

KC's NEWS

ケーシーズ

NO.117(2026.1.27)

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/>



年頭のご挨拶

「差止請求」と「被害回復」に力強く取り組み、
一層の前進を果たす1年とします。



適格消費者団体・特定適格消費者団体
特定非営利活動法人 消費者支援機構関西
理事長 藪田 高広

新年明けましておめでとうございます。旧年中は、多くの皆様から当団体に格別のご協力を賜りましたことに対し、深く感謝を申し上げます。

当団体は2005年12月に設立され、昨年は20周年を迎えました。昨年の12月6日には大阪市内で20周年の記念シンポジウムも開催いたしました。計89名の参加者と共に当団体のこれまでと今後に向けて考える貴重な機会となりました。この20年間、各方面の皆様には、当団体を様々な形で支えていただいております。本当にありがとうございます。

さて当団体は、株式会社スターリーナイトカンパニーに対してランタンを夜空に飛ばすイベントのチケット代金の返金を求める共通義務確認訴訟を行ってきました。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た後、期限までの控訴がなく、判決が確定しました。今後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。

並行して同社とはチケット規約の改定を求め、2024年3月に提起した差止請求訴訟を行ってまいりました。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。

また、当団体は脱毛サロン運営会社、株式会社ラドルチェに対し、期間・回数無制限のアフターサービスを一方的にセルフに移行した事案に関し契約上不備があるとして、共通義務確認訴訟を提起していました。2025年3月の第一審は勝訴したものの、対象消費者の範囲が一部制限されたことから控訴し、2025年12月5日、大阪高等裁判所において共通義務確認訴訟の控訴審判決が言い渡されました。当団体のクーリング・オフに対する主張は、引き続き認容されました。対象消費者の立証責任は被告側が負うことになりました。前進はありましたが、対象消費者に対する制限が維持されたこと、およびその背景のクーリング・オフの法解釈が不当と思われることから、当団体は12月17日、上告を行いました。

その他2025年は花粉対策商品の返金や、サプリメント商品の表示、洗口液の表示など、裁判外のお問合せ活動によって改善がなされた事案もありました。

適格消費者団体は、事業者と相対する活動を行いますが、健全な市場や消費者市民社会を築いていくためには、消費者と事業者が双方向で建設的に意見を交換し、信頼関係を構築していくことも大切であるとの認識のもと、当団体では2010年より両者がともに参加する「双方向コミュニケーション研究会」を開催しています。2025年度は消費者庁の後援をいただき、同庁の委託事業として実施しています。今後さらに広げていきたいと考えています。

本年も、消費者被害の防止のための差止請求訴訟に加え、被害回復のための共通義務確認訴訟や着手中の事案につき、着実な事業執行を進めてまいります。皆様のご支援・ご協力を改めてお願い申し上げます。

KC's 20周年記念シンポジウムを開催しました。

2025年12月6日（土）午後、大阪市阿倍野区の都シティ大阪天王寺にて「KC's 20周年記念シンポジウム」を開催しました。行政・消費者団体・生協関係者・事業者の方など、参加者は89名（会場65名、Web24名）でした。



最初は、「KC's 設立当初からこれまでを振り返り」と題し、京都府生活協同組合連合会 会長理事で、KC's 前理事長の西島秀向氏からの講演がありました。

「消費者団体訴訟制度を考える連絡会」「近畿圏における新消費者組織設立準備会」といったKC's が設立されるまでの経緯、その時代の社会的な情勢、以降これまで取り組んできたことなどについて、当時のエピソードも交えながら、紹介がありました。



続いて行われたパネルディスカッションでは、「KC's のこれからの20年に向けて」のテーマで以下4名の方々が登壇し、約1時間半にわたり論議しました。

◆コーディネーター

・龍谷大学法学部教授
カライスコス アントニオスKC's 理事



◆パネリスト

・同志社大学名誉教授

新川 達郎 氏



・住友生命保険相互会社 お客さま本位推進部 村井 正素 氏

・京都産業大学法学部4回生 竹村 奈菜 氏

KC's の活動に関する社会的価値の認知を高めるための手段や、KC's の活動に関わり、また理解し応援して下さる方々をどのように増やすか、という今後を見据えた課題、さらには20年後の社会における適格消費者団体の可能性や夢について語り合いました。

パネリストの3名からは各々の立場で、現在のKC'sに関して率直に感じていることも含め、様々な視点での発言やアイデアが出されました。

シンポジウムの終了後は、同ホテルでレセプションが行われました。消費者庁の黒木理恵審議官、大阪弁護士会の河野豊副会長、消費者委員会の小林真一郎事務局長など、合計10名の方から挨拶がありました。合わせて、参加者同士の交流を深める機会となりました。

