

定めた『業務適正化に係る自主ルール』及び『自主ルールに関する細則』を遵守することを確認する。」という条項が盛り込まれています。

しかし、本年4月、1ヶ月分の賃料滞納にも関わらず、同社従業員が明け渡しを求めて、賃借人に対して恫喝的に約30分も支払いを迫ったこと、及び「自主ルールがあっても関係がない」と発言した、という情報提供がありました。このような情報提供に加え、全国の消費生活センターに寄せられた相談や苦情にも、上記の情報提供を裏付けるような、「業務適正化に係る自主ルール」及び「自主ルールに関する細則」に反すると思われる行動に関するものが、多数存在します。

そこで、和解条項を履行していないおそれが大きいと考え、同社に対し、「業務適正化に係る自主ルール」及び「自主ルールに関する細則」の遵守が徹底されているかについての調査・確認を行い、その結果の回答を求めるとともに、和解条項の履行がなされていない事実があった場合には、従業員に対して、今後の是正のため具体的にどのような対応をされるのかについても併せて回答いただくよう、2014年7月31日付

「申入れ」を送付し、2014年9月5日付「回答書」を受取りました。回答は「自主ルール等に反する行為は認められなかった」との内容でした。

### (3) 貸衣装会社(株)レンタルブティックひろに対する差止訴訟の裁判が行われました。

貸衣装会社(株)レンタルブティックひろに対して、キャンセルした場合に挙式日1年前でも30日前でも一律に契約金額の30%の解約料を徴収するという貸衣装解約条項の一部の差止を求めて提訴していましたが、2014年8月1日、9月30日、10月21日に裁判が大阪地裁堺支部にて行われました。9月30日の裁判では、相手方の営業責任者に対する証人尋問が行われました。これはKC'sの差止訴訟で初めてで、13名が傍聴し裁判の行方を見守りました。10月21日には和解協議が行われました。次回の裁判(期日)は2014年11月11日となりました。



差止訴訟・申入れ活動について詳しくはKC'sホームページピクソ欄からご覧ください。  
消費者支援機構関西 検索 クリック

## この間の行政機関などへの意見提出

### (1) 消費者庁パブリックコメント「景品表示法における課徴金制度導入に関する意見募集」について、意見を提出しました。

消費者庁は2014年8月26日から「不当景品類及び不当表示防止法及び独立行政法人国民生活センター法の一部を改正する法律案(仮称)の概要」を公表し、意見募集を行っていました。

KC'sとして、2014年9月4日に意見を提出しました。

#### 提出した意見の概要

- ①課徴金制度導入に賛成
- ②課徴金率は抑止可能な率とすべき
- ③寄附金の使途は、景品表示法上の不当表示被害に限らず、不当な契約問題による消費者被害にも利用可能な制度とすべき

※同法案は10月24日閣議決定されました。

### (2) KC'sは、消費者庁の「食品の新たな機能性表示制度に係る食品表示基準(案)」についての意見を提出しました。

消費者庁は、いわゆる健康食品等の加工食品及び農林水産物に関し、企業等の責任において科学的根拠を基に機能性を表示できる新たな方

策について、食品表示基準(案)を作成し、パブリックコメントを募集していました。

2014年9月26日KC'sは、意見を提出しました。  
**提出した意見の概要**

- ①そもそも、いわゆる健康食品の機能性表示を可能とする仕組みを新たに創設すべきではない。
- ②不正が発生した場合の経済的ペナルティを新たに設けるべきである。
- ③元論文の表示とともに消費者に分かりやすい要約も表示義務とすべきである。
- ④機能性食品の販売にあたっては、容器包装への表示が義務付けられている項目の一部を、広告にあたっては同様にすべきである。
- ⑤2年後とされる施行状況の検討は、表示に限定せず広告等も含めた機能性食品制度トータルで行うべきである。
- ⑥「成分に関する研究レビュー」ではなく「最終製品に関する研究レビュー」をもって科学的根拠を示す要件とするべきである。
- ⑦機能性の表示にあたっては、根拠論文等で示された効果に厳格に限定すべきである。

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

# KC's NEWS

No.50  
2014.10.30

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2階 TEL.06-6920-2911 FAX.06-6945-0730 eメール: info@kc-s.or.jp

## KC's 2014年度双方向コミュニケーションシンポジウム(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～大学生、子育て層、高齢者、視覚障がい者とのコミュニケーションの実践～」を開催。

2014年9月18日、KC's双方向コミュニケーションシンポジウム「事業者と消費者の相互理解と、信頼の再構築～大学生、子育て層、高齢者、視覚障がい者とのコミュニケーションの実践～」をドーンセンター(大阪市)で開催し、38人が参加しました。

