

された。ホームページには良いことばかり書いてあり、修理対象外のメーカーがある等の記載は見当たらない。

1. 「申入れ」について（申入れとは、景品表示法30条に規定される適格消費者団体としての差止請求権に基づくものです）

(1) 申入れ内容

同社が提供する「鍵のレスキュー 鍵の110番救急車」のweb上にて使用されている、下記表示（いわゆる「No.1表示（下記リンクを参照下さい）」）について、景品表示法の優良誤認にあたるとして、使用停止等を求める「申入れ」を行いました。

- 「日本一の鍵開け技術」
- 「日本一の技術」
- 「日本一の鍵技術」
- 「No.1年間解決件数15万件」
- 「No.1総トラブル解決件数」

(2) 改善内容

① 「日本一の鍵開け技術」、「日本一の技術」、「日本一の鍵技術」という表示については、「日本一の…技術」という表示の使用を止め、「日本一の特殊鍵対応実績」という表示に変更されました。\*特殊鍵対応実績は、(株)パルク社調べに依拠しています。

② 「No.1年間解決件数15万件」という表示については、「解決」という表示を止め、「No.1年間対応件数15万件」という表示に変更されました。\*No.1年間対応件数も(株)パルク社調べに依拠しています。

③ 「No.1総トラブル解決件数」という表示については、②と同様、「解決」という表示を止め、「No.1総トラブル対応件数」という表示に変更されました。\*No.1総トラブル対応件数も自社調べに依拠しています。

2. 「要請」について（差止請求権に基づかない消費者団体としての任意の要請です）

① Web上の注意書き（※に引用）について、文字の拡大と「破壊開錠」が一部部品の破壊を伴うことについての説明の付加を求めました。\*注意書き内容

「ピッキング・迂回開錠・破壊開錠・その他独自の技術で万が一すべての技術を用いても鍵を開けることができなければ出張料・作業料ともに無料とさせていただきます。ご依頼後のお客様ご都合でのキャンセルは出張料・キャンセル料が発生する場合があります。」

<改善内容>

破壊開錠については、「一部部品破壊交換開錠」という表示に変更されました。

② Web上の「平均到着時間は約15分」という表示を正確な表示にするよう求めました。

全国47都道府県の全地域にて平均15分で到着しているという根拠がWeb上において確認することができないことから、地域等の限定なく「平均到着時間は約15分」という表示は不正確な表示となっていたためです。

<改善内容>

当該表示は削除されました。

③ Web上の料金明細の表示については、単なる鍵別価格の羅列であったことから、以下の改善を求めました。

- 1) カテゴリ名の明示（種類でまとめてわかりやすい表示にする）
- 2) 各カテゴリ内の並び替え（メーカーや鍵の種類で並び替える）
- 3) カテゴリごとのリンクボタンの設置（必要な鍵にすぐにたどり着けるようにする）
- 4) 文字の拡大（見やすくする）

<改善内容>

上記のうち、1) と2) について、表示されるようになりました。

片山登志子KC's副理事長が、消費者委員会の委員に就任されました。

今年の9月1日より、内閣府消費者委員会の委員に就任させていただきましたこととなりました。私は、弁護士になって間もない時期に、テレビ発火事件の被害側で相談を受け、メーカーを被告とする損害賠償請求に取り組んだことがきっかけとなって製品安全の問題に深く関わるようになり、またその後は、消費者支援機構関西の活動を通じて、消費者が安心して生活できる安全で良質な社会の実現に向けた活動に取り組んできました。

こうした経験の中で常に強く感じてきたのは、製品等やサービスそして日常の取引にどのような危険やリスクが存在しているか、といった消費者被害の未然防止につながる情報が、消費者にわかりやすく届いていないという問題です。日常生活に潜む多様なリスクが自分自身に関わる問題として消費者に認識されなければ、消費者は適切な行動をとることができません。消費者の生活実態を直視し、すべての消費者に必要な情報を伝えるための方策を抜本的に見直すことが、今最も重要な課題だと考えています。

これまでの消費者委員会の取り組みをしっかりと承継するとともに、新たなグローバルな市場の変化も意識し、そして、良質な市場創造に向けた消費者行動をいかにして引き出すかも意識し、職責を果たしていきたいと思っております。皆様からぜひご意見ご要望をお寄せいただけますよう、どうぞよろしくお願いいたします。(片山登志子)



