

消費者委員会 意見交換会

平成 24 年 2 月 16 日

(社) 全国消費生活相談員協会の活動報告**1 当協会の目的**

当協会は、全国の地方自治体等の消費生活相談窓口で、消費者からの苦情・相談に対応する消費生活相談員が主な会員である消費者問題の専門家の団体です。当協会は、消費者の権利の確立、自立支援を目的として、消費者相談事業、消費生活専門相談員養成講座等の研修事業、消費者対象の出前講座等の消費者啓発・教育事業、消費者向け冊子等の制作・発行事業等のさまざまな活動を実施し、消費者被害の救済ならびに消費者被害の未然防止・拡大防止のために活動しています。

2 当協会の適格消費者団体活動

当協会は 2007 年 11 月に適格消費者団体として認定を受け、現在までに 10 件の差止請求（裁判外）を行っています。その内、現在協議中の 2 件を除く 8 件の事案については、当協会の差止請求により一定の是正が図られたとして評価するとともに、当協会が今後も注視することを通知し、申入れを終了しています。終了したものは全件公表していますが、消費者被害の未然防止・拡大防止に一定の成果を上げているものと自負しております。

3 差止請求事案の概要

差止請求事案については、当協会が全国 3 カ所（東京本部事務局、関西事務所、北海道事務所）で恒常的に実施している「週末電話相談」、また、毎年 5 月の消費者月間に開催する「電話相談 110 番」、さらには当協会ホームページ上の「消費者被害メール便」に寄せられる消費者からの情報により、事業者の不当行為を把握し、それを分析・検討の上、差止請求に繋げております。終了した 8 件の概要は以下の通りです。詳しくは当協会ホームページで公表しています。

- (1) 不動産賃貸事業者：
株式会社マイホームリサーチならびに株式会社レンタックスに対して
- (2) 美容外科クリニック：
湘南美容外科クリニック新宿院及びそのグループ院に対して
- (3) 介護付有料老人ホーム：ウメ・ジャパン株式会社に対して
- (4) スポーツクラブ：株式会社コナミスポーツ&ライフに対して
- (5) インターネットショッピングサイト：アマゾンジャパン株式会社に対して
- (6) 探偵事業者：株式会社オフィスエルに対して
- (7) 結婚式と披露宴事業者：株式会社ファンシーに対して

(8) 前払式葬祭サービス事業者：株式会社ハートに対して

(1) 不動産賃貸事業者：

株式会社マイホームリサーチならびに株式会社レンタックスに対して

当協会の消費者被害メール便に、マイホームリサーチ社の契約条項では、契約更新に際し「契約期間満了の1ヶ月前までに、貸主もしくは借主のいずれからも書面による異議申し出のない場合、賃料、共益費等を除いて同一条件で更新する」「契約が月の途中で締結されたときは、締結月の賃料、共益費、管理費、その他必要費は日割計算とし、契約が月の途中で終了したときは日割計算をせず、終了月分全額を支払う」との不当条項があるという情報提供があり、平成20年8月21日、当協会から不当条項の使用停止と、その他の改善・是正を求める申入れを行いました。その後、相手方が当協会の申入れを受け入れ、「借主からは6ヶ月前、貸主からは頭書解約予告期間までにあらかじめ書面による更新拒絶の申し出がないときは、さらに本契約と同一期間、同一条件で契約が更新される」「1ヶ月に満たない賃料、共益費、管理費、その他必要費は日割計算とする」と是正したため、平成20年11月5日、申入れを終了しました。

また、この契約書はレンタックス社が作成して、多数の不動産賃貸業者に提供していたため、同社にも同趣旨の申入れを行い、その結果、契約書が是正されたため広く消費者被害の未然防止となるものとして、申入れを終了しました。

(2) 美容外科クリニック：

湘南美容外科クリニック新宿院及びそのグループ院に対して

当協会の週末電話相談に、「インターネットで知った美容整形外科に行き、約80万円です豊胸手術の契約をした。しかし、他の疾患で通院している医師から、今はやめた方がいいと言われたので解約しようと思うが、解約料が手術代金の半額と高すぎる」との相談が入りました。相手方の契約条項では、「手術予定日より2週間前までの変更・キャンセルは手術代金の50%、前日は80%、当日は全額をキャンセル料とする」との不当条項があり、他の複数の不当条項や是正すべき問題とともに、平成21年2月23日、これら不当条項の差止請求とその他の改善・是正を求める申入れを行いました。その後、相手方が当該条項の使用停止と「手術前2週間経過後のキャンセル料は、実費相当額とし、平均的損害を超えないものとする」などの是正を行ったため、平成21年7月31日、申入れを終了しました。

