

しい消費者市民教育—ソーシャル・マーケティングを活用して」が入選に輝きました。

講演は、TBS「世界ふしぎ発見」のミステリーハンターを務め、エシカル消費の普及に取り組まれている末吉里花さん（エシカル協会代表理事）より「私たちの選択が未来を変える～エシカル消費とSDGs」をテーマに行われました。

末吉さんがエシカル消費の活動を始めたきっかけは、テレビ取材でのキリマンジャロ登頂で



講師 末吉 里花さん
(エシカル協会代表理事)

した。麓の人の水源である氷河は、地球温暖化で目に見えて消失している中、子どもたちは、自分たちのできることをして一本一本の木を氷河再生の祈りを込め

て植えているそうです。

エシカル消費とは「**エ**いきょうを**シ**っかり**カ**んがえ**ル**こと」、と末吉さんは言います。気候変動は人類全体の生活が生み出していますが、一人一人が消費生活を見つめ、より良い商品・サービスを事業者と共に広げることが問題解決の力になる。そんなエシカル消費の意義を呼びかけられました。

講演後は、40周年功労者表彰典もあり、専務理事板倉忠夫氏からの閉会挨拶をもって終了しました。



キリマンジャロ頂上、
失われつつある氷河

差止裁判・申入れ活動について

(1) 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6回裁判が行われました。

ユニバーサル・スタジオ・ジャパンの「WEBチケットストア利用規約」の契約条項には、消費者契約法に反し不当と思われる点があり、当該条項の修正・削除などを求めた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回期日（裁判）が3月5日（金）に行われました。次回期日は2021年6月9日（水）となりました。

詳細はQRコードをご覧ください⇒



(2) 興和(株)が販売する「カンゾコーワドリンク」「カンゾコーワ粒」の表示について、4度目のお問合せを行いました。

KC'sは興和(株)に対し「カンゾコーワ」「カンゾコーワ粒」について、景品表示法に反し不当と思われる点があると判断し、2020年9月3日付けで表示差止めを求める申入書を送付しました。

これに対し、10月1日付けで回答をいただきましたが、ウェブサイトで表示変更が行われている部分は評価しつつ、商品ラベル・包装や販促資材等の表示変更の予定について確認するため、12月24日付けで4度目のお問合せを行いました。これに対して興和(株)から1月27日付けで「回答」を受領しました。

詳細はQRコードを
ご覧ください



お問合せ
(その4)



興和回答

(3) LINE Pay(株)が提供するスマートフォン決済サービスのLINE PayにおけるLINE Moneyアカウント利用規約に関する問題等の検討及び意見交換の結果の公表

KC'sは、LINE Pay(株)に対し、同社が提供するスマートフォン決済サービスの利用規約である「LINE Moneyアカウント利用規約」に関して、消費者契約法上問題がないか検討するため、お問合せを行いました。同社は当団体のお問合せに対し真摯に対応され、一定の改善が図られました。

詳細はQRコードをご覧ください⇒



(4) (株)ジェイコムウエストが顧客訪問前に配布・回収する「宅内作業希望日調査票」が改善されたことを受け、要請活動を終了しました。

KC'sは、(株)ジェイコムウエストとの間で、2008年11月から、同社の勧誘態様及び契約条項に関する改善を求めてやり取りを続け、2010年9月30日、同社の改善を受けて、一旦差止請求活動を終了しました。

しかし、同社のケーブルテレビ及び光回線事業の勧誘行為について問題があるとの相談が複数当団体に寄せられたことから当団体は、同社に対するお問合せ活動を再開しました。

同社は当団体のお問合せに対し真摯に対応され、一定の改善が図られました。

詳細はQRコードをご覧ください⇒



特定非営利活動法人 消費者支援機構関西 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.88
2021.3.25

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/

2020年度ひょうご消費者セミナー 「コロナ時代の居場所の見つけ方」が開催されました。

毎年、KC'sは、ひょうご消費者ネット・兵庫県生協連・コープこうべと共催で「ひょうご消費者セミナー」を開催しています。今年度は2021年2月23日（火）14時より、「コロナ時代の居場所の見つけ方」をテーマに、Zoomを活用したオンライン会議として開催され、事務局を含め48名が参加しました。

冒頭、ひょうご消費者ネットの鈴木尉久理事長から開会挨拶をいただき、ひょうご消費者ネットとKC'sの活動紹介に続き、講師としてお招きした迫裕太（さこ ゆうた）氏（株式会社LITALICO サービス開発責任者）から、コロナ禍のために不安やストレスを感じている若い世代の現状を紹介して、こうした時代に居場所が大切になっていること、これからの行動の在り方について考え合う内容で講演をいただきました。

