

料（「2年割」の場合15,000円、「3年割」の場合20,000円）を、消費者契約法9条1号のいわゆる平均的損害を超えないものに変更するよう求めます。

【申入れについての回答要旨】

2015年10月1日より2年割・3年割とも契約解除料を9,500円とする。

【要請の趣旨】

- ①プロバイダサービス契約について、8日以内の初期解除ルールを認めるよう求めます。
- ②初期解除ルールができる期間（8日間）は、書面により告知した日から起算するよう求めます。

【要請についての回答要旨】

書面の交付及び初期解除ルールを、2015年10月1日頃実施する。

(2) プロバイダサービス「iSmart 接続-F ひかり」を運営する(株)フォーバルテレコムに対して、初期解除ルールについての要請を行い、改善するとの回答がありました。

同社のプロバイダサービス「iSmart 接続-F ひかり」について、Web上の表記及び利用規約の改善を求めて、2015年7月22日付「要請兼再お問い合わせ」を送付しました。同社より2015年8月25日付『「要請兼再お問い合わせ」に対する回答書』を受領しました。

【要請の趣旨】

- ①プロバイダサービス契約について、8日以内の初期解除ルールを認めるよう求めます。
- ②初期解除ルールができる期間（8日間）は、書面により告知した日から起算するよう求めます。
- ③オプションの一覧表のページを作成し、web上にリンクを張るよう求めます。

【回答の趣旨】

- ①及び②について
2015年8月3日より重要事項説明書到着日から初日不算入で8日間以内を初期契約解除期間と定めたものに改訂した。
- ③について
2015年10月中旬にリニューアルすべく作業中である。

(3) (株)えがおのテレビコマーシャル、新聞折り込みチラシ、ホームページ上の表記などに関する問題等の検討及び意見交換の結果の公表

2014年5月14日、いわゆる健康食品の通信販売事業者である(株)えがおに対し、テレビコマーシャル、新聞折り込みチラシ、ホームページ上の表記等に関して「お問い合わせ」をしました。その後、書面による意見交換及び面談協議を行いました。

その結果、同社は一定の改善をされましたので、景品表示法に基づく差止請求を見合わせ2015年7月をもって、「お問い合わせ」活動を一旦終了することにしましたので、以下のとおりご報告します。

<(株)えがおのテレビコマーシャル、新聞折り込みチラシ、ホームページ上の表記などの主な改善点>

1. ホームページ上の素材の配合の表記に関し、「抜群の配合バランス」との表現を取り下げられました。
2. ホームページ上の「～ができる」という言い切りの表現について、削除されました。
3. 新聞の折り込み広告等の体験談から、行き過ぎた表現について取り下げを約束されました。

行事のご案内

KC's 10周年記念シンポジウム ～KC's 10年の軌跡と今後10年への期待～消費者とともに～

- 日時：2015年12月5日(土) 13:00～17:00
 - 会場：東急REIホテル (地下鉄御堂筋線 江坂駅4番・9番出口より徒歩1分)
 - 内容：基調報告 カライスコス・アントニオスさん(関西大学法学部准教授)、高橋義明さん(筑波大学准教授)
 - パネルディスカッション KC's 10年の軌跡と今後10年への期待～消費者とともに～
パネリスト：高橋義明さん、カライスコスさん、河上正二さん(消費者委員会委員長)
コーディネーター：坂東俊矢常任理事
- 終了後、ホテル内別室で、続いてレセプションを行います。
- ※お問い合わせは、KC's事務局 info@kc-s.or.jp・TEL 06-6920-2911まで

特定非営利活動法人 消費者支援機構関西 (内閣総理大臣認定 適格消費者団体)

KC's NEWS

No.56
2015.10.19

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2階 TEL.06-6920-2911 FAX.06-6945-0730 eメール: info@kc-s.or.jp

貸衣装会社(株)Veau、富久屋マネージメント(株)の2社に対して、貸衣装解約条項の一部使用停止を求めて、差止請求訴訟を大阪地方裁判所に提起しました。

上記2社の貸衣装契約の解約日が、挙式1年半以上前でも、請求されるキャンセル料がレンタル料の30%と、不当に高額な違約金を消費者に負担させるものであり、消費者契約法に違反するとして、当該解約金条項の使用差止等を求めて、消費者団体訴訟を2015年9月2日大阪地方裁判所に提訴しました。

【情報提供】

2011年6月消費者より富久屋マネージメント(株)について「結婚式の35万円の貸衣装の申し込みをし、内金として30% (10万5千円)を支払った。契約時の説明に問題があるとして、契約の3日後キャンセルを申出ると、30% (10万5千円)の解約料を請求された。」との情報提供があり、消費者契約法に照らして問題があるとして検討を始めました。



