

についても開示すると回答があったので、同機構に対して、2013年7月23日付「ご連絡（申入れ活動終了のご通知）」を送付し申入れ活動を終了しました。

なお、同機構の繰上完済時の団信特約料返戻額の計算方法は、2013年9月18日より同機構ホームページにて紹介されています。

(4) 貸衣装営業会社の富久屋マネージメント(株)・(株)VeaU Bridalに対してご連絡を送付しました。

富久屋マネージメント(株)に対して2013年4月26日付「ご連絡」を送付していましたが、営業会社の(株)VeaU Bridalから、2013年5月25日付「『契約の取り消しについて』の返答」を受領しました。回答内容は契約書条項を改訂する予定であることなどです。しかし、利用規約(約款)の提供と、いつからその規約を使用しているか、契約当事者と富久屋マネージメント(株)との関係について回答を求めた「ご連絡」についての回答がなかったため、再度、富久屋マネージメント(株)・(株)VeaU Bridalに対して2013年7月23日付「ご連絡」を送付しました。

(5) 家賃保証委託事業者の(株)Casaからご連絡に対する回答書及び現行の契約書を受領しました。

同社の「保証委託契約書」の契約条項等について消費者契約法その他の法律に反し不当と思われる点があると判断し、2011年1月31日以降申入れ活動を行ってきました。その後、類似事案を訴訟提起した関係上、裁判所の法的判断を踏まえた上で、同社に対する裁判上の差止請求の是非について判断する予定でしたが、類似事案の和解が成立したことを受け、改めて協議を再開していきます。前回の申入れから時間が経過しているため、新たに契約条項等の変更もあると考え、最新の契約書の提供を依頼する2013年5月21日付「ご連絡」を送付していました。

2013年6月21日付で同社より当団体の指摘するいわゆる「追い出し」条項について、一般消費者からの懸念と認識し改定を検討している旨の回答書とその時点での最新の契約書を受領しました。また、2013年8月30日付で当団体の意向を一部踏まえた「改定保証委託契約約款」を受領しました。現在検討グループ会議で改定保証委託契約約款の検討を行っています。

(6) インターネット宿泊予約会社のクーコム(株)から、申入れに対する回答を受領しました。

同社の提供する「トクー！サービス」を検討したところ、契約条項等について消費者契約法その他の法律に反し不当と思われる点があると判断し、2013年7月25日付で申入れを行っていましたが、同社からの2013年8月28日付回答を受領しました。

※以下の点に問題があると申入れをしていました。(⇒の後に回答内容を付記しています)

- ①プレミアム会員である消費者が、プレミアム会員資格からポイント会員資格に移行した場合や、トクー！サービスから退会・除名の場合、プレミアム会員としてサービスの提供を受けないのにプレミアム会員の残存期間分の会費を支払わなければならないとしている点。
⇒(回答)申入れに応じられない。
- ②同社の債務不履行あるいは不法行為により損害を被った会員に対する賠償責任について、支払済みの会費を上限としている点。
⇒(回答)約款より削除する。
- ③入会しようとする消費者に、実際は年間契約であり、年度途中で退会をしても一年分の会費を徴収されるが、月額制であると認識させる表示をし、途中の退会の場合にそれ以降引き落とされないかのような誤解を与え、入会を誘引している点。
⇒(回答)年額制であることを明示する。

行事のご案内

集团的消費者被害回復訴訟制度について

「消費者の財産的被害の集团的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律案」は、第183回国会(2013年1月28日～6月26日)では成立せず、継続審議となっています。今後は、10月初旬に開会される臨時国会で審議される予定です。この臨時国会での審議促進に向けて、次の会議・集会が予定されていますのでご案内します。

- ①「集团的消費者被害回復に係る訴訟制度」早期創設運動賛同団体会議
日時 2013年10月11日(金) 10:30～12:00
会場 プラザエフ5F会議室(東京都千代田区)
- ②院内集會
日時 2013年10月29日(火) 10:30～12:00
会場 参議院議員会館

