

<目次>

- ㈱ライフ・アップに特定利益の仕組み等について質問
- iPhone3G 売買契約に関する申入れ～意見交換を終了します。
- ㈱ベストライフに対する消費者契約法に基づく申入れ報告

㈱ライフ・アップに特定利益の仕組み等について質問

㈱ライフ・アップは、健康食品と化粧品を販売する連鎖販売事業者です。2009年1月、消費者機構日本に対し消費者の方から「当該事業者の会員が『商品を毎月継続購入するだけで、2年後には年金型ボーナス(※)が毎月25万円受け取れる』として勧誘している」との情報と会員規約等の提供がありました。当機構では情報の内容及び会員規約等を検討しましたが、上記勧誘内容の「商品を毎月継続購入するだけで2年後に毎月25万円の金員を受領できる仕組み」に疑義をもったことから、本年1月末、当該事業者に質問書①を出しました。(※2008年秋ごろに「利益還元型ボーナス」と名称変更)

その後(本年2月19日)、当該事業者の代表者から口頭で質問書に対する回答(質問内容と回答は下記をご覧ください。)を得ましたが、十分に理解できなかったことから、当該事業者が主催する事業説明会に参加しました。本説明会では本年4月1日から変更となる特定利益のシステムが重点的に説明され、当機構が疑義をもった利益還元型ボーナス(旧年金型ボーナス)のシステムは本年3月末日で終了となるが、その日までの入会者は利益還元型ボーナス(旧年金型ボーナス)の支払い対象となる旨が判明しました。しかしながら、上記説明会に出席しても、なお、本年3月末日までの入会者について利益還元型ボーナス(旧年金型ボーナス)のシステムが、如何にして成立しうるのか根本的どころが理解できなかったため、質問書②を送付しました。今後、質問と回答を逐次ホームページに掲示します。

<消費者機構日本の質問書①とライフ・アップの回答>

	消費者機構日本：質問内容	ライフ・アップ：回答
1	年金型ボーナス(※)について、2年後に25万円を受け取れると聞いた消費者の認識やNetwork Business 2009-02の記事は正しいか。	正しくない。当社のビジネス内容を十分に理解していない会員がそのような言葉で勧誘を行ったようだが、新規加入者の増加率が関係するので、2年後に必ず25万円もらえるものではない。
2	質問1の認識等が正しくないのであれば、年金型ボーナス(※)がどのような場合に、どれくらいの支払いを受けることができるのかを説明してください。	★口頭で説明を受けましたが、十分に理解できなかったため、記載を略します。
3	① 現在(2009年1月時点)の会員総数と、 ② 毎月25万円以上の年金型ボーナス(※)を受領している会員数を教えてください。	①2万5、6千人ぐらい。 ②ほとんどいない。
4	バイナリーボーナスが10万円に達する場合のシミュレーション、上限の250万円となる場合のシミュレーションを提示してください。	★口頭で説明を受けましたが、十分に理解できなかったため、記載を略します。

～iPhone 3G 売買契約に関する申入れ～
意見交換を終了します！



昨年 10 月、消費者機構日本はソフトバンクモバイル(株)に対して、当該事業者等が iPhone 3 G の売買契約時に購入者に交付している契約関係書面のキャンセル条項につき使用中止等の申し入れを行いました。このたび、意見交換を終了することとなりましたことをお知らせいたします。

当機構の申入れ事項と当該事業者の最終的な回答要旨は下表のとおりです。販売代理店が使用していた「いかなる場合もキャンセルできない」旨の書面について当該事業者がその使用中止を指導したことは、当機構の申入れを受け入れたと考えられます。しかし、「キャンセルは受付いたしません」が書かれた書面は、当該事業者はそのまの表現で使用を継続するそうです。

当該事業者は、昨年 11 月の回答で『「キャンセルは受付いたしません」は顧客の都合による合意解約の申し出を受け付けられないという意味であり、法令上の無効事由、取消事由、解除事由がある場合は、無効・取消し・解除の申し出は受け付ける』と述べていました。

その回答を受け当機構は下線趣旨が消費者に伝わるように「キャンセルは・・・」を文言修正するよう 2 度にわたり申し入れました。

2 度目の申入れの際は、文言修正とともに消費者から法令上の解約事由等の申出があった場合は、速やかに対応すること等を約束させる合意書の締結も求めましたが、当該事業者からは文言修正にも合意書締結にも応じられないとの回答（同年 6 月）が届きました。

「キャンセルは・・・」の意味が下線趣旨であると理解できる消費者は少ないと思われ、不親切な表現が契約関係書面に残ることとなりましたが、法令に基づく解約等には応じると回答しているので、意見交換を終了することとしました。

