

消費者機構日本ニュースレター

138号

若者の消費者契約トラブル110番を実施します

適格消費者団体（全国で16団体）が協力して若者の消費者契約トラブル110番を行います。

日時 2017年（平成29年）12月9日（土）10時～16時

会場 全国16か所

電話番号 0570-007-188（ナビダイヤル）

※電話は最寄りの適格消費者団体にかかります。

※相談は無料ですが、電話代がかかります。携帯電話のかけ放題プラン等の除外になり、電話代が発生します。

主催 適格消費者団体16団体、全国消費者団体連絡会

後援 消費者スマイル基金

趣旨

民法の成年年齢引き下げが検討されているところ、若者の消費者契約トラブルに関する情報を積極的に収集し、適格消費者団体の差止請求関係業務及び特定適格消費者団体の被害回復関係業務を通じて、必要な差止請求及び被害回復を検討します。

また、民法の成年年齢引き下げに当たって講じられるべき施策について政策提言を行うことを目指します。

※個別の事案についてあっせんは行わず、助言までを行います。

想定される事例

- 街頭でモデルにならないかとスカウトされた。プロダクションの契約と別にモデル養成講座の契約を結ばされた。解約しようとしたが高額な入学時諸費用が返還されない。
- 投資に成功しているすごい人に会わせると言われ、会ったところ投資情報のDVD購入をすすめられた。お金がないと言ったが、借金の方法まで教えられ契約させられた。DVDの内容は一般的なもので、投資で稼げるといったものではない。解約したい。
- SNSの広告で、通常価格の90%引きでダイエットサプリメントが購入できるとされていたので申し込んだ。実際には、4回分がセットとなった定期購入の契約だった。未成年だったので取り消そうと思ったが、高額な違約金がかかるようだ。

この110番のチラシは、当機構ウェブサイトにてごらんいただけます。

http://www.coj.gr.jp/outerzesei/pdf/topic_171117_01.pdf

(株)三井住友銀行によるカードローン規約の改定

2016 年 11 月、当機構は株式会社三井住友銀行（以下、「三井住友銀行」）に対して、「三井住友銀行カードローン規定」（以下、「カードローン規定」）の「相続の開始があったときは、期限の利益を失ったとして相続人は被相続人の債務の全額を直ちに一括で返済する」旨の条項（以下「本件条項」）には、消費者契約法 10 条違反があるとして削除を求める申し入れを行いました。

一方で、当機構が上記申し入れを行う直前、三井住友銀行からは、顧客本位の観点より、「カードローン規定」の見直しを実施していたところであったとして、当機構と「カードローン規定」の改定方針に関し意見交換を実施したい旨の連絡を受けました。当機構と三井住友銀行にて意見交換をした結果が以下のとおりです。

【意見交換の結果】

三井住友銀行からは、下記の対応とするとの連絡を受けました。

- 三井住友銀行としては、本件条項がただちに消費者契約法 10 条に違反しているものとは考えていないものの、お客さま本位の観点より、「カードローン規定」より本件条項を削除する方針である。
- これにより、「相続の開始」のみを理由とした期限の利益の喪失、遅延損害金の計上、保証会社からの代位弁済は行われなくなる（なお、債務不履行が生じた場合等、「相続の開始」以外の期限の利益喪失事由が生じた場合の取扱いに変更はない）。

【当機構の評価】

三井住友銀行が「カードローン規定」から本件条項を削除する方針であることが明らかになりました。今回の三井住友銀行の対応により、相続人は相続の開始のみを理由とした期限の利益の喪失、遅延損害金の計上、保証会社からの代位弁済を受けることがなくなります。

なお、三井住友銀行では、「カードローン規定」の改定は 2018 年度中を予定（準備が完了次第。それまでは運用にて対応）しているとのこと。改定が確認でき次第、当機構のホームページにてご報告します。

本件の詳細は、当機構のホームページにてご確認ください。

http://www.coj.gr.jp/zesei/topic_171107_01.html

(株)ワイヤレスゲート「ワイヤレス ブロードバンド サービス利用規約」の「無催告解除条項」「免責条項」及び「損害賠償額制限条項」について改善が図られました

当機構は、消費者からの「クレジットカード会社の合併により番号が変更となり、そのため決済がされなかったことにより、通信役務契約がただちに強制解除され、違約金の請求を受けた」との情報提供を受け、株式会社ワイヤレスゲートに対して、2016 年 5 月 10 日付で「無催告登録取消（強制解約）条項及び免責条項の削除を求める申し入れ」を送付し、「ワイヤレス ブロードバンド サービス利用規約」における債務不履行による無催告登録取消を可能とする条項の削除と、同利用規約における免責条項及び損害賠償額の制限条項の削除の申し入れを行い、以後、数度にわたり当該事業者と協議を重ねてまいりました。