KC's NEWS

No.45
2013.9.30

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

貸衣装会社(株)レンタルブティックひろの貸衣装解約条項の一部使用停止を求めて、差止請求訴訟を大阪地方裁判所堺支部に9月12日提起しました。

【訴訟に至ったこの間の経過】

「2009年秋に2010年春の結婚式の仮予約をしたところ貸衣装の予約もすすめられ前金30%を支払った。契約の2日後キャンセルを申出ると、解約料として前金30%をそのまま徴収された」という内容の情報提供に対して、消費者契約法に照らして問題があるとして、2010年10月26日付「申入れの終了のご通知」まで、文書のやり取りや協議を行いました。その結果、同社は貸衣装契約(約款)のキャンセル料の定めに関して、当団体として問題があると指摘した約款の一部改定を約束したため、一旦申入れ活動を終了していました。

しかし、改定の約束から約1年半が経過した2012年6月に「約款の改定がされていない」という内容の情報提供があり、確認のため7月に電話で連絡し、8月に文書で連絡したところ、9月11日に同社より「提携先(複数)との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があり、別途検討を要している」という内容の回答がありました。

さらに消費者契約法に基づく裁判外の差止請求として申入れを2013年2月26日に行ったとこ

ろ、同社より「現在、コンピューターを用いたシステムによる申込みへと運用の変更を行っており、今夏の運用開始を予定しております。書面の全面改定には多額の費用を要し、システムの変更に併せて約款の改定を含めた検討を行なっています」との回答が2013年3月29日付でありました。

いずれの回答も「現時点において約款の改定は未了ですが、契約のキャンセルが発生した際には、現在の契約条項記載通りの対応ではなく、消費者の方を保護する方向で個別的な対応を行っております」としており、一旦改定を約束してから2年半が経過しても未だ約款のキャンセル条項の改定がされておらず、新たな遅延理由を持ち出して、約款の改定作業を現実に行わない不誠実な回答でした。

また、KC'sの調査でも、「消費者の方を保護する方向で個別的な対応」がされていない可能性があるため、当団体から2013年4月26日付「ご連絡」を送付しましたが、回答期限を過ぎても回答はありませんでした。

そこで、貸衣装会社(株)レンタルブティックひろのに対して申入書兼消費者契約法第41条1項に基づく事前請求書(訴訟を提起する事前告知)を2013年8月8日付で送付しました。これも1週間の期限を過ぎても、相手方から応答がないため、2013年9月12日に大阪地方裁判所堺支部



提訴後、堺市役所での記者会見の様子

に訴訟を提起しました。当日堺市役所内記者会見場にて記者発表を行い、NHKテレビ、朝日新聞、読売新聞、産経新聞で報道されました。

なお、第1回期日は2013年10月31日となっています。

2013年9月12日付(株)レンタルブティックひろに対しての「訴状」～抜粋～

- 第1 請求の趣旨
- 1 被告は、消費者との間で、貸衣装契約を締結するに際し、解約時に消費者が負担する解約金について、別紙契約条項目録記載の条項を内容とする意思表示を行ってはいません。
 - 2 被告は、前項記載の条項が記載された契約書ひな形が印刷された契約書用紙を破棄せよ。
 - 3 被告は、その従業員らに対し、下記の内容を記載した書面を配布せよ。
- 記
- 株式会社レンタルブティックひろは、消費者

との間で貸衣装契約を締結するに際し、別紙契約条項目録記載の解約金条項を含む意思表示を行いませんので、当社が当該解約金条項を使用した貸衣装契約を行うための事務一切は行わないようにし、当該解約金条項が記載された契約書用紙は全て破棄してください。

4 訴訟費用は被告の負担とする。

との判決並びに第1項ないし第3項について仮執行の宣言を求めらる。

(別紙) 契約条項目録

被告と顧客とのあいだで締結される結婚式に着用するウェディング用衣装のレンタル契約(以下「本件貸衣装契約」という)における消費者の都合による解約(以下「取り消し」と言う)の場合の「取り消し料」を申し受ける旨の約款

