

フリーディスカッションでは、活発な意見交換が行われ、最後に、KC's 榎彰徳理事長より閉会挨拶があり、「今回の交流会を機に、事業者、

消費者、それぞれの立場で、消費者市民社会、よりより市場づくりのために、今後とも協力・連携していきましょう。」と呼掛け、終了しました。

## 差止裁判・申入れ活動について

(1) エクササイズスタジオ「ピラティススタイル」を運営する(株)ぜんからの「回答書」を受領しました。

消費者から「入会後4ヶ月間は、休会・退会ができない」との情報提供を受け、同社の会則等の内容について検討したところ、消費者契約法上問題があると判断し、同社に対して申入れ活動を行っています。

しかし、この間の同社の回答では、消費者契約法に関する主張はなかったことから、同社の見解を確認するために、2017年9月27日付「再申入れ」を送付していましたが、これに対して、2017年10月2日付「回答書」を受領しました。



### <回答要旨>

当社(株)ぜんが消費者と締結している月額会員契約に記載されている「入会後4ヶ月間は、休会・退会ができない」という条項につきまして、当社としましては、慎重に検討しました結果、本件条項を削除することといたしました。

(2) 健康食品販売会社の佐々木食品工業(株)自然食研が販売する「しじみ習慣」のweb, twitter上の表示の改善を受けて、要請活動を終了しました。

当団体は、佐々木食品工業(株)自然食研が販売する「しじみ習慣」のweb上の表記について検討した結果、景品表示法上問題があると判断し、同社に対し2015年12月から申入れ・要請活動を行ってきました。

同社からは、一連の回答内容を受領し、精査した結果、以下の改善を受けて、一旦同社に対する申入れ・要請活動を終了しました。

- ①しじみ習慣が休肝日の代わりになるような表記は今後行わないと回答したこと。
- ②アフィリエイト広告が法令に遵守しているか確認し、遵守されていない場合は、発注先へ協力を要請すると回答したこと。
- ③「超濃縮」等、「超」の付く表記は行わないと回答したこと。
- ④web上の誤認を招く表記を削除したこと。
- ⑤twitter上の誤認を招く過去の投稿を削除したこと。

(3) 家賃債務保証会社のフォーシーズ(株)に対する差止訴訟の第6回裁判が行われました。

同社の保証契約条項の一部使用停止を求め、差止請求訴訟を大阪地方裁判所に提起していましたが、第6回裁判が、11月17日(金)に行われました。

なお、第7回裁判は、1月26日(金)の13:00から行われます。

## 行事のご案内

### ■平成29年度 地方消費者フォーラム inおおさか「ほんまはどうなん?食品表示」

- 日時：2018年1月29日(月)11:00~16:20
- 会場：新大阪丸ビル別館10階(10-1号室)
- プログラム：壁新聞交流会、消費者庁挨拶・取組報告  
講演「なんか変?こんな表示」  
講師：高橋久仁子(群馬大学名誉教授)  
事業者の取組報告  
「うちこの表示はこんなんです」  
①日本ハム(株)、②(株)日清製粉グループ本社  
グループトーク
- 申込先：NPO法人消費者支援機構関西(KC's)  
「地方消費者フォーラム in おおさか」係  
①お名前 ②連絡先 ③全体参加 ④グループトーク  
参加について記入し、以下の宛先までお送りください。  
メール：osaka-forum0129@kc-s.or.jp FAX:06-4301-3932
- 申込締切：2018年1月12日(金) ●参加費：無料
- 主催：地方消費者フォーラム近畿ブロック実行委員会/消費者庁

### ■KC's 双方向コミュニケーションセミナー

- ~双方向コミュニケーションにむけての提言  
と事業者の情報発信をめぐって~
- 日時：2018年2月23日(金)13:30~16:30
- 会場：エルおおさか南館10F  
南1023号室(大阪市中央区北浜東3-14)
- セミナー内容  
事業者のプレゼンを消費者・事業者が一緒になって議論することにより、消費者がどんな情報を欲しているのか考え、双方向コミュニケーションのきっかけとします。  
①研究会の提言の紹介  
事業者からの情報発信をめぐる3年間の研究会の議論の到達を紹介し、また、事業者・消費者双方より研究会の議論の中での気づき・発見を報告いただきます。  
②プレゼンテーション  
③グループディスカッション
- 参加費：無料
- お問い合わせ先：KC's事務局 TEL.06-6920-2911

