

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
Email:info@kc-s.or.jp

より詳しくご覧になりたい方は
当団体ウェブサイトへ。→
<https://www.kc-s.or.jp/>



年頭のご挨拶『差止請求・被害回復・消費者教育に力強く 取り組み、社会的責務を充実させる1年とします。』



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） 西島 秀向

皆様新年明けましておめでとうございます。旧年中は、多くの皆様から当団体に格別のご協力を賜りましたことに深い感謝を申し上げます。

当団体は、昨年4月5日に大阪地裁に対して、創立以来初となる被害回復訴訟を提起しました。株式会社スターリーナイトカンパニーに対し、中止となったイベントのチケット代金の返金を求めた訴訟です。同社はチケット購入者に対し、チケット規約を基に、返金には応じられないとしてきました。当団体は同社に対してお問合せや、申入活動を再三にわたり行いましたが、同社は当団体に対し、一切回答がなかったことから、特定適格消費者団体として、「共通義務確認訴訟」を提起しました。

さらに同年8月29日には脱毛サロンを運営する株式会社ラドルチェに対しても契約代金の返金を求める共通義務確認訴訟を提起しました。同社はエステの施術を回数無制限で受けられるアフターサービスを行ってきましたが、2022年1月頃、利用者の同意を得ないまま、セルフによる施術に一方的な変更を行いました。このことからエステの契約代金は不当利得であるとして、返還を求めています。

適格消費者団体の活動としては昨年7月21日、大阪を代表するテーマパーク、ユニバーサル・スタジオ・ジャパンを運営する合同会社ユー・エス・ジェイの「WEB チケットストア利用規約」の

契約条項の削除など求めた差止請求訴訟において、残念ながら大阪地裁は当団体の請求を棄却しました。8月3日に大阪高裁に対して地裁判決を不服として控訴を行いました。

このほか、裁判外での活動として、1回限りと誤認してしまうお試し定期購入や結婚式場のキャンセル料、脱毛サロンの契約期間や解約、洗口液のNo.1表示などの事案について事業者に対して交渉を行い、一定改善が行われました。

また各種セミナーや双方向コミュニケーション研究会により、消費者教育や、事業者と消費者との信頼の再構築を目指す活動にも力を入れてきました。

さらに当団体は昨年7月をもって、「紺綬褒章」公益団体に認定され、10月には「第6回津谷裕貴・消費者法学術実践賞」を受賞することができました。当団体の活動が社会的にも認められたことに心より感謝申し上げます。

本年も、消費者被害の防止のための差止請求訴訟に加え、被害回復のための共通義務確認訴訟や着手中の事案につき、着実な事業執行を進めてまいります。皆様のご支援・ご協力を改めてお願い申し上げます。

第三回双方向コミュニケーション研究会が開催されました。

2023年11月30日、第三回双方向コミュニケーション研究会がハイブリッド運営で開催されました。リアル参加の方はエルおおさか（消費者・事務局11名、事業者9名）、Webの方はZoom（消費者6名、事業者3名）での参加でした。

研究会座長である片山登志子KC's 副理事長から冒頭挨拶があり、日本ハムカスタマー・コミュニケーション株式会社と視覚障がい者のグループのきんきビジョンサポートとの双方向コミュニケーションの実践をハイブリッドで公開で行いました。

日本ハムカスタマー・コミュニケーション株式会社からは、食品ロスをめぐる状況や、日本ハムグループや他社の出前授業の紹介、半調理品の商品の紹介がありました。視覚障がい者の皆さんからは、「まとめ買いすることが多いので、日付は気になる」「賞味期限の字を大きくしてほしい」「半調理品は作り方を聞いたらできるけど、なかなか手を出せない」「まとめ買いをするけど、パッケージがどれか分からなくなって、スマホで読み取るのが煩わしい」など活発な意見交換ができました。

その後昨年、今年と双方向コミュニケーションに取り組まれた消費生活者ネット新潟から経験発表があり、続いて消費者、事業者双方から双方向コミュニケーションの実践の意味合いや効果について報告がありました。公開実践、報告を受けて全体で双方向コミュニケーションについて論議を行いました。消費者、事業者双方から思いのこもった意見が続き、最後座長から「“企業にとってプラスになる”と思ってもらえる場作り、そのためにいろんなジャンルで“消費者はこれでいいって言

