

消費者機構日本ニュースレター

137号

(株)センチュリーホーム(建築請負業者)と工事請負契約書等の是正協議を終了

当機構は、株式会社センチュリーホーム（茨城県水戸市）の「工事請負契約書」「工事請負約款」に関する情報提供を受け、当該事業者が使用する工事請負契約書等について、申入れおよび要請を行いました。申入れを行ったすべての条項に対して、是正されたわけではありませんが、一定の改善が見られたことから、是正協議を終了しました。回答がなかった条項につきましては、今後の被害情報を注視し、必要に応じてあたためて申入れを検討していくこととします。

【是正されたと回答のあった条項】

(当事業者からの回答によるものであり、当機構が改定された工事請負契約書等を確認したものではありません。)

①契約解除時の違約金

請負金額の15%の文言の削除

②支払遅延金

支払遅延額に対して年14.5%および1日あたり1万円としていましたが、1日あたり1万円の表記の削除。

③割引条件

使用している契約承認書の類型のうち、「基礎工事着手が6ヶ月を経過した場合には、出精値引・特典内容は白紙撤回する」類型の廃止。

【協議終了とした理由】

当該事業者から、申入れを行った条項について、一定の改善を行ったこと、これ以上当機構からの申入れ要請については、応じることができないとの連絡を受けました。是正の連絡がなかった条項について、当機構で被害情報を確認できていないこと、ただちに是正されないと被害が増加するといった条項ではないこと、当該事業者との協議はこれ以上困難なことから、一旦協議を終了し、被害情報を注視していくことにしました。

(有) GARAGE D・O・G(ヤフオク出品者:tomog1997)(中古自動車販売業者)に対して、差止請求の申入れ

当機構は、消費者より有限会社GARAGE D・O・G（東京都新宿区）の自動車売買契約の解除に関する条項が不当であるとの情報提供を受け、当該事業者が使用する「自動車売買契約書」「トリプルサポートサービスの締結に関する契約書」「自動車購入委託契約書」「自動車購入委託契約書 自動車購入委託契約事項」について、問題があると判断し差止の申し入れを行いました。

●主な申入れ内容

- ・契約解除時の違約金（車両代金の2倍）条項の削除等。
- ・ネットへのレビュー評価を強要（5星評価の強要。定型コメントの強要。違反した場合は、車両代金100%の違約金）する条項の削除等。

- ・無料サポート契約に関する不利益事実の不告知（サポートを受ける為には、別途整備費用が必要であることを告げない行為）の停止

●その後の経過

当該事業者取締役より、廃業に向けて準備をしているとの連絡がありましたが、ヤフオクに自動車を出品していることを確認した為、あらためて申入れに対する回答要請したところ、以下の連絡がありました。

- ①現在、店は閉めている
- ②ヤフオクに出展しているのは、在庫処分の為である
- ③ヤフオクでの売買では、当機構が申入れしている契約書は使用していない。
- ④在庫処分が終了後、廃業する方向で考えている。

しかしながら、ヤフオクサイトに保証内容についての掲載があるなど、事業継続の意思を要していると考えられる為、あらためて再申入れを行いました。

●再申入れの主な内容

- ・当機構が申入れ書で改善を求めている内容と同趣旨の契約条項を含む契約書等を使用せず、同趣旨の意思表示をしないこと
- ・ヤフオクで表示されている「当社サポートサービス」に関する不利益事実の不告知（サポートを受ける為には、別途整備費用が必要であることを告げない行為）の停止。

●消費者への注意喚起

当該事業者は、消費者に一方的に不利な条項を含む契約書等を使用しているおそれがある為、契約前に、消費者に一方的に不利な条項がないかよく確認の上、契約の要否を判断をするよう、当機構ホームページで注意喚起しました。

翔友会(品川美容外科)への申入れ等に関し、取り組み終了を通知

当機構では、医療法人社団 翔友会（品川美容外科）に対し、2014年10月に溶ける糸を使用したフェイスリフト施術である「フェザーリフト」「ロイヤルリフト」「フェイスアップ」に関するウェブ上の広告表示及びBMC会員価格に関するウェブ上の広告表示について、景品表示法における優良誤認表示及び有利誤認表示と考えられた為、是正の申入れを行いました。また、退去妨害と考えられた勧誘行為についても是正の申入れを行い、以降の一連の経緯について当機構ウェブサイトに公表してまいりました。

当機構からの申入れに対しては、一部の事項については速やかに改善がはかられましたが、反論のあった事項もありました。そこで、2015年2月に相手方からの再回答を得た後、当機構で苦情の発生状況とウェブサイトにおける表示の推移を確認したところ、次のような状況であることが判りました。

