

2016年度京都消費者問題セミナー「『科学まがい』にふりまわされないために～それってほんとうに体にいいの?」を開催しました。

2016年10月20日、「コープ.イン.京都」で、「2016年度京都消費者問題セミナー」が開催され、80名の参加がありました(主催:京都府・特定非営利活動法人京都消費者契約ネットワーク・KC's・京都生協・京都府生協連。後援:京都市)。

司会は京都消費者契約ネットワークのあざみ祥子理事が務め、KC'sの榎彰徳理事長の開会挨拶の後、「『科学まがい』にふりまわされないために～それってほんとうに体にいいの?」と題して、大阪大学サイバーメディアセンターの菊池誠教授よりご講演がありました。

まず、世間にはあやしい話がはびこっており、それらを総称して「ニセ科学」と呼んでいることや、これまでマスコミを賑わせてきた「ニセ科学」の事例として、血液型性格診断、マイナスイオン、波動、水の結晶、ホメオパシー(いわゆる代替医療)、ゲルマニウム、EM菌や、最近の事例として水素水、放射性物質についてひとつひとつ科学的に解説いただきました。こういったあやしい情報が蔓延している中で、一人一人の消費者が、立ち止まって情報について考える習慣を身につけることが大切だとまとめられました。



「大阪府消費者フェア2016」に参加しました。

2016年11月5日(土)、大阪府咲洲庁舎フェスパにて、「大阪府消費者フェア2016」が開催されました(主催:大阪府消費生活センター、大阪府消費者フェア2016実行委員会)。当日は、天候にも恵まれ、2,000名以上の来場者がありました。

オープニングでは、消費者教育推進大使の「もずやん」(大阪府広報担当副知事)、「まなりくん」(藤井寺市公式キャラクター)も登場しました。

ステージでは、大学生による「寸劇」、「古布リサイクルファッションショー」、「クイズ大会」、「お楽しみ抽選会」など多彩なプログラムで盛り上がりしました。

会場では、その他、事業者による「情報コーナー」、各消費者団体による牛乳パックリサイクル小物入れづくりなど「手作り・あそびコーナー」や、「パネル展示」が行われました。

KC'sも、実行委員会メンバーとして「パネル展示」に参加し、来場者に活動の紹介を行い、充実した一日となりました。



差止裁判・申入れ活動について

(1) 結婚相手紹介サービスを運営する(株)AIZEN に対して、サービスプランの統一について「お問い合わせ(その6)」を送付しました。

結婚相手紹介サービスを運営する(株)AIZEN に対して、契約書の中途解約条項について「お問い合わせ(その5)」を送付していましたが、2016年8月26日に「回答」が届きました。「回答」を検討したところ、さらにお問い合わせすべき内容があり、2016年10月28日付「お問い合わせ(その6)」を同社に対して送付しました。

【お問い合わせの趣旨】

- ・ホームページ改定とプラン統一の具体的な日時、統一する新プランの各種料金や中途解約時の返金額などの契約内容など。
- ・また、新プランに統一するにあたり、同社と面談協議を行うことについての同社の考え方について。

(2) 簡易生命保険の約款をめぐる問題について、(株)かんぽ生命保険に対して、「要請書」を送付していましたが、2016年9月29日付で「回答」がありました。

簡易生命保険の約款をめぐる問題について、当団体で(株)かんぽ生命保険に対して2016年8月23日付で「要請書」を送付したところ、独立行政法人 郵便貯金・簡易生命保険管理機構より「郵政民営化法の規定により当機構が承継した簡易生命保険契約に係るものであることから同機構より回答する」旨の「回答」を、2016年9月29日付けで受領しました。

(3) インターネット宿泊予約会社のクーコム(株)の会員規約等について、「再々申入れ兼再々お問い合わせ」をしていましたが、回答がありました。

「トクー!」の会員規約に関する情報が寄せられ、その内容について消費者契約法との関係等を検討してきましたが、消費者利益の保護の観点からなお問題点があり、同社に対して2016年5月23日付で「再々申入れ兼再々お問い合わせ」を送付しました。

期日までに回答がないため、2016年7月20日付で「ご連絡」をご送付したところ、2016年10月27日付で、回答がありました。

特定非営利活動法人 消費者支援機構関西 略称:KC's (内閣総理大臣認定 適格消費者団体)

KC's NEWS

No.63
2016.12.5

発行所 KC's事務局 〒540-0033 大阪市中央区石町一丁目1-1 天満橋千代田ビル2号館5階
TEL:06-6920-2911 FAX:06-6945-0730 eメール:info@kc-s.or.jp HP:http://www.kc-s.or.jp/

