

## 差止裁判・申入れ活動について

(1) 岡三証券(株)、(株)証券ジャパン、みずほ証券(株)に対し「要請書」を送付し、回答を受領しました。

当団体は、岡三証券(株)、(株)証券ジャパン、みずほ証券(株) (以下、三社)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。



三社に対して、2017年12月1日付「お問い合わせ」を送付したところ、同年12月29日から2018年1月9日にかけて回答を受領しました。当団体において回答を検討した結果、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、2018年11月29日付「要請書」を送付しました。

### 【要請の趣旨】

外国株式の国内店頭取引における手数料についてのホームページの記載を、消費者が外国株の国内取引における手数料を理解し、他社と比較しやすいものに変更されるよう求めます。

### 【要請の理由】

三社の外国株式の国内店頭取引の手数料に関するホームページの記載に関し、2017年3月30日付金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」原則4「手数料等の明確化」に照らして、①貴社提示価格に「リスク料等の取引コスト」がいくら含まれているのか、②顧客が貴社と外国株店頭取引を行う際、いずれかの段階で上記「リスク料等の取引コスト」は開示されるのか、開示されるとしたらいつの段階で、どのように開示されるのかわからないとし、上記の趣旨の要請を行いました。

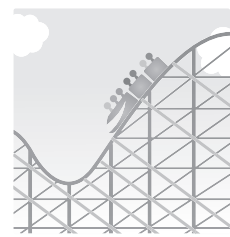
これに対して、三社からは、2018年12月14日から26日にかけて、各々ホームページの記載を改善する旨の回答を受領しました。

詳しくは、ホームページをご覧ください。

(2) 「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、「申入れ書」を送付し、「回答書」を受領しました。

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できない、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「申入れ書」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。

### 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。これら制限は、一方的に消費者の利益を害するものです。

その後、2019年1月9日付で合同会社ユー・エス・ジェイから「回答書」を受領しました。詳しくは、ホームページをご覧ください。

(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17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)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17回期日(裁判)が、2019年2月22日(金)に行われ、結審しました。

なお、判決言渡期日は2019年6月21日(金)13時15分~となりました。

# 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.77  
2019.3.29

## KC's双方向コミュニケーションセミナーを開催しました。



片山登志子KC's代表理事

2019年2月28日(木)、エル・おおさかにて、~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~と題して、KC's双方向コミュニケーションセミナーを、事業者、消費者、専門家など56人の参加者を得て開催しました。司会は、あざみ祥子KC's 理事が務めました。冒頭、片山登志子KC's代表理事より、「双方向コミュニケーション研究会が目指しているもの、そして本日のセミナーを通じて一緒に考えていただきたいこと」を報告しました。

前半は、「双方向コミュニケーション研究会『実践の場』に参加して」として、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)から、高齢の方(NPO法人友・遊、もより倶楽部葵サロン)、子育て層の方(おおさかバルコブ子育てサポートステーション、大阪いずみ生



竹田幸代さん(左)、川口徳子さん(右)

協)および大学生の方(大学生協事業連合関西北陸地区阪神和歌山エリア)と7年間に、21回開催し、のべ302人の消費者のみなさんと双方向コミュニケーションの実践を行ったこと。その結果、通常のマーケティングでは見落としがちな消費者の言葉にならない不安・不満など、消費者の真の姿が見えること。一見非効率に見える双方向コミュニケーションは実は、効率的であることが報告されました。

続いて、竹田幸代さん(きんきビジョンサポート代表)から実践の場の報告がありました。はじめに、障がい者手帳を持つ視覚障がい者は31、2万人で、その多くが中途障がいや見えにくい人(ロービジョン)や点字が読めない人だということ。「情報の8割から9割は目から」のものであり、「視覚障がいは情報障がい」になること。続いて、実践の報告として、日清製粉グループ本社さんと「クッキング講習」を場として視覚障がい者にも作りやすいレシピや計量、サイトのアクセシビリティなどに関する課題について意見交換をしたこと。住友生命さんとは、「視覚障がい者も保険に入れるの?」と題して、点字プリンタの応用、書面の見易さ・わかりやすさ、署名など手続きで困ったこと、音声コード付き封筒などのついて意見交換をしたことが報告されました。

