

国会への法案提出が行われていない現状を踏まえ、9月議会への意見書採択の働きかけを引き続きお願いしました。

福井県：6月議会で継続審議となっていました。福井県生協連のはたらきかけにより、2012年10月11日に採択されました。

全国の集団的消費者被害回復に係る訴訟制度の創設を求める意見書採択状況 2012年10月31日現在

新たに2012年9月議会にて採択 1道2県
北海道、石川県、福井県

前回継続審議の新潟県、岡山県、鹿児島県は9月議会も継続審議となりました。岐阜県

は不採択となりました。

2012年6月議会にて採択 6県

神奈川県、富山県、滋賀県、広島県、熊本県、宮崎県

2012年2月議会にて採択 2府10県

青森県、秋田県、山形県、群馬県、千葉県、長野県、愛知県、大阪府、京都府、兵庫県、奈良県、和歌山県

2011年12月議会にて採択 1都4県

東京都、三重県、島根県、長崎県、大分県

その他自治体

新宿区、富山市、長岡京市

以上 1都1道2府22県2市1区29議会

はKC'sの主な活動エリアの自治体各議会の意見書の詳しい内容については各議会ホームページをご覧ください。

KC's第7回事業者セミナー「事業者と消費者の相互理解と、信頼の再構築 ～コミュニケーションギャップはなぜ生まれるのか～」を開催しました。

2012年10月25日(木)、KC's第7回事業者セミナー「事業者と消費者の相互理解と、信頼の再構築 ～コミュニケーションギャップはなぜ生まれるのか～」をドーンセンター(大阪市)で開催しました。参加人数は47人でした。

双方向コミュニケーション研究会の取組みについて、KC's坂東俊矢常任理事が基調報告「事業者と消費者の双方向コミュニケーションの必要性」を行ないました。

その後、西島事務局長から「2011年度同研究会の取組み報告」を、KC's苜祥子理事から「高齢者問題で事業者に期待すること」を紹介し、日本ハム株式会社デリ商品事業部マネージャー川口徳子さんに『友・遊はほえみ昼食会』に参加した実践報告をしていただきました。

セミナーの後半は、片山登志子副理事長をコーディネーターに「事業者と消費者の相互理解と、



信頼の再構築 ～コミュニケーションギャップはなぜ生まれるのか～」をテーマに①コミュニケーションギャップ、②消費者教育の必要性、③コミュニケーションの実践の課題と方向性、についてパネルディスカッションを行いました。パネラーは苜理事、川口さんに加え、JR西日本企業倫理・リスク統括部部長の酒井俊臣さん、NPO法人友・遊事務局長の山田満代さん、消費者志向研究所代表の池田康平さんです。

セミナーのまとめとして、片山副理事長は「KC'sも事業者・消費者のみなさんもお互いにさらにコミュニケーションが深まるよう努力していきたい」と、今年度も引き続き双方向コミュニケーション研究会を継続していく決意を語りました。2012年度同研究会は、12月より開始し、実際に消費者が集う場に出かけ消費者とのコミュニケーションのあり方を検討していく予定です。



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)

KC's NEWS

No.40
2012.11.7

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

美術通信教育講座を運営する(株)講談社フェーマススクールズに対して同社が使用する美術通信教育講座契約書の一部差止を求めて、大阪地方裁判所に差止訴訟を提起しました。

2012年10月9日に、KC'sは美術通信教育講座を運営する(株)講談社フェーマススクールズに対して、同社が使用する美術通信教育講座契約条項の一部使用停止を求めて、大阪地方裁判所に差止訴訟を提起しました。

同社の美術通信教育講座契約は、特定商取引に関する法律(以下、特定商取引法)所定の「訪問販売」であり、同時に、事業者と消費者との間で締結される消費者契約でもあることから、特定商取引法及び消費者契約法の2つを根拠として、差止請求を行うものです。契約条項にしたがって解約清算金を計算すると、同社の中途解約清算金は、全3年の通信教育期間中の最初の6か月未満の時期に、中途退学手続きを取った場合であっても、総学費のほぼ半額である48.5%という高額に及ぶものです。

なお、特定商取引法を活用して差止訴訟を提訴したのはこの事例が全国で初めてとなります。訴状提出後、KC's事務所にて記者発表を行いました。読売、朝日、産経、日本消費経済新聞などで報道されました。



