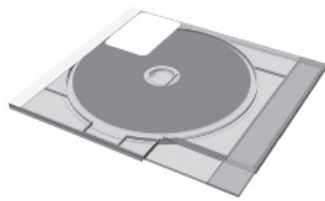


いてレンタルされた商品に次の様な事故が発生した場合、(中略) その商品代金分の損害を填補させていただきます。(1) 破損・汚損(後略)」とされているのは異なり商品代金を請求される等の取扱いがなされており、以前実施した「お問い合わせ」活動において改善されたはずの問題が再度発生しているものと考え、2018年5月23日付で「お問い合わせ」を行いました。

その後、当団体は、同社との間で、レンタル商品紛失時の損害賠償に関する条項等に関し、書面による意見交換及び2度の面談協議を行い、最終的なレンタル利用規約等の改善を行う旨の2018年12月26日付「回答書(3)」を受領し、面談協議にて説明を受けました。

同社は、当団体の今回の「お問い合わせ」活動における指摘に対して、レンタル利用規約等を改訂するなど、当団体の指摘する点について一定の改善を行ったこと、今回の「お問い合わせ」活動に対して真摯に対応されたことに鑑み、当団体は、同社のレンタル利用規約等に対する差止請求を現時点では見合わせることにし、2019年3月をもって、同社に対する「お問い合わせ」活動を一旦終了することにしましたので、以下のとおり公表いたします。



1. TSUTAYAレンタル利用規約等で改善された主な点

消費者にわかりやすい契約事項を心がける観点から、主として、以下の改善を実施されました。

- (1) レンタル利用規約と違う運用を行っていた店舗については、スーパーバイザーが全店舗に出向き直接指導を行った。また、今後も定期的に点検・指導を行うことを約束された。
- (2) 利用規約集を改訂し表紙裏「ご利用上のご注意点(レンタルご利用の際のご注意点)」の下段にTSUTAYAコンタクトセンターの電話番号を赤字で記載された。
- (3) スマートフォンアプリ及びインターネットホームページ等において、「よくある質問」のページにチャット形式で問い合わせるシステムを導入し、送信欄にキーワード※を入れるとのTSUTAYAコンタクトセンターの電話番号が記載されている「お問い合わせ一覧」のページが表示するように改善が行われた。

※キーワード 「問い合わせ」、「苦情」、「クレーム」、「要望」、「お叱り」など

- (4) 店舗のPOSシステムをレンタル規約に定めるメーカー設定価格を上回る価格で買い取りできないようにするよう制御がかけられる

システムの構築を2019年中に取り組みことを約束された。

(3) おきぎん証券(株)から回答を受領しました。

当団体は、おきぎん証券(株)の外国株式の国内店頭取引に関するホームページの記載に関し、消費者に対する情報提供の観点から検討を行いました。

当団体は、消費者に対する手数料に関する情報提供が不十分で、消費者の利益を損なう可能性があるものと判断し、2019年3月1日付「要請書」をおきぎん証券(株)に対し送付しましたが、同年3月21日付で、4月よりホームページにて外国株式の国内店頭取引売買価格の表示を新しくする旨の回答を受領しました。

(4) 「プロクター・アンド・ギャンブル・ジャパン株式会社(P&G社) ファブリーズ」のテレビコマーシャル、ホームページ及び商品上の表記などに関する検討及び意見交換の結果を5月8日に公表しました。

当団体は、プロクター・アンド・ギャンブル・ジャパン株式会社(P&G社、以下、「同社」といいます。)に対し、同社が提供する「ファブリーズ」の広告であるテレビコマーシャル、ホームページ及び商品上の表記など(以下「表示・広告」といいます)に関して、不当景品類及び不当表示防止法上の観点から、お問い合わせを行いました。同社は当団体のお問い合わせに対し一定の理解を示されるとともに、真摯に対応されましたのでここに報告します。