後半は、「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~」として、京都府消費者教育担当相談員をされている雪美保子さんにファシリテーターを務めていただき、グループワークを行いました。グ



雪美保子さん



ループは、6～7名で8グループに分かれて行いました。

セッション1では、「各グループで、事業者報告とそれに基づく質疑・応答を行いました。この報告は、KC's双方向コミュニケーション研究会に参加いただいている事業者の方々にお願ひし、「自社の『環境配慮の取組み』」として報告いただきました。

これは、実践の場を模倣的に再現するもので、事業者ならではの情報が出されることで、消費者には新鮮に映ります。一方で、事業者は、その情報に対する消費者の反応が、自分たちの想定をしばしば超え、むしろ、想定できないことを実感します。そのための事業者報告を行いました。これを受け、セッション2では、「消費者と事業者の意見交換(セッション1)を通じて何を感じたか」をグループで出しました。

出された意見では、

①「話さない気づかないことが多い」、「(そういう活動があると初めて知った) 伝えきれていない」、「CMでは利便性をアピールしていたが環境への配慮にも触れてよいのかも思った」

「すべてのプラスチックを紙に置き換えればよいというわけではないことを情報発信すべき」など、事業者が持つ



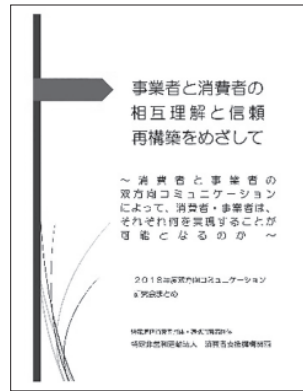
情報が伝えきれていないという意見。

②「事業者の姿勢に好感と安心をもった」、「研究・発明がすばらしく思いました」、「自然保護に取り込まれていてすばらしい」、「ゼロエミッション達成を応援したい」、「フードロスをなくそうと努力されている」などといった企業の活動への好感を示す意見。

③「家庭からのごみをどう減らすかが課題」、「同業他社をまきこんだ業界としての取組の必要性」、「説得するためにも消費者教育が必要」、「アレルギーを発生させない食品&おいしい食品をむずかしいかもしれないですが、期待します」といった今後の、課題に対する意見が出されました。

セミナー後のアンケートでは、「消費者団体ですが、実践の場を私たちのグループとやっていただける事業者とマッチングして欲しい」、「製品パッケージに関する消費者の意見をいただきたい(事業者)」などの実践を希望される意見や、「多様な意見に触れることができ、また顔の見える関係で生々しく伝わってきた」、「双方向の良さ、必要性がよくわかりました」、「利害関係ではなく、双方向に話し合うことができる場合は素晴らしいと思う」といった評価する意見をいただきました。

「双方向コミュニケーション研究会および『実践の場』」につきまは、「まとめ冊子(写真)」に詳しく掲載しております。無料で配布しておりますので、ご興味のある方は、KC's事務局までお問合せ下さい。



### 3月2日～3日に、「第25回適格消費者団体連絡協議会」が、広島で開催されました。

3月2日(土)～3日(日)に、「平成30年度(第26回)適格消費者団体連絡協議会」が、広島で開催されました(会場:TKPガーデンシティ広島駅前大橋)。

当日は、全国19の適格消費者団体・特定適格消費者団体と12の適格消費者団体を目指す団体から延べ120名を超す参加がありました。KC'sからは、五條操差止請求検討会委員長、西島秀向事務局員、元山鉄朗事務局長が参加しました。

