

アイネス ホッと通信

No.8
2004.9

発行
大分県消費生活・
男女共同参画プラザ



大分県消費生活・男女共同参画プラザ

アイネス

愛称...アイネス (i-ness)

新しい時代の消費生活、男女共同参画を
自らが考える場を意味しています。
「i」.....愛情・情報・私
「ne」.....次の世代(= new)
「s」.....消費
「s」.....参画



平成16年度 ぐらしの安心相談員委嘱式

INDEX

アイネスフェスタ2004	2~3
消費生活のひろば	4~6
男女共同参画のひろば	7
アイネスからのお知らせ	8

アイネス相談ダイヤル

●消費生活相談	097-534-0999
●消費生活特別相談	097-534-4034
第1・3土曜日(13:00~16:00)/不動産・住宅関連	
第2・4土曜日(13:00~16:00)/一般消費生活相談	
第2・4日曜日(13:00~16:00)/多重債務・ヤミ金関連	
●食品表示110番	097-536-5000
●男女共同参画についての申出	097-534-8477
●女性総合相談	097-534-8874
●県民相談	097-534-9291

アイネスフェスタ 2004

2004.11.20(土)~11.23(火) 於:アイネス

アイネスは、

消費生活の安定・向上や男女共同参画社会づくりに関する活動をはじめ、県民の皆さんの自主的な社会貢献活動を支援するために創られました。

今年も県民の皆さんにアイネスを知っていただき、より利用していただくために「アイネスフェスタ2004」を開催します。

スケジュール

講演会等

11月20日(土)

- 9:00~10:00 開会アトラクション
- 10:00~20:00 ワークショップ
- 10:00~12:00 講座実験室 デモンストレーション
- 13:00~17:00 体験パソコン講座
- 13:00~16:00 消費生活特別相談(不動産)



11月21日(日)

- 13:00~16:00 アイネスくらしの公開講座
- 10:00~20:00 ワークショップ
- 10:00~15:00 体験パソコン講座
- 10:00~15:00 フリーマーケット



11月22日(月)

- 9:30~16:00 Re・Beワークセミナー
- 13:30~16:00 女性の活躍推進セミナー
- 10:00~16:00 講座実験室 デモンストレーション
- 13:30~16:30 巡回特別労働相談



11月23日(火) 祝日

- 10:00~19:00 アイネス的映画講座
- 17:20~20:00 フォーラム 女性への暴力=ナイロビからの声
~女性の人権・私たちのDV被害~
- 10:00~17:00 女性のための起業・経営相談会
- 10:00~15:00 フリーマーケット



企画
展示

【11月20日(土)~11月23日(火)・10:00~21:00】

企画資料展…アイネスで作成した企画パネルや関係資料の展示
団体・グループの活動パネル展…研究・実践活動の成果等のパネル展示

アイネス的映画講座

～映像で学ぶ男女共同参画～
11月23日(火)10:00～19:00

- ◆シネマ「女はみんな生きている」上映
- ◆リレー講義&フリートーク
- ◆井戸端ゼミ「シネマのちから」、「冬ソナ」にみる韓国ジェンダー事情
- ◆韓流暮らし講座・韓国映画紹介
- ◆読み聞かせ「アリーテ姫の冒険」

相談コーナー

■不動産に関する相談

11月20日(土)13:00～16:00
面談または電話による不動産の相談

■労働に関する相談:巡回特別労働相談

11月22日(月)13:30～16:30
(例)賃金未払い、長時間労働、突然の解雇、パートの有給休暇、雇用保険の問題、セクハラ被害 etc ※一部、電話でも受付OK
主催:大分中小企業労働相談所(大分県大分地方振興局)

■女性のための起業・経営相談会

11月23日(火)10:00～17:00
(例)資金調達の方法、マーケティング、会社設立の手續等
※要事前予約(メ切11/11)

体験パソコン講座

第1回
11月20日(土)13:00～17:00
パソコンゲーム・辞書機能フル活動・インターネット新聞・お絵かき講座etc
主催:NPO法人 アシスト・バル・オオイタ

第2回
11月21日(日)10:00～15:00
ワードでお絵かき(ハガキに作成)年賀状の作成講座 etc
主催:NPO法人 シニアネット大分

- お問い合わせ・お申し込みはこちらまで

大分県消費生活・男女共同参画プラザ<アイネス>大分市東春日町1-1NS大分ビル(〒870-0037)
TEL 097(534)4034 FAX 097(534)0684

