

い。」と上記2015年7月23日付「回答書」と同じ説明をしています。

以上のような経緯を踏まえて、当団体において今後の対応を検討した結果、下記の内容で2016年1月27日付で、同社に対して「要請書」を送付しました。

【要請の趣旨】

- ①消費者とのプロバイダサービス契約について、速やかに電気通信事業法等の一部を改正する法律に基づく「書面の交付及び初期契約解除制度」を導入するよう求めました。
- ②前項の制度導入前であっても、2015年10月1日以降に契約した消費者については、契約締結書面受領後8日以内は、初期契約解除制度と同様の対応をすることを求めました。

(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に、初期解除ルール等を認めるよう「要請兼再々お問い合わせ」を送付しました。

同社に対して、2015年7月22日付「要請兼再々お問い合わせ」を送付したところ、2015年8月15日付「要請兼再々お問い合わせに対する回答書」を受領しました。



しかし、同社に対する「プロバイダ契約またはオプション契約をした覚えがないにもかかわらず契約したことになっている」という内容の苦情について、2014年4月1日からの3ヶ月間と、2015年4月1日までの3ヶ月間の件数の推移に関し質問しましたが、同社の回答によれば、減少はしているものの、

根絶できているというレベルにはありませんでした。

また、当団体で新たに入手したデータによれば、2015年に、全国の消費生活センターに寄せられた同社とのプロバイダサービス契約に関する消費者からの相談件数は、依然として高い水準にあることも判明しています。

これらのことを踏まえて、当団体は、同社に対して下記の内容の「要請兼再々お問い合わせ」を2016年1月27日付で送付しました。

【要請の趣旨】

- ①2015年8月3日以降、重要事項説明書は、到着日から初日不算入で8日間以内(同書作成日から11日間以内)を初期契約解除期間と定めたものに改訂されましたが、利用規約についても速やかに改訂されるよう求めました。
- ②あわせて、web上の「ismart接続-Fひかり」説明ページ(http://www.forvaltel.co.jp/ip/ismart_f/)に記載されている「注意事項」にも、初期契約解除期間を定めている旨を記載するよう求めました。
- ③消費者とのプロバイダサービス契約について、消費者が、契約内容を正確に確認したうえで契約締結しようとしていることを書面で確認できる手続を取ることを求めました。
具体的には、同社が消費者に対して「登録通知書」と「重要事項説明書」を送付する前に、「契約確認書(仮称)」なる書面を消費者に送付し、これから締結しようとする契約内容を消費者自身が正確に確認できる手続(「契約確認書(仮称)」の内容が正しければ、消費者が確認印を押印して送付する)を、新たに加えることを求めました。

行事のご案内

(1) KC's臨時総会のご案内

- 日時 2016年4月26日(火) 17:00-17:30
- 場所 生協会館新大阪4階会議室
- 内容 今年10月に消費者裁判手続特例法が施行されます。それに合わせて特定適格消費者団体としての認定申請に必要な定款変更を行います。
※書面議決を中心に、短時間で進行予定です。
- 対象 KC's正会員(団体・個人)

(2) 2016年度KC's通常総会・シンポジウム

- 日時 2016年6月25日(土) 13:30-17:00 予定
- 場所 新大阪丸ビル別館4-1(新大阪駅東口より5分)
- 内容 通常総会及び記念企画
- 対象 KC's会員、一般



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.59
2016.3.31

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)に対して、「違法条項使用の違反行為1回あたり15万円の違約金をKC'sに支払う」との間接強制の決定を大阪地裁が行いました。

2015年11月27日付で(株)VeaU、富久屋マネージメント(株)の2社に対して、2015年10月30日の裁判で、被告側が請求の全てを認めた認諾に基づき「間接強制」を大阪地裁に申立てしていました。大阪地裁はKC'sの主張を認める決定を(株)VeaUに対して、2016年2月5日に、富久屋マネージメント(株)に対しては2月29日に出しました。使わないことを約束した契約条項を使用した場合、違反行為1回あたり15万円の違約金を課す(KC'sに対して違約金を支払う)というものです。

