

再申入書及び照会書

令和6年11月1日

〒060-0001

札幌市中央区北1条西8丁目2番地7

ホサカビル3階 札幌ことぶき法律事務所

鹿野 晋平 殿代理人

弁護士 井 川 寿 幸 様

〒060-0004

札幌市中央区北4条西12丁目1番55ほくろビル3階

内閣総理大臣認定 特定適格消費者団体・適格消費者団体

特定非営利活動法人消費者支援ネット北海道

理事長 松 久 三 四 彦

TEL 011-221-5884 FAX 011-221-5887

第1 連絡文書における回答書の公開について

令和6年2月29日付けのご連絡（以下「連絡文書」といいます。）に記載されました貴職からの指摘事項に関しまして、改めて当法人内で検討いたしましたが、貴職の指摘はいずれも当たらないものと思料いたします。

- 1 令和6年1月29日付け再申入書（以下「再申入書1」といいます。）でも引用しましたとおり、申入書の第5には「貴殿（注：鹿野殿）からのご回答の有無及びご回答いただいた場合のそれらの内容は、当法人の活動目的のためにホームページ等にて公表させていただきます」として、いただいた回答を公表することを事前にお伝えしております。鹿野殿からの回答書には明示的な公表の拒絶に関する記載はございません。

2 また、当法人では、再申入書1にて引用したとおり、消費者契約法により求められる適格消費者団体としての役割や目的に照らして、消費者に対する情報提供として、事業者に対する申入書や、申入れに対する事業者からの回答の有無やその内容を当法人のホームページにて公開しています。当法人は、定款においても、当法人の目的として、差止請求や各種消費者問題に関する情報提供を事業としています。

(1) 連絡文書において主張される消費者契約法27条の解釈に関して、逐条解説288頁及び289頁では、「裁判外の和解・・・など、差止請求権の行使の結果は幅広く情報提供の対象とするのが望ましい。」とされています。当法人では上記の適格消費者団体としての役割や目的に照らして消費者に対して情報提供をさせていただいており、情報提供の範囲を貴殿が主張されるように限定的に解する理由はないように思われます。

(2) また、連絡文書において、上記の逐条解説の記載に関して事業者の被る不利益も考慮すべき旨を主張されておられますが、再申入書1に記載したとおり、事業者からの回答にあたって、営業秘密に該当する情報が含まれている場合等には事前にご連絡をいただければ、事案ごとに柔軟に対応を検討しております。事業者からの回答にあたって営業秘密等の利益にも配慮しております。

(3) また、連絡文書において、概要、当法人による事業者の回答書等の公表が法的制裁としての機能を有する旨を記載されております。しかし、貴職も事業者による反論の機会について言及されているとおり、事業者からの回答を公表することを通じて、事業者の立場からの主張も公表して、消費者に対する情報提供にあたっての公平を期しております。さらに、消費者志向経営の観点からも、適格消費者団体を通じた消費者の声に応答いただくことは事業者の不利益とは言い難いように思われます。

(4) なお、連絡文書において鹿野殿の事業実態や社会的影響について言及され

ておられますが、当法人の申入れにあたり消費者からの情報提供があったことからしますと、事業実態や社会的影響によって、個々の消費者が受けた不利益を正当化されるべきではないと考えます。

第2 鹿野殿に対する申入事項①について

当法人では、貴殿に対して、不特定かつ多数の一般消費者に対して「足うら屋」のホームページで表示している①「整体コース（筋膜調整）」の「キャンペーン」に関する表示について申し入れを行いました。

貴職は、連絡文書において、初回割引について期間を限定することなく「1日1名限定」とする運用で実施することとされています。ただ、本書の送付時点におけるホームページでの説明文では「当院では初回1980円のキャンペーンを用意しました。」ともあります。消費者にとって初回割引が期間限定のキャンペーンと誤認されるおそれがありますので、この点の修正を求めます。

第3 鹿野殿への照会事項に対する回答について

- 1 当法人では、申入書において、「足うら屋」のホームページにある「技術が評判で雑誌でも多数紹介されました」との記載で「からだにいいこと」2020年4月号の表紙がホームページに記載されておられることについて、ご照会いたしました。

「からだにいいこと」2020年4月号内において「足うら屋」に関して掲載されている記事について、鹿野殿が当該雑誌の出版社に掲載を依頼したのか、代理店やホームページ業者を通じて当該雑誌の出版社に掲載を依頼したのかをご回答ください。

- 2 なお、貴職は、連絡文書における当法人からの照会に対する回答において、顧客に公開すべきものはホームページで尽くされているとされる一方で、ホームページで公開している契約条件以外は、問診や初回施術を経たうえで、その

都度、顧客と協議して定めるものとしています。

しかし、貴職の回答のとおりであるとする、本書の送付時において①整体コース（筋膜調整）につき「施術料 8500円（税込）」とホームページで表示されている施術料が、実際に施術を受けると異なる施術料となる可能性があることになり、景品表示法における有利誤認表示に該当する可能性があります。ホームページで契約条件を表示される以上は、ホームページでの契約条件の表示が事業者の消費者に対する表示であって、景品表示法が適用されます。

貴職の回答の趣旨として、料金表は存在しないものの、顧客に公開すべきものはホームページで尽くされている以上、ホームページに記載されている施術料以外の施術料になることはない、という趣旨でよいか、ご回答ください。

第4 最後に

改めて当法人の申入れに対する貴殿のお考えと照会への回答を、書面にて令和6年12月5日まで当法人事務所までご送付ください。貴殿からのご回答の有無及びご回答いただいた場合のそれらの内容は、当法人の活動目的のためにホームページ等にて公表させていただきますので、あらかじめ申し添えます。

以上