アイネスくらしの公開講座

11月21日(日)13:00～16:00

- ◆基調講演「消費者に信頼される食の安全について」
食品安全委員会委員 本間清一氏
- ◆パネルディスカッション
「安心・安全な食生活を考える」

就労におけるチャレンジ支援

◆Re・Beワークセミナー

11月22日(月)9:30～16:00
「再就職を成功させるために…」
知っておきたい「働くための基礎知識 ect」

◆女性の活躍推進セミナー

11月22日(月)13:30～16:00
・講演「ポジティブ・アクションで進める社内風土改革」
(有)ビジネス・アシスト代表取締役 菅原 孝二氏
・事例発表
対象:企業等の人事労務担当者
主催(財)21世紀職業財団 大分事務所

フォーラム 女性への暴力 =ナイロビからの声

～女性の人権・私たちのDV被害～
11月23日(火)17:20～20:00

主催:NPO法人 ムラの工房 緑と風と共生
アムネスティ日田

フリーマーケット

- 11月21日(日)10:00～15:00
- 11月23日(火)10:00～15:00

消費生活や男女共同参画社会づくり等の活動を行っている団体・グループが出店します。

講座実験室 デモンストレーション

第1回
11月20日(土)10:00～12:00
ラムネ作りの実習

第2回
11月22日(月)10:00～16:00
野菜に含まれる成分の検査
主催:ひびき会

くらしの安心相談員を委嘱

平成16年7月13日(火)アイネスにて、「平成16年度くらしの安心相談員委嘱式及び研修会」を開催しました。

午前中の委嘱式では齋藤哲大分県生活環境部長から県下6地域の代表者である藤林重子さん(庄内町:大分地域)中城ミエ子さん(姫島村:別杵速見国東地域)木本悦子さん(中津市:県北地域)櫻井哲子さん(玖珠町:日田地域)五十川長子さん(弥生町:県南地域)首藤京子さん(大野町:豊肥地域)に委嘱状が交付されました。

続いて、くらしの安心相談員を代表して首藤京子さんが「安心相談員として研鑽に努め、地域の消費者のお役に立ちたい。」と抱負を述べ、委嘱式は終了しました。

その後研修会に移り、「くらしの安心相談員の業務」及び「アイネス消費生活相談の概要・事例」についてアイネス職員が説明、また午後の講座では「消費者トラブルと法律」というテーマで、弁護士の井田雅貴先生が講演されました。(講演要旨は本号と次号で紹介します。)

くらしの安心相談員の皆さんは、今後各地域において、消費者に対する情報提供や啓発活動、一般的な消費生活相談に対する指導・助言などを行うとともに、自主研修などを通じて自らの資質向上に努めることになっています。



消費者トラブルと法律(抄) 上

平成16年7月13日(火)
弁護士 井田 雅貴

1 はじめに

消費者とは

まずはじめに「消費者とは」ということからお話しさせていただきますが、消費者とは事業者以外の個人ということになります。非常に大雑把な言い方ですが、事業者でない人はおよそ消費者であるという非常に広い定義でもってこれからお話をさせていただきます。

昔は、私人は対等であるという原則のもとに、対等な個人同士が話し合いで約束をするという建前だったのですが、どうもそうではないだろうと、物を売るほうと物を買うほうでは情報だとか知識に非常に差があることは間違いないという現状を踏まえて、消費者契約法という法律が平成13年に施行されました。この中で初めて消費者とはという定義が載ったのですが、今私が申し上げた事業者以外の個人であるという非常にアバ

ウトな定義づけです。

ですから、だれでも消費者になる可能性があります。会社組織はもともと消費者ではありませんが、事業者であっても24時間事業者というわけではありません。自分の生活もあるわけですから、当然、消費者としての行動はあるわけです。ですから、消費者問題というのは、ともすれば今まで社会の中では企業活動に比べてほんの一部分しか光が当たっていませんでしたが、それは実は間違いで、だれだって個人である以上、消費者になる場面は出てくるわけです。

消費者相談に関する全国の状況

それで、消費者相談が全国的にどのようなレベルにあるのかということについての統計資料を添付させて

いただきました。これは、国民生活センターのホームページから情報を拾ってきただけですけれども、ここに1990年度から2002年度までの消費者生活相談の相談件数の推移が出ております。これを見て驚かれる方も多いと思いますが、1990年から2000年までの間に3倍以上に法律相談が増えました。たった10年の間に3.4倍という目を剥くような増加率です。しかしながら、2002年度の段階で832,644件ありましたものが、まだ正式な形では発表されていませんが、2003年度では100万件を突破したといわれております。これは、2000年度の時点で547,000件ということですから、たった3年の間に約2倍弱になったということで、これは銀行の年利から比べると物すごい伸び率ですよ。

