

失」についても注意喚起を行い、申入れ活動を終了しました。

- 4. 今回クーコム(株)から送られてきた2018年6月12日付「ご報告」では、「貴法人ご指摘の重過失について、弊社から2016年10月27日付『再々申入れ再々お問い合わせの件(回答)』でご回答申し上げましたが、その後社内で検討を重ねましたところ、弊社会員の皆様の更なる安心につながることから、貴法人ご指摘の点につきまして改定し、弊社ホームページにアップいたしましたのでここにご報告させていただきます。対応が遅くなりましたこと、深くお詫び申し上げます。」とされていました。「トクー！」のホームページに公開されている「会員規約」を調べたところ、「重過失」との記載が「過失」に修正されていました。
- 5. クーコム(株)の対応が遅れたことは遺憾ではありますが、当団体の要請した事項が改善されたことを考慮し、『「トクー！」の利用を検討されている消費者のみなさんへ」と題した文書を削除することとしました。

(3) スターツ証券株式会社に対して「申入書」を送付しました。

当団体は、スターツ証券株式会社(以下、同社)の外国株式の国内店頭取引に関するホームページの記載に関し、不当景品類及び不当表示防止法(以下、「景品表示法」といいます)に反していると考えました。

そこで、同社には、2017年12月1日付「お問い合わせ」を送付しましたが、回答がなく、2018年2月28日付「ご連絡」も送付しましたが、やはり、本日まで回答がありません。

このため、当団体は同社に対し、景品表示法30条に基づき、2018年8月30日付「申入書」を送付しました。



(4) 株ぜんに対して「再々申入書」を送付しました。

当団体は、株式会社ぜん(以下、同社)が運営する「ピラティススタイル」に関し、消費者から「入会後4ヶ月間は、休会・退会ができない」との情報提供に基づき、同社の会則等を検討したところ、消費者契約法に反すると思われる事項が確認されたため、同社に対して「申入れ」、「再申入れ」を行いました。その結果、同社より「入会後4ヶ月間は、休会・退会ができない」という条項を削除するという回答を得ました。

ところが、同条項の代わりに、入会後4ヶ月未満の会員が退会する場合、事務手数料5,400

円及び入会金20,000円を徴収するとの条項が加わりました。

これを受け、当団体では、同条項について検討を行ったところ、消費者契約法に反するとの判断に至り、2018年8月28日付で「再々申入書」を送付することになりました。

加えて、同社が運営する「basiピラティス」、「ヨガプラス」、「ピクラムヨガ」では、「入会後4ヶ月間は、休会・退会ができない」との条項となっており、併せて、申入れを行っています。



二之宮義人元常任理事が消費者委員会事務局長に就任されました。

KC'sの常任理事、被害回復検討委員会副委員長を務めていただいていた二之宮義人弁護士が、2018年9月1日付で、内閣府消費者委員会事務局長に就任されました。今後のますますのご活躍を期待いたします。



二之宮弁護士より以下のご挨拶をいただきましたので、ご紹介いたします。

9月1日付けで二代目黒木理恵を襲名し内閣府消費者委員会事務局長として着任いたしました。

私は、消費者庁が創設される直前の平成17年から19年までの2年間、内閣府国民生活局で任期付き公務員として勤務していました。その後、消費者庁及び消費者委員会が創設されたのですが、消費者委員会は他の行政機関からは一定の独立性を有しつつ、諮問を受けた案件に答えるのみならず自発的に意見を発信できるという独創的な組織として誕生しました。私は国民生活局から弁護士に復帰後、在野の立場で消費者行政に対し意見を述べたりしてきましたが、創設から9年が経過し、消費者委員会がその独立性と自発性を発揮して有効に機能し始めた様子を見ているうちに、もう一度行政の中に入り消費者のための活動をしてみたいと考えるようになりました。

10代目松本幸四郎を襲名した際に染五郎さんは「名前が変わりますが何も変わらずに歌舞伎役者であり続けることが、今一番感じていることです」と述べられたそうです。私は「立場が変わりますが何も変わらずに消費者のために活動し続けることが、今一番感じていることです」。

