

付けで「お問合せ」を行いました。しかし、同社からの回答はなく、再度7月25日付けで回答を求める連絡を送りましたが、その後の回答はありませんでした。

当団体としては、こうした同社の対応を踏まえ、当方で調査した被害情報及び同社Webサイトでのイベント募集情報を検討したところ、同社には本件イベントのチケット購入者に対して、チケット代金相当額の返金をすべき義務があるとの結論に達しました。そこで当団体は2022年9月2日付け「申入書」を送付

詳細はQRコードをご覧ください。⇒



■(株)ハハハラボが通信販売サイトで販売する「JOMOTANI 個トクトクコース」の広告画面及び購入時の最終確認画面には特定商取引法上の問題があるとの判断に至り、差止めを求める「申入書」及び消費者団体としての任意の要請である「要請書」を送付しました。

KC'sは、(株)ハハハラボが通信販売サイトで販売する「JOMOTANI 個トクトクコース」の広告表記について、2022年3月1日に送付した「お問合せ」に対する同社の回答書一式を検討した結果、同社の広告画面及び購入時の最終確認画面には特定商取引法上の問題があるとの判断に至り、差止めを求める「申入書」および、消費者団体としての任意の要請である「要請書」を同年9月

詳細はQRコードをご覧ください。⇒



■(株)総合資格に対し、契約書面等の改善を求める「要請書」を送付しました。

KC'sは、(株)総合資格が募集している資格試験対策講座等について、その受講者との契約締結に関し、消費者法の観点から2021年6月7日から3度にわたりお問合せを行い、同社から都度回答を受領しました。

提供を受けた資料を検討した結果、種々の契約書類において、その内容が複雑多岐にわたり、一見して消費者が受講しようとする講座やその受講方法の特定、中途解約の場合の解約返戻金の有無・算出方法の特定等が困難と言わざるを得ず、消費者においては契約内容の理解が十分になされていないと判断しました。

そこで、当団体は、消



費者契約法第12条に基づくものではなく、同法第3条第1項による消費者団体としての契約書面等の改善を求める要請を行いました。

詳細はQRコードをご覧ください。⇒



■楽天ペイメント(株)が提供するスマートフォン決済サービスの楽天ペイにおける楽天キャッシュ【基本型】利用規約および楽天キャッシュ【プレミアム型】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では、楽天ペイメント(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「楽天ペイ」で利用される電子マネーの利用規約である「楽天キャッシュ【基本型】利用規約」及び「楽天キャッシュ【プレミアム型】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のでここに報告します。



＜改善点の概要＞

「楽天キャッシュ【基本型】利用規約」及び「楽天キャッシュ【プレミアム型】利用規約」には利用者の相続発生時における手続等に関する規定がありませんでしたが、「会員に相続が発生し、当該会員に楽天キャッシュ【基本型・プレミアム型】の残高がある場合に、当社は、当社所定の方法より、正当に相続又は承継すると当社が確認した方に対し、振込手数料を控除した額を返金します。なお、振込手数料が楽天キャッシュ【基本型・プレミアム型】の残高を上回る場合、当社は、返金を行いません。」

詳細はQRコードをご覧ください。⇒



■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15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15回期日(裁判)が7月25日(月)に行われました。次回期日は9月21日(水)となりました。

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.97 2022.9.30 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/

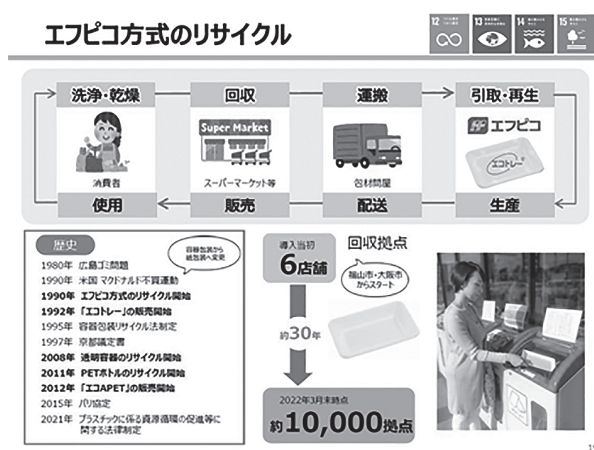
7/29、2022年度 第1回双方向コミュニケーション研究会 「エフピコモデルの資源循環型リサイクル」をテーマに開催しました。

2022年度第1回双方向コミュニケーション研究会が、7月29日にWebシステム会議として開催され、40名を超える参加がありました。第1回研究会のテーマは、株式会社エフピコより、サステナビリティ推進室ジェネラルマネージャーの富樫英治さんをお招きし、「エフピコモデルの資源循環型リサイクル」についてご講演をいただきました。