新型コロナウイルスの感染拡大により、若い世代の中には自分の居場所を見失っている人が増えています。ある調査では、高校生300人のうち3割がストレスを抱えており、コロナ禍で子供たちの不安・ストレスが深刻化しています。その中でSNSを通じて犯罪に巻き込まれたり加担してしまう事例、いわゆるJK産業など、つながりを求める若い世代を取り巻く問題も増えています。こうした時代の中での居場所づくりの考え方として、空・雨・傘の3方式が参考になります。空=事実認識（空を見たら雲が多く空が暗かった）、雨=状況解釈（あと数時間後には雨が降りそうだ）、傘=行動・提案（傘を持っ

て出かけよう）。という展開は、事実としては受け止め、事実に対してどのような環境・解釈を当てるか次第で、実は「チャンス・強み」にも「ピンチ・弱み」にも変わりうるという認識が大切で



(株)LITALICO サービス開発責任者
迫 裕太 (さこ ゆうた) 氏

コロナ禍で変わったことは事実として受け止め、その変化によって生まれる兆しを捉えて、私たちの行動（提案）につなげることが大切です。この時代だからこそ、この時代にしかできないことを取り組むことが大切であり、①時代が変化したことで私たち自身も変化していくことが求められる。②今しかできないこと、今だからこそ見つめられるものがあるはず。③心に浮かんだことはやる、思い描いたことは実行する。④みんなで助け合って「人と繋がり続ける」ことにチャレンジをいとわない一年にしましょう。と締めくくられました。

最後に、コープこうべと兵庫県在住のアカースティックデュオ「にこいち」が制作したミュージックビデオ「さんぶんのに」を紹介して終了しました。

特定商取引法の書面の電磁的方法による交付を認めるとする 法改正に対する意見書を提出しました。

特定商取引法で交付義務が定められた書面を、電磁的方法によることを可能とする法改正が議論されています。しかし、その改正は、消費者の利益保護に資するものとはいえないことから、KC'sは拙速な法改正に反対する立場で、

1月28日付けで内閣府や消費者庁に対し「意見書」を提出しました。

詳細はQRコードをご覧ください⇒



3月13日に、「適格消費者団体連絡協議会」が開催されました。

3月13日（土）に、「適格消費者団体連絡協議会」が、Web会議で開催されました（写真は、東京の運営・事務局の様子）。

当日は、全国21の適格消費者団体・特定適格消費者団体、11の適格消費者団体をめざす団体、消費者スマイル基金、国民生活センター、消費者庁からおおよそ100名を超える参加がありました。KC'sからは、藤井克裕理事長、島川勝理事・被害回復検討委員長、五條操理事・被害回復検討副委員長、元山鉄朗事務局長が参加しました。

全体司会は、消費者市民サポートちばの宇田章吉さん、唯根妙子さんが務められました。



冒頭、消費者庁の高田潔次長よりの主催者挨拶があり、消費者制度課より、「消費者契約に関する検討会の状況について」、

「適格消費者団体連絡掲示板の改修（書類提出の電子化について）」ほか報告され、質疑応答を行いました。

KC'sからは、定期購入事案の取組報告として、(株)ファンソルへの被害回復の取組事案の経緯について、またフォーシーズ(株)大阪高裁判決について、五條操理事・被害回復検討副委員長より報告を行いました。

終了後、自主企画として開催された「役職員・事務局交流会」には、40名を超える参加があり、意見交換を行いました。「収益事業を開始した際の税務手続について」では、消費者機構日本の事例を示しながら、顧問税理士より説明をいただき、また、「認定更新について」では、直近で、認定更新を終えたひょうご消費者ネット、消費者市民ネットとうほくの2団体より特徴点などの報告をいただきました。



消費者契約法の改正を実現する連絡会 主催

「高齢化・情報化・コロナ禍（3K）の消費者被害をどう救済するか」勉強会が開催されました。

「消費者契約法の改正を実現する連絡会」では、この間法改正の実現に向けて「消費者契約に関する検討会」の進捗状況の共有化や勉強会、国への提言などが取り組まれてきました。こうした取組の一環として、2月1日、連絡会と「ストップ消費者被害！～消費者契約法改正運動～」、全国消団連との共催で、近年増加している高齢化、情報化、コロナ禍における消費者被害事例をもとに、河上正二さん（青山学院大学教授、前消費者委員会委員長）をお招きしてZoomを活用したオンライン勉強会として開催され、約180名が参加しました。