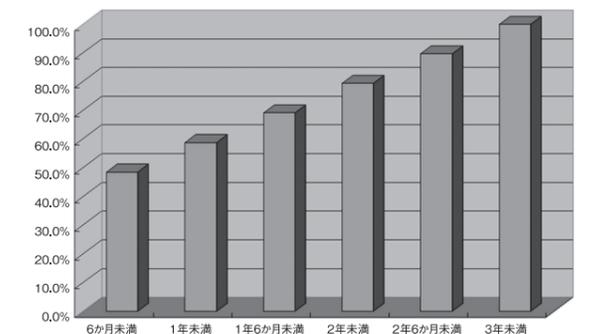
KC's事務所での記者発表のようす

○今回の提訴のポイント

同社の解約清算金は、契約条項にしたがって計算すると、下図の結果となります。これを時系列に沿って、総学費中における、解約清算金の

	入学金	教科書代、教材代、iPad機器	1期あたり受講料等	解約清算金	総学費に占める割合
6か月未満	29,400	586,700	165,900	782,000	48.5%
1年未満	29,400	586,700	331,800	947,900	58.8%
1年6か月	29,400	586,700	497,700	1,113,800	69.1%
2年未満	29,400	586,700	663,600	1,279,700	79.4%
2年6か月	29,400	586,700	829,500	1,445,600	89.7%
3年未満	29,400	586,700	995,400	1,611,500	100.0%

占める割合をグラフ化すると下記ようになります。同社の中途解約清算金は、全3年の通信教育期間中の最初の6か月未満の時期に、中途退学手続きを取った場合であっても、総学費(1,611,500円)のほぼ半額の48.5%(782,000円)という高額に及ぶものとなります。



このように消費者に過大な負担を課する清算金が発生するのは、①同社が、通信教育受講開始時において、教科書（全7冊・352,800円）、教材類計（191,100円）、iPad機器（42,800円）を販売し、これらの返品を認めていないこと、②解約清算金の計算にあたり、月割りや日割りによる計算を認めず、6か月単位での計算を行っていることが原因です。

この計算方法は、特定商取引法の禁じる「契約の締結のために通常要する費用」等の徴収を定める契約条項、及び消費者契約法の禁じる「当該消費者契約と同種の消費者契約の解除に伴い当該事業者が生ずべき平均的な損害の額を超えるもの」の徴収を定める契約条項と評価されます。

なお、同社が、消費者に対して、美術通信教育講座の受講契約締結の勧誘を行うにあたり、関連会社である㈱講談社の発行する雑誌に掲載された「イラストコンテスト」や「タレントテスト」への応募者に対して、応募したイラストの「講評会」の名目で、営業所等への呼び出しをしています。その時点では勧誘目的を明らかにしていないという問題点もあります。

KC's 差止訴訟・申入れ活動

(1) KC'sが2011年2月国土交通省に要望していた関西鉄道各社の定期券中途解約返金受付期間が改善されました。

2012年9月25日から、関西鉄道各社の定期券払戻しの中途解約返金について、買い間違いなどのやむを得ない理由により定期券が不要となった場合の返金の受付について、これまで開始日から3日間であったものが7日間に延長されました。これは関西各社では3日間であったものを、関東各社並みの7日間に変更するようKC'sが求めていたものです。

詳しくは、各社ホームページもしくは、定期券販売窓口でお尋ねください。

(2) ベニーオークションを運営する、㈱和来より、「申入書兼消費者契約法41条1項に基づく事前請求書」に対して、「回答及び調査結果報告」を受領しました。

同社が提供するダイヤモンドオークションのウェブサイトにおける表示に対して、差止請求権を行使すべきとの結論に達し、同社に対して2012年8月29日「申入書兼消費者契約法41条1項に基づく事前請求書」を送付していましたが、

同申入書兼請求書に対する2012年9月21日付「回答及び調査結果報告」を受領しました。なお、2012年10月31日現在、ダイヤモンドオークションのウェブサイトは「メンテナンス中」との理由により一時閉鎖されています。

(3) 賃貸住宅事業者の㈱明来に対して、契約条項の使用停止などを求める差止請求訴訟の第6回期日が終了しました。

2012年9月10日大阪地方裁判所において同社に対して、借主が家賃を滞納した場合、連帯保証人に契約を解除させたり、室内の家財道具を撤去させるなどができる、いわゆる『追い出し』契約条項の使用停止などを求めた差止請求訴訟の第6回期日が行われ弁論を終結しました。判決の言渡しは11月12日です。

(4) 家賃債務保証会社の日本セーフティー㈱に対して、契約条項の使用停止などを求める差止請求訴訟の第6回、第7回、第8回期日が終了しました。

大阪地方裁判所において同社に対して、1回でも家賃を滞納すれば、連帯保証人等に賃貸借契約を解除させたり、室内の家財道具を撤去させるなど、法的手続によらずに実力で明渡しを可能にするいわゆる『追い出し』契約条項の使用停止などを求めた差止請求訴訟の第6回期日（2012年9月12日）、第7回期日（9月27日）、第8回期日（10月17日）が行われました。次回期日は11月16日です。