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

No.69  
2017.12.5

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/

## 2017年度京都消費者問題セミナーを開催しました。 「高い解約料・不当な広告などをやめさせました ~適格消費者団体の10年~」

10月3日、2017年度京都消費者問題セミナーを開催し、約50名の参加がありました(会場:ハートピア京都)。主催は京都府・京都消費者契約ネットワーク(KCCN)・コンシューマーズ京都・消費者支援機構関西(KC's)・京都生活協同組合・京都府生活協同組合連合会。京都市に後援していただきました。

冒頭、KCCN石田郁雄副理事長より、適格消費者団体は制度開始から10年が経ち、全国で16団体となり、社会的役割が大きくなっていると開会挨拶がありました。



KC's片山登志子副理事長より、「適格消費者団体の10年~消費者が行動することで安心してらせる社会を築こう~」と題して講演が行われました。

消費者が安心してらせる社会の中で消費者団体訴訟制度は、消費者が不利益を被らないこと、トラブルがあった場合に簡易・迅速・廉価に解決・救済されることに焦点を当てたものだ。消費者白書では被害・トラブルの推計は905万件、4.8兆円とされ、多くの消費者が巻き込まれ多額の損害を被っている。被害事例の結果を知るだけでは、なぜ被害が発生したのかわからないので被害発生に至る事実を被害者から聞くことが大事だ。そういった被害・不満・気づき・疑問を共有して活用することが大切。

21世紀型消費者政策で消費者は保護の対象から自立した主体として位置付けられ、消費者団体訴訟制度はその一つの制度。適格消費者団体が16団体まで広がってきたというのはこの制度が効果的ということだ。消費者の声を基に適格消費者団体が動き、事業者を変えてきている。最後に、相談窓口の充実や適格消費者団体の



周知などを行い、消費者が我が事として声を出す・参加する取組みを行うことや仕組み作りが大事だと結びました。

京都府消費生活安全センターの三室久枝相談員からは2016年度の京都府の消費者相談は、府全域で1万9千件、府センターで受け付けたのは5630件。1位は放送・コンテンツ等(サイト系)、続いてネット通信(光コラボ系)も多い。20歳未満・80歳以上でも健康食品も多い。どの年代でもトラブルは起こる。60才以上の相談が全体の1/3以上であり、高齢化率を上回っていると報告をいただきました。

最近の特長は、問合せ先電話番号が186から始まる番号となっている。問合せをすると相手にこちらの番号が知られてしまう。このように対応が難しくなっているのが現状だ。新しい事例を学習するとともに、被害に遭った場合は消費生活センターに相談してほしいと呼掛けました。

適格消費者団体報告では、KCCNの事務局森貞涼介弁護士から、クロレラ訴訟の件、水素水の件について報告いただきました。





また、KC's五條操差止請求検討委員長から健康食品の表示の件、被害回復の取組みについて報告がありました。

閉会挨拶として、KC'sあざみ祥子理事

### 「大阪府消費者フェア2017」に参加しました。

11月3日、大阪府咲洲庁舎2階エントランスホールにて、「大阪府消費者フェア2017」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2017実行委員会）。当日は、天候にも恵まれ、3,000名を超える来場者がありました。

オープニングあいさつには、消費者教育推進大使の「もずやん」（大阪府広報担当副知事）、「イヌナキン」（泉佐野市公式キャラクター）、「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、大阪経済大学演劇研究部解帯劇場の学生による「寸劇」や、大阪府消費者教育学生リーダー会活動紹介、一般財団法人サンスター財団による「子ども歯磨き教室」、NPO法人消費者情報ネットによる「コントでクイズ～笑って学ぼう消費者問題」、大阪府警察本部生活安全指導班による「特殊



から、10年間の活動への想いと、今後の取組みへの協力をお願いし終了しました。

参加者アンケートでは、「適格消費者団体の10年間の歩み、努力と成果について、よくわかった。」「人的経済的支援が必要、消費者自身の意識を高めていく必要がある」などの感想が寄せられました。

欺被害防止教室～寸劇『その話、詐欺ちゃうの?』など、笑いも交えた多彩な催しものが行われ、最後は、来場者に配られた抽選券での「お楽しみ抽選会」で大いに盛り上がりました。



会場では、その他、各消費者団体による、新聞紙を使つてのチギリ絵づくり、フェルトのバラづくり、牛乳パックを使ったキャンディ入れづくり、毛糸の来苔玉づくりなどの「手作り・あそびコーナー」で親子連れが楽しみました。また、「情報コーナー」では、大阪司法書士会「高校生一日司法書士の取組み紹介」、大阪弁護士会「訪問販売お断りステッカーの取組み紹介」が新しく出展するなど参加団体の輪も広がりました。

