

適格消費者団体の活動の核となる「差止請求」は、弁護士・研究者・消費生活相談員で構成された検討委員会が、事業者による不当な勧誘行為、不利益をもたらす契約条項の使用、不適切な表示・広告に対しそれらをやめるよう申入れ内容を検討し、理事会の承認後申入書を発送します。申入れに従わない場合は裁判所に訴えますが、当団体では裁判に至った事例はありません。今回は前号以降の検討委員会の活動内容をご覧ください。

## 検討委員会

皆さまからの情報提供により、不当な規約・約款などが改善されました。詳細はHPをご覧ください。（2024年3月～2025年2月21日現在）

事業者	概要
トレイルランナーズ (トレラン運営)	「山や森などの未舗装のコースで行われるランニング大会の規約に、エントリー料金は一切返金しない規約があり問題はないか」との情報提供がありました。エントリー料金の返還、傷病発生時の責任・補償、レース中止時の参加費、キャンセル料などの消費者に不利な規約を改めるよう申入れを行ってきました。事業者は、一部申入れを反映した内容に改めましたが、中止決定時期に関わらずエントリー料は原則返金しないとの回答が届きました。10月、大会が6月に終了しているため一旦申入れを終了し、来年度の大会も引き続き注視することとなりました。
(有) 三興開発 (賃貸住宅の契約)	2023年6月から賃貸契約における更新の通知が借主に不利な条項や家財や残置物の一方的な撤去、賃料延滞の際の不当な手数料、建物の修繕費等借主に不利な条項等の削除や改定について申入を行ってきました。事業者からは「申入れに従い新たな規約を作成した」と回答がありました。10月新規約を取り寄せたところ、新規約の一部に申入れ内容が反映されていませんでした。また、新たに消費者に不利と思われる規約も追加されていました。改めて新規約に対し、申入れを検討中です。
Peach Aviation 株式会社 (格安航空)	「格安航空券の最安値の画面を見てクレジットカード決済をしたら高値で買ったことになり、申込み画面にあらかじめ高値にチェックが入っていることが原因とわかりキャンセルした。しかしクレジットカードの払い戻しではなく6か月有効の自社独自のポイントでの払い戻しとの対応。ポイントを使う機会がなく問題ではないか」との情報が寄せられました。 規約には、決裁した方法による払い戻しではなく、有効期間のある自社のみで利用できるポイントでの払い戻しや、錯誤や制限行為能力等の取消にも払い戻しを請求できない条項などがあり、是正するよう10月申入れをしました。 航空会社より、「2025年10月27日の改訂から、運賃の支払い手段による払い戻しも選択できるようになった。また、申込時オンライン上で十分な注意喚起をしており錯誤取消に当たらない。制限行為能力等の取消については個別事情で対応する」などの回答がありました。返金処理の問題は解決しましたが、その他の条項について継続して申入れを検討中です。 (なお、活動委員会では、4月25日同社に対しインターネット上でのチケット申し込み画面「運賃タイプを選択」において、最初から特定のプランにチェックを入れておく必要性はあるのかを問合せをしています。)
株式会社 レッドパ ロン (バイク専門店)	バイクの修理に関する情報が届き、規約を確認すると次のような問題のある条項がありました。 引き渡し予定日より10日を経過した場合、事業者は契約解除できる。商品を確認し引渡し以降、契約内容が適合しない場合でも消費者が異議を述べることを制限する。品質保証の適用除外事項について事業者の責任は免除するなどの条項の削除ないしは修正を求め2月申入れを行いました。

情報提供のお願い

不当契約・不当解約拒否・不当勧誘などの  
消費者トラブルや被害情報をお寄せください

## 新潟県受託事業「2024年度 消費者志向経営普及啓発セミナー」のご報告

新潟県受託事業「消費者志向経営普及啓発セミナー」を2回開催しました。

『消費者志向経営でカスハラをなくそう ~事業者も消費者もお互いの立場を尊重し合える社会~』というテーマのため関心が高く、延べ103名の皆様にご参加をいただきました。

### 第1回 10/10 (木) 13:30~16:00

第1部 基調講演「カスタマーハラスメントと消費者志向経営との関係」

第2部 事業者報告「お客様満足のための基本方針について」

第3部 参加者による意見交換 (双方向コミュニケーション) (参加者:会場 27名 Web 15名)

### 第2回 12/10 (火) 13:30~16:00

実践講座 「聴く力・伝える力」がつく！  
~お互いに歩み寄れるコミュニケーションのコツ~ (参加者:会場 36名 Web 25名)

会場:新潟日報メディアシップ日報ホール

※詳細は報告書をご覧ください

## 2024年度 消費生活に関する学習会のご報告

(参加者:会場31名 Web11名 計42名)

- ◆日時:2024年11月14日(木) 13:30~15:30 会場:勤労福祉会館2階研修室
- ◆ダマされない! ために知って防ごうネット詐欺対策講座
- ◆講師:株式会社ラック サイバー・グリッド・ジャパンICT利用環境啓発支援室  
新潟県警察サイバー犯罪対策アドバイザー 落合 博幸 氏

インターネットの「SNSを使った投資詐欺」「サポート詐欺」「フィッシング詐欺」など、連絡するとどうなるかや、突然警告音とともに「ウイルス感染!」という警告画面が出た際の削除方法など、具体的な対処方法を分かりやすく説明いただき、たいへん好評でした。

## 活動委員会

活動委員会では、消費者の目線で、消費者の誤解を招きかけない広告などについて事業者に問い合わせたり、分かりやすい表現に変えてもらえるように任意の要望をしています。

2025年1月18日(土)開催の委員会では機能性表示食品のあるチラシについて話し合いました。

え!?  
コーヒーを変えるだけ!?

気になるおなかの脂肪も!体重も!

体重減少  
サポート

【コーヒー由来クロロゲン酸類】約2か月で **-4.9kg**

でもチラシに表示されているグラフを見ると、参考にした論文の事例では、その成分を飲んでいない「非摂取グループ」も約2か月で体重が-2.45kg減少しているのです。

「プラセボ(偽)と知らずに飲んでいたグループも体重減少という意識が働いて、結果的には体重が減ったのではないか」

「意識することで体重が減るならば、15日分通常価格2,916円(税込)をわざわざ買う必要はないわね」「クロロゲン酸類はコーヒー豆や野菜、果物などに含まれるポリフェノールの一種だから、毎日の食事ですることができるわね」という結論に至りました。あなたはどうかお考えになりますか?



機能性評価において、評価対象の機能成分を含まずに見た目や味・香りに違いがない食品をプラセボとして使用します。

総会日程  
のおしらせ

日時 2025年6月21日(土) 13:30~14:30  
会場 勤労福祉会館2階 研修室

詳細は、後日  
ご案内いたします