

# KC's NEWS

ケーシーズ

NO.104(2023.11.24)

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/>



## 双方向コミュニケーション研究会が開催されました！



第 1 回双方向コミュニケーション研究会の様子

2023 年 9 月 27 日、第 1 回双方向コミュニケーション研究会がハイブリッド運営で開催されました。リアル参加の方はエルおおさか（消費者・事務局 16 名、事業者 11 名）、Web の方は Zoom（消費者 5 名、事業者 2 名）での参加でした。なお、今年度は研究会開催にあたり、準備段階から消費者関連専門家会議（ACAP）様からご協力をいただきました。

研究会座長である片山登志子 KC's 副理事長から冒頭挨拶があり、ACAP 様から紹介いただいた関西テレビ放送株式会社 法務・コンプライアンス部 斎藤康夫氏から、「テレビを身近に感じていただくために」と題し、字幕放送や解説放送、同社の SDGs 活動を中心に話題提供をいただきました。

その後、消費者と事業者が 5～6 人のグループに分かれ、グループ討論を行いました。活発な論議が行われ、各事業者から SDGs の取組みの報告もされました。

最後にグループ討論の報告を受けて斎藤氏からコメント、座長のまとめがあり、終了となりました。

終了後のアンケートからは、「数年ぶりのリアルも含めた研究会となり、改めてリアルでのコミュニケーションの力を実感した」「年齢や立場が様々な人と論議出来たことが一番の学びだった」等ご意見をいただきました。

第2回研究会は10月27日にハイブリッド運営で開催されました。リアル参加の方はエルおおさか（消費者・事務局13名、事業者10名）、Webの方はZoom（消費者2名、事業者3名）での参加でした。



第2回双方向コミュニケーション研究会の様子

第2回ではコクヨ株式会社コーポレートコミュニケーション室 お客様相談室室長 山村隆氏から、「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～」と題し、従来の製品・サービスの対象から排除されてきた人々をデザインの上流から巻き込んでいく商品開発、それをやっていく中で得たものや課題について報告いただきました。

報告後は、消費者と事業者が5～6人のグループに分かれ、グループ討論を行いました。報告を受けて活発な論議が行われ、話題も大きく広がっていきました。

最後にグループ討論の報告を受けて山村氏からコメント、座長のまとめがあり、終了となりました。

終了後のアンケートからは、「とてもチャレンジングな取組みで、いずれ社会に評価されて、ブランド向上、収益につながっていくと思う」「山村さんの“儲からないと事業は続かない。社内の一員として他人事だと思えることが良くない。自社が何をしようとしているかを理解して発信ができるようになるべき”という言葉がとても印象に残りました。」等ご意見をいただきました。

第3回は11月30日13時30分より、エル・おおさか南館7F 南72号室にて「食品ロス削減にむけた取組と最近の動き（仮）」をテーマに、日本ハムカスタマー・コミュニケーション株式会社ときんきビジョンサポートさんとの双方向コミュニケーションを実践いたします。

## 株式会社スターリーナイトカンパニーに対する裁判手続と、チケット規約改定の申入れ活動のご報告

当団体は、株式会社スターリーナイトカンパニーに対し、同社が一方向的に中止し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被害回復訴訟を大阪地方裁判所に提起しています。この度、裁判手続（第4回）が10月16日（月）に、裁判手続（第5回）が11月16日（木）に行われ、次回期日は12月20日（水）となりました。なお、当該裁判はいずれも非公開となっており傍聴することはできません。

また、こちらの被害回復訴訟とは別に、「適格消費者団体」としての観点から、同社のチケット規約を検討しましたが、消費者契約法上の問題があると判断しましたので、当団体は同社に対し、消費者契約法第12条3項に基づき、2023年9月28日付で「申入書」を送付しました。

