

消費者機構日本 ニュースレター

118号



《本号の目次》

1. フェニックス 公表の件
2. オリンピッククラブ 再申入れの件
3. シロノクリニック 協議終了
4. 消費者庁等の徳島移転検討についての意見を表明
5. 団体向け消費者教育プログラム 講師派遣のご案内
6. 全国の適格消費者団体（13 団体）のホームページ公表状況

1. フェニックス 公表の件

株式会社フェニックス（中古自動車の販売事業者）へ 契約解除時にかかった費用に関係なく、自動車売買価格 20%の違約金を求めないよう、再度要請を行っています。

消費者機構日本は、2009年7月から2011年2月まで、株式会社フェニックスに対し、当該事業者が消費者と締結する中古自動車販売契約において、申込み撤回時の違約金他、多岐にわたる事項について、是正協議を行いました。詳細は、当機構ウェブサイトの「これまでの是正申入れ等の状況」（2010年8月31日揭示）をご覧ください。

その後、消費者より2014年末ごろから本年にかけて、前回是正された売買契約申込撤回および契約解除時の違約金について、当該事業者が是正前の規定と同様、自動車売買価格の20%とする運用を続けているとの情報提供がありました。

そこで、当機構が調査したところ、当該事業者の複数の事業所が、注文書兼売買契約書に記載無く、あるいは追加記載して、実際に自動車売買価格の20%の違約金を消費者に求めた事例があることが判明しました。そのため、当該事業者に2015年5月12日付けで、要請書を送り、①「契約条項 一般約款 4」記載の「その車輛にかかった費用（修繕費・加修費・整備費・運送費・保管費等）」に関係なく、自動車売買価格の20%の違約金を消費者に求めないこと、②20%の違約金を求める注文書兼売買契約書を使用しないことを要請しました。

当該事業者より6月11日付けで回答書が届き、要請事項を受け入れて改善に努める旨回答がありました。20%の違約金を消費者に求める行為の有無や注文書兼売買契約書に違約金条項を追加記載していた営業所が不明確だったため、明確な回答と事業所の実態調査を、事業者側に求める依頼文書を送付しました。

これに対し当該事業者から、8月18日付けで回答文書が到着し、20%の違約金を求める行為を止めること、違約金条項を追加記載していた事業所（フェニックス野川センター・中原センター・上越センター・津栗真店・長野篠ノ井店）を明らかにし、今後の再発防止策の提示がありました。

しかし、新たな消費者から9月にも20%の違約金がかかると説明された旨の情報提供があったため、当機構では回答内容が遵守されるよう協議経過を公表し、今後、しばらく推移を見ることとしました。詳しくは、当機構のウェブサイトをご覧ください。

http://www.coj.gr.jp/zesei/topic_160106_01.html

2. オリピッククラブ 再申入れの件

オリピッククラブ（乗馬クラブ - （株）オリピッククラブ）の入会金、年会費、授業料を返金しないとする規定および騎乗者事故責任に関する規定の削除申入れを行っています。

消費者機構日本は、消費者から被害情報提供を受け、オリピッククラブ（事業者名一（株）オリピッククラブ）（千葉県山武郡）に対し、当該事業者が使用する乗馬クラブの会員会則について、次の条項の削除申入れを行いました。

- ① 中途解約時の入会金・年会費の不返還条項
- ② 騎乗中の事故責任を免れる条項（騎乗者傷害保険以外の責任）

上記の申入れについて、当該事業者からは督促をしても何の回答もありませんでしたが、2015年2月ごろから当該事業者のウェブサイトから会員募集の掲載が行われなくなりました。これにより、新規会員募集を停止したとも考えられたため、改めて情報収集等を行いました。

しかし、ウェブサイト上では、新たに乗馬教室の募集が行われていたことから、乗馬教室の規約等を入手し検討したところ、次のような不当と考えられる条項がありました。

- ① 乗馬教室の中途解約に伴う入会金・授業料の不返還条項
- ② 授業料の割賦支払いの遅延における消費者契約法第9条2号の規定を超える遅延損害金条項
- ③ 騎乗中の事故責任を免れる条項（騎乗者傷害保険以外の責任）

そのため、当機構では上記条項の削除を求める再申入れを行いました。当該事業者は、上記再申入れに対しても期日までに回答をしていません。この状況を受け、当機構では、この間の経過を公表するとともに、消費者に情報提供を呼びかけています。

詳しくは、当機構のウェブサイトをご覧ください。

http://www.coj.gr.jp/zesei/topic_160113_01.html

3. シロノクリニック 協議終了

シロノクリニック（医療法人社団シーズ・メディカル）のコース治療契約を締結した際の解約・返金規定が改善されました。

消費者機構日本は、消費者からコース契約における中途解約および未実施分の治療費の返還を行わないとする情報提供を受け、医療法人社団シーズ・メディカルが運営する、シロノクリニック（レーザー治療を専門とする美容医療クリニック）に改善の申入れを行いました。

