

次回期日は、2020年2月20日（木）13：30～となりました。

(2) K58 USJ のチケット利用規約のキャンセル・転売条項の差止めを求めた第1回裁判が行われました。

第1回裁判は、大阪地方裁判所第202号法廷で行われ70人の多くの傍聴がありました。訴状、被告答弁書を確認後、KC's藤井理事長が原告代表者意見陳述を行いました。



その内容は、USJのWEBチケットストア利用規約では、チケット購入後のキャンセルや転売が認められていないことから、消費者がUSJのチケットを誤って購入してしまった場合（誤購入の場合）や、病気・怪我・やむを得ないスケジュールの変更など、チケット購入後に生じた事情変更によって当日の利用ができなくなった場合には、チケットを購入した消費者は不要になったチケットの購入代金を取り戻すことができないとして、KC'sとしては、やむを得ずチケットが不要となってしまった場合には、消費者がチケット購入代金を回収するための手段として、USJは、消費者によるキャンセルを認めるべきであること。また、購入後のチケットの譲渡や転売についても、チケットが不要となってしまった場合の合理的かつ適切な費用回収手段として、当該チケットを必要とする他の消費者に対し、営利の目的ではない範囲で、定価以

下の適正価格で譲渡や転売する途は認めるべきである。と今回の訴訟で、このような現状を改めることを裁判所に求めました。

その後、大阪弁護士会館1203会議室に移動して傍聴参加者に対して、訴訟内容について説明会を行い弁護団の村上博一弁護士より説明を行いました。

次回裁判（期日）は3月6日11時00分～となりました。

(3) プロバイダサービス MOU の契約解除料をめぐる問題について、株式会社イーエムアイ（旧株式会社 DEX）に対して、「要請書」を送付しました。

プロバイダサービス MOU の契約解除料をめぐる問題について、株式会社イーエムアイ（旧株式会社 DEX）に対して2019年11月28日付要請書を送付しました。要請内容は次の通りです。



【要請の要旨】
「旧2年割つなぎ放題コース」及び「旧3年割つなぎ放題コース」の契約更新月以外での契約解除料（「旧2年割つなぎ放題コース」は1万5000円、「旧3年割つなぎ放題コース」は2万円）を、消費者契約法9条1号の平均的損害を超えないものに変更するよう求めます。

☆詳細は、QRコードからどうぞ➡



行事のご案内

2019年度ひょうご消費者セミナー ～キャッシュレス時代を生き抜くために～

- 日時：2020年2月5日（水）13：30～15：30
- 会場：兵庫県民会館10F福の間
神戸市中央区下山手通4-16-3
（JR・阪神元町駅より徒歩10分、地下鉄県庁前すぐ）
- 講演：「スマホ決済 これだけは注意！」
- 講師：原田由里さん
（一般社団法人ECネットワーク理事）

安心して利用できるEコマース（電子商取引）市場を目指して活動。ネット関連の消費者相談を受ける。講演・啓発教材・書籍への寄稿や、関係省庁研究会、業界団体等委員会などに参加。

- 活動報告
NPO法人消費者支援機構関西（KC's）
NPO法人ひょうご消費者ネット
- ◆参加費：無料
- ◆定員：90人（先着順）
- ◆申込方法：下記の申込用紙にご記入の上、FAX又はMailでお申し込みください
- ◆問合せ先：消費者支援機構関西（KC's）
TEL：06-6920-2911 FAX：06-6945-0730

- ◆申込締切：2020年1月24日（金）
※但し定員に達し次第締め切りとさせていただきます
- ◆主催：兵庫県生協連、コープこうべ、消費者支援機構関西、ひょうご消費者ネット
- ◆後援：兵庫県 神戸市

☆詳細は、QRコードからどうぞ➡



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.82 2020.1.10
発行所 KC's事務局 〒540-0024 大阪市中央区南新町一丁目2番4号 椿本ビル5階502号室
TEL.06-6920-2911 FAX.06-6945-0730 eメール: info@kc-s.or.jp HP:http://www.kc-s.or.jp/

【理事長年頭ご挨拶】
「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ため、さらに努力を重ねる一年に!