これまでKC'sの会員、役員、検討委員その他関係者の皆様から受けたご指導、ご恩を忘れずに頑張ります。

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

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/

No.74
2018.10.10

KC'sは、「特定適格消費者団体」として、「葛の花由来イソフラボン」を配合した機能性表示食品の販売業者15社に対する申入れ活動を行いました。

当団体は、被害を受けた消費者に代わり、被害金を取り戻す訴えを起こすことができる特定適格消費者団体です。2017年11月7日消費者庁より措置命令を受けた「葛の花由来イソフラボン」を配合した機能性表示食品の販売業者15社に対し、申入れ活動を行いました。主な申入れ内容は、①購入者に返金に応じることを個別に通知すること、②(措置命令は消費者への返金を含まないので)消費者が希望する場合は返金等を行うこと、等です。その経過を報告します。

1 申入れ活動の経過

(1) 消費者庁の措置命令

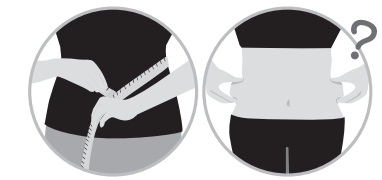
消費者庁は、2017年11月7日、「葛の花由来イソフラボン」を配合した機能性表示食品について、あたかも当該商品を摂取するだけで、誰でも容易に、内臓脂肪及び皮下脂肪の減少による、外見上、身体の変化を認識できるまでに腹部の痩身効果が得られるかのように示す表示(本件表示)を行ったことが、景品表示法に違反する優良誤認表示を行っていたものと認定し、販売業者16社に対し、措置命令を行いました。消費者庁のサイト参照

http://www.caa.go.jp/policies/policy/representation/fair_labeling/pdf/fair_labeling_171107_0001.pdf

(2) 当団体から販売業者に対する申入れ

当団体は、本件表示の問題は、景品表示法に違反しているだけではなく、消費者契約法4条1項1号に定める「不実告知」に該当するものであり、本件表示を見た結果として、本件商品を摂取するだけで誰でも容易に内臓脂肪及び皮下脂肪の減少による、外見上、身体の変化を認識できるまでに腹部の痩身効果が得られるものと誤認して、当該商品を購入した消費者については、同号の規定によって購入契約を取り消して、すでに消費した分も含めて商品代金の返金を求

めることができると判断いたしました。



そこで、当団体は、2018年3月5日、1社を除く販売業者15社に対し、以下の申入れを行いました。

なお、申入れの対象から除外した株式会社ニッセンは、当団体の申入れ前に既に対象商品の購入者全員に対して返金する旨を個別に通知するとともに返金を実施されていました。

<申入れ内容>

- ①措置命令の対象となった表示により対象商品を購入した消費者に対して
 - ア) 誤認して購入した場合は、すでに消費した分も含めて返金を求めることができる旨を個別に告知すること。
 - イ) 対象商品を購入した消費者から購入代金の返金を求められたときは、直ちにこれに応じるとともに、消費者の負担が少ない返金方法を提供すること。
- ②当団体に対し①にかかる返金等の実施状況について定期的に報告すること。

2 申入れ活動の結果について

- (1) 購入者への個別通知と返金に応じた11社

当団体からの申入れに対し、15社のうち11社からは、「個別の購入者からの返金要請に応じる」「その旨を個別の購入者に通知する(通知した)」旨の回答がありました。また、当団体に対して返金の実施状況を定期的に報告していただけることとなりました。
- (2) 株式会社協和、株式会社全日本通教、日本第一製薬株式会社