(5) 西日本電信電話㈱（NTT西日本）が提供している光回線を利用したサービス「フレッツ光」に関する契約について同社に対して「ご連絡（要請等終了のご通知）」を送付し要請活動を一旦終了しました。

「フレッツ光」に関する契約について、その勧誘等をめぐって消費者からさまざまな苦情が多数寄せられていることから、同社に対し、2011年4月26日よりお問い合わせ及び要請を行ってきました。要請等の活動を経て、同社が「フレッツ光」の工事前無償解約や再勧誘停止（禁止）に関する案内をホームページや書面で分かりやすく表示するなどの一定の改善措置を実施したことを当団体は評価し、同社に対して、2012年10月23日付「ご連絡（要請等終了のご通知）」を送付し要請活動を一旦終了しました。

また、光回線の契約に関する勧誘トラブルは、事業者による自主規制等によっても沈静化して

いないことから、法的な規制が必要であると判断し、電気通信事業者が行う役務の提供を特商法の適用除外としないことまたは電気通信事業法で特商法並みの消費者保護規定を設けることを求める要望書をまとめ、2012年10月30日に総務省、経済産業省、消費者庁に要望し、内閣府消費者委員会で要望内容を説明しました。

(6) スルガ銀行株式会社より住宅ローンの繰上げ返済額シミュレーション・ソフトの運用の開始をしたとの連絡がありました。

同社より、2012年10月11日付「ご連絡」文書を受領しました。同社ウェブサイト上に、住宅ローン繰上げ返済額シミュレーション・ソフトを搭載して運用を開始したとのことです。同社の住宅ローンを検討される方に、繰上げ返済手数料の担当者が活用して説明。および、アクセスされた方が手数料計算を利用できるようにしたというものです。KC'sが同社に対して要請していた内容が改善につながったものです。

(7) 貸衣装業者の㈱レンタルブティックひろの契約条項について、2012年9月11日付回答に対して申入れ活動を再開する旨の「ご連絡」を送付しました。

同社に対して、2010年3月から10月まで契約条項の見直しを求めて、お問い合わせや協議を行いました。その結果、契約条項の「契約日から挙式日30日前まで30%の取消料」について一定の見直しが見られることを確認し、協議を終了していました。

しかし、改定されていないとの情報提供があり内容確認のため「ご連絡」を送付していました。それに対して、以前の協議の際になかった「提携先と共同業務において用いられる契約規定との整合性も配慮する必要」を理由に、「約款の改定は未了」だが、「契約のキャンセルが発生した際には、・・・消費者の方を保護する方向で個別対応を行っています」と回答してきました。

しかし、約2年の経過を経ても約款を約束通

り改善できないことは、2010年9月10日付の同社の約束は履行されなかったものと考え、以後、同社の用いている約款で、所定の法令に反するものについて差止請求活動の再開をするという、2012年10月23日付「ご連絡」を同社代理人に対して送付しました。

(8) 居宅等の賃貸業者「株式会社アパマンショップホールディングス」「東急リパブル株式会社」、居宅等の賃貸借仲介業者「株式会社エイブル」の各賃貸借契約書の検討及び意見交換の結果を公表しました。

KC'sは、2008年6月30日に、表記3社に対して、各賃貸借契約書について、質問事項を含む「お問い合わせ」（アパマンショップは「再お問い合わせ」まで）を行い各社より、回答を受領しました。

各社の回答は、KC'sが指摘した全ての問題点が解消したものではありませんが、各社が一定の見解を示した上で、諸般の事情を考慮して契約条項の改善を図っていくとの回答を得られたので、2012年9月に各社に対して一旦、申入れ活動を終了し、各社の経過をそれぞれKC'sホームページに10月23日付で公表しました。

(9) 貸衣装業者の富久屋マネージメント㈱に対して、2度の「お問い合わせ」に回答がなかったため、「申入れ及び要請書」を送付しました。

同社（VeaU Bridalを運営）の貸衣装契約における「ご契約のお取り消しについて」と題する取消料を定めた契約書約款の内容を検討したところ、契約条項の「契約日から使用日30日前まで30%の取消料」等について消費者契約法に反し不当と思われる点、その他、消費者保護の観点から見て問題と思われる点があると判断し、同社に2012年10月23日付「申入れ及び要請書」を送付し、当該条項を修正・削除するよう申入れしました。

福井県議会にて集団的消費者被害回復に係る訴訟制度の早期実現についての意見書が採択されました。これでKC'sの主な活動エリアの全ての府県議会が意見書を送付されました。

「集団的消費者被害回復に係る訴訟制度」について、KC'sでは、消費者の被害を直接救済できる使いやすい制度となるよう、消費者庁など

に対して意見書を提出してきました。早期提案を求め衆参の消費者問題特別委員の国会議員への要請行動などにとりくんできました。