< KC's が使用停止を求めた契約条項 >

- 消費者からの解約申入れ時期
……………契約日から使用日の30日前まで
- 解約金の額……………契約金額の30%

注：間接強制とは…判決等で命じた内容について、これに従わない場合に金銭の支払を命じることにより、判決等の内容を守ることを経済的に強制することをいいます。

両社はこれを不服として、大阪高裁に対して、(株)VeaUは2月12日、富久屋マネージメント(株)は3月4日に執行抗告を行いました。KC'sとしては、これまでの2社の誠実と言えない対応や、契約書を破棄しているかどうか分からないことに鑑み、約束した契約条項を使用されないように、対応を進めていきます。

《情報提供のお願い》

この間接強制決定が(株)VeaUへ届けられた2016年2月8日以降、富久屋マネージメント(株)へ届けられた2016年3月1日以降の契約で同社らがこの契約条項を使っているのを見つけられた方は、KC'sホームページ情報受付窓口まで、情報提供をお願いいたします。

●KC's ~情報提供受付窓口~
「契約、勧誘、広告表示に関する情報」を受付けています。
▶▶情報提供はこちら
▶▶お電話：06-6945-0729
(月~金(祝日除く)10時~17時)

適格消費者団体の理解を広める消費者セミナーを神戸と大阪で共催しました。

2015年度ひょうご消費者セミナー「転ばぬ先の適格消費者団体！～被害を防ぐみんなの味方です～」を開催しました。

2016年3月7日、神戸市の兵庫県民会館にて、ひょうご消費者ネット、生活協同組合コープこうべ、兵庫県生協連、KC'sの共催で8回目となる「2015年度ひょうご消費者セミナー」を、兵庫県と神戸市の後援を受けて開催しました。参加は102人でした。

4団体を代表し、KC'sの榎理事長が挨拶。続いて、アド☆コン座による寸劇で貸衣装のキャンセル料の事例を紹介し、差止請求訴訟につい

て、KC's弁護団の忠政貴之弁護士から解説いただきました。続いて寸劇でダイエット事業者の



KC's は特定適格消費者団体をめざします。

事例が紹介され、ひょうご消費者ネット検討委員の茂木昌子司法書士が事例をもとに適格消費者団体の活動紹介をしました。

その後、弁護士の角田龍平氏が「実例で学ぶおもしろ法律講座～消費者トラブルの手口と対策～」をテーマに、消費者トラブルについて、楽しい話の中に事例を交えて紹介し、いろいろな手口に気をつけるよう呼び掛けがありました。被害の際には、地域の消費生活センターや適格消費者団体に相談してほしいことなど、被害に対応するためのポイントを学びました。



参加者からは、「ユーモアを交えたお話しで難しそうな消費者被害が気軽な問題として捉えられよかった」、「色々な手口があるものだと感心した」、「クーリングオフ制度の適用が多いことが分かった」、「(その場面に遭遇すると)冷静になることは意外と難しいと感じた」などの感想が寄せられ、充実したセミナーとなりました。

おおさか消費者セミナー「KC'sの事例から学ぼう 広告表示、勧誘や契約時の落とし穴」
大学生による漫才やコントと、弁護士の解説でわかりやすく学ぼう!を開催しました。

2016年3月18日、大阪府社会福祉会館にて、大阪府生協連、全大阪消団連、なにわの消費者団体連絡会、KC'sの共催で、「おおさか消費者セミナー」を開催しました。参加は57人。4団体を代表し、大阪府生協連惣宇利会長が挨拶しました。

続いて、大阪大学学生劇団ちやうかちゃんわんが事例①健康食品広告②貸衣装解約金③専門学校学納金返還の事例を寸劇とコントで紹介しました。事例紹介後、KC's検討委員長の五條操弁護士が、各事例の問題点、勧誘時や契約時の落とし穴について解説し、併せて適格消費者団体であるKC'sの差止活動について紹介しました。さらに、今年10月から施行される消費者裁判手続特例法についても専門学校のコントをもとに解説しました。

また、差止事例を紹介し〇×クイズ形式で考えていただき、わかりやすく参加者に解説しました。受講者からは、「事例の説明と寸劇によって難しい内容がわかりやすく理解できた」との感想が寄せられました。

最後に、大阪府消費生活センター増井健人所長より、大阪府内の被害情報や、相談窓口の紹介をいただき、消費者市民社会の考え方についてお話いただきました。



いやや
188で安心! あれっ!と思ったらお近くの消費生活センターへ直結!
「消費者ホットライン」188にかければ、
地方公共団体が設置している身近な消費生活センター(相談窓口)を案内します。

