

■結婚相手紹介サービスを運営する(株)AIZENから、再申入書に対する回答がありました。

同社が提供する、結婚相手紹介サービス体験の広告において、「0円婚活」との表示がありました。この「0円婚活」との表示は、景品表示法等に該当するとして、2014年12月5日付で同社に対し「申入れ書兼再お問い合わせ」を送付しました。同社から、「お見合い決定時に32,400円お支払頂く旨の記載がございます。」との旨の回答がありました。

それに対し、①お見合い決定時に費用が発生する旨の記載は、いわゆる“打消し表示”にあたるが、該当の広告の表示は、公正取引委員会の打消し表示に関するガイドラインに反していること。②お見合いが有料であるにもかかわらず「0円婚活」と表示することは、消費者に実際よ

りも「著しく有利である」との誤認を与えかねない。以上の観点から、KC'sは2015年2月26日付で「再申入書兼再々お問い合わせ」を送付していました。

2015年3月27日に(株)AIZENから「再申入れに対するご回答」を受領しました。

【回答概要】

「弊社は、今後、結婚相談紹介サービス体験の広告において「0円婚活」との表示を使用しません。」

また、同社から「再お問い合わせ」に対する回答はありませんでした。

KC'sのこれまでの差止裁判・申入れ活動はKC'sホームページトップページの「申入活動」のバナーをクリックください。

消費者支援機構関西 検索 クリック

行事のご案内

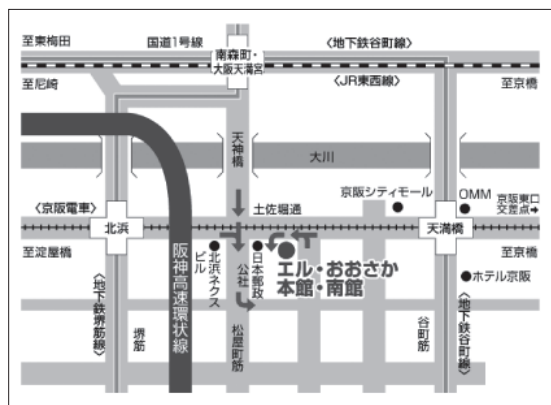
2015年度KC's通常総会・10周年記念シンポジウムのご案内

◆日程 2015年6月20日(土) 13:30~17:00

◆会場 エル・おおさか 南ホール(南館5階) (京阪・地下鉄 天満橋駅から徒歩西へ約5分)

◆内容 通常総会 13:30~14:50 シンポジウム 15:00~17:00

◆シンポジウムテーマ: 「~KC's10年のふり振り返りと展望~」



消費者支援機構関西は本年で設立10周年となります。設立時には2府5県の関係者の皆様に支えられ、活動開始以降は多くの専門家・消費者の方々に参加をいただきその活動の輪を広げ、軌跡を刻んできました。差止請求権の行使範囲が広がり、新たな制度の実施を控えている今、自らの社会的責任をさらに自覚して活動をすすめたいと考えています。10周年に当たる総会において、これまでの活動を振り返りつつ、今後の展望をどう切り拓いていくのかを、皆様といっしょに探る場としていきます。

10周年を迎えるにあたり、参加者の皆様とおおいに意見交換したいと思っています。こぞってご参加ください!!そのために、会員・参加者の方に対して、KC'sへの「意見・要望・提案」など事前にアンケートを予定しています。よろしくお祈りいたします。

※シンポジウムの内容は現在検討中です。決まり次第ホームページ等にて案内いたします。

- 参加費：無料で一般の方も参加いただけます。
●お問い合わせ・参加申込： KC's事務局 (TEL 06-6920-2911、メールinfo@kc-s.or.jp) までお願いいたします。

特定非営利活動法人 消費者支援機構関西 (内閣総理大臣認定 適格消費者団体)

KC's NEWS

No.54 2015.5.11

発行所 KC's事務局 〒540-0033 大阪市中央区石町一丁目1-1 天満橋千代田ビル2号館2階 TEL.06-6920-2911 FAX.06-6945-0730 eメール: info@kc-s.or.jp

京都・大阪・神戸でKC's共催の消費者セミナーを開催し、被害事例を紹介しました。

京都消費者問題セミナー

2015年2月19日、2014年度京都消費者問題セミナー「もしかしたら、あなたも被害者!? ぐらしにひそむ消費者トラブル~知っていますか?ぐらしのセーフティネット」を開催しました。参加は56人。コンシューマーズ京都、京都消費者契約ネットワーク(以下KCCN)、京都生協、京都府生協連、KC'sの共催。京都府・京都市の後援をいただきました。KCCN高畠英弘理事長から開催目的について①被害実態を知る②制度・団体を知る③役割を自覚するとの紹介がありました。その後、京都生協組合員有志劇団ドナイヤサンが寸劇で消費者被害を紹介しました。



