



NO.116(2025.11.25)

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/>



2025年度第1回「双方向コミュニケーション研究会」のご報告

「2025年度双方向コミュニケーション研究会」第1回研究会が、10月3日、新大阪丸ビル別館を会場に開催されました。

参加者は48名(会場30名、web18名)、うち適格消費者団体・消費者が25名、事業者が20名、行政関係者が3名でした。

2025年度の本研究会は、消費者庁受託事業として行われます。開催にあたっては、以下の団体を実行委員会として、準備を進めました。

消費者関連専門家会議(ACAP)・消費者機構日本(COJ)・消費者支援機構関西(KC's)・消費生活ネットワーク新潟・ひょうご消費者ネット

消費者庁が後援しています。

第1回研究会では、「食育推進活動と食品ロス削減」と題して、日本ハムカスタマー・コミュニケーション株式会社 宮本 雅宏 氏より、社会的課題の解決に向けた、ニッポンハムグループの取組が紹介されました。同グループが子どもたちに直接語り掛ける「出前授業」の取組等は、「第9回食育推進活動表彰 農林水産大臣賞」を受賞しています。

講演のあと、8つのグループに分かれ、意見交換の場を持ちました。グループ討論では、「企業のコールセンターでも、消費者からの直接の受電は減少傾向にある。消費者が何を求めているかを聞く機会になった。」(事業者)

「これまで啓発活動を担ってきた消費者団体も、担い手が足りなくなっている。双方向コミュニケーション研究会が、新たなプラットフォームとして育っていくことを期待している。」(消費者)といった意見が挙げられました。

グループ討論をうけ、講師の宮本氏からは、「事業者は、消費者から『信頼』を得るよう、取組を進める必要がある。『信頼』は双方向のコミュニケーションの積み重ねから生まれる。」と、「講演のまとめ」が述べられました。



実行委員会を代表して、KC'sの片山登志子副理事長より、開会・閉会の挨拶と、第1回研究会の「まとめ」、第2回・第3回研究会への参加が呼びかけられました。

株式会社ライズより「再々申入及び要請書」に対する「回答書」を受領しました。

当団体は、スポーツジムを経営する株式会社ライズに対して、ウェブサイト上の記載や契約条項の記載に関して、再々度の申入れと、同社の対応を確認する必要があることから、2025年7月2日付けで同社に対し、「再々申入及び要請書」を送付しました。

同社より、7月29日付け「回答書」を受領しました。

株式会社ラドルチェに対する共通義務確認訴訟控訴審第4回期日が開かれました。

脱毛サービスを提供していたエステティックサロンを運営する株式会社ラドルチェに対する、消費者裁判手続特例法に基づく共通義務確認訴訟の控訴審第4回期日が、2025年10月8日10時00分より大阪高等裁判所で行われました。今回で弁論は終結し、本年12月5日（金）13時20分判決言渡しとなりました。

株式会社スターリーナイトカンパニーに対するチケット規約・差止請求訴訟について、第11回期日（弁論準備手続）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、「特定適格消費者団体」としてチケット代金の返金を求める被害回復訴訟に取り組んでいます。

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。

その後、この差止請求訴訟の進展に伴い、同社は一部の条項を変更した新しいチケット規約を用いてイベント開催を行うこととなりましたが、改定された条項においてもなお消費者の権利を制限する問題があることから、2025年9月8日に訴えの変更を行い、訴訟を継続しています。

この差止請求訴訟について、2025年10月29日にオンラインにて期日が開催されました。次回期日は2025年12月5日（金）となりました。

株式会社スターリーナイトカンパニーへの共通義務確認訴訟 一審判決について

株式会社スターリーナイトカンパニー（以下「同社」といいます。）へのチケット代金の返金を求める共通義務確認訴訟（大阪地裁令和5年（ワ）3112号 係属部第3民事部）について、2025年11月7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. 一審判決の概要

被告スターリーナイトカンパニーは、対象消費者に対して、2021年12月に中止したイベント「Lantern Night～空飛ぶクリスマスツリー～2021」（以下「本件イベント」といいます。）のチケット代金相当額を返金する義務を負うことが確認されました。

2. 対象となる消費者

（１）同社が中止した2021年12月17日及び19日の本件イベントについて申込みをし、チケット代金を支払った方。

（２）同社が中止した2020年8月21日及び22日、2021年8月13日及び14日のイベントについて申込みをし、チケット代金を支払った方で振替契約に基づき、（１）のチケットを取得した方

なお、振替イベントに参加された方や、スターリーナイトカンパニーからすでに代金相当額の返金を受けた方は対象に含まれません。

3. 金銭支払義務の範囲

対象消費者が被告に支払ったチケット代金相当額



4. 今後について

判決に対し控訴があれば、今後は、大阪高等裁判所に本件事件が係属することとなります。

上記期限までに控訴がなければ、判決は確定します。その場合、当団体は大阪地方裁判所に簡易確定手続（返金手続）の申立を行い、数か月後に対象消費者の皆さんと授權契約書を交わし、返金手続に入ります。

いずれにしても当団体のウェブサイトで経過を報告いたします



株式会社ジェイコムウエストに対し、「要請書」を送付しました。

当団体は、株式会社ジェイコムウエストの間で、2008年11月からと2017年8月からの

二度にわたって同社の勧誘の問題点について要請を行ってきました。その都度、同社は改善を表明してきましたが、勧誘行為について問題があるとの複数の情報提供が当団体に寄せられました。そのことを受け、当団体は同社に対し、お問合せ活動を再開しました。

当団体は「お問合せその4」まで同社と意見交換を行いました。その結果、同社の営業行為において、当然守られるべき電気通信事業法（以下「法」といいます。）の消費者保護のガイドライン等が十分に遵守されていないのではないか、との懸念が払拭できないとの判断に至りました。そこで当団体は、以下の4点を求める要請書を11月4日、同社に送付しました。

- 1 消費者から法に定められた消費者保護規定（法第26条、第26条の2、第26条の3、第27条、第27条の2各号等。）及び「電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン」に抵触する事実の申告がなされた場合、貴社において当該申告事実の存在を客観的資料から否定できない限り、消費者からの解約申し入れに速やかに応じること。
- 2 貴社が独自に制度設計した高齢者を対象とした契約において、第三者介在型の契約意思確認手続に関し、同手続きが適切に履践された事実が客観的資料から明らかとならない場合、消費者からの解約申し入れに速やかに応じること。
- 3 上記第1項及び第2項の解約において、消費者に約款に定める利用料、付加機能使用料、手続きに関する料金、工事に関する費用及び解約料等の経済的負担を求めないこと。
- 4 上記第1項から第3項の要請に応じられない場合は、その具体的理由を明らかにしてください。



「消費者被害の実態調査業務（近畿・中国・四国・九州）」 （消費者庁委託事業）の開始のお知らせ

消費者支援機構関西が、消費者庁より受託した「消費者被害の実態調査業務（近畿・中国・四国・九州）」が、始まりました。

本調査は、令和5年10月に消費者裁判手続特例法（以下（同法）という。）の一部改正法が施行されたことを踏まえ、消費者の財産的被害の発生又は拡大の状況について、同法による被害回復の可否につき、具体的な検討を加えるため、消費者被害の実態調査を行うものです。

情報収集期間は令和8年1月16日までです。

非営利活動法人消費者スマイル基金からの助成金決定のご報告

当団体は、業務の費用の一部について、消費者スマイル基金からの助成を活用しています。
今回、被害回復関係業務に関する助成が決まりましたので、ご報告いたします。