

平成 26 年 2 月 4 日
消費者委員会意見交換会

適格消費者団体 消費者被害防止ネットワーク東海

1. 当団体における現在の活動状況について

別紙「活動報告」のとおり。

2. 消費者問題における最近の関心事項について

事業者に対する是正申入活動や訴訟に関連して、特に下記事項について関心を持っている。

美容医療サービスの不当広告・中途解約時トラブル・不明確な料金体系等の問題

専門学校の学則学納金不返還条項等の問題

事業者団体のモデル約款（標準約款）

3. 内閣府消費者委員会の活動への評価と要望について

特に下記事項について積極的な建議・提言をお願いしたい。

消費者団体訴訟制度及び集団的消費者被害回復訴訟制度の周知策

適格消費者団体に対する支援策

差止請求の実効性確保（特に不当表示関係）のための方策

消費者被害防止ネットワーク東海の活動報告

2013年1月1日から2013年12月31日まで、以下の活動を行った。

1. 差止請求訴訟の提起

(1) 学校法人モード学園（名古屋医専）に対する差止請求訴訟

2011年5月19日 是正申入書（回答期限 2011年6月20日）を送付した。

… 「AO入試、推薦入試、専願での一般、社会人入試および編入学によって入学を許可された場合、納入後の学費は理由のいかんにかかわらず返金できません」という条項の是正

回答ナシ

2011年7月21日 差止請求書（回答期限 本状到着後1週間以内）を送付した。

回答ナシ

2011年9月7日 学校法人モード学園に対する差止請求書（回答期限 本状到着後1週間以内）を送付した。

… 学校法人名古屋医専の運営主体である学校法人モード学園に対しての差止請求書

回答ナシ

2011年10月4日 学校法人モード学園に対する差止請求訴訟を名古屋地裁に提訴した。

2012年12月21日 判決が下され、勝訴した。

… 裁判所から被告に対して、入学辞退により生じる損害について具体的に主張立証するよう促されたが、被告は具体的な主張立証ができず、判決により勝訴することができた。

2013年1月8日 学校法人モード学園は名古屋高裁に控訴した。

2013年3月27日 第一回期日に裁判所から和解の可能性について打診があった。

以降、数回に渡って和解について協議を行った。

2013年7月19日 裁判所から和解条項案が提示された。

2013年8月1日 裁判所から学校法人モード学園理事会が裁判所から提示された和解条項案の受託を承認したとの連絡があった。

2013年8月6日 和解条項案について適格消費者団体電子掲示板に通知報告し、他の適格消費者団体への閲覧に供した。

2013年9月13日 名古屋高裁にて和解が成立した。

… 平成27年度入試（平成26年春募集開始）から各入試区分に応じて、次の各時期までに入学辞退を申し出、返金手続きを行った場合は、学費を返還する旨、名古屋医専の規定を改訂する。

・AO入試、推薦入試、その他専願を資格要件とする入学試験 … 一般・社会人入試の2次募集の受付締切日（注：平成26年度は平成25年2月26日）

・編入学入試 … 2月1日

・一般・社会人入試（専願を除く） … 3月31日

平成26年度入試（平成25年春募集開始）についても、現行規定にかかわらず、平成27年度入試と同様の取扱いをする。

2. 裁判外の交渉

(1) アマゾン通信販売サイト利用規約の是正申入れ、および差止請求

2009年12月18日 申入書（回答期限 2010年2月15日）を送付した。

… Amazon.co.jp 利用規約の紛失のリスク条項、返金条項、トラブルや不具合のある商品の返金および交換条項、管轄裁判所条項の是正

2010年2月12日 回答期限延長の要請書が届いた。

… 申入れ事項について検討中。3月15日まで回答を待ってほしい。

2010年3月15日 回答書が届いた。

… 貴重なフィードバックであると考えたとの實質的回答拒否の内容であった。

2010年7月13日 差止請求書（回答期限 本状到着後1週間以内）を送付した。

2010年7月21日 回答書が届いた。
… 差止請求した利用規約は最新のものではない。

2011年4月25日 問合せ（回答期限 本状到着後1ヶ月以内）を送付した。
… 返品期間、返金方法、所有権の移転等利用規約の不明確な箇所についての問合せ

2011年5月18日 回答書が届いた。
… 問合せした各条項毎についての回答はなく、全体を一括した形の回答があった。

2011年7月21日 差止請求書（回答期限 本状到着後1週間以内）兼申入書を送付した。
… 利用規約の内の返品の際の返金方法の条項、および裁判所管轄条項の差止請求、返品期間および商品の紛失リスクの条項の是正申入れ

