

KC's NEWS

ケーシーズ

NO.103(2023.9.25)

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
Email:info@kc-s.or.jp

より詳しくご覧になりたい方は
当団体ウェブサイトへ。→
<https://www.kc-s.or.jp/>



株式会社スターリーナイトカンパニーに対し、中止されたイベントについて 債務不履行に基づくチケット代金の返金を求める裁判手続が行われました。

7月14日(金)11時より大阪地方裁判所第810号法廷で表記
裁判の第2回裁判手続となる口頭弁論が行われ、15人の傍聴
者がありました。口頭弁論ではKC's西島理事長が原告代表者
意見陳述を行いました。その内容は以下の通りです。

被告スターリーナイトカンパニーは、2021(令和3)年12月17
日から19日の3日間、開催することになっていたイベントのう
ち、12月17日及び19日の2日間は天候不良を理由にイベントを中止しました。しかし、両日の天候は、
雨が降っていたわけではなく、風の強さもイベントを開催した12月18日とあまり変わらない状態であ
り、両日ともイベントを開催することはできたと考えられます。また、仮に天候不良によりイベントを中
止することがやむを得なかったとしても、その対応としてチケット規約に基づき一切返金に応じないの
は、消費者にとって一方的に不利益を与えるものです。

そこでKC'sとしては、本件イベントを実施することができたにもかかわらず、実施しなかったのは消
費者に対する債務不履行であり、被告スターリーナイトカンパニーは消費者に対し損害を賠償すべきで
あり、また、もし中止がやむを得なかったとしても、一切返金しないというチケット規約は、消費者の利
益を一方的に害するものであり、消費者契約法10条に反し、無効であり、被告スターリーナイトカンパ
ニーはチケット代金分の不当利得を消費者に返金すべきであると考え、今回の共通義務確認訴訟によ
り、多数の消費者の経済的損失を救済する判断を裁判所に求めました。

また、第3回裁判手続は9月12日(火)に行われました。

次回期日は10月16日(月)となりました。

(これは非公開で開催されますので、傍聴はできません。)



「合同会社ユー・エス・ジェイ」に対する差止請求訴訟についての大阪地方裁判所 2023 年 7 月 21 日判決と控訴について

合同会社ユー・エス・ジェイに対する消費者契約法に基づく不当条項使用差止請求訴訟事件について、2023 年 7 月 21 日 11:30 から大阪地方裁判所 531 号法廷にて判決言渡しがありました。

裁判所は当団体の請求をいずれも棄却しました。

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。

当団体が差止請求を行った条項は下記の 2 点です。



【1】本件利用規約第8条第1項

「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

「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。

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した。

当団体は 2023 年 8 月 3 日、合同会社ユー・エス・ジェイに対する差止請求一審(大阪地裁)判決に対して、大阪高裁に控訴を行いました。



(株)ハハハラボからの「回答」を受けて、「ご連絡」を送付しました。

当団体は、(株)ハハハラボの公式サイトにて販売している「JOMOTAN」の広告について、消費者に

とって誤解を招くような表記の修正を申し入れてきました。2023年3月30日付けの「再申入書」に対しては、5月8日にメールにて「回答」をいただきました。当団体では、その「回答」を検討した結果、1か所を除いて当団体の「再申入書」に沿った改善になっていると判断して、それについては早急に改善を実施していただくことが消費者の利益につながると考えました。その趣旨を「ご連絡」として、6月20日、(株)ハハハラボに対して送付しました。この間の経過について、ご案内いたします。



【「ご連絡」の趣旨】

- ・当団体の「再申入書」に沿って、(株)ハハハラボにおいて準備されている改善項目については、早急の実施をお願いいたします。
- ・当団体の「再申入書」から隔たりのある1か所についても、いったん(株)ハハハラボにて準備されている改善内容で修正をお願いいたします。

全身脱毛サロン「キレイモ」を運営するGFA株式会社から「ご回答書」を受領しました。

当団体は、全身脱毛サロン「キレイモ」を運営するGFA株式会社(以下「同社」といいます。)に対して、特定商取引法58条の22第2項2号に基づき、2023年6月19日付け「申入書兼再お問合せ」を送付し、申入れ(不当な特約の差止請求)と再お問合せを行いました。



それに対して同社より、2023年8月3日付け「ご回答書」を受領しました。

ジョンソン・エンド・ジョンソン株式会社が提供する「リステリン」の商品ラベル等の表記の差止めを求め「申入書」を送付しました。

当団体は、同社が販売する「リステリン」ブランドの商品(以下「リステリン」といいます。)の商品ラベル及びウェブサイトでの表示にある、「殺菌力」「マウスウォッシュ売上」「No.1」といった文言は、消費者の誤認を招くおそれがあることから、同社に対し2023年2月1日付け「お問合せ」を送付しました。