消費者支援機構関西 (KC's) は、事務所を移転しました。

新事務所の住所は、以下の通りです。

① 〒540-0024 大阪市中央区南新町一丁目2番4号 椿本ビル5階502号室 (大阪地下鉄 谷町線・中央線 谷町四丁目駅 4番出口)

② 電話番号・FAX番号の変更はございません。Tel:06-6945-0729 FAX:06-6945-0730

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

No.80  
2019.10.28

発行所 KC's事務局 〒540-0024 大阪市中央区南新町一丁目2番4号 椿本ビル5階502号室  
TEL:06-6920-2911 FAX:06-6945-0730 eメール:info@kc-s.or.jp HP:http://www.kc-s.or.jp/

## ユニバーサル・スタジオ・ジャパン(USJ) に対して、差止請求訴訟を提起しました。

当団体は、合同会社ユー・エス・ジェイの運営するユニバーサル・スタジオ・ジャパン (USJ) の「WEBチケットストア利用規約」の契約条項の削除などを求め、2019年10月16日、大阪地裁に差止請求訴訟を提起しました。

現状では、消費者がUSJのチケットを誤購入した場合や、購入後の事情変更（例えば、病気



や怪我、購入後スケジュールに支障が生じた場合など)により当日の利用ができなくなった場合に、規約上、消費者はチケット

購入のために支払った費用を取り戻すことができません。今回の訴訟はこのような現状を改めることを目的としています。

USJのチケットは多種多様であり、注意深く購入手続きを行ったとしても、購入に慣れていない消費者であれば、誤購入を避けられない場合があります。また、USJは、老若男女問わず、遠方の消費者も含めて多くの利用者が訪れる日本有数の人気テーマパークであり、そのため、病気や怪我、スケジュールの変更といった購入後の事情変更がやむを得ず生じる場合が多々あります。



差止対象とした同社規約

【1】本件利用規約第8条第1項（以下、「キャンセル不可条項」という。）

「チケットの種別、理由の如何にかかわらず、購入後のキャンセルは一切できません。但し、法令上の解除または無効事由等がお客様に認められる場合はこの限りではありません。」

【2】本件利用規約第3条第1項（以下、「転売禁止条項」という。）

「お客様が、第三者にチケットを転売したり、転売のために第三者に提供することは、営利目的の有無にかかわらず、すべて禁止します。」(※)

※本件条項第3条第1項の「また、営利の目的として第三者にチケットを無償で譲渡することも、禁止します。」の部分は差止対象としない。

実際に、当団体の調査でも全国の消費生活センターには、キャンセル不可条項に関する苦情・被害相談が相当数寄せられています。KC'sとしては、やむを得ずチケットが不要となった場合に、消費者がチケット購入のために要した費用を回収するための手段として、USJ側は消費者によるキャンセルを認めるべきであると考えています。

また、転売についても、チケットが不要となった場合の合理的かつ適切な費用回収手段として、当該チケットを必要とする他の消費者に対し、営利の目的ではない範囲で、定価等の適正価格で譲渡する途は認めるべきであると考えています。

上記の規約はキャンセルと転売をいずれも禁止した結果、一旦チケットを購入した消費者が

費用を取り戻す機会を全面的に奪っており、消費者の利益を一方的に害するものです。今回の訴訟では、キャンセルと転売を共に禁止する条項について差止を求めています。

なお、転売禁止条項の差止については、KC'sとしては、上記適正価格での譲渡を認めることを求める趣旨であって、不正転売の容認を求めるとは一切ないことを、念のため付言しておきます。

USJは、日本を代表するテーマパークとして、日本全国はもちろん、世界各国の人々から愛される娯楽施設です。

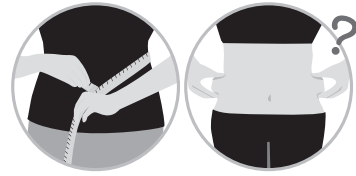
あらゆる消費者がUSJのチケット購入により経済的損失を受けないよう、本件各条項のような不当条項が改善されることを願って、提訴を行いました。



