

□消費者の疑問によって適正な市場の実現へ

英会話業界大手のECCには、特定継続的役務提供の要件をしっかりと認識し、特定商取引に関する法律を遵守することによって、業界への規範を示してもらいたいと考えます。

今回は、情報を提供していただいた消費者の「自分の場合は解約されたが、釈然としない。消費生活センターに相談し助言を受け、自分自身が強く主張しなければ解約できないのがおかしい!この約款や規定が存在する限り解約できずに困る人が

いる。他の人も同じような目に遭わないためにはどうしたらいいのか?」という思いからKC'sに自分の情報を提供したことによって、多くの受講生に関わる英会話教室の受講契約の適正化の実現に向けて動き出し、その第1歩としてECCの契約書面が変更されたのです。

皆さんも、「この契約、何かおかしい」と感じたときは、ためらわずにKC'sに情報提供をお願いします。

■■■ KC's活動報告(6/16~9/15) ■■■

○理事会：7月26日2010年度第4回理事会、8月24日第5回理事会開催。

・検討委員会の案件と対応、会員状況、差止請求訴訟案件、年間計画の具体化、マスコミ対応、2010年度総会記念シンポのまとめ、その他の啓発事業、集団的権利救済制度等の動向などについて報告、審議、確認をしました。

・野々山宏KC's常任理事の後任に二之宮義人弁護士が総会の承認を得て就任。

・8月23日：適格消費者団体の認定が更新されました。(3年の更新制)

○検討委員会：6月29日、7月15日、8月17日、8月31日に開催。

・検討案件・検討グループの進行状況を中心に検討・確認しました。現在14検討グループが活動継続中ですが、新たに京都で活動が始まりました。

・検討委員に橋一亮さんが理事会の承認を得て就任し、検討委員は8名になりました。

*新たな検討グループの開始に際して、特に消費者からの参加者募集中

⇒ご関心のある方、またはご紹介いただける方には、事務局より詳細のご案内をいたします。ご連絡お待ちしております。

○広報・啓発

・7月5日：KC'sと大阪弁護士会消費者保護委員会との懇談

・7月17日：消費者法ニュース消費者問題発表会で報告

・7月27日：西島事務局長が大阪ガス社員研修で団体訴訟制度について講演。

・7月29日：坂東俊矢理事が長岡京市で講演テーマは「改正貸金業法の本格施行」

・8月7日：西島事務局長が大学コンソシアム京都で講演

・8月12日：イタリア消費者団体との懇談会に西島事務局長参加

・8月23日：生命保険協会とKC'sとの懇談会

・8月27日：第1回事業者と消費者の双方向コミュニケーション研究会

○その他

・7月16日：消費者庁が適格消費者団体認定更新調査のため来訪

・8月28日：適格消費者団体連絡協議会が札幌で開催され、理事長、事務局長、副検討委員長が出席しました。

ご案内・お知らせ

○消費者関連団体の動き

・9月28日(火) 13:00~17:00:消費者問題専門家会議(ACAP)創立30周年記念シンポジウム開催。特別講演「日本のコミュニケーションというカルチャー」

講師：ジェフ・パークランド(京都外国語大学教授)

パネルディスカッション

パネリスト：片山登志子(KC's副理事長・弁護士)
藤原以久子(NACS西日本支部長)

馬場信一(ACAP西日本支部長)

・11月6日(土) 13:30~16:30

「消費者行政の充実に向けて~各地の先進的事例に学ぶ」シンポジウム

主催：新しい消費者行政を実現する連絡会

会場：エル・おおさか南館10階

※詳細が決まり次第、KC'sホームページ等でお知らせいたします。

問合せ・連絡先

消費者支援機構関西(KC'sケ-シーズ)事務局

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/

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

発行所 KC's事務局

〒540-0033 大阪市中央区石町1-1-1
天満橋千代田ビル2号館2階

TEL.06-6945-0729 FAX.06-6945-0730
eメール：info@kc-s.or.jp

No.28
2010.9.17

鉄道定期券「中途解約払い戻しルール」についての中間まとめを公開

より良い制度の実現へ、みなさまからの情報提供をお願いします

KC'sは鉄道定期券の払い戻しルールについて検討を行い、2010年8月27日に「中間まとめ」としてホームページに公開しました。今後は国土交通省等への要請も行う予定です。KC'sでは、消費者の方々に対して「より良い制度の実現」のために、鉄道定期券に関する情報の提供を呼びかけています。

□検討のきっかけは消費者からの情報提供

KC'sが鉄道定期券の解約ルールについて検討を始めたきっかけは、2008年7月下旬の消費者からの情報提供メールでした。

その内容は「大手鉄道会社駅窓口で、娘が購入した1ヶ月定期券20,580円を、退社により4日後に解約に行ったところ、購入後3日以内なら払い戻しはできるが、4日経過しているので払戻しはできないとの対応だった。(中略)本来であれば日割り計算になることが当然との思いがある…」というものでした。