記

①契約日～挙式日30日前までの間の取り消し
契約金額の30%

KC's双方向コミュニケーションシンポジウム「事業者と消費者の相互理解と、信頼の再構築 ～大学生、子育て層、高齢者とのコミュニケーションの実践～」を開催しました。

2013年9月17日、KC's双方向コミュニケーションシンポジウム「事業者と消費者の相互理解と、信頼の再構築 ～大学生、子育て層、高齢者とのコミュニケーションの実践～」を新大阪コロナホテル(大阪市)で開催しました。参加人数は消費者・事業者・専門家等48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、消費者志向研究所代表の池田康平さん

による基調報告「双方向コミュニケーションがなぜ必要か！そして課題は」を行い、「相手の顔が見えると理解、信頼が深まる」等のメリットを紹介しました。

その後、西島事務局長から「2012年度の研究会の実践内容」を紹介し、キューピー(株)大阪支店お客様相談室課長の池邦彦さんから事業者の立場で参加した「子育て層」と「高齢者」との実践報告を行い、おおさかパルコープ子育てサポートステーション池原房子さんより「子育て層」として事業者を招いて交流した内容を実践報告いただきました。

セミナーの後半は、KC's副理事長の片山登志子弁護士をコーディネーターに「事業者・消費者とのコミュニケーションの実践から」をテーマにパネルディスカッションを行いました。パネリストは基調報告の池田康平さんに加え、住友生命保険相互会社お客さま満足推進部上席部



池田康平さんの基調報告



池邦彦さんの実践報告



池原房子さんの実践報告

長代理の村井正素さん、大阪大学工学部3年・大学生協大阪・兵庫・和歌山ブロック学生委員の古澤達也さん、KC's理事のあざみ祥子さんでした。パネルディスカッションでは、大学生、子育て層、高齢者との様々な実践を通じてお互いが気づき、理解し、信頼が深まった双方向のコミュニケーションの特徴が紹介され、やってよかったとの意見がパネリストからあり、古澤さんからは大学生協の学生委員会で継続していきたいとの発言がありました。

シンポジウムのまとめとして、西島事務局長は「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



パネルディスカッションの様子

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。



大学生との実践の様子



子育て層との実践の様子



高齢者との実践の様子

2013年度同研究会は、11月より開始し、実践の幅を広げていく予定です。

なお、2010年度、2011年度、2012年度の双方向コミュニケーション研究会での取組みを冊子にまとめています。

ご希望の方には、2010年度版、2011年度版、2012年度版 各1部200円(送料別)で販売しております。KC's事務局(06-6920-2911)までお問い合わせください。

差止裁判・申入れ活動について

(1) 賃貸住宅事業者(株)明来の契約条項差止訴訟の裁判(控訴期日)が開かれました。

2013年7月18日大阪高等裁判所において賃貸住宅事業者の(株)明来に対して、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控訴裁判(期日)が行われました。次回裁判は判決言渡りで2013年10月17日です。

(2) 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の美術通信教育講座契約書の条項について差止訴訟の第1回期日が開かれ、原告被告の双方が意見陳述を行いました。

2013年7月24日大阪地方裁判所において、同社の美術通信教育講座契約書の条項について差止訴訟の第1回期日が開かれ、KC's副理事長と(株)講談社フェーマススクールの代表取締役阿部氏が意見陳述を行いました。

同社の解約金を解約清算金条項にそって計算すると、全3年の通信教育期間中の最初の6ヵ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円のうちのほぼ半額の782,000円(48.5%)が返還されず、高額な中途解約金となります。次回裁判(期日)は2013年10月9日です。

KC'sの意見陳述書は、KC'sホームページトピックス欄からご覧ください。

消費者支援機構関西 検索 クリック

(3) 住宅金融支援機構の団信特約制度に対して、申入れ活動終了のご連絡を送付しました。

同機構の団体信用生命保険特約制度について、当団体として最も重大な問題として認識していた「保障中の住宅ローンの繰上返済・脱退の際に特約料が返還されない」との条項が2013年7月1日より「月割清算で特約料が返還される」に改善されると発表され、返金額の計算方法に