これに対し回答期限を越えても返信をいただけなかったことから、同社にお尋ねしたところ、当方より送付した「お問合せ」の着荷を確認できなかったとのことでしたので、3月14日付けで改めて「お問合せ」を再送付しました。これに対しては期限内での回答をいただきました。



当団体において、同社からの回答を検討した結果、「リステリン」の表示については、不当景品類及び不当表示防止法上の問題があるものとの判断に至りました。そこで当団体は、8月28日付けで「申入書」を送付しました。

脱毛サロンLadolce を運営する株式会社ラドルチェに対し、アフターサービス付エステティックサービス契約を締結し支払った契約代金相当額を不当利得として返金を求める被害回復訴訟を提起しました。

2023年8月29日午前、当団体は、「株式会社ラドルチェ」(大阪府大阪市北区)に対する共通義務確認訴訟を大阪地方裁判所民事部に提起しました。当団体としては2件目、全国では7件目の共通義務確認訴訟となります。

株式会社ラドルチェは、アフターサービスとして回数・期間無制限で施術を受けられるエステティックサービス契約を行っていましたが2022年1月ころ、対象消費者らの同意を得ることなく、「アフターサービス施術(無償サービス)をセルフサービス施術へと移行させて頂く事としました」旨の告知をし、契約内容を一方的に変更しました。

また、2023年4月30日に全ての店舗を閉鎖して事業を全て終了したことにより、施術の提供を受けることができなくなりました。

そのため、当団体及び各地の消費生活センターに対して複数の苦情・相談が寄せられました。

請求の概要

株式会社ラドルチェは、契約書面にはアフターサービスは期間及び回数無制限で施術を受けられると記載されており、非常に有利で魅力的なものであって契約を締結するか否かの判断にとって極めて重要な内容でした。このアフターサービスを一方的にセルフサービスに変更するのであれば、契約書面に変更されうることを記載していなければなりません記載されていませんでした。

また、中途解約の精算条項について契約者に不利な内容となっていました。契約書に重要事項である役務の内容と中途解約条項の記載に不備があった場合、改めて不備のない書面が交付されない限り当該契約を任意に解除することができます。



したがって、契約者が既に支払った契約代金相当額を不当利得として、返金義務を負うことを確認する訴訟です。

株式会社カムムが提供するプリペイドカードサービスのバンドルカードにおける「バンドルカード利用規約」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、株式会社カムム(以下「同社」という。)に対し、同社が提供するプリペイドカードサービスの「バンドルカード」の利用規約である「バンドルカード利用規約」に関して、消費者契約法上問題がないかどうか検討するため、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のでここに報告します。

《改善点の概要》

- ・バンドルカードに関する一切の権利は、相続させることができないとされていた規定が、「利用者に相続が発生し、その時点で当該利用者において本カード残高がある場合、当社は、当社所定の方法より、正当に相続又は承継すると当社が確認した方に対し、振込手数料を控除した額を返金」する旨明記されました。
- ・同社が「一定期間にわたって使用されないユーザーID およびパスワードを削除できるもの」とされていた規定が、「本カード残高がない」ことが前提とされました。
- ・同社の過失(重過失を除く。)による債務不履行または不法行為により利用者に生じた損害の賠償は、「当該損害が発生した月に利用者がチャージした額」を上限とされていた規定が、「当該損害が発生した時点での利用者による本カード残高」を上限に変更されました。
- ・その他、利用者に分かりやすい表現に規定の記載を見直されました。

コンサートチケットを販売した三社（株式会社オン・ザ・ライン、株式会社ボードウォーク、マーヴェリック・ディー・シー株式会社）に対し「お問合せ」「ご連絡」を送付しました。

コンサート「L'Arc~en~Ciel 30th L'Anniversary Live」(2022年5月21日及び22日に東京ドームで実施)について、消費者庁は広告と実際のチケットの座席位置等が異なることを理由に、措置命令（2023年2月16日公表）を、チケットを販売した三社(株式会社オン・ザ・ライン、株式会社ボードウォーク、マーヴェリック・ディー・シー株式会社。以下単に「三社」といいます。))に行い、三社は命令を受け入れました。当団体は、消費者が誤認して購入したことによる損害を回復すべき、という観点から、2023年5月29日に三社に対し「お問合せ」を送付しました。

その後、6月28日付で三社から概ね下記の主旨の「回答書」を受領しました(内容は三社とも同じです)。当団体は回答を受けて、消費者庁との協議の進捗を問う「ご連絡」を8月30日に三社に送付しました。