□定期券の中途解約払い戻しルール

問い合わせをした関西の鉄道会社の定期券中途解約ルールは以下のようになっています。

①運送約款に基づいた払い戻し

有効期間が1ヶ月以上残っている場合に限りのみ払い戻しができる。

②特例措置

使用開始後、やむを得ない理由により定期券が不要となった場合は、特例として有効開始日から3日目以内(関東では7日目以内)に限り発売額から経過日数分の往復運賃及び手数料を差し引いた残額を払い戻す。

という内容です。

KC'sでは、定期券の中途解約について、定期券が不要となる場合には、転勤や入院など消費者本人には如何ともし難い事情の変更が関わることが多いため、消費者が不利益とならないよ

うな対応を検討してもらう余地があるのではないかと考えて、検討を始めました。

□鉄道約款がルール、それ以外は特例措置

検討グループでは、関西・関東の鉄道17社に対し、各社が採用している中途解約の払い戻しルールの理由・根拠について書面で質問し、すべての事業者から回答を得られました。

定期券の中途解約払い戻しルールの理由について各社とも概ね以下のとおりの回答でした。

<運送約款に基づいた払い戻し>

・鉄道営業法や鉄道運輸規程に基づき、運送約款・社内規則(細則)に月単位での払戻しとなることを定めていること、及び、一定区間を往復かつ長期間にわたって利用することを前提に、普通乗車券に比して大幅に割引していること、など。

<特例措置>

・運送約款に基づく払い戻しがルールだが、お客様の事情を考慮した措置として対応というものでした。

これらの回答を踏まえて、関西の鉄道会社の数社と懇談を行いました。

懇談での各社の見解は「仮に払い戻しのルールを変更しても、その際には、鉄道会社間の相互乗り入れ(連絡定期)の問題などあるため、1社だけ変更することは難しい」とのことでした。

検討グループでは、主要な鉄道・バス会社のホームページなどからも情報収集を行うとともに、鉄道

定期券の歴史や法的性質などについても調査・検討をすすめてきました。

□事業者への要請ならびに消費者への提言

2年にわたる調査・検討を踏まえて、KC's検討グループがまとめた事業者への要請と消費者への提言(要旨)は以下のとおりです。

<鉄道事業者への要請内容(要旨)>

①一部の民間鉄道やバス会社が実施している経過日数による払い戻しのルールと同様の対応を検討する余地があるのではないか。

一部の鉄道・バス会社の払い戻しルール
<中途解約できる期間> ・利用開始日からの期日制限なし
<中途解約時の精算方法> ・販売額-経過日数分往復運賃+手数料

<中途解約できる期間>

・利用開始日からの期日制限なし

<中途解約時の精算方法>

・販売額-経過日数分往復運賃+手数料

②月単位で、利用に応じて精算される後払方式乗

車ICカードの普及を考えると、先払方式の定期券も、使用日数に応じた精算方式を考える余地があるのではないか。

③定期券が不要となった場合の特例措置は、定期券の有効開始日から「7日」目以内という関東と同様のルールを関西でも検討する余地はあるのではないか。などです。

<消費者への提言>

消費者への提言として、中間まとめは「各地の消費生活センターへの相談やKC'sへ情報提供を行うと、多くの情報が集まって消費者全体の問題となり、ひとりの声では動かないことも多数の力が集結すれば、一企業からその業界全体、そして全国的な規模の改善へと発展することが期待できます」として、消費者が「これはおかしいのではないか?」という声を、適格消費者団体に情報を提供することで、「個人の利益だけでなく、社会全体の利益にもなる」と呼びかけています。

詳しくは、KC'sのホームページをご覧ください。

たところ、同年9月7日にECCより回答文書、受講申込書(契約)、受講予定者・受講者の皆様へ(月払いコース用-交付書面)という書面を受領しました。そして、交付書面には「クーリング・オフを適用します」との文言が入っていました。さらに、同再お問い合わせにおいて、同年6月14日以前の契約者に対して、契約書等を交付し直しを行うのか、いつの時点まで遡って再告知の措置を講じられるのか、また、既契約締結済者に対してどのような方法で再告知するのかなどの措置について回答を求めましたが、ECCから得られた回答については検討課題が残るため、検討グループにおいてさらなる検討が必要なところです。

あっても、1年分の教材を販売するなどした場合には、実質的拘束期間が2ヶ月を超える契約に該当するものとして、法定書面の作成交付、クーリングオフの導入など特定商取引法上の義務を遵守した適切な措置を講じること、この2点につき、改善を申し入れました。

同年6月14日付で、ECCから、「KC'sの申し入れに従って適切な措置を講ずるとともに、既に契約を締結している受講生に対しても再告知を実施する」との回答書が送られてきました。

□ECCが月謝払いコース用の交付書面改定

同年8月、ECCが前記の回答どおり適切な措置を講じているか確認を求める再お問い合わせをし

消費者の疑問を発端に英会話教室の受講契約の適正化を実現

KC'sの申し入れを受けて月謝払いコース用の交付書面を改定

□自分は解約できたけれど...