勉強会では、3名の弁護士から特徴的な消費者被害の事例についてお話いただき、それぞれの事例における問題点の指摘と消費者契約法の適用の範囲、または法改正の方向性の説明、併せて河上さんからコメントをいただきました。

紹介された事例は「高性能なスマホの契約をめぐるとのトラブル」、「古いサイトのトラブル」、

「キャンセル料をめぐるとのトラブル」の3本でした。「キャンセル料」の事例はコロナ禍のためにやむを得ず結婚式場をキャンセルした際に高額のキャンセル料が請求されたもので、緊急事態宣言は解除されていましたが、消費者として実施は困難と判断してキャンセルした場合は、民法の危険負担の規定から支払い義務はない、または自己都合と評価されても平均的な損害の額を超える部分は無効などの指摘がありました。身近な事例と丁寧な解説により、相談員をはじめとした参加者にとって、実践的でわかりやすい勉強会になりました。



団体賛助会員紹介

株式会社 サカイ引越センター



まごころこめておつきあい

サカイ引越センター

サカイ引越センターは「まごころこめておつきあい」をモットーに、1971年に創業し、引越一筋50周年を迎えました。全国への支社展開や車両の充実配備をはじめ各種専門技術の開拓、人材教育や経営の合理化などに積極的に取り組み、独自のノウハウを開発してまいりました。おかげさまで売上高・取扱引越件数共に7年連続業界No.1に、また2021年オリコン顧客満足度®調査 引越し会社 総合第1位になることができました。

■安全と顧客サービスの追及で目指す「人に感動していただける引越」

お客様に喜んでいただける、質の高いサービスを提供するため力を入れているのが、技術はもちろんのこと、マナーや知識を身に付けるための教育と研修です。そして、経験と実績を積み重ね、厳しい試験を合格したサービススタッフを「マイスター」に任命しております。

一方で、運転技術向上のため、ドライバーの意識改革と安全運転の継続を実現するべく、全車両にセイフティレコーダ・ドライブレコーダーやモービルアイを装備し、運行データを事細かに記録し、評価することで安心品質を目指しております。

毎年11月には、引越サービスコンテスト「専務杯」を実施しており、全国の予選を勝ち抜いたチームが、運ぶ技術・運転技術、そ



して接客サービスの質を競います。切磋琢磨することでモチベーションが上がり、それぞれ他チームから学んだ事を各エリアへ持ち帰ることで、更なる品質向上へ繋げております。

■これからの取り組み「コロナ禍への対応と新生活応援グループとしての発展」

サカイ引越センターは、ビデオ通話でお見積りができる、まごころリモート見積りサービス「まりモ」を2021年1月よりスタートしました。これまでの、24時間WEB上で契約まで完了できる「ササッと予約」、チャットでお見積りを行う「スマート見積り」と共にお客様の多様なニーズに応えられるサービスを提供して参ります。

また、現在は引越トラックには抗菌・抗ウイルス加工も実施しております。

今後は「新生活応援グループ」をめざし、新生活に必要な様々なサービスを提供してまいります。新生活に必要なものが購入できるカタログショッピング「キッチリサカイの大百貨」や通販サイト「バンダセレクションズ」、ハウスクリーニング、清掃用具のレンタル、総合リサイクルショップによる買取と販売サービス、電気工事やエアコン洗浄などを提供しております。

最後になりましたが、今後も消費者支援機構同様に、皆様が安全で安心できる社会の実現に取り組んでまいります。

お問い合わせ

株式会社 サカイ引越センター

〒590-0823 堺市堺区石津北町56

電話 072-241-0464

ホームページ <http://www.hikkoshi-sakai.co.jp>

1月14日に、ACAP創立40周年記念式典&新春講演会が開かれました。

消費者関連専門家会議（ACAP）の40周年を記念して式典・講演会がオンライン開催されました。式典は村井正素理事長の開会挨拶で始まり、消費者庁伊藤明子長官、大東文化大学中村年春教授から祝辞を頂きました。

式典では消費者問題に関する「わたしの提言」表彰式も催され、KC'sが運営する双方向コミュニケーション研究会で活動する雪美保子氏（京都府消費生活安全センター消費生活相談員）の提言、「消費者と事業者の対話の場の共創と新