

### 参加者アンケートでの感想 (抜粋)

- ・消費者が受けた被害の回復を大局的に捉えることができ、今後の業務に臨むときの意識の持ち方の指標となりました。またPIO-NETの重要性も強く感じ、入力の手間は大きいですが頑張ろうと思う気持ちになりました。
- ・自治体・行政との情報などの連携の大切さ、被害者が被害を被ったと自覚できない点の課題・・・どう消費者に伝えていけるか。
- ・事業者ともしっかりですが、担当機関の消費者庁との連携がもっとスムーズにすすむことが

まずは一番だとも思いました。  
 ・特に消費者被害(犯罪)を減らすためには、行政(中央・地方)との情報連携がとても大切なことだと学びました。さらには警察や事業者団体も含めて、今後そのような連携が進むような法改正が進めばいいなと思いました。  
 ・行政との連携を強め、やりとりを重ねて考え方を共有しすすめていくことが必要とのこと。消費者を巻き込んだ活動が力を発揮するように思います。

## 差止裁判・申入れ活動について

### ■(株)メルペイが提供するスマートフォン決済サービスにおける利用規約に関する問題等の検討及び意見交換の結果の公表

当団体は、(株)メルペイに対し、同社が提供するスマートフォン決済サービスの「メルペイ」の利用規約である「メルペイ利用規約」に関して、アカウント名義人が死亡した際の有償ポイントや売上高が残存する場合の取り扱い等に関し、お問合せを行いました。同社は当団体のお問合せに対し真摯に対応され、一定の改善が図られました。こうした事情に鑑み当団体は、2022年5月をもって、同社に対するお問合せ活動を一旦終了することにしました。



#### 《改善点の概要》

利用規約において、有償ポイントや売上高に関し譲渡禁止の規定はありますが、相続発生時の規定はありませんでした。当団体の問合せに対し、「アカウント名義人が亡くなられた場合、アカウント名義人が保有していた売上金、メルペイ残高、有償ポイントに係る返金または払戻

請求権は相続の対象です。返金または払い戻しには所定の手続きが必要となりますので、指定の情報をご明記のうえ、以下に記載する「お問い合わせ方法」に従ってご連絡ください。」とメルカリガイドに明記されました。

詳細はQRコードをご覧ください。⇒



### ■USJ のチケット利用規約のキャンセル・転売条項の差止めを求めた第14回裁判が行われました。

ユニバーサル・スタジオ・ジャパンの「WEBチケットストア利用規約」の契約条項には、消費者契約法に反し不当と思われる点があり、当該条項の修正・削除

などを求めた差止請求訴訟を大阪地方裁判所に提起していましたが、第14回期日(裁判)が6月20日(月)に行われました。次回期日は7月25日(月)となりました。

詳細はQRコードをご覧ください。⇒



## 「消費者契約法の改正を実現する連絡会」から「令和4年消費者契約法改正を受けた今後の消費者契約法の改正の在り方についての意見」を提出しました。



KC'sは消費者、消費者団体役員、弁護士、司法書士、研究者、消費生活相談員などの個人、及び消費者団体で構成する「消費者契約法の改正を実現

する連絡会」に参画しています。

2022年5月25日、消費者契約法が改正されましたが、連絡会は、6月27日付けで、今後の消費者契約法改正の在り方について意見を発表しました。

詳細はQRコードをご覧ください。⇒



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 〒540-0024 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/

No.96

2022.7.15

## 2022年度 KC's通常総会・総会記念シンポジウムを開催しました。

6月25日(土)マイドームおおさか8階第1・第2会議室にて2022年度消費者支援機構関西(KC's)の通常総会を開催しました。

2022年度の通常総会及び総会記念シンポジウムは、新型コロナウイルス感染症対策として、会場とWeb会議システムを併用して開催しました。

当日は「実出席」「書面出席」「委任出席」を合わせ、表決権総数108に対して104の表決権のもとで議事を行いました。通常総会は、実出席・Web出席を合わせ60名近い参加をいただくなかで開催することができました。