1. 苦情の状況

2015年4月以降2017年3月までの間、当該事業者の溶ける糸を利用したフェイスリフト施術に関する苦情は、当機構が把握している限りでは、遞減傾向であること。

2. 回答及び対応状況

- (1) BMC会員の制度については一定の変更が行われたこと。
- (2) 退去妨害行為はこれまでも行っていないし今後も行わないとの反論がありました。退去妨害に関する苦情は当機構が把握している限りでは、遞減していること。

(3) 溶ける糸を使用したフェイスリフト施術の広告表示については、効果はあり、効果がないというのであればその立証を当方に求めるという反論がありました。現状、当該医院のウェブサイトにおいては、溶ける糸を使用したフェイスリフト施術の効果の持続性について強い期待を抱かせる表現は見られなくなっていること。

(4) 「手術不要」「世界レベルで認められた」という表記は削除されたこと。

その他、2017年6月時点で確認したウェブサイトの表示では、当機構が申入れの対象とした施術の一部について、ウェブサイト上の案内が取りやめられています。

以上の状況をふまえ、当機構は一定の改善が見られると判断し、本件についての取り組みを終了し、2017年7月31日に当該事業者の代理人に対して、その旨通知しました。

「消費者契約法の見直しに関する意見」を提出

消費者契約法は、取消しの対象となる不当勧誘の類型を追加するとともに、無効とする消費者契約の条項の類型を追加する等の措置を講ずるため、平成 28 年に改正されました。

この改正の際の附帯決議において引き続き検討を行うこととされた論点等については、内閣府消費者委員会に設置された消費者契約法専門調査会において平成 28 年9月から審議がなされ、平成 29 年8月に消費者委員会から消費者契約法の規律の在り方についての答申が公表されました。

この答申を踏まえ、消費者庁では、以下の規定案に関して広く意見募集を実施していました。消費者機構日本では、以下の全規定案に賛成するとともに、適宜、追加の措置を求める意見書を提出しました。

意見書の詳細は次の URL からご確認ください。http://www.coj.gr.jp/iken/topic_170919_01.html

【意見募集がなされていた規定案】

不利益事実の不告知 (法第4条第2項)	不利益事実の不告知の主観的要件に「重大な過失」を追加する (故意の立証の困難に起因する問題に対処するため)
合理的な判断をすることができない事情を利用して契約を締結させる類型 (法第4条第3項)	以下の行為類型を消費者が困惑して意思表示をしたときの取消権として追加する ① 「消費者の不安を煽る告知」 (想定事例) 就職に不安を抱いている学生に対して「あなたは一生成功しない」などと根拠なく告げて不安を煽り、有料セミナーの受講を契約させる ② 「勧誘目的で新たに構築した関係の濫用」 (想定事例) いわゆるデート商法など
心理的負担を抱かせる言動等による困惑類型の追加 (法第4条第3項)	以下の行為類型を消費者が困惑して意思表示をしたときの取消権として追加する ① 消費者が意思表示をする前に、事業者が履行に相当する行為を実施し、契約を強引に求めること。 (想定事例) ガソリンを入れようとガソリンスタンドに立ち寄ると頼みもしないのにワイパーを交換された上で代金を請求された。 ② 事業者が消費者に契約の締結を目的とする行為を実施し、当該消費者が契約締結の意思表示をしないことによって損失が生じることを正当な理由がないのに強調して告げること。

「平均的な損害の額」の立証に関する規律の在り方 (法第 9 条第 1 号)	「平均的な損害の額」に関し、消費者が「事業の内容が類似する同種の事業者に生ずべき平均的な損害の額」を立証した場合には、「当該事業者が生ずべき平均的な損害の額」と推定される旨の規定を設ける
不当条項の類型の追加	①消費者が後見開始、保佐開始又は補助開始の審判を受けたことのみを理由として事業者に解除権を付与する条項を無効とする規定を設ける ②法 8 条（事業者の損害賠償の責任を免除する条項の無効）及び法 8 条の 2（消費者の解除権を放棄させる条項の無効）の潜脱を可能とするような事業者の決定権限付与条項を無効とする旨の規定を設ける。
条項使用者不利の原則 (法第 3 条第 1 項)	事業者は、消費者契約の条項を定めるに当たっては、条項の解釈について疑義が生ずることのないよう配慮するよう努めなければならない旨を明らかにする。
消費者に対する配慮に努める義務 (法第 3 条第 1 項)	当該消費者契約の目的となるものの性質に応じ、当該消費者契約の目的となるものについての知識及び経験についても考慮した上で、消費者の権利義務その他の消費者契約の内容についての必要な情報を提供するよう努めなければならない旨を明らかにする。

