

差止裁判・申入れ活動について

(1) Windows10 への無料アップグレードの進め方が、消費者の選択の権利を強引に奪うものとして、日本マイクロソフト(株)へ、「要請書」を送付しました。

日本マイクロソフト(株)が進めているWindows10への無料アップグレードに関し、同社の行為が、消費者の選択の権利を強引に奪うものとして、2016年6月13日付で、同社に対して、「要請書」を送付しました。

【要請の趣旨】

Windows7、同8.1に表示される、Windows10へのアップグレードに関し、ユーザーに対しアップグレードを回避する方法を分かりやすく表示することを要請しました。

また、アップグレードを複数回拒否したユーザーに対する、Windows10へのアップグレードを勧めるダイアログボックスの再表示の中止を要請しました。

※なお、その後、2016年6月22日に、消費者庁が「Windows 10への無償アップグレードに関し、確認・留意が必要な事項について」と題する注意喚起を発表しました。

(2) プロバイダサービス「iSmart 接続-F ひかり」を運営する(株)フォーバルテレコムに対して「要請(その3)兼お問い合わせ(その4)」を送付していましたが、「回答書」が届きました。

2016年5月30日付「回答書」は以下の内容です。

【要請の主旨】

当団体が要請した「同社が消費者に対して『登

録通知書』と『重要事項説明書』を送付する前に、『契約確認書(仮称)』なる書面を消費者に送付し、これから締結しようとする契約内容を消費者自身が正確に確認できる手続を新たに加えること』について、同社が採られている「代替の対策」は、例えばどういう立場の人がどういう書面を用いて行うのか、具体的な説明を求めています。

【回答の主旨】

前回回答の再掲と補足で回答とさせていただきます旨回答がありました。

(3) 結婚相手紹介サービスを運営する(株)AIZEN に対して、契約書の中途解約条項について「申入れ(その4)兼お問い合わせ(その4)」を送付していましたが、回答が届きました。

2016年6月3日に届いた回答は以下の内容です。

【申入れの主旨】

本件契約書第17条(中断・中止)、第20条(免責事項)、第21条(可分性・サルベージ条項)については、消費者契約法に反し、消費者利益を著しく損ねることから、同条項の削除を求めました。

【回答の主旨】

指摘された条項については、すべて削除する旨回答がありました。



消費者庁のパブリックコメントに対する意見を提出しました。

(1) 消費者庁の「健康食品に関する景品表示法及び健康増進法上の留意事項について」に対する意見募集に関して、KC'sは、いわゆる健康食品事業者数社と表示の改善を求めて交渉を行ってきた結果と経過を踏まえた2016年5月17日付意見を送付しました。

(2) 消費者庁の「第3期消費者基本計画工程表改定素案」に対する意見募集に関して、KC'sは、取組みに関連する内容について2016年5月20日付意見を送付しました。

行事のご案内

■2016年度双方向コミュニケーションシンポジウムのご案内

双方向コミュニケーションの模擬実践を行うとともに、2015年度論議してきた事業者から消費者への情報提供のあり方について、問題提起を行います。

- 日時：2016年10月18日(火) 午後予定
- 会場：大阪市内

■「10周年記念シンポジウム」報告集を作成し、ホームページでご案内をしています。

2015年12月5日に開催した「10周年記念シンポジウム 10年の軌跡と今後の10年への期待～消費者とともに～」の報告集を作成しました。



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.61
2016.7.15

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

KC's 2016年度通常総会&総会シンポジウム 「新しい消費者被害回復制度を使いこなすために～あなたならどうしますか?」 —新しい消費者被害回復制度を「模擬体験」で学びます—を開催。

6月25日(土)、新大阪丸ビル別館にてKC's 2016年度通常総会・総会シンポジウムを開催し85人が参加しました。

○2016年度通常総会



榎彰徳理事長より「KC'sは、昨年、設立から10年を迎えました。適格消費者団体として2007年から差止活動に取り組んで、この間8件の差止訴訟を提起し、

成果を出してきました。今年10月から新制度が始まり、それを担う特定適格団体を目指します。引き続きご協力をお願いします」との開会の挨拶がありました。

続いて、西島秀向事務局長が2015年度事業報告(第1号議案)、決算報告(第2号議案)、役員選任(補充・第3号議案)、報告事項1,2をパワーポイントで提案し、2015年度の活動報告では特定適格消費者団体認定に向けた準備を進めたこと、10周年の取組みをすすめたこと、差止請求訴訟を2件提起したことなどを報告しました。2016年度事業計画・活動計算書については、「2016年度は特定適格消費者団体の認定、申請のをすすめる。差止請求は、必要に応じて提訴を行う。」と2つの重点課題を説明しました。