ってるよ”という経験を積み上げることが大事だと皆さんの意見を聞いていて思った。改めて皆さんに親しみを感じてもらおう場を作っていきたい。皆さんからも参加をぜひ働きかけてほしい」とまとめがありました。

アンケートからは「参加されている方の発言が現実味があり、普段の生活が想像できました」「事業者にとってプラスとなるヒントが双方向コミュニケーションの良さであることを、地元の事業者にどのように伝えていけばよいのか悩むところです」「双方向コミュニケーションの良さは、自由に発言できることだと思っています。そのための環境づくりをしっかりとしておくことの重要性を感じました」など、気づきややっていく上での課題が出されました。

「大阪府消費者フェア 2023」が開催されました。

「大阪府消費者フェア 2023」は、大阪府消費生活センターと KC' s も参加した実行委員会が主催して開催しました。今年度は 3 年ぶりに会場開催となり、10 月 28 日(土) 11:00~15:00、大阪府咲洲庁舎 1 階フェスバにぎわい広場にて開催されました。コロナ禍の期間は、(公財)関西消費者協会「大阪府消費者フェア 2023」のウェブサイトにおいて、各団体による調査・研究の成果や、消費生活に役立つ様々な情報紹介が取り組まれましたが、今年は「見直しませんか？消費のあり方」をテーマとして、消費者団体として参加した 13 団体の活動紹介パネルが会場に展示され、そのパネルに沿って、KC' s を含む各団体からの活動紹介が行われました。

パネル展示の他にも、牛乳パックで作る工作や折り紙などを各団体が持ち寄った「手作り・あそびコーナー」、暮らしに役立つ情報を集めた「知って得する消費者情報コーナー」が設けられました。

また、大阪府健康医療部による食品の安全安心、食品表示、薬、ギャンプル等依存症などに関する情報発信、ACAP(公益社団法人消費者関連専門家会議)による消費者の声を活かした製品紹介、大阪弁護士会による消費者問題に関する情報提供等、大阪府や、関連団体、事業者、専門家の団体からの参加もありました。また、大阪弁護士会による無料法律相談会「消費者トラブル 弁護士相談会」も開催されました。こうした取組により、会場には 2097 人の参加がありました。

なお、会場企画に先立ち、10 月 23 日(月) 14:00~15:30、オンライン講演会「見直しませんか？消費の在り方~私たちの未来のために、エシカル消費~」講師：東珠美氏(椋山女学園大学教授)による講演会が開かれました。



2023年京都消費者問題セミナーが開催されました。

2023年11月25日、2023年京都消費者問題セミナーをZOOM（ウェビナー）により開催して、73名の参加がありました。このセミナーは、毎年、京都府・京都府生協連・京都生協・コンシューマーズ京都・京都消費者契約ネットワーク・KC'sの共催により、消費者問題の啓発と適格消費者団体の紹介を兼ねて開催してきました。今年度も5回の実行委員会を開催して企画について検討してきました。

この2年間のセミナーでは、京都産業大学教授・KC's常任理事の坂東俊矢氏をお招きして、成年年齢の引き下げが高校生や大学生の間で消費者被害が広がる懸念があることから、成年年齢引下げをテーマとして開催してきました。今年度は、若者だけではなく高齢者にも被害が広がっているSNSに関連する消費者トラブルを取り上げることになり、「SNSから忍び寄る罠！～私はだまされないと思っているあなたは、本当に大丈夫？～」をテーマとして開催しました。

コンシューマーズ京都事務局長の溝内啓介氏の司会で、冒頭、京都消費者契約ネットワーク理事長の野々山宏氏より、セミナー開催の趣旨と消費者団体訴訟制度・適格消費者団体の紹介を交えて開会挨拶をいただきました。

続いて、坂東氏から「SNSからはじまる消費者トラブル～インターネットでの情報発信を考える～」のテーマで、学生を対象としたアンケート結果を交えながら、最近のSNSの状況やそれに対する意識や捉え方などについて講演をいただいた後、消費生活相談員の大久保育子氏より「消費生活相談の現場から～SNSに関連した消費者トラブル～」のテーマで、SNS関連の消費者トラブルについて報告をいただきました。

