

なお、全国の消費生活センターには、同社に対する相談が引き続き入っている現状があるため、今後とも消費者にとってわかりやすい契約内容と誤解を招くことがない適正な勧誘に努めることを、同社に求めています。

(5) コインパーキングを運営するパラカ株の精算後バック時の取り扱いについて改善があり、お問い合わせ活動を終了しました。

同社の運営するゲート式駐車場で、精算後バックした際に、バーが閉まってしまった場合、券紛失料金での退場とみなされ、3万円(駐車場によっては金額が異なる場合がある)を支払わないと車が出せないという消費者からの情報提供があり、協議を行ってききましたが、以下のような改善があり、同社に対するお問い合わせ

活動を終了しました。

- ①警備員が現場駐車場に臨場し、不正でないことを確認した場合は、追加金(3万円)の支払いなく車を出すことができる。
- ②警備員による確認を待てない場合は、連絡先等を伝えた上、いったん1万円を支払って車を出し、後日返金対応を行う(ただし、返金時に、千円程度の実質手数料は差し引かれる)。
- ③精算後バックを2回以上行った場合でも、不正利用でない限り、①②と同様の扱いとする。
- ④また、消費者にわかりやすいよう表示方法を改善し、感知システムの改善などにも前向きに取り組む。

(1) 2016年9月8日付で、以下の意見募集に対する意見を消費者庁に提出しました。

- 「消費者契約法施行規則及び消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律施行規則の一部を改正する内閣府令(案)に対する意見
- 「適格消費者団体の認定、監督等に関するガイドラインの改訂(案)新旧対照表」に対する意見
- 「特定適格消費者団体の認定、監督等に関するガイドラインの改訂(案)新旧対照表」に対する意見

(2) 「消費者団体訴訟制度の実効的な運用に資する支援の在り方に関する検討会報告書」についての意見書を、全国14適格消費者団体の連名で提出しました。

消費者庁が、2016年6月30日に公表した「消費者団体訴訟制度の実効的な運用に資する支援の在り方に関する検討会報告書」についての意見書を、2016年9月12日付、全国の14の適格消費者団体の連名で、内閣総理大臣、内閣府特命担当大臣、消費者庁長官、消費者委員会委員長宛てに提出しました。

行事のご案内

2016年度双方向コミュニケーションセミナーのご案内

- 開催日時：2016年10月18日(火)
13時30分～16時30分(開場13時)
- 開催会場：大阪社会福祉指導センター4階 研修室(1)
- 開催内容：事業者のプレゼンテーションを消費者・事業者と一緒に議論することにより、双方向コミュニケーションをとることで何が生まれるのかを実感していただきます。
当日は、「アサヒビール株式会社」様より、プレゼンテーションしていただきます。
- 参加費：無料
- 参加申し込み：10月7日(金)お申込み締切です。
- 詳細は、KC'sホームページをご覧ください。事務局までご連絡ください。



《お詫びと訂正》

2016年6月25日に開催した2016年度通常総会で採択いただいた「2015年度特定非営利活動に係る活動計算書」の費目の数値に、誤りがありました。KC'sでは、決算の確定に当たり、主要な会議回数を基準として各費目に按分しています。今回、計算書類の注記の中の会議回数の数え間違いが判明したことにより、按分割合が変わり、通常総会でご確認いただいた事業費、管理費の費目の金額を訂正させていただくこととなりました。なお、「2015年度特定非営利活動に係る活動計算書」の合計数値の変更はございません。

このたびは、不正確な数値を提出したことについて、深くお詫びをいたします。
また、訂正した「2015年度特定非営利活動に係る活動計算書」につきましては、2017年度通常総会で、あらためてご確認をいただく予定です。

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)

KC's NEWS

No.62
2016.10.7

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5階
TEL.06-6920-2911 FAX.06-6945-0730 eメール:info@kc-s.or.jp HP:http://www.kc-s.or.jp/

10月1日より、「新しい集団的消費者被害回復訴訟制度」(消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律)が施行されました。

新制度の施行にあたって



適格消費者団体・特定非営利活動法人
消費者支援機構関西(KC's)
理事長 榎 彰 徳

消費者支援機構関西では、適格消費者団体の認定をいただけてからこれまで、消費者団体訴訟制度に基づき、不当な契約・勧誘・広告表示による消費者被害の未然防止、拡大防止の活動に最大限の努力を注いできました。

この10年間で差止請求訴訟を8件提起し、いずれも勝訴または勝訴的和解を勝ち取ってきました。また、裁判によらない申入れにより事業者改善を求める活動では、これまでに92の事業者と書面でのやり取りや協議を行うなか、様々な改善を実現してきました。

このように、将来に向けて新たな消費者被害発生を防止することはできましたが、一方で、既に生じた消費者被害の救済については無力であることを痛感してきました。

今年、10月1日より、いよいよ「消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律」、いわゆる「新しい集団的消費者被害回復訴訟制度」が施行されました。