KC'sへ情報提供

子どもの英会話教室の契約をした翌日に解約を申し出たところ、「月謝払いなので解約できない」と英会話教室から告げられた消費者の方が、自分の契約は特定商取引法の「特定継続的役務取引」に該当するのにクーリングオフできないのはおかしいと思い消費生活センターに相談に行かれたそうです。

支払済の金額が1カ月分の月謝と諸経費と少額だったため、相談者は解約・返金をほぼあきらめかけていましたが、英会話教室と根気よく解約交渉した結果、英会話教室から、「あなたの案件については特別に解約を認めます。しかしあなたの主張を認めたわけではありません。」と言われたそうです。

そこで、釈然としない消費者の方は消費生活センターでKC'sのことを聞き、KC'sへ情報提供されました。このような経緯で「英会話教室の受講申込書や説明書に、受講料を毎月払いの月謝制にし

ている場合には受講期間が2ヶ月を超えていてもクーリングオフができないと記載されているのはおかしいのではないか」という情報が2009年11月、KC'sに寄せられました。

□英会話教室を運営する

株式会社ECCへ申し入れ

これを受けて、同年12月よりグループでの検討を開始しました。受講申込書(契約書)や「受講生及び保護者の皆様へ(自主規制用交付書面-月謝支払い用)」と書かれた書面を検討し、この英会話教室を運営する「株式会社ECC」に対し、2010年3月お問い合わせをして同社の見解を確認した上、同年5月に以下の2点を申し入れました。

- ①月謝払い制であっても受講期間が2ヶ月を超える場合には、特定商取引法上の「特定継続的役務提供契約」に該当するものとして、法定書面の作成交付、クーリングオフの導入など法定の義務を遵守した適切な措置を講じること
- ②申込書上の受講期間が2ヶ月を超えない期間で

団体賛助会員紹介

マルイ食品株式会社



『南国元気鶏』はマルイ農協で生産し、マルイ食品が処理、加工、販売する鶏肉のブランドです。

消費者との交流を継続する中で、より安心・安全な鶏肉を求める声に応じて1997年秋、全飼育期間、抗生物質・合成抗菌剤を添加しない飼料で飼育する若鶏の生産を開始しました。安全・安心とおいしさを評価して頂き、また、宅配向けの鮮度の高いバラ凍結商品も供給していることから、今では全国、数多くの生協を中心にご利用して頂いています。

マルイ農協グループのはじまりは、1939年に8人の鶏卵生産の養鶏農家で設立された西出水養鶏です。それが1957年に出水養鶏農協となり、1984年にマルイ農協と呼称を変え、今日を迎えています。1959年からプロイラー事業も開始しており、全国にも珍しい、鶏卵事業とプロイラー事業の両方を営む生産団体となっています。

生産拠点は養鶏の盛んな鹿児島県内にあり、その北薩地方の出水市です。

マルイ農協グループ内でのマルイ食品の役割は、マルイ農協で生産された鶏卵、鶏肉の処理、加工、販売部門となります。また、生産物の付加価値化から始まった加工食品部門においては、マルイ農協の生産物の加工・販売はもちろん、現在では鶏肉加工食品を中心に原料仕入部門も兼ねそなえて、総合食品メーカーとしての歩みを進めています。

マルイ食品のお取引先の大きな柱は全国の生活協同組合です。生協とのお付き合いの始まりは、ご縁があって1974年に関西地区の生協に鶏

卵を供給開始してからとなり、お付き合いは35年を超えました。以降、鶏卵の供給、鶏肉の供給、加工食品の供給とお取引商品の幅が広がり、また、お取引生協も中国地区・九州地区はもちろん、関東地区、北海道まで全国に広がりました。今尚、生協とのお付き合いは広がり深まりを進めています。

また、鶏卵、鶏肉の産直関係にある生協との産直交流活動が1978年に始まり、今夏の産地交流が35回目となりました。日頃利用しているたまごや鶏肉の産地、また、加工食品の工場などを自分の目で確認して頂き、商品や食、生産や暮らしについての思いを語り合う。こういった交流の積み重ねが信頼関係へと育ち、またその信頼や期待を糧により良い食の生産に励む。このような消費者との交流活動をマルイ農協グループは大切にしています。

「トリの応用でメリットをつくり社会に奉仕する」マルイ農協グループの理念を 実行しながら、「心に豊かさを 未来に夢を」もてる社会の実現に、食を通じて貢献してまいります。



鶏舎外観

お問い合わせ

マルイ食品株式会社 (中部・近畿事務所)

〒533-0024 大阪市東淀川区柴島1-1-8
TEL 06-7670-0001 FAX 06-7670-0003
URL: http://www.marui.or.jp