#### 申入れの趣旨

- チケット規約第2条及びイベント中止保証付きチケットに関する定めを、消費者契約法第10条に適合するように改めてください。
- チケット規約第6条を、消費者契約法第8条1項1号及び同項3号に適合するように改めてください。

#### 申入れの理由

- チケット規約第2条は、民法第536条1項に比して、消費者の権利を制限するものであり、また、当事者双方の責めに帰することができない事由による本件イベント中止のリスクを、全て消費者に一方的に負わせるものとして、信義則に反して消費者の利益を一方的に害する条項であり、消費者契約法第10条により無効であると考えられます。
- チケット規約第6条は、通信障害等の事象について、同社の過失等に基づく債務不履行や不法行為にあたる場合にも、損害賠償責任を全部免除する規約となっており、消費者契約法第8条1項1号・3号により無効と考えられます。

これに対し、同年10月26日付で株式会社スターリーナイトカンパニーより「回答書」を受領しました。この回答に対し、当団体として今後の対応を検討していきます。

#### 回答の趣旨

- チケット規定第2条が消費者契約法第10条に違反するか否かについては、KC's との間で別件訴訟において、重要な争点として、現在まさに審理が行われている。イベント中止保証付きチケットに関する定めについても、請求の理由は別件訴訟と共通している。チケット規定については、裁判所の判断を踏まえて改定の要否を検討する予定であり、現時点において、貴法人の申入れへの対応は致しかねる。
- チケット規定第6条は、当社に帰責事由がある場合における当社の損害賠償責任を全部免責する趣旨の規定ではなく、実際にも、当該規定を理由に当社の損害賠償責任を全部免責したことはない。しかし、消費者に対し責任を全部免責する規定であるとの誤解を与えることは本意ではないので、第6条について改定を予定する。



**ジョンソン・エンド・ジョンソン(株)から事業継承したJNTLコンシューマーヘルス(株)より「リステリン」の商品ラベル等の表記の差止めを求める「申入書」に対する回答が届きました。**

当団体は、ジョンソン・エンド・ジョンソン(株)が提供していた「リステリン」の商品ラベル及びウェブサイトでの表示は、消費者の誤認を招くおそれがあり、不当景品類及び不当表示防止法上の問題があるものと考え、ジョンソン・エンド・ジョンソン(株)に対し、2023年2月からお問合せ活動を行い、8月28日付けで表示の差止めを求める「申入書」を送付しました。あわせて、「お問合せ」を回答された部署に対して電話連絡を行いました。その際に、「リステリン」に関する事業



は、ジョンソン・エンド・ジョンソン(株)から、JNTLコンシューマーヘルス(株)（以下「同社」といいます。）に継承されたことが判明しました。当団体は、同社の要請に沿って、改めて8月28日付け申入書書面を同社に送付しました。その後、9月26日付けで同社からの回答を受領しました。

**株式会社希乃屋が運営する通販サイトの閉店を受けて、申入れ活動を終了しました。**

当団体は、株式会社希乃屋（以下「同社」といいます。）が運営する通信販売サイトにおける「希乃屋エアカラーフォーム」という名称の染毛剤（以下「当該商品」といいます。）の販売の際、消費者が定期購入とは思わないで契約したり、当該商品の解約に関するトラブル・苦情などの情報提供を契機として、当該商品の広告表示や解約方法等に関し、不当景品類及び不当表示防止法、消費者契約法、特定商取引法および同法ガイドライン、その他の法令に照らして問題がないかを検討する必要があったと考えて、申入れ活動を行ってきました。

2023年3月30日付けで同社宛てに「再お問合せ」を送付し、同社から同年4月12日付けで回答を受領しました。「再お問合せ」では、直営ショップの動向や希乃屋ショップで申し込んだ商品の販売を継続している場合の問合せ先等について伺いましたが、「希乃屋ショップにつきましては、2023年2月末をもって閉店し、今後の希乃屋ブランドの商品はamazon等のサイトにおける販売のみとなります。」との回答でした。また、問合せ先についても、「希乃屋ショップにおける商品の継続販売、商品の発送等も一切行っておりません。」という回答でした。