何でこんなに伸びたかということですが、相談件数の上位10位を見ると、2001年度と2002年度は、ともに1位が電話情報サービス、2位がサラ金・フリーローンですが、多分この順位は2003年度も変わってないだろうと思います。

というのも、電話情報サービスというのは、この中にはいわゆる身に覚えのない架空請求も含むのですけれども、架空請求の相談だけで全国的にかなり多い。例えば大阪府の相談センターだと、複数回線の電話を引いておりますが、毎日パンクして全くつながらんというような状態が続いているわけです。もちろんそれは大分でも例外ではないだろうと思います。また世間を賑わしているいわゆるヤミ金問題の被害件数が圧倒的に増えたということが、相談件数の比率からも読み取れます。

2位のサラ金・フリーローンというのは、これはよくあります金利が高過ぎるとか、10年以上前のものを今ごろ請求されたというようなものもあると聞いております。後でも話しますが、なかなか堂々と実質年利25.5%なんてうたっていたりすることも多いですが、あれは取り過ぎです。さすがに取り過ぎであるということまではコマーシャルでうたいませんけれども、既に利息取り過ぎであるということ自分を自分等で堂々とうたっているという非常に挑戦的なコマーシャルです。

2002年度の相談件数の上位10位の中の3位を見ると、賃貸アパート・マンションとあります。この紛争の内容は何かと言いますと、多分これは要するに明け渡しの際の原状回復の問題です。つまり、期間が過ぎたので部屋を明け渡してくださいという時に、大抵部屋をリフ

ォームしなければならないということで、敷金が全く返ってこないとか、さらに20万、30万ぐらいお金を出してくださいというような話がありますが、借りた側にしては、ほかの人のために何で自分がお金を出さなあかんのかという素朴な疑問があるのかなと思います。アパートなんかは自然に使っていても畳は減るし、例えば冷蔵庫を置いていたらそこがへこむのは当然だろうと思うので、だれが使ったって傷がいく、あるいは傷む、損耗するものに対して直せというのはちょっとおかしいのではないかと、そういうのを見越してそもそもの家賃として設定すべきではないかということが、強く争われました。最近では、自然損耗が出た場合にその修理費を借りた人間に負担させるのはどう考えてもおかしいという判決がちらほら出つつあるようです。

消費者事件の解決方法・解決場所

一たん消費者問題が勃発した場合に、果たして相談をどこに持っていったらいいのかというのが次に問題になり、まずそこに関心があると思うのですが、終局的な解決ということであれば、やはり訴訟ということになります。裁判というのは基本的に白黒をつける場ですから、言い分はいろいろあるけれども、最終的には白か黒かという形でしか結論が出ないということになります。それで、裁判の一手手前の段階としては調停ということになります。調停というのは何かと言うと、調停委員さんが間に入って何とか話し合いでまとめましょうと、白黒でなくてある程度グレーというか、お互いに譲るところは譲り合ってほどほどのところで解決しましょうというのが調停です。

裁判でもなく、調停でもなく、かといって自分だけで業者と交渉するのは不安だという場合は、ここのアイネスのような、昔は消費生活センターという名称で呼ばれていましたけれども、こういうところに相談を持っていてもらって、センターの職員が代理人になるわけではないですけれども、業者と相談者との間に立って解決を斡旋して、それで解決ができればそれでよしという方法が割と多いのではないかと思います。他の一般の民事事件と違う消費者事件の特徴というのは、現実に裁判にかかる、弁護士に相談に来るとこの前に、消費者事件に関して一定の知識を持った相談員の方が間に入って、話し合いをリードしてもらうという解決方法が多いのではないかと思います。

なぜ消費者事件が後を絶たないのか

架空請求の事案を見て一番思うのは、一言相談してくれたらよかったのに、あるいは一言だれかに確認したらよかったのにということです。被害に遭われる方がなぜ後を絶たないのかということに関しては、やはり消費者と呼ばれる人にはいい人が多いというのが私の出した結論です。いい人というのは、基本的には優しい人ですね。優しい人というのは、業者の勧誘を断りきれない。断ったら悪いんじゃないかとか、これだけ時間がけさせたのに頼みもせんと断って帰ってくれという対応をするのは、その人に悪いのではないかと、申し訳ないのではないかとという人であったり、あるいは、まさか電話の相手が自分にウソをついて金をだまし取るうなんていう人はいないと、そういう前提で多分電話で話していると思うのです。