株式会社バリューマネジメントのキャンセル料規定の改善が行われたことを受けて、申入れ活動を終了しました。

当団体は、株式会社バリューマネジメント(以下「同社」という。)が運営する結婚式場に係る契約締結過程における同社の勧誘態様及び契約をキャンセルした場合のキャンセル料規定について、消費者契約法上問題がないかを検討する必要があると考え、同社に対し2021年11月2日付けで「お問合せ」を送付し、同社から同年12月10日付けで回答を受領しました。その後、2022年4月8日付けで「再お問合せ」を送付して、同年5月10日付けで回答を受領しました。

当団体は同社からの回答を検討した結果、キャンセル料を定めた同社の規程が消費者契約法 9 条1号 (現 9 条1項1号)に抵触すると判断して、適切なキャンセル料を設定するよう改訂することを 2022 年 11 月 4 日付けで申し入れました。この申入れに対して、同社から同年 11 月 28 日付けで回答を受領しました。

この回答を検討した結果、今回の申入れ活動の契機となった同社のキャンセル料に関する消費者からの情報提供の多くを未然に防止できると判断しました。

当団体は、同社のキャンセル料規定について同社が改善に取り組まれたことを鑑み、2023 年 8 月をもって、同社に対する申入れ活動を終了しましたので、ここに報告いたします。

(改善点の概要)

同社のキャンセル料規定を定めたウェディング契約書の規定を改訂し、「契約日から 150 日前まで」になされたキャンセル料の額を 30 万円とする条項の使用停止と、「契約日から 150 日前」の期間を 3 分割して、段階に応じたキャンセル料を設定しました。

第2回双方向コミュニケーション研究会のご案内

当団体は今年度も「事業者の社会的活動」をテーマに、双方向コミュニケーション研究会を開催します。第2回研究会を以下の概要で行いますので、ふるってご参加ください。

日時:2023 年 10 月 27 日(金)13 時半~17 時

開催方法:会場参加(リアル)とZoomによるWeb参加のハイブリッド開催

会場:エル・おおさか 604 号室

(Osaka Metro 谷町線・京阪電鉄「天満橋駅」より西へ 300m)

テーマ:ユニバーサルからインクルーシブへ ~多様な個性との対話を通じた商品開発~

報告事業者:コクヨ株式会社様

参加費:事業者の方はお一人 1,000 円頂戴します。申し込みをいただいた後、請求書を送付、入金後領収書を送ります。

消費者の方は無料です。

申込方法:こちらの URL、または QR コードの参加申込書をご入力の上送信ください。

<https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=fdCuBpQOykaUvIoL G9SMVHZTDHLpbF9PtaQ5pPEEvt5UMjVJTfHCV1ZZWEg1SFhNSERWNkVDVFkz Qy4u>



〆切:10月20日(金)

当日はコクヨ放送株式会社様からのご報告を基に、消費者と事業者が同じ少人数のグループになって、懇談をしていただく予定です。

リアル参加の方へ

会場の「エル・おおさか」については下記のページをご参照ください。

<https://www.l-osaka.or.jp/access/>

Zoom参加の方へ

参加申込書にご入力していただいたメールアドレスに Zoom アドレスを前日までに送ります。

次回以降の研究会日程

第3回 ハイブリッド開催 11月30日(木) 13時半～17時

「双方向コミュニケーションの勧め～公開実践～」

開催会場は引き続きエル・おおさか 604 号室です。

お問合せはKC's事務局まで

電話:06-6920-2911 Fax:06-6945-0730 Email: info@kc-s.or.jp

大阪府消費者フェア 2023 のご案内

KC's をはじめ大阪府内の消費者団体が実行委員会に参加した、「大阪府消費者フェア 2023」が開催されます。「見直しませんか？消費のあり方」をテーマとして、各団体が日頃の取組を持ち寄った活動紹介により、消費者を取り巻く課題や問題点を明らかにします。今年は従来のWEBによる開催とともに、3年ぶりに会場開催も予定しています。各団体の取組をパネルで紹介するコーナーや、会場では各団体が手作りできる企画を持ち寄ったコーナーなどもあります。ぜひ、お越しください。

【会場】

日時:10月28日(土)11:00～15:00

会場:大阪府咲洲庁舎 1階 フェスパ

【WEB】

日時:10月13日(金)10:00～11月6日(月)17:00

大阪府ホームページからアクセスできます。

次のような企画もあります。

・消費者トラブル弁護士相談会:

10月28日(土)10:00～15:00

大阪府咲洲庁舎 1 階フェスパ 大阪府消費者フェア 2023・特設ブース

・講演:「見直しませんか?消費のあり方」

～私たちの未来のために、エシカル消費～

講師:東 珠実氏(椋山女学園大学教授)

10月23日(月)14:00～15:30

ZOOMによるオンライン講座

講演会に参加を希望される場合は、KC'sまでお問合せください。