

KC's NEWS

ケーシーズ

NO.110(2024.11.26)

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/>



第1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10月9日、2024年度第1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。今研究会は、消費者庁より後援をいただき行いました。参加者は42名(実参加25名/web参加17名)、内訳としては、消費者・事務局29名、事業者13名でした。

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

研究会冒頭、座長である片山登志子氏(KC's 副理事長)より挨拶があり、当研究会発足から15年を迎え、社会的認知も高まってきたことに言及して、これまで研究会に携わってこられた方々に向け、謝意が述べられました。

話題提供として、ミズノ株式会社お客様相談センター、金子祐一氏より、「消費者の声を活かした製品開発」と題し

て、同社の開発した、視覚障がい者向けの白杖について講演がありました。白杖の開発にあたっては、これまで同社がスポーツ用品開発で得た知見と技術を基に、当事者の意見も反映して、軽量性・デザイン性を追求したこと、また白杖破損時の代替移動手段の提供など、保障面でもサポートできる仕組みを備えたことなどが紹介されました。

その後、事業者と消費者を交えた形式で、参加者同士のグループディスカッションの場を設けました。グループディスカッションでは、消費者、事業者それぞれの立場から、感想や声が反映される製品開発についてなど、意見交換が行われました。



ミズノ株式会社の金子祐一さん



グループディスカッションのようす

最後に、講演者と座長より挨拶があり、閉会しました。

アンケートでは、消費者から、事業者と交流できる貴重な機会だった、という感想があり、事業者からは、自社でももう一步、足を踏み出して消費者との距離を縮めたい、といった感想がありました。

次回研究会は、11月29日(金)、13:30より、株式会社トリドールホールディングスをお招きし、大阪府立ドーンセンター大会議室1にて、予定をしています。オンラインでの参加も募集していますので、遠近問わず、多くの方のご参加を呼びかけます。



第2回：2024年11月29日(金) 13:30~16:45

「トリドールの食の感動体験戦略」 (株式会社トリドールホールディングス 様)

第3回：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~」(講師未定)

会場：大阪府立ドーンセンター大会議室1

株式会社ジェイコムウエストへ、「再々お問合せ」を送付しました。

当団体は株式会社ジェイコムウエストの間で、2008年11月からと2017年8月からの二度にわたって同社の勧誘の問題点について要請を行ってきました。その都度、同社は改善を表明してきましたが、勧誘行為について問題があるとの複数の情報提供が当団体に寄せられました。そのことを受け、当団体は同社に対し、お問合せ活動を再開しました。

「再お問合せ」を2024年6月4日付けで送付したところ、回答を同年7月5日付けで受領しました。当団体において回答内容を検討した結果、同年10月1日付けで「再々お問合せ」を同社に送付しました。今回の「再々お問合せ」の送付に際し、当団体が同社に対し認識している問題意識は以下の2点です。

- 契約締結の勧誘に際して適切に勧誘目的が明示されることとなっているか否か。



- ・設備の点検時などを利用した勧誘行為（消費者が応じざるを得ない状況での勧誘行為）がなされていないか否か。

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に対し、それぞれ「ご連絡」「再お問合せ」を送付しました。

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。

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。



エステー株式会社へのお問合せ活動について

消費者庁は2024年4月25日、エステー株式会社(以下「同社」といいます。)に対し、同社が販売をしていたMoriLabo4商品に係る表示について、景品表示法に違反する行為（同法第5条第1号(優良誤認)に該当)であるとして、措置命令を行いました。

同社は、これら対象商品を使用することで、花粉をガードする効果、アレル物質の働きを低減する効果等が得られる、といった表示をして販売していましたが、消費者庁は、表示の裏付けとなる合理的な根拠を示す資料が提出されなかったとして、上記命令に至ったものです。

当団体では、消費者がこれら表示により上記の効果があると誤認して購入した場合、同社が、購入代価の返金等の対応を行うことが必要と考え、8月5日付けで同社に「お問合せ」を送付しました。

9月10日付けで受領した「回答書」において、同社は、すでに消費者からの申出を受け付ける窓口を設置しており、消費者からの事情を聞いたうえで内容に応じて代品等への交換等対応を進めている、と回答しました（さらに同社に確認したところ、返金を含む対応も否定しないとのことでした。）

当団体では、現時点で同社が返品等を行った件数が少ないこと、「本件4商品



の内容について、一般消費者に対し、実際のものよりも著しく優良であると示すものであり、景品表示法に違反するものである旨を一般消費者に周知徹底すること」とした本措置命令の趣旨からして、消費者に対する同社の告知が不十分と思われるので、周知を強化するようあらためて要請しました。

当団体は、引き続き同社の対応を注視するとともに、当該 MoriLabo4商品を上記誤認により購入された消費者に、同社「お客様相談室」に問い合わせをされるよう呼びかけています。

株式会社ラドルチェに対する共通義務確認訴訟第7回期日が開かれました。

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7回期日が、10月23日15時30分より大阪地方裁判所で行われました。

株式会社スターリーナイトカンパニーに対する、被害回復訴訟期日並びに差止請求訴訟期日が開催されました。

当団体は、株式会社スターリーナイトカンパニーに対して、2021年12月に一方的に中止されたイベントについて、「特定適格消費者団体」としてチケット代金の返金を求める被害回復訴訟に取り組んでいます。

他方で、同社は現在もなおイベント中止の場合でも参加者（消費者）にはチケット代金の返金をしないという不当な内容のチケット規約の使用を継続していることから、当団体は、違法な規約類の差止請求を行う団体訴権を持つ「適格消費者団体」として、去る3月28日、同社に対し規約の一部使用停止を求める差止請求訴訟を大阪地方裁判所に提起しました。



この差止検討訴訟の第4回期日が11月8日にオンラインにて開催されました。

また同時に進めている被害回復の共通義務確認訴訟の期日も第12回目が11月14日に行われました。

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た第6回控訴審が行われました。

当団体は合同会社ユー・エス・ジェイの運営するユニバーサル・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ると判断し、当該条項の修正・削除などを求めた控訴審の第6回期日（裁判）が、11月13日15時より行われました。



「適格消費者団体等への経済的支援を求める要請書」を他の適格消費者団体等と連名で提出しました。

当団体を含む全国の適格消費者団体等・計26団体が連名で、内閣総理大臣・内閣府特命担当大臣（消費者及び食品安全担当）・財務大臣に対し、2024年11月14日付で「適格消費者団体等への経済的支援を求める要請書」を提出しました。



京都消費者問題セミナーのご案内

今年度は、デジタル化の進展の中で増加する多様な消費者問題には、高齢者だけではなく若い世代にも多くの被害が発生していることから、「デジタル時代に求められる消費者力とは？～だましの手口と消費者心理～」をテーマに開催します。講師には、立正大学教授の西田公昭先生をお招きします。オンライン（ZOOM・ウェビナー）の開催となりますので、お気軽にご参加ください。

日時：2024年12月10日（火）10：00～12：00

テーマ：「デジタル時代に求められる消費者力とは？～だましの手口と消費者心理～」

講師：西田公昭先生（立正大学心理学部 対人・社会心理学科教授 日本社会心理学会会長）

参加申込み：オンライン（ZOOM ウェビナー）による開催です。

こちらのQRコードからお申し込みください。