逆に架空請求する側の人たちの話によれば、例えば手数料を考えても1枚50円のハガキを千人に出してもたった5万円、1万人に出しても50万円です。この1万人の中で3人くらいひっかかったら十分元が取れるらしいですね。だから、ものすごく割のいい商売です。後を絶たないという一番の理由はやっぱりそこですね。

もう一つ、セールスマンの要求を断ったら悪いじゃないか、話させるだけさせといて要らんとはいにく

いんだと言う人に関しては、私はいつもこう言います。それは「向こうは断られるのが仕事だから、あなたがいろいろ考えても仕様がないうし、そんなこと考えないでいいですよ。セールスマンというのは物を売りたいから来ているのであって、あなたが物を買いたくないのであったら、例え何時間話させたって要らんと断ったら帰りますから大丈夫です。」ということです。私らも相談を聞いていると、大して要らん物を買うというのが非常に多いです。それで、よくよく話を聞いてみると、「本当は要らんのやけどその人一生懸命話しはるし。」とか、高齢者の方になると、「一生懸命毎日足を運んでくれて自分の話もいっぱい聞いてくれるので商品買わんといかん。」と。そういう話になると、ちょっと断らないのが悪いんだと言い切れない部分あるのですが、やっぱり要らん物を買ったら後悔します。私でもそれはそうです。ですから、断るのだって美德なんです。最初から要らんと一言断ったら、セールスマンも人を見ますから、この人は幾ら話持っていったって買わんと思っただらすぐ退きます。だから、「それは堂々と断ったらいいんですよ」という話を私もしているし、皆さんにもしていただきたいと思います。

(この講演録はアイネスサポーターのご協力により作成されています。)

「消費者保護基本法」から「消費者基本法」に

～ 消費者保護から自立支援へ～

昭和43年に制定された消費者保護基本法が、最近の消費者をとりまく環境の変化や消費者トラブルの増加などを背景に、今日の経済社会情勢に対応できる内容に改められ、「消費者基本法」として、平成16年6月2日付けで公布、施行されました。

今回の法改正の主な特徴は、消費者と事業者との間に存在する情報の質及び量並びに交渉力などの格差を前提に、消費者の権利(下記)を尊重すること、また消費者の自立の支援などが消費者政策の基本理念として明記されました。

罰則規定などはない理念や原則を明らかにする法律ですが、消費者にかかわるあらゆる法律的ルールを定める基盤となるものです。

消費者基本法に明記された消費者の権利

- 安全が確保される権利
- 自主的かつ合理的な選択の機会が確保される権利
- 必要な情報及び教育の機会が提供される権利
- 意見が消費者政策に反映される権利
- 被害が生じた場合に適切かつ迅速に救済される権利



トピックス

我が国の男女共同参画社会づくりは、1975年（昭和50年）にメキシコシティで開催された国際婦人年世界会議を契機として、国際的な動きに連動する形で行われています。

近年、政治・経済・文化等あらゆる分野でますます情報化・国際化が進展し、国際社会の動向が直接また間接に我が国に影響を及ぼしていることから、国内における取組みを行うに当たっては、女子差別撤廃条約を始めとする男女共同参画社会に関連の深い各種の条約や国際会議における議論等、女性の地位向上のための国際規範・基準の取り入れ・浸透を図ることが一層重要になっています。

【参考】国際規範・基準への取り入れ・浸透について（平成16年7月28日男女共同参画会議苦情処理・監視専門調査会報告会）

第48回 国連婦人の地位委員会(CSW)の開催について

第48回国連婦人の地位委員会が平成16年3月1日から12日まで国連本部（ニューヨーク）で開催され、我が国からは目黒依子代表のほか、関係府省等から計17名が出席しました。

会議では、国連機関や我が国を含む各国代表によるステートメント（声明）の発表や、同委員会における今年のテーマである「男女平等を達成するための男性と男児の役割」と「紛争予防・管理・紛争解決」に関するパネルディスカッション等が行われました。

