

# 消費者機構日本 ニュースレター

114号



## 《本号の目次》

1. 改定定款認証と代表理事選任のご報告
2. スタディリフォーム（事業者名 株式会社ケイツウ - 家庭教師派遣業）に対し、差止請求訴訟を提起しました！
3. ～あべのハルカス～「ハルカス 300」（展望台）の日時指定券（引換券）の取り扱い見直しの件
4. 消費者契約法専門調査会中間とりまとめへの意見提出報告
5. 特商法専門調査会中間報告への意見提出報告
6. 全国の適格消費者団体（12 団体）のホームページ公表状況

## 1. 改定定款認証と代表理事選任のご報告

6月の第11回通常総会において代表者を2名とする等の内容の定款の一部改定を議決頂いておりました。

代表者を2名とする理由は、差止請求に際し、相手方との利益相反がある理事に加え、兼職先が実質的に競合関係にある理事も議決や意見の聴取等に参加できない旨、適格消費者団体の認定監督ガイドラインで定められており、被害関係回復業務についても同様の考え方でガイドラインが定められる予定であるところから、円滑に業務をすすめるために、事件の相手方に応じて代表者2名の間で適宜業務を分担することができるようにしたものです。

その後、所轄庁である東京都に定款変更の認証申請をしていましたところ、9月16日付で改定定款が認証されました。

10月8日開催の2015年度第4回理事会において、改定定款第15条の2にもとづき、下記2名を代表理事に互選いたしましたので、ご報告申し上げます。

理事長 和田 寿昭  
副理事長 佐々木 幸孝

なお、改定定款の施行日につきましては、2015年10月8日とすることで、東京都生活文化局都民生活部地域活動推進課 NPO 法人係のご了解をいただいております。改定定款については、当機構ウェブサイト上の「消費者機構日本とは」「定款」（URL は下記のとおり。）でご確認いただけます。 <http://www.coj.gr.jp/about/pdf/regulation.pdf>

## 2. スタディリフォーム（事業者名 株式会社ケイツウ - 家庭教師派遣業） に対し差止請求訴訟を提起

当機構は、消費者機構日本は株式会社ケイツウ（神奈川県横浜市）に対して、当該事業者が運営するスタディリフォームにおける中学受験を目的とした家庭教師派遣契約の下記条項について差止請求訴訟を提起しました。

- ① 中学受験終了時を終期とする家庭教師派遣契約であるにもかかわらず、自動更新をする条項
- ② 月謝等の遅延損害金について消費者契約法規定を超える利率を定めた条項

消費者からスタディリフォームの家庭教師派遣契約において、不当な条項があるとの情報提供を受け、昨年より当該事業者に対し、次のような申入れおよび要請を行い、是正を求めてきました。

● 申入れ事項

- ① 自動更新条項（中学受験・講師派遣契約期間終了後の自動更新、受講料徴収）
- ② 遅延損害金について消費者契約法規定を超える利率を定めた条項  
（契約条項 0.05%/日＝年 18.25% - 法定利率年 14.6%超）
- ③ 中途解約規定条項（入会諸経費のうち、未受講分の返金規定整備）
- ④ 料金の詳細表示（ホームページ上での受講料項目の表記不足）

● 要請事項

- ① クーリングオフの表示（クーリングオフ妨害事項の記述追加）
- ② 休会・退会の届出方法（休会・退会時の書面提出以外の意思確認方法の採用）

● 問合せ事項

- ① 指導・合格実績の表示（実績の根拠理由提示 - 首都圏の中学入試で No.1 の合格実績など）

しかし、当該事業者は上記申入れおよび要請に対し、何の回答、対応もせず、回答督促状も無視し続けていました。その間にも首都圏の消費生活相談センターには、上記申入れ事項に関する相談や苦情が引き続き寄せられていました。当機構ではこれ以上の被害拡大を防ぐために、特に被害が多い中学受験終了時の自動更新条項および消費者契約法に抵触する遅延損害金利率条項について、差止請求書を送付し、当該事業者から具体的な改善提案がなされなかったため、訴訟を提起しました。

