

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（KC's ケーシーズ）は、2009年3月4日、英会話教室「グローバルトリニティー」の運営会社である株式会社FORTRESS, JAPANとの間で、退去妨害等の不当勧誘の停止等を内容とする訴訟上の和解をし、差止訴訟の主たる目的を達成しました。

株式会社FORTRESS, JAPANとの訴訟上の和解の概要、意義及び和解に至る経過は次のとおりです。

【訴訟上の和解の概要】

1 不当勧誘行為の確認条項

不当勧誘の停止の前提として、同社が不当勧誘をかつて一部行っていたことが、同社自身によって確認されました。

- ① 営業所からの退去妨害
- ② 「いつでも好きなときに受講できる」等の不実告知
- ③ レッスン開講日及び開講時間が予め受講者のコースに応じて定められており、またカリキュラムも約10日前になってようやく半月分が発表される等の不利益事実を告げないまま、「受講期間内の受講回数は無制限です」「他の英会話教室に比べて受講料が安い」などの消費者にとって利益を告げる行為
- ④ 消費者に対し、不招請かつ執拗な電話勧誘や事業所での長時間勧誘など、「迷惑を覚えさせるような仕方」で勧誘する行為
- ⑤ 消費者に対し、「この場で決断しなさい。」などの威迫的な文言を用いたり、人格的非難にわたるような文言を用いるなどして困惑させる行為
- ⑥ 契約の締結に関する判断力が不足している消費者に対する、その判断力の不足に乗じた勧誘行為
- ⑦ その財産の状況に照らして契約を締結させることが不適当な消費者に対する勧誘行為

2 上記1①～⑦の勧誘行為の停止

同社は、本件訴訟で求めていた不当勧誘の停止及び従業員への周知徹底措置をとることについて約束し、訴訟の主たる目的を達成しました。

3 消費者からの取消要求への応諾・受領代金返還

- ①～③の不当勧誘を行って契約をした場合、消費者からの取消要求への応諾や代金返還を

行うことを約束しました。

4 消費者からの解約等の申出に誠実に対応

同社は、④～⑦の不当勧誘を行って契約をした場合、消費者からの解約申出等に対して誠実に対応を行うことを約束しました。

5 違約金支払条項

同社は、①～③の不当勧誘を行った場合、本和解上の違約金として消費者1人あたり50万円をKC'sに支払うことを約束しました。

6 従業員への周知徹底，研修指導

同社は、従業員に対して、本和解内容を周知徹底し、適切な研修指導を行って、不当勧誘停止の実効化をはかることを約束しました。

7 周知徹底措置の実行状況の報告

同社は、上記6の措置の実行状況をKC'sに書面で報告することを約束しました。

8 消費者が和解内容についての正確な情報にアクセスすることを確保

同社は、本和解成立について消費者に示す場合には、和解条項全文か、KC'sのホームページのURLを示すことを約束しました。

【意義】

☆ 単に今後違法勧誘を行わないことを約束するだけでなく、過去に不当勧誘を行っていたことを認めていること。

☆ 現行制度では消費者団体訴訟制度の差止対象に含まれていない、特定商取引法上の不当勧誘等も取り込んで、不当勧誘を抑止する内容となっていること。

☆ 今後、和解内容に反して不当勧誘を行った場合（但し消費者契約法違反に該当する①～③に限る）は、当該不当勧誘を受けた消費者に対して金銭返還するだけでなく、KC'sに対して支払う違約金の制裁があること。

【経過】

(1) 2006年5月24日付にて株式会社FORTRESS, JAPANに「申入書」を送付して不当勧誘の是正を申し入れましたが、これに対して、同社からは、何らの回答もありませんでした。

(2) しかし、その後も不当勧誘の実態が是正されていないことが判明しましたので、再度、2008年6月24日付で「申入書兼消費者契約法41条1項に基づく事前請求書」を送付して、下記の事項について是正するよう求めました。