2011年7月28日 回答書が届いた。
… 各条項毎に回答があったが、改定時期の記載がない。

2011年10月19日 申入書（回答期限 本状到着後1週間以内）を送付した。
… 本状到着後1週間以内に各条項を改訂の上、改定内容について知らせること。

2011年11月8日 回答書が届いた。
… 返金方法に関する条項の改定は次四半期末を予定。裁判管轄および配送中の商品紛失責任に関する条項は当サイトが適切と考える修正をしている。返品期間に関する条項は検討を継続的に行っている。

2012年4月24日 申入書（回答期限 特に明記せず）を送付した。

2012年5月18日 回答書が届いた。
… 返金方法に関する条項の変更時期は、米国サイトに確認したところ、現時点では本年7月頃の予定である。

2012年10月23日 差止請求書（回答期限 本状到着後1週間以内）
… 返金方法に関する条項は本年10月末現在になっても未だ変更されていない。

2012年11月2日 回答書が届いた。
… 返金方法について一部で新システムの試験運用を開始している。新システムが利用できる確認ができれば、本格運用を開始し、サイト上の表記を修正する。（年内を予定）

2012年12月末日 ホームページの利用規約を確認した。

2013年2月15日 終了通知書を送付した。

(2) 株式会社ミニテック（ミニミニ）の賃貸借契約書に対する是正申入れ

2010年1月12日 申入書（回答期限 2010年2月末日）を送付した。
… 契約に際する念書の取付停止、賃貸借契約書の契約期間・契約更新条項、内装工事費条項、敷金条項、明渡し時の精算条項、契約の解除条項、契約の解約・満了条項、明渡しおよび現状回復義務条項、立入条項、駐車場条項、連帯保証人条項、損害賠償条項、管轄裁判所条項の是正申入れ

2010年2月12日 回答書が届いた。
… 念書は無効となる部分があるので削除する方向で対応する。賃貸借契約書の各条項については、念書削除に伴う改訂を検討中。ただし、業界全体が多忙な時期であり、相当の期間を要する。しかるべき時期に回答する。

2011年1月24日 回答予告書が届いた。
… 2011年4月末日を目途に改めて回答書を送付する。

2011年4月21日 回答書が届いた。

2011年10月19日 申入書（回答期限 2011年11月20日）を送付した。
… 賃貸借契約書の契約期間、契約更新条項、内装工事費条項、損害賠償条項の是正、明渡し時の精算条項、駐車場条項、管轄裁判所条項の削除、契約の解除条項、連帯保証人条項の変更後の表記内容を開示すること

2011年12月27日 回答書が届いた。
… 回答期限が短いため回答できない。申入れ内容を精査し、回答書ができ次第改めて回答する。

2012年5月24日 回答書が届いた。

… 現在弊社では社会情勢の変化および判例等に基づいて、新たな賃貸管理商品を検討しており、現段階においては商品販売時期等は未定であるが、場合によっては今回貴団体からの申入れ事項に対して賃貸借契約書を変更する前に、新商品に切り替える可能性もあることから、予め申し添える。

