

(2) 株鍵に対して「申入書及び要請書」を送付しました。

当団体は、鍵開け、鍵の修理・交換などの事業を展開している株式会社鍵（以下、同社）に対して、2018年9月18日付で以下ので申入れを行っています。



＜申入れの趣旨＞

現在、同社が提供する「鍵のレスキュー 鍵の110番救急車」web上にて使用されている、下記の表示を削除するよう求めています。

- ◆日本一の鍵開け技術
- ◆日本一の技術
- ◆日本一の鍵技術
- ◆3つの日本一
- ◆売上・出張回数日本一
- ◆No.1年間売上

- ◆No.1年間解決件数15万
- ◆No.1総トラブル解決件数
- ◆その他、要請事項10項目

(3) 家賃債務保証会社のフォーシーズ株式会社に対する差止訴訟の第12回裁判が行われました。

家賃債務保証会社のフォーシーズ株式会社に対して、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、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12回、13回、14回および15回期日（裁判）が、9月14日（金）、10月3日（水）と11月5日（月）、12月14日（金）に行われました。

なお、次回の裁判（期日）は、2019年1月16日（水）14時00分～15時30分となりました。



行事のご案内

● 2018年度KC's「双方向コミュニケーションセミナー」のご案内

～事業者と消費者の相互理解と信頼再構築をめざして
ご存知でしたか？「双方向コミュニケーション研究会」の取組み～

- 日時：2019年2月28日（木）13：30～16：30
- 場所：エルおおさか本館7F 708号室
- 開催趣旨：

KC'sでは、事業者と消費者がお互いを信頼しあう関係の構築が消費者市民社会の実現につながるという観点のもと、その手法である「双方向コミュニケーション」の研究会を2010年より開催してきました。セミナーでは、双方向コミュニケーション研究会「実践の場」の報告とグループワークによる双方向コミュニケーションの体感を通じて、双方向コミュニケーションを実感できる場を提供しています。

- 主催：特定非営利活動法人 消費者支援機構関西
- 後援：（公）消費者関連専門家会議（通称：ACAP）
- 内容：
 - ◇開会挨拶とガイダンス：「双方向コミュニケーションのすすめ」
 - 片山 登志子（KC's代表理事、当研究会座長）

- ◇事例報告：「双方向コミュニケーション研究会『実践の場』に参加して」
- 報告者①：川口 徳子さん（日本ハム（株）お客様サービス部マネージャー）
- 報告者②：竹田 幸代さん（きんきビジョンサポート代表）

- ◇グループワーク：「双方向コミュニケーションを体感してみよう!! ～事業者の『環境配慮の取組み』を一例として～」

- ◇まとめと閉会挨拶 片山 登志子

- 会場案内
京阪・地下鉄谷町線「天満橋駅」より西へ300m
- 申し込み先（締切：2019年2月21日（木））
詳しくはホームページ（<http://www.kc-s.or.jp>）をご覧ください。
- 特定非営利活動法人 消費者支援機構関西（KC's）
☎06-6920-2911 mail: info@kc-s.or.jp

● ひょうご消費者セミナー2018のご案内

『防ごう消費者被害「消費者被害は、こう始まる。世の中うまい話はない!』』と題して、ひょうご消費者セミナーを開催します。

講師に、日本テレビ「行列のできる法律相談所」「すっきり」、関西テレビ「みんなのニュース報道ランナー」でお馴染みの弁護士菊地幸夫さんを迎えて、消費者被害とその防止についてお話いただきます。

みなさま、奮ってご参加ください。

- 講師 弁護士 菊地 幸夫
- 日時 2019年3月16日（土）13時半～16時
- 場所 兵庫県民会館9階 けんみんホール

- 定員 350名
- 応募方法 「消費者セミナー」と明記のうえ、①名前（ふりがな）②〒住所③電話番号を記入し、FAX、ハガキ、Eメールのいずれかで下記へ
- 申し込み コープこうべ地域活動推進部
〒658-8555 神戸市東灘区住吉本町1-3-19
FAX 078-856-1248
Eメール hs0316@kc-s.or.jp ※今回限りのアドレスです
- 受付期間 1月15日（火）～2月28日（木）必着
- 主催 ひょうご消費者セミナー2018実行委員会、消費者庁

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.76
2019.1.11

「差止請求」と「被害回復」の二つのミッションを、 着実に果たしていく一年に!