訴訟提起後、当該事業者からは改善の意向が示されており、裁判において和解をする方向で対応してまいります。

訴状等は、当機構のホームページをご覧ください。

[http://www.coj.gr.jp/zesei/topic\\_151005\\_01.html](http://www.coj.gr.jp/zesei/topic_151005_01.html)

### 3. ～あべのハルカス～「ハルカス 300」（展望台）の日時指定券（引換券）の取り扱い見直しの件

～あべのハルカス～

**「ハルカス 300」（展望台）の日時指定券（引換券）振替え・キャンセルが可能になりました！**

消費者機構日本は近鉄不動産(株)に対して、当該事業者が運営する「あべのハルカス」の展望台「ハルカス 300」の「日時指定券（引換券）」の取り扱いの見直しを要請しておりました。

本年 10 月から当該事業者は、「日時指定券（引換券）」に振替え・キャンセルの措置を取り入れましたのでお知らせいたします。

**★振替えの手続き（全購入場所共通）**

○日時指定券（引換券）購入時に指定した来場日の前後 1 ヶ月（当該事業者が別途指定する特別有料イベントおよび特別営業時間内は除く）以内に、あべのハルカス 16 階チケットカウンターにて当日券への引換えが可能。但し、その際は、当日券購入列からの入場となるため、当日の混雑状況により長時間待つ場合や入場できない場合がある。

**★キャンセル手続き（購入場所別）****①インターネット・ファミリーマートでの購入**

○来場日の 3 日前必着で、「ハルカス 300 団体予約センター」まで該当の日時指定券（引換券）（インターネットで購入の場合は入場券購入確認メールもしくはマイページの購入履歴画面を印刷したもの）と「送付時の必要事項」を記載したメモを同封のうえ郵送（送料は購入者負担）する。

**【送付先】**

ハルカス 300 団体予約センター

〒545-6090 大阪市阿倍野区阿倍野筋 1-1-43 ハルカス 300 団体予約センター宛

**【メモに記載する「送付時の必要事項」】**

①返金先の住所 ②返金先の氏名 ③日中に連絡可能な電話番号

④キャンセル人数

○日時指定券（引換券）が当該事業者に着後、約 3～4 週間後に 1 枚につき 500 円のキャンセル料および返金にかかる実費を差し引いた金額が原則として「現金書留」にて返金される。

**②チケットカウンター、近鉄駅営業所、近畿日本ツーリスト、JTBでの購入**

○来場日の 3 日前までに、日時指定券（引換券）を購入した窓口にて、該当の日時指定券（引換券）を持参してキャンセルの申込みを行う。但し、日時指定券（引換券）1 枚につき 500 円のキャンセル料が発生する。返金額はキャンセル料が差し引かれた金額となる。

なお、当該事業者は、「日時指定券（引換券）」の譲渡に関しては、以前から運用で認めていたとして、その手続き方法を 7 月末からホームページにて告知しています。

「日時指定券（引換券）」の譲渡・振替え・キャンセルをお考えの方は、あべのハルカスのホームページからご確認ください。

<http://www.abenoharukas-300.jp/observatory/information.html#information3>

当機構における本件の公表は、下記の URL からご確認ください

★「あべのハルカス」の展望台「ハルカス 300」の日時指定券（引換券）振替え・キャンセルが可能になりました！！

[http://www.coj.gr.jp/zesei/topic\\_151014\\_01.html](http://www.coj.gr.jp/zesei/topic_151014_01.html)

★「あべのハルカス」の展望台「ハルカス 300」の日時指定券（引換券）譲渡可能が告知されるようになりました！！

[http://www.coj.gr.jp/zesei/topic\\_150928\\_01.html](http://www.coj.gr.jp/zesei/topic_150928_01.html)

**4. 消費者契約法専門調査会中間とりまとめへの意見提出報告**

消費者委員会 消費者契約法専門調査会 **「中間取りまとめ」** に対して意見書を提出しました！

消費契約法は平成 13 年 4 月 1 日に施行された法律です。しかし、これまで法の規律のうち、契約締結過程及び契約条項の内容に係る部分の抜本的な見直しは行われてきませんでした。