2012年7月25日 差止請求書兼申入書（回答期限 本状到着後1週間以内）を送付した。

2012年7月30日 回答書が届いた。

2012年10月1日 要望書（回答期限 2012年11月末日）を送付した。

… 本状到着後2ヶ月以内に改訂後の契約書を開示すること

2012年11月29日 回答書が届いた。

… 賃貸借契約書の改定案が添付されていた。

2013年6月18日 申入書（回答期限 2013年7月18日）を送付した。

2013年7月18日 回答書が届いた。

2013年8月26日 終了通知書を送付した。

(3) コメント歯科クリニックに対する是正申入れ

2010年8月24日 申入書（回答期限 2010年9月25日）を送付した。

… 契約書、院内規定の中途解約条項の是正

回答期限を過ぎても回答がないので電話にて問合せたところ、同クリニック院長より10月末日まで待つてほしいとの回答があった。

2010年11月1日 回答書が届いた。

… 是正申入れした事項について全面的に改善する。

2011年1月18日 契約書類の送付依頼書（回答期限 2011年1月末日）を送付した。

回答ナシ

当団体の弁護士から同クリニック顧問弁護士に働きかけを続けた。

2011年8月9日 代理人（弁護士）からFAXにて治療計画施術の明細兼契約書が送られてきた。

2012年6月20日 再申入書（回答期限 2012年7月20日）を代理人（弁護士）に送付した。

2012年6月27日 代理人（弁護士）から書面にて連絡があった。

… 現在代理人をやっていないので、直接発送を。

2012年7月2日 再申入書（回答期限 2012年8月5日）を送付した。

… 契約締結時点において中途解約した際の精算金が患者に明確になるように契約条項を改善すること

2012年7月20日 回答書が届いた。

… 「治療見積書・新規治療計画データ」および「一般料金表（中途解約精算料金表）」が添付されていた。

2012年10月1日 再申入書（回答期限 2012年10月末日）を送付した。

2013年3月19日 再申入書（回答期限 本状到着後1週間以内）を送付した。

2013年3月29日 代理人受任者通知が届いた。

2013年5月8日 回答書が届いた。

2013年7月19日 再申入書（回答期限 本状到着後すみやかに）を送付した。

2013年9月13日 弁護士より御連絡文書が届いた。

2013年9月23日 弁護士より御連絡書（補充）が届いた。

2013年11月25日 再申入書（すみやかに回答を）を送付した。

(4) 株式会社メイション（スマコン）に対する是正申入れ

2011年4月25日 申入書（回答期限 2011年5月25日）を送付した。

… ホームページの表示、および契約書・利用規約の12の条項の問合せ・是正

2011年5月25日 回答書が届いた。

… これまで利用者との間で特段の係争が生じたことはないが、折しも約款等の見直しを検討していたところである。中途解約条項、開催日時変更条項は日本プライダル事業振興協会のモデル約款に準拠した条項に変更する予定。その他の条項については貴団体の指摘も参考にして見直しを行う予定

である。

2011年7月13日 再度の問合せ、および見直し後の契約書開示依頼書（回答期限 2011年8月5日）を送付した。

回答ナシ

2012年5月29日 再申入書（回答期限 2012年6月末日）を送付した。

2012年7月11日 回答書が届いた。

2012年10月23日 再々申入書（回答期限 2012年11月26日）を送付した。

2012年11月22日 回答書が届いた。

… 今しばらく時間をいただきたい。

2013年5月20日 差止請求書（回答期限 本状到着後1週間以内）を送付した。

2013年5月27日 回答書が届いた。

… 当社は、顧問弁護士事務所の他、消費者庁に相談するなどした上で、ホームページを作成している。

現行のホームページも、消費者庁の担当者に確認を求めた上で掲載している。従って、指摘の箇所に、「一般消費者に誤認される」、「不当に顧客を誘因する」表示はないものと自負している。