旧年中は、大変お世話になり、誠にありがとうございました。本年もよろしくお願ひ申し上げます。

2018年は、特定適格消費者団体として大きな成果を得た一年となりました。消費者庁より景品表示法に違反する優良誤認表示を行っていたと認定され措置命令を受けた機能性表示食品販売業者15社に対し、KC'sは、3月5日に、①購入者に対して返金に応じることを個別に通知すること、②消費者が希望する場合は返金を行うこと、を主な内容とする申入れを行いました。結果として、多くの事業者から、該当期間に販売された対象商品に関し返金対応する旨の回答があり、15,000名以上の消費者に返金がなされました。KC'sの裁判外の申入れ活動によって、消費者被害の回復がなされたことは、消費者裁判手続特例法が施行され、集団的消費者被害回復訴訟制度が実現したことによる大きな成果でもあります。制度創設のためにご尽力されたみなさまとともに、成果を分かち合いたいと思います。

差止請求では、家賃債務保証会社に対する契約条項の一部使用停止を求めた差止請求訴訟が現在も係争中で、弁護士のみなさまに引続きご奮闘いただいています。裁判外の申入れ活動や、要請活動、非公開で行っているお問い合わせ活動にも積極的に取り組んできました。「金融商品」、「結婚相談所」、「生命保険」、「スポーツクラブ」、「鍵の交換修理」、「ケーブルテレビ」など、消費者からの情報提供をもとに、弁護士・司法書

適格消費者団体・特定適格消費者団体
特定非営利活動法人
消費者支援機構関西 (略称:KC's)
代表理事・副理事長 片山 登志子

士・相談員・消費者のみなさまにご参加いただき、常時10以上の検討グループが活動し、着実に成果をあげてきました。

さらには、ホームページ・メールマガジン・ニュース等での広報活動や、大阪府消費者フェアの実行委員会に参加し行政のみなさまとの連携協力にも努めました。消費者団体のみなさまと連携しての消費者セミナーの開催にも取り組んできました。

KC'sにとって大きな活動の柱である、事業者と消費者の相互理解・信頼構築をめざし立ち上げた「双方向コミュニケーション研究会」の取組みも8年目を迎えました。手探りで活動してきましたが、参加の輪も広がり、消費者市民社会や企業の消費者志向経営の実現につながっているという手応えを感じているところです。

2019年、KC'sは、「差止請求」による消費者被害の未然防止・拡大防止と、消費者の財産的「被害回復」という二つのミッションを着実に果たしていくため、より一層の努力をしております。

本年も、みなさまの引続きのご支援・ご協力をお願い申し上げます。



「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(2018年9月30日現在)について

●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

- ◆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。
- ◆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

●返金状況について

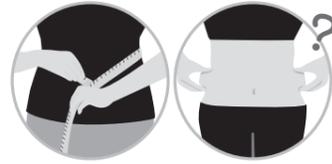
上記の申入れ活動の結果として、②で要請した定期報告に応じて頂けることとなった12社

(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。

2018年9月30日現在 合計15,865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。



2018年度 京都消費者問題セミナーを開催しました。

◆日時：2018年10月11日(木) 10時～11時55分

◆場所：ハートピア京都4階第4、5会議室

◆主催：京都府、京都消費者契約ネットワーク、消費者支援機構関西、コンシューマーズ京都、京都生活協同組合、京都府生活協同組合連合会<後援>京都市

●2007年から開催している 京都消費者問題セミナーは今年で12回目となりました。今回は「本当にいいの？クリックする前に確認を！～広告・表示の落とし穴について考えよう～」と題して、公益社団法人 日本広告審査機構(JARO)関西事務所の武田典子さんより、講演いただきました。健康食品・化粧品・サプリメントなどの広告・表示で消費者が見る力をつけることも大事だということで、事例を交えて注意する点



