額なので払いきれないから解約したい。（20歳の男性 会社員）

販売会社から「合意解約できますから1割振り込んで下さい」といつてきた。相談員が交渉の結果、それより低い額で解約することができた。

ちらし広告にエステティックサービスが無料体験できる、とあったので出向いたら、痩身エステ20回分約41万円の契約をさせられた。1回目から電気がビリビリして不快だった。何回か通ったが内容がいい加減なので辞めたいというと、違約金約10万と言われた。仕方なく支払って解約した。高すぎないか。（26歳 女性 会社員）

相談員が事業者に問い合わせたところ標準約款にそった解約料だという。

年金暮らしの70歳の母が昨年羽毛布団を訪問販売で買わされた。同じ業者にまた、去年より軽い羽毛布団だからと勧められ、断りきれずにクレジット契約してしまった。支払いが困難だから解約したいと母が言っている。（40歳 娘からの相談）

相談員の助言で内容証明郵便で解約書面を出したら、販売会社が解約に応じた。支払った金額は返金された。



その他の事例

行政書士講座の電話勧誘が有り断ったが、書類が送られてきて「契約しないと給料を差し押さえるぞ」と言われて仕方なく契約したが、解約したい。

「1ヶ月でやめて良いから」と言われて、新聞の購読料を3ヶ月契約した。1ヶ月後に解約を申し入れたら、3ヶ月の契約なのだから解約できないと怒鳴られた。証券会社の社員に「危険ではないから、もし損が出たら会社で埋めるから」と言ってワラント債を勧められ買った。大損となったので苦情を言うと、新規上場株をくれたがこれも大損になった。

「夢のビジネス革命」という広告があったので説明会に出向き入会した。健康食品だけを買うはずだったのに、一部化粧品も含まれていた。説明会で言うように売れないし、その上新たな商品も買わなくてはいけないので解約したい。

美顔エステを契約して顔のシミ取りを8回と、美顔エステを9回受けたが、シミは大きくなりひどい顔になってしまった。支払った額の返金と慰謝料を請求しているが、業者は全く応じない。顔は別のエステで元に戻ってきている。

スポーツクラブに入会しているが、最近突然業者から連絡があり、子会社に移管するから改めて入会金20万と保証金30万を支払ってほしい、と言ってきた。払いたくない。

書店で英会話教室の無料体験を勧められ、体験し174時間分の契約をした。その後妊娠をしたので、解約を申し出たら「受講料は返金しない」と言われた。解約できないか。

息子の一周忌に合わせて墓石を注文したら、字が曲がっているし彫りも浅い。業者に苦情を言ったら対応してくれない。お金は全額支払っている。他の業者に直させても良いか。

2年間住んでいた賃貸のアパートを明け渡したら、敷金を全額取られた上に13万も請求された。壁クロスの張り替えと畳替え等というが、夫婦2人でたばこも吸わないのに納得できない。

このように私たちの回りには予期せず被害に遭う人がたくさんいます。道を歩いていて呼び止められて、「アンケートに答えてください」とか、「絵を見ませんか」といったキャッチセールスや、突然電話がかかってきて、「割引優待にあたりました、記念品差し上げますので取りに来てください」等のアポイントセールスがあります。うっかり出向いていくと、英会話教材の販売だったり、会員権の販売だったりします。販売目的を隠して消費者を勧誘します。そして自分は全く買うつもりもなかったのだけれど、断りきれずに契約してしまうことがあります。8日以内であればクーリングオフができる訳ですが、それを過ぎると高額な解約料を支払わなければ解約できないのです。

そこで契約の結び方について、業者が勧誘するときうそを言ったり、長時間拘束して強

引な勧誘をして契約させたりした場合に、その契約を取り消す事ができるというルールを法律で作ろうとしているのです。そしてこれをどの業種にも当てはめようと考えているのです。

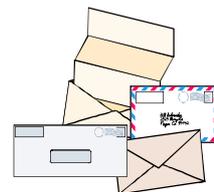
契約したとき、消費者が予想できないような内容が入っている場合には、その契約は無効にしようということです。割安海外旅行の説明をしていたのに、契約書は英会話教材の購入だったというような場合です。