これに対し、当該事業者は改善する旨の回答を行い、2015年8月5日から治療承諾書等の変更を行ったことから、本協議を終了しました。

当該事業者は、継続的にレーザー治療等を行うコース契約において、中途解約を認めず、未実施分の治療費等の返還を行わない規定としていましたが、治療承諾書等の書面内容を改定し、中途解約を認め、未実施分の治療費等の返還を行うこととなりました。

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、当機構のウェブサイトをご覧ください。

http://www.coj.gr.jp/zesei/topic_160118_01.html

4. 消費者庁等の徳島移転検討についての意見を表明

2015 年秋以降、消費者庁、消費者委員会及び国民生活センターの徳島移転について、検討がすすめられています。

行政機能の首都圏の一極集中の解消と地方の活性化のため行政機関を分散・移転を進める政策には賛同するものですが、一方で消費者庁、消費者委員会及び国民生活センターの業務の特性を考えると、徳島移転により機能を維持・発展できなくなるのではないかと、強い危機感を有しています。

2016 年 1 月 14 日に自由民主党消費者問題調査会が開催され、本件についての消費者団体等からのヒアリングが実施されました。当機構も、このヒアリングに応じ、消費者行政の機能維持・発展にとって大変重要と考えられる点について、概要以下のように指摘し、消費者庁、消費者委員会及び国民生活センターの徳島移転についてきわめて慎重な検討を求めました。意見書の詳細は、当機構のウェブサイトを参照ください。

http://www.coj.gr.jp/iken/pdf/topic_160120_02.pdf

1. 消費者庁の移転に関して

- (1) 特定商取引法・景品表示法・消費者安全法等の法執行において、事業者に対する調査や呼び出しての事情聴取が必要。多くの事業者が存し、全国各地との交通手段も便利な地域に消費者庁が存することのメリットは大きい。
- (2) 法案審査及び国会審議対応～国会議員各位へのご説明及び法案内容の調整等、他省庁と連携しての綿密かつ迅速な対応が求められるところ、情報通信技術での対応には限界があると考えられる。
- (3) 消費者問題に係る緊急時対応においては、内閣官房長官の指揮のもと、消費者庁が事務局となって関係省庁で構成される緊急対策のための会議体が持たれる。要となる事務局である消費者庁が遠隔地にあつては、緊急時に相応しい機能が果たせるのか懸念される。
- (4) 消費者庁は消費者行政において中心を担う機関であり、他省庁と適宜、緊密な情報交換と協議が必要。他省庁が東京に残ったまま、消費者庁のみが遠隔地に移転した場合には、緊密な情報交換と協議機会の確保に限界が生じることを懸念。
- (5) 人員構成の特徴と人員確保の面～多くの法律専門家、非常勤の消費生活相談員及び企業からの出向者を現在のように確保できるか懸念。

2. 国民生活センターの移転に関して

- (1) 消費者への注意喚起のための広報機能に関し、徳島でキー局を集めた記者会見を開くことは困難。
- (2) ADR（紛争解決委員会）や消費生活相談のあつせんで、相手方事業者の出頭確保が困難になる。
- (3) 相談業務の支援、ADR への協力など、専門家（法律専門家、建築士など）が多数バックアップしている。徳島県でそのような層の厚い専門家が確保できるとは思われぬ。
- (4) 人員構成の特徴と人員確保の面～消費生活相談支援の業務を中心に 100 名超の消費生活の専門家（一定の資格を有し、地方公共団体の消費生活相談業務を経験した者）が携わっている。これらの方々是非常勤職員であり、遠隔地に転勤できるものではなく、徳島移転となった場合多くが退職を余儀なくされる一方、徳島県において 100 名超の消費生活の専門家を安定的に確保できるとは思われず、消費生活相談支援の機能が大きく後退。

3. 消費者庁、消費者委員会及び国民生活センターの十分な連携が必要

消費者庁、消費者委員会及び国民生活センターは、消費者被害情報の収集と違反事業者に対する執行、政策検討の際の立法事実となる事例の収集・整理、政策立案など、緊密な連携を行っており、いずれかが地方移転した場合に、現在よりもパフォーマンスが低下することが懸念される。

5. 団体向け消費者教育プログラム 講師派遣のご案内

団体向け消費者教育プログラム 講師派遣のご案内

消費者機構日本では、契約書や約款是正の活動を通して得られた消費者契約締結時の注意事項などをまとめ、一般消費者向けのセミナーで情報提供してきました。このたび、この消費者被害を防ぐ学習プログラムを各種団体の構成員（社員・職員・組合員等）に提供するため、講師派遣を行うこととなりました。詳しくは、ホームページをご覧ください、プログラム受講希望団体の方は、事務局までご連絡をお願いいたします。

