

■(株)ラウレラが通信販売サイトで販売する「HAREVIA-ハレビア-」(「トクトクコース」)の申込み契約に対し、その取消しと被害に関する情報提供を求める「申入書兼お問合せ」を送付しました。

当団体は、特定適格消費者団体として、同社のホームページ等で販売されている「HAREVIA-ハレビア-」(「トクトクコース」)について、契約内容を誤認して契約の申込みを行った消費者が多数いるとの情報を得て、その被害状況及び同社のホームページ画面等の広告記載内容を検討しました。その結果、同コースの申込みの意思表示には、誤認(錯誤)があり、契約は取り消し得る(又は無効の)ものであるとの結論に至りました。これを踏まえて当団体は同社に対して「申入書兼お問合せ」を2022年10月4日付で送付しました。



■消費者庁長官が認定した返金措置を実施した(株)モイストの実施状況に関する「行政文書開示決定通知書」に基づく行政文書の写しを受領しましたが、不開示決定処分を取り消すとの裁決を求める「審査請求書」を送付しました。

消費者庁長官が認定した(株)モイストの返金措置に関して、消費者庁が作成し保有する行政文書について、2022年6月7日付「行政文書開示決定通知書」に基づき行政文書の写しを受領しました。



不開示部分が多くある行政文書でしたので、消費者庁に対し不開示決定処分を取り消すとの裁決を求める2022年9月1日付「審査請求書」を送付しました。

●経過

当団体は、消費者庁より措置命令を受け、消費者庁長官が認定した返金措置を実施した同社に対し、2021年11月1日付で商品の購入状況・返金に関する告知文書・返金状況について報告するよう求めました。同社からは2021年11月19日付で「いずれも非開示とさせていただきます。」旨の回答がありました。

当団体としては、消費者庁が認定した返金措置を同社が実施したとしても、その結果等の具体的な内容が把握できなければ当団体が求めた程度に適切な対応がされていたか判断できないと考え、消費者庁に対して情報の開示を求める

2022年2月25日付「申入書」を送付しました。3月31日に「機微な情報であるので回答できない」と、電話及びメールで回答がありました。

そのため同社の返金措置に関して、消費者庁が作成し保有する行政文書の開示を求めて、2022年5月6日付「行政文書開示請求書」を送付し、6月7日付「行政文書開示決定通知書」に基づき行政文書の写しを受領しました。

詳細はQRコードをご覧ください。⇒



■(株)総合資格への「要請書」に対して回答が届きました。

当団体は、(株)総合資格が募集している資格試験対策講座等について、その受講者との契約締結に関し、消費者法の観点から2021年6月7日よりお問合せを行い、提供を受けた資料を検討してきました。



検討の結果、種々の契約書類において、その内容が複雑多岐にわたり、一見して消費者が受講しようとする講座やその受講方法の特定、中途解約の場合の解約返戻金の有無・算出方法の特定等が困難と言わざるを得ず、消費者においては契約内容の理解が十分になされていないと判断しました。

そこで、当団体は、2022年9月6日付けで消費者契約法第3条第1項による消費者団体としての要請書を送付しましたが、それに対し、10月7日に回答を受領しました。同社は当方の要請書での提案の多くは、容易かつ早期に実現できるものではないとしつつ、早期に対応可能と見込まれる事項について改善を予定する旨を回答しています。

詳細はQRコードをご覧ください。⇒



■USJ のチケット利用規約のキャンセル・転売条項の差止めを求めた第16回裁判が行われました。

合同会社ユー・エス・ジェイの運営するユニバーサル・スタジオ・ジャパンの「WEBチケットストア利用規約」の契約条項には、消費者契約法に反し不当と思われる点があり、当該条項の修正・削除などを求めた差止請求訴訟を大阪地方裁判所に提起していましたが、第16回期日(裁判)が9月21日(水)に行われました。

次回期日は11月22日(火)となりました。

詳細はQRコードをご覧ください。⇒



# KC's NEWS

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 eメール:info@kc-s.or.jp HP:http://www.kc-s.or.jp/

No.98  
2022.12.1

## 11/8、2022年度双方向コミュニケーション研究会 拡大研究会 知ってみよう!企業の取組 ~企業の様々な取組について消費者と事業者で意見交換したら 何がうまれるだろう~

11月8日、双方向コミュニケーション拡大研究会がオンライン企画として開催され、46名が参加しました。KC'sでは、消費者市民社会の実現に向けた消費者と事業者の信頼関係の構築の取組として、2010年より研究会を開催していますが、今回は公益社団法人消費者関連専門家会議(ACAP)の協力も得て、どなたでも参加いただける拡大研究会として開催しました。

初めに、大阪ガスマーケティング(株)から「Daigasグループの取り組み」として、人事総務部お客さま室の近藤信二さんからお話をいただきました。

大阪ガスは今年で創業117年。ガスは日常生活を支える社会基盤ですが、大阪ガスはその安定供給に努めながら、消費者ニーズや社会変化に対応し、今では総合エネルギー事業者として、コージェネレーションによる熱利用や電気事業にまで事業を展開しています。

