

KC's NEWS

ケーシーズ

NO.112(2025.5.26)

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
Email:info@kc-s.or.jp

より詳しくご覧になりたい方は
当団体ウェブサイトへ。→
<https://www.kc-s.or.jp/>



脱毛エステを運営していた株式会社ラドルチェに対する共通義務確認訴訟 の大阪地方裁判所による一審判決について

株式会社ラドルチェへの契約金額相当額の返還を求める共通義務確認訴訟について、2025年3月26日に大阪地方裁判所で当団体の請求を認容する判決がなされました。

1. 判決の概要

まず判決は、当団体のクーリング・オフに関する主張を正面から認め、消費者に契約代金を返還すべきことを示しており、この点では大きく評価できるものと考えられます。しかし他方で、判決はクーリング・オフをすることができる消費者の範囲を制限しています。この点について当団体は、救済される消費者の範囲を不当に狭めるものであると考えています。今回の判決では、返金の対象となる消費者の範囲を、ラドルチェがアフターサービスをセルフサービスに変更した2021年10月15日時点で「契約が継続していた」方に限定しています。したがって、判決に従うと、この日までに契約が終了してしまっている方は、救済の対象から除かれることになってしまいます。裁判所が対象を制限した根拠は、ラドルチェとの契約にある利用規約で、最後に利用した日から1年間、まったく通っていない場合は契約が終了する、と定められている点を適用したものです。結果として、セルフサービスに変更となった2021年10月15日の時点で、最後に利用した日からすでに1年以上経過してしまっていた契約者の方々は、救済の対象から除外されてしまうことになります。



2. 当団体の対応

当団体は、今回の判決が返金対象となる消費者の範囲を制限した点について、救済される消費者の範囲を不当に狭めるものとであるとして、是正を求めるべく2025年4月8日、大阪高裁に控訴をしました。

2024年度第3回双方向コミュニケーション研究会を開催しました。

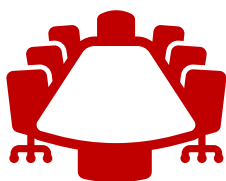
2025年1月31日、2024年度第3回双方向コミュニケーション研究会を、大阪府立ドーンセンターにて開催しました。研究会の準備にあたり、消費者関連専門家会議(ACAP)のご協力を受けました。また、2024年度は消費者庁の後援を受けて開催しました。



今回の研究会は「消費者法制度のパラダイムシフト」と双方向コミュニケーションを考える内容として開催しました。現在、消費者委員会の「消費者法制度のパラダイムシフトに関する専門調査会」において議論が行われています。消費者を取り巻く環境が日々変化している現代においては、個別課題ごとに法制度の改正を行っていくことには限界があります。消費者法制度について、既存の枠組みに捉われない抜本的かつ網羅的なルール設定の在り方について検討していく必要があるとして、この専門調査会が設置されました。そして、このパラダイムシフトの議論には、消費者と事業者との双方向コミュニケーションが必要であり、その視点から今回の企画を検討しました。講師の二ノ宮義人氏(KC's 常任理事・弁護士)は、専門調査会の委員としてこの議論に参加され、「消費者と事業者との双方向コミュニケーションが、今後の公正・良質な市場づくりのベースになる～パラダイムシフトの議論を通じて～」のテーマで講演をいただきました。



二ノ宮義人 常任理事



二ノ宮氏からは、従来の消費者法では、事業者と消費者との情報力・交渉力の格差の是正を法が介入する根拠とされてきたが、消費者の脆弱性に起因する格差以外の課題もあり、この消費者の脆弱性自体も法が介入する必要があることを解説されました。また、消費者法制度のルールの見直しに向けて、事業

者は消費者・消費者団体との協議・対話（コミュニケーション）が不可欠であり、それによって、公正・健全・フェアな市場を確保できるとされ、まさに双方向のコミュニケーションが重要である、と述べました。

パネルディスカッションは、コーディネーターには当研究会座長の片山登志子氏（KC's 副理事長・弁護士）、パネリストには、二之宮氏、村井正素氏（住友生命保険相互会社 お客さま本位推進部 部長代理）、西島秀向氏（KC's 理事長）の各氏が登壇しました。



村井氏からは、当研究会をきっかけに、双方向コミュニケーションに職員が参加することにより業務改善につなげた事例の紹介や、普段接しない消費者や業種を超えたさまざまな企業の取り組みを知ることは職員が公正良質な市場づくりに貢献する気持ちを高め、消費者の声やさらに良い事例を活かして高い目標やあるべき姿を目指さず意識を高めることができると感じられること、こうした取組を他の事業者とも共有していきたいと感じること、などの発言がありました。

二之宮氏からは、自主ルールであるソフトローに実効性を持たせるためには、自らがルールを守ろうとする意識を持ち価値観を共有することが大前提であり、そうでなければ、業務遂行の指針となる行動規範や行動原理である「プリンシプル」に到達はできないが、この双方向コミュニケーション研究会は、消費者と事業者が共通の価値観を持つための共通認識を醸成する場として機能してきた、との発言がありました。