今回のシンポジウムやレセプションで挙げられた課題提起をふまえ、当団体は今後も引き続き邁進してまいります。

2025年度第2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2回研究会が、2025年11月27日、新大阪丸ビル別館を会場に開催されました。参加者は44名（会場29名、web15名）、うち適格消費者団体・消費者が28名、事業者が15名、行政関係者が1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2回研究会では、「病院で過ごす日々の質も気持ちも高めよう～患者様目線の患者衣を通した、お客様のため未来のための取り組み～」と題して、株式会社エラン お客様相談室マネージャー 田鹿雄基氏、お客様相談室プランナー 山崎隆史氏より講演がありました。同社は、入院時に必要な日用品のレンタル事業に携わる一方で、患者目線を取り込んだ患者衣「lifte」を開発し、高い評価を受けています。

講演のあと、6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、「価格競争の厳しい分野だが、消費者志向の



観点で業界を牽引してほしい」「B to C（事業者→消費者）だけでなく、B to B、B to B to C といった業態の構造について、消費者団体として喫緊の研究課題としていきたい」といった意見が挙げられました。

グループ討論をうけ、講師の田鹿氏、山崎氏からは、「消費者目線が大事ということに尽きる」「皆様からのお声をしっかり社内に持ち帰り、サービス向上・改善に活かしていきたい」、と「講演のまとめ」が述べられました。

また、消費者庁審議官 黒木 理恵 氏より、「商取引に関する主体相互の協調が課題である。消費者に選択の余地の少ない業界においても、積極的に消費者ニーズが反映されるよう、双方向コミュニケーション研究会には引き続き期待している」との感想が述べられました。

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

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について、 判決が確定しました。

株式会社スターリーナイトカンパニー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が、双方が控訴しなかったことから、この判決が11月26日に確定しました。これを受けて、当団体としては消費者裁判手続特例法に基づく簡易確定手続を行う準備を進めます。簡易確定手続については、適宜、当団体ウェブサイトにてご案内を予定しています。

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12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12月5日（金）にオンラインにて期日が開催されました。次回期日は2026年2月9日（金）となりました。

株式会社ラドルチェに対する共通義務確認訴訟に係る大阪高等裁判所 2025年12月5日判決を不服として上告を行いました。

2025年12月5日、大阪高等裁判所において株式会社ラドルチェに対する共通義務確認訴訟の控訴審判決が言い渡されました。判決では対象消費者に対する制限の立証責任は被告側が負うことになる、という前進はあったものの、当団体は上記判決を不服として同年12月17日、上告を行いました。

1. 当団体が不服とした点

上告が必要と判断した主な理由は下記の2点です。①対象消費者に対する制限が引き続き維持されたこと②対象消費者に対する制限の理由とされたクーリング・オフに対する法的解釈に容認できない部分があること

2. 当団体の見解

①に関しては、セルフサービスに変更となった2021年10月15日の時点で、最終利用日から1年以上経過していた契約者は、救済の対象から除外されてしまうこととなります。当時はコロナ禍の最中であり、多くの方が制限の対象となってしまう可能性があります。

②に関しては、控訴審判決では制限の理由を2021年10月15日より前の時点で契約が終了している消費者は、「不利益を全く受けておらず」クーリング・オフの対象とはならないとしています。クーリング・オフは、取消権の効果よりも消費者保護を徹底した「無理由解除権」であり、不利益を受けたかどうかによって解除の可否が左右されるものではないと考えられています。控訴審判決の立場は、極めて異例のものであると当団体は判断しています。

上記の理由から、今回の控訴審判決は、被害者の救済及び消費者全体の利益擁護の観点から見過ごせない点があると当団体は判断し、上告したものです。

**MoriLabo4商品を販売したエステー株式会社に
「ご連絡（お問合せ活動終了通知）」を送付しました。**

当団体は、エステー株式会社（以下「同社」といいます。）に対し、消費者庁による措置命令（以下「本件措置命令」といいます。）に関して、2024年8月以降、購入消費者への返金等についてお問合せ活動を進めてきました。

本件措置命令は、同社の販売した MoriLabo4商品（以下、「本件4商品」といいます。）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号(優良誤認)に該当）であるとしたものです。

お問合せ活動を通じ、同社からは、本件措置命令について自社ウェブサイト等で公開し購入消費者への返金を受付けていること、また同社が本件4商品の販売で得た利益の一部について関連団体に寄付を行ったこと、等の回答がありました。

当団体は、エステー株式会社のこの間の対応につき検討した結果、購入した消費者へ十分な被害回復がなされたとは言い難いと思われる一方で、消費者の購入経路が区々であり個別対応が困難であること、また同社が消費者への一定の被害回復に取り組んだこと、等に鑑み、2025年11月26日付けで、同社に対し「ご連絡（お問合せ活動終了通知）」を送付しました。

**JNTLコンシューマヘルス株式会社が提供する「リステリン」の表示
について修正が行われたことを受け、申入れ・要請活動を終了しました。**

当団体は、JNTLコンシューマヘルス(株)が提供する洗口液の表示について、不当景品類及び不当表示防止法上の問題があり、「申入書」や「要請書」など先方とのやりとりを継続する中、一部の商品については改善が完了していないものがありました。2025年10月の当団体の調査で、ショルダーラベルの変更等、「リステリン」の表示の修正が確認できたことから、11月27日付けで、「ご連絡（申入れ・要請活動終了通知）」を送付しました。