

KC's NEWS

ケーシーズ

NO.111(2025.1.6)

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『複雑化する消費者問題に真摯に向き合い、より良い消費生活の実現に向けて取り組む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対し、深く感謝を申し上げます。

まず、昨年1月1日に思いもよらぬ大地震が能登半島をはじめとする北陸地方一帯を襲い、さらに9月には豪雨災害まで被ってしまいました。被害に遭われた皆様方に、改めて心よりお見舞い申し上げます。

また昨今ではネット上の求人広告によって「闇バイト」と呼ばれる、凶悪犯罪に若者が巻き込まれていることが社会問題となっています。社会全体で注意喚起を行っていかねばなりません。

10月からはいわゆる「ステルスマーケティング」が景品表示法によって禁止となりました。第三者の感想を装った広告、宣伝によって、消費者が誤認することのないよう、社会全体で注視していかねばなりません。

このような中、消費者委員会では専門調査会を設置し、消費者法制度のパラダイムシフトについて検討が進められています。消費者のとらえ方など考え方が大きく転換されようとしています。具体的にどう変わるのか、議論を注視しながら、必要に応じて意見を出し、また私たち団体では何ができるのかも考えていきたいと思っております。

当団体は昨年、株式会社社会社スターリーナイトカンパニーに対して、差止請求訴訟を提起しまし

た。同社には一昨年に、中止となったイベントのチケット代金の返金を求めた被害回復の共通義務確認訴訟を提起し、進行中ですが、現在でも同社のチケット規約は消費者にとって一方的に不利なものとなっています。当団体は被害回復訴訟と並行して、チケット規約の改定を求めてきましたが、同社が応じなかったことから、差止請求訴訟も並行して提起することとしました。同じ事業者に対して共通義務確認訴訟と差止請求訴訟を並行して提起したことは、全国で初めての経験となりました。

一昨年被害回復訴訟を提起した株式会社ラドルチェとの裁判に関しても進行中ですが、裁判外の見直しとして、同社とのクレジット契約を担当した信販会社に対しても共通義務確認訴訟を視野に入れたやり取りを進めています。

また、株式会社ユー・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を求めた差止請求訴訟の控訴審については一部判断の前進はあったものの残念ながら再び棄却の判決が言い渡されました。今後の対応を検討していきます。

このほかの裁判外活動として、消費者庁から行政措置を受けたウイルス除去商品や、花粉防止商品の返金について、対象消費者に何らかの補償ができないか等交渉を行いました。また、洗口液、サブリ錠剤、清涼飲料水の表示について事業者に対して交渉を行った結果、一定の改善が図られました。

10月、11月に開催した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。

今年も、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2回双方向コミュニケーション研究会が開催されました！

2024年11月29日、2024年度第2回双方向コミュニケーション研究会を、大阪府立ドーンセンターを会場に開催しました。参加者は36名(実参加24名/web参加12名)、内訳は、消費者・事務局23名、事業者12名、行政(消費者庁)1名でした。

準備・運営にあたっては、消費者関連専門家会議(ACAP)のご協力をいただきました。

なお、今年度の本研究会は、消費者庁の後援を受けています。

冒頭、本研究会座長である片山登志子氏(KC's 副理事長)より、今研究会を事業者と消費者の忌憚ないコミュニケーションの場としたい、との開会挨拶がありました。



挨拶を行う片山登志子座長

講演では、株式会社トリドールホールディングス執行役員兼 CCOO 最高国内事業支援責任者、大下浩平氏より、「トリドールの食の感動体験戦略」と題してお話をいただきました。

同社は1985年8月に焼鳥居酒屋「トリドール三番館」として創業し、以降、「食の感動で、この星を満たせ。」というスローガンを基軸に、「丸亀製麺」「Kona's Coffee」等、多様なブランドで事業を拡大してきました。

また、これら一連の事業を「感動創造業」と位置づけ、従業員各々の成功体験や感動体験を評価・共有する仕組みの構築に注力してきました。

同グループの組織風土は、コロナ禍での医療従事者支援や、海洋プラスチック問題への取り組みなど、時宜にかなった、多くの社会貢献活動にもつながっています。これら取り組みの多くも、従業員の発案によるとのことです。



トリドールの大下浩平さん

講演後、参加者によるグループディスカッションを行いました。消費者からは「意見交換することで自身の問題意識を整理できた」、事業者からは「これまで『感謝』を社のモットーにしてきた。『感動』という基軸は新しい」といった意見が出されました。

研究会は、片山座長による「まとめ」「閉会挨拶」をもって閉会しました。

次回研究会は、2025年1月31日(金)13:30~16:45、「消費者と事業者との双方向コミュニケーションが今後の公正・良質な市場づくりのベースになる～パラダイムシフトの議論が目指すもの」(講師：二之宮義人 KC's 常任理事、消費者委員会(消費者法制度のパラダイムシフトに関する専門調査会)委員)をテーマに、開催を予定しています。講演後は、片山登志子座長(KC's 副理事長)の進行により、二之宮常任理事、そして事業者と消費者のパネリストを交えて意見交換を行い、その後は全体討論を予定しています。なお、こちらの回も引き続き消費者庁よりご後援をいただいております。

会場は大阪府立ドーンセンター会議室1、また、webでもご参加いただけます。おってご案内を掲載いたします。多くの方からの参加申込みをお待ちしています。

株式会社ラドルチェとの契約の際、クレジット契約を担った二社より、それぞれ「連絡書」「回答書」を受領しました。

当団体は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を行っています。この度、株式会社ラドルチェとの契約の際、クレジット契約を担ったCBSフィナンシャルサービス株式会社に対し、7月2日付けで「お問合せ」を送付しました。それに対して同社より7月24日付けで「機密情報であり回答できない、質問内容の法的根拠を明示すべき」とした「連絡書」を受領しました。当団体は「質問は民事訴訟法第132条の2第1項に基づくものである」とした「ご連絡」を10月1日付けで送付しました。それに対し、同社より10月25日付けで7月24日付けのものと同内容の「連絡書」を受領しました。

また、同じくラドルチェとの契約の際、分割支払いのクレジット契約を担ったアルファノート株式会社に対しても、7月2日付けで「お問合せ」を送付したところ、7月31日付けで同社より「回答書」を受領しました。内容を検討した結果、ラドルチェの契約者に対する対応に関する同社の認識を問う「再お問合せ」を、同じ10月1日に送付しました。それに対し、同社より10月29日付けで「回答書」を受領しました。



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る控訴審の判決言渡しがありました。

12月19日、大阪高等裁判所で当団体と合同会社ユー・エス・ジェイ間の契約条項差止請求事件の判決言渡しがありました。一審に続き、残念ながら当団体の請求は認められませんでした。当団体は本判決についての対応を検討します。



大阪府「消費者基本計画（第3期）案」に対する意見を提出しました。

当団体は、11月27日に、大阪府「消費者基本計画（第3期）案」に対して、適格消費者団体に関わる点などについて意見を提出しました。