同社は、当団体がお問い合わせを行った表示について、次のとおり対応されました。

- 1. 「99.9%除菌・消臭」との表示について、「99.9%」は「除菌」のみにかかるとの説明を受けました。そのことを明確にするため、「消臭&99.9%除菌」の表記に変更することを約束されました。
- 2. 「瞬間お洗たく」との表示を中止し、順次表示を変更していくことを約束されました。また、同社は、お問い合わせの対象としていなかった表示についても、自主的に次の対応をとることを表明されました。

- 1. 「10秒スプレーで簡単お洗たく」との表示を中止し、順次表示を変更していくことを表明されました。
- 2. 「空気を10秒お掃除」との表示を中止し、順次表示を変更していくことを表明されました。



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・特定適格消費者団体)

KC'S NEWS

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/

No.78
2019.5.29

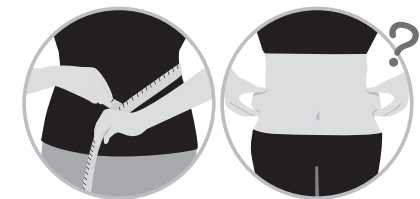
KC's通常総会・記念シンポジウムのご案内

2019年度通常総会の開催を下記の通りご案内いたします。ご多用のところ恐縮に存じますが、ぜひとも出席をご予定くださいますよう、お願い申し上げます。

記

- 1. 日時: 2019年6月22日(土) 13:30 ~ 17:00
(総会受付は13時00分から行います)
- 2. 場所: エル・おおさか南館5階 南ホール
- 3. 総会議題:
 - <第1号議案> 2018年度事業報告承認の件
 - <第2号議案> 2018年度決算承認の件
 - <第3号議案> 役員選任の件
 - <第4号議案> 会費規程改定の件
 - <報告事項1> 2019年度事業計画の件
 - <報告事項2> 2019年度活動予算の件
- 4. タイムスケジュール(予定):
 - 13:00 ~ 13:30 総会受付
 - 13:30 ~ 14:30 ●通常総会
 - 14:30 ~ 14:40 ~休憩~
 - 14:40 ~ 14:55 ●新役員体制・退任理事ご紹介
 - 14:55 ~ 15:10 ●特別報告「フォーシーズ 訴訟判決について」
 - 15:10 ~ 15:15 ~休憩~
 - 15:15 ~ 17:00 ●総会シンポジウム

- 5. 総会シンポジウム概要:
 - ◎「イソフラボン事案の成果とそこから学ぶ集団の被害回復の課題」(仮題)
 - ① KC'sでは、2018年度被害回復としてイソフラボン事案に取組み、文書による申入れにより、購入者16,472名(2019年3月31日現在、販売事業者12社からの定期報告による12社合計人数)への返金を実現しました。
 - ② 今回のシンポジウムでは、イソフラボン事案の概要報告の後、会場からの疑問・質問に答える「参加型パネルディスカッション」形式で、今回の取組みの成果と課題について考えます。
- <登壇者(予定)>
 島川 勝 (KC's理事・被害回復検討委員長)
 坂東俊矢 (KC's常任理事)



シンポジウム 使える消費者契約法 ~事例で学ぶ改正法の活用法~ が3月16日に開催されました。

KC'sも参加している消費者契約法の改正を実現する連絡会が標記シンポジウムを開催し、120名が参加しました。消費者の安全・安心を守る法律、「消費者契約法」は2016年、2018年の2度にわたり改正され、2018年改正は、2019年6月に施行されます。このような状況の中で、消費者や実務担当者に改正消費者契約法の内容

を広く知らせると共に、2018年の近畿弁護士会連合会の夏期研修の報告も踏まえて、改正法が、現実に生じている消費者トラブル事例にどのように適用され、どのように解釈されるべきかを考えるシンポジウムとして開催されました。基調報告で河上正二氏は、消費者契約法は包括的な法律であるのに、その性質が失われかねない