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。年頭にあたり、会員ならびに関係各位のご繁栄とご健勝をお祈り申し上げます。

さて、2019年は、KC'sとして大きな変化があった一年となりました。まず、6月22日開催の通常総会において、わたくし含め6名の新任理事を選任いただきました。また、8月20日付で、適格消費者団体・特定適格消費者団体の認定の有効期間を更新いただきました。さらに、9月1日付で、当団体片山登志子副理事長が、内閣府消費者委員会の委員に就任しました。この間の懸案事項であった財政基盤強化のため、新規会員加入要請活動にも着手いたしました。

適格消費者団体としての活動では、6月21日に、家賃債務保証業者「フォーシーズ株式会社」に対する消費者契約法に基づく不当条項使用差止請求訴訟の一部認容一審判決が出され、認められなかった部分については、7月2日に、大阪高裁に控訴しました。また、新たに、合同会社ユー・エス・ジェイの運営するユニバーサル・スタジオ・ジャパン（USJ）の「WEBチケットストア利用規約」のキャンセル不可条項、転売禁止条項などの契約条項の削除などを求め、10月16日、大阪地裁に差止請求訴訟を提起しました。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」、「不当表示」、「DVD

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）
理事長（代表理事） 藤井 克裕

レンタル」、「スポーツクラブ」、「鍵の交換修理」、「銀行カードローン」など、消費者からの情報提供をもとに、弁護士・司法書士・相談員・消費者のみなさまにご参加いただき、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。

特定適格消費者団体としての活動では、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、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、を主要内容とする申入れを行っていましたが、12社よりいただいた定期報告によれば、合計16,495名の消費者への返金の実現しています（2019年6月30日現在）。

2020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、さらに努力を重ねてまいります。また、もう一つの活動の柱である事業者と消費者の相互理解・信頼構築をめざす「双方向コミュニケーション研究会」の取組みも広がっていきます。

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。



12/4、双方向コミュニケーション研究会(拡大研究会)を開催しました。

12月4日、2019年第4回双方向コミュニケーション研究会(拡大研究会)を「事業者と消費者の相互理解と信頼再構築をめざして、双方向コミュニケーション『実践の場』を体感してみよう!」と題して、開催しました。



はじめに双方向コミュニケーション研究会座長の片山登志子(KC's副理事長)より、開会挨拶がありました。そこでは、「研究会」を始めるきっかけが2009年9月の消費者庁の発足であり、消費者行政推進基本計画(2008年)の、「『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」であり、「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」という点であると述べられました。

その後、事業者との対話の実践の中で、「安全安心・良質な市場」の実現が消費者と事業者の共通目標であるならば、両者は同じ目標に向けて協働すべきであり、その基盤として相互理解と信頼関係の構築が必要、そのためには消費者と事業者の双方向コミュニケーションが不可欠なはずとの思いに至ったと報告しました。

拡大「研究会」では、この消費者と事業者の双方向コミュニケーションの実践を体験してみようとして、研究会のメンバーである事業者にテーマとして商品やサービスに込められた思いや取組みを報告してもらい、消費者がそれをどのように受け止め、理解できるのかあるいはできないのかを率直に交流し合いました。消費者・事業者が入り混じった7人ほどが10のグループに分かれて実践を行いました。

あるグループでは、エネルギー会社の高齢者対応向上のための契約書の一部改訂をテーマに意見交換を行いました。そこでは、現状、契約トラブルが発生しているのは70歳代が最多。この高齢者対策は多くの事業者にとって共通の課題となっている。エネルギー会社は地域ごとにあるサービスショップを基点に機器の販売やメンテナンスサービスを展開している。そのサービスショップが消費者との契約時に契約の授受について第三者確認を経ることができるように契約書面を改訂したとのこと。また、この改訂に当たっては、「研究会」メンバーの保険会社からもアドバイスを得ることができたとの報告がありました。

他のグループでは食品メーカーが「独自の環

境マークを開発しパッケージに表記している」、「パッケージに再生紙を使用している」、「詰め替えをおすすめしている」、「トレイを省いた、或いは容器包装の重量削減したもの」、「植物由来プラスチックを使用したもの」、「加熱のいらぬ自然解凍食品」など環境配慮の内容や表示が行われた商品として流通していることなどが紹介され、「省包材でエコ」の基準は、従来商品に比べて20%超の容器包材の重量削減、もしくは包材削減量年50トン以上に相当する商品。「箱なしエコ」の基準は、以前に比べて個装包材削減量が20%超、もしくは包材削減量年50トン以上に相当することなどが報告されました。



その後、消費生活相談員の雪美保子さんがファシリテーターとなり、グループワーク「『実践の場』を体感して～消費者・事業者それぞれの立場から感じたこと～」を個人ワークとグループ交流、グループ発表という形式で行いました。

そこでは、消費者からは「第三者確認の契約は親族にとっても安心」「営業担当者への信頼は企業への信頼」「サービスショップの実体が知れた」あるいは、「環境CO₂削減のための商品づくりをされていることを初めて知った」「企業の思いが消費者にはなかなか見えてこない」「消費者が知ろうとする意欲が大切」といった意見が出されました。

