

消費者機構日本 ニュースレター

第107号



《本号の目次》

1. 年頭所感 ～消費者裁判手続き特例法施行に向けてのステップの年に～
2. 一条公務店群馬 合意書締結 公表
3. 美容外科フォレストクリニックとの協議終了
4. 事業者向けパンフレットのご紹介
5. 全国の適格消費者団体（11 団体）のホームページ公表状況

1. 2015 年(平成 27 年)年頭所感

消費者裁判手続き特例法施行に向けてのステップの年に

2014 年は、消費者裁判手続き特例法の施行にむけて、「特定適格消費者団体の認定・監督に関する指針等検討会」が消費者庁において開催されてまいりました。現時点までの議論では、第 2 段階目の授權手続きにおける本人確認や説明方法等について厳格な手続きが検討されており、必要以上に過重なルールとされるおそれがあります。少額多数被害を簡易迅速に回復していくという制度の目的が果たせるよう、また消費者にとっても利用しやすいものとなるよう、適格消費者団体の実情もふまえた検討が行われることを改めて求めます。この検討会での議論のとりまとめを経て、来春には、特定適格消費者団体の認定・監督指針が確定すると思われまます。

このような消費者庁の取り組みと併行し、当機構では、全国の適格消費者団体と分担して新制度活用シミュレーションに取り組みました。また、当機構の内部組織として、組織基盤強化プロジェクトを設置、当機構の組織・財政の基盤強化策の答申を受けました。この答申をふまえて 2015 年度の年間事業計画の策定をすすめます。

2013 年の消費者裁判手続き特例法の成立がホップとすれば、2015 年は特定適格消費者団体の認定申請ができるよう準備をすすめるステップの年となります。できることをやりつくし、地道に組織・財政基盤強化をはかってまいります。

当機構は、差止請求の活動についても着実に取り組みをすすめております。2014 年は 10 件の事案について約款等の是正を実現し、公表したところです。また、新たに 7 件の事案について申入れ等を行っています。複数の事案に取り組んだ分野としては、フィットネスクラブと建築請負事業者があります。加えて、美容医療分野の広告の問題にも取り組んでおります。

本年も差止請求に係る諸活動をすすめて、消費者被害の拡大防止、未然防止に貢献してまいります。

さらに制度面では、景品表示法に課徴金制度を導入する運動に参加し、昨年の臨時国会における景表法改正法案の成立を後押ししました。今年は、電気通信事業法の改正に注目するとともに、消費者委員会における消費者契約法改正論議が消費者被害の実情に見合ったものとなるよう働きかけてまいりたいと思います。

本年もどうかよろしく申し上げます。

理事長 芳賀 唯史

2. 株式会社一条工務店群馬(建築請負事業者)の工事請負契約書の是正協議を終了しました。

消費者機構日本は株式会社一条工務店群馬（群馬県前橋市）に対して、当該事業者が使用する工事請負契約約款にある①解除に伴う違約金条項、②工事の延期・中止の損害賠償条項につき、是正を求めました。

当該事業者からは、当機構の申入れ及び要請の内容を受け入れて、工事請負契約書を改定等するとの回答書を受領したことから、本協議を終了しました。

当該事業者は、改定後の工事請負契約書を本年 9 月 1 日から使用を開始しています。なお、本件につきましては、合意書を締結して協議を終了しました。

詳しくは、当機構のホームページをご覧ください。<http://www.coj.gr.jp/>

3. フォレストクリニック(美容医療外科医院)との是正協議を終了しました。

2012 年に当機構へ寄せられたキャンセル規定についての情報提供をきっかけに、美容外科医院フォレストクリニック（埼玉県さいたま市）のキャンセル規定について検討したところ、キャンペーン料金適用の際は、「手術日の変更、キャンセルは如何なる理由があっても不可」「キャンセルされる場合でも手術代金全額のお支払いが発生する」との記述がありました。この記述は消費者契約法に照らして問題があると考え、同年 7 月に同規定の削除と適正なキャンセル・違約金規定の整備を申し入れました。

この申し入れに対し、当該医院から回答があり、当機構が指摘したキャンペーン料金適用時の規定は削除され、あらたなキャンセル規定が策定されました。

(2012 年 7 月 17 日申し入れ時)

