

## 出前講座を実施しています



### 消費生活センターでは、 2種類の出前講座を実施しています！

自治会や老人会、高齢者サロン等に出向き、寸劇や替え歌、断り方の練習などを交えた楽しい講座を実施しています。学校での消費者教育については、当センターの消費者教育推進専門員がご相談や出前講座などに対応しています。いずれも講座の講師の派遣費用は無料ですので是非ご利用ください。

詳しくは県消費生活センター消費者啓発係までお問い合わせください。

(お申し込みは、原則開催希望日の2か月前までにお願いします。)  
※「消費生活かるた」「消費者啓発ビデオ・DVD」の貸出も行っています。



## 平成28年度 第1回 消費生活川柳 優秀作品決定!!

今回の優秀作品2作が右のとおり決定しました。  
ご応募いただいた皆様どうもありがとうございました。

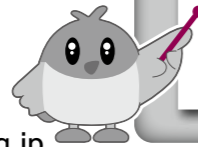
県消費生活センターでは、引き続き、消費者問題への関心を寄せていただくため、消費生活に関する川柳を募集しています。

はがき・FAX・メールなどに、「作品」「住所」「氏名」「電話番号」をご記入の上ご応募ください。  
優秀作は、次回の「えひめのくらし」誌面にてご紹介します。

### 【応募先】

〒791-8014 松山市山越町450番地  
愛媛県消費生活センター  
FAX:089-946-5539  
E-mail:seikatu-center@pref.ehime.lg.jp

※ご応募いただいた作品は、一切の権利を愛媛県が有することとしますので、ご了承ください。



<p>松山市 東の谷の伸ちゃん 作</p> <p>あなただけ 言われて 財布のヒモゆるむ</p>	<p>松山市 栗田恵子 作</p> <p>シルバーよ 騙されまいぞ 詐欺に勝て</p>	<p>優秀作品</p>
------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------	-------------

## 消費者トラブルで困った時は、一人で悩まず相談しましょう！

### 愛媛県消費生活センター 相談専用電話

相談時間 月・火・木・金 9:00~17:00  
水 9:00~19:00(祝日・年末年始を除く)

**089-925-3700**

### 消費者ホットライン

(お近くの相談窓口につながります)

い や や!  
**188**



発行：愛媛県県民環境部県民生活局県民生活課  
〒790-8570 松山市一番町四丁目4番地2  
TEL:089-912-2336

愛媛県消費生活センター  
〒791-8014 松山市山越町450番地  
TEL:089-926-2603



愛媛県 No.177 平成28年12月号

## PiPiのなるほどルーム 消費生活展示室が オープンしました!!



### ◎オープニングイベント♡

11月19日、愛媛県消費生活センター2階に“PiPiのなるほどルーム 消費生活展示室”がオープンしました。オープニングイベントには、センター近くにある清水小学校の児童約30名が訪れクイズに答えながら展示室を見学した後、重曹とクエン酸を使ったバスボム作りにも挑戦しました。



展示室には、普段見慣れているもので注意しなければならないものや、安全に配慮した商品の数々を展示しています。

### ☆「なるほどルーム」のご利用について

- 利用可能日は、原則月曜日から金曜日9時00分~17時00分(祝日及び年末年始を除く)
- ご利用の際は、事前の連絡は原則不要ですが、人数が多くなる(40名以上)場合には、事前に連絡をお願いします。
- お越しになられたら、消費生活センターの窓口へ申し出てください。
- 体験テストを用意しています。5~15人のグループで受け付けますので、事前にご相談ください。  
体験テストの例：着色料をしらべよう、糖度をしらべよう、バスボムを作ろう



くわしくは、県消費生活センターホームページに掲載しています。

愛媛県消費生活センター

検索

## 消費生活相談窓口のアピールCM放映中!

県では、消費生活相談窓口を積極的にアピールし、認知度の向上並びに利用促進などを図るためにテレビスポットを制作しました。

消費者トラブルの被害は、高齢者の方の割合が特に多いことから、その世代の方に「なに?」と思わせる演歌調のCMになっているほか、バックコーラスには愛媛県のイメージアップキャラクターみきゃんも出演しています。ぜひ、ご覧ください。



# 消費者団体訴訟制度について

NPO法人えひめ消費者ネット

理事 泉 日出男(愛媛大学法文学部准教授)



近年、若者や高齢者に関する被害に限らず様々な消費者被害が、毎日のように新聞やインターネット上で報告されています。今回ですが、①このような消費者被害救済に資する制度である「消費者団体訴訟制度」の概要について説明した上で、②県内で適格消費者団体認定に向けて活動している「えひめ消費者ネット」の活動状況について紹介していきます。