細かい改正にとどまっているという点を指摘されました。第2部では、消費者や実務担当者に改正消費者契約法の内容を広く知らせると共に、現実に生じている消費者トラブル事例にどのように適用され、どのように解釈されるべきかを、全国消費生活相談員協会の澤村美賀氏から事例を紹介いただき、山本健司・加藤進一郎・増田朋記・平尾嘉晃弁護士が答えるという形式で進行し、わかりやすく説明しました。最後に、代表世話人の野々山宏弁護士が第3次改正について引き続き関心をもって新たな視点で考え提言していこうと提起されました。

ひょうご消費者セミナー2018 開催報告 防ごう!消費者被害 世の中うまい話はない! ~消費者被害は、こう始まる~

2019年3月16日(土)兵庫県民会館けんみんホールで、「ひょうご消費者セミナー2018」をひょうご消費者セミナー2018実行委員会(兵庫県、兵庫県生活協同組合連合会、生活協同組合コープこうべ、特定非営利活動法人ひょうご消費者ネット、特定非営利活動法人消費者支援機構関西)と消費者庁で主催し、神戸市に後援いただき開催しました。

このセミナーは、「適格消費者団体」や「消費者団体訴訟制度」についての理解を深めるもので、250人が参加しました。

はじめに、高田潔 消費者庁政策立案総括審議官から開会挨拶の後、2017年に徳島県で開設した、「消費者行政新未来創造オフィス」のこれまでの取り組みについて活動報告がありました。

その後、適格消費者団体活動報告として、ひょうご消費者ネット 茂木昌子さんと消費者支援機構関西 小川哲央さんが、差止請求・被害回復の取組事例の紹介を通じて、消費者被害にあわないためのポイント等の説明を「〇×クイズ」形式で行った後、行いました。

5月18日に、シンポジウム「地域で防ごう!消費者被害 in ひょうごパート2」が開催されました。

5月18日に、シンポジウム「地域で防ごう!消費者被害 in ひょうごパート2」が兵庫県弁護士会館で開催され、およそ60名の参加がありました(主催:日本弁護士連合会、兵庫県弁護士会)。KC'sも後援団体となっています。兵庫県弁護



【日時】3月16日午後1時~午後4時30分
【会場】大阪弁護士会館10階(1001,1002)
【主催】消費者契約法の改正を実現する連絡会
【共催】大阪弁護士会
【開会挨拶】KC's 飯田秀男副理事長
《第1部》基調講演「改正消費者契約法の運用と課題」~河上正二教授(青山学院大学法務研究科、内閣府消費者委員会前委員長)
《第2部》事例で学ぶ改正法!第3次改正に向けた問題提起~代表世話人 野々山宏弁護士
【閉会挨拶】奥野弘幸弁護士大阪弁護士会消費者保護委員会委員長

講演会として、「世の中うまい話はない!~消費者被害は、こう始まる~」と題して、菊地幸夫弁護士の講演いただきました。

「年々オレオレ詐欺などの犯罪は巧妙になっている。犯人は、心の弱点をついてくるので、必ず一人で判断せず、少なくとも2人には相談をして消費者被害を防ぐようにしてください」とこれまでの弁護士の活動を通じて加害者、被害者双方の心理や立場等を紹介しながら、特殊詐欺などの犯罪の事例をわかりやすくお話しいただきました。

参加者からは、「体験をもとにわかりやすく説明していただき消費者被害を身近に感じました」「今日お話しいただいたことを踏まえて、落ち着いて考え、行動します」などの感想が寄せられました。



士会の堺充廣会長の開会挨拶の後、野々山宏弁護士(京都消費者契約ネットワーク理事長)より、「消費者被害の予防・救済のための連携の成果と展望」と題して基調講演がありました。連携は確実に広がっている。また、その成果も現れている。条件のあるところから、やれるところから、全国のさまざまな取組みに学びながら、連携への取組みをすすめていきましょう、とまとめられました。