キャンペーン料金適用時	通常時（正規料金）	
手術日の変更、キャンセルはいかなる理由があつたとしても不可となります。したがって、万一手術をキャンセルされる場合でも手術代金全額である〇〇円（手術金額）のお支払い義務が発生することをご理解ください。	<ul style="list-style-type: none"> ・本申し込み日から手術日までの日数が 7 日以上ある場合 ■日程変更の場合 	
	手術日 7 日前～3 日前まで	総費用の 30%
	手術日 2 日前～当日まで	総費用の 50%
	■キャンセルの場合	
	手術日 7 日前～5 日前まで	総費用の 50%
	手術日 4 日前～2 日前まで	総費用の 80%
	手術前日、当日	総費用の 100%
	<ul style="list-style-type: none"> ・本申し込み日から手術日までの日数が 1 週間以内の場合 ■日程変更の場合 	
	手術日 2 日前～前日	総費用の 15%
	■キャンセルの場合	
前日、当日	総費用の 30%	



(2012 年 10 月 25 日回答内容)

キャンペーン料金適用時	通常時（正規料金）
手術申込日の翌日から 手術費用の 30%	手術予定日の 2 ヶ月前から 手術費用の 30%
手術予定日の 2 ヶ月前から 手術費用の 40%	手術予定日の 1 ヶ月前から 手術費用の 50%
手術予定日の 1 ヶ月前から 手術費用の 50%	手術予定日の 1 4 日前から 手術費用の 70%
手術予定日の 1 4 日前から 手術費用の 70%	手術予定日の 7 日前から 手術費用の 80%
手術予定日の 7 日前から 手術費用の 80%	手術予定日当日・前日 手術費用の 100%
手術予定日当日・前日 手術費用の 100%	

その後、当機構では回答で示されたキャンセル規定について検討し、通常時（正規料金）のキャンセル規定が、従来より消費者に不利益な内容となったことを踏まえ、適正なキャンセル規定の整備を申し入れましたが、当該医院からは、適正な違約金規定を示してほしいと記載の上で、当機構の申入れ理由に対して業務の実情を説明する回答が寄せられました。

当機構では他の美容外科医院のキャンセル規定の調査を行うとともに、消費者トラブルの発生状況の推移を確認しながら、検討を重ねてきました。当該医院のキャンセル規定は、他の美容外科医院の規定に比べて、消費者に不利益であるものの、各医院により事情が異なることもあり得ます。

また、当該医院のキャンセル規定改定後について、直近の調査では、消費者からの苦情等の情報が確認できないことから、消費者被害の拡大を予見できる状態ではなくなったと判断し、重ねてキャンセル規定の改善を求めた上で、本件協議を終了しました。

詳しくは、当機構のホームページをご覧ください。<http://www.coj.gr.jp/>

4. 事業者向けパンフレットのご紹介

「JAS法に基づく食品品質表示の早わかり」(H26年2月版)
消費者庁・農林水産省（A4サイズ、表紙併せて36ページ。）

JAS法に関する事業者向けのパンフレット。品質表示基準の概要、品目別表示概要、例外的な扱い、業者間取引の表示概要や農水省・消費者庁の告示資料などが収められています。40部ほど在庫がありますので、ご入用の方は必要部数と送付先を下記までご連絡ください。

Mail namiki@coj.gr.jp TEL 03-5212-3066 並木まで
消費者庁掲示

http://www.caa.go.jp/foods/pdf/jas_1402_all.pdf



5. 全国の適格消費者団体(11 団体)のホームページ公表情報(11 月 1 日～12 月 15 日分)

○消費者機構日本を含む全国の適格消費者団体（11 団体）のホームページの公表情報です。各団体の差止請求訴訟、事業者等への申入れや要請等の活動、行政への意見表明活動を中心に紹介します。詳細はリンク先にアクセスのうえご確認ください。