今回施行された新制度により、適格消費者団体の中から認定される「特定適格消費者団体」が、被害を取り戻す訴訟を起こせるようになります。

このことは、我が国の消費者被害救済・回復において大きな前進であり、新しいステージの始まりと言えます。新制度の成立に向けてご尽力いただいた消費者庁をはじめとした関係省庁

のみならず、多くの消費者団体、弁護士、司法書士、消費生活相談員、研究者、消費者、事業者のみならずとともに、このことを喜びあいたいと思います。

消費者支援機構関西では、新制度が成立して以降これまで、新制度ワーキンググループを作り、「新制度」、「特定適格消費者団体の認定・監督に関するガイドライン」の検討や、対象事案の選定、事務局のあり方などについて検討・研究を重ねて参りました。

また、今年6月に開催した通常総会後のシンポジウムでは、参加された多くの方に、グループワークで、新制度でどのような事案に取り組むべきかをディスカッションしていただきました。消費者のみならずからは、確実に勝訴できる事案よりも、むしろ「多くの消費者が疑問に感じている」が、「一般常識となっており個人では声があげづらい」事案に積極的に取り組んでほしいという期待の声が寄せられました。あわせて、新制度自体をもっと消費者に知らせていく必要があることもわかりました。

この制度は、日本では前例のない制度であり、消費者のみならずが認知し、定着するまで、まだまだ試行錯誤が必要です。

消費者支援機構関西も、新制度が定着するよう多くの関係者のみなさんと一緒に尽力していきますが、まずは、新制度の担い手である「特定適格消費者団体」をめざしていきます。

これからも、引き続きのご支援・ご協力をよろしくお願い申し上げます。

●新制度の概要について

- ①消費者の財産的被害を集団的に回復する「二段階型」の訴訟制度
- ②お金を支払った「消費者契約」が対象、拡大損害や慰謝料は対象外
- ③消費者に代わって訴訟を起こすのは「特定適格消費者団体」

従来の「消費者団体訴訟制度」はあくまで被害の未然防止・拡大防止を目的としているものですが、被害者が金銭的な被害回復をするためには被害者自身が弁護士に依頼するなどして事業者と交渉、あるいは裁判を起こさなくてはなりませんでした。

しかしその場合、弁護士への依頼費用や手間などが負担となるだけでなく、そもそも交渉や裁判によって、必ずしもお金が戻って来るとは限らないこともあり、行動を起こさず結局「泣き寝入り」してしまう被害者も多数存在するという実態がありました。

そこで、現行の制度を一步進めて、被害者の金銭的な被害回復を図るための新たな制度として、「消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律（消費者裁判手続特例法）」が制定され、2016年10月1日より施行されました。

この制度における手続の流れは次のとおりです。

(1) 1段階目

「適格消費者団体」の中から新たに認定を受ける「特定適格消費者団体」が、事業者側の責任確定のために提訴

(2) 2段階目（勝訴判決や和解によって、事業者側の責任が確定した場合）

- ①「特定適格消費者団体」が裁判所に個別の消

- 費者の債権を確定するための手続に入ることの申立て
- ②「特定適格消費者団体」から対象となる消費者へ情報提供
- ③消費者が「特定適格消費者団体」に依頼（授権）
- ④「特定適格消費者団体」は依頼（授権）のあった消費者の債権を集約して裁判所に届出
- ⑤裁判をせずに、事業者と「特定適格消費者団体」（消費者）間の協議による決着も可能だが、決着が付かない場合は裁判所が簡易な手続きのもとで決定を行う（簡易確定決定）
- ⑥簡易確定決定に異議がある場合は、通常の訴訟手続きへ移行
- ⑦協議内容や簡易確定決定に従い、届出を行った消費者に対して事業者が金銭を支払う（支払わない場合には強制執行も可）

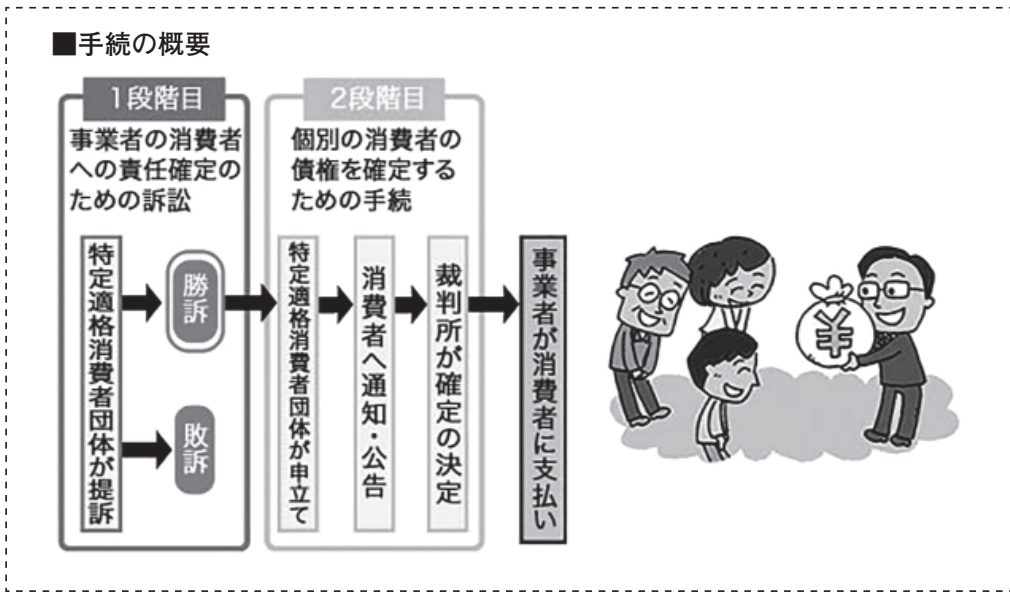
新しい制度の施行により、「特定適格消費者団体」が寄せられた情報などを基に、消費者に損害などを与えている事業者に対して訴えを提起することが可能になります。