そうした中で重要課題としているのが、「2050年カーボンニュートラルへの挑戦」です。再生可能エネルギーの普及を進めるとともに、水素とCO<sub>2</sub>からカーボンニュートラルな都市ガス原料を合成するメタネーション技術の開発を組み合わせた都市ガスシステムの構想など、持続可

能な社会の実現に向けた取組についてお話を伺いました。

続いて、(株)Mizkan CRM本部お客様相談センターの石原一秀さんにお話をいただきました。

(株)Mizkanは、1804年に愛知県半田市で創業しました。日本の食卓に欠かせない商品を数多く提供していますが、事業全体では国内事業より、諸外国の日常食品の供給等、海外事業の方が大きいといいます。世界規模で事業展開している(株)Mizkanですが、その指針を示しているのが「未来ビジョン宣言」です。

(株)Mizkanは創業以来、豊かな自然環境から得られる水の恵みの中で事業展開をしてきました。未来ビジョンは、その水を育むことを目指し、自然を知るための「水の文化センター」の運営、自然を守るための山林育成、自然を育むビオトープの運営などの取組の指針となっています。

また世界的な食糧問題を念頭に、今までは捨てられてきた「皮・芯・さや・種・わた」まで使った商品シリーズZENBの開発など、自然環境への負荷を減らす食糧生産についての取組を進めています。

最後に、ピジョン(株)のお客様コミュニケーション本部お客様相談室 馬場寿浩さんから「ピジョンの消費者志向活動」を伺いました。

ピジョン(株)は1957年、神奈川で設立されましたが、現在では世界70か国以上で事業展開し、国内より海外事業の方が大きいといいます。ピジョンの消費者志向活動は、日本ばかりでなく世界を視野において、「この世界をもっと赤ちゃんにやさしい場所にするために」を理念にしています。

そうした理念の下で進めている取組として、毎年250組以上の授乳の行動観察、数万人へアンケートがあり、赤ちゃんの発達に関する調査、

### Daigasグループの取り組み

2022年11月8日  
大阪ガスマーケティング株式会社  
近藤 信二

消費者のライフスタイルの研究をもとに、消費者の声を生かした商品開発を進めています。

また、「ちいさな産声サポートプロジェクト」では、早産や低体重児など専門的ケアが必要な赤ちゃんに向けた商品開発や、母乳が得られないお母さんに母乳を寄付する母乳バンクの運営にも取り組んでいます。

こうした3社からの取組報告を受け、後半は6つのグループに分かれて事業者、消費者それぞれに自由に意見交換を行いました。再度全体会をもち、グループ論議のまとめの相互発表をした後、片山登志子座長の閉会挨拶をもって拡大研究会は終了しました。



双方向コミュニケーション研究会 片山登志子座長  
(KC's副理事長、弁護士)

## 特定商取引法の5年後見直しに向けた課題と消費者団体・日本弁護士連合会の取組について

特定商取引法（以下「特商法」といいます。）は、2016年（平成28年）改正時の附則第6条において、「政府は、この法律の施行後5年を経過した場合において、この法律による改正後の特定商取引に関する法律の施行の状況について検討を加え、必要があると認めるときは、その結果に基づいて所要の措置を講ずるものとする。」と定められました。この附則の「所要の措置」を受けて、消費者団体と日本弁護士連合会では、この間の消費者被害の実情を踏まえて、法改正の必要性を訴えてきました。そして、2024年の通常国会での法案成立を目指して、全国での取組を進めることになりました。

消費者団体では、「特商法の抜本的改正を求める全国連絡会」が、全国消団連・全相協・NACS・主婦連合会・日本消費者協会・全国消費者行政ウォッチねっとからの呼びかけで結成されることになり、2022年10月7日に結成式が開催されました。結成式では、埼玉消費者被害をなくす会の池本誠司理事長から「特商法対象分野における消費者被害の実情と特商法の課題」をテーマとして記念講演がありました。2016年改正では「事前拒否者に対する訪問・電話勧誘の禁止」が産業界の反対により見送りになった経過を踏まえて、5年後見直しでは、「訪問販売・電話勧誘販売の被害防止対策」として、事前に拒否した者への訪問・電話勧誘の禁止、訪問販売お断りステッカーやDo Not Call, Do Not Knock制度の導入、さらに「インターネット通信販売の被害防止」や「マルチ取引（連鎖販売取引）の規制強化」の対策も必要との指摘がありました。

続いて、全国消費者行政ウォッチねっとの弁護士徳彦から、特商法改正に向けた三つの

獲得目標についての報告がありました。

### 【獲得目標1】

#### 不招請勧誘（およびでない勧誘）規制の強化

訪問販売や電話勧誘販売について、消費者があらかじめ拒絶の意思を表明した場合には勧誘してはならない制度とするなど規制を強化すること。

### 【獲得目標2】

#### SNS等のインターネット通販への規定整備

SNS等のインターネットを利用した通信販売の「勧誘」等について、クーリング・オフや契約取消権、行政規制を導入するとともに、悪質商法の被害を受けた場合は、SNS事業者等に対し、販売業者等についての情報の開示を請求できる制度を導入すること。