当団体からの申入れに対し、上記3社からは、次のとおり回答がありました。

<株式会社協和>

当団体からの申入れに対し、上記3社からは、次のとおり回答がありました。

「返金要請があった場合にはご要請どおり返金に応じております」

※なお、株式会社協和は、当団体に対して返金の実施状況を定期的に報告していただけることになっております。

＜株式会社全日本通教＞

「当社にお問い合わせの連絡をいただきましたお客様に対しましては、個別に、本件商品代金の返金の対応をしております。」

＜日本第一製菓株式会社＞

「当社としては、消費者契約法第4条第1項第1号に基づく個別の消費者からの正当な返金請求に対して、個別にご返金を行って参りたいと考えております。」

(3) 株式会社Nalelu

当団体からの申入れに対し、株式会社Naleluからは、一切の回答がありませんでした。

株式会社Naleluについては、自社の商品表示によって生じた消費者の被害について、その回復に真摯に取り組もうとする姿勢が全くうかがえません。消費者の利益擁護及び消費者の救済のために本申入れ活動を行ってきた当団体としては、株式会社Naleluの対応は誠に残念です。

※今回申し入れを行った15社のうち株式会社Nalelu以外の各社は、該当期間に販売された対象商品に関し、返金について対応することです。購入された方は、返金をご希望される場合には、一度事業者にお問い合わせをされることをお勧めします。

上記(1)の11社からは購入者に対して個別

9月8日～9日に、「第25回適格消費者団体連絡協議会」が、東京で開催されました。

9月8日(土)～9日(日)に、「第25回適格消費者団体連絡協議会」が、東京で開催されました(会場：国民生活センター東京事務所)。

当日は、全国19の適格消費者団体と12の適格消費者団体を目指す団体、消費者庁、国民生活センター、NPO法人消費者スマイル基金、島根県から延べ120名弱の参加がありました。KC'sからは、島川勝理事・被害回復検討委員長、五條操差止請求検討委員長、元山鉄朗事務局長が参加しました。

一日目の「全体会」の冒頭、消費者庁消費者制度課の廣瀬健司課長より主催者挨拶がありました。

全体会では、まず、前内閣府消費者委員会事務局長の黒木理恵弁護士より「適格消費者団体飛躍への期待」として講演をいただきました。適格消費者団体の草創期や消費者行政での経験に基づき、常に新しい挑戦をすること、結果を

に通知がなされています。通知を確認の上、ご対応ください。

今回の申入れ活動についての、当団体の被害回復検討委員会で委員長を務めている島川勝委員長のコメントです。



2017年6月に特定適格団体として認定されて以降、被害回復検討委員会で事例を検討して来ました。同年11月に消費者庁より措置命令を受けた「葛の花由来お伊ソフラボン」について、消費者契約法の不実告知として、飲んだだけで痩せると誤認した購入者に対し、購入代金を返金するよう要請しました。訴訟提起前ですが、返金されれば、実質的に被害回復できることとなります。

消費者庁のパブリックコメントに対する意見を提出しました。

消費者庁の「適格消費者団体及び特定適格消費者団体の適正な業務運営を確保するための内閣府令(案)及びガイドライン(案)」に関して、消費者庁パブリックコメントに対する意見募集」に対して、KC'sは、2018年9月18日に提出しました。

出し続けること、結果を的確にアピールすることの重要性についてお話しいただきました。



特別報告「適格消費者団体の設立がもたらす自治体消費者行政に対する影響」として、佐賀大学教授、佐賀消費者フォーラム理事長の岩本論さんからご報告をいただいた後、消費者庁からの報告があり、12団体からの「差止請求訴訟の報告」では、五條操差止請求検討委員長がフォーシーズン訴訟について報告を行いました。

二日目の「特定適格消費者団体を目指す団体会議」では、特定適格消費者団体の消費者機構日本、埼玉消費者被害をなくす会、KC'sから活動報告があり、KC'sは、島川勝理事・被害回復