東京都消費者月間 くらしフェスタ 2017 交流フェスタに参加します

当機構は、東京都消費者月間事業に実行委員として参加しています。東京都消費者月間事業とは、消費者意識の啓発、消費者団体相互の連携強化、消費者・事業者・行政の協働の推進を目的として、東京都と消費者団体が協働して行うものです。10 月は東京都消費者月間であり、新宿西口広場イベントコーナーで、毎年イベント（交流フェスタ）を開催しています。

今年の交流フェスタは、「くらし」「環境」「食」「安全対策」「消費者被害防止」「子供」のテーマで、消費者団体・事業者団体・行政が、パネル展示、クイズラリー・販売などを行います。他に健康チェック、東京の木でサイコロ作り、自転車シュミレーターなどの体験ブースもあり、子供から大人まで楽しみながら学べます。特設ステージでは、消費者被害防止コント、コンサートやミニセミナーを予定しています。

当機構では、消費者の方々に「消費者団体訴訟制度」について知っていただくため、ミニセミナーを行います。ご都合のつく方は、是非、ご参加ください。

見て、聞いて、話そう！交流フェスタ

もっと広げようコミュニケーションの輪～未来を拓くコミュニケーションの輪～

日時：2017年10月20日（金）、10月21日（土） 10:00～17:00

場所：新宿駅西口広場イベントコーナー

～当機構が実施するミニセミナー～

日時：2017年10月20日（金）12:00～12:30

タイトル：消費者団体訴訟制度とは？

場所：新宿駅西口広場イベントコーナー セミナーステージ

詳しくは、こちらのホームページをご覧ください。

<http://kurashifesta-tokyo.org/index.html> くらしフェスタ東京 2017

全国の適格消費者団体（16 団体）のホームページ公表情報（8 月 16 日～9 月 30 日分）

○各適格消費者団体（16 団体）のホームページの公表情報です。差止請求訴訟、事業者への申入れ等の活動を中心に紹介します。

適格消費者団体名	公表情報(8月16日~9月30日)
<p>《消費者支援ネット北海道》 http://www.e-hocnet.info/index.php</p>	<p>■9月13日：株式会社ソプラティコに対する申入れ経過について公開します。 http://www.e-hocnet.info/detail.php?ct=mi&no=391</p>
<p>《消費者市民ネットとうほく》 http://www.shiminnet-tohoku.com/</p>	<p>■9月15日：ダイエット食品定期購入のホームページ広告に関する申入れ事案 http://www.shiminnet-tohoku.com/proposal/index.html</p>
<p>《埼玉消費者被害をなくす会》 http://saitama-higainakusukai.or.jp/</p>	<p>■9月11日：(株)豆腐の盛田屋に対し「申入書」を送付しました。 http://saitama-higainakusukai.or.jp/topics/170911_01.html</p> <p>■9月14日：(株)豆腐の盛田屋から「申入書」に対する「回答書」を受領しました http://saitama-higainakusukai.or.jp/topics/170914_01.html</p> <p>■9月22日：株式会社アプラスに対し問合せを行ない、回答を受領しました http://saitama-higainakusukai.or.jp/topics/170922_01.html</p>
<p>《消費者機構日本》 http://www.coj.gr.jp/</p>	<p>■8月22日：医療法人社団 翔友会（品川美容外科）への申入れ等に関し、取り組み終了を通知しました。 http://www.coj.gr.jp/zesei/topic_170822_01.html</p> <p>■9月7日：中古自動車販売業者である有限会社 GARAGE D・O・G（ヤフオーク出品者：tomo911997）に対して、差止請求の申入れをしました。 http://www.coj.gr.jp/zesei/topic_170907_01.html</p> <p>■9月22日：株式会社センチュリーホーム（建築請負事業者）と工事請負契約書等についての是正協議を終了しました。 http://www.coj.gr.jp/zesei/topic_170922_01.html</p>
<p>《全国消費生活相談員協会》 http://www.zenso.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>《消費者支援ネットワークいしかわ》 http://csnet-ishikawa.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>《消費者被害防止ネットワーク東海》 http://cnt.or.jp/</p>	<p>■8月22日：プレミアムウォーター株式会社（旧株式会社ウォーターゲイト）に対して申入書を送付しました。 http://cnt.or.jp/wordpress/wp-content/uploads/2017/08/ebfc4edc9e2624cf76e3b303de0528e9-1.pdf</p> <p>■8月22日：株式会社クレールコーポレーションに対して申入書を送付しました。 http://cnt.or.jp/wordpress/wp-content/uploads/2017/08/84bd7ecd2091467f55728c78e086e4a2.pdf</p> <p>■9月20日：株式会社USENに対して申入終了通知書を送付しました。 http://cnt.or.jp/wordpress/wp-content/uploads/2017/09/49ef8c55e85dd8f4c1d79da352d2953e.pdf</p> <p>■9月20日：Amazon Gift Cards Japan 株式会社に対して、</p>

