■結婚相手紹介サービスを運営する㈱ 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㈱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

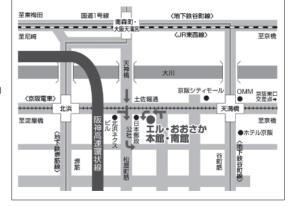
2015年度KC's通常総会・10周年記念シンポジウムのご案内

- ◆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 天満橋駅から土佐堀通り西へ約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いて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、参加者の皆さん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。よろしくお願いします。

※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)



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!? くらしにひそむ消費者トラブル〜知っていますか? く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高嶌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。

セミナーの模様は夕方の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 榎彰德理事長が挨拶。続いて、大阪大学学生劇団ちゃうかちゃ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ゃうちゃうかあちゃんが紹介しました。

被害回復新制度については、ちゃうかちゃわんがコントで「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日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 韓】

平成 25 年 12 月 4 日 消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例 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) 〇附則第3条 政府は、この法律の練旨にのっとり、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に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。

【検討会の開催】

平成 26 年 5 月から平成 27 年 3 月まで「特定資格消費 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)

座長:升田 純氏(中央大学大学院法務研究科教授・弁護士) 学職経験者、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

【今後の予定】

・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練の 宝饰

【主な事項】

特定適格消費者団体の認定要件

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) 被害同復関係金数に関連して 必要な人量・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りる
- 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

- ・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で公表 ・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)

濫翫等の禁止

- 「不当な目的で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、
- 様がらせのために、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なときであり、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
- ヽ〒272 東紫老がリコールを増じたことにより 消費者の財産的被害が生 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

簡易確定手続申立団体が授権をしようとする消費者に 説明する方法

消費者への分かりやすい説明 (図表の活用など) ・消費者との個別の面談、電話、説明会の開催による方法 ・ウェブサイトの閲覧による方法も認めるが、 消費者からの問合せ体制が整備されていることが必要

特定適格消費者団体の報酬・費用の基準

- (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、授権を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、債権届出までに多 した豊用の低減に努める。)
- 特定資格消費者団体は、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回収できる金額の目込み
- 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 ㈱ 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、㈱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、㈱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、㈱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、㈱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した。

2015年3月30日付で㈱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。

KC's NEWS No.54 2015.5 KC's NEWS No.54 2015.5