双方向コミュニケーション研究会の取組みについて、消費者志向研究所の池田康平さんによる基調報告「双方向コミュニケーションがなぜ必要か!そして課題は」を行い、「相手の顔が見えることで、理解・信頼が深まる」等のメリットを紹介しました。



セミナーの後半は、「事業者・消費者とのコミュニケーションの実践から」をテーマにパネルディスカッションを行いました。

パネリストは専門家の立場から基調報告の池田康平さん、事業者の立場から日本ハム株式会社の川口徳子さん、消費者の立場から、視覚障がい者団体のきんきビジョンサポートの竹田幸代さんとKC's理事のあざみ祥子さんの4人に協力いただき、コーディネーターはKC's副理事長の片山登志子弁護士が務めました。

パネルディスカッションでは、以下の3点について意見交流を行いました。

- ・「消費者の言葉に耳を傾け、発見しよう」・・・この目標から得られたものは?
- ・「検証したい仮説を持ってコミュニケーションに臨む」・・・この目標から得られたものは?
- ・消費者にも事業者にも有益なコミュニケーションのポイントと課題

大学生、子育て層、高齢者、視覚障がい者の様々な実践を通じてお互いが気づき、理解し、信頼が深まった双方向のコミュニケーションの特徴が紹介されました。日本ハムの川口さんからは「高齢者との実践の場からヒントを得て、



その後、西島事務局長が2013年度の研究会の実践の概要を紹介し、事業者の立場で参加した高見株式会社の安達淳也さんより「子育て層」と「大学生」との実践から「顧客満足度を評価することが大切だと気づき、結婚式終了後にアンケートを取り、結婚式以降の評価を測る仕組みの構築を進めている」ことが紹介されました。NPO法人友・遊の山田満代さんからは「高齢者が集う場に事業者を招いて交流したことで、社会との接点ができた。事業者に自分たちの意見を聞いてもらえたことがよかった」との実践内容について、報告していただきました。

KC'sは特定適格消費者団体をめざします。



商品の表示の変更などを行った」ことや、「大学生との実践で知りたい情報について意見をもらい、情報発信の方向性のヒントにした」ことなどが紹介されました。きんきビジョンサポートの竹田さんが、「障がいのある私たちの生活そのものを知ってもらってよかった」と参加した消費者の声を紹介されるなど実践をやってよかったとの意見がパネリストからありました。

また、会場との意見交換の場では研究会参加者より、「消費者との場づくりがメーカー単独では出来ないで継続をしてほしい。さらに、流通の事業者の方にコミュニケーションの場を提供いただければ参加していきたい。また、視覚障がい者の方との実践後、誰でもわかるホームページづくりに取り組んでいる」「声を生かし



大学生との実践のようす



視覚障がい者との実践のようす

2014年度同研究会は、さらに実践の幅を広げていく予定です。なお、2010年度、2011年度、2012年度、2013年度の双方向コミュニケーション研究会での取組みを冊子にまとめています。

### 特定適格消費者団体の認定・監督に関する指針等検討会について

特定適格消費者団体の認定・監督に関する指針等検討会におけるこれまでの議論の整理と問題点等について

消費者支援機構関西 (KC's)

◎特定適格消費者団体の認定・監督に関する指針等検討会が開催されています

2013年12月に成立した消費者裁判手続特例法

てホームページの改善を検討している。視覚障がいの方とのコミュニケーションの際、これ、それなどの指示語での説明では伝わらないと感じ、表現方法を工夫することが大切だと気付いた」「当社の商品を使っておられない方の意見も聞ける場。継続して参加したい」などと、実践時に検証した内容を、社内で具体的に生かした事例などについて紹介がありました。

シンポジウムのまとめとして、KC's 飯田副理事長は「KC'sも事業者・消費者のみならずお互いにさらにコミュニケーションが深まるよう努力し、来年また成果を持ち寄りたい」と、今年度も引き続き双方向コミュニケーション研究会を継続していく決意をのべました。



子育て層との実践のようす



高齢者との実践のようす

ご希望の方には、2010年度版、2011年度版、2012年度版、2013年度版を各1部200円(送料別)で販売しております。KC's事務局(06-6920-2911)までお問い合わせください。

(以下、同法に基づく制度を「新制度」といいます。)の訴訟を担う特定適格消費者団体の認定・監督に関する指針等検討会が消費者庁で開催されています。2014年9月18日までに6回検討会が開催されました。年明け頃にとりまとめられる予定です。

