

見解の相違が完全に解消されるには至りませんでした。

他方で、同社は、当団体の意見の趣旨を踏まえ、消費者保護につき適切な取組を今後も拡充していく旨を当団体に明らかにされましたので、当団体は、さしあたり、2021年8月をもって、同社に対するお問合せ活動を一旦終了することにしました。

詳細はQRコードをご覧ください。⇒



■日本サメ軟骨普及協会に対し、お問合せ(その4)を送付しました。

日本サメ軟骨普及協会は、サメ軟骨由来成分を含有する健康食品が変形性膝関節症をはじめとする疾病に関し、治療・予防の効果・効能を有する旨を新聞折り込みチラシで広告しています。



当団体は、これについて医薬品、医療機器等の品質、有効性及び安全性の確保等に関する法律に違反するものであると判断し、表示をやめるよう、2021年5月12日付けで「要請書」を送りました。

これに対し、当団体は6月21日に協会より、「要請書への回答」と題する文書を受領しました。この文書には、「広報活動については、疑念を持たれない内容を確立するまで無期限に停止します。」とありました。

しかしながら、2021年7月滋賀県内において、当団体が表示をやめるよう要請した内容で、新聞折込チラシの広告が行われたことが確認されました。

そこで、当団体は協会に対し、4度目のお問合せを行いました。これに対し、11月2日協会

からの回答を受領しました。

詳細はQRコードをご覧ください。⇒



■サメ軟骨由来成分を含有する健康食品が、変形性膝関節症等の症状改善に効果があるかのように広告を行っている、ヨシキリザメ研究室に対し「要請書」を送付しました。

ヨシキリザメ研究室は、サメ軟骨由来成分を含有する健康食品が変形性膝関節症をはじめとする疾病に関し、治療・予防の効果・効能を有する旨を新聞折り込みチラシで広告しています。

当団体は、これについて医薬品、医療機器等の品質、有効性及び安全性の確保等に関する法律に違反するものであると判断し、表示をやめるよう、2021年10月5日付けで「要請書」を送りました。これに対し、11月4日研究室からの回答を受領しました。

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10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10回期日(裁判)が10月20日(水)に行われました。



次回期日は2021年12月15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

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/

No.92
2021.12.1

9月17日、一般社団法人 生命保険協会との意見交換会が開催されました。

9月17日に、一般社団法人 生命保険協会との意見交換会が、オンラインで開催されました。

生命保険協会から、駒田勇人 理事・総合調整部部長、高橋正国 生命保険相談室室長、田村有希 生命保険相談室消費者グループ主任、山口加寿也 生命保険相談室消費者グループ主任、松下真子 生命保険相談室消費者グループ、前田孝一大阪府生命保険協会事務局長、鈴木千秋 生命保険文化センター生活情報室主査の7名、KC'sから、坂東俊矢 常任理事、辻由子 差止請求検討委員・被害回復検討委員、鈴木啓太 生命保険冊子検討メンバー(司法書士)、高橋正人 検討グループ長(弁護士)、葉袋真司 検討グループメンバー(弁護士)、元山鉄朗 事務局長の6名の参加がありました。

冒頭、生命保険協会 駒田勇人 理事・総合調整部部長より「この意見交換会は、平成21年度から開催してきており、今年で13回目となった。他の意見交換会と異なる視点からの貴重なご意見が伺える場となっている。」との開会挨拶がありました。

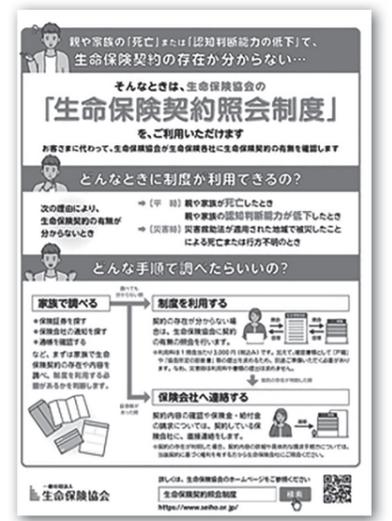
また、KC's 坂東俊矢 常任理事より「KC'sは、差止請求や被害回復を行う団体だが、一方で、適切な事業を行っている事業者や関係団体のみなさんとの双方向コ

ミュニケーションにも積極的に取り組んでおり、本日の意見交換会も実りあるものとなることを願っている。」との挨拶がありました。

生命保険協会の取組として、「新型コロナウイルス感染症への対応」や、「認知症対策に関する情報冊子の公表(家族と備える認知症)」、「高齢者ガイドラインの改定」、「外貨建保険に関する信頼性向上に向けた取組」、「顧客本位の業務運営の一層の徹底に向けた取組」、判断力が低下している方のために「生命保険契約照会制度」を創設したことなどが紹介されました。そのほか、「生命保険文化センターの活動」のご紹介がありました。