KCCN野々山宏副理事長が寸劇事例を解説、①消費者の自覚的選択②防止の努力③力を集め支えることを呼びかけました。KC'sの西島秀向事務局長とKCCNの志部淳之介弁護士が適格消費者団体の活動を報告。閉会では京都府生協連・横山治生専務理事が被害と対応する制度・団体を学び伝え支えようとまとめました。司会はコンシューマーズ京都・あざみ祥子理事が務めました。セミナーの様子は夕方のTVニュースで紹介されました。参加者から「寸劇がおもしろかった」「全体的にわかりやすかった。まわりに話したい。」「また企画してほしい。」等の感想が寄せられました。

消費者セミナー大阪

2015年3月17日、大阪府生協連、KC'sの共催ではじめて消費者セミナー「消費者裁判手続特例法ってなに?」を開催しました。参加は45人。大阪府の後援をいただきました。2団体を代表し、KC's榎彰徳理事長が挨拶。続いて、大阪大学学生劇団ちゅうかちゃんわんが消費者団体訴訟制度を「たこ焼き」をテーマにした漫才で紹介し、KC's常任理事の二之宮義人弁護士が解説しました。KC'sの差止事例を「ある検討グループの活動」として寸劇で即興劇団ちゅうかちゃんわんが紹介しました。



被害回復新制度については、ちゅうかちゃんわんがコントで「専門学校学納金返還」の事例を紹介し、その後、二之宮 義人弁護士が制度の解説と複数の事例について具体例を交えて紹介し、○、△+、△-、×で制度の対象となりうる事例かをクイズ形式でわかりやすく紹介しました。事例の説明と寸劇がわかりやすかったとの感想が寄せられました。

ひょうご消費者セミナー

2015年3月19日、ひょうご消費者ネット、生活協同組合コープこうべ、兵庫県生協連、KC'sの共催「ひょうご消費者セミナー2015」を開催しました。参加は170人。兵庫県と神戸市の後援をいただきました。4団体を代表し、ひょうご消費者ネットの亀井尚也副理事長が挨拶。続いて、KC's事務局の袋井邦昭氏が健康食品事業者への差止請求について報告。また、NPO法人



ひょうご消費者ネット検討委員の茂木昌子司法書士が事例をもとに適格消費者団体の活動紹介をしました。アド☆コン座による寸劇では、健康食品に関する身近なトラブル事例を楽しく紹介。その後、武庫川女子大学生生活環境学部食物栄養学科 食品衛生学研究室の松浦寿喜教授が「正しく知ろうよ！健康食品～かしこい消費者になるために～」をテーマに、健康食品との上手な

つき合い方について講演。健康食品の選び方や使い方、ジェネリック医薬品の現状のほか、「運動」と「休養」を適切に摂ってサプリメントを上手に使うこと、疑問に思ったことは自分で考え国立健康・栄養研究所のホームページ「健康食品の安全性・有用性情報」で調べたり、地域の消費生活センターや適格消費者団体に相談してほしいことなど、被害に遭わないためのポイントを学びました。



参加者からは、「健康食品もいいかもしれませんが、食べ物でしっかり食生活を管理することが大切と感じました」などの感想が寄せられ、充実したセミナーとなりました。

消費者裁判手続特例法関連の動き

(1) ガイドライン等検討会報告書案における意見書を送付しました。

第12回特定適格消費者団体の認定・監督に関する指針等検討会における報告書案に対して、特定適格消費者団体がこの制度を持続的かつ積

極的に活用でき、より多くの消費者の被害回復が可能な仕組みとなるような、とりまとめを期待する意見書を、全適格消費者団体連名で検討会座長・委員宛に、2015年3月20日付で提出し、3月23日最終日となる検討会に配布されました。