エフピコは1962年広島市福山で創業され、プラスチック製簡易食品容器の製造・販売に取り組んできました。「エフピコモデル」と呼ばれる廃容器回収は、1990年にスタートしました。これは1995年制定の容器包装リサイクル法に先立つ独自の取組ですが、そのきっかけは、アメリカでのマクドナルド不買運動にあったといひます。当時のハンバーガー容器は、保温性に優れた「発泡クラムシェル」という素材が使われていましたが、この製造にはフロンガスが必要ということで、消費者を巻き込む社会問題になっていました。これを目の当たりにしたエフピコは、何も手を打たずにいる企業は、不買運動で倒れる時代であることを強く受け止め、事業の利益の中できちんと対策を取ることで、社会の中で存続できる企業となることを目指しました。



株式会社エフピコ サステナビリティ推進室 ジェネラルマネージャー 富樫 英治さん



そうした理念で運営されている「エフピコモデル」は、消費者、小売店、包材問屋、エフピコの4者が一体となったリサイクル体制です。消費者には、使用済みトレーを小売店の回収ボックスに返却してもらい、包材問屋の方に回収を協力いただき、エフピコ工場でリサイクルします。エフピコでは、独自技術を開発し、回収したトレーを再びトレーに再生する「トレーtoトレー」による資源循環型システムを実現しています。また、2011年からはペットボトルの回収容器もリサイクル材料に活用する「ボトルtoトレー」にも取り組んでいます。

1990年、6店舗から始まったトレイ回収拠点も現在、全国約1万か所に上ります。「エフピコモデル」は業界だけでなく多くの消費者の方から認知され、回収量は年々増え続けていますが、2021年度(2022年3月実績)は容器10,300トン、PETボトル73,000トン、合計83,300トンに上り、製品販売量に対する使用済み製品の回収重量比率は40%にあたります。

第1回研究会では、講演後、グループに分かれて、消費者、諸事業者が一体となったエフピコモデルを参考に、消費者市民社会での環境への取組、その在り方について話し合いました。

■参加者の感想(抜粋)

*エフピコさんが1990年に始めたリサイクルは、消費者から見捨てられないための企業防衛として取り組んだ、という箇所が一番、心に残りました。消費者がきちんとした目線を持てば(エシカル消費)、きちんとした企業さんを選びます。双方で環境問題に立ち向かえるのは、地球にとって喜ばしいことです。そう、思いました。(消費者)

*これまで、「プラスチックは環境に悪いものである」という認識を漠然と持っていました。

しかし、本日の報告で、プラスチック自体が悪いのではなく、それをきちんと分別せずにポイ捨てするという行動が悪い、ということを確認でき、大変よい機会となりました。また、物心ついたときから目にしていたトレー回収ボックスが、実は少しずつ進化しているということを知れ、大変興味深かったです。環境配慮商品を目にする機会が増え、段々世の中が変わっていていることを感じますが、今後さらに変わっていくと思うとワクワクしました。(事業者)

**8/24、第2回双方向コミュニケーション研究会
「サラヤ『緑の回廊プロジェクト』について」をテーマに開催しました。**

第2回研究会は8月24日、サラヤ株式会社調査員・認定NPO法人ボルネオ保全トラスト・ジャパン理事の中西宣夫さんをお招きし、「サラヤ『緑の回廊プロジェクト』について」をテーマにお話を伺いました。Webシステム会議として開催しましたが、40名近くの参加がありました。

サラヤは1952年に創業した、消毒液や洗剤等衛生用品の製造メーカーで、植物由来の洗浄成分を使った「ヤシノミ洗剤」がロングセラー商品として有名です。

しかし、「環境にやさしい」はずの植物原料について、2004年に大きな見直しを迫られました。この年、テレビ番組「素敵な宇宙船地球号」は、植物性洗剤の原料である「パーム油」が、東南アジアの熱帯雨林の生態系を破壊している問題を報道しました。パーム油は、アブラヤシの実から採れる油で、菓子類やインスタント食品、洗剤などに使用され、原材料名としては「植物油脂」と表示されています。日本人の年間消費量は一人5.4kgと、日常生活に深く結びついています。番組では、熱帯雨林が乱開発されたために、象はアブラヤシ畑に侵入せざるを得ず、住民が仕掛けた罠にかかって苦しむ姿が放映されました。

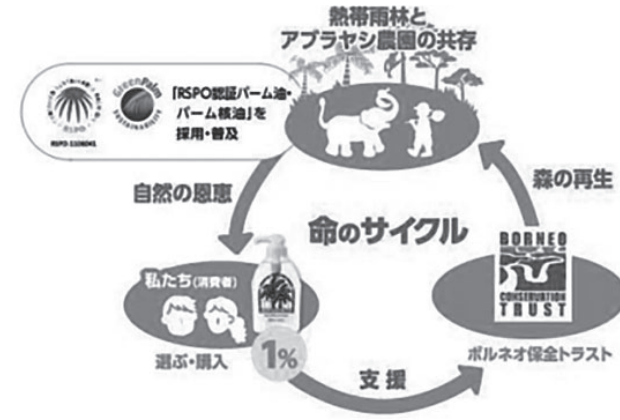


サラヤ株式会社 調査員
認定NPO法人 ボルネオ保全トラスト・ジャパン
理事 中西 宣夫さん

番組に出演した更家悠介社長は、こうした事実衝撃を受け、パーム油産業の在り方そのものを変えていく取組を開始しました。2005年サラヤは日本企業で初めてRSPO(持続可能なパーム油のための円卓会議: Roundtable on Sustainable Palm Oil)に加盟しました。これは世界自然保護基金(WWF)を含む関係団体が中心となり、2004年に設立された国際NPOです。ここでの活動を通じて、農民や商社など、パーム油に関わる人々とともに環境に配慮したパーム油産業のルール作りを話し合い、持続可能な生産のための原則と基準を満たす「RSPO認証パーム油」の普及に努めています。現在、「認証」はパーム油産業全体の19%相当にまで広がりましたが、サラヤではこの認証を受ける体制を整備することが困難な小農園に対して様々な技術援助を行うことで、さらなる普及をめざしています。