セミナーの後半は、京都消費者契約ネットワーク事務局長の増田氏から、差止請求訴訟を提訴した定期購入の事例報告をいただいた後、坂東氏のコーディネーターによるパネルディスカッションを行いました。パネリストとして、京都産業大学と同志社大学の2名の学生さん、大久保氏、増田氏にパネリストとして登壇いただき、①SNSをどのように捉えているかなど現状について、②SNS



などについて、③これからのSNSへの向き合い方、課題等について、議論が行われました。セミナーの目的である「消費者団体訴訟制度の広報」についても、適格消費者団体の具体的な活動を知ってもらえる機会となりました。

参加者からは「幅広い年代の方、立場の方のお話がきけてよかった」「このような学習会は

大変有益で広く知ってほしいので、継続してやってほしい」などの感想が寄せられました。

JNTLコンシューマーヘルス(株)が提供するリステリンの表示の問題について「再お問合せ」を送付し、それに対する「回答書」を受領しました。

当団体は、JNTLコンシューマヘルス(株)が提供する「リステリン」の商品ラベル及びウェブサイトでの表示にある、「殺菌力」「マウスウォッシュ売上」「No. 1」といった文言は、消費者の誤認を招くおそれがあり、不当景品類及び不当表示防止法上の問題があるものと考え、表示の差止めを求める「申入書」を送付しました。これに対して、2023年9月26日付けで同社からの回答を受領しましたが、そこに示される表示見直しについて、具体的にどのように表示の変更を行うのか及びその時期を尋ねる「再お問合せ」を2023年11月27日付けで送りました。これに対して同社より、12月26日付けで「回答書」を受領しました。



全身脱毛サロン「キレイモ」を運営するGFA株式会社から「要請書兼再々お問合せ」に対する回答書を受領しました。

当団体では、GFA株式会社（以下「同社」といいます。）に対して、「役務の提供期間」に関する用語の統一や、エステティックサービス約款の記述、契約書面の位置付け等について、2023年11月1日付けで「要請書兼再々お問合せ」を送付していましたが、11月27日に「回答書」を受領しました。また、同社が運営する「キレイモ」全28店舗を株式会社ミュゼプラチナムに事業譲渡することに関連して、同社に対して、譲渡先会社（株式会社ミュゼプラチナム）に対して当団体との間のこれまでのやり取りを引き継いで、譲渡先会社においても、当団体からの要請等に対応するよう、同社に伝達していただくことを要請していましたが、同社からご了解を得ました。

株式会社ハハハラボが運営する通販サイトの表示の改善を受けて、申入れ活動を終了しました。

株式会社ハハハラボ（以下「同社」といいます。）が自社通信販売サイトで提供するJOMOTANという除毛クリーム（以下「当該商品」といいます。）の「JOMOTAN1 個トクトクコース」の広告表示について、消費者に1回だけの購入と誤認させ、実際には当該商品の定期購入を条件とする契約を締結させたことから、多くの苦情が当団体及び全国の消費生活センター等に対して寄せられました。当団体では、当該商品の広告表示や解約方法等に関し、不当景品類及び不当表示防止法、消費者契約法、特定商取引法及び同法ガイドライン、その他の法令に照らして問題がないかを検討する必要があると考え、お問合せ活動を開始しました。

2022年3月1日付けで「お問合せ」を送付して、6月9日に同社からの「回答書」を受領しました。その後の検討を経て、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「申入書兼要請書」を、2022年9月1日付けで送付して、2022年11月29日付けで「回答書」を受領しました。

2022年9月1日付け「申入書兼要請書」では、「JOMOTAN1 個トクトクコース」で500円のみで購入できると誤認させるような表示の停止と、定期購入であることの表示を要請して、2023年3月30日付けの「再申入書」では、「有利誤認表示」に該当すると考えられる表示表示の停止とご注文フォーム内のご注文内容確認欄に総額表示を行うことを申し入れました。

その後、同社では通信販売サイトの表示の修正が行われ、総額表示がご注文フォーム内に明記されたことで、KC 'sからの申入れに沿った修正がすべて行われたと判断しましたので、2023年11月をもって同社に対する申入れ活動を終了することにしました。