■プログラムの趣旨

このプログラムは、団体（営利・非営利問わず）の構成員が、一消費者として日常生活上の消費者契約締結時の注意事項などを学習できるものです。消費者被害を防ぐためのプログラムで事業経営者・法務担当者向けではありません。

社員研修、福利厚生 라이프ビジョン研修などにご活用いただけます。

■対象となる団体・受講者

プログラム提供の対象となる団体は、次の通りですが、少人数グループでも依頼があればお受けいたします。

- ・賛助会員企業、団体（社員・職員向け、当該労働組合も含む）
- ・一般企業、非営利団体（社員・職員向け、当該労働組合も含む）
- ・生協、その他協同組合（職員・組合員向け）
- ・自治体、学校、その他団体（職員・生徒（成人）・一般消費者） など

■講師および講師料

講師は、消費者機構日本の事務局職員が対応します。

講師料は、参加人数に関わりなく、次の通りです。（交通費は四ツ谷から往復）

講演 2 時間以内（日帰り） 3 万円（税込み）、交通費実費

■プログラムの内容

受講者の年代に合わせてライフイベントに関わる契約内容を選択していただきます。

以下は題名と目次です。2 時間のセミナーであれば、質疑応答を含め、2 の契約上の注意点を 6 つ程度組み合わせれば、適当な長さになります。

題名「ライフイベントを賢くこなす契約セミナー」

【資料目次（すべて）】

1. 適格消費者団体の役割（COJ の活動紹介映像なども活用）
2. 契約上の注意点（以下はいくつか選択）

専門スクール受講契約、インターネット通信販売契約、結婚式場契約、賃貸住宅契約、美容医療診療・エステ契約、結婚相手紹介サービス契約、住宅建築請負契約、中古自動車売買契約、スポーツクラブ契約、歯科自由診療契約、有料老人ホーム契約、冠婚葬祭サービス契約

3. 被害に遭ってしまったら
4. 新しい被害救済制度

■申込み・問い合わせ先

次の事項をメールにご入力いただき、下記Eメールアドレスまでお送りください。

- ① 団体名
- ② 開催希望日および受講時間（当機構の総会、委員会等の開催日や土日祝日は、派遣希望日に添えない場合があります。）
- ③ 開催場所
- ④ 受講者の属性（年代など）、予定人数
- ⑤ プログラム希望（上記枠内プログラム契約内容の選択、2時間であれば6項目程度）
- ⑥ 連絡先（部署名、担当者名、電話番号、FAX番号）

消費者機構日本 セミナー担当（並木）まで

TEL 03-5212-3066 Eメール seminar@coj.gr.jp

6. 全国の適格消費者団体（13団体）のホームページ公表情報（1月1日～1月31日分）

○消費者機構日本を含む全国の適格消費者団体（13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(1月1日～1月31日)
<p>《消費者支援ネット北海道》 http://www.e-hocnet.info/index.php</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■1月7日：消費者庁・国民生活センター・消費者委員会の地方移転の反対する意見書を提出しました。 http://www.e-hocnet.info/detail.php?ct=it&no=345 ■1月13日：札幌賃貸管理株式会社との建物賃貸借契約条項についての申入れ協議を終了しました。 http://www.e-hocnet.info/detail.php?ct=mi&no=343 ■1月13日：医療法人五月会との申入れ協議を終了します。 http://www.e-hocnet.info/detail.php?ct=mi&no=346 ■1月25日：(株)北日本システムとの協議経過を公開します。 http://www.e-hocnet.info/detail.php?ct=mi&no=347
<p>《埼玉消費者被害をなくす会》 http://saitama-higainakusukai.or.jp/</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■1月8日：「電気通信事業法等の一部を改正する法律の施行等に伴う電気通信事業の利用者保護に関する省令等の整備案」に関し、意見を提出しました。 http://saitama-higainakusukai.or.jp/topics/160108_02.html ■1月18日：株式会社リクルートホールディングスから、「申入れ」に対する「回答書」を受領しました。 http://saitama-higainakusukai.or.jp/topics/160118_01.html