質疑応答では、「成年年齢引き下げに関して危惧されること」、「未成年者に実施している消費者教育について」、「デジタル化の進展とデジタル弱者への対応について」、「生命保険契約紹介制度について」、「高齢者の保険の更新契約について」などをテーマに活発に意見交換が行われました。

最後に、生命保険協会の前田孝一大阪府協会事務局長より、「本日いただいたご意見をもとに、さらにお客様に喜んでもらえる取組を進めていきたい。」と閉会挨拶があり終了しました。



KC'sの提言・要請活動について

■特定適格消費者団体3団体連名で『消費者裁判手続特例法等に関する検討会』報告書についての意見』を提出しました。

消費者庁は、消費者裁判手続特例法の見直し等のために、2021年3月より検討会を設置して協議を行い、10月8日に報告書を発表しました。

この報告では消費者団体訴訟制度を、より円滑に活用できるようにする改善が提言されています。改善が早急に具体化され、法改正が進められること及び本報告書では改善点には含まれなかったものの、さらに検討が必要な事項について、10月18日付けで、KC'sを含む特定適格消費者3団体で、意見書を提出しました。

詳細はQRコードをご覧ください。⇒



■KC'sも参加する「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報告書に対する意見」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2019年12月、消費者契約に関する検討会を開催し、実務的な観点から消費者契約法の改正に向けて、議論を行い、2021年9月7日に報告書を発表しました。

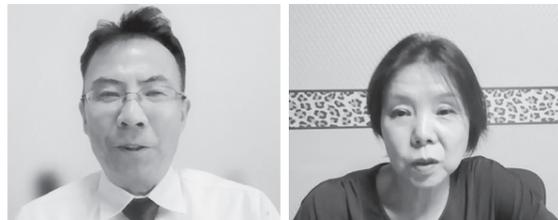
この報告書に対し10月21日付けで、連絡会として意見書を提出しました。

詳細はQRコードをご覧ください。⇒



2021年度第3回双方向コミュニケーション研究会を開催しました。

9月29日、第3回双方向コミュニケーション研究会をZoom開催し、43名が参加しました。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の問題意識に基づき、KC'sは2010年より「双方向コミュニケーション研究会」を立ち上げ、活動してきました。今回は研究会内での公開実践として、消費者側は近畿圏を中心に、視覚障害を持つ人を支援・応援するNPO団体、「きんきビジョンサポート」の方々、事業者側は日本で最初にポテトチップスを開発したことで有名な(株)湖池屋の方々との



古谷信二さん (株式会社湖池屋お客様センター) 竹田幸代さん (きんきビジョンサポート代表)

対話を進めました。公開実践は、前半、(株)湖池屋さんが作成されたパワーポイントを基に、話題提供をいただき、消費者側の率直な質問に答えていただく形で、多くのコミュニケーションが交わされました。後半は、傍聴参加されていた皆さんからの質問や意見もとにディスカッションを行いました。

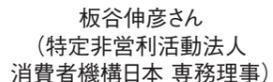
研究会参加者のアンケートの声(抜粋)

- *湖池屋さん、きんきビジョンサポートさんともに忌憚のないディスカッションを行っていらっしゃるのですが、和気あいあいとした雰囲気の中でコミュニケーションされていらっしゃる事が印象的でした。双方向のコミュニケーションを円滑に行うには、このような場の空気感を作ることが、非常に大切なことだと感じました。(事業者)
- *最初から消費者がポンポン意見を出すので、どうなるかと思いましたが、どんどん盛り上がり、1時間20分が短く感じました。(消費者)

10月21日、全国消費者団体連絡会主催 学習会「消費者裁判手続特例法について学ぼう」が開催されました。

10月21日(木)、消費者団体連絡会が主催する学習会、「消費者裁判手続特例法について学ぼう」がZoom開催され、69名が参加しました。消費者裁判手続特例法とは、「特定適格消費者団体」が消費者に代わり、消費者被害の集団的な回復を図るための裁判手続を行うことができる制度です。2016年の施行後、4件の共通義務確認の訴えが提起され、うち2事業者に特定適格消費者団体の請求を認容する判決が確定しました。しかし、総じて制度の活用は広がっていないことから、2019年7月、特定適格3団体は制度の改善に向けた意見書を連名で発表した経過があります。

そうした背景の下、2021年3月より消費者庁「消費者裁判手続特例法等に関する検討会」が設置され、消費者にとっての利用のしやすさや、特定適格消費者団体の社会的意義・果たすべき役割などの検討がされ、10月8日に報告書が公表されました。学習会は報告書について、懸案事項の議論の経過、改善点や課題を学ぶ場と