訴訟提起時の大阪地裁での記者会見の様子

【経過】

同社に対して、2011年9月28日付「お問い合わせ」送付、2012年8月29日付「再お問い合わせ」送付、2012年10月23日付「申入れ及び要請書」を送付しました。いずれも回答期限までに回答がありませんでした。

その後、同社から2013年4月11日付『「お問い合わせ」及び「申し入れ及び要請書」について』が届きました。内容は、「弊社は経理全般業務の会社で営業業務は一切致しておりません。そのため、営業会社のVeau Bridal社宛に文書を再発行してほしい。Veau Bridal社が回答すると思います。ホームページから弊社の名前で公表されたものを削除してほしい」というものでした。

改めて情報提供から検討の経緯などを調査確認し、「情報提供者の契約書に、同社名があ

る。お問い合わせ、申入れに対して対応がなかったため、当団体ホームページから削除には応じられない。」ということと、「なぜ営業業務はVeau Bridal社に変更となったのか、その経緯の説明を求める。」ということについて富久屋マネージメント(株)に対して2013年4月26日付「ご連絡」を送付しました。

2013年5月25日付で、営業会社の(株)Veau Bridalから、契約書条項を改訂する予定であるなどの回答がありましたが、変更の経緯についての回答がありませんでした。

その後、2013年7月23日付「ご連絡」、2013年10月25日付「要請」をし、2015年5月20日付では「要請」で、貸衣装会社(株)レンタルブティックひろとの2015年3月の和解内容を踏まえて、質問に対し早急に回答をするよう再要請しました。いずれも回答はありませんでした。

2015年7月30日貸衣装会社(株)Veau (社名変更)・富久屋マネージメント(株)に対して「申入書兼消費者契約法第41条1項に基づく事前請求書(訴訟を提起する事前告知)」を送付しました。これもまた、相手方から応答がないので2015年9月2日大阪地方裁判所に訴訟を提起しました。

2社に対する訴状 請求の要旨 (要約)

- 1 消費者との間で、貸衣装契約を締結するに際し、解約時に消費者が負担する解約金について、契約条項にて「①契約日からご使用の30日前まで 契約金額の30%」とする意思表示を行ってはいない。
- 2 前項記載の契約書用紙を破棄せよ。
- 3 従業員らに対し、当該条項の契約書の廃棄と当該条項による事務を行わない。などを求めました。

**KC's 2015年度双方向コミュニケーションセミナー(事業者向けセミナー)
「事業者と消費者の相互理解と、信頼の再構築～実践の再現と消費者への情報提供の在り方に対する問題提起～」を開催。**

2015年9月9日、KC's双方向コミュニケーションセミナーを大阪社会福祉指導センター(大阪市)で開催しました。60人が参加しました。

冒頭、榎理事長からKC'sは今年で10年を迎えること、差止事業とともに双方向コミュニケーション研究会にも取り組んでいることを紹介しました。

**第一部「双方向コミュニケーション実践」
【模擬実践】**

プライダル事業者の高見(株)の角石友紀さんと宮本傑さんから、最近の結婚に関する説明を聞き、消費者は大阪いずみ市民生協の椿原雅子さん、大学生協の山本真梨子さん、おおさかパルコプの武田智津枝さん、視覚障がい者を支援する団体のきんきビジョンサポートの海老澤弥生さんが、それぞれの結婚事情について質問をしたり、意見交換をしたりしました。司会は大学生協の田中喜陽さんに担当いただきました。今年2月から3月にかけて8カ所で行った実践の内容の一部を再現しました。最近の結婚式は、仲人を立てる方は1%台。結納は生活資金に充てる。人前結婚が多くなっている。ということがわかり、会場内から驚きの声があがっていました。

※実践(の場)とは

消費者が日頃集まる場で、事業者が商品やサービスの説明などを行った上で、懇談や意見交換を行うこと



【会場との双方向トーク】

模擬実践をみた率直な感想、疑問などを、片山登志子副理事長が司会を担当し、研究会メンバーの大阪ガス(株)の池田沙織さん、住友生命相互会社の村井正素さん、NPO法人友・遊の山田満代さん、大学生協の田中さんと、会場内のセミナー参加者で「双方向」のやり取りを行いま

した。

事業者からは、1年目では伝えたいことが伝わっていないことがわかり、2年目で伝えるためにわかりやすい工夫を行い、実践に臨んだ。大学生からは、消費者教育を様々行ったがこの実践の場が一番消費者教育になっている。との意見がありました。