その結果、「ワイヤレス ブロードバンド サービス利用規約」が改正され、下記の条項について改善が図られ、「合意書」の取り交しに至りました。

(1) 無催告で即時契約を解除する条項について

クレジットカード決済ができなかったことにより無催告で契約が即時解除されることは

なくなり、会員に事前に通知を行う旨の条項が追加されました。

(2) 免責条項について（抜粋）

- ①全面的な免責条項であった「登録ユーザーに発生した損害の全てに対し、本書面に明示的に定める場合を除き、いかなる責任も負わないものとし、かつ、損害を賠償する義務はないものとします。」について、「但し、当該会員が消費者契約法第 2 条第 1 項に定める消費者であり、かつ、当社の責めに帰すべき事由に基づく場合を除きます。」との文言が追加されました。
- ②免責条項として規定されていた「登録ユーザーは、当社に対し、通信が制限されたことによる如何なる損害賠償も請求することはできません。」「本条に基づき当社が行った行為により登録ユーザーに生じた損害について一切の責任を負いません。」あるいは「本サービスに関連して登録ユーザーが被った損害につき、賠償する責任を一切負わないものとします。」等の条項について、「但し、当該会員が消費者契約法第 2 条第 1 項に定める消費者であり、かつ、当社の責に帰すべき事由に基づく場合を除きます。」との文言が追加されました。

(3) 損害賠償額の制限条項について

損害賠償額の制限を定めた「当社が登録ユーザーに対して損害賠償責任を負う場合においても、当社の賠償責任は、損害の事由が生じた時点から遡って過去 1 年の期間に登録ユーザーから現実に受領した本サービスの利用料金の総額を上限とします。」との条項について、「但し、当社に故意又は重過失のある場合を除きます。」との文言が追加されました。

本件の詳細は、当機構のホームページにてご確認ください。

http://www.coj.gr.jp/zesei/topic_171027_01.html

賃貸住宅標準契約書（再改訂版）（案）に関する意見を提出

国土交通省では、平成 29 年 6 月に公布された民法改正法における賃貸借契約に関連する規定を踏まえ、賃貸住宅標準契約書（改訂版）の再改訂を検討し、意見募集を実施しました。（意見提出締切平成 29 年 9 月 10 日）

当機構からは、概要下記の意見を提出しました。

1. 「契約期間中の修繕」について、賃借人から修繕が必要と通知され、修繕の必要が認められるにもかかわらず、賃貸人が正当な理由なく修繕を実施しないときは、賃借人自らが修繕を実施できるとの規定等を追加する点について、賛成意見を述べました。
2. 「一部滅失等による賃料の減額等」に係る明文の規定を置くことについて、賛成意見を述べました。加えて、一部滅失等の事由によりその物件が使用できなくなり契約解除する際の、清算規定の明確化を要望しました。
3. 「連帯保証人」について、保証人保護の観点から、契約書に記載された極度額を限度とする保証であることを明示すること等に賛成意見を述べました。
4. 賃貸住宅契約書について、消費者からの請求がなくとも契約の合意の前に消費者に開示することが望ましい旨周知するよう要請しました。

※本意見書の詳細は、次の URL にてご確認ください。

http://www.coj.gr.jp/iken/topic_170908_01.htm

割賦販売法施行令の見直しに関する意見を提出

経済産業省 商務情報政策局 商務・サービスグループ 商取引監督課では、割賦販売法施行令の一部を改正する政令案に対する意見募集を行ってまいりました。

当機構は、同改正案のうち、「支払可能見込額調査の見直し」(省令 40 条、72 条関係)に関して、個人に対する与信審査の原則を崩すような「特定配偶者」の定義の変更、拡大がなされたことから、多重債務の防止の観点からも反対するとの意見を提出しました。意見を提出しました。