また、生物多様性を守る視点から2006年NPO法人「ボルネオ自然トラスト」を設立し、象の生息環境の保全とアブラヤシ産業の両立を具体化する「緑の回廊プロジェクト」などの活動を開始しました。「緑の回廊」とは、アブラヤシ農園が乱開発されてきた、ボルネオ島のキナバタンガン川沿岸で、野生生物が生息するために最低限必要な沿岸の開墾地を森に再生し、分断された熱帯雨林を回廊でつなごうというものです。サラヤはそのための土地購入の支援金として、パーム油関連製品の売上の1%を充てることとし、消費者への協力を呼び掛けています。賛同した企業や個人からの支援金は、これまでで約1.3億円になり、約100ヘクタールの土地が確保されました。

こうした取組を伺った後、グループに分かれ、私たちの消費生活と環境問題の関わりや、環境保全について消費者のできることなどについて話し合いました。



■参加者の感想(抜粋)

*いずれも初めて聞く内容で大変驚きました。SDGsへの対応が求められる一方で、メーカー

令和4年度適格消費者団体連絡協議会が開催されました。

9月3日適格消費者団体連絡協議会全体会がオンラインで開催され、120名を超える参加がありました。KC'sからも役員及び検討グループメンバー10名が参加しました。

第1の議題は「消費者庁報告」で、消費者制度課から「改正消費者契約法の施行準備について」、「改正消費者裁判手続特例法の施行準備について」、「消費者法の現状を検証し将来の在り方を考える有識者懇談会」の状況についてが報告され、意見交換を行いました。

続いて、国民生活センターから「紛争解決委員会(ADR)の特色」について報告があり、適格消費者団体からの申請手続き等について解説がありました。

講演企画は、「『判例研究 共通義務確認訴訟における支配性と過失相殺(東京高判 令3・12・22)』について」と題し、一橋大学大学院法学研究科山本和彦教授により行われました。消費者機構日本と株式会社ワンメッセージで行われた共通義務確認請求控訴事件において、支配性の訴訟要件を欠くとした高裁判決の問題点について講義をいただきました。

なお、当日は協議会に先立って開催された3

差止裁判・申入れ活動について

■(株)スターリーナイトカンパニーに対し、2021年12月17日及び19日に中止された「空飛ぶクリスマスツリー」イベントについて、チケット代金相当の返金を求める「申入れ書」を送付しました。

KC'sは、(株)スターリーナイトカンパニーが2021年12月17日及び同月19日に開催を予定し

側からの発信が強くなれば「偽善的」と取られる可能性があり、逆に発信力が弱ければ、社会全体での普及が難しくなります。今回のように、お客様とメーカーを双方向に結び組織の中で、こうした活動に注目して頂き、消費者団体からも企業側の取り組みについて取り上げて頂けると、社会全体で根付くきっかけの1つになると感じました。(事業者)

*お客様からの批判を前向きなアクションへつなげたことのご報告を聞きながら、もっと多くの人に伝えたいと思いました。多くの企業がRSPOに参加して、それが当たり前になったら良いのと思います。そのためには消費者がもっと声を上げなければいけないですね。(消費者)

つの分科会(プレ企画)の報告も行われました。

8月8日プレ企画①は、「消費者庁執行部門との連携」をテーマに、消費者庁から取引対策課、表示対策課に参加いただき、「法執行の運用状況」、「消費者裁判手続特例法第91条の運用」について報告をいただき、意見交換を行いました。

8月16日プレ企画②は、「差止請求訴訟及び被害回復訴訟の判決等の検討」がテーマでしたが、「株式会社ワンメッセージについての被害回復事案報告」、「株式会社GRACEについての事案報告」、「フェビウス株式会社についての事案報告」として取り組んだ(特定)適格消費者団体より報告と質疑応答がありました。

8月24日プレ企画③は、適格団体の2次アンケートにもとづく交流をテーマとし、「効果的な事案検討」、「団体間の連携」を推進するために、各団体の具体的フローや実情・課題を報告し合い、改善に向けた意見交換を行いました。

この他、全体会では、認定NPO法人スマイル基金からの事業報告及び「特定適格消費者団体を支援する法人」の認定申請の検討状況についての報告も行われました。

ていた「空飛ぶクリスマスツリー」イベントについて、中止されたにもかかわらず返金がなされなかった消費者が多数いるとの情報があったことから、その実情と同社の考えを伺うため、2022年5月16日

