

した。なお、1社は同年5月15日、消費者庁から当該措置命令を取り消したとして公表されました。



申入れ活動の結果として、定期報告に応じただけのこととなった3社の返金者数は、2021年6月30日現在324名であり、一定の消費者被害の回復がなされました。該当事業者に対し1年間お願いしていた返金人数の報告は、今回で終了となります。

⇒詳細はQRコードをご覧ください。



■ PayPay 株式会社 が提供するスマートフォン決済サービスの PayPay における PayPay 残高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

当団体は、PayPay株式会社に対し、同社が提供するスマートフォン決済サービスの「PayPay」

の利用規約である「PayPay残高利用規約」に関して、消費者契約法上問題がないかどうか検討するため、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。



＜改善点の概要＞

PayPay残高アカウントに関する一切の権利は、相続させることができないとされていた規定が、「利用者に相続が発生し、利用者のPayPay残高アカウントにPayPayマネーまたはPayPayマネーライトが残っていた場合、当社は当社所定の方法に基づき、法令に定める例外事由等を考慮の上、当該利用者の保有するそれらの残高を正当に相続または承継すると当社が確認した者に対し、振込手数料を控除した額を振り込みます。」と明記されました。

⇒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.91  
2021.10.1

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/

## 8/2、2021年度 第1回双方向コミュニケーション研究会を開催しました。

2021年度第1回双方向コミュニケーション研究会を8月2日(月)にZoomにて開催しました。消費者市民社会の実現には消費者と事業者の信頼関係の構築が不可欠と考え、KC'sは2010年より研究会を開催してきましたが、今回は、36名が参加しました。

第1回研究会のテーマは、NPO法人消費者情報ネット(コネット)が取り組んでいる「コネット葬」について、理事長の石原純子さん、理事の酒井佐代子さんのお話を伺いました。

今、地域の葬送習慣が崩れているなかで、葬儀のカタチも変わってきています。葬式の宗教離れもあり、適正な料金や宗教費用が分からないという声もあります。消費者にとって、よりよい葬儀とはなにか。そんな問題意識を持っていた石原さんと、事業者としても消費者主体の葬儀が必要と考える全日本葬祭業協同組合連合会会長の松井昭憲さんが出会ったことから、消費者と事業者の話し合いが始まりました。

そこから石原さんらは、2005年から消費者への実態調査を開始。2007年からは、「葬祭なんでも110番」、「葬祭シンポジウム」を企画するとともに、2010年からは、葬儀業者に対するアンケートや、聞き取り調査に取り組みました。こうした調査から、「できるだけ簡素に」、「静かにごく親しい者だけの葬儀」、「祭壇も派

手でなくみんなで故人をしのぶ」、「なるべくお金をかけない」、「費用を明確にしてほしい」など、消費者の希望が明らかになりました。それに沿った葬儀プランを葬祭事業協同組合の方々と話し合い、ついにコネット葬が誕生しました。プランは、直葬で175,000円、家族葬で360,000円の2種。それぞれ火葬料金、宗教・飲食費は別途というもので、関西一円の葬祭業協同組合が提供者として参加しています。

そうした準備を経て、いよいよ2020年始動を予定していたものの、コロナ禍のため、残念ながら停滞中ですが、いずれ、コネット葬が多くの消費者に提供されることでしょう。

研究会はその後、5つのグループに分かれ、葬儀の実情や、消費者と事業者の共同で生まれたコネット葬の意義について話し合いました。

また、第1回研究会は、デジタルデバインド問題についても取り組みました。パソコンやインターネット等の情報技術(IT)を利用する能力、及びアクセスする機会を持つ者と持たざる者との間に、情報格差が生じるとされる問題に対して、消費者と事業者の双方向コミュニケーションが果たす役割を考える企画として、住友生命相互会社お客様本位推進部長村井正素さん、上席部長代理小林治夫さんにお話を伺いました。



NPO法人 消費者情報ネット(コネット)  
理事長 石原純子さん 理事 酒井佐代子さん



住友生命相互会社 お客様本位推進部  
次長 村井正素さん 上席部長代理 小林治夫さん

### 団体賛助会員紹介

### マリンフーズ株式会社

KC'sの活動は、多くの団体賛助会員の方々によって支えられています。団体賛助会員は2021年4月現在で77社・団体に上りますが、各団体とも消費者市民社会の創造に向け、様々な取組を進めておられます。今回はマリンフーズ株式会社様からの、ご寄稿を紹介いたします。

マリンフーズ株式会社は、持続可能な環境に配慮した水産食品を、国内外のお客様に質・量ともに安定して供給するという方針のもと、寿司種シェアNo.1という存在感のある水産総合食品企業を目指しています。