<p>《消費者機構日本》 http://www.coj.gr.jp/</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ 1 月 7 日：消費者機構日本は、株式会社フェニックス（中古自動車の販売事業者）へ 契約解除時にかかった費用に関係なく、自動車売買価格 20%の違約金を求めないよう、再度要請を行っています。 http://www.coj.gr.jp/zesei/topic_160106_01.html ■ 1 月 18 日：オリピッククラブ（乗馬クラブ - 事業者名（株）オリピッククラブ）の入会金、年会費、授業料を返金しないとする規定および騎乗者事故責任に関する規定の削除申入れを行っています。 http://www.coj.gr.jp/zesei/topic_160113_01.html ■ 1 月 20 日：消費者庁等の徳島移転検討についての意見。 http://www.coj.gr.jp/iken/topic_160120_01.html ■ 1 月 20 日：シロノクリニック（医療法人社団シーズ・メディカル）が迅速に対応！コース治療契約を締結した際の解約・返金規定が改善されました。 http://www.coj.gr.jp/zesei/topic_160118_01.html
<p>《全国消費生活相談員協会》 http://www.zenso.or.jp/</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ 1 月 18 日：「電気通信事業法等の一部を改正する法律の施行等に伴う電気通信事業の利用者保護に関する省令等の整備案」に関する意見書を提出しました。 http://www.zenso.or.jp/information/news/2377.html ■ 1 月 18 日：消費者庁・国民生活センター・消費者委員会の地方移転について反対の署名をお願いします。 http://www.zenso.or.jp/information/news/2382.html
<p>《消費者被害防止ネットワーク東海》 http://cnt.or.jp/</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ 1 月 28 日：株式会社 NTT ドコモから回答書が届きました。 http://cnt.or.jp/information/1932.html ■ 1 月 28 日：株式会社メディアハーツに対して差止請求書を送付しました。 http://cnt.or.jp/information/1934.html ■ 1 月 28 日：46. 有限会社エス・アイ・エフ企画に対しての申入れ。 http://cnt.or.jp/information/1939.html ■ 1 月 28 日：株式会社シッククリエーションに対して、終了通知書を送付しました。 http://cnt.or.jp/information/1942.html ■ 1 月 28 日：学校法人モード学園に対して、問い合わせ書を送付しました。 http://cnt.or.jp/information/1945.html
<p>《京都消費者契約ネットワーク》 http://kccn.jp/index.html</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ 1 月 14 日：京都府安心・安全な消費生活の実現を目指す行動計画に対する意見書を提出しました。 http://kccn.jp/data/ikensho/20160114ikensho-kyotofukeikaku.pdf ■ 1 月 14 日：内閣府消費者委員会消費者契約法専門調査会「報告書」及び「消費者契約法の規律の在り方についての答申」に対する意見書を提出しました。 http://kccn.jp/data/ikensho/20160114ikensho-shokeiho.pdf ■ 1 月 14 日：内閣府消費者委員会特定商取引法専門調査会「報告書」及び「特定商取引法の規律の在り方についての答申」に対する意見書。 http://kccn.jp/data/ikensho/20160114ikensho-tokushoho.pdf

<p>《消費者支援機構関西》 http://www.kc-s.or.jp/</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■1月12日：住宅リフォーム事業者「株式会社ユウシマ住設」の工事請負約款等における条項に関する問題等の検討及び意見交換の結果の公表 http://www.kc-s.or.jp/detail.php?n_id=10000576 ■1月18日：健康食品販売会社の佐々木食品工業(株)自然食研が販売する「しじみ習慣」のweb上の表記の差止を求め「申入れ、要請及び再お問い合わせ」を送付していましたが、同社より改善する旨の回答がありました。 http://www.kc-s.or.jp/detail.php?n_id=10000578 ■1月27日：プロバイダサービス「iSmart接続-Fひかり」を運営する(株)フォーバルテレコムに、初期解除ルール等を認めるよう「再要請兼再々お問い合わせ」を送付しました。 http://www.kc-s.or.jp/detail.php?n_id=10000581 ■1月27日：プロバイダサービス「MOU」を運営する(株)DEXに対して、初期解除ルール導入についての「要望書」を送付しました。 http://www.kc-s.or.jp/detail.php?n_id=10000580 ■1月27日：家賃債務保証会社のフォーシーズ(株)の保証委託契約書の条項を修正・削除を求める申入書を送付しました。 http://www.kc-s.or.jp/detail.php?n_id=10000579
<p>《ひょうご消費者ネット》 http://hyogo-c-net.com/</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>《消費者ネットおokayama》 http://okayama-con.net/</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>《消費者ネット広島》 http://www.shohinet-h.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>《消費者支援機構福岡》 http://www.cso-fukuoka.net/</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>《大分県消費者問題ネットワーク》 http://oita-shohisyanet.jp/</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■1月20日：消費者庁・国民生活センター・消費者委員会の地方移転に反対する意見書。 http://oita-shohisyanet.jp/topics/pdf/topics_20160122_01.pdf
<p>《消費者支援ネットくまもと》 http://www.net-kuma.com/</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