第二部「情報提供ツール活用に向けて」

なぜ研究会では提言に取り組んだのかについて①研究会の意味を社会にわかりやすく発信する。②双方向コミュニケーションを通じて、何かを創造してみようということから情報提供ツールを検討することになった。ことなどを事務局よりまとめ冊子を使って提言部会の経過と概要説明を行いました。

報告①としてDVD「聞いてみよう!食物アレルギーのこと」を見ていただき、研究会参加事業者のキューピー(株)加藤昭裕さんより、消費者への情報発信について報告していただきました。

報告②として研究会参加事業者の全労済大阪本部後藤唯治さんに情報提供ツール「我が家の防災ハンドブック」のプレゼン内容について報告いただきました。

また、日本ハム(株)川口徳子さんに研究会の歩みの中で今回「提言部会」を立ち上げる、と聞



いたときの受止めや実際論議しての感想、研究会での成果をどう消費者への情報発信へ活かしているのかなど、提言の枠を超えて消費者への情報発信という観点で報告いただきました。

※情報提供ツールとは

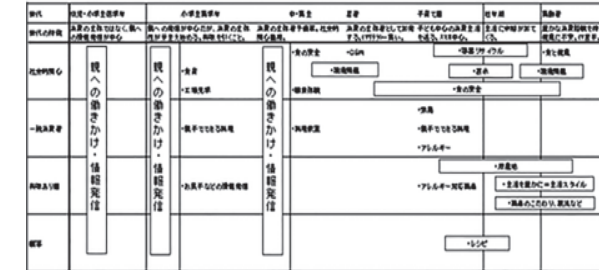
事業者が販促のものを除き「製品サービスに関する情報」を能動的に提供するツールのこと

【会場との双方向トーク】

情報提供ツールについて、参加者の皆さんから事前に協力いただいたアンケート結果について報告しました。その内容は、①事業者の情報提供ツールを手にとったことがある方(57.1%)②事業者のWebサイトにアクセスしたことがある方(68.2%)③情報を得たい時は、スマホ・パソコンで検索(37.0%)行政や事業者のWebサイト(28.3%)テレビ番組(15.2%)④情報を得ようとする時、事業者の情報発信の信頼度の優先順位は高い(55.6%)低い(44.4%)などの結果でした。

片山副理事長が司会を行い、キューピーの加藤さん、全労済の後藤さん、日本ハムの川口さん、きんきビジョンサポートの竹田幸代さんの研究会メンバーと会場内のセミナー参加者で「双方向」のやり取りを行いました。また、提言部会で作成したコミュニケーションマップについても紹介をしました。

食品業界コミュニケーションMAP



会場からは、事業者と消費者の間に知りたいたいのギャップがあり、それを埋めるのに双方向のコミュニケーションが有効ではないかと感じた。消費者庁や大阪府から参加いただいた行

差止裁判・申入れ活動について

(1) プロバイダサービス「MOU」を運営する(株)DEXに対して、初期解除ルールについての要請を行い、改善するとの回答がありました。

同社のプロバイダサービス「MOU」について、



政の関係者からも企業が消費者志向の経営を進めるうえで重要などと発言がありました。

最後に、シンポジウムのまとめとして、研究会の専門家として関わっていただいている消費者志向研究所池田康平さんから双方向の実践の場について、「目的意識を明確に持って取り組む。消費者市民社会づくり(消費者教育)に向けた生きた取り組みだと思ふ。情報提供ツールについて事業者・消費者のみならずお互いにさらにコミュニケーションが深まり、広げるように努力し、来年また成果を持寄りたい。」と、今年度も引続き双方向コミュニケーション研究会を継続していくことを紹介しました。

※コミュニケーションマップとは

研究会参加者に「各業界に欲しい情報」についてアンケートを行ない、商品・サービスへの関心の度合いと年齢層で整理したもの

詳しくは、2014年度の双方向コミュニケーション研究会まとめ冊子にまとめています。

ご希望の方には、2014年度版を1部200円(送料別)で販売しております。KC's事務局(06-6920-2911)までお問い合わせください。

**不当な契約・迷惑勧誘等に関わる法制度に
関してのパブリックコメントへの意見を提出**

消費者委員会の消費者契約法専門調査会「中間取りまとめ」及び特定商取引法専門調査会「中間整理」に関する意見募集について、2015年9月30日にKC'sとしての意見を提出しました。

※詳しくはKC'sホームページをご覧ください。