#### ■安全性を追求した独自のサプライチェーン

当社は、ベトナム・タイ・チリなど世界20カ国以上のネットワークを通じ多くの原料を独自で調達し、徹底した品質管理のもと海外の協力工場ですり種に加工し日本に輸入、また国内工場ですり種加工品を製造、全国にある46箇所の販売拠点から量販店・外食店などにお届けしています。昨年当社が出資しているベトナムのすり種工場が竣工し、サーモンやイカといった、すり店でも非常に人気のあるすり種の供給を増強しました。また、三重県津市にある自社工場でもISO9001の認証を取得するなど安全性を徹底して追求するとともに、コンシューマー商品の『ごろっとサーモン丼』や、また、北海道釧路市にある釧路丸水で製造する地場の新鮮な原料を使用した『北海旨味たこ』が、おかげさまで多くのお客様にご好評をいただいております。

ます。インスタグラムに公式アカウント～おうちでおさかな～を開設し、『ごろっとサーモン丼』の様々な食べ方も紹介しております。



#### ■コロナ禍での環境変化に対応したマリンフーズの取り組み

水産品は健康志向を背景に根強い人気がありますが、一方で、味付けや調理の手間がかかるといった理由で敬遠されるケースもありました。しかしコロナ禍において様々な自粛を強いられている状況で、外出・外食が減少し、「家飲み」や「本当に美味しいものを自宅で楽しみたい」というように、お客様の生活スタイルや食ニーズが変わってきています。流通も外食店の持ち帰りや宅配、ECや通販等が大きく伸びてきています。当社は、これらの環境変化に迅速に対応しながら、新しい商品の開発・提案を行っていくことで「美味しさの感動」と「健康の喜び」をお届けしていきます。

食の安全性と品質を第一に、より一層お客様からの信頼を得られるよう、皆様に愛される商品づくりに全力を傾けて参ります。

#### お問合せ

マリンフーズ株式会社

〒141-6011 東京都品川区大崎二丁目1番1号  
TEL 03-6420-1155

住友生命は、人が対面で応対する価値を大事にしつつ、希望する方へは適切にデジタル・サービスを提供するという考えを持っておられます。WEBサービスを希望する方には、わかりやすく、使いやすいシステムを提供する。デジタル機器が苦手な方には、担当職員が訪問して、携帯端末を代理で操作するなどして、お困りごとにお応えしていく。希望される高齢の契約者は、ご本人に代わり家族や代理人がWEBを通じて、契約確認・変更、保険請求などができるシステムも利用できます。人が応対する価値を大前提とし、非対面・迅速なサービスの希望者への選択肢を広げる。そうしたお話を伺いました。最後に研究会の片山登志子座長から挨拶があり、第1回研究会は終了しました。

## 9/2、2021年度 第2回双方向コミュニケーション研究会を開催しました。

第2回研究会は9月2日（木）、Zoomにて34名の参加で開催しました。今回は、デジタルデバインド問題について、前回の住友生命報告を振り返りつつ、消費者の実情を考える企画として、消費生活ネットワーク新潟 理事高杉陽子さんから、「高齢者のインターネット利用状況実態調査の取組」を伺いました。

日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会（NACS）東日本支部新潟分科会（以下「NACS新潟分科会」という。）は、消費生活ネットワーク新潟の団体正会員ですが、2018年より、グーグルから受託した「ICTリテラシー向上啓発事業」を実施してきました。これはシニアがデジタル化に取り残されないようインターネットを安全かつ楽しく利用するための教材作成と、「ICTリーダー」を育成するものです。「リーダー」とはプロではなく一歩先をいく仲間といった位置づけですが、NACS新潟分科会では4人が活動しています。

2019年からシニア向けワークショップや、「Zoom体験会」を実施しました。こうした場を通じて、「IDとか、パスワードとか言ってもわ



NPO法人 消費生活ネットワーク新潟  
理事 高杉陽子さん

### ■消費者情報ネット（コネット）報告

#### 参加者の感想

- ・冠婚葬祭などの相場や適正価格がわからない業界にとって、コネットさんの取組みは、消費者、事業者にとってWIN-WINの関係になっていると思いました。
- ・何度も粘り強くアンケートや実態調査、懇談会などを実施され、PDCAの見本だと思いました。

### ■住友生命相互会社の報告 参加者の感想

- ・デジタル技術を使う場合でも必要な消費者にはアナログで対応するという点であり、消費者として納得できる内容だった。
- ・高齢者の感覚にも寄り添った対応をしておられることに共感・安心感を持った。