一日目の「全体会」の冒頭、消費者庁消費者制度課の加納克利課長より主催者挨拶があり、続けて、消費者庁より、「消費者契約法施行規



則の一部を改正する内閣府令(案)等に関する意見募集の結果について」、「PIO-NET情報の開示範囲の拡大について」、「急増指標に基づく情報提供について」、「適格消費者団体・特定適格消費者団体による変更届提出手続きの見直しについて」、「改正消費者契約法の解説」が報告され、意見交換を行いました。

全体会では、KC'sからは、「機能性表示食品販売事業者15社に対しての申入れ」について五條操差止請求検討会委員長より報告を行いました。

二日目は、参加メンバーを専門委員中心の「第1分科会」と、事務局中心の「第2分科会」に

### くらしクリエイトフォーラム ～SDGsでくらしを変えよう!～を開催しました。

2019年3月9日(土)大阪産業創造館で、第2回くらしクリエイトフォーラムin関西(以下「本フォーラム」といいます。)が、「SDGsでくらしを変えよう!」をテーマに開催されました。本フォーラムは、関西で消費者問題を中心に活動している諸団体が実行委員会を組んで、日ごろの活動の発表と時々のテーマを選んでセミナーを開催しているもので、2017年4月15日に第1回が開催されました。KC'sも実行委員会に入っています。

冒頭実行委員長であるNPO法人消費者情報ネットの石原さんから挨拶があり、基調講演はKC's常任理事でもある坂東俊矢京都産業大学教授より「だれ一人取り残さない～SDGsの未来と消費者の役割～」をテーマに基調講演がありました。17の目標の中から目標12「つくる責任つかう責任」を例に、ターゲット、指標とSDGsの仕組みが説明されました。具体的な取り組み事例として、日本の廃棄食料が2800万トンにのぼること、そのうち食品ロスが646万トンあり、対策は必須であること。そのために「製品のライフサイクルを考える」「3Rに加えてRefuse(レジ袋を使わないなど拒否すること)が求められる」ことなどが紹介されました。



坂東俊矢京都産業大学教授

また、目標17「パートナーシップで目標を達成しよう」にある通り、一人で頑張るのではなく共同して取り組む大切さを強調されました。

次に認定NPO法人フー

分かれて、意見交換を行いました。

「第1分科会」では、「公表に係る運用について」、「訴状等の請求の趣旨の立て方について」、「消費者契約法9条について」、「定期購入の表示」について各団体からの報告をもとに意見交換が行われました。また、「第2分科会」では、事前アンケートをもとに「団体の財政基盤確保について」、「更新実務の交流」、「事務体制について」各団体より報告し意見交換を行いました。その他、京都消費者契約ネットワークより動画とパンフレット、消費者機構日本より動画の紹介があり、意見交換を行いました。



ドバンク関西の浅葉めぐみ理事長より「フードバンクって何?～食のセーフティネット&子ども達の未来サポート～」と題して報告がありました。欧米やヨーロッパには法律があるが、日本にはフードバンクを支える法整備が無いこと、結果としてアメリカではフードバンクの取扱量は年間200万トンだが、日本は4千トンにすぎないことが報告されました。最後に「フードバンクは喜びの多い、「ありがとう」が行き交うボランティア活動です。一人でも多くの方にぜひ関わってほしい」と訴えられました。

その後実行委員8団体の発表があり、KC'sからは「葛の花イソフラボン機能性食品販売事業者への申入れ活動について」をテーマに報告しました。

休憩後8つのグループに分かれてグループ討議を行い、報告や発表を聞いて気付いたこと、今日の報告やSDGsに関連してこれから心がけようと思うことを中心に活発な交流が行われました。参加者からは、「視覚障がい者や香害被害者など、当事者の声が聴けて胸に響いた」、「様々な活動に触れて勉強になった」、「SDGsがより知れた。皆さんの取組を聞いて"協働して問題を解決する"それしかないと感じた」等の感想が寄せられました。