こうした経緯を踏まえ、同社に対する申入れとお問合せの対象としていた表示を行っていた直営ショップが閉鎖され、現在はamazon、楽天などの大手ECモールが当該商品の主要な販売ルートになっており、消費者が、定期購入と誤信して契約することによる苦情やトラブルの発生は減少すると考えられることから、当団体は、2023年9月をもって、同社に対する申入れ活動を終了することにしました。



## 「L' Arc~en~Ciel 30th L' Anniversary Live」(2022年5月21日、22日、東京ドーム)のコンサートチケットに関するお問合せ活動について



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。)に行き、三社は命令を受け入れました。

2023年5月29日に当団体は、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、三社に対し「お問合せ」を送付しました。それに対して、6月28日に三社より消費者庁と返金対応を協議しており、内容が固まっていないことを理由に回答を差し控える旨の「回答書」を受領しました。

当団体はさらに8月30日に消費者庁との協議の進捗を問う「ご連絡」を三社に送付しましたが、9月28日・29日に受領した「回答書」は6月28日付と同じ趣旨でした。

ただ、10月10日に三社で10月1日より返金対象者に個別電子メールで一部返金の内容及び方法を連絡したこと、三社のウェブサイトにおいて返金を開始したとの告知文を掲載した旨の「追加回答書」を受領しました。

当団体は「追加回答書」を受けて、対応を検討しております。



## 株式会社ラドルチェに対する共通義務確認訴訟第1回期日が11/8に開かれました。

脱毛サービスを提供していたエステティックサロンを運営する株式会社ラドルチェに対する、消費者裁判手続特例法に基づく共通義務確認訴訟の第1回期日が、11月8日10時より大阪地方裁判所で行われました。

当団体西島秀向理事長が意見陳述を行いました。相手側代理人は欠席しました。

次回期日は12月20日10時より大阪地方裁判所で行われますが、裁判所が指定する当事者及び代理人のみ出席が許される非公開の弁論準備手続として開催される予定です。



## 全身脱毛サロン「キレイモ」を運営するG F A株式会社に対して「要請書兼再々お問合せ」を送付しました。



当団体は、全身脱毛サロン「キレイモ」を運営するG F A株式会社（以下「同社」といいます。）に対して、2023年6月19日付「申入書兼再お問合せ」を送付して、8月3日付けで回答書を受領しました。当団体では、同社から受領した回答書及び契約書一式について検討した結果、さらに要請及びお問合せをすべき事項があると考えましたので、2023年11月1日付「要請書兼再々お問合せ」を送付しました。

要請の趣旨

- 1・同社の契約書類では、「役務内容提供期間」と「契約期間」という用語が混在していますので、特定商取引法の用語である「役務の提供期間」又は「の」を排除した「役務提供期間」という用語への統一をしてください。
2. 9月20日付けで、同社の美容脱毛サロン事業を株式会社ミュゼプラチナムに譲渡することが発表されたことを受けて、譲渡先に対して、当団体とのこれまでのやり取りを引き継いでいただき、譲渡先会社においても、要請等にご対応ください。

## 第3回 消費者ネット関西 オンライン消費者法ゼミのご案内

NPO 法人 消費者ネット関西の 2023 年度消費者法ゼミでは、SNS をきっかけとする消費者被害が増加していることを踏まえて、それに対する消費者法の課題と消費者の役割を考えます。この企画に、当団体も共催しております。ぜひ、ご参加ください。

日時：2024年1月18日（木） 午後6時30分から

講師：アントニオス・カライスコス（龍谷大学法学部教授）

テーマ：景品表示法によるステマ規制の意義とその実効性の確保に必要なこと（仮）



お問合せは、NPO 法人消費者ネット関西事務局

電話&FAX 06-6229-6160 までお願いします