適格消費者団体名	公表情報(11月1日～12月15日)
<p>《消費者支援ネット北海道》 http://www.e-hocnet.info/index.php</p>	<p>■11月4日：北海道ホームズこと株式会社N i cとの申入協議を終了しました。 http://www.e-hocnet.info/detail.php?ct=mi&no=294</p> <p>■11月6日：カルチュア・コンビニエンス・クラブ株式会社との申入れ協議を終了します。 http://www.e-hocnet.info/detail.php?ct=mi&no=296</p>
<p>《埼玉消費者被害をなくす会》 http://saitama-higainakusukai.or.jp/</p>	<p>※公表情報はありませんでした。過去の公表情報については左記のホームページをご覧ください。</p>
<p>《消費者機構日本》 http://www.coj.gr.jp/</p>	<p>■11月19日：株式会社一条工務店群馬（建築請負事業者）の工事請負契約約款の是正協議を終了しました。 http://www.coj.gr.jp/zesei/topic_141119_01.html</p> <p>■11月27日：消費者の皆様へ 旭化成ホームズ株式会社との建築請負契約の解除において契約手付金が返金されないなどのトラブルに関する件。 http://www.coj.gr.jp/zesei/topic_141127_01.html</p> <p>■12月3日：美容医療外科医院フォレストクリニックとの協議を終了しました。 http://www.coj.gr.jp/zesei/topic_141202_01.html</p> <p>■12月3日：日本総合セラピー協会（東京国際整体医学院）の入学金、授業料、教材費等を返金しないとする規定の是正協議を継続して行っています。 http://www.coj.gr.jp/zesei/topic_141202_02.html</p>
<p>《全国消費生活相談員協会》 http://www.zenso.or.jp/index.html</p>	<p>※公表情報はありませんでした。過去の公表情報については左記のホームページをご覧ください。</p>
<p>《消費者被害防止ネットワーク東海》 http://cnt.or.jp/</p>	<p>■11月18日：メイション再申入書 http://cnt.or.jp/wordpress/wp-content/uploads/2014/11/0e51d3e7df706fb3d8a65aac5a0618b2.pdf</p> <p>■11月18日：アチーゴ申入書 http://cnt.or.jp/wordpress/wp-content/uploads/2014/11/dce279c19619730d4a94951a274b450b.pdf</p> <p>■11月18日：ニューサイエンスアカデミー申入書 http://cnt.or.jp/wordpress/wp-content/uploads/2014/11/9f91261d3db890cbf7fd245b66051bb1.pdf</p>
<p>《京都消費者契約ネットワーク》</p>	<p>■※公表情報はありませんでした。過去の公表情報につい</p>

http://kccn.jp/index.html	ては左記のホームページをご覧ください。
<p>《消費者支援機構関西》 http://www.kc-s.or.jp/</p>	<p>■11月11日：特定適格消費者団体の認定・監督に関する指針等検討会の検討内容について、全適格消費者団体連名の意見書を提出しました。 http://www.kc-s.or.jp/detail.php?n_id=10000479</p> <p>■11月11日：貸衣装会社(株)レンタルブティックひろに対する差止訴訟の第10回裁判が行われました。 http://www.kc-s.or.jp/detail.php?n_id=10000478</p> <p>■12月5日：結婚相手紹介サービスを運営する(株)A I Z E Nに対して、申入書兼再お問い合わせを送付しました。 http://www.kc-s.or.jp/detail.php?n_id=10000480</p> <p>■12月8日：貸衣装会社(株)レンタルブティックひろに対する差止訴訟の第11回裁判が行われました。 http://www.kc-s.or.jp/detail.php?n_id=10000481</p>
<p>《ひょうご消費者ネット》 http://hyogo-c-net.com/</p>	※公表情報はありませんでした。過去の公表情報については左記のホームページをご覧ください。
<p>《消費者ネット広島》 http://www.shohinet-h.or.jp/</p>	※公表情報はありませんでした。過去の公表情報については左記のホームページをご覧ください。
<p>《消費者支援機構福岡》 http://www.cso-fukuoka.net/</p>	<p>■11月12日：株式会社L I X I L 訴訟第9回期日の報告 http://www.cso-fukuoka.net/news/moushiire/429</p> <p>■11月27日：株式会社エム・サポート(現ニッポンインシュア(株))申入れ活動終了の報告 http://www.cso-fukuoka.net/news/moushiire/432</p>
<p>《大分県消費者問題ネットワーク》 http://oita-shohisyanet.jp/</p>	※公表情報はありませんでした。過去の公表情報については左記のホームページをご覧ください。

☆ 2014年12月17日に消費者支援ネットくまもとが12番目の適格消費者団体として、認定を受けました。ホームページのURLは、次の通りです。 <http://net-kuma.com/>



適格消費者団体
特定非営利活動法人 消費者機構日本

発行人：芳賀唯史 編集責任者：磯辺浩一

〒102-0085 東京都千代田区六番町 15 プラザエフ 6 階

TEL:03-5212-3066 FAX:03-5216-6077