松山治幸監事より監査報告、藪野恒明調査人より第3者調査報告をしていただきました。

議案討議では、株主の権利弁護団の加藤昌利弁護士から、株主の権利弁護団は、「社会性がある企業不祥事に関して、コーポレートガバナンスの確立・向上を図るために株主代表訴訟等を手がけており、時に勝訴等で弁護士報酬が

入ったとき、その弁護士報酬の50%を目安として、採算のとれない社会運動や社会的意義はあるものの勝訴が難しい原告団等に対して寄付を行い、社会貢献をすることを弁護団方針としています。」との紹介があり、KC'sが行ってきた活動に対して、このたび50万円寄付をいただき、新制度の特定適格消費者団体として活躍されることの期待を述べられました。



また、2015年度の差止活動の特徴を五條検討委員長が詳しく説明しました。その後、採決を行い全議案が可決されました。

《採決結果》

| | | |
|----------------------|----------------|---------|
| 出席表決権数101票/表決権総数105票 | | |
| 第1号議案 | 2015年度事業報告承認の件 | 賛成多数で可決 |
| 第2号議案 | 2015年度決算承認の件 | 賛成多数で可決 |
| 第3号議案 | 役員選任の件 | 賛成多数で可決 |

※総会の成立状況の報告の際に、個人正会員の実出席数を20名と報告しましたが正しくは30名の誤りでした(表決出席数は、委任・書面を合わせて101で96.2%の出席率でした)。お詫びして訂正いたします。

今回の役員改選では、藤原以久子理事の退任に伴い新任理事として、樋口容子理事を選任していただきました。

総会終了後、新任理事の樋口容子さん 退任理事の藤原以久子さんから挨拶がありました。

また、消費者支援ネットくまもとの原彰宏理事から、熊本の震災後の活動の状況を報告いた

KC's は特定適格消費者団体をめざします。

いただきました。会場で参加者からお見舞金を募り、総会シンポジウム終了後にお渡ししました。

○総会シンポジウム

今年10月から「消費者被害回復訴訟制度」が施行され、消費者の被害回復ができるようになることを受け、今年の総会シンポジウムでは、ひとりの消費者の立場から意見を出し合っただけでなく、専門家のコメントも交えながら、新しい消費者被害回復制度をより身近に感じていただくため、「グループディスカッション」と「模擬体験」の二部構成で開催しました。

グループはAからHまで全8グループで、それぞれのグループに弁護士・司法書士・相談員・消費者・事業者・行政のみなさんに参加いただきました。

司会は、KC's理事の浅田奈津子さんと西島事務局局長が務め、浅田理事による「あなたなら、どうするー」という歌も交えた進行から始まりました。



前半のグループディスカッション：「このようなケースでは、被害回復ができるのか？」では、まず、KC's常任理事の二之宮義人弁護士より、ユーモアたっぷりに、新しい消費者被害回復制度の概要について紹介がありました。



その中で、「新制度で取扱える被害事例は限られているが、特定適格消費者団体だけでなく、被害者弁護士と連携・協力して取り組むなどの方法も考えられるのではないか。新制度への取り組み方をもっと広く捉えるべきではないかと考えている。」と述べました。

また、今回参加者に意見交換いただく5つの被害事例について紹介がありました（「前払い授業料」、「白斑被害」、「携帯電話」、「食品偽装」、「冠婚葬祭業」）。

そのあと、参加者一人ひとりが、5つの被害事例の中から、「新制度で取上げて欲しい被害事例」を選び、グループ内で、何を選んだか、また、選んだ理由について話し合っていました。

最終的に、各グループからどの被害事例が選ばれたか、選んだ理由を発表し、ランキングしました。各グループからの発表とランキングを受けて、二之宮弁護士より、コメントがありました。