しかし半年後に、当協会との協議終了後も是正前の契約書面をそのまま使用していた事実が判明したため、当協会は相手方に再度厳しく是正を申入れ、さらなる文言の修正、是正前の書面の使用中止、新書面の送付を要請したところ、相手方がこれに応じたため、今後も厳しく注視することを通知し、平成22年8月12日申入れを終了しました。

(3) 介護付有料老人ホーム：ウメ・ジャパン株式会社に対して

当協会の電話相談 110 番に、「夫婦で介護付有料老人ホームに入居した。7 ヶ月後に他の入居者とのトラブルで退去したら、支払った入居一時金 3,515 万円の 30%を初期償却分として差引かれた。高すぎる。」と苦情が入りました。相手方の契約条項では、「契約解除の場合は、入居一時金から初期償却(非返還対象分)を差引いて返還する。初期償却は通常価格では 15%、割引プランでは 30%と設定する」との趣旨の不当条項があり、他にも複数の不当条項や是正すべき問題があったため、平成 21 年 5 月 19 日、これら不当条項の差止請求とその他の改善・是正を求める申入れを行いました。その後、ほぼ 1 年間に亘る協議の末、相手方から「入居一時金の初期償却を原則行わない。割引価格では 5%とする」との是正や「償却期間を平均余命とする」などの是正が示されたため、新契約書を確認の上、それを評価して、平成 22 年 4 月 14 日、申入れを終了しました。

また当協会では、申入れに伴い、全国の老人ホームの抽出調査を行い、全国の有料老人ホームにおいても、初期償却や償却期間について、同様の契約条項が多数存在することを確認しました。そのため平成 21 年 8 月には(社)全国有料老人ホーム協会に対し、平成 21 年 10 月には厚生労働省老健局長に対し、それぞれ要望書を提出し、消費者被害の未然防止の観点から、抜本的見直しを講じるように要請しました。また、消費者委員会は有料老人ホームの契約について独自に調査を行い、当協会もヒアリングを受けました。消費者委員会では、短期解約特例制度(いわゆる 90 日ルール)の法制化・明確化を中心に建議が行われ、それを受けて、平成 23 年 6 月、老人福祉法が改正され、①「家賃、敷金及び介護等の費用を除くほか、権利金その他の金品を受領してはならない」とされ、②90 日ルールが法制化されました。当協会の活動も法改正の一助になっているものと自負しています。

(4) スポーツクラブ：株式会社コナミスポーツ&ライフに対して

当協会の消費者被害メール便に、スポーツクラブの会費を 1 年分一括前払いしたところ、中途解約しても一切返金されない」と苦情が寄せられました。相手方の契約条項では「一旦納入した諸費用は、原則として返還できません」との不当条項があり、年会費を支払った場合に途中解約しても返還されないことから、平成 21 年 12 月 3 日、他の不当条項とともに差止請求の申入れを行いました。相手方からは、「一旦納入された諸費用は、法令の定めまたは会社が認める理由がある場合を除き、返還できません」と改定する旨の回答があり、平成 22 年 6 月 3 日申入れを終了しました。ただ、改定された会則でも、消費者から見て会費の返還等が行われると理解しやすいとはいえないとして、さらなる改善を要望し、事業者も次回改定を検討すると回答しています。

(5) インターネットショッピングサイト：アマゾンジャパン株式会社に対して

相手方のインターネットショッピングサイトの「1-Click」注文では、「1-Click」をクリックして注文するといわゆる「確認画面」がありません。当協会の消費者被害メール便に、「1-Clickで買うという意味がよくわからずクリックしたら、確認画面が出なかったので購入できていないと思い、再度カートに入れて注文したため、二重に注文したことになった。」と苦情が寄せられました。そこで、平成22年12月2日、「1-Click」注文について改善の申入れを行いました。事業者から、「1-Click」注文において、いわゆる「確認画面」がないために、消費者が誤って商品を注文した場合には、錯誤による無効の取扱を行うと回答を得たことと、「1-Click」による注文後に表示される画面上の表現が見直されたため、平成23年5月20日申入れを終了しました。