尚、法令上の解約事由等とは、例えば、訪問販売で iPhone 3 G を購入したにもかかわらず法定書面が交付されなかった場合（クーリング・オフが可能）、店頭で購入の際の確認事項に署名しただけなのに契約成立を主張された場合（契約の無効の主張が可能）などが考えられます。

	申入れ事項	回答の要旨
1	<p>①～③書面の波線規定の削除及び民法等によって契約をキャンセルできる場合の具体例の明示。</p> <p>①「iPhone 3 G ご契約に際してのご注意事項②」<u>「キャンセルは受付いたしませんので、ご注意ください」</u></p> <p>②「iPhone 3 G ご契約に際してのご注意事項」<u>「契約後いかなる事由におきましてもキャンセル・返品は出来ませんのでご了承ください。」</u></p> <p>③「ご購入に当たっての留意点」「本製品はいかなる状況におきましても、キャンセルできませんのでご了承ください。」</p> <p>※①は当該事業者、②③は販売代理店の作成書面</p>	<p>①書面は波線のまま使用を継続する。表現変更はしない。</p> <p>②③書面は使用中止を指導した。</p>

2	<p>他の 3 G 携帯では受信可能なのに、iPhone 3 G で受信ができない等のときは、それを消費者が確認した場合を除き、隠れた瑕疵があるとして同端末の売買契約の解約を可能とすること。</p>	<p>iPhone 3 G は受信感度を含め携帯端末に通常期待される性能を備えており瑕疵のあるものではない。購入時点で既に不具合が発生して通常期待される機能を欠いていたら交換・修理に応じる。</p>
---	---	---

【(株)ベストライフに対する消費者契約法に基づく申入れ報告】

入居一時金の返還率を改訂する等の回答が届きました！

昨年、消費者から(株)ベストライフが運営する介護付有料老人ホーム「ベストライフ南浦和」(埼玉県さいたま市南区)の入居一時金について、「施設入居の早期に高率で償却されている。中途退去者に不利な契約内容ではないか。」との情報提供があり、当機構では契約書等を入手して検討を開始しました。

当該事業者(本社:東京都新宿区)は全国 93 ヶ所で介護付有料法人ホームや住宅型有料老人ホーム等を運営、約 5460 名の介護を担っています。当該施設は入居時に支払う費用は定員一人の場合、入居申込金 73.5 万円、入居一時金 410 万円となっていました。

<入居申込金>

入手した契約書には入居申込金の不返還条項がありました。当該事業者によれば入居申込金は販売促進費や営業人件費等を内訳とする“契約事務手数料”とのことでしたが、販売促進費等を契約事務手数料に含めることはその範疇を超えており、施設の退去時期を問わず全額を返金しないとする定めは消費者契約法 9 条 1 号に反するおそれがありました。

<入居一時金>

また、同じく同法 9 条 1 号に抵触する可能性があるとして、契約書等に記載の入居一時金の返還率の是正を求めました。申入れに際しては、当該施設とその他 11 施設(当該施設と入居一時金及び償却期間が近似の介護付有料老人ホーム)の入居一時金の不返還率を比較検討しました。その結果、当該事業者の不返還率はその他 11 施設に比して高額であることがわかりました。

【入居一時金の不返還率比較】 ※入居からの解約までの経過月数

	6 ヶ月 (※)	12 ヶ月 (※)	24 ヶ月 (※)
ベストライフ南浦和	48%	50%	70%
その他 11 施設 (平均)	約 29%	約 37%	約 53%

上記の理由から本年 4 月、当該事業者に対して入居申込金の不返還条項の削除等を求める申入れを行いました。

<回答評価>

当該事業者からは本年 5 月、入居申込金制度は廃止し、入居一時金は初期償却を 20%とし、残額を 5 年で均等償却するとの回答が届きました。当機構では消費者契約法 9 条 1 号の趣旨を踏まえた内容に是正されたと評価しています。

当機構が申し入れたのは当該施設の契約書等でしたが、当該事業者は介護付有料老人ホームと住宅型有料老人ホームの全ての契約書等を見直すことを約束しており、それら書面の使用開始時期は 7 月上旬を予定しているとのことでした。

【当機構の申入れ事項と当該事業者の回答のまとめ】

申入れ事項	回答
契約書等の入居申込金の不返還条項の削除。	入居申込金制度は廃止する。
契約書等の入居一時金返還表の削除及びその償却率の見直し。	$\text{入居一時金} \times 80\% \times (\text{60 ヶ月} - \text{契約月数}) \div 60 \text{ ヶ月}$ を返還金とする。