### ●2022年度通常総会

司会を中村夏美KC's常任理事が務め、藤井克裕KC's理事長からの開会挨拶をもって通常総会を開会しました。

総会の議長にKC's個人正会員の西塚直之さんが選任されました。議事録署名人はKC's個人正会員の田中雅代さん及び藤井克裕理事長のお二人が選任されました。

総会議案提案は、飯田秀男KC's副理事長兼事務局長より第1号議案(2021年度事業報告承認の件)、第2号議案(2021年度決算承認の件)、第3号議案(役員選任の件)を提案し、2022年

度事業計画、2022年度活動予算を報告しました。

続いて、花光昇KC's監事から監査報告があり、藪野恒明調査実施者より消費者契約法第31条に基づく調査報告がありました。これを受け、採決に移り、全議案が可決されました。

その後、藤井克裕KC's理事長より、新役員体制の紹介がありました。理事として新たに小林紀久子さん、松尾善紀さんが就任され、松岡久雄理事から江見淳さん、伊吹和子理事から岡本孝子さん、高取淳理事から西島秀向さんに理事が交代となりました。2022年度は以下の役員体制で活動に取り組んでいきます。

#### 【成立状況】

- 表決権総数 108 : 出席合計 104 (出席率 96.3%)
- 団体正会員 13 : 出席合計 13 (実出席 5、書面出席 6、委任出席 2)
- 個人正会員 95 : 出席合計 91 (実出席 16、書面出席 60、委任出席 15)

#### 【採決結果】

第1号議案	2021年度事業報告承認の件	賛成多数で可決
第2号議案	2021年度決算承認の件	賛成多数で可決
第3号議案	役員選任の件	賛成多数で可決

2022年度KC's役員体制

理事長（代表理事） 藤井 克裕  
 副理事長（代表理事） 片山登志子  
 副理事長 飯田 秀男  
 常任理事 坂東 俊矢  
 理事 浅田奈津子  
           岡本 孝子（新任）  
           五條 操  
           松尾 善紀（新任）  
 理事・事務局長 小林紀久子（新任）  
 監 事 花光 昇

中村 夏美 二之宮義人  
 有地 淑羽 江見 淳（新任）  
 カライスコス アントニオス  
 神野 武美 西島 秀向（新任）  
 樋口 容子 米田 覚  
 川村 哲二

●総会記念シンポジウム

KC'sの活動から見えてきた被害回復請求の限界と展望

【パネリスト】

五條 操 KC's被害回復検討委員会委員長  
 田中雅代 KC's被害回復検討委員会委員  
 坂東俊矢 KC's常任理事

【コーディネーター】

二之宮義人 KC's常任理事

通常総会終了後、総会記念シンポジウムを開催しました。Web会議システムを利用した企画ですが、実出席・Web参加を合わせ100名を超える参加をいただきました。

開会にあたり、二之宮義人さんより、今回のシンポジウムの位置づけについて提起がありました。この間の消費者法の改正はKC'sの活動にも大きな影響を与えていますが、今回は、KC'sのこれまでの取組事例を基に、消費者法の下、消費者被害の回復に取り組む上での課題、今後の方向性について考える場としようと呼びかけられ、それぞれの立場から意見交流が行われました。



二之宮 義人さん  
KC's常任理事・弁護士・前内閣府消費者委員会事務局長・  
沖縄振興開発金融公庫監事

\*特定適格消費者団体の役割

坂東俊矢さんからは、適格消費者団体・特定適格消費者団体の役割について、法律の枠組みに沿って概要を解説いただきました。



坂東 俊矢さん  
KC's常任理事・京都産業大学大学院法学研究科教授・弁護士

適格消費者団体は、消費者契約法に基づき、不当行為の差止請求訴訟の権限を持つ団体であり、特定適格消費者団体は、消費者裁判手続特例法に基づいて、消費者被害について集団的被害回復訴訟を行うことができる団体です。全国でKC'sも含む4団体が活動していますが、KC'sではまだ訴訟に至る事例は生まれていません。

今年5月に消費者裁判手続特例法の改正が行われました。被害回復の対象範囲として慰謝料も追加されたこと、悪質商法関係者など、事業者以外に個人も被告にできるようになることなどがあります。また、行政等との情報連携という面では、内閣総理大臣は特定商取引法又は預託法に基づく処分に関して作成した書類で内閣府令で定めるものを提供することができるようになりました。これまで十分に情報提供が得られないケースもある中では一歩前進ですが、行政の情報提供と適格消費者団体・特定適格消費