## 「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事業者の当団体の申入れ活動による返金状況(2019年6月30日現在)について。

### 1 当団体の申入れ活動について

当団体は、消費者庁から2017年11月7日に措置命令(※1)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事業者16社のうち、既に返金を行った1社を除く15社に対して、以下の申入れを行いました。

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、返金を求めることができる旨を個別に通知すること。

イ) 返金を求められた場合は、返金申し出に応じること。

②当団体に対し、①にかかる返金の実施状況について定期的に報告すること。

※1 消費者庁の措置命令の詳細についてはこちらをご覧ください。

<http://www.caa.go.jp/policies/policy/>

[representation/fair\\_labeling/pdf/fair\\_labeling\\_171107\\_0001.pdf](http://www.kc-s.or.jp/representation/fair_labeling/pdf/fair_labeling_171107_0001.pdf)

### 2 返金状況について

上記の申入れ活動の結果として、②で要請した定期報告に応じて頂けることとなった12社(各社の対応については、※2をご参照ください)から、当団体に報告のあった返金者数は、下記のとおりとなっております。

記

2019年6月30日現在 合計16,495名

上記のとおり、当団体の申入れ活動によって、一定の消費者被害の回復がなされました。

該当事業者に対し1年間お願いしていた返金人数の報告は、今回で終了となります。

※2 当団体の申入れ活動の詳細についてはこちらをご覧ください。

[http://www.kc-s.or.jp/detail.php?n\\_id=10000863](http://www.kc-s.or.jp/detail.php?n_id=10000863)

## 差止裁判・申入れ活動について

### (1)「株式会社滋賀銀行」の「Sカードローン(サットキャッシュ)取引規定」に関する問題等の検討及び意見交換の結果の公表

特定非営利活動法人消費者支援機構関西(以下、「当団体」といいます。)は、株式会社滋賀銀行(以下、「当社」といいます。)に対し、当社が消費者



に対して提供するカードローン商品である『Sカードローン(サットキャッシュ)』の取引規定(以下、「本取引規定」といいます)について、お問い合わせ等の活動を行いましたので、以下のとおり公表します。

本取引規定の第12条第2項は、「次の各場合には、借主は、当行からの請求によって、このローン口座にかかる貸越元利金全額について期限の利益を失い、直ちに貸越元利金全額を返済するものとします。」と定め、同条同項第7号では、期限の利益喪失事由として、「借主についての相続の開始があったとき」という事由が掲げられていました(以下、「本規程」といいます。)

当団体は、本規程が、消費者契約法上の問題がないかどうかを検討するため、また、本規程以外に、当社が定める約款等の中に本規程と同

趣旨の条項を含む規定があるかどうか、「お問い合わせ」を行いました。

その後、同社の回答を経て「再お問い合わせ」も行いました。

同社は、「お問い合わせ」、「再お問い合わせ」の回答の中で、当団体の今回の「お問い合わせ」活動における指摘に対して一定の理解を示されるとともに、本規程以外の当社が提供する約款等も含めて、同趣旨のものについては、2020年4月に改善を約束されたこと、現在も、保証会社が相続人からの相談について個別に対応を行っていることを明らかにされました。

そこで、当団体は、現時点においては、本規程等に対する差止請求を見合わせることにし、2019年7月をもって、当社に対する「お問い合わせ」活動を一旦終了することにしましたので公表いたします。

#### 《改善点の概要》

- 2020年4月に、本規程及び『しがぎん』Sカードローン(サットキャッシュ)取引規定)以外の本規程と同趣旨の条項を含む約款の改定を行われることを約束されました。
- 現在も、保証会社において相続人の個別相談に対応していることを、明らかにされました。

### (2)「ピラティススタイル」、「basiピラティス」、「ヨガプラス」、「ビクラムヨガ」を運営する(株)ぜんの休会・退会に関する契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、消費者からの情報提供を契機として、「ピラティススタイル」、「basiピラティス」、「ヨガプラス」、「ビクラムヨガ」を運営する(株)ぜんの会員規約を調査しました。



その結果、消費者契約法に違反すると思われる契約条項があったため、(株)ぜんに対しその見直しを求め、数次にわたり「お問合せ」「申入れ」「ご連絡」等を行いました。その結果、(株)ぜんから契約条項の見直しをするとの回答があり、ホームページでの変更が確認できましたので、2019年9月4日付「ご連絡(「申入れ」活動終了通知)」を同社に送付し、申入れ活動を終了しました。