◎適格消費者団体の実状とかけ離れた議論

特定適格消費者団体の母体は適格消費者団体で

す。そのため、適格消費者団体の実状とかけ離れた認定・監督に関する府令やガイドラインとなれば、特定適格消費者団体を目指すことや、たとえ特定適格消費者団体と認定されたとしても新制度を継続的に担っていくことは困難になると考えられます。

ところが、検討会の議論状況は、適格消費者団体の実状からは疑問、懸念を抱かざるを得ない点が多々見受けられます。例えば、第4回の検討会では、特定適格消費者団体の経理的基礎に関して、消費者庁側からは「特定適格消費者団体の各事業年度末の正味財産が、当該団体の当該年度の経常費用のうち被害回復関係業務に該当する経費を下回ってはならない」という考え方が示され議論が行われました。適格消費者団体が一件の差止請求訴訟を提起するためには多くのボランティアに支えられて調査、検討を行い訴訟提起に至っています。新制度による訴訟を提起するためには、より多くの労力を費やすことになるのは明らかです。そのため、特定適格消費者団体が一定数の新制度による訴訟を継続的に提起できるとは限らず、むしろ年度によって取り組む規模、件数等は様々なものになるでしょう。事業年度末の正味財産と被害回復関係業務の経費を固定的にとらえることに合理性はないうえ、現実的でもありません。

また、第5回の検討会では、被害回復関係業務の実施方法に関して、消費者庁側からは二段階目の手続に参加する消費者の「本人確認については、直接対面で確認することを原則とする」という考え方が示され議論が行われました。適格消費者団

体は現在11団体しかありません。遠方である、高齢である、仕事をしている、介護や子供を抱えている等、消費者側の状況は様々です。また、特定適格消費者団体側から訪問するとしても人的にも財政的にも限界があります。

第6回の検討会では、二段階目の手続に参加しようとする消費者に対し特定適格消費者団体は「書面を交付し、又はこれを記録した電磁的記録を提供して」直接口頭で説明しなければならないという考えかたがしめされました。この点についても第5回における本人確認について直接対面で確認することは、同様の問題があります。このような方法は、泣き寝入りしている多くの消費者被害を救済しようとする新制度趣旨を没却するものではないでしょうか。

◎持続可能な新制度を実現するために

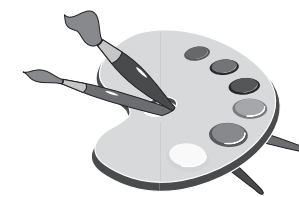
私たち適格消費者団体は、現在の差止請求訴訟だけでは実効的な消費者の被害回復には限界がある、無力に等しいということは何度も感じてきました。新制度の実現は消費者問題に取り組む者の長年の悲願でした。ガイドラインは、新制度の立法趣旨を損なうようなものとせず、かつ、特定適格消費者団体の母体である適格消費者団体の実状を踏まえ、特定適格消費者団体に携わろうとする者が新制度を持続的に担えるものとなるよう切に希望します。

ガイドライン検討会の資料、議事録は消費者庁のホームページで閲覧できます。是非一度ご覧いただき、今後の議論状況やとりまとめ内容に注目していただきたいと思います。

### 差止裁判・申入れ活動について

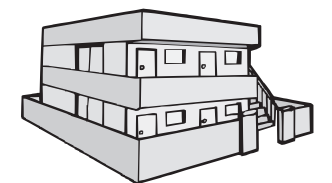
(1) 美術通信教育講座を運営する(株)講談社フエームスクールの美術通信教育講座契約書の条項について差止訴訟の裁判が開かれました。

2014年7月25日と10月17日に大阪地方裁判所において、(株)講談社フエームスクールの契約書の条項についての差止訴訟の期日が開かれました。この条項にそって計算すると、全3年の通信教育期間中の最初の6ヶ月未満の時期に中途退学手続きを取った場合であっても、総学費1,611,500円のうちほぼ半額の782,000円(48.5%)が返還されないというものです。



(2) 家賃保証委託事業者の日本セーフティー(株)に対して、「業務適正化に係る自主ルール」及び「自主ルールに関する細則」の遵守が徹底されているかについての調査・確認を行い、その結果の回答を求めるとともに、和解条項の履行を行うように申入れ、回答を受領しました。

KC'sと日本セーフティー(株)の間では、賃貸保証サービス契約書における契約条項の差止請求に関し、2012年12月20日付で



訴訟上の和解が成立しております(大阪地方裁判所平成23年(ワ)第13905号事件)。

この和解では、同社が「公益財団法人日本賃貸住宅管理協会の家賃債務保証事業者協議会が