それから、消費者にとって不当・不利益な契約条項は無効にしようというものです。これについては、事業者にも何が不当条項か分かるように、「ブラックリスト」とあまりひどいときは無効とされる「グレイリスト」を作ろうとしています。この区分けによっては消費者被害に大きな違いが現れると思いますので次回に詳しく述べたいと思います。

つづく

皆様からもご意見をお寄せ下さい。

海外から



貧困：変化のための行動を（Poverty：Rallying for Change）

3月15日 世界消費者権利デー（World Consumer Right Day）

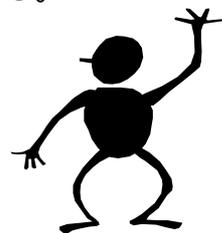
世界消費者権利デーは、知られているようにアメリカのケネディー元大統領が1962年3月1日、4つの消費者の権利を発表したことにちなみ、消費者の国際的連帯と権利の向上を目指して設定されたものである。その後、この権利は8つに発展し（基本的ニーズの充足、安全、情報、意見の反映、保障、教育、健康と持続可能な環境）、世界的にも確立されるようになり、運動の発展と、各国政府の政策にも反映されてきた。

しかし今日、貧困は発展途上国のみならず、工業先進国も含めて世界的な問題になっている。絶対的貧困者（一日一ドル以下）は13億人、8億4千万人の飢餓にあえぐ人々、安全な水が手に入らない10億人以上の人々と数字は膨らむ一方である。一分間に47人の貧困者が生まれているという。

国際消費者機構（C I）では貧困の絶滅を目指して、世界消費者権利デーを中心として、世界的な運動の強化を広く訴えている。

そのための各種資料も発行しているが、28人による分野別、地域別の問題分析と活動紹介をしているパンフレットの中から幾つかをとりあげてみよう。

- (1) 協同組合を組織し、参加と相互扶助で生活を守っているケース
- a, チリの貧困者の日常必需品購入のための生協（コプラント・フツ）とその基金造成、100グループ、2000人以上が参加。
 - b, アフリカのセネガルの貧困地域の女性による消費者自助協同組合。1994年に組織され、消費のみならず、教育、仕事起こしなど活動分野を広げている。
 - c, インドのボンベイ地区の共同購入生協の活躍。毎月60品目の基礎物資を17000人の組合員に配達供給。
- (2) 貧困農民の闘い
- タイでは東北部の貧困農民2万人が、1995年にバンコクの政府建物前で座り込みストを行い、貧困者の集会（Assembly for Poor）を結成、その他のNGOと提携し、各種要求を政府に認めさせるに至っている。政府の農政にも環境に配慮した農法や有機栽培の奨励が取り入れられつつある。
- (3) イギリス消費者連盟では、民営化の中で電気、ガスの供給が貧困者に対して厳しくなっていることについて全国的なキャンペーンを展開し改善を図っている。
- (4) 貧困者に安い価格で薬品を手に入れる運動がアフリカのセネガルやブルキナファソで成功している。
- (5) “食料のための土地を”の運動が昨年からアジアで展開されているが、南インドのバラボイ地区の女性達による荒れ地の開墾により成功した例が模範となっている。
- (6) マレーシアではインド系のゴム園労働者に広がるアルコール中毒に対し、初めて女性による反対運動が広範に展開されている。誇大広告、販売方法も含めて、メーカーとの交渉も行っている。
- (7) その他、住宅、移民、国際化、エイズ、障害者と貧困についてもふれている。



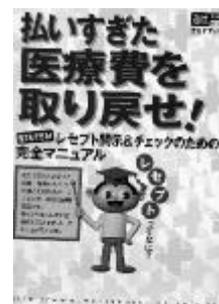
(訳：大谷正夫)

書籍・関連資料のご案内

本の紹介 はらいすぎた医療費を取り戻せ！ オルタブックス発行

(レセプト開示&チェックのための完全マニュアル) 780円

この本は「医療情報の公開・開示を求める市民の会」の事務局長・勝村久司さんの編著による「おまかせ医療の単なる『患者』から、情報を得て、自らも考えていく『医療消費者』へのステップアップ」の書です。「さあ、まずはレセプトをもらいにいきましょう」と呼びかけています。



資料販売 情報公開法案検討資料 情報公開法を求める市民運動・編 1000円

(情報公開法政府原案・情報公開法要綱案・政府原案説明資料他)