家賃債務保証会社のフォーシーズ株式会社に対して、同社の保証契約条項の一部差止を求めて、大阪地方裁判所に差止訴訟を提起しました。

2016年10月24日、KC'sは、家賃債務保証会社のフォーシーズ株式会社(本社:東京都港区)に対して、消費者契約法に違反すると考えられる同社の保証契約条項の一部使用停止を求め、消費者契約法の消費者団体訴訟制度に基づく差止請求訴訟を大阪地方裁判所に提起しました。



10月24日の記者会見の様子

家賃保証会社と居住者のトラブルが社会問題化している中、KC'sでは、フォーシーズ株式会社を含む家賃保証会社の契約条項について検討してきました。

その結果、同社の「住み替えかんたんシステム保証契約書」の保証契約条項には、消費者契約法その他の法律に反し不当と思われる点があると考えられたため、2015年1月28日付、同年6月12日付で、同社に対し、それぞれ、お問い合わせを送付しました。同社からは、同年2月27日、9月18日付で、それぞれ回答がありました。また、面談の上協議を行いました。

同社からの各回答について検討した結果、同契約書の保証契約条項には、消費者契約法その他の法律に反し不当と思われる点があると判断し、同社に対し、当該条項の修正・削除などを求める、2016年1月27日付「申入書」を送付しました。2016年1月27日付「申入書」に対して、同社より2016年3月4日付「回答書」が届きました。

KC'sでは、「回答書」等の内容を含め、同社に対する裁判上の請求の是非について検討し、

同社に対し、裁判上の差止請求権を行使することの結論に達し、消費者契約法第41条1項に基づく「事前請求書(訴訟を提起する事前告知)」を、2016年7月29日付で送付し、2016年10月24日、消費者契約法の消費者団体訴訟制度に基づく差止請求訴訟を大阪地方裁判所へ提起するに至りました。

訴訟を提起した同日の午後3時過ぎより、大阪地方裁判所記者クラブにて記者会見を行い、よみうりテレビ、関西テレビ、毎日放送、朝日新聞、読売新聞にて報道されました(10/25現在KC's調べ)。

同社に対する訴状 請求の要旨(要約)

「保証契約書」にある以下の条項の使用差止めを求める。

1. 家賃等債務保証受託者である被告に貸借人と借借人との賃貸借契約を無催告解除する権限を付与する趣旨の条項
2. 被告が無催告解除権を行使することについて、貸借人及び借借人に異議がない旨の確認をさせる趣旨の条項
3. 被告が借借人に対して事前に通知することなく保証債務を履行することができるとする条項
4. 被告が求償権を行使するのに対し、借借人及び連帯保証人が貸借人に対する抗弁をもって被告への弁済を拒否できないことをあらかじめ承諾する条項
5. いまだ借借人が任意に退去していないにもかかわらず、貸借人や被告に法的手続によらない建物明渡しを可能にし、これに対する借借人の損害賠償請求を認めない趣旨の条項

※なお、第1回期日は、12月19日(月)10:00より、大阪地裁で開廷されます。

**KC's 2016年度双方向コミュニケーションセミナー(事業者向けセミナー)
「事業者と消費者の相互理解と信頼の再構築 ～模擬実践と『情報提供ツール』活用に向けて～」を開催しました。**

2016年10月18日、「2016年度双方向コミュニケーションセミナー」を大阪社会福祉指導センター(大阪市)で開催しました。48人の参加がありました。

司会は、あざみ祥子理事が務めました。榎彰徳理事長の開会挨拶では、事業者と消費者が敵対する関係ではなく、お互いに力をあわせて、よりよい消費者市民社会を一緒につくっていくことを目指して、双方向コミュニケーション研究会に取り組んできたことが紹介されました。



【第一部：2015年度双方向コミュニケーション研究会の活動の紹介】

(1) 「双方向コミュニケーション研究会の紹介」

KC's事務局より、研究会で、試行錯誤を繰り返しながら、実践の場をつくってきた経緯や、消費者・事業者がお互いを理解しあうことは簡単ではないが、実践の場で、双方が本音を出し合うことで、着実に気づきが生まれている。また、2014年度より、情報提供ツールの提言づくりに取り組んでいることが報告されました。

(2) 「研究会報告事例①」

報告者:日本ハム(株) 山下 みどりさん

情報提供ツール「ハム・ソーセージや調理食品のなるほど!納得!Q&A」を研究会に提供することで、消費者から率直な意見を聴くことができた。ともすれば、ツールを作成して終わりとなりがちだが、消費者の声を聴きながら改訂していくことが重要であり、ツールの作成はスタートであるとのこと報告をいただきました。