現在届いた回答書について検討中。2013年8月5日検討委員会の時点で、一度ホームページ上から消えていた確定的な金額表示がまた掲載されていることが明らかになった。

(5) 株式会社メモリアに対する是正申入れ

2012年4月24日 申入書（回答期限 2012年5月25日）を送付した。

… 「ハートフルメンバーズ」と題して募集している会員規約の条項の是正

2012年5月17日 回答書が届いた。

2012年10月29日 再申入書（回答期限 2012年11月末日）を送付した。

2012年11月27日 FAX 連絡書が届いた。

… 回答は2012年12月末になる。

2012年12月27日 FAX 連絡書が届いた。

… 回答は年越しとなる。

2013年1月31日 電話にて連絡があった。

… 回答は今しばらく待つてほしい。

2013年2月27日 回答書が届いた。

2013年8月26日 終了通知書を送付した。

(6) 大東建物管理株式会社に対する是正申入れ

2012年7月25日 申入書（回答期限 2012年8月25日）を送付した。

… 建物賃貸借契約書の契約期間および更新拒絶・解約申入れ、修繕義務およびその費用負担、契約の解約・消滅、退去手続き、明渡しに関する条項の是正

2012年8月23日 回答書が届いた。

2013年2月15日 再申入書（回答期限 2013年3月15日）を送付した。

2013年3月21日 回答書が届いた。

2013年8月26日 再申入書（回答期限 2013年9月末日）を送付した。

2013年9月27日 回答書が届いた。

2013年12月17日 再々申入書（回答期限 2014年1月25日）を送付した。

(7) 株式会社すかいらーくに対する是正申入れ

2012年10月23日 問合せ（回答期限 2012年11月26日）を送付した。

… すかいらーくが運営するレストラン等の深夜加算料金の課金方法、表示方法についての問合せ

2012年11月15日 回答書が届いた。

2013年1月23日 申入書（回答期限 2013年2月25日）を送付した。

… すかいらーくが運営するレストラン等の深夜加算料金の課金方法、表示方法の是正

2013年2月22日 回答書が届いた。
2013年5月20日 終了通知書を送付した。

(8) 株式会社プライド・トゥー・ビーに対する是正申入れ

2013年3月19日 申入書(回答期限 2013年4月25日)を送付した。

… 拳式・披露宴成約申込規約の披露宴の取消料、期日変更、貸衣装品の取消料に関する規定の改定、
管轄裁判所規定の削除

回答ナシ

2013年8月26日 差止請求書(回答期限 本状到着後1週間以内)を送付した。

2013年9月8日 FAXにて1ヶ月以内に回答を連絡させていただきますとの連絡があった。

2013年10月31日 回答書が届いた。

現在届いた回答書の内容について検討中。

(9) Apple Japan 合同会社に対する是正申入れ

2013年5月22日 申入書(回答期限 2013年6月21日)を送付した。

… Apple Japan の修理規定にないデータの漏えいについて、責任を負わない旨の同意書を顧客から取り付ける取扱の停止

回答ナシ

Apple Japan 合同会社のホームページに掲載されている修理規定を確認したところ、規定が修正されていることが分かった。

現在修正された規定の内容について検討中。

(10) トレンダーズ株式会社(キレナビ)に対する是正申入れ

2013年6月18日 申入書(回答期限 2013年7月18日)を送付した。

… トレンダーズが運営しているWebサイト「キレナビ」の医療行為に関する広告について、医療法6条の5第1項各号に定める事項以外の広告を削除すると共に、同項各号に定める事項の広告については同条第4項に適合するように是正すること

2013年7月12日 回答書が届いた。

2013年9月18日 回答書(補足)が届いた。

2013年10月25日 再申入書(回答期限 2013年11月25日)を送付した。

(11) 株式会社シッククリエーションに対する是正申入れ

2013年6月18日 申入書(回答期限 2013年7月18日)を送付した。

… シッククリエーションが運営するユメノベースボールクラブにおいて使用している「ユメノクラブ約定書」について、損害賠償額の制限事項を削除し、退会申出の効力発生日を改訂、登録料・保険料の不返還条項を是正すること

2013年7月9日 回答書が届いた。

2013年9月18日 再申入書(回答期限 2013年10月25日)を送付した。

… 貴社が契約している傷害保険の補償内容(保険金支払事由、保険金額、免責事由等)が分かる資料の開示

2013年10月11日 回答書が届いた。

2013年12月17日 再申入書(回答期限 2014年1月25日)を送付した。

(12) メディカルクリニックメサイアに対する是正申入れ

2013年12月17日 申入書(回答期限 2014年1月25日)を送付した。

… 治療契約書において、メソセラピー料金を3回の治療が必要とした上で、1回目を30万円、2、3回目を無料と規定した上で、お客様ご都合による中途解約には応じられませんと定めている規定の改正、フォスファチジルコリン(レシチン)という大豆成分を脂肪に注入する治療の医学的根拠の