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。

### 消費者庁主催「消費者団体訴訟制度シンポジウム」に参加しました。

昨年10月1日、消費者裁判手続特例法（正式名称「消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律」）が施行され、消費者団体が不当な事業者に対して、消費者被害の集団的な回復を求めることができる制度が始まりました。この制度の開始から1年を迎えるため、10月31日、東京都内において、消費者団体訴訟制度シンポジウムが消費者団体、事業者団体等と連携して消費者庁主催で開催されました。

シンポジウムでは、基調講演として「消費者トラブル、諦めないで！支払ってしまったお金が取り戻せるかも」と題して、被害回復の制度について、その活用方法や手続の流れ等を分かりやすくNHK解説委員今井 純子氏から解説が

ありました。

また、この制度への消費者・事業者の関わり方等について、パネルディスカッション「被害回復制度を考える（消費者・事業者の立場から）」が行われ、制度に対するそれぞれの立場から必要性などが紹介されました。その後、会場を変えて消費者向けに「諸外国の被害回復制度の動向と我が国の被害回復制度」、事業者向けに「被害回復制度への企業の実務対応」、各々の分科会が行われました。



### KC'sとACAP(公益社団法人消費者関連専門家会議)との交流会が開催されました。

11月14日に、KC'sとACAPとの交流会が開催されました（会場：住友生命淀屋橋ビル）。

ACAPからは、島谷克史理事長をはじめ理事8名、執行委員7名、事務局長の計17名が参加されました。また、KC'sからは、榎彰徳理事長、片山登志子副理事長、浅田奈津子理事、中村夏美理事、事務局3名の計7名が参加しました。



司会は、ACAP下松泰執行委員（味の素）が務められ、ACAP島谷克史理事長（消費科学研究所）から開会挨拶をいただきました。

まず、KC'sからの活動報告として、西島秀向事務局員より「KC'sのこの間の活動と特定適格消費者団体認定」について報告しました。

続いて、片山副理事長より「KC's双方向コミュニケーション研究会の活動報告と企業のみなさんに期待すること・お願いしたいこと」について報告がありました。2010年に、研究会を始めた契機として、「21世紀型の消費者政策の在り方について」で、消費者は「自立した主体」として市場に参画し、積極的に自らの利益を確保されるよう行動する必要があるとされ、事業者は、健全な市場の担い手として、消費者の信頼を獲得することが必要になること、消費者庁設置に際して閣議決定で示された新たな目標（今や「安全安心な市場」、「良質な市場」の実現こそが新たな公共的な目標として位置付けられるものとなった。それは競争の質を高め、消費者・事業者双方にとって長期的な利益をもたらす唯一の道である）に触れました。

また、研究会を通して感じていることとして、消費者は、事業者と直接対面で意見交換をすることで、平素知ることのできない事業者の理念やプロとしての知識と意識、また悩みや努力の姿勢を知る。その経験は、消費者に、もっともっと事業者のことや商品・サービスのことを知りたい、疑問に思っていたことを尋ねてみたいという気持ちを自然に引き起こさせている。良いコミュニケーションが積み重ねることによって確実に事業者への信頼が高まり、自ずとファン意識が芽生える。さらに、意見交換をした事業者への関心だけでなく、他の業界や事業者はどうなんだろうというように、事業者や市場全



体に対する関心が広がり、消費者市民への第一歩がコミュニケーションの実践の場から始まっている。また、事業者のみなさんは、頭で思い描いていたのとは異なる「ありのままの消費者の生活実態や意見」に一樣に驚かれ、本当の意味で消費者視点に立つということがどういうことなのかを改めて考えるきっかけにいただいている。

最後に、特に事業者のみなさんをお願いしたいこととして、消費者視点は、事業活動の中で、他の目的・目標が優先されてしまいがちだが、そこを様々な部署が常に認識して協力して取組んでいただきたいと結びました。

引き続き、ACAPから、村井正素理事（住友生命）より、「ACAPが取り組む消費者志向の推進について」報告いただきました。「ACAP理念」が創立35周年を機に公表されており、目指す姿として、「消費者志向経営を推進し、消費者市民社会の実現をめざす消費者志向事業者団体」と定義し5つの行動指針にまとめられたこと、「ACAP理念」に基づき、5つの活動に取り組んでいることのご紹介がありました（①会員の資質向上、②会員企業の経営層への働き掛け、③消費者志向経営の輪の拡大、④消費者啓発活動、⑤優良な消費者志向活動の表彰）。

また、事例報告として、ACAP村上直紀西日本支部副支部長（小林製薬）から「企業に寄せられる消費者の声」を報告いただきました。最近の特徴的なお申し出として、全カテゴリーに共通して、高齢者よりの相談件数が増加し長時間化していること、一方で、スマホの普及によりwebのセッション数は増加しているものの若年者の相談割合が低くなっていることなどを報告いただきました。