意見書は、次の URL からご確認ください。http://www.coj.gr.jp/iken/topic_171010_01.html

全国の適格消費者団体（16 団体）のホームページ公表情報（10 月 1 日～11 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(10月1日～11月30日)
《消費者支援ネット北海道》 http://www.e-hocnet.info/index.php	<ul style="list-style-type: none"> ■10月6日：道北振興（株）に対する申入れ経過について公開します。 http://www.e-hocnet.info/offer/poo41.htm
《消費者市民ネットとうほく》 http://www.shiminnet-tohoku.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。
《埼玉消費者被害をなくす会》 http://saitama-higainakusukai.or.jp/	<ul style="list-style-type: none"> ■10月25日：(有) ワイズエステートに対し消費者契約法第41条に基づく「書面による事前の差止請求」を行ない、回答を受領しました http://saitama-higainakusukai.or.jp/topics/171025_01.html ■11月20日：(株) NTT ドコモに対する差止請求訴訟の第4回期日のお知らせ（法廷を間違って記載していたため、訂正しました。ご確認ください） http://saitama-higainakusukai.or.jp/topics/171120_01.html
《消費者機構日本》 http://www.coj.gr.jp/	<ul style="list-style-type: none"> ■10月31日：(株) ワイヤレスゲート「ワイヤレス ブロードバンド サービス利用規約」の「無催告解除条項」「免責条項」及び「損害賠償額制限条項」について改善が図られました。 http://www.coj.gr.jp/zesei/topic_171027_01.html ■11月7日：(株) 三井住友銀行によるカードローン規定の改定について http://www.coj.gr.jp/zesei/topic_171107_01.html ■11月28日：(株) みずほ銀行によるカードローン規定の改定について http://www.coj.gr.jp/zesei/topic_171128_01.html
《全国消費生活相談員協会》 http://www.zenso.or.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。
《消費者支援ネットワークいしかわ》 http://cnet-ishikawa.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。

<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"> ■ 10 月 17 日：(株) アパマンショップホールディングスに対して、回答書を送付しました。 http://cnt.or.jp/wordpress/wp-content/uploads/2017/10/e9ec0173ca545c8173f861e50ababc7a.pdf ■ 10 月 17 日：(株) IAM、インターナショナル・メディア学院に対して、申入書を送付しました。 http://cnt.or.jp/wordpress/wp-content/uploads/2017/10/75684d48a137269f8bc70aef4e83fa7.pdf ■ 10 月 17 日：(株) アイエーシーインターナショナルに対して、申入書を送付しました。() http://cnt.or.jp/wordpress/wp-content/uploads/2017/10/941c33e45735eb4e4d6a352f72079f22.pdf ■ 11 月 21 日：ザ・グロウ・オリエンタル名古屋に対して問合書を送付しました。 http://cnt.or.jp/wordpress/wp-content/uploads/2017/11/ffe6ff54dd221e89c076ed177788951e.pdf ■ 11 月 21 日：日本ワーキング・ホリデー協会に対して、修正後約款の開示申入書を送付しました。 http://cnt.or.jp/wordpress/wp-content/uploads/2017/11/1d9f3001f993ec154f84d1302ee15694.pdf ■ 11 月 21 日：KDDI (株) に対して申入書を送付しました。 http://cnt.or.jp/wordpress/wp-content/uploads/2017/11/ba21fcd431c197516ff8486a57ee8099.pdf ■ 11 月 21 日：(株) アルカンシエル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/2017/11/683a43e06c9b1b50040897171381ce8a.pdf ■ 11 月 28 日：宗教法人薬師寺に対して差止請求書を送付しました。 http://cnt.or.jp/wordpress/wp-content/uploads/2017/11/432ae9c885b18ff49421fe57b22898b4.pdf ■ 11 月 28 日：(株) 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/wordpress/wp-content/uploads/2017/11/6d7ddb37ade8b57ed955ea527c660946-1.pdf
<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>	<ul style="list-style-type: none"> ■ 10 月 13 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) ぜんへの「再申入れ」に対する「回答書」を受領しました。 http://www.kc-s.or.jp/detail.php?n_id=10000703 ■ 10 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 上の表示の改善を受けて、要請活動を終了しました。 http://www.kc-s.or.jp/detail.php?n_id=10000706
<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>《消費者ネットおかやま》 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>	<ul style="list-style-type: none"> ■10月18日：アプライド（株）差止請求訴訟第14回期日の報告 http://www.cso-fukuoka.net/news/moushiire/837 ■10月26日：「神奈川県消費生活条例の改正骨子案」に対する意見書 http://www.cso-fukuoka.net/news/teigen/839 ■10月30日：福岡県多重債務者生活再生事業終了に係る意見書 http://www.cso-fukuoka.net/news/teigen/843
<p>《佐賀消費者フォーラム》 http://www.saga-consumersforum.or.jp/main/1.html</p>	<p>■10月5日：（株）デアゴスティーニ・ジャパンより、9月6日付申入れに対する回答書が届きました。 http://www.saga-consumersforum.or.jp/main/510.html</p>
<p>《大分県消費者問題ネットワーク》 http://oita-shohisyanet.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>



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