(2) 2015年4月1日消費者庁よりガイドライン等検討会報告書が公表されました。

特定適格消費者団体の認定、監督に関する指針等について (検討会報告書)【概要】							
【経 緯】	【検討会の開催】	【今後の予定】					
<p>平成 25 年 12 月 4 日 消費者の財産的被害の集団的回復のための民事的裁判手続の特例に関する法律の成立 (平成 25 年 12 月 11 日公布 3 年以内に施行)</p> <p>○附則第 3 条 政府は、この法律の趣旨にのっとり、特定適格消費者団体がその権限を濫用して事業者の事業活動に不当な影響を及ぼさないようするための方策について、事業者、消費者その他の関係者の意見を踏まえて、速やかに検討を加え、その結果に基づいて必要な措置を講ずるものとする。</p>	<p>平成 26 年 5 月から平成 27 年 3 月まで「特定適格消費者団体の認定・監督に関する指針等検討会」を開催 (計 13 回実施)</p> <p>座長：升田 純氏 (中央大学大学院法務研究科教授・弁護士) 学識経験者、消費者団体関係者、経済団体関係者、弁護士、会計専門家で構成</p>	<p>・施行令・施行規則・ガイドラインの案の作成 ・パブリックコメント手続の実施</p>					
<p>【主な事項】</p> <table border="1"> <tr> <th>特定適格消費者団体の認定要件</th> <th>濫訴等の禁止</th> <th>特定適格消費者団体の報酬・費用の基準</th> </tr> <tr> <td> 次の要件などを満たすことが必要 (1) 消費者契約法における差止請求関係業務を相当期間 (2 年以上) 継続して適正に行っている実績があること (2) 被害回復関係業務に関連して、必要な人員・物品が確保されていること (3) 被害回復関係業務を適正に遂行するに足る経理的基礎を有すること (既に債務超過に陥っている場合や、これが確実に予見される場合は、要件を満たさない) (4) 業務規程に、被害回復関係業務の公正な実施の確保に関する事項が規定されていること ・情報管理・秘密保持 ・財産管理の方法 ・第三者に業務委託する場合の費用の公表等 ・授権した者の意思を確認するための方法 など </td> <td> 「不当な目的のみだりに共通義務確認の訴えの提起その他の被害回復関係業務を実施」する場合の具体的内容 (1) 消費者の利益の擁護を図る目的がない場合 (自己若しくは第三者の不正な利益を図り又は相手方に損害を加える目的で共通義務確認の訴えを提起する場合など) <事例> ・特定の事業者の評判や社会的信用を低下させる目的など、権がせのために、訴えを提起する場合 ・合理的な理由なく特定のグループに属する一部の対象消費者だけを利する目的をもって和解をする場合 (2) 当該共通義務確認の訴えが、 ・却下又は棄却されることが明らかとなるときであり、かつ、特定適格消費者団体がこれを知りながら、特段の根拠なくあえて訴えを提起する場合 <事例> 事業者がリコールを講じたことにより、消費者の財産的被害が実際に回復され、財産的被害がなお残存している消費者が相当多数存在しなくなることが明らかであるにもかかわらず、特段の根拠なくあえて共通義務確認の訴えを提起する場合 </td> <td> (1) 手続参加のための費用負担 ・債権届出までに要した費用は、消費者の納得が得られるよう、適切な範囲で、授権した消費者全員で負担 (特定適格消費者団体は、業務の効率化により、債権届出までに要した費用の低減に努める。) ・特定適格消費者団体は、授権に際し、消費者に以下を説明 ①債権届出までに要した費用の金額・その内訳 ②授権を受ける見込みの人数 ③個々の消費者に負担を求める手続参加のための費用の金額 ④回収できる金額の見込み ⑤回収があった場合の報酬の額等 ⑥回収額がゼロとなっても手続参加のための費用は返還されないものの、追加負担は生じないこと (2) 債権届出より後の報酬・費用の負担 常に回収額の 50% 超は消費者の取戻分とし、回収額が多額になる、又は手続に参加する消費者が多くなるに従って、消費者の取戻分を増加させることが必要 (消費者は回収額の 50% 未満の適切な範囲内で報酬・費用を負担) (3) 報酬・費用の基準の作成 特定適格消費者団体は、業務規程において、(1)及び(2)に従った報酬・費用の基準を作成 </td> </tr> </table>	特定適格消費者団体の認定要件	濫訴等の禁止	特定適格消費者団体の報酬・費用の基準	次の要件などを満たすことが必要 (1) 消費者契約法における差止請求関係業務を相当期間 (2 年以上) 継続して適正に行っている実績があること (2) 被害回復関係業務に関連して、必要な人員・物品が確保されていること (3) 被害回復関係業務を適正に遂行するに足る経理的基礎を有すること (既に債務超過に陥っている場合や、これが確実に予見される場合は、要件を満たさない) (4) 業務規程に、被害回復関係業務の公正な実施の確保に関する事項が規定されていること ・情報管理・秘密保持 ・財産管理の方法 ・第三者に業務委託する場合の費用の公表等 ・授権した者の意思を確認するための方法 など	「不当な目的のみだりに共通義務確認の訴えの提起その他の被害回復関係業務を実施」する場合の具体的内容 (1) 消費者の利益の擁護を図る目的がない場合 (自己若しくは第三者の不正な利益を図り又は相手方に損害を加える目的で共通義務確認の訴えを提起する場合など) <事例> ・特定の事業者の評判や社会的信用を低下させる目的など、権がせのために、訴えを提起する場合 ・合理的な理由なく特定のグループに属する一部の対象消費者だけを利する目的をもって和解をする場合 (2) 当該共通義務確認の訴えが、 ・却下又は棄却されることが明らかとなるときであり、かつ、特定適格消費者団体がこれを知りながら、特段の根拠なくあえて訴えを提起する場合 <事例> 事業者がリコールを講じたことにより、消費者の財産的被害が実際に回復され、財産的被害がなお残存している消費者が相当多数存在しなくなることが明らかであるにもかかわらず、特段の根拠なくあえて共通義務確認の訴えを提起する場合	(1) 手続参加のための費用負担 ・債権届出までに要した費用は、消費者の納得が得られるよう、適切な範囲で、授権した消費者全員で負担 (特定適格消費者団体は、業務の効率化により、債権届出までに要した費用の低減に努める。) ・特定適格消費者団体は、授権に際し、消費者に以下を説明 ①債権届出までに要した費用の金額・その内訳 ②授権を受ける見込みの人数 ③個々の消費者に負担を求める手続参加のための費用の金額 ④回収できる金額の見込み ⑤回収があった場合の報酬の額等 ⑥回収額がゼロとなっても手続参加のための費用は返還されないものの、追加負担は生じないこと (2) 債権届出より後の報酬・費用の負担 常に回収額の 50% 超は消費者の取戻分とし、回収額が多額になる、又は手続に参加する消費者が多くなるに従って、消費者の取戻分を増加させることが必要 (消費者は回収額の 50% 未満の適切な範囲内で報酬・費用を負担) (3) 報酬・費用の基準の作成 特定適格消費者団体は、業務規程において、(1)及び(2)に従った報酬・費用の基準を作成	<p>【監督】</p> <ul style="list-style-type: none"> 被害回復関係業務に係る書類の備置き・閲覧 不利益処分等について、報告徴求・立入検査、適合命令、改善命令、特定認定の取消しを選択 不利益処分等についてウェブサイト公表 報酬・費用が不当なものでないかについて精査 (不適切な場合は、改善命令も)
特定適格消費者団体の認定要件	濫訴等の禁止	特定適格消費者団体の報酬・費用の基準					
次の要件などを満たすことが必要 (1) 消費者契約法における差止請求関係業務を相当期間 (2 年以上) 継続して適正に行っている実績があること (2) 被害回復関係業務に関連して、必要な人員・物品が確保されていること (3) 被害回復関係業務を適正に遂行するに足る経理的基礎を有すること (既に債務超過に陥っている場合や、これが確実に予見される場合は、要件を満たさない) (4) 業務規程に、被害回復関係業務の公正な実施の確保に関する事項が規定されていること ・情報管理・秘密保持 ・財産管理の方法 ・第三者に業務委託する場合の費用の公表等 ・授権した者の意思を確認するための方法 など	「不当な目的のみだりに共通義務確認の訴えの提起その他の被害回復関係業務を実施」する場合の具体的内容 (1) 消費者の利益の擁護を図る目的がない場合 (自己若しくは第三者の不正な利益を図り又は相手方に損害を加える目的で共通義務確認の訴えを提起する場合など) <事例> ・特定の事業者の評判や社会的信用を低下させる目的など、権がせのために、訴えを提起する場合 ・合理的な理由なく特定のグループに属する一部の対象消費者だけを利する目的をもって和解をする場合 (2) 当該共通義務確認の訴えが、 ・却下又は棄却されることが明らかとなるときであり、かつ、特定適格消費者団体がこれを知りながら、特段の根拠なくあえて訴えを提起する場合 <事例> 事業者がリコールを講じたことにより、消費者の財産的被害が実際に回復され、財産的被害がなお残存している消費者が相当多数存在しなくなることが明らかであるにもかかわらず、特段の根拠なくあえて共通義務確認の訴えを提起する場合	(1) 手続参加のための費用負担 ・債権届出までに要した費用は、消費者の納得が得られるよう、適切な範囲で、授権した消費者全員で負担 (特定適格消費者団体は、業務の効率化により、債権届出までに要した費用の低減に努める。) ・特定適格消費者団体は、授権に際し、消費者に以下を説明 ①債権届出までに要した費用の金額・その内訳 ②授権を受ける見込みの人数 ③個々の消費者に負担を求める手続参加のための費用の金額 ④回収できる金額の見込み ⑤回収があった場合の報酬の額等 ⑥回収額がゼロとなっても手続参加のための費用は返還されないものの、追加負担は生じないこと (2) 債権届出より後の報酬・費用の負担 常に回収額の 50% 超は消費者の取戻分とし、回収額が多額になる、又は手続に参加する消費者が多くなるに従って、消費者の取戻分を増加させることが必要 (消費者は回収額の 50% 未満の適切な範囲内で報酬・費用を負担) (3) 報酬・費用の基準の作成 特定適格消費者団体は、業務規程において、(1)及び(2)に従った報酬・費用の基準を作成					