西島氏からは、消費者団体は消費者の意見を把握する必要があり、消費者団体間の連携、消費者団体にそのような力量、体制を持つことが重要との発言がありました。



全体論議では、議論の内容が「難しかった」との声は多かったのですが、少しずつ理解を深めたいとの意見や今後の双方向コミュニケーション研究会の在り方、消費者と事業者がいっしょに考えて健全な市場づくりを目指すことの大切さについての意見もありました。最後に片山座長から、本来あるべき市場を作るためには、双方向コミュニケーションは絶対に必要であり、双方向コミュニケーション活動を日本中に広げて、共通の価値として共有できる市場づくりにつなげていきたい、との「まとめ」をもって閉会しました。



2025年度KC's 総会のお知らせ

2025年度の通常総会及び総会記念シンポジウムを下記の通り開催いたします。

なお、会員の皆様への通常総会の書面による正式な開催通知は、6月初旬に発送を予定しています。

1. 日 時： 2025年6月28日（土）13時30分～16時45分（予定）

2. 場 所： マイドームおおさか8階第1・第2会議室及びWeb参加

3. 総会議題：

＜第1号議案＞ 2024年度事業報告承認の件

＜第2号議案＞ 2024年度決算承認の件

＜第3号議案＞ 役員選任の件

＜第4号議案＞ 定款変更の件

＜報告事項1＞ 2025年度事業計画の件

＜報告事項2＞ 2025年度活動予算の件

4. 全体タイムスケジュール（予定）：

13：30～14：20 通常総会

14：45～16：45 総会記念シンポジウム

17：00頃～ 懇親会



5. 総会記念シンポジウム

KC'sは2025年12月に、設立20周年を迎えます。当団体がこれからの組織としての在り方を考えるスタートの場として開催します。適格消費者団体の活動の成果や課題など現在地を改めて確認し、（特定）適格消費者団体がもっと消費者に近づくためには何が必要かなどの視点から、当団体の活動に関わってくださっている皆さまから、日頃の活動において感じていることなどについて発言いただき、考えあいます。ぜひご参加ください。

○日時：6月28日（土）14：45～16：45

○テーマ：「KC'sの今と未来」

○インタビュー

「町村先生に聞く、適格消費者団体の今と未来」

講 師：町村泰貴氏（成城大学 法学部 教授・ポワチ工大学 客員研究員）

聞き手：坂東俊矢氏（KC's 常任理事、京都産業大学 法学部 教授）

○トークセッション「KC'sの今と未来を語ろう！」

コーディネーター：カリスコス・アントニオス氏

(KC's 理事、龍谷大学 法学部 教授)

スピーカー：当団体で、事案検討などの活動参加されている

法律専門家、消費生活相談員、消費者の立場から

3名の方に、活動の様子や活動してみての感想、

今後のKC's に対する期待などお話いただく予定です。

6. 懇親会

総会記念シンポジウム終了後、会場近隣で懇親会を行います。

(会費制5000円前後)

当団体役員、会員の皆様の他、どなたでもご参加いただけます。ぜひ交流しましょう。

7. 参加申込 (総会・総会記念シンポジウム・懇親会)

◆申込先：申込URL <https://forms.office.com/r/ChDK7j91hT>

◆申込締切：6月20日 (金)

◆お問合せ先：KC's 事務局 電話 06-6920-2911

Eメール info@kc-s.or.jp

※詳細につきましては、申し込みされた方宛、開催数日前にメールにてご案内いたします。

株式会社八十二銀行が発表した顧客個人情報の漏洩事件について、同行およびアコム株式会社に対し、「お問合せ」を送付し、「回答書」を受領しました。

当団体は、特定適格消費者団体として、株式会社八十二銀行が2024年10月16日付けで発表した「業務提携契約先出向者による出向元への個人情報の漏えいについて」に記載された内容について、同行、及びアコム株式会社に対して、消費者裁判手続特例法に基づく権限行使の可否等について参考にするため、2025年1月8日付けで、「お問合せ」を送付しました。両社からは2025年2月3日付け「回答書」を受領しました。

同「回答書」において両社は、顧客個人情報漏洩の経緯について、アコムから八十二銀行へ出向していた社員が、両社および長野銀行とのあいだで締結された機密保持契約の内容を誤認していたことによるものと回答したものの、当団体が求めた機密保持契約の写しの提供は提供しない、との回答でした。また当団体が求めた、被害者への損害賠償について、「アコム出向者 A により出向元のアコムに送信された情報は、アコム社内での利用や社外流出もなく、八十二銀行職員立会いの



もと破棄されたことが確認できており、本事案を起因としたお客さまの被害が発生していない」（両社「回答書」2025年2月3日付け）ことから、当該顧客への補償措置を予定していない、と回答しました。