コピーサービス

(コピー代は1ページ10円、送料は実費です。資料をお送りする際、請求書と郵便振替用紙を同封します。)

- ・今後の地球温暖化防止対策の在り方について(中間答申)(素案)環境庁 23ページ

花粉症対策

腕の良い医師を見つけてせっせと治療に通う！！です。根治まで至らずとも私の場合は相当軽くなりました。

女性に囲まれて仕事を日常的にすれば普段から「花粉に強い体質」になります。それでもダメならモンゴルの草原に行くと治ります。（簡単にモンゴルへ行けるならいいんだけどな。）

外へ出かける時はマスクをし、帰ったら洋服をはたく。私の場合は常に目薬とティッシュをかかさず、持ち歩き、薬（これはききます）を飲んでます。（病院の皮膚科）つらいこの時期、なってみないとわからない！あとでテン茶がいいと聞いて飲んでみたけど効果がないようです。



対策 早めに病院で薬をもらおう！！4～5年前より花粉症になりました。時期は5月中旬、10月中旬で少しずれています。（スギ花粉）対策は特にしてませんが、病院にいき、目薬と点鼻薬をもらおうと1週間で落ちつきます。

アレルギー検査をして何に反応するかを知り、対策を考える。医者で指導で点眼薬を使用。

鼻がつまったら、ぬるいお茶を鼻から入れるといいらしい。（でもそうそう勇気が要ります）絶対、外に洗濯物や布団は干さない！耳鼻科は、混んでいるので内科に行く！症状がでる前に行くといいんですケド（その年は軽い症状ですむ）いつもつらくなってから行くのでダメです。



サングラスにデカマスク。。銀行強盗スタイルで2ヶ月過ごす。本当はこの期間冬眠したい。（冬眠？春眠？）

予防薬があるそうです。かかりつけの医者にご相談してみてもいいですか。副作用が心配だから薬はいやという人は、1にマスク、2に目薬、3、4がなくて5に休養（外に出ない）です。

何といっても花粉を吸い込まず、家に持ち込まないためギャングスタイル（サングラス、帽子、マスク）が良いです。てん茶も鼻にやさしいです。

つらい経験 困った失敗

花粉症は生きている証。友達として長～くつきあっていきましょう。しかし、花粉症のつらさはなった人でなければわからないものです。本当に支えてくれる友、妻 etc を見つけることです。

鼻水が止まらなく、鼻をかみすぎて赤くなる。

軽い方ですが、鼻がつまり、夜よく眠れない。目がかゆい。そして痛くなります。娘はタマネギのみじん切りをするとアレルギー



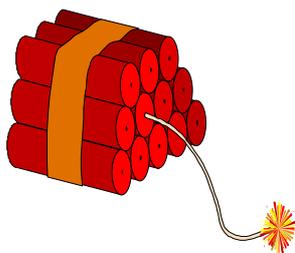
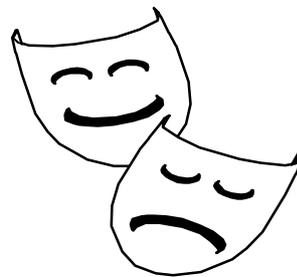
になります。夜中に目の中にゼリー状のものが出てきます。カレー、ハンバーグの時はゴーグルをつけて切ります。最近、この準備は母まかせでますます手伝わない口実にしております。

杉林にゴミ投棄されていたため自治会で清掃をしたが、それから花粉症になってしまった。鼻水が詰まってしまい、頭はボーとするし、夜中は息苦しくて目が覚めてしまい寝不足になる。

「はなくそがついている」とよく言われる！

花粉症の薬を飲むと必ず眠くなるのです。決まって、時は春。PTAの役員改選の時期。頭がボーッしている間に役員にされていたのです。

春のうらの電車の座席に座ってウトウト、ユラユラ。気持ちよく寝ていたら、何か手に冷たいものが。目をあけたら、鼻みずがたら～りと手に。ウァーッ！私が悪いんじゃないです。花粉症で……。皆の白い目がじっー！ア～ア花粉症はつらい！！



(アンケートへのご協力ありがとうございました。)