(3) 新制度における消費者側のメリット

消費者は、1段階目の手続きの結果を踏まえて、最終的に裁判に勝てるか否かの見通しをある程度立てた上で、2段階目の手続きへの加入の有無を決めることができます。これにより、費用や手間などをかけても被害回復の可否が見通せず、結局は行動を起こさず「泣き寝入り」してしまうという現行制度の課題が改善されます。

また、被害者個人がそれぞれ裁判を起こして損害賠償請求などをする場合と比べて手間やコストの負担が大幅に軽減することも期待されます。

※この文章および、下記カットは、「政府広報オンライン」より抜粋し、KC's事務局の責任において整理したものです。



差止裁判・申入れ活動について

- (1) Windows10への無料アップグレードの進め方が、消費者の選択の権利を強引に奪うものとして、日本マイクロソフト(株)へ、「要請書」を送付していましたが、回答書が届きました。

2016年6月13日付で、同社に対して、「要請書」を送付していましたが、2016年7月6日付で、「回答書」が届きました。

【回答の主旨】

同社より以下の回答がありました。

- ①すでに、2016年5月12日から配布を開始したWindows7の更新プログラム以降は、パソコンの画面上に大きくWindows10へのアップグレードに関する通知が表示されるとともに、当該通知において、「ここをクリックすると、アップグレードのスケジュールを変更、またはアップグレードの予定をキャンセルできます」というリンクが明示され、当該リンクをクリックしてアップグレードの予定を取り消すことで、Windows10へのアップグレードを回避することができる。また、同社のホームページ上でも、Windows10へのアップグレードの予定の取り消しについて情報提供している。
- ②さらに、2016年7月1日より、新しい通知の提供を開始している。新しい通知の内容は、「今すぐアップグレード」、「日時を指定」、「無償アップグレードを辞退する」のいずれかの選択肢を、より簡単に選べるようにしている。また、新しい通知の右上の「×」を選んだ場合、アップグレードの予約は設定されないようになっている。
- ③上記の表示とあわせて、同社ウェブサイト等を通じたご案内をさらに充実させたり、お客様へのサポート体制をより強化したりすることで、ユーザーの皆様にとってわかりやすいように進めて参りたい。



- (2) 家賃債務保証会社のフォーシーズ(株)に対して、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。

同社の「住み替えかんたんシステム保証契約書」の保証契約条項には、消費者契約法その他の法律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、消費者契約法の訴

訟手続きに添って、事前請求書を2016年7月29日付で送付しました。

- (3) プロバイダサービス「MOU」を運営する(株)DEXの当団体に対する交渉姿勢は、消費者利益の保護の観点から、問題があると判断せざるを得ないため、総務省に対して情報提供を行い、適切な対応を行うよう要請しました。

2014年5月、遠隔操作でプロバイダ契約を行う株式会社DEXの運営するプロバイダサービス「MOU」の契約に関する情報が当団体に寄せられ、それ以降、同社の会員規約条項および契約手続の内容について検討し、交渉を進めてきました。

しかし、文書で回答した事項を誠実に守らず、また、回答事項を守ることができなかったことについての正当な理由も認められないなど、同社の当団体に対する交渉姿勢は、消費者利益の保護の観点から、問題があると判断せざるを得ないため、総務省に対して同社に係る情報提供を行い、適切に対応されることを要請しました。

- (4) 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(株)の契約時の手続きなどの改善を求めてきましたが、初期解除ルール導入等の改善があり、要請活動を終了しました。

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(株)の契約時の手続き及び契約内容についての情報提供を受け、消費者保護の観点から改善の必要があると考え、同社に対し、要請等の活動を行って来ました。

同社からの一連の回答内容を精査した結果、違約金の金額に関する認識の相違はあるものの、以下の改善を受けて、一旦同社に対する要請活動を終了しました。

- ①2015年8月3日より初期解除ルールを導入したこと。
- ②ホームページ上において、オプションの一覧表のページを作成し、web上のオプションのアイコンにリンクを張ることにより、消費者にわかりやすくしたこと。
- ③代理店に対して「改正電気通信事業法の消費者保護ルールに則った営業トークのチェック・改善のお願い」文書を交付し、コンプライアンス講習を実施していること。