### 【獲得目標3】

#### マルチ商法規制の強化

連鎖販売取引について、国による登録・確認等の開業規制を導入するとともに、規制を強化すること。

一方、日本弁護士連合会では、「特定商取引法平成28年改正における5年後見直し規定に基づく同法の抜本的改正を求める意見書」を2022年7月14日付けで発出しました。この意見書では、5年後見直しの際に法改正が必要な内容を、訪問販売・電話勧誘販売、通信販売、連鎖販売取引等のテーマごとにまとめられています。10月14日に開催された「特商法改正に向けたキックオフ集会」では、この意見書の報告と特商法に関連する消費者被害の実情報告、関係団体・弁護士会からの活動報告がありました。

最後に、弁護士から特商法5年後見直しにおける獲得目標についての報告をいただき、集会は終了しました。

今後の特商法5年後見直しに向けた取組では、各団体からの意見書の発出、全国連絡会に加入

して情報を共有すること、各地域で関係団体と連携して学習会やシンポジウム等の開催、地方議会への働きかけや意見書採択等の取組が求められています。全国で協力して法改正を実現しましょう。

## 差止裁判・申入れ活動について

■家賃債務保証業者「フォーシーズ(株)」に対する消費者契約法に基づく不当条項使用差止請求訴訟事件について最高裁が上告受理決定を行いました。

家賃債務保証業者「フォーシーズ(株)」に対する消費者契約法に基づく不当条項使用差止請求訴訟事件について、当団体は、大阪高等裁判所（西川知一郎裁判長）の2021年3月5日に成した全面敗訴の不当判決を不服として、上告受理を申し立てましたが、最高裁第一小法廷（堺徹裁判長）は、2022年9月15日付で、上告審として受理する決定をしました。

上告受理決定では、①家賃債務保証業者であるフォーシーズ(株)が、賃借人が賃料3か月分の滞納があったときは、無催告にて、原賃貸借契約を解除することができるとする条項、②賃借人が賃料等の支払を2か月以上怠り、保証会社が合理的な手段を尽くしても賃借人本人と連絡が取れない状況の下、電気・ガス・水道の利用状況や郵便物の状況等から本件建物を相当期間利用していないものと認められ、かつ賃借人が本件建物を再び占有使用しない意思が客観的に看取できる事情が存するときに、家賃債務保証業者であるフォーシーズ(株)が、賃借人が明示的に異議を述べない限り、賃借建物の明渡しがあったものとみなして、残置動産類を任意に搬出すること等ができるとする条項のそれぞれについて、消費者契約法8条1項3号により無効となるとの当団体の上告受理申立て理由を排除しましたが、①、②の条項とも、同法10条により無効となるとの上告受理申立て理由につき、いずれも否定した原審大阪高裁判決を見直す判断が示されるものと思われます。

上告審の口頭弁論期日は、11月14日10時30分と指定されました。

詳細はQRコードをご覧ください。⇒



■(株)希乃屋が通信販売サイトで販売する「希乃屋エアカラーフォーム」の広告表記について差止めを求める「申入書」と同社に対する質問及び情報提供を求める「お問合せ」を送付しました。

当団体は、(株)希乃屋が通信販売サイトで販売する「希乃屋エアカラーフォーム」の広告表記について差止めを求める「申入書」と同社に対する質問及び情報提供を求める「お問合せ」を2022年9月1日付けで同社に送付しました。

同社は、同社の運営する下記通信販売サイトにおいて、「希乃屋エアカラーフォーム」という名称の染毛剤を販売しています。

同社は、同社通信販売サイトにおいて、当該商品の販売について、「初回限定特別価格」「初回限定特別セール」「いつでも解約OK」という表示（広告）をしていますが、この表示を見て当該商品の定期購入契約を締結した消費者から、「商品出荷10日前でなければ当該出荷分の解約には応じない。」「無料通話アプリのみでしか解約方法がない。」「解約料がかかる。」等、当該商品の定期購入を簡単に解約することができない、という苦情や「注文時、サイトに定期購入であるとの記載がなかった。」「解約を申し出ると商品代金の半額とキャンセル料が発生すると言われた。」などの、定期購入ではないと誤信して契約をしてしまった消費者や、当該商品の購入契約の解約に関するトラブル・苦情の情報が、当団体及び全国の消費生活センター等に対して寄せられています。

このような状況を踏まえ、当団体は、同社通信販売サイト及び同社の購入時の最終確認画面を検討した結果、特定商取引に関する法律上、問題があるとの判断に至るとともに、当該商品の広告表示や解約方法等に関しても、不当景品類及び不当表示防止法、消費者契約法、特定商取引法及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ると考えるに至り、「申入れ」及び「お問合せ」をしました。詳細はQRコードをご覧ください。⇒

