

KC'sとして初めて消費者裁判手続特例法に基づく被害回復請求訴訟を提起しました

特定NPO法人消費者支援機構関西(KC's)

2016年10月の消費者裁判手続特例法に基づく制度施行開始から7年が経過し、2022年末時点で被害回復請求訴訟の提起件数は全国で4件と多くありませんでしたが、2023年に入り新たに3件が訴訟提起され、そのうち2件はKC'sによるものです。2022年には消費者裁判手続特例法の初改正も行われました。少しずつ動き出した制度が軌道に乗り始めたところといえるのではないのでしょうか。

KC'sが最初に提起した訴訟は、株式会社スターリーナイトカンパニーを相手として、消費者にチケット代金相当額の返還義務があることを確認する訴訟です。同社は大阪市住之江区の球技広場・野球場においてLEDスカイランタンを空に飛ばすというイベントを企画し、消費者にチケットを販売していました。しかし、天候不良を理由にイベントを中止したのですが、チケット規約を根拠として返金を一切拒否していました。KC'sは中止したイベントのチケット代金相当の返金を求める申し入れを同社に対して行いましたが、全く返答がありませんでした。全く返答がない以上協議による解決ははかれないと判断し提訴に踏み切りました。

2件目の訴訟は、株式会社ラドルチェを相手として、消費者にエステティックサービス契約代金相当額の返還義務があることを確認する訴訟です。同社は脱毛サービスを提供するエステティックサービス契約において回数・期間無制限でアフターサービス施術を無償で受けられるという非常に魅力的なサービスをうたっていたにもかかわらず、このサービスを一方的にセルフサービスに変更することを決め、最終的にはアフターサービスそのものを中止しました。契約書面に一方的にサービス内容が変更される記載はなく、不備のない書面が交付されない限り契約を任意に解除できるはずですが、KC'sから同社に対する問合せに端を発し複数回の文書による交渉を行ったうえで、KC'sは同社に対して消費者への返金等の有無を尋ねました。同社はあたかも無制限ではないサービスであるかのような説明を行ったり、アフターサービスによる損害の発生を認めないなどしたため、交渉による解決は困難と判断し提訴に踏み切りました。

消費者裁判手続特例法に基づく手続は第一段階として共通義務確認訴訟があり、それに続く第二段階として手続に参加した消費者に対する債権確定手続を行うという、原告の特定適格消費者団体、被告となる事業者、手続に参加する消費者のいずれにとっても時間、労力、人的資金的資源を必要とする制度です。これが制度施行開始から提訴件数が低調だった原因の一つです。しかし、2022年の法改正により共通義務確認訴訟段階において、それまで硬直的だった和解に関するルールが改正され柔軟化されました。共通義務確認訴訟段階で話し合いによる解決の選択肢を検討する場ができたということです。つまり、被害回復請求訴訟が提起された場合、第一段階の手続において裁判所を交えて話し合いによる解決の試みがなされる機会が増えることが想定されます。そうであれば、訴訟に移行する前に、話し合いによる解決を諮られることが消費者はもちろん事業者にとっても合理的なはずです。

KC'sが提訴した2件は上記のとおり事業者側の無反応、拒否反応と提訴前の交渉が有効に活用されませんでした。いずれの事業者にも各地の消費生活センターに対して苦情や相談が寄せられていました。事業者の皆さまには消費生活センターや消費者団体との交渉にはきちんと向き合っていただき、訴訟となる前に解決を諮る努力を期待したいと思います。