昨年 8 月、内閣総理大臣から消費者委員会に対し、「施行後の消費者契約に係る苦情相談の処理例及び裁判例等の情報の蓄積を踏まえ、情報通信技術の発達や高齢化の進展を始めとした社会経済状況の変化への対応等の観点から、契約締結過程及び契約条項の内容に係る規律等の在り方」の検討を行うよう諮問がなされました。

消費者委員会に設置された消費者契約法専門調査会では審議を行い、本年 8 月に「中間取りまとめ」を発表、意見募集を行っていたことから、当機構として意見書を提出しましたので概要を紹介します。意見書はホームページにアップしておりますので、詳細内容は次の URL から確認ください。

[http://www.coj.gr.jp/iken/topic\\_151005\\_01.html](http://www.coj.gr.jp/iken/topic_151005_01.html)

**意見書の概要****《勧誘要件の在り方》・・・意見書 3 ページ～4 ページ**

○現行法の勧誘要件を改め、パンフレット・インターネット等の広告等も対象とし、不特定多数向けであっても事業者が特定の目的で行ったと客観的に判断されるときは勧誘に該当するとしてほしい。

**《重要事項》・・・意見書 7 ページ**

○事業者の契約締結の動機に関する事項に不実告知があったときに消費者が契約を取り消せる措置が必要。重要事項に「消費者が当該消費者契約の締結を必要とする事情に関する事項」を追加してほしい。

**《不当勧誘行為の追加》・・・意見書 7 ページ～9 ページ**

○下記類型を不当勧誘に追加してほしい。

①威迫行為

②合理的な判断を行うことができない事情を利用して契約を締結させる類型

(消費者の判断力不足、知識・経験の不足、心理的な圧迫状態につけこんで契約を締結させる行為)

**《取消権の行使期間》・・・意見書 10 ページ**

○現行の取消権の行使期間は追認できるときから 6 か月（短期）、契約締結のときから 5 年（長期）となっているが、少なくとも短期 3 年、長期 10 年と延長してほしい。

**《不当条項類型の追加》・・・意見書 15 ページ、17 ページ、18 ページ**

○下記条項を例外なく無効とする不当条項として追加してほしい。

①消費者の解除権・解約権をあらかじめ放棄させる条項

②契約文言の解釈権限を事業者のみに付与する条項

③サルベージ条項

なお、消費者契約法専門調査会は 10 月 16 日から再開されました。消費者にとってより良い法改正につながるよう注視していきたいと思っております。

## 5. 特商法専門調査会中間報告への意見提出報告

消費者委員会 特定商取引法専門調査会 「**中間整理**」に対して意見書を提出しました！

特定商取引法は制定当初から、社会経済情勢の変化やそれに伴う消費者トラブルの変化に応じて累次にわたり改正が行われてきており、近年では平成 20 年に大幅な改正が行われました。

本年 1 月、内閣総理大臣から消費者委員会に対して、「特定商取引に関する法律の施行状況を踏まえた購入者等の利益の保護及び特定商取引の適正化を図るための規律の在り方」について諮問が行われました。

これを受けて消費者委員会に設置された特定商取引法専門調査会では、平成 20 年の法改正後の社会情勢の変化等に対応した特定商取引法における規律の在り方について検討を行い、本年 8 月に「中間整理」を公表、意見募集を行っていました。

消費者機構日本は「中間整理」に対して意見書を提出しましたので、概要を紹介します。意見書はホームページにアップしておりますので、詳細内容は次の URL からご確認ください。

[http://www.coj.gr.jp/iken/topic\\_151005\\_02.html](http://www.coj.gr.jp/iken/topic_151005_02.html)

### 意見書の概要

#### 【指定権利制について】・・・意見書 1 ページ～2 ページ

○「権利」の範囲を広げて政令指定制を見直してほしい。

#### 【勧誘に関する規制について】・・・意見書 3 ページ

○訪問販売と電話勧誘販売の不招請勧誘への対応としてオプトアウト制度を導入する必要性は明らかなので、同制度を導入する方向での具体的な検討を開始してほしい。

#### 【訪問販売における規律について】・・・意見書 4 ページ

○まずは、アポイントメントセールスの来訪要請方法の追加の議論を行ってほしい。

#### 【電話勧誘販売における規律について】・・・意見書 7 ページ

○電話勧誘販売で過量販売が行われた際にも訪問販売と同様に消費者に契約の解除を認めてほしい。また、クーリング・オフの際の商品返品の取り扱いについても訪問販売と同様にしてほしい。