「前払い授業料」では、「大学の入学金返還訴訟もあったのに、まだこんなことをやっているところがあるのは許せない。」「100万円は高額で泣き寝入りできない。」「年頃の子どもがいるので見過ごせない。」「大学以外でもいろいろな学校があり、他でも多くの被害があるのではないか。」などの理由が紹介されました。また、「白斑被害」では、「健康被害も救済すべきだと思う。」「個人では防ぐことができない被害だ。」「同じ女性として怒りを感じる。」「消費者団体が取組むべき問題だ。」などの理由があげられ、一番取り上げるべきという声が多かった「携帯電話」については、「被害が広範囲である。」「契約が複雑で、被害者数が多い。」「適正な料金体系作りまで視野に入れるべきではないか。」「こういった事業の進め方が常識となっており、一個人では声をあげづらい。」といった理由があげられました。

後半の模擬体験：「あなたならどうしますか？」では、新制度が始まった際に、特定適格消費者団体から、被害者である消費者に届く「通知文」のサンプル(*)を、実際に参加者のみなさんに読んでいただきました。

まず、「通知文」を起案いただいたKC's理事の島川勝弁護士より、「通知文」の概要について説明がありました。

その後、各参加者が「通知文」を实际に読んでみて、「わかりますか?」、「わかりにくいところはどこですか?」、「この通知による返還手続きに参加しますか?その理由は?」などのアンケートに記入の上、会場から発言をいただき、全体で交流しました。

「必要書類はあるのか?あるとすれば何?」、「今後のスケジュール、たとえば、いつ、どうやって返金されるのかがわかりにくい。」「共



通義務確認訴訟など言葉がわかりにくい。」「KC'sという団体を知らない消費者がほとんどなので、この通知文が届いたとき、まず詐欺ではないかと疑うのではないか。」「どこで自分が被害にあったという情報を得たのか不信に思う。」「消費生活センターに通知文を受け取った消費者からの電話が殺到するのではないか。」「可能であれば、通知文を送付する前に、各地の消費生活センターにこのような通知文を送る旨連絡すると良いのではないか。」など具体的な改善提案も含めて積極的に発言をいただきました。



きました。

最後に、KC'sの飯田秀男副理事長より「今回のシンポジウムでは、主催者側に多くの気づきがあったことに感謝したい。『通知文』の模擬体験では、この通知文が消費者に届いたときに、消費者がどう感じるのか、新卒の詐欺商法ではないかとまず疑われるということに思いがいたらなかった。今後、特定適格消費者団体の認定申請と実際に担えるよう具体的な準備を進めていくが、消費者目線をさらに大切にしていく必要がある。一般消費者から見た場合にどうなのかということを検証するこのような場をこれからもつくっていきたい。」と挨拶があり閉会しました。

(※今回の「通知文」のサンプルは貸衣装のキャンセル料返還に関するものです。)



株主の権利弁護団の弁護士のみなさまより寄附金50万円をいただきました。

2016年5月24日付で、株主の権利弁護団の弁護士のみなさまより、KC'sの活動が社会的意義のあるものと評価され、寄附金50万円をいただきました。株主の権利弁護団のみなさまには、貴重な寄附をいただきましたことに、感謝を申し上げます。ありがとうございました。

また、6月25日に開催されたKC's通常総会でも寄附についてご紹介をさせていただきました。

以下、通常総会でご紹介させていただいた株主の権利弁護団のみなさまからいただいたメッセージを掲載いたします。

我が国では、会社側には企業法務を担当する弁護士が多数存在しますが、株主側には日常的に相談し必要な場合は法的手続きを行う弁護士が少ないといえます。このような現状のもとで、会社と株主との間には情報の質及び量並びに交渉力において歴然とした格差があり、株主の大半は株主権の行使の方法すらわからず泣き寝入りしています。

私ども「株主の権利弁護団」は、社会性がある企業不祥事に関して、コーポレートガバナンスの確立・向上を図るために株主代表訴訟等を手がけており、時に勝訴等で弁護士報酬が入ったとき、概ねその弁護士報酬の50%を目安として、採算のとれない社会運動や社会的意義はあるものの勝訴が難しい原告団等に対して寄付を行い、社会貢献をすることを弁護団方針としています。

貴団体が行ってこられた種々の活動に心からの敬意を表し、このたび寄付をさせていただくこととしました。引き続き、事業者と消費者との間の情報の量、質、交渉力の格差を埋める活動に邁進され、貴団体が泣き寝入りを強いられている多くの消費者の被害回復を担われる「特定適格消費者団体」として活躍されることを期待しております。

株主の権利弁護団 弁護士一同