までお話しいただきました。この後の適格・特定適格消費者団体からの報告と関連づけた内容でした。

●適格消費者団体の報告として、京都消費者契約ネットワークの森貞涼弁護士からは、健康食品のお試し価格の問題を裁判事例に基づき、セット販売が条件となる価格であることを目立たなく表示していることその他に、実質的単価を示さないことが問題であると報告されました。消費者団体訴訟制度や差止との関係についても報告されました。

●消費者支援機構関西被害回復検討委員の伊吹健人弁護士からは、被害回復の取組みとして返金対応がされた健康食品「葛の花由来イソフラボン」を配合した機能性表示食品の事例を報告し、特定適格消費者団体の説明もわかりやすく報告しました。

●40名が参加し、いずれも健康食品等の広告・表示の問題についての報告であり、優良誤認・有利誤認・差止・被害回復がテーマとなり、わかりやすかったと好評でした。

●他にアンケートでは、「(雑誌の表紙、テレビCM等への)CG加工があたりまえと知り、勉強になりました。」「広告の影響はとて大きいものだと改めて感じた。」「大変わかりやすい講

演で広告に関する問題点の現状がよくわかりました。」「不適切な広告内容やJARO、KC's、KCCNの活動内容がよく理解できました。事例の話をもっと聞きたいと思いました。」「ネット

広告をよく読まず、ついクリックすることが多かったが、気を付けようと思う。金を払ってしまっても回復できるかもしれないので、相談しようと思う。」などの意見がありました。

「大阪府消費者フェア2018」に参加しました。

11月4日(日)大阪府咲洲庁舎1階フェスバにて、「大阪府消費者フェア2018」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2018実行委員会)。当日は、天候にも恵まれ、2,700名以上の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」が登場しました。

ステージでは、出展者がリレーでコーナー紹介を行いました。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法人富田林

自然農法根っ子の会による人形劇「子どもの体によい食べもの」、大阪府消費者教育学生リーダー会



活動紹介「私たちはこんな活動をしています!」NPO法人消費者情報ネットによる「クイズでお金に強くなる!」、お楽しみ抽選会など、多彩な催しものが行われました。

会場では、各消費者団体による、牛乳パックなどを使ったペン立てづくりなどの「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、大阪弁護士会「訪問販売お断りステッカーの取組み紹介」、事業者、行政機関の取組紹介などが行われました。

KC'sも、実行委員会メンバーとして「パネル展示」に参加し、来場者にパンフレットやニュースを配布し活動の紹介を行いました。



差止裁判・申入れ活動について

(1)「ユニバーサル・スタジオ・ジャパン」(USJ)を運営する合同会社ユー・エス・ジェイに対して、WEBチケットストア利用規約のキャンセル及び転売禁止条項について、「申入書」を送付しました。

2016年9月消費者から同社の一部のチケットについて、「支払方法により日付変更・転売・キャンセルすべて不可は納得いかない。入場前のキャンセルで100%の損害があるのか?」との情報提供がありました。当団体は同社の運営する「ユニバーサル・スタジオ・ジャパン」(USJ)等のチケットを販売するWEBチケットストア利用規約(以下同社規約)について検討し、2017年4月以降、同社と文書等のやり取りをすすめてきましたが、同社規約の一部条項は消費者契約法10条に反し不当と思われる点があると判断し、当団体は同社に対して2018年12月5日付「申入書」を送付しました。



<<同社規約>>

第3条：禁止行為について

1. お客様が、第三者にチケットを転売したり、転売のために第三者に提供することは、営利目的の有無にかかわらず、すべて禁止します。また、営利の目的として第三者にチケットを無償で譲渡することも禁止します。

同第8条：キャンセル、変更について

1. チケットの種別、理由の如何にかかわらず、購入後のキャンセルは一切できません。但し、法令上の解除または無効事由がお客様に認められる場合はこの限りではありません。

KC'sでは同社規約について、以下の点に問題があると考えています。

チケット購入者(消費者)は、購入後の事情変更等により同社の施設が利用できなくなった場合でも、施設利用契約(準委任契約)の解除という民法上認められている権利を全面的に制限されている上、チケットを有償譲渡(販売価格以下での譲渡も含みます)して購入代金を回収することも禁止されています。しかも、その制限は、チケットの種別・理由の如何を問わず一切できません。これらの制限は、一方的に消費者の利益を害するものです。