最後に田中久雄さん(大阪ガス)と袋井邦昭(事務局)より、「双方向コミュニケーション研究会『実践の場』をご紹介します!」として大阪ガスでの取り組みを失敗談を含みながら率直な言葉で報告をしました。

おわりに、片山座長より、「実践の場」の体験を通じて、「伝えたい・知りたいという思いの中でコミュニケーションすることで楽しさが生まれる不思議さ」や「消費者と事業者がお互いのことをもっと理解しあうことで、日頃の生活から地球全体の課題までよくする方向への力になること」が実感となったことを各グループの報告から伺えました。消費者団体と事業者が



お互いに、日頃の活動の中で「双方向コミュニケーション」の輪を広げていきたいと思います」と閉会挨拶を述べられました。

11/28に消費者ネット関西第2回消費者法ゼミ「SDGsについて－国際的な視点からの考察－」が開催されました

2019年11月28日(木)18時30分～ドーンセンター5階特別会議室にて、消費者ネット関西主催、カライスコスアントニオス氏(京都大学大学院法学研究科准教授、KC's理事)講演 第2回消費者法ゼミ「SDGsについて－国際的な視点からの考察－」が開催されました。法律の専門家や相談員の方、消費者団体、事業者など、42名が参加されました。

冒頭カライスコス氏から「SDGs(Sustainable Development Goals=持続可能な開発目標)とは、「当たり前のことを、思いやりを持ってやること」である」との定義づけがありました。

SDGsは2001年に策定されたMDGs(Millennium Development Goals=ミレニアム開発目標)を後継したものであり、MDGsは2015年までに開発途上国の極度の貧困の割合(47%→14%)や初等教育就学率(83%→91%)を改善するなどの成果を残した。一方で二酸化炭素の排出量が50%アップしたなど、課題も残した。MDGsを引き継いだSDGsは、いわゆる「先進国」や「発展途上国」が共に取り組む内容になっており、いわば上から目線からパートナーになっている、との評価がありました。

続いてSDGsの具体的な説明がありました。SDGsは17の目標、169のターゲット、232の指標で構成されていることが、目標12「つくる責任 使う責任」、ターゲット12.2「2030年までに天然資源の持続可能な管理および効率的な利用を達成する」、指標12.2.1「マテリアルフットプリント(MF)及び一人当たり、GDP当たりのMF」指標12.2.2「国内総物質消費量(DMC)及び1人当たり、GDP当たりのDMC」と具体的な内容に基づいて説明されました。「ターゲットは17の目標をさらに具体的かつ詳細に特定するものである。」「ターゲットは目標がどの程度達成されているのかを確認しにくい側面があるため、ターゲットの下に、さらに232の目標が置かれている」とのことでした。

一方でSDGsのもう一つの捉え方として、5つ

のP(People=人間、Prosperity=豊かさ、Planet=地球、Peace=平和、Partnership=パートナーシップ)があり、17の目標は、それぞれこれらの「P」に支えられている、との指摘がありました。

次に国際的な取り組みの具体的な事例の報告をいただきました。EUの貿易政策に対して、NGOのEU各国の消費者団体を傘下に置く欧州消費者機構(BECU)が、SDGsの実現を考慮するよう見解を述べている事例、ドイツのハンブルグのギムナジウム(日本の小学校高学年～高校に該当)が学校として「気候学校」「ヨーロッパ環境学校」の認証を取得しており、教員、生徒、父兄が一体となってエネルギーの節約に取り組んでいる事例が報告されました。

続いてSDGsそのものの評価として、ターゲットが詳細であり、必要なエリアをすべてカバーしている点、次世代への配慮がある点、国際的合意に基づくものである点は評価できる。一方で地産地消と世界的規模での食料供給など、ある目標が他の目標を阻害する可能性があり、実施における困難性が懸念される問題、環境の持続性と経済的発展が両立されるかが懸念されている問題、社会的、文化的、政治的側面が不足している問題など、改善の余地がある点も少なくない、との指摘がありました。

最後に冒頭の「当たり前のことを、思いやりを持ってやること」に加えて、「流されない(批判的に検討しながら実現する)」、「楽しさを見つける」ということが大事ではないか、との問題提起がありました。

「SDGs」という言葉を聞かない日が無いほど広まっていますが、内容について初めて網羅的に学ぶことができた貴重な場でした。



差止裁判・申入れ活動について

(1) 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控訴審の第1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た差止請求訴訟に対する控訴審の第1回期日(裁判)が、12月16日(月)大阪高等裁判所にて行われました。