#### 【特定継続的役務提供における規律について】・・・意見書 8～9 ページ

○美容医療契約を特定継続的役務提供に追加指定してほしい。

### 不招請勧誘にオプトアウト制度規制を導入する件について

特定取引法専門調査会での「勧誘に関する規制」の議論では、PIO-NET における訪問販売・電話勧誘販売の勧誘に関する相談件数、消費者庁のアンケート調査結果等をふまえて、不招請勧誘導入を視野にいたした勧誘規制が話し合われました。

事業者側委員からは「まずは、訪問販売等のトラブル実態の精緻な分析及び現行法規制の効果の検証を行うべき」等の反対意見が強く出されました。消費者側委員は「事前に電話勧誘を拒否する旨を登録した消費者への電話勧誘を禁止する制度（do-not-call 制度）、事前に住所等を登録した消費者への訪問勧誘を禁止する制度（do-not-knock 制度）の導入であり、勧誘の全面禁止ではない。」と説明しましたが、「中間整理」の段階では具体的な制度の在り方の検討には入れませんでした。



消費者機構日本は、全国消費者団体連絡会が事務局を務める「消費者契約法・特定商取引法 改正運動」の賛同団体となっております。特定商取引法専門調査会は 10 月 26 日から再開されますので「do-not-call 制度」「do-not-knock 制度」について検討に入れるよう、上記賛同団体の皆様と協力してまいります。

## 6. 全国の適格消費者団体（12 団体）のホームページ公表情報（9 月 1 日～9 月 30 日分）

○消費者機構日本を含む全国の適格消費者団体（12 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(9月1日～9月30日)
<b>《消費者支援ネット北海道》</b> <a href="http://www.e-hocnet.info/index.php">http://www.e-hocnet.info/index.php</a>	※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。
<b>《埼玉消費者被害をなくす会》</b> <a href="http://saitama-higainakusukai.or.jp/">http://saitama-higainakusukai.or.jp/</a>	※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。
<b>《消費者機構日本》</b> <a href="http://www.coj.gr.jp/">http://www.coj.gr.jp/</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■9 月 2 日：積水ハウス株式会社（建築請負事業者）の建築工事請負契約書の是正協議を終了しました。  <a href="http://www.coj.gr.jp/zesei/topic_150902_01.html">http://www.coj.gr.jp/zesei/topic_150902_01.html</a></li> <li>■9 月 4 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行ってきましたが、当該事業者の倒産により協議を終了することとします。  <a href="http://www.coj.gr.jp/zesei/topic_150904_01.html">http://www.coj.gr.jp/zesei/topic_150904_01.html</a></li> <li>■9 月 10 日：スタディリフォーム（運営 株式会社ケイツウ - 家庭教師派遣業）に対し、差止請求書を送付しました。  <a href="http://www.coj.gr.jp/zesei/topic_150909_01.html">http://www.coj.gr.jp/zesei/topic_150909_01.html</a></li> <li>■9 月 28 日：「あべのハルカス」の展望台「ハルカス 300」の日時指定券（引換券）譲渡可能が告知されるようになりました！！  <a href="http://www.coj.gr.jp/zesei/topic_150928_01.html">http://www.coj.gr.jp/zesei/topic_150928_01.html</a></li> </ul>
<b>《全国消費生活相談員協会》</b> <a href="http://www.zenso.or.jp/">http://www.zenso.or.jp/</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■9 月 28 日：ICTサービス安心・安全研究会消費者保護ルールの見直し・充実に関するWGに意見書を提出しました。  <a href="http://www.zenso.or.jp/information/news/2202.html">http://www.zenso.or.jp/information/news/2202.html</a></li> </ul>
<b>《消費者被害防止ネットワーク東海》</b> <a href="http://cnt.or.jp/">http://cnt.or.jp/</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■9 月 25 日付：株式会社シッククリエーションに対して、再申入書を送付しました。  <a href="http://cnt.or.jp/information/1778.html">http://cnt.or.jp/information/1778.html</a></li> <li>■9 月 30 日付：株式会社ブライド・トゥー・ビーから回答期限延期の依頼が F A X でありました。  <a href="http://cnt.or.jp/information/1767.html">http://cnt.or.jp/information/1767.html</a></li> <li>■9 月 25 日：内閣府消費者委員会消費者契約法専門調査会「中間取りまとめ」に対する意見を提出しました。  <a href="http://cnt.or.jp/archive/1782.html">http://cnt.or.jp/archive/1782.html</a></li> </ul>