検討委員長より、葛の花イソフラボン事案について報告しました。最後に、「事務局意見交換会」

があり、充実した二日間の日程を終えました。

差止裁判・申入れ活動について

(1) 結婚相手紹介サービスを運営する(株)AIZENの契約書の中途解約条項の改善を受けて、申入れ活動を終了しました。

当団体は結婚相手紹介サービスを運営する(株)AIZEN(以下「同社」といいます。)に対し、①「0円婚活」との表記が景品表示法に違反している、②中途解約時の解約金が特定商取引法に定める範囲を超えている、③「故意または重過失を除く」との契約条項が消費者契約法に違反している、と申入れを行ってきました。同社は数回に渡って契約書の改定案や条項の改定を当団体に示しましたが、契約書の改定と同時に進行としたホームページの改訂を実施せず、当団体のその後の申入れや連絡に対しても回答を行わなくなりました。



そこで当団体は同社の本社所在地の管轄である奈良地方裁判所に2018年6月11日「証拠保全申立」を行い、同年7月4日「証拠保全決定」を受けました。同月11日に当団体代理人立ち会いのもと「証拠保全」が実施され、同社が現在使用している契約書を入手しました。

入手した契約書を検討した結果、以下のことが明らかになりました。

- ・同社が使用している契約書は、事業者団体のひな型であること
- ・中途解約時の解約金は、特定商取引法の定める範囲で収まっていること

当団体で対応を検討した結果、①以前に「0円婚活」との表記を行わない旨回答した、②中途解約時の解約金は、特定商取引法の定める範囲で収まっている、③「故意または重過失を除く」との契約条項は改定されていないが、事業者団体のひな型であるため契約条項改定の当事者ではなくなっている、以上3点を受けて、同社に対する申入れ活動を終了することとしました。8月30日付で「ご連絡(「申入れ」活動終了通知)」を送付し、その際ホームページの速やかな改訂を期待すること、消費者利益保護の観点から問題があると判断した場合は活動を再開することを付言しました。

(2) クーコム(株)が運営する宿泊予約サイト「トクー!」の会員規約が改善されました。

会員規約改善事例

【改善前】第22条(サービスの中止・中断) 当社は、以下の事項に該当する場合、本サービスの一部又は全部の運営を中止・中断できる

ものとします。また、かかる中止・中断により、会員に不利益又は損害が発生したとしても、当社はその責任を負わないものとします(但し、当社に故意・重過失がある場合を除く。)

【改善後】第23条(サービスの中止・中断)

当社は、以下の事項に該当する場合、本サービスの一部又は全部の運営を中止・中断できるものとします。また、かかる中止・中断により、会員に不利益又は損害が発生したとしても、当社はその責任を負わないものとします(但し、当社に故意・過失がある場合を除く。)

※今後はクーコム(株)は通常の過失がある場合にも責任を負うこととなりました。

※第22条は、現在第23条となっています。

＜経過＞

1. インターネット宿泊予約会社のクーコム(株)より、当団体の2016年5月23日付文書「再々申入れ兼再々お問い合わせ(詳細はこちら)」に対して追加の報告があるとして、2018年6月12日付「申入れ兼お問い合わせの件につきましてのご報告(以下「ご報告」といいます)」と題する文書が送付されてきました。
2. 当団体はクーコム(株)の運営する宿泊予約サイト「トクー!」の会員規約(上記改善前の22条)に対し、前記2016年5月23日付文書で、責任を負う場合を故意と重過失に限るのであれば、通常の過失の場合は一切の責任を負わないことになるため、「(但し、当社に故意・重過失がある場合を除く。)」とある約款上の但書の「重過失」はすべて削除し、「過失」とするか、該当条項そのものを削除するよう求めました。上記条項は、消費者契約法第8条1項1号(「事業者の債務不履行により消費者に生じた損害を賠償する責任の全部を免除する条項」を無効とする)に該当する、と判断されるためです。
3. しかし、クーコム(株)は、同年10月27日付で「貴法人ご指摘の重過失についてですが、当社が技術的な理由に照らして債務を負わず、本来であれば悪意重過失の文言も不要なところ、会員の利益を確保する観点から記載しているものです。ご理解いただければ幸いです。」と回答してきました。当団体は「『トクー!』の利用を検討されている消費者のみなさんへ」と題した文書をホームページに公開し、その中で「重過