差止裁判・申入れ活動について

■ TSUTAYA フランチャイズチェーンレンタル利用規約等におけるレンタル商品破損時の補償に関する条項等が改善されました。

消費者からの情報提供を契機として、TSUTAYA のレンタル利用規約等を調査し、レンタル商品破損時の補償に関する条項等につき、消費者契約法に照らして、適法性に疑問を感じる記載があったことから、2014年5月14日付で「お問い合わせ」を行いました。

その後、同社との間で、条項等に関し、書面による意見交換及び面談協議を行い、最終的にレンタル利用規約等の改善を行う旨の2015年1月29日付「ご回答」を受領し、以下の改善が行われました。

<TSUTAYA レンタル利用規約等で改善された主な点>

- ①レンタル商品破損時は原則貸出店舗が補填することを明記した形に約款が改訂された。
- ②レンタル商品紛失時の損害賠償についてメーカー設定価格を「上限」とする旨を明記する形に約款が改訂された。
- ③約款の文字について、フォントを変更するなどの配慮を行い、重要事項については別途ページを設け、より大きな文字ポイント数で記載する形に約款が改訂された。
- ④利用者が約款をいつでも確認できるよう、印刷した約款を常設する等改善が行われた。
- ⑤レンタル商品破損時に、誤って利用者に損害を請求した店舗については、一定数の利用者に対し請求した金員の返還が行われた。

■ プロバイダサービス「MOU」を運営する(株)DEX に対して「申入れ兼要請兼再お問い合わせ」を送付しました。

同社に対し、2014年10月27日付「お問い合わせ」を送付し、同年11月27日付「ご回答」を受領しました。同社は2015年2月25日付で会員規約の改定を行いました。そこで、KC'sは、「ご回答」と改定会員規約を検討し、下記の通り【申入れ】をするとともに、契約時の手続に関しての【要請】、改定会員規約に関しての【再お問い合わせ】を、2015年3月25日付で送付しました。

【申入れ】

ドメインを廃止、移管、または加入したプラ

ンを他のプランに変更する場合の規定に関する「お問い合わせ」に対し、他事業者への移管手続きに手数料が発生する旨、同社から回答を受けました。「廃止」及び「加入したプランを他のプランに変更する場合」に際しては他事業者に対しての移管手続きはないため、手数料を徴収する合理的理由は存在しないものと考えられます。したがって消費者の利益を一方的に害する消費者契約法第10条に違反する条項と認められるので、そこで該当条項から「廃止」及び「加入したプランを他のプランに変更する場合」を削除するよう求めるものです。

【要請】

消費者に対する電話勧誘販売及び訪問販売により成立したプロバイダサービス契約について、特定商取引法に準じて、8日以内の無条件解約(クーリング・オフ)による契約解除を認めるよう求めます。

【再お問い合わせ】

2015年2月25日付の改定会員規約において、旧第17条を削除したことにより、2年割そのもの及び2年割契約者の契約更新月以外の解約の場合における15,000円の契約解除料はなくなったのかどうか。及び、第34条を新たに規定された理由を問い合わせました。

■ 最高裁の決定を受けて、(株)明来から契約書の使用を停止し、破棄したとの連絡がありました。

2015年3月3日最高裁が、(株)明来の上告却下・上告不受理、KC'sの上告不受理をそれぞれ決定したことにより、①賃借人の後見・保佐開始の申立て等があったときや、②「破産・民事再生、競売・仮差押え・仮処分・強制執行の決定」等があったときに、(株)明来に無催告にて解除権を認める条項が消費者契約法10条により無効であるとして、その使用の停止や契約書用紙の廃棄を命じた大阪高裁2013(平成25)年10月17日判決が確定しました。

そこで、(株)明来に対して、2015年3月9日付の連絡文書で、上記①・②の各条項について使用停止・契約書用紙の廃棄の措置をとったことを文書にて報告を求めています。

2015年3月30日付で(株)明来から、①②を解除事由として定めた契約書の使用を停止し、破棄の措置をとりましたとの連絡がありました。