ご案内の流れ

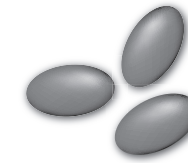
188を押す⇒アナウンス⇒郵便番号入力やお住まいの地域を選択すると、アナウンス後お住まいの市町村の消費生活センター(相談窓口)もしくは都道府県の消費生活センターなどをご紹介します。

また、不当な契約、不当な勧誘、おかしい広告表示などに対する情報は、KC'sまでお寄せください。

差止裁判・申入れ活動について

(1) 健康食品販売会社の佐々木食品工業(株) 自然食研が販売する「しじみ習慣」のweb上の表記の差止を求め「再申入れ兼再要請」を送付しました。

当団体は、同社が販売する「しじみ習慣」のweb上の表記に関して、景品表示法の「優良誤認」にあたる等として、以下の内容の、2016年3月24日付「再申入れ兼再要請」を送付しました。



【再申入れの趣旨】

同社webサイトやテレビコマーシャル、各種媒体において、「ギュッと凝縮した」「超濃縮」「濃いエキスをぎゅっと濃縮」など、濃縮を強調された表記をされています。作業工程上濃縮されていることは間違いのないのですが、「しじみ習慣」の一粒当たりのしじみの含有量を明らかにされていません。一方的にしじみが多く含有されているかの表記をされることは、一般消費者に対し実際よりも著く優良であると示しているものであり、上記表記は景品表示法第10条1号に該当します。そこで同社に対して過度に濃縮したかのような表記を停止するよう求めました。

【再要請の趣旨】

同社が提供する「しじみ習慣」一粒当たりに、しじみ何グラム分、あるいは何個分のエキスが入っているのかは、購入する上で、消費者にとって必要不可欠な情報です。およそ自然の産物である以上、季節や個体差によるばらつきはある程度仕方のないものですが、例えば、牛乳の乳脂肪分の表記で、「〇.〇%以上」と最低値の数値が書かれているように、正確で分かりやすい情報提供の工夫をし、webサイトなどで表記するよう求めています。

(2) 家賃債務保証会社のフォーシーズ(株)の保証委託契約条項について修正・削除を求める「申入書」を送付し、「回答書」が届きました。

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ると判断し、同社に対し、当該条項の修正・



削除などを求め、2016年1月27日付「申入書」を送付していましたが、同社より2016年3月4日付「回答書」が届きました。

【申入れ内容要旨】

フォーシーズ(株)の以下の条項の内容に絞って、消費者契約法に該当するとして削除変更を求めています。

- ①家賃債務保証業者が賃貸借契約の解除権を行使できるとする条項
- ②事前に通知することなく保証債務を履行すること、求償権の行使に対し、賃借人及び連帯保証人は、賃貸人に対する抗弁をもって支払を拒否できないことを定める条項
- ③明渡及び室内動産の処分の条項で、賃借人が任意に退去していないのに、賃貸人又は貴社において賃借人所有物の搬出、保管、処分ができ、異議を認めないとする条項

【回答書要旨】

すべての申入れ内容は受け入れられない。

(3) プロバイダサービス「MOU」を運営する(株)DEXに対して、初期解除ルール導入についての「要望書」を送付しました。

当団体の2015年7月8日付「申入れ兼要請書」に対して、2015年7月23日付「回答書」を受領しました。



回答書には、適切な方法で記載した書面により告知した日から8日以内に行使用することができる初期解除ルールの実施について、「(2015年)10月1日頃までに実施する予定です。弊社における事務手続き及び代理店への告知等の為、上記実施には、準備期間が必要となることをご了承ください。」と明記されていました。

その後、当団体が同年10月1日以後に同社のwebサイトを閲覧しましたが、プロバイダサービスの会員規約は改定されていませんでした。

そこで、当団体から、初期解除ルールの実施の有無、実施予定、遅延の理由を問う2015年10月28日付「ご連絡」を送付したところ、同社は、2015年11月14日付「回答書」において、初期解除ルールの実施時期を「電気通信事業法の一部を改正する法律が施行されるまで」と延期し、その理由についても「弊社における事務手続き及び代理店への告知等の為、上記実施には、準備期間が必要となることをご了承くださ