当団体は両社に対し、2025年3月26日付けで「再お問合せ」を送付し、同年5月7日に「回答書」を受領しました。

株式会社スターリーナイトカンパニーに対し、中止イベントのチケット代金の返金を求めた被害回復訴訟ならびに、チケット規約・差止請求訴訟にかかる期日が行われました。

当団体は、株式会社スターリーナイトカンパニーに対して、2021年12月に一方的に中止されたイベントについて、債務不履行に基づくチケット代金の返金を求める被害回復訴訟を大阪地方裁判所に提起しています。この裁判手続について、第16回が2025年4月21日に行われました。



また同社は現在もなお、イベント中止の場合でも参加者（消費者）にはチケット代金の返金をしないという不当な内容のチケット規約の使用を継続していることから、当団体は、違法な規約等の差止請求を行う団体訴権を持つ「適格消費者団体」として、2024年3月28日に同社に対し規約の一部使用停止を求める差止請求訴訟を大阪地方裁判所に提起しました。

この差止請求訴訟の裁判手続についても、第7回が2025年4月14日に、第8回が同年5月21日に行われました。

MoriLabo4商品を販売したエステー株式会社より「回答書」を受領しました。

当団体は、消費者庁がエステー株式会社に措置命令を行った案件につき、2024年8月5日付けで同社に「お問合せ」を送付し、同年9月10日付けで「回答書」を受領していましたが、2025年2月28日付けで、同社に対し、当「回答書」以降における同社の購入消費者への対応状況、また購入消費者への今後の対応方針について確認するため、「再お問合せ」を送付しました。

同年3月26日付けで受領した「回答書」において、同社は、現在も継続して返品・返金を受け付けていること、お客様相談室ウェブサイトにて措置命令及びそれに関する問い合わせを受け付けていること、等の回答を示しました。また当団体が、当該措置命令対象商品の販売で得た利益について同社に保持しない措置の検討（第三者への寄付等）を求めた点につき、同社は、すでに寄付を

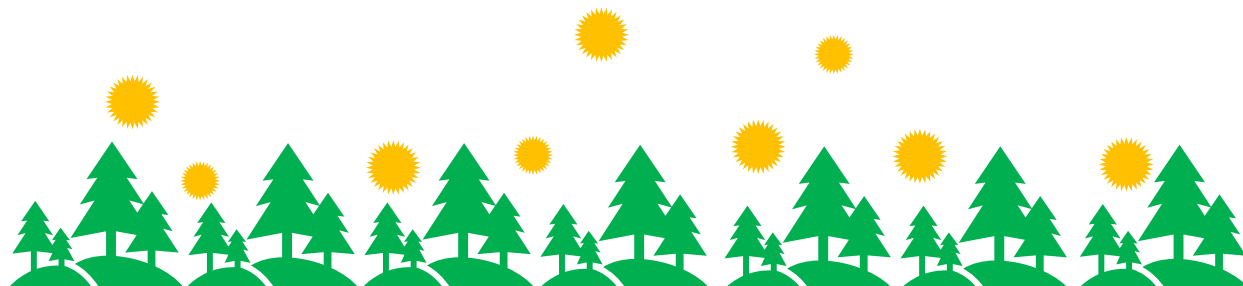
実施した旨を回答しました。

当団体では、引き続き、当該 MoriLabo4 商品を購入された消費者に、同社「お客様相談室」に問い合わせをされるよう呼びかけます。

消費者庁による措置命令について

消費者庁は2024年4月25日、同社に対し、同社が販売していた MoriLabo4 商品に係る表示について、景品表示法に違反する行為（同法第5条第1項(優良誤認)に該当）であるとして、措置命令を行いました。

同社は、これら対象商品を使用することで、トドマツ精油の香りの成分が、浮遊するスギ花粉を含む花粉をガードする効果、スギ花粉をコーティングすることによりアレル物質の働きを低減する効果等が得られる、といった表示をして販売していましたが、消費者庁は、表示の裏付けとなる合理的な根拠を示す資料が提出されなかったとして、本措置命令に至ったものです。



消費者ネット関西総会記念講演会「和久井先生と考える独占禁止法と消費者」

今、消費者相談の多数を「ネット通販」が占めています。そのネット通販は、いくつかのオンラインプラットフォーム事業者が場を提供しています。でも、トラブルがあったとき、消費者は誰に苦情を言えばいいのかすら分かりにくくなっています。最近、ネット通販の公正さを確保するために、独占禁止法が Amazon に適用されたというニュースが報じられています。独占禁止法が求める「取引の公正さ」は私たち消費者にとってどのような意味があるのでしょうか？この問題の第一人者である和久井理子先生にお話しいただきます。まずは、独禁法の扉を開けてみましょう。

主 催：消費者ネット関西

日 時：6月21日（土）14：30～

会 場：大阪市北区西天満1-12-5

大阪弁護士会館920号室



オンラインウェビナー

参加費：無 料

講 師：和久井 理子 氏（京都大学法学部教授）



問合せ先：消費者ネット関西事務局

TEL/FAX：06-6229-6160

こちらのURLに掲載のチラシのQRコードからオンライン視聴いただけます。

→<https://www.kc-s.or.jp/archives/10006481>