(6) 探偵業：株式会社オフィスエルに対して

当協会の消費者被害メール便に、「インターネットで見つけた調査会社に160万円弱の契約金額で素行調査を依頼した。料金が高額だと思い直し、契約直後に解約を申し出たが、調査を開始したので全額返金できないと言われた」と苦情が寄せられました。相手方の委任契約書には、解約料を「調査着手前であれば調査料金の20%、調査着手後（調査の企画準備・事前調査などを行った以降）であれば調査料金の100%」との不当条項があり、平成22年12月2日、事業者へ条項の差止請求の申入れを行いました。事業者は申入れを受け入れ、契約書を改定し、解約料について「契約当事者は調査終了に至るまでの間、いつでも解除することができる。契約当事者から契約が解除された場合、契約当事者は探偵業者の処理の程度に応じて調査料金を支払うものとする」とし、消費者の求めに応じて処理の程度を報告することも付記したため、平成23年11月10日、申入れを終了しました。

(7) 結婚式と披露宴事業者：株式会社ファンシーに対して

当協会の週末電話相談に、「結婚式場の下見に行き、とりあえず日程を決めてほしいと言われ10万円を払った。翌日断ったが、規約により返金できないと言われた」と苦情が寄せられました。相手方の利用規約では、①申込み時に支払った申込金10万円は申込後にキャンセルの際には一切返金しない、②「3～前日のキャンセル」においては、最新見積書の100%をキャンセル料とするとの不当条項があり、その他の問題もあったため、平成23年5月20日、これらの条項の差止請求の申入れを行いました。相手方は、申入れを受け入れ、①については「キャンセル料が発生する場合には、その一部に充当

し、キャンセル料を超過した分については返金し、発生しない場合は全額返金する」とし、また、270 日より以前はキャンセル料が発生しないとしました。②について「3～前日 実費+(サービス料を除く最新見積書の金額-実費)×90%(申込金 10 万円を充当する。)」とした等、一定の改善が行われたため、平成 23 年 10 月 20 日申入れを終了しました。

(8) 前払式葬祭サービス事業者：株式会社ハートに対して

当協会の消費者被害メール便に、「25 万円の前払式葬祭サービスを解約したら半額しか返金されない。」と苦情が寄せられました。この契約は、加入者が自分の死亡後の葬儀サービスの費用を一括または二分割払いで前払いするものです。

相手方の規約では①解約時の返金は、契約金額の二分の一となる、②契約者が地域外に転居した場合、納入金額から 20%を引いた金額を返金する、③加入後 2 ヶ月以内の役務提供には早期利用料として 5 万円を申し受ける等の不当条項があり、その他にも問題となる条項がありました。平成 23 年 3 月 31 日、不当条項の差止請求及びその他の改善・是正を求める申入れを行いました。相手方は申入れを受け入れ、①については、解約手数料を契約金額の 20%とする、②については全額返金する、③は削除するとの回があり、また、「葬祭サービスの利用は、加入者死亡後に限られ、死亡した者からの連絡により提供する」としていた実現不可能な条項を「契約時に加入者家族等の同意を得る」とし、コース設定を 26 万円 1 コースのみとして施行保障内容を契約書内に明記するなど改定をしたため、平成 23 年 11 月 10 日申入れを終了しました。しかし、当該事業者のような前払式葬祭サービス事業者については、割賦販売法上の冠婚葬祭互助会の前受金保全措置もなく、事業者の経営状況の審査等もない等から関係省庁に消費者権利の確立のための法整備を求める予定です。

4 今後の課題

(1) 「集団的消費者被害回復制度」の制定に向けての活動

(2) 消費者契約法の実体法の見直しについて

- ① 3 条：事業者の努力義務とするべきではなく、事業者に明確に義務付けするべき。事業者の回答が法的には受容するしかなくても、明快かつ平易ではなく、消費者には理解できない文言となっているケースが少なくない。
- ② 4 条：勧誘について、不特定多数に向けられた広告等も含まれるとすべき。また重要事項について、特定商取引法では認めている動機も含めるべき。
- ③ 7 条：取消権の行使期間の 6 カ月は短すぎる。
- ④ 第 9 条 1 号：平均的損害が明瞭でない。立証責任は消費者から事業者に転換すべき。