株式会社スターリーナイトカンパニーに対し、中止イベントのチケット代金の返金を求めた裁判手続（第6回）が行われました。

当団体は、株式会社スターリーナイトカンパニーに対し、同社が一方的に中止したイベントについて債務不履行に基づくチケット代金の返金を求める被害回復訴訟を大阪地方裁判所に提起していましたが、裁判手続（第6回）が12月20日（水）に行われました。

次回期日は1月26日（金）となりました。

株式会社ラドルチェに対する共通義務確認訴訟第2回期日が12/20に開かれました。

脱毛サービスを提供していたエステティックサロンを運営する株式会社ラドルチェに対する、消費者裁判手続特例法に基づく共通義務確認訴訟の第2回期日が、12/20（水）10時より大阪地方裁判所で行われました。

次回期日は来年2/16（金）11時30分より大阪地方裁判所で行われますが、裁判所が指定する当事者及び代理人のみ出席が許される非公開の弁論準備手続として開催される予定です。



布亀株式会社「リパソールAT」のウェブサイト上の表記、容器の図柄などに関する問題等に対する再度の検討結果についてです。

当団体は、布亀株式会社（以下「同社」といいます。）に対し、2019年6月に同社が提供する「リパソールAT」のウェブサイト上の表示・広告に関して、不当景品類及び不当表示防止法上、疑義を感じる記載があったことから、お問合せを行いました。同社は当団体のお問合せに対応され、ウェブサイトから当該商品の掲載を停止されたことから、当団体は2021年5月に「お問合せ」活動を終了した経過があります。

しかしながら、消費者よりウェブサイトにおいて当該商品の表示・広告が再開されている旨の情報があったことから、再度差止請求の検討を行い、2023年8月28日付け「再お問合せ」を送付しました。

これに対し、同社によると、当該商品のウェブサイトでの表示・広告の再開は、誤って掲示したものであり、速やかに当該商品のウェブサイトでの掲載を停止し、再掲載することのないようデータそのものを削除したとのことでした。表示の停止が確認できたことから、当団体は、同社の表示・広告に対する不当景品類及び不当表示防止法に基づく差止請求を見合わせることにし、2023年11月をもって、同社に対する「再お問合せ」活動を一旦終了することにしました。



第3回 消費者ネット関西 オンライン消費者法ゼミのご案内

NPO 法人 消費者ネット関西の 2023 年度消費者法ゼミでは、SNS をきっかけとする消費者被害が増加していることを踏まえて、それに対する消費者法の課題と消費者の役割を考えます。この企画に、当団体も共催しております。ぜひ、ご参加ください。

日時：2024年1月18日（木） 午後6時30分から

講師：アントニオス・カライスコス（龍谷大学法学部教授）

テーマ：景品表示法によるステマ規制の意義とその実効性の確保に必要なこと（仮）

お問合せは、NPO 法人消費者ネット関西事務局

電話&FAX 06-6229-6160 までお願いします

KC's 学習会のご案内

当団体では、不安につけ込んだ消費者被害をテーマにWeb学習会を開催いたします。宗教や霊感、占いといったスピリチュアルな世界のほか、結婚、就職や健康上の問題など、個人のさまざまな不安につけ込んだ詐欺的な消費者被害が広がっています。私たちの誰もが持っている「ちょっとした不安」が消費者被害の入り口にならないよう、霊感商法等の事例を通じて考えます。

下記のとおり、開催いたします。ぜひご参加ください。

○テーマ：

「不安につけ込んだ消費者被害に遭わないために、広げないために
～霊感商法等の事例を通じて学ぶ～」

○開催日：2024年2月10日（土）13：30～16：00

○登壇者：

<登壇者>

○宮下 修一氏 中央大学大学院法務研究科教授

消費者庁 元「霊感商法等の悪質商法への対策検討会」委員（座長代理）

○原 彰宏氏 弁護士

熊本県における霊感商法の被害対策弁護士団 団長

NPO 法人消費者支援ネットくまもと 理事・専門部会副部会長

<コーディネーター>二之宮 義人 KC's 常任理事・弁護士

○開催形式：Web開催

○参加対象：相談現場に関わる方、活動に関わる方、一般消費者など

○参加費：無料

○申込：下記よりお申込みください。（申込締切 2024年1月31日）

<https://forms.office.com/r/LA4UcPfJPX>

※ご提供いただきました個人情報は、今回の学習会のご連絡のみに使用いたします。