

事務局までご連絡をお願いします。ご連絡いただいた方には、詳細をご案内いたします。

(2) 簡易生命保険の約款をめぐる問題について、独立行政法人 郵便貯金・簡易生命保険管理機構に対して、「要請書（その4）」を送付しました。

簡易生命保険の約款をめぐる問題について、当団体で独立行政法人 郵便貯金・簡易生命保険管理機構に対して要請活動を行っています。

当団体の要請に対し、同機構より、2017年10月2日付にて「回答に係る各種資料の送付について」という文書および、同機構が現在予定している契約者への送付資料の案を受領しました。また、当団体において各種資料の改訂箇所につき確認したところ、当団体からの要望を概ね取り入れられていると評価しています。



しかしながら、依然として不十分な部分を残しており、契約者の正確な理解のためには、要請書4で示す改訂等が必要と判断しました。また、改訂箇所の表現の不統一があるため、併せて修正を要請しています。

回答は、文書にて、2017年12月25日を期限としています。

なお、前回同様、本「要請書（その4）」は、消費者契約法第12条に基づくものではなく、消費者団体としての任意の要請としています。

(3) エクササイズスタジオ「ピラティススタイル」を運営する㈱ぜんから「誓約書」を受領しました。

当団体からの「2017年9月27日付再申入れ」に対する同社の「平成29年10月2日付『2017年9月27日付再申入れ』に対するご回答」において「入会后4ヶ月間は、休会・退会ができない。」との条項を削除するとの回答がありました。

しかし、2017年11月27日現在、同社が運営する「ピラティス・スタイル」のホームページの「よくある質問」中「Q&A一覧」の「休会・退会について」の項目には、「ご入会后、4ヶ月を過ぎてからの休会は可能です。」「ご入会后、4ヶ月を過ぎてからの退会は可能です。」という内容がアップされたままとなっていました。

このため、同社に対して約束を守っていただくための誓約を求める「誓約書」を2017年11月27日付で送付しました。

その結果、同年11月30日付で同社から「誓約書」を受領しました。

<誓約書内容>

1. 2017年12月15日までに、「平成29年10月2日付『2017年9月27日付再申入れ』に対するご回答」に則り、休会・退会の制限を撤廃し、今後いっさいそのような制限を設けません。
2. 前項に伴い、2017年12月15日までに、当社ホームページを改定するとともに、入会時の説明ガイドも併せて訂正します。
3. 今後、当社は、消費者に対してエクササイズレッスンを提供するに際して、上記1.に違反した場合には、消費者から契約取消の要求に応じるとともに、当該消費者から受け取った金員がある場合には、その全額を速やかに消費者に返還します。



行事のご案内

■2017年度ひょうご消費者セミナー

～防ごう!消費者被害
お寺に学ぶ、助け合いの地域づくり～

- 日時：2018年3月6日(火)13:30～15:30
- 会場：兵庫県農業共済会館7階大会議室
(神戸市中央区下山手通4-15-3)
- 講演：「おてらおやつクラブの活動現場から
～お寺の社会福祉活動の可能性～」
講師：おてらおやつクラブ 善福寺 桂浄薫さん
- プログラム：13:30～ 開会あいさつ
13:45～ 適格消費者団体 活動報告
「〇×クイズでわかる 適格消費者団体」
14:15～ ご講演
15:25～ まとめ
15:30 閉会
- 参加費：無料
- 主催：兵庫県生協連合会・コープこうべ・ひょうご消費者ネットワーク
消費者支援機構関西(KC's)
- お問い合わせ先：KC's事務局 TEL.06-6920-2911

■KC's 双方向コミュニケーションセミナー

～双方向コミュニケーションにむけての提言
と事業者の情報発信をめぐる～

- 日時：2018年2月23日(金)13:30～16:30
- 会場：エルおおさか南館10F
南1023号室(大阪市中央区北浜東3-14)
- セミナー内容
事業者のプレゼンを消費者・事業者が一緒になって議論することにより、消費者がどんな情報を欲しているのか考え、双方向コミュニケーションのきっかけとします。
①研究会の提言の紹介
事業者からの情報発信をめぐる3年間の研究会の議論の到達を紹介いたします。また、事業者・消費者双方より研究会の議論の中での気づき・発見を報告いただきます。
②プレゼンテーション
③グループディスカッション
- 参加費：無料
- お問い合わせ先：KC's事務局 TEL.06-6920-2911

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

No.70
2018.1.12

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5階
TEL.06-6920-2911 FAX.06-6945-0730 eメール:info@kc-s.or.jp HP:http://www.kc-s.or.jp/

**理事長年頭ご挨拶
特定適格消費者団体として、
次のステージに進むためのステップの一年に!**



あけましておめでとうございます。昨年は、KC'sにとって新しいスタートの年となりました。3月31日に、「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(2016年10月1日施行)による消費者団体訴訟制度(以下、「新制度」)を担う「特定適格消費者団体」の認定申請を行い、6月21日に、全国で消費者機構日本(COJ)に続いて2団体目の認定を受けることができました。この間、ご指導・ご協力をいただきました消費者行政ご担当のみなさま、弁護士・司法書士・相談員・研究者のみなさま、消費者団体のみなさま、とりわけ会員のみなさまに心から御礼を申し上げます。