開示

3. 消費者被害を防止する啓発活動

- (1) 消費者庁の『消費者のための訴訟制度普及および啓発事業運営業務(東海・北陸エリア)』を受託した。
業務内容は、消費者契約法等の解釈および消費者団体訴訟制度に関する消費者からの問合せに対する窓口業務(消費者団体訴訟ダイヤル)およびシンポジウムの開催業務。期間2012年12月19日~2013年3月29日。
窓口業務の実施期間は、2012年12月19日~2013年3月29日。相談件数13件(愛知県9件、岐阜県2件、三重県1件、静岡県1件)
シンポジウムの開催業務は、2013年3月2日、名古屋市消費生活センター12階「第一研修室」にて、テーマ『消費者団体訴訟制度ってなあに!?!』で開催した。参加者80名。内容は、適格消費者団体の活動報告として、伊藤陽児(当団体理事・検討委員、弁護士)から「ACネットの活動報告」、笑劇場(7人の乙女劇団)「入学を辞退したのに、学費を返還しない専門学校」、特別報告として、大高友一(日本弁護士会消費者問題対策委員、弁護士)から「集団的消費者被害回復に係る訴訟制度について」、パネルディスカッション「消費者団体訴訟制度の成果とこれから」、パネリスト大高友一、荻原典子、坂野秀也、花井泰子。
- (2) 2013年10月15日、ウインクあいち10階1003会議室にて、消費者志向事業者セミナーを開催した。受講者48名。内容は、吉田大作(消費者庁食品表示一元化検討チーム)から「食品表示の一元化の法律の枠組みについて」、伊藤陽児(当団体理事・検討委員、弁護士)から「消費者団体訴訟制度の概要とモード学園(名古屋医専)に対する差止請求訴訟の成果」、松澤良人(当団体検討委員、弁護士)から「ミニテックとの裁判外の交渉の成果」、岩城善之(当団体検討委員、弁護士)から「犬の家との裁判外の交渉の成果」
- (3) 他団体開催の学習会、シンポジウムに講師を派遣した。
2013年2月9日、名古屋工業大学食堂にて開催の全国大学生協東海ブロック主催学習会『大学生の消費者被害について』に講師1名を派遣した。
2013年8月21日、津市にて開催のコープみえ理事・幹部職員向け学習会『消費者団体訴訟制度の成立の経緯と新たな展開』に講師1名を派遣した。
2013年12月13日、金沢市にて開催の消費者庁主催『消費者団体訴訟制度シンポジウム』に講師およびパネラー1名を派遣した。

4. 他の消費者団体・関係諸機関との支援事業

- (1) 2013年3月16日、東京にて開催の全国適格消費者団体連絡協議会に3名参加した。2013年9月21日、福岡市にて開催の全国適格消費者団体連絡協議会に4名参加した。
- (2) 2013年5月31日、ACネット事務所にて、総務省の「集団的消費者被害回復に係る訴訟制度」についての調査に対応した。
- (3) 2013年6月20日、全国相談員協会中部支部交流会に1名が参加した。
- (4) 2013年8月8日、2013年10月7日、2013年11月5日、消費者庁の『差止請求成果事例集』作成のための検討委員会に1名が参加した。
- (5) 2013年10月18日、国際センタービル25階にて開催のACAP名古屋例会に1名が参加した。
- (6) 2013年11月14日、名古屋市銀行協会2階201号室にて開催の愛知県生命保険協会主催の『生命保険意見交換会』に1名が参加した。
- (7) 2013年12月10日、名古屋市KDX名古屋栄ビル4階にて開催の日本損害保険協会主催の『愛知・岐阜・

三重3県合同そんぽ消費者安心懇談会』に1名が参加した。

5. その他

- (1) 2013年3月26日、適格消費者団体の認定の有効期間の更新をした。(更新後の認定の有効期間は、2013年4月14日から起算して3年間)
- (2) 当団体の取扱い案件が、愛知県、岐阜県、三重県、静岡県の東海4県にまたがっている実態に合わせて、2013年6月、当団体の名称を「あいち消費者被害防止ネットワーク」から「消費者被害防止ネットワーク東海」に変更した。
- (3) これまで30近くの事業者に対して、不当な契約条項を改訂するように申入れを行い、成果を上げてきたことや、消費者政策に関する様々な意見の発表等が評価され、2013年5月27日、内閣府特命大臣表彰を受賞した。
- (4) 生活協同組合コープみえが団体正会員となった。また、6事業者が団体賛助会員となった。