「男性の役割」に関する我が国のステートメント（声明）では、現在行われている政府検討会において、性別による固定的な役割分担意識（注）を背景に、男性が子育て期に長時間労働を余儀なくされ、家族とともに充実した時間を過ごすことが難しく、子育ての喜びを発見しにくい状況にあることなど、現状は女性ばかりでなく、男性にとっても必ずしも幸福な状況とは言えないことが指摘されていることにふれ、男女平等を推進するための教育と学習の充実、ポジティブ・アクションへの取組、次世代支援策といった我が国の取組を紹介しています。また、「紛争と女性」に関しては、人間の安全保障やODAを通じた紛争下の女性支援の取組等に言及しています。

なお、会議の成果として、「男女平等を達成するための男性と男児の役割」と「紛争予防・管理・紛争解決及び紛争後の平和構築への女性の平等参画」に関する合意結論及び「国連システムのすべての政策・計画へのジェンダー視点の主流化」「女性・女兒とHIV/AIDS」等の決議等が採択されました。

（注）性別による固定的な役割分担意識

男女を問わず個人の能力などによって役割の分担を決めることが適当であるにもかかわらず、男女の性別を理由として、役割を固定的に分ける意識。「男は仕事、女は家事・育児」は代表事例

What's?

国連婦人の地位委員会

（CSW:United Nations Commission on the Status of Women）

国連婦人の地位委員会（CSW）は1946年に、国連経済社会理事会の機能委員会として設立されました。その目的は、経済社会理事会に対し、政治、経済、市民、社会、教育の分野における女性の権利促進について勧告、報告を行うことです。CSWはまた、女性の権利の分野で直ちに注目されなければならない差し迫った問題について、経済社会理事会に勧告を行います。

詳細は、内閣府男女共同参画局HP <http://www.gender.go.jp/> をご覧ください。

アイネス からの お知らせ

平成16年度大分県男女共同参画講座(中級)開催事業

「おとなの学び講座～実践編」受講生を募集します

本講座では、男女共同参画をめぐる諸課題を自らの問題として学び、意識を深め、その成果を地域や家庭、職場といった社会のあらゆる場面に活かす力を養う「おとなの学び」を提案しています。あなたも、自分の個性と能力を生かした自己実現をめざし、チャレンジしてみませんか。

入門編は9月17日からスタートします。(詳しくは下記までお問い合わせ下さい。)

日時 平成16年11月27日(土)・12月18日(土)・1月8日(土)

10:30～12:00 / 13:00～15:00

場所 大分県消費生活・男女共同参画プラザ(アイネス)

内容 ネットワークづくり、女性に対する暴力、情報の読み方(全6講座)

定員 30名程度(県内在住者で同講座(初級)もしくは同等の講座修了生)

費用 無料(但し、テキスト代実費は受講生負担)

申込み・問合せ

「男女共同参画講座<大分県受託事業>事務局」

(社)大分県地域婦人団体連合会事務局内

TEL 097-534-0015



男女共同参画社会づくりのための意識調査を実施します

県では、社会経済情勢の変化や個人の生き方の多様化の中で、前回調査(平成11年度実施)から変化している男女共同参画に関する意識や実態を把握するとともに、意識啓発を行うため県民意識調査を実施します。お手元に調査票が届いた場合は、ご協力のほどお願いします。

調査時期 10月

対象者 県内に居住する満20歳以上の男女3,000人

調査内容 性別役割分担に対する意識、家庭生活、地域活動、仕事、配偶者等からの暴力、県の施策に対する要望など

調査方法 郵送による配布・回収

調査結果 「アイネスホット通信」や県庁ホームページなどを通じて今年度末に公表します。

問合せ先 大分県県民生活・男女共同参画課 TEL 097-536-1111 内線3047

女性と子どもへの暴力に関する講演会が開催されます

「～女性と子どもへの暴力～愛という名の管理と支配」

日時 平成16年10月24日(日)13:00～15:00

場所 大分市文化会館 小ホール

講師 竹下小夜子さん(精神科医(さよウイメンズ・メンタルクリニック院長))

内容 女性や子どもに対する人権侵害の実態や被害者を支援するポイント等

主催 NPO法人 えばの会

申込み・問合せ TEL 090-1516-9565

後援 大分県 大分県教育委員会 大分市 大分市教育委員会 大分合同新聞社

大分県消費生活・男女共同参画プラザ(アイネス)

〒870-0037 大分市東春日町1-1(大分NSビル内) TEL:097-534-4034(代表) FAX:097-534-0684

■ホームページ <http://www.pref.oita.jp/13040/index.html> ■Eメール a13040@pref.oita.lg.jp

2100

古紙配合率100%再生紙を使用しています