さて、昨年一年間のKC'sの取組みですが、まず、特定適格消費者団体として、新制度を担うための準備を進めてきました。ホームページ・パンフレットの改定作業や、被害回復検討委員会での検討作業に取組みました。また、広く新制度の理解を広げ、特定適格消費者団体への協力を呼び掛けるため、行政や関係する団体での講師派遣に積極的に取組みました。

差止請求訴訟では、家賃債務保証会社に対する契約条項の一部使用停止を求めた差止請求訴訟を、大阪地裁に提起しており、現在も係争中です。

また、裁判外の差止請求である「申入れ」や「お問い合わせ」・「要請」としては、「生命保険」、

適格消費者団体・特定適格消費者団体
特定非営利活動法人
消費者支援機構関西(略称:KC's)
理事長 榎 彰 徳

「健康食品販売」、「結婚相談所」、「大学通信教育」、「賃貸住宅」、「スポーツクラブ」等について、消費者からの情報提供に基づいて、弁護士・司法書士・相談員・消費者のみなさまに参加いただき検討グループを立ち上げ、一定の成果をあげてきました。

さらには、メールマガジン・ニュース等での広報活動、大阪府消費者フェア・消費者庁消費者フォーラムなどの実行委員会に参加し、行政のみなさまとの連携協力、消費者団体のみなさまと連携して各種消費者セミナーの開催にも取り組んできました。

KC'sにとって大きな活動の柱の一つである事業者と消費者の相互理解・信頼再構築をめざして立ち上げた「双方向コミュニケーション研究会」の活動も7年目を迎え、消費者市民社会の実現につながっているという確かな手応えを感じながら、参加の輪も大きく広がりつつあります。

2018年、KC'sは、差止訴訟や申入れにより消費者被害の未然防止・拡大防止を主とするこれまでの適格消費者団体の使命・ミッションとあわせて、消費者の財産的被害をみんなで取り戻すための訴訟という新たな使命・ミッションを果たしていくため、より一層の努力をし、次のステージに進むためのステップの一年にしていきたいと思います。

本年も、みなさまの引き続きのご支援・ご協力をお願いいたします。



NACS「第39回消費者問題懇話会」が開催されました(12月1日)。

12月1日に、NACS(公益社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会)西日本支部主催で、「第39回消費者問題懇話会」が開催されました(会場:大阪産業創造館)。



当日は、事業者、行政、消費者、法律専門家、相談員、研究者など約40名の参加がありました。



冒頭、NACS西日本支部樋口容子支部長の主催者あいさつの後、KC's被害回復検討委員会委員を務められている大高友一弁護士を講師に、講演「あなたの会社、訴えられても大丈夫ですか?～企業、行政、消費者の立場から集团的消費者被害救済制度を考える～」がありました。

<第一部>の講演では、「集团的消費者被害救済制度」導入の経緯から「新制度」の概要までが詳細に説明されました。「新制度」で、いきなり提訴されるのか?という疑問に対しては、差止請求では適格消費者団体は、前触れもなく、いきなり提訴することができない(消費者契約法41条1項)。「新制度」に同趣旨の規定はないが、事実上、同様の運用が想定される。勝ち目のない訴訟提起は、団体にとってマイナスなので、なんらかの文書によるアプローチを行う可能性が高いと説明されました。



<第二部>のグループ討議では、「あなたなら、どう対応しますか?」として、特定適格消費者団体から事業者へ、顧客への返金要請書が送付されてきたと想定し、各グループで、「特定適格消費者団体の要請が妥当かどうか」、また、「事業者としてどのような対応をすべきか」をグループディスカッションし、各グループか

ら討議結果を発表し、大高弁護士より「講評とまとめ」がありました(概要は以下)。

◆事業者としてどのように対応すべきか

特定適格消費者団体から問い合わせがきた段階で、団体側の問題意識はおおむね把握できるはず。指摘された法的問題点について、外部の弁護士の意見も求めながら、早急に方針を決定し、可能な限り「協議」段階での解決を目指すべきだ。

◆考慮すべきファクターはなにか

訴訟に至った場合、勝訴の可能性はあるか。敗訴の場合、どの程度の返金を迫られる可能性があるか。自主的返金に応じることは可能か。返金以外の実質的解決方法はないか。さらに、レピュテーションリスク(事業者の評判が悪化する危険)についても検討が必要。

◆「新制度」における対応の難しさ

「新制度」では、事業者にとって訴訟前協議での対応・判断は、差止請求よりも難しい。差止請求の場合、適格消費者団体側の指摘に一理あれば、それがビジネスモデルの根幹に関わるようなものでない限り、自主的修正に比較的応じやすい。しかし、「新制度」では、将来に向けての修正だけではなく、過去にさかのぼっての修正(返金等)を求められる。団体側の指摘に一理あるとしても、経営判断上、にわかに応じがたい場面も出てくる。

