

KC'sの「お問い合わせ」「申入れ」事業における活動方針について

（2010年11月25日改定）

KC'sが事業者に対して「お問い合わせ」をする場合、「お問い合わせ」をしている事実も含めて非公開で実施しています。KC's 会員に対しても公表はしておりませんので、ある事業者に対して「お問い合わせ」をしていることは、当該案件の検討グループメンバー、検討委員、理事及び事務局のみが知っており、かつKC'sはこれらの者から非公開情報の取扱いに関する誓約書を徴求しております。

「お問い合わせ」に対して、事業者からなんらのご回答がない場合は、KC'sが消費者被害の予防・拡大防止のために必要と考える範囲で、公開にて「申入れ」をさせていただきます。

また、KC'sが事案検討をするのに先立っては、当該事業者の最新約款の開示を求めることを通例としております。これは、現在使用していない約款に基づく検討等による誤解を避けること等を目的とするためです。従って、開示依頼に協力いただけない場合には、事業者名を公表することがあります。

さらに、「お問い合わせ」にご対応いただいたものの、KC'sが相当と判断する解決に至らない場合も、公開にて「申入れ」をさせていただきます。（「お問い合わせ」へのご対応から「申入れ」までは、〇カ月かかることがあります。ご理解ください。）

交渉の結果両者が合意できる成果が得られた場合には、当団体の「お問い合わせ」の内容及び、経過*と改善成果を公表させていただきます。

「申入れ」においては、KC'sが考える当該事業者の行為や契約内容の不当性を指摘し、その改善を求めることとなります。また、KC'sは、2007年8月23日に内閣総理大臣から差止請求権を有する適格消費者団体（消費者契約法第13条）として認定されましたので、KC'sが事業者に対して行う「申入れ」は、裁判外の差止請求（消費者契約法第12条）に該当する場合があります。

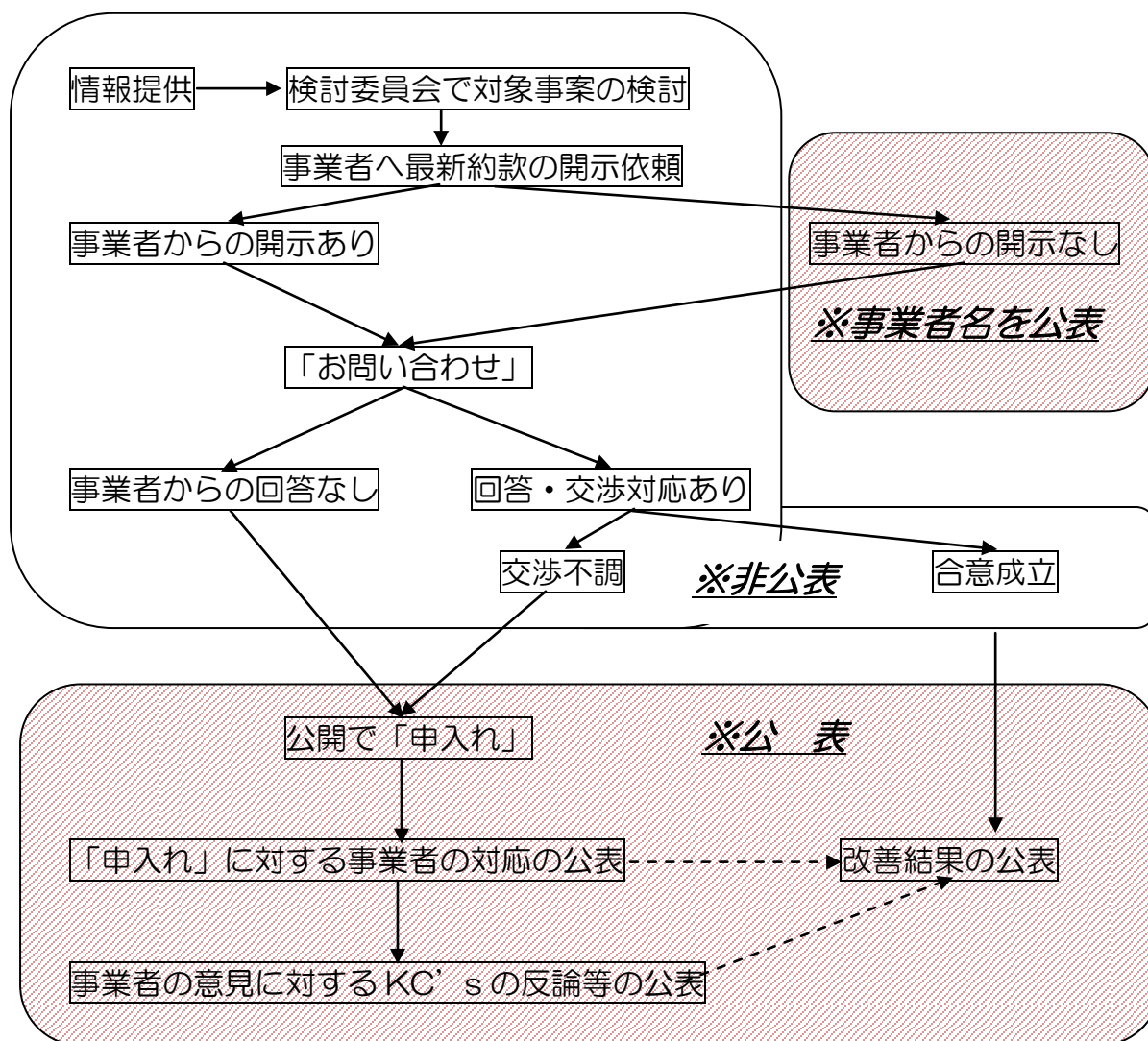
「申入れ」後のやりとりはすべて公開の下にさせていただきます。事業者の皆様におかれましては、KC'sの見解に対する反論等を含め公開となることを前提に「申入れ」に対するご回答をいただきますようお願いいたします。なお、「申入れ」時点で当団体の「お問い合わせ」の内容及び経過*も当団体ホームページ等で公表いたします。

KC'sが公開で行うこととしている「申入れ」以前になされた、事業者のご回答内容やKC'sとの交渉内容は非公開としており、事業者からのご了解あるいはご要望がない限り公表することはありません。

*経過の公表とは、回答書を受領し、あるいは協議を行った等という事実のみを公開・公表段階で公表させていただくものです。これは、事業者において全く何の対応もいだけなかったわけではないことを明らかにするためです。

KC'sは、このような手順・方針によることで、KC'sの情報不足や理解不足によって事業者に不当なご迷惑をおかけするような事態を避けつつ、消費者の利益に資する情報発信の実現につながるものと考えております。

【活動の流れ】



<連絡先>

〒540-0033 大阪市中央区石町1丁目1番1号
天満橋千代田ビル

特定非営利活動法人 消費者支援機構関西 事務局
TEL06-6945-0729/FAX06-6945-0730

Eメールアドレス info@kc-s.or.jp

ホームページ <http://www.kc-s.or.jp>