

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(KC's)のご紹介

(2012年1月末現在)

1. 目的

消費者支援機構関西(以下 KC's)は、消費者が安心して生活できる社会を実現するため、実効性ある消費者団体訴訟制度を実現し、訴権行使の担い手となっていきます。KC'sは、日本や世界の諸団体と交流し、消費者団体訴訟制度を活用し、消費者被害の予防・拡大防止や救済に取り組みます。KC'sは、広く、消費者を支援し、消費者の権利を具体的に実現していく諸活動に取り組みます(設立趣意書)

2. 設立等

2005年12月設立(2006年4月大阪府に特定非営利活動法人登記)

2007年8月内閣総理大臣より適格消費者団体に認定(2010年8月認定更新)

3. 消費者団体訴訟制度・適格消費者団体(現在、全国に9団体)

普通の消費者被害の裁判では実際に被害を受けた消費者と事業者が当事者になります。この制度では、総理大臣の認定を受けた適格消費者団体が、いわば消費者の代表として、消費者被害の拡大防止のため、消費者契約法等の消費者保護法令を事業者に遵守させるため、違法な契約締結や勧誘等について差止請求することを認めた制度です。

4. 会員 団体正会員 14 団体

(NPO 法人京都消費者契約ネットワーク、NPO 法人消費者ネット関西、NPO 法人コンシューマーズ 京都、全大阪消費者団体連絡会、なにわの消費者団体連絡会、敷金問題研究会、欠陥住宅関西ネット、7つの生活協同組合連合会〈福井県含む、近畿2府5県〉)

個人正会員 106 名、団体賛助会員 49 団体、個人賛助会員 138 名

5. 代表者・機関会議等 理事長 榎 彰徳。

機関会議等

①意思決定機関としての「理事会」(理事 14 名、月 1 回開催)

②情報分析機関としての「検討委員会」

理事会のもとにある常設の機関で、「申し入れ活動」をします。「団体訴訟制度」の活動の中心です。検討委員は 9 名。月に 1~2 回ぐらい開催

③「検討グループ」4~8 名、15 グループ、計約 100 名の専門家・消費者

事案ごとに「検討グループ」をつくって、そのメンバーに事案の検討をお願いしています。各地に「検討グループ」を広げていきたいと考えています。(大阪、京都、奈良、滋賀…)

④常設事務局：常勤 3 名(出向元が人件費等を負担)、非常勤 2 名。

⑤事務所：当初 3 年半は、大阪府消費生活センター内に設置、その後独立し現在に至る。

⑥予算規模：1238 万円(2010 年度実績)

6. 取組み例

	KC's が検討しているテーマと概要	備考 2011 年 11 月 30 日現在
1	民間賃貸住宅の契約条項	申入れ、1 社訴訟
2	鉄道定期券の中途解約払い戻し	国交省要請
3	投資信託などの金融商品の販売方法	活動グループとしてセミナー開催
4	インターネットサービスの利用規約	改善・終了
5	賃貸住宅の保証委託契約に関する契約条項	申入れ、1 社訴訟
6	美術通信教育講座の受講契約の中途解約条項	申入れ
7	団体生命保険の年払保険料	交渉中
8	貸衣装のキャンセル料	改善・終了、2 社検討中
9	英会話教室の受講契約	改善・確認中

10	携帯電話ゲームサイト料金徴収方法など	改善・終了
11	経営講座の中途解約の清算規定	申入れ
12	住宅ローンの早期完済違約金条項	検討中
13	ドロップ SHIPPING	検討中
14	光インターネットプロバイダーの勧誘行為	検討中
15	ペニーオークション	検討中

- 5： 賃借人の知らないうちに鍵を変える・家財を処分することを認める内容不当な「追い出し」につながる賃貸住宅の家賃保証会社と賃借人との間の保証委託契約に関する消費者に不利な条項(賃借人の知らないうちに鍵を変える・家財を処分することを認めるなどの内容)等を検討。
- 8： 使用日の1年以上前でも契約日から数日過ぎると高額な解約料が発生する契約条項。
- 9： 約款にクーリングオフの記載がなかった。
- 10： 携帯電話の情報コンテンツが「無料です」と広報しておきながら高額請求されたといった情報提供を受け景品表示法に反して不当と判断し、当該条項の修正・削除を求める「申入れ」を行いました。申入れによって、無料という TVCMは止まりました。相手方は、KC'sの申入れがあったからとは言っておらず、違法とは思っていないとしています。新聞報道はKC'sの申入れを受けて変更したとなっています。これは、KC'sとしては景品表示法に基づいて申し入れた初めての事例です。