(3) 「研究会報告事例②」

報告者:兵庫県立大学 学生 田中 喜陽さん

研究会で知り合うことができた事業者の協力で、「学生がかしこい消費者になるための場」としてライフプランをテーマに消費者教育セミナーを開催した。研究会に参加する中で、事業者がどのような想いで消費者にサービスを提供しているかが理解できた。消費者自らも知ろうと努力することが大切、とのご報告をいただきました。



【第二部：パネル・グループディスカッション】

(1) プレゼンテーション「未成年者飲酒防止啓発ツール～どうする?どうなる?お酒のこと」

報告者:アサヒビール(株) 羽鳥 敏彦さん

未成年者飲酒防止啓発活動の一環として、小学生向けに、パタパタ絵本(※)方式で啓発ツールを作成した経緯や、このツールで未成年者飲酒の問題点や対処方法を学べ、教科書の副教材や学校での啓発活動に活用されていることのご報告がありました。



また、消費者の健康志向の高まりや飲酒運転防止などのため、アルコール分がまったく入っていないノンアルコールビールを開発したが、法律上は、未成年者が飲んでもまったく問題ないことになっている。一方で、ノンアルコールビールは、酒コーナーでしか販売できないことになっており、消費者にどのような情報提供が必要なのか、ぜひご助言をいただきたいとの提起がありました。

(2) グループディスカッション・グループ発表

アサヒビール(株)羽鳥さんのプレゼンテーションの後、グループに分かれて、参加者に意見交換いただきました。グループ発表で出されたご意見の概要は以下の通りです。

① 「未成年者飲酒防止啓発ツールを消費者としてどう評価するか」

- ・パタパタ絵本はよく工夫されていて面白い。
- ・小学生向けとしては、字が小さいし、内容が難しい部分がある。
- ・小学生がお酒を勧められて断るのは難しい。大人への啓発が必要ではないか。
- ・未成年者の飲酒が駄目な理由をもっと明確に書くべきではないか。
- ・大人はどうして飲酒しても良いのかの説明も必要ではないか。
- ・ファミリー居酒屋でこのツールを展開すると良いのではないか。

② 「ノンアルコールビールやアルコールに関して消費者へ情報提供してほしいこと」

- ・飲酒運転のリスクを煙草のパッケージのように表示してはどうか。
- ・ノンアルコールかアルコールか未成年者にもわかりやすく表示してほしい。
- ・飲める人も飲めない人も気持ちよく酒席に参加できる飲酒マナーの啓発に力を入れてほしい。
- ・飲酒運転防止の啓発活動に積極的に取り組んでほしい。
- ・ノンアルコールビールをいつ飲んで良いのかの社会的ルールづくりに努力してほしい。
- ・子どもに説明するのがややこしい商品は販売しないでほしい。
- ・運転免許更新の際に、飲酒運転防止啓発ツールを配布すると良いのではないか。

(3) パネルディスカッション



パネリストとして、事例報告をいただいた日本ハム(株)山下みどりさん、兵庫県立大学学生田中喜陽さん、プレゼンテーションをいただいたアサヒビール(株)羽鳥敏彦さんに加えて、消費者志向研究所代表の池田康平さんが参加し、グループ発表を受け、活発に議論いただきました。また、コーディネーターは、片山登志子副理事長が務めました。

消費者志向研究所代表の池田康平さんから、「リスク情報はたいへん重要だが、表示やCMにのらない詳細な情報を消費者に直接伝える場としても、今回のような双方向コミュニケーションの場は有効だ。」とのご意見がありました。



最後に、片山登志子副理事長より「一人の消費者が事業者に意見をいうのはしんどいが、こういう場で、多くの方と一緒に意見交換すると、いろいろな意見が出せるのではないかと。消費者・事業者がお互いにコミュニケーションをとることで、事業者のよりよい製品・サービスの向上や消費者市民社会の実現につながる。双方向コミュニケーション研究会や実践の場、セミナーに、多くの消費者・事業者が参加されるように、さらに工夫していきたい。」とのまとめがありました。



※「パタパタ絵本」……アサヒビール(株)が制作した「未成年者飲酒防止啓発ツール～どうする?どうなる?お酒のこと」のことです。詳しくは、アサヒビール(株)ホームページでも紹介されています(以下の画像は、アサヒビール(株)ホームページより転載)。



●当日配布した「2015年度双方向コミュニケーション研究会まとめ冊子」をご希望の方は、1部200円(送料別)で販売しております。KC's事務局(電話:06-6920-2911)までお問い合わせください。