◆リコールが訴訟を誘発する可能性はないか

「拡大損害」の請求は対象外なので、リコールにおいて事業者が、交換・回収等の適切な措置をとれば、回復すべき損害がなく、事実上提訴は難しい。しかし、リコール内容が不十分なときは、「新制度」に基づく訴えを提起される可能性がある。つまり、アリバイ的なりコールは許されなくなる。

◆消費者、事業者双方にメリットのある形での「新制度」の活用を

「新制度」は消費者側の負担を減らした手続とはいえ、訴訟手続である以上、当事者双方に一定の時間と負担がかかる。「新制度」による手続が長期化することは、双方にとってメリットが乏しい。そこで、特定適格消費者団体と事業者との間で、訴訟上の「和解」や訴訟外の「協議」を行うことで、早期の解決が期待される。米国やカナダのクラスアクションでは、案件の大半が「和解」により解決されている。

◆「新制度」の解決に「和解」を活用するメリット

事業者の責任の有無を超えて統一的な救済基準を決める「和解」や「協議」には、原則として個々の消費者を拘束する効果はない。しかし、

適切な救済基準であれば事実上、統一的な一回的解決を図ることが可能だ。金銭以外による解決など、事案に応じた柔軟な解決を図ることも可能になる。消費者側には、早期に適切な解決を図りうるメリットがある。事業者側にも、トータルリスクの明確化・コントロールがしやすいこと、レピュテーション低下を最低限にとどめるなどのメリットがある。

◆「和解」により早期に解決された「カナダ・メープルリーフ事件」

メープルリーフ社は、カナダでもっとも有名な食肉加工メーカーの一つ。2008年7月、オンタリオ州にある工場で製造した製品にリステリア・モノサイトゲネスという病原性のある細菌が混入していたことが判明。少なくともカナダ全土で57人がリステリア症を発症し、このうち23人が死亡。「和解」の骨子は以下。M社は弁護士費用等を含め2,500万カナダドルを拠出、不足時には200万カナダドルまで追加負担。M社は「和解」により法的責任を認めるものではない。被害者の症状の内容及び程度に応じて12レベルに分類、レベルごとに750～125,000カナダドルを拠出金から支払う。被害者は証明資

料添付の上、2009年7月31日までに届出、裁判所指定の審査人が「和解」基準に従い審査。拠出金の残余は慈善団体に寄付など。

◆M社の事例から学ぶこと

注目すべきは解決に至るまでのスピード。問題発覚から一年以内に法的責任に関する問題を解決。むしろ事業者側が積極的に「和解」協議に応じた。事業者側が「集合訴訟」を積極的に活用してレピュテーションを維持。リコール・被害者対応や消費者に対する情報提供を含め、危機に対応するべく戦略的かつ迅速に対応。消費者への調査では、問題発覚時に「1ヶ月以内に、M社の商品を買わない」との回答が60%だったのに対して、「和解」合意直後には29%まで低下。この後、M社の対応は、事業者の危機における対応の好事例と紹介されるようになった。

◆最後に・・・

「新制度」は使いにくい部分もあるが、我が国の消費者保護及び民事訴訟の歴史の中で画期的な制度であることは間違いない。「新制度」が適切かつ実効的に運用されれば、消費者側だけでなく、事業者側にとっても一定のメリットがある。「新制度」が成功することを祈念したい。

12月9日に、全国の適格消費者団体16団体で、「若者の消費者契約トラブル110番」を実施しました。

12月9日に、全国の適格消費者団体16団体で、「若者の消費者契約トラブル110番」を実施しました。



KC'sでも、相談員3名、事務局2名、法律専門家として坂東常任理事が参加しました。

当日は、NHKのお昼の全国ニュースで110番の案内もされ、KC'sには7件、全国では55件の

情報提供、相談を受け付けました。

相談内容の特徴としては、「SNSで知り合った人にセミナーに誘われ、情報商材を勧められた。」「バイナリーオプションで稼いでいる人をSNSで知り、投資商材を購入したが儲からない。」「SNSが勧誘の入口になっている事案が複数ありました。また、「高校の先輩に誘われて投資をしたが損失が出た。」「大学の友人に声をかけられ、ビットコイン購入の資金を渡したが、その友人も騙されていてお金が戻らない。」「といった身近な人間関係が勧誘の入口となった事案も複数ありました。

今後、特徴的な事案の分析を行い、民法の成年年齢引き下げにともなう消費者保護の措置に係る政策提言につなげていく予定です。

差止裁判・申入れ活動について

(1) 家賃債務保証会社のフォーシーズ株に対する差止訴訟の第6回裁判が行われました。

家賃債務保証会社のフォーシーズ株に対して、消費者契約法に違反すると考えられる同社の保証契約条項の一部使用停止を求め、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6回期日(裁判)が、11月17日(金)に

行われました。

なお、次回の裁判(期日)は、2018年1月26日(金)13時30分～となりました。

次回裁判の傍聴を希望する方は、席数の調整等の都合がありますので、2018年1月19日(金)までにKC's