者団体の連携に関する面から課題についてお話しいただきました。

\*KC'sで取り組んだ事例から

五條操さんからは、「ハイオクガソリンの不当表示」を巡っての消費者庁とのやり取りについてお話しいただきました。



五條 操さん  
KC's理事・被害回復検討委員会委員長・弁護士

KC'sは、2020年6月の毎日新聞の報道を基にハイオクガソリンに不当表示を行っていたコスモ石油マーケティング株式会社に対し要請書を送り、消費者の被害回復の意向を問い、必要な措置の検討を求めました。しかし、同社の回答は消費者被害を認めないものであったことから、KC'sとして消費者庁に優良誤認に該当する旨、処分を求める旨を情報提供しました。しかし、その対応は、「受理したので適切に検討するが、取扱いや結果を回答することはないものと了解してほしい」というものにとどまりました。

現行制度では、消費者庁に対する適格消費者団体からの情報提供が、一般からの情報提供と全く同じ扱いですが、その妥当性について考えさせられる事例です。

また、「消費者庁による処分の事後的取消」の事例についても紹介いただきました。消費者庁は、2019年3月に酵素等の成分による痩身効果を標ぼうする食品の販売事業者5社に対し、優良誤認として措置命令を行いました。これを基にKC'sは5社に向け、2020年2月、消費者に対する返金等を求める申入れを行いました。これに対し1社は、消費者庁に対し審査請求中であるとし返金に応じませんでした。その後、同年5月消費者庁はこの事業者に対して措置命令を取消しましたが、その理由は、「措置命令の処分原因事実として認定した表示期間について改めて検討した結果」とし、具体的な理由を尋ねても、「機微に関わる情報」として明確な回答を得られませんでした。

適格消費者団体に措置命令に関する情報を求める権限がないというのなら、事業者が処分を争っている事案では、事業者からの開示がない限り、争点の把握すら困難ということになります。また処分の事後変更において、その理由が分からなければ、適格消費者団体としては権限行使をするべきかの判断ができません。そうした問題を考えさせられる事例です。

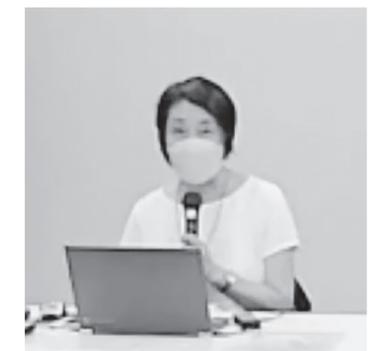
\*消費者相談の現場から考える消費者目線

田中雅代さんからは、消費生活相談センターに寄せられる被害の実情から、KC'sの取組についての意見をお話しいただきました。

消費者被害の実態が表に出ない背景には、金額も少額なので個人としては、手間をかけられないといった実情や、被害回復を主張できる権利があるのか、どこに相談すればよいかわからないということもあります。個々の被害は少額でも、全体被害は相当に大きいという事案は多々あります。不当な事業者が利益を得る問題は看過できません。まずは多くの消費者に被害回復制度について知ってもらうことが必要です。

今回の消費者裁判手続特例法改正で、被害を受けた消費者に対する個別通知が事業者には義務付けられました。しかし、被害者にとっては、当該事業者からの通知は不審なものであり、混乱を招く恐れもあります。やはり、行政や特定適格消費者団体が関与することが必要です。

消費者に分かりやすい通知として、アメリカの事例が参考になります。米国企業の証券投資と言いつつ運用実態がなかったという事件でのクラスアクション通知ですが、「本和解におけるあなたの権利と選択肢」「債権届け出書を出した場合、出さない場合」が明瞭に示され、なぜこの通知が届いたのかの説明もあり、具体的な書面の書き方も入っています。消費者に制度自体が十分に理解されることが大事ですが、その具体例を示唆いただきました。



田中 雅代さん  
KC's被害回復検討委員会委員・消費生活相談員