① 営業所からの退去妨害の停止

② 「いつでも好きなときに受講できる」等の不実告知の停止

- ③ レッスン開講日及び開講時間が予め受講者のコースに応じて定められており、またカリキュラムも約10日前になってようやく半月分が発表される等の不利益事実を告げないまま、「受講期間内の受講回数は無制限です」「他の英会話教室に比べて受講料が安い」などの消費者にとって利益を告げることの停止
 - ④ 不当勧誘行為を容認ないし推奨する内容を記載した文書等の廃棄
 - ⑤ 不当勧誘行為の停止についての従業員らに対する周知徹底
- 他、計9項目

この申入書送付後1週間が経過すると、①～⑤の事項について消費者団体訴訟の提起が可能となります。

- (3) 6月30日付で同社より上記申入書に対する回答書を受領しました。当団体が指摘した不当勧誘については、2008年5月に実施された同社内部監査・研修・指導等により改善された等の理由により、現在は行われていない旨の回答でした。
- (4) しかしながら、同社は、今後不当勧誘を行わないという旨の誓約を拒否し、また、内部監査等が行われたとされる2008年5月以降も同社による不当な勧誘が行われている可能性が高いこと等から、2008年8月28日、①～⑤の事項について差止訴訟を提起しました。
- (5) 2009年3月4日、上記のとおり、訴訟上の和解が成立しました。

【消費者支援機構関西のプロフィール】 (2009年1月31日現在)

- ・2005年12月3日結成。2006年4月3日特定非営利活動法人登記
- ・2007年8月23日、内閣総理大臣より「適格消費者団体」認定
- ★現在、消費者団体訴訟制度にもとづき、大阪地裁ならびに京都地裁に2事件を提訴中。
- ・構成：団体14正会員、個人正会員103名、団体賛助会員53団体、個人賛助会員111名
- ・会長理事：北川善太郎 (NPO 法人コピーマート研究所理事長、京都大学名誉教授)
- ・理事長：榎彰徳 (近畿大学農学部准教授、大阪いずみ市民生活協同組合理事長)

(本日の出席者予定者)

KC's 副理事長 千神 國夫

弁護団 主任弁護士 住田 浩史ほか

KC's 事務局長 西島 秀向

特定非営利活動法人 消費者支援機構関西(KC's ケーシーズ)

〒540-6951 大阪市中央区大手前1-7-31

OMMビル1階大阪府消費生活センター内

Tel: 06-6945-0729 Fax: 06-6945-0730

eメール: info@kc-s.or.jp ホームページ: <http://www.kc-s.or.jp>

Kansai Consumer's Support Organization
KC's 消費者支援機構関西
ケーシーズ

(参考) これまでの消費者団体訴訟制度による差止請求訴訟 2009年3月3日現在

- (1) 2008年3月25日：京都消費者契約ネットワークは、消費者団体訴訟第1号として京都地裁へ提起しました。被告は株式会社長栄、定額補修分担金条項の使用差止請求訴訟です。
- (2) 2008年4月8日：消費者支援機構関西は、貸金業者であるニューファイナンス株式会社に対し、早期完済違約金の規定を使用しないこと等を求めて京都地裁へ提訴しました。
- (3) 2008年8月12日：京都消費者契約ネットワークは、大和観光開発(株)に対して「建物賃貸借契約において、敷金・保証金から一定額を差し引いた額しか返還しないとするいわゆる敷引特約の使用をやめるよう求める差止請求訴訟を京都地裁へ提起しました。
- (4) 2008年8月28日：消費者支援機構関西は、株式会社 FORTRESS, JAPAN に対して同社の営む英会話教室トリニティーによる退去妨害等の不当勧誘の停止等を求める差止請求訴訟を大阪地裁に提起しました。
- (5) 2008年12月3日：京都消費者契約ネットワークは、(株)セレマ、(株)らくらくクラブに対して、消費者との間で互助会契約を締結する際、解約時に支払済金額から『所定の手数料』などの名目で解約金を差し引いて消費者に返金する旨を内容とする契約条項の使用をやめるよう差止請求訴訟を京都地裁へ提訴しました。