	<p>■9月25日：内閣府消費者委員会特定商取引法専門調査会「中間整理」に対する意見書を提出しました。 <a href="http://cnt.or.jp/archive/1786.html">http://cnt.or.jp/archive/1786.html</a></p>
<p>《京都消費者契約ネットワーク》 <a href="http://kccn.jp/index.html">http://kccn.jp/index.html</a></p>	<p>■9月11日：内閣府消費者委員会事務局に対して消費者契約法専門調査会「中間取りまとめ」に対する意見書を提出しました。 <a href="http://kccn.jp/data/ikensho/20150911ikensho-shokeiho.pdf">http://kccn.jp/data/ikensho/20150911ikensho-shokeiho.pdf</a></p> <p>■9月18日付：内閣府消費者委員会特定商取引法専門調査会「中間整理」に対する意見書 <a href="http://kccn.jp/data/ikensho/20150918ikensho-tokushoho.pdf">http://kccn.jp/data/ikensho/20150918ikensho-tokushoho.pdf</a></p>
<p>《消費者支援機構関西》 <a href="http://www.kc-s.or.jp/">http://www.kc-s.or.jp/</a></p>	<p>■9月2日：貸衣装会社（株）V e a U、富久屋マネジメント（株）の2社に対して、貸衣装解約条項の一部使用停止を求めて、差止請求訴訟を大阪地方裁判所に9月2日提起しました。 <a href="http://www.kc-s.or.jp/detail.php?n_id=10000544">http://www.kc-s.or.jp/detail.php?n_id=10000544</a></p> <p>■9月30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、契約書の中途解約条項が特定商取引法上の疑義があるとして「再々申入れ」を送付しました。 <a href="http://www.kc-s.or.jp/detail.php?n_id=10000551">http://www.kc-s.or.jp/detail.php?n_id=10000551</a></p> <p>■9月30日：住友不動産リフォーム（株）の工事請負契約約款について「再要請」を送付しました。 <a href="http://www.kc-s.or.jp/detail.php?n_id=10000550">http://www.kc-s.or.jp/detail.php?n_id=10000550</a></p>
<p>《ひょうご消費者ネット》 <a href="http://hyogo-c-net.com/">http://hyogo-c-net.com/</a></p>	<p>■9月16日：株式会社産業経済新聞社より回答書が届きました。 <a href="http://hyogo-c-net.com/pdf/150916_sankei.pdf">http://hyogo-c-net.com/pdf/150916_sankei.pdf</a></p> <p>■9月24日：株式会社ベルカディアから、再質問書に対する回答書が届きました。 <a href="http://hyogo-c-net.com/pdf/150915_montbell.pdf">http://hyogo-c-net.com/pdf/150915_montbell.pdf</a></p>
<p>《消費者ネット広島》 <a href="http://www.shohinet-h.or.jp/">http://www.shohinet-h.or.jp/</a></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>《消費者支援機構福岡》 <a href="http://www.cso-fukuoka.net/">http://www.cso-fukuoka.net/</a></p>	<p>■10月2日：消費者契約法専門調査会「中間取りまとめ」及び特定商取引法専門調査会「中間整理」に関する意見 <a href="http://www.cso-fukuoka.net/news/teigen/550">http://www.cso-fukuoka.net/news/teigen/550</a></p>
<p>《大分県消費者問題ネットワーク》 <a href="http://oita-shohisyanet.jp/">http://oita-shohisyanet.jp/</a></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>《消費者支援ネットくまもと》 <a href="http://www.net-kuma.com/">http://www.net-kuma.com/</a></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>

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：和田寿昭 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