海外ピックス

労働者虐待の工場チェック

労働者の権利侵害や児童労働などを行っている企業への監視を強めようとの動きは国際的にも高まりつつある。

特に、発展途上国に工場や、下請けを持つところに対して目が注がれ始めている。

アメリカの衣料品の縫製メーカーであるジャップ社の海外工場でのあまりのひどさに、ボイコット運動や、倫理行動基準の海外で適用を求めた1995年の運動以来、政府も業界に対し、連絡組織(Apparel Industry Partnership)づくりと、彼らによるモニタリングを一昨年提案指導した。

“狐が鶏の番をするようなもの”であると、例えばワシントンのNPOの国際労働権利基金などから、第三者によるチェックが必要と批判されている。

ナイキのインドネシア下請け工場は、アトランタ州の前知事によってチェックがなされたなどの好例も生まれている。労働の改善をせず、広告媒体にたよりイメージづくりをしているところに我々は攻撃をかけ、改善を迫るのだと、ニューヨークに本部をおく全国労働委員会では語っている。

(コンシューマー インターナショナル 12月号より要約)

南太平洋のフィジー小学校で消費者教育

フィジーでは小学校で消費者教育が行われることになっている。まず先生の教育が昨年10月に、200人の先生を対象に実施された。この教育は生徒に6年間行われるが、消費者にとっての価値、ニーズ、家計、貯蓄、生産と流通、消費者の自覚、ショッピングなどを具体的に教え、最後の段階では、学校生協の組織と運営が学童の手によって行われる。これは、コンシューマーインターナショナル南太平洋支部(事務所はニュージーランドにある)とフィジー文部省との共催である。(南太平洋コンシューマーレポート 97年11月号)

患者の権利をドイツではどの様に発展させるか

ハンブルグ消費者センターでは、昨年5月に患者の権利やサポートの面で遅れているドイツの状況を改善するためにヨーロッパ13カ国とアメリカの代表を招きシンポジウムを開催した。参考となる以下のモデルが発表された。

- 1) 患者の権利を法律で規定している国；フィンランド、オランダ
- 2) 患者の権利章典を持つ国；イギリス
- 3) 患者の独立したオンブズマンを持つ国；オーストリア
- 4) 強力な患者組織を持つ国；オランダ
- 5) 患者の病院における常勤代表を持つ国；オランダ
- 6) 異文化の患者に対し翻訳サービスのある国；オランダ、スウェーデン
- 7) 医療ミスの医者と患者間での調停サービスのある国；オーストリア
オランダ



(EU INFO - C 1997年 NO. 6 ・訳：大谷正夫)



学習会テープ、およびテープ起こしの資料について

- ・「消費者の保護からの権利への学習会」
 - 第1回 相談事例からの報告
 - 第2回 消費者行政の現状と課題
 - 第3回 わが国の消費者関連法の特徴と消費者契約法
- ・「消費者契約法について」

以上のテープは、いつでも貸出しができるようになっております。また、テープから起こした資料も第1回、第2回についてはできあがっておりますので全国消団連までご請求ください。(送料の負担をお願いします。)

「JAS法」学習会

- ・日時 3月6日(金) 15:00~17:00
- ・会場 生協会館 7F 第2会議室

「家電リサイクル法」学習会

- ・日時 3月12日(木) 10:00~12:00
- ・会場 生協会館別館 2F 会議室

再販適用除外制度のあり方について

- ・再販制度についての学習会が開かれます。規制緩和が進む中で新聞や本等の再販売価格がなぜあるのか、今後も残す必要があるのかなど改めて学習し意見交換を行いたいと思います。
- ・日時 1998.3.5(木) 午前10:30~12:00
- ・場所 生協会館7F ・講師 専修大学経済学部教授 鶴田俊政 氏



§ 情報公開裁判のお知らせ §

武蔵野市の市民が、土地開発公社の土地取得をめぐる情報公開を求めた裁判の、第2回公判が開かれます。公社が買いあさった塩漬け用地が情報公開の対象になるのかどうか、情報公開法が国会にかかる時だけに重要な

問題を含んでいます。裁判官に国民の関心が高いことをアピールする意味でも傍聴に参加しましょう。

日 程 3月12日(木)午後1:30~

場 所 東京地裁 606号法廷

~~~~~編集後記~~~~~

今月も、さまざまなテーマで学習会の企画があります。春の便りも聞かれるようになり、外にも出やすくなりました。みなさんの参加をお待ちしております。(雅)