その後、神戸市出身の落語家・桂三若さんによる「防犯落語」で会場は大いに盛り上がり、県内の取組みとして、兵庫県警生活安全部生活

経済課、兵庫県弁護士会消費者保護委員会、兵庫県弁護士会高齢者・障がい者総合支援センター運営委員会、兵庫県立消費生活総合センターから、それぞれの活動報告がされました。

消費者ネットワークわかやま第9回総会・記念落語会に飯田副理事長が参加しました。

2019年4月20日(土)、県民交流プラザビッグ愛12階会議室にて、消費者ネットワークわかやま第9回総会を開催されました。はじめに由良世話人代表から「消費者被害にあわないためには最新の事例を多く知る必要があります。引き続き和歌山県はじめとする自治体の皆様や、KC'sとの連携を強めたいと考えています。」との挨拶があり、来賓の和歌山県、和歌山市とKC's飯田副理事長が挨拶しました。全体で90人の参加がありました。

総会では、2018年度の活動報告や決算報告、2019年度の活動計画案や予算案、役員選出が提案され、それぞれ承認されました。

総会終了後の記念落語会では、落語家の桂福丸さんをお招きし、「笑って脳力アップ~ダメされない脳をつくらう~」と題してご講演を頂きました。内容は、普段から、脳を鍛えることで、考えるということに慣れるため、ダメされ

最後に、兵庫県弁護士会消費者保護委員会の山崎省吾委員長より、閉会挨拶があり終了しました。

にくくなりません。また、買い物を行なう上で大切な事は、普段から質問をする癖をつけることです。買うかどうかだけの



返事だけではなく、商品に対して様々な質問をする癖がついていると、消費者被害や失敗した買い物をなくすることができますと問題提起がありました。

講演後は、「井戸の茶碗」という演目の落語を行いました。どの登場人物も、人をダメしてものを売ったり、買ったりすることもなく、素直で正直者であったため、とても気持ちのいいやりとりでした。

差止裁判・申入れ活動について

(1)「葛の花由来イソフラボン」を配合した機能性表示食品の販売事業者の当団体の申入れ活動による返金状況(2019年3月31日現在)について

1 当団体の申入れ活動について

当団体は、消費者庁から2017年11月7日に措置命令(※1)を受けた「葛の花由来イソフラボン」を配合した機能性表示食品の販売事業者16社のうち、既に返金を行った1社を除く15社に対して、以下の申入れを行いました。

①措置命令の対象となった表示により対象商品を購入した消費者に対して

ア) 誤認して購入した場合は、返金を求めることができる旨を個別に通知すること。

イ) 返金を求められた場合は、返金申し出に応じること。

②当団体に対し、①にかかる返金の実施状況について定期的に報告すること。

※1 消費者庁の措置命令の詳細についてはこちらをご覧ください。

http://www.caa.go.jp/policies/policy/representation/fair_labeling/pdf/fair_labeling_171107_0001.pdf

※2 当団体の申入れ活動の詳細についてはこちらをご覧ください。

http://www.kc-s.or.jp/detail.php?n_id=10000863

2 返金状況について

上記の申入れ活動の結果として、②で要請した定期報告に応じて頂けることとなった12社(各社の対応については、※2をご参照ください)から、当団体に報告のあった返金者数は、下記のとおりとなっております。

記

2019年3月31日現在 合計16,472名

上記のとおり、当団体の申入れ活動によって、一定の消費者被害の回復がなされました。

今後も3ヶ月ごとに返金状況について更新していく予定です。

(2) TSUTAYA フランチャイズチェーンレンタル利用規約等におけるレンタル商品破損時の補償に関する条項等についての再検討及び意見交換の結果の公表します。

消費者からの情報提供を契機として、株式会社TSUTAYA(「同社」といいます)が、TSUTAYAフランチャイズチェーンレンタル利用規約等(以下、「レンタル利用規約等」)を調査し、レンタル商品破損時の補償に関する条項等につき、レンタル利用規約第2条9項「TSUTAYA店舗にお