7. この間の訴訟

- (1)英会話教室の不当な勧誘行為等の差止請求訴訟(勧誘行為に関する訴訟は全国でこの1件のみ)
- ①英会話教室を運営する(株)フォートレスジャパンは、就職説明会場の外でアンケートを行い、電話番号などの個人情報を聞き出して、後日執拗に呼び出し、「就職には英会話が必要」などと長時間勧誘、実際は難しいのに何度でも無制限に受講できると説明していた。
- ②08年8月28日:退去妨害等の不当勧誘の停止等を求める差止請求訴訟を大阪地裁に提起した。
- ③09年3月4日:訴訟上の和解が成立(7項目の不当勧誘を認め・今後行わないことを約束、従業員に徹底、周知徹底状況を報告、和解を話す場合は和解文か KC'sHP を示す、違反した場合は違約金を支払う)
- 不当勧誘の内容：①帰らせてくれない ②事実でないことを言う ③.利益になることだけを言う ④しつこい勧誘・長時間勧誘 ⑤人格非難に当たるような言葉で困らせる ⑥判断力不足を利用して勧誘 ⑦収入が非常に乏しい状況に配慮しない勧誘
- ④09年11月30日:和解条項に違反したため違約金を請求。
- ⑤09年12月25日:和解条項違反の違約金の強制執行を求める訴訟を提起。
- ⑥10年02月18日:消費者庁と東京都が特定商取引法に基づき、6カ月の業務停止命令。
- ⑦10年5月31日:和解条項違反の違約金の強制執行を求める訴訟に勝訴。
- (2) 消費者金融業者の不当な契約条項の差止請求訴訟
- ①消費者金融ニューファイナンス(株)に、早期完済違約金(※)の規定を使用しないことなどを求めた
※期限前に完済する場合、元金・期限までの利息に加え、一律残元金の3%を違約金として徴収する規定
- ②07年12月27日:「お問い合わせ」を送付、08年2月1日 「申入書」を送付
- ③08年3月26日:「申入書兼消費者契約法41条1項に基づく事前請求書」送付→一切の連絡・返答なし
- ④08年4月8日:京都地裁へ不当な契約条項の使用差止を求めて提訴
- ⑤09年4月23日:京都地裁で早期完済違約金に関する契約条項の差止が認められる。全国初の差止判決。
- ⑥09年5月:KC'sとニューファイナンスの双方が大阪高裁に控訴
- ⑦09年10月23日:高裁段階で団体訴訟制度による差止請求が認められた初めての判決を得た。
- ⑧09年10月23日:ニューファイナンスは判決を不服として上告受理申立書を提出⇒最高裁に

係属。

⑨11年11月30日：最高裁はニューファイナンス社の上告受理申立を受理しない旨の決定をした。

(3)株式会社明来の賃貸借契約書の契約条項及び特約条項に、家賃未納時の催告手数料や、鍵の交換・施錠、撤去などを認める条項が含まれている。

①2008年12月26日：株式会社明来に対して「お問い合わせ」を執行する。

②2009年1月16日：同社から「お問い合わせ」に対する回答書を受領する。その後、同社に対して契約書の提供依頼を行う。

③2009年6月4日：同社と面談協議を実施し、契約書を受領する。

④2009年6月25日：同社に対して「再お問い合わせ」を執行する。

⑤2010年10月26日：同社に対して「申入書」を執行する。同社より具体的な回答を得られず。

⑥2011年8月8日：同社に対して、「申入書兼消費者契約法41条1項に基づく事前請求」を執行する。

⑦2011年8月12日：同社から回答を受領する。(最新契約書の提供はなし)

⑧2011年8月30日：同社の担当者からPDFで契約書の提供を受ける。

⑨2011年11月8日：大阪地裁に提訴。

(4)日本セーフティ株式会社が使用する家賃保証委託契約書には、違法な「追い出し」行為の手段となりかねない、自力救済による物件の明け渡し実現を可能にする条項などが含まれている。

①2009年8月7日：日本セーフティ株式会社に契約書の提供を求める。

②2009年8月20日：同社から「賃貸保証制度協議会において契約書の見直し中であり、改訂後の契約書を送付する」との回答を受ける。(2009年11月9日契約書を受領)

③2010年4月28日：同社に対して「お問い合わせ」を執行する。

④2010年6月29日：同社から「お問い合わせ」に対する回答を受領する。

⑤2010年10月4日：同社に対して「申入書」を執行する。

⑥2010年12月17日：同社から「申入書」に対する回答を受領する。

⑦2011年9月28日：同社に対して、「申入書兼消費者契約法41条1項に基づく事前請求」を執行する。

⑧2011年10月6日：同社から回答を得られず。

⑨2011年11月8日：大阪地裁に提訴。

8. 事業者と消費者の双方向コミュニケーション研究会

消費者の権利を尊重する事業者を消費者が支持することが、消費者の権利実現に寄与するという観点から協働事業にも取り組んでいます。2010年度は、新たに「事業者と消費者の双方向コミュニケーション研究会」を開催し、その成果を事業者セミナーを開催し、報告しました。いくつか特徴的な発言を紹介します。

- ・高齢化・単身化により地域コミュニティが希薄化し、くらしの基本知識が喪失している現状では、業界と消費者団体が一緒に行う学び合い教え合いが必要。
- ・消費者は自分にとって必要ないこと興味のないことは見ない・読まない。事業者も販売促進的な情報発信に留まってしまうがメリットが共有化できるとコミュニケーションが進む。
- ・一つの方向として消費者の権利行使を実現するため、消費者の選択力を強めることが必要。事業者には、それを支える情報提供が求められる。

9. 所在地等

〒540-0033 大阪市中央区石町1-1-1 天満橋千代田ビル2号館

TEL06-6945-0729、FAX06-6945-0730、

英語表記 Kansai Consumer's Support Organization 略称 KC's(ケーズ)

メールアドレス info@kc-s.or.jp ホームページ <http://www.kc-s.or.jp/>