板谷伸彦さん (特定非営利活動法人 消費者機構日本 専務理事)

して開催されました。最初に、消費者機構日本 専務理事 板谷伸彦さんから、「消費者裁判手続とは」と題して、制度が策定された経緯や当時検討された諸外国の制度との比較、現行制度の成果と問題点をお話いただきました。



黒木理恵さん (消費者庁 消費者制度課課長)

続いて消費者庁消費者制度課 課長 黒木理恵さんから、検討会報告書の解説をいただきました。報告書にまとめられた改善案には、「請求・損害の範囲の見直し」として、画一的に算定される慰謝料を対象とすることや、「被告の範囲のみなおし」として、悪質な事業者における代表者及び実質的支配者を被告にできるようにするなどがあります。

こうした報告を受け、板谷伸彦さんからは、「報告書を踏まえた期待と課題」として、利用しやすい制度に向けての前進面と、引き続き検討が必要な課題を踏まえて、11月7日まで募集されているパブリックコメントとして、全国の消費者団体で意見を発信していくことを呼びかけられ、学習会は終了しました。

団体賛助会員紹介

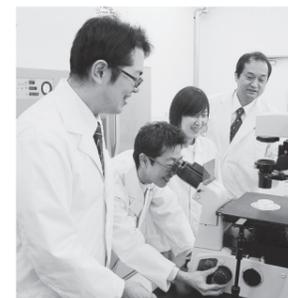
株式会社 海産物のきむらや

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。今回は株式会社海産物のきむらや様からの、ご寄稿を紹介いたします。

海産物のきむらやは1972年の創業当時から「もずく」を中心に、栄養面での評価も高い食材を使った商品づくりに励んでまいりました。

「生産者の顔が見える商品」を社会から求められる昨今、当社は各産地の生産者との連携を図り、厳選した原料の調達をはじめ、自然と人がこの先も共存できる社会を常に意識した食品づくりに取り組んでいます。

また、当社は食品だけでなく、もずくから抽出した成分「フコイダン」にも注目。大学や研究機関と共同研究を行い、分子量300,000レベルの高分子もずくフコイダンの優れた働きを次々と解明しました。



▲フコイダン研究メンバー

当社の高分子フコイダンの独自研究および大学との共同研究によって得られた研究成果については、これまでに国内、国際を含め計18件の特許を取得しています。

■産地の自然環境保護活動への支援

近年、地球の環境変化により、水揚げ量が大幅に減少するなど、水産資源や漁業・養殖業は大きな影響を受けています。当社はお取引先様と共同で産地の環境を守る基金を設立。お客様に購入いただいた商品の点数に応じて積み立てた基金は、産地の自然環境保護活動に活用されています。

■次世代を担う子どもたちの交流事業の支援

当社は主力商品の原料として使用するもずくの産地、沖縄県伊平屋島と当社が本社を置く鳥取県境港市内の小学生同士の相互交流



▲交流事業のまよう

を支援しています。次世代を担う子どもたちが海や雪などの自然を体験したり、友情を深めて豊かな人間に育ってほしいとの願いを込めた取り組みとなりますが、半世紀に及ぶ弊社と沖縄との歴史の中で得たものを産地と地元の子供たちに感じてもらい、一つでも子供たちの夢に繋がればという思いで始めた事業は双方の教育委員会の主催行事になるなど、地域ぐるみの活動に拡大。社員の誇りにもつながっています。

食は全てのいのち(命)の源です。命を繋げるのは食であり、食べ物を通して人は生きています。そして、健康が大事であることは言うまでもありません。

当社は「人にやさしい食品をもとめて」の経営理念のもと、人と環境にやさしい、健康を育む食品づくりに精進してまいりました。この理念は創業当時から変わることなく現在に至っています。

これからも当社は、いつまでも変わらぬ「やさしい味」で安心、安全な食品を皆様にお届けしてまいります。

引き続きのご愛顧を賜りますよう、宜しくお願い申し上げます。

お問い合わせ
株式会社 海産物のきむらや
〒684-0072 鳥取県境港市渡町3307
TEL 0859-45-6555

差止裁判・申入れ活動について

■(株)メルカリが運営するオンライン・フリーマーケット・サービスにおいてユーザー間あるいはユーザーと第三者間でトラブルが発生した場合における対応に関する意見交換の結果の公表

KC'sは、(株)メルカリに対し、メルカリ利用規

約とガイド「メルカリあんしん・あんぜん宣言」の解釈及び両者の関係等を中心として、消費者保護の観点から、問題があるのではないかと考え、同社にお問合せや問題点の指摘を行いました。

その後、当団体は、同社と意見交換を行いました。当団体と同社には見解の相違があり、