## 1. 消費者団体訴訟制度の概要



消費者団体訴訟制度とは、直接の被害者ではない消費者団体が、消費者にかわって、事業者の不当な行為をやめさせるように裁判で請求できる制度です。消費者被害は一人一人の被害はさほど多くないため、従来、消費者は泣き寝入りする 경우가ほとんどでした。そこで平成18年5月に消費者契約法という法律を改正し、内閣総理大臣の認定を受けた消費者団体が不特定多数の消費者の利益を守ることを目的として、事業者の不当な行為そのものの差止を求めることができることとされています(平成19年6月より施行)。

しかしながら消費者団体訴訟制度の差止請求はどのような消費者団体でも行えるわけではありません。消費者全体の利益を守るために差止請求権を適切に行使できる専門性を備えているなどの要件を満たした上で、内閣総理大臣によって認定された「適格消費者団体」だけが差止請求を行うことができます。

適格消費者団体による差止請求の対象行為は多岐にわたります。具体的には消費者契約法、特定商取引法、景品表示法、食品表示法に違反する不当な行為が差止の対象となります。例えば、消費者契約法の場合、消費者を誤認・困惑させる5つの「不当勧誘行為」(不実告知、断定的判断の提供、不利益事実の不告知、不退去、退去妨害)と消費者の利益を害するような「不当条項」が差止の対象となります。消費者庁が公表している資料によれば、制度開始から平成25年7月5日までに111件(113事業者)に対して差止請求が行われています。

なお、平成28年10月1日、消費者被害の集団的な回復を目的とする新たな消費者団体訴訟制度がはじまりました。これまでの消費者団体訴訟制度の下では、適格消費者団体は、事業者の不当勧誘行為等の差止を請求することはできても、不当勧誘行為等により消費者に生じた被害の回復は認められていませんでした。しかしながら新たな消費者団体訴訟制度の下では、内閣総理大臣の認定を受けた「特定適格消費者団体」が被害回復のための損害賠償請求をすることが認められています。



## 2. えひめ消費者ネットの活動状況



平成28年11月25日現在、全国で14の消費者団体が適格認定を受けています。その内訳ですが、北海道地方が1、関東地方が3、東海地方が1、関西地方が3、中国地方が2、九州地方が4であり、東北・北陸・四国地方には適格消費者団体は存在していません。四国地方はいわゆる「空白地帯」の1つであるといわれています。四国地方の空白地帯を解消するべく適格認定に向けて活動している消費者団体の1つが「えひめ消費者ネット」(通称、ひめネット)です。ひめネットの母体は県内の消費生活アドバイザーの活動であり、平成20年7月に愛媛県よりNPO法人としての認可を受け、平成25年度より適格認定に向けた活動を本格的に開始しました。上述のように適格認定を受けるためには、差止請求権を適切に行使できる専門性を備えているなどの要件を満たさなければなりません。そのような要件の1つに、事業者に対する「是正申し入れ活動」があります。適格認定を受けるためには、是正申し入れ活動を行いおおよそ3件程度の改善の成果が必要となります。是正申し入れ活動を行うにあたり、ひめネットでは、弁護士、司法書士、学識経験者、消費生活アドバイザー、消費生活相談員等により構成される検討委員会を立ち上げ、県民の皆様から寄せられた情報を基に是正申し入れを行うか否かを決定しています。

ひめネットの是正申し入れ活動の状況ですが、平成26年度については1件、平成27年度については3件、平成28年度(11月25日現在)については3件の是正申し入れを行いました。このうち平成27年度については2件の改善の成果(申し入れ終了通知書を郵送済み)をあげ、平成28年度の2件については、事業者から「今後改善する旨の回答」を得ています。適格認定を受けるまでは、是正申し入れを行っても無視されるケースも多い中、ひめネットは2件の改善の成果や2件の改善する旨の回答を得ていることとなります。適格認定前の消費者団体からの是正申し入れであるにもかかわらず、真摯に対応していただいております。

ひめネットの是正申し入れ活動の状況ですが、平成26年度については1件、平成27年度については3件、平成28年度(11月25日現在)については3件の是正申し入れを行いました。このうち平成27年度については2件の改善の成果(申し入れ終了通知書を郵送済み)をあげ、平成28年度の2件については、事業者から「今後改善する旨の回答」を得ています。適格認定を受けるまでは、是正申し入れを行っても無視されるケースも多い中、ひめネットは2件の改善の成果や2件の改善する旨の回答を得ていることとなります。適格認定前の消費者団体からの是正申し入れであるにもかかわらず、真摯に対応していただいております。



## 3. おわりに

えひめ消費者ネットでは、県民の皆様の安心安全な消費生活のため、適格消費者団体を目指し活動しています。契約や解約、勧誘などで不審だな?と思われたら、えひめ消費者ネットへ情報提供をお願いいたします。