	<p>問合せ兼申入書を送付しました http://cnt.or.jp/wordpress/wp-content/uploads/2017/09/4b2bb7b71f6d576d56afc38bf93a7a1.pdf</p> <p>■9月20日：株式会社USENに対して申入終了通知書を送付しました。 http://cnt.or.jp/wordpress/wp-content/uploads/2017/09/49ef8c55e85dd8f4c1d79da352d2953e.pdf</p> <p>■9月20日：株式会社ワールドワークスに対して申入終了通知書を送付しました。 http://cnt.or.jp/wordpress/wp-content/uploads/2017/09/a1ea5f6143977faa67def8b98bd32be.pdf</p>
<p>《京都消費者契約ネットワーク》 http://kccn.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>《消費者支援機構関西》 http://www.kc-s.or.jp/</p>	<p>■8月25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 twitter 上の表示の削除を求め、「要請書」を送付しました。 http://www.kc-s.or.jp/detail.php?n_id=10000693</p> <p>■9月13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 twitter 上の表示の削除を求め、「要請書」を送付していましたが、「回答」を受領しました。 http://www.kc-s.or.jp/detail.php?n_id=10000698</p> <p>■9月14日：家賃債務保証会社のフォーシーズ(株)に対する差止訴訟の第5回裁判が行われました。 http://www.kc-s.or.jp/detail.php?n_id=10000695</p> <p>■9月27日：エクササイズスタジオ「ピラティススタイル」を運営する(株)ぜんに対して「再申入れ」を送付しました。 http://www.kc-s.or.jp/detail.php?n_id=10000699</p>
<p>《ひょうご消費者ネット》 http://hyogo-c-net.com/</p>	<p>■8月16日：(株)リーブに対して差止請求書を送付しました。 http://hyogo-c-net.com/overture.html#170816</p> <p>■8月22日：株式会社リーブから、平成29年8月19日付「差止請求書に関するご回答」が届きました。 http://hyogo-c-net.com/overture.html#170822</p>
<p>《消費者ネットおかやま》 http://okayama-con.net/</p>	<p>■8月31日：従前より申入れを行っていました京呉服好一株式会社について、申入れ内容にそって改善されていることを評価し、最新の規定を確認でき次第、申入れを終了する旨の文書を送付しました。 http://okayama-con.net/sasidome.html</p> <p>■8月31日：花園クリニックに対する樹状細胞療法によるがんの治療契約における治療費不返還条項の使用差止め請求訴訟の初回期日(8/29)が終了しました。認諾により訴訟は終結しました。 http://okayama-con.net/sasidome.html</p>
<p>《消費者ネット広島》 http://www.shohinet-h.or.jp/</p>	<p>■9月26日：株式会社 U-NEXT へ終了通知を送付しました。 http://www.shohinet-h.or.jp/%E5%B7%AE%E6%AD%A2%E3%82%81%E3%83%BB%E7%94%B3%E5%85%A5%E3%82%8C%E6%83%85%E5%A0%B1/</p>
<p>《消費者支援機構福岡》 http://www.cso-fukuoka.net/</p>	<p>■8月31日：アプライド(株)差止請求訴訟第12回期日報告 http://www.cso-fukuoka.net/news/moushiire/802</p> <p>■8月31日：アプライド(株)差止請求訴訟第13回期日報告 http://www.cso-fukuoka.net/news/moushiire/804</p>

	■9月21日：悠悠ホーム株式会社申入れ活動終了の報告 http://www.cso-fukuoka.net/news/moushiire/827
《佐賀消費者フォーラム》 http://www.saga-consumersforum.or.jp/main/1.html	■9月6日：株式会社デアゴスティーニ・ジャパンに対し、適切な表示を行うよう変更を求めて申入れを行いました（不当景品類及び不当表示防止法第5条有利誤認）。 ■9月6日アシェット・コレクションズ・ジャパン株式会社に対し、適切な表示を行うよう変更を求めて申入れを行いました（不当景品類及び不当表示防止法第5条有利誤認）。 ■9月6日：ショッピングモールの運営責任者に対し、規約中の「未成年者の購入について」の一部を削除するよう申し入れを行いました。
《大分県消費者問題ネットワーク》 http://oita-shohisyanet.jp/	※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。
《消費者支援ネットくまもと》 http://www.net-kuma.com/	※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。

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



085 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