からない」、「アップデートしていないままである」など、ICTについてのシニアの声が明らかになりました。また目下のコロナ禍では、ワクチン接種の予約をめぐる混乱もあり、インターネットに不慣れな高齢者の情報格差が浮き彫りになりました。

こうした実情に対して、NACS新潟分科会とNPO法人新潟県消費者協会で共同して実態調査に取り組むことになりました。調査は、デジタル化から取り残される傾向にある高齢者に特化したものとして、60代から80代以上の男女570人を対象とし、地域の現状と問題点を明確にすることを目指しています。今年9月に実施し、その結果を基に、年内に国・県・業界団体に向けての提言を予定しています。

研究会はその後、グループに分かれて、住友生命相互会社の事例も含め、デジタルデバインドの実情と、それへ向けた取組の在り方を話し合いました。

最後に研究会の片山登志子座長から挨拶があり、第2回研究会は終了しました。

### ■消費生活ネットワーク新潟の報告

#### 参加者の感想

- ・デジタル庁が発足したが、これで一気に解決するものではない。実際にデジタルデバインドを解消していくためには、行政・事業者と消費者の協働が必要だが、どのように進めていくか。
- ・地域に、「何でも気軽に聞ける」ちょっと先を行くリーダーがいるような拠点ができれば、地域のレベルアップができるのではないか。

## 「特定商取引に関する法律等の一部を改正する法律」の成立にあたって、KC'sから意見を提出しました。

2021年6月9日に、特定商取引法及び預託法を改正する法律「消費者被害の防止及びその回復の促進を図るための特定商取引に関する法律等の一部を改正する法律」が成立しました。

今後、政省令にて契約書面の電子化における消費者の承諾の在り方などの具体的な要件を定めるとされていますが、KC'sとして契約書面の電子化については、反対の意見書を提出していることもあり、改めて7月6日付けで本改正法の成立にあたっての意見を提出いたしました。

### 【意見書提出先】（敬称略、順不同）

- 井上信治 内閣府特命担当大臣（消費者及び食品安全）
- 伊藤明子 消費者庁長官
- 山本隆司 内閣府消費者委員会委員長
- 永岡桂子 衆議院消費者問題に関する特別委員会委員長
- 石井浩郎 参議院地方創生及び消費者問題に関する特別委員会委員長

詳細はQRコードをご覧ください。⇒



## 「消費者契約法の改正を実現する連絡会」から消費者庁に「消費者契約に関する検討会の『平均的な損害の額』の検討に関する意見」を提出しました。

KC'sは消費者、消費者団体役員、弁護士、司法書士、研究者、消費生活相談員などの個人、及び消費者団体で構成する「消費者契約法の改正を実現する連絡会」に参画しています。

消費者庁は消費者契約に関する検討会を開催

し、実務的な観点からの検討を深化させるための議論を行っていますが、検討会に対し、7月2日付けで意見を提出しました。

詳細はQRコードをご覧ください。⇒



## 差止裁判・申入れ活動について

### ■(株)プレミアムコスメが通信販売サイトで販売する「極み菌活生サプリメント」の広告表記および解約方法について差止めを求め「申入書」を送付し、回答を受領しました。

当団体は、同社が通信販売サイトで販売する「極み菌活生サプリメント」の広告表示や解約方法について検討した結果、同社に対し、2021年3月26日付「お問合せ」を送付し、同社から4月6日付で回答をいただきました。



当団体において同社からの回答を検討した結果、不当景品類及び不当表示防止法と消費者契約法上の問題があるとの判断に至り、下記のとおり2021年7月7日付で「申入書」を送付しました。

これに対し、2021年8月4日付で、同社より回答書を受領しました。

詳細はQRコードをご覧ください。⇒



申入書について 回答書について

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9回期日（裁判）が9月3日（金）に行われました。次回期日は2021年10月20日（水）となりました。

詳細はQRコードをご覧ください。⇒



### ■酵素等の成分の作用による痩身効果を標ぼうする食品の販売事業者5社に対する申入れ活動について。

当団体は、2019年3月29日、消費者庁より措置命令を受けた酵素等の成分の作用による痩身効果を標ぼうする食品の販売事業者に対し、2020年2月26日、①購入者に返金に応じることを個別に通知すること、②（措置命令は消費者への返金を含まないので）消費者が希望する場合は返金等を行うこと、を申し入れました。

申入れ活動の結果、3社からは購入者への個別通知と返金に応じるとともに、当団体に対して返金の実施状況を定期的に報告していたこととなりました。また、(株)モイストは、2020年4月6日、景品表示法第10条に基づき、消費者庁長官が認定した返金措置を行いま

### ■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9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