#### <活動の発端となった消費者からの情報提供>

2015年〇月〇〇日、〇月から4カ月通う「月4回会員(〇〇〇円/月)」のピラティススクールの契約をした。休会を申し出たが、「最初の4カ月の契約期間中は、プランの変更・休会・退会は一切できない」と言われた。

1. 「申入れ」について(申入れとは、消費者契約法12条に規定される適格消費者団体としての差止請求権に基づくものです)

#### (1) 休会・退会の契約条項に関する申入れ

①「入会后4ヶ月間は、休会・退会ができない」という条項は、消費者契約法10条に該当し無効であること。また、この条項は、会員が休会・退会の申入れをした後も月会費を支払うこととなる点で解約に伴う違約金を定めた条項ですが、この違約金の額は、消費者契約法9条1号の規定する「平均的な損害」を超えており無効となるため、この条項の削除を求めました。

◆その結果、「入会后4か月間は休会・退会できない」という条項は、削除されましたが、「入会后4か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」との条項が設けられました。

②上記条項に対して、消費者契約法9条1号および消費者契約法10条に違反し無効となるため、さらに、この条項の削除を求めたところ、◆「入会后4か月未満の会員が休会・退会する場合の制限(事務手数料及び入会金の徴収)」は撤廃されましたが、さらに、「入会キャンペーン(入会金0円)を利用した会員が入会から4か月以内に退会・休会をする場合、契約解除料として入会金相当の金額を徴収する」との条項が設けられました。

③上記条項に対して、やはり、消費者契約法9条1号および消費者契約法10条に違反し無効となるため、この条項の削除を求めました。

◆その結果、入会金無料キャンペーンを利用した会員が4ヶ月以内に休会」する場合は、休会事務手数料として3,000円を徴収することに改められました。また、「入会金無料キャンペーンを利用した会員が4ヶ月以内に退会」する場合は、病気や妊娠等やむを得ない事情がある場合を除いて、入会キャンペーンの特典の取り消しであるとして、あらかじめ、ホームページや入会時の説明ガイドや会則に明記するように改訂するとの回答を得ました。

#### (2) 免責条項に関する申入れ

①「体験の際の免責事項及び生徒(お客様)同意書」には、『体験レッスンで生じたすべての危険あるいは怪我に対する責任を体験者に負わせる条項』、『スタジオでの盗難・紛失に際し本スタジオは一切の責任を負わないとする条項』、『現在及び今後発生する一切の損害賠償権を放棄する条項』という三つの免責条項が記載されています。しかし、これらの条項は、消費者契約法8条1項1号、3号に該当し無効となるため、これらの条項の削除又は修正を求めましたところ、

◆「当社に過失があった場合には、この限りではない」という文言が追加されました。

2. 「要請」について(差止請求権に基づかない消費者団体としての任意の要請です)

#### (1) 契約書の書面交付に関する要請

入会者に、入会時、貴社の担当者が説明した契約内容が記載された書面の交付をすること  
◆書面を交付するように、改善されました。

#### (2) 退会手続きに関する要請

退会等の手続方法を郵送等でも認めること  
◆実務運用上で既に対応済みであるとの回答を得ました。

#### (3) 鍵交換・鍵開け(解錠・開錠)サービスなどを行う(株)鍵(サイト名「鍵のレスキュー」)のWeb上の表示の改善を受けて、申入れ・要請活動を終了しました。

当団体は、消費者からの情報提供を契機として、鍵交換・鍵開け(解錠・開錠)サービスなどを行う(株)鍵(以下、同社といいます)のホームページ(Web)上の表示について調査したところ、景品表示法に違反すると思われる表示があったことから、(株)鍵に対しその見直しを求めため「申入れ」等の活動を行ってきました。

その結果、ホームページ(Web)上の表示について一定の改善がみられたことから、2019年9月4日付「ご連絡(「申入れ」活動終了通知)」を同社に送付し、申入れ活動を終了しました。

#### <活動の発端となった消費者からの情報提供>

鍵が開かないため、ホームページで検索した事業者を呼んだところ、このメーカーのドアは直せないとわれ、何もしていないのに出張費として〇〇〇円を請求

