

<目次>

- 「第8回適格消費者団体連絡協議会」開催報告
- デル（株）との協議終了報告
- FORTRESS JAPAN に対して、消費者庁と東京都による同時行政処分が行われました。

消費者庁
内田長官が出席

「第8回 適格消費者団体連絡協議会」開催報告

2010年2月27日（土）、第8回適格消費者団体連絡協議会が主婦会館プラザエフにて開催されました。今回は同協議会の直前（2月25日）に北海道初の適格消費者団体に認定されたNPO法人消費者支援ネット北海道を含めて適格消費者団体が8団体、NPO法人あいち消費者被害防止ネットワークなど適格消費者団体を目指す団体が5団体（合計13団体）が参加して開催されました。

同協議会では、参加団体間で「差止請求関係業務の運営」「集団的消費者被害救済制度」「不動産賃貸借契約問題への取り組み」についての意見交換が行われました。

○集団的消費者被害救済制度についての意見交換

集団的消費者被害救済制度について、消費者支援機構関西での2回の学習会を含めた検討状況が報告されました。続いて消費者機構日本から3回シリーズで行っている研究会の検討状況と、今後はオプトアウト型と二段階型の制度導入を求めていく方向が報告され、この報告を中心に意見交換を行ないました。この日は、どのような制度を要求していくかについて結論付けることはしませんでした。議論の中では、新しい制度で未知の部分はあるつつも、消費者被害の救済を効率的にかつ持続的に行なう為に、上記の2つの制度の導入が必要ではないかとの問題意識が共有されました。

また、消費者庁と衆参消費者問題特別委員会に、協議会参加団体の連名で、「集団的消費者被害救済制度の早期実現を求める意見」を提出する方向が確認されました

○不動産賃貸借契約への取り組みについての意見交換

不動産賃貸借契約に関しては多くの適格消費者団体が事業者に対して不当条項等の是正を求めて申入れを行っていることから意見交換を行いました。

各団体が申入れを行っていた特徴的な条項は、貸室返還時の原状回復条項、契約期間中の修繕費負担条項、賃貸借契約の無催告解除条項、賃貸借契約終了に伴う明渡し遅延の場合の違約金条項等でした。

各団体とも貸室返還時の原状回復条項と契約期間中の修繕費特約条項については消費者契約法第10条、賃貸借契約終了に伴う明渡し遅延の場合の違約金条項については、同法第9条1号及び第10条を根拠に是正を求めていました。

また、現在、国土交通省が、不動産賃貸借の契約のあり方について検討を加えていることをふまえ、これらの検討に消費者庁・消費者委員会も積極的に関与することを、適格消費者団体連絡協議会に参加している団体が求めていこうとの問題提起が、京都消費

者契約ネットワークより行われました。その方向で、検討をすすめることを確認しました。

同協議会の後半からは、消費者庁の内田長官や企画官等の職員の方々が出席されました。適格消費者団体には3年ごとの認定更新手続きが義務付けされています。当機構は2007年8月に第1号の適格消費者団体に認定されており、本年の8月に初めての更新手続きをむかえます。消費者庁からは認定更新に関しての注意事項が報告されました。

次回同協議会は本年8月に北海道で開催される予定です。

<デル(株)との協議終了報告>

顧客の同意なく、テクニカル電話サポートの提供期間を5年間と限定した件 ～デルから満足いく回答は得られませんでした～

2009年1月、消費者の方から当機構に対し、デルがパソコン購入者からの製品使用等に関する問い合わせに電話やFAX等で無料対応するテクニカル電話サポート（以下「本サポート」）の有効期間につき、本サポート契約約款（以下「本約款」※本約款の対象者は2006年1月9日以前のデルの製品購入者）第3条によれば、デルの製品を使用している期間は本サポートをずっと利用できるはずが、製品購入から5年を経過したことを理由に、一方的に本サポートのサービス提供を打ち切られたとの情報提供がありました。

当機構が本約款を検討したところ、本約款第12条(2)には「本約款を修正等する際には購入者から署名付き書面による合意をとる」趣旨の規定がありました。

そこで、当機構は2009年6月、デルに対して本約款第12条(2)の手続きを得て本サポートの提供期間を「製品出荷日から5年間」と限定する旨の合意を得ていない購入者に対しては、本サポートを継続すること等を要望しました。

この要望に対してデルからは、「本サポートを5年間と限定したことは、顧客に一方的な不利益を与える変更ではなく、合理的な範囲内の解釈。『デル販売条件』『本約款が掲載されていたページ』の表記等から前記見解は正当」等の回答が届きました。

しかし、デルの回答は納得できる内容ではなかったため、当機構は再度「本約款第12条(2)の規定がある以上、デルであっても本約款を一方的に変更することはきかない」等を主張しました。

この主張に対してデルからは、デルの判断でサービス等の契約内容は変更できる旨の規定が書かれた「デル販売条件」「本約款が掲載されていたページ」「販売条件」が開示され、「デル販売条件」「販売条件」が本約款に優先して適用される旨の主張がありました。

しかし、本約款第12条(3)には約款の優先適用順位規定があり、①お客様と書面で取り交わした契約②本約款③各対象製品に付帯する契約約款、の順番が定められていました。当機構は「デル販売条件」「販売条件」は①に該当しないことから、本約款が優先適用されるため、「本約款第12条(2)に基づかなければ、デルであっても一方的に本サポートを5年間と限定することはできない」旨を繰り返し主張しました。

これに対してデルは、デル販売条件は①に該当すると主張しています。

当機構は、今後、本件についてデルと意見交換を続けても、事態の進展は望めないとの判断から協議を終了しました。本件の詳細は当機構のホームページに公表(<デル(株) 協議終了報告>顧客の同意なく、テクニカル電話サポートの提供を 5 年間と限定した件(2010.2.26)) していますので、ご確認ください。

ホームページアドレス http://www.coj.gr.jp/topics/topic_100224_01.html

「株式会社 FORTRESS JAPAN (フォートレス ジャパン)」に対して 消費者庁と東京都による同時行政処分（業務停止命令）が行われました！

1. 消費者庁と東京都による同時行政処分の実施について

就職活動中の大学生らに対して、虚偽の説明で強引な勧誘を続けていた英会話学校運営会社の「株式会社 FORTRESS JAPAN (フォートレス ジャパン)」(以下「当該事業者」という。)に対して、国である消費者庁と、地方自治体である東京都が連携して調査を行い、このたび、2010年2月18日付けで「6か月間の業務停止命令」を消費者庁・東京都が同時行政処分として実施しました。

【行政処分（業務停止命令）の内容】

特定商取引法第47条第1項の規定に基づき、2010年2月19日から同年8月18日までの6か月間、新規勧誘、申込み受付及び契約締結という特定継続的役務提供に関する業務の一部を停止するよう命じた。

【業務停止命令等の対象となる不適切な取引行為概要】

- (1) 時間帯等により消費者が予約を取れない、希望どおりの受講が困難であったにも関わらず、「レッスンが好きなきときに受けられる」等の不実のことを告げていた。
- (2) 消費者が帰宅したいなど、勧誘の断りの意思表示していることに応じず、勧誘を継続したなど、迷惑を覚えさせるような仕方で勧誘していた。
- (3) 「就職活動に役立つセミナーを無料でやっている」など、本来の役務提供販売以外のことが目的であるように告げ、営業所に来訪させ勧誘していた。
- (4) 「リクルート講座を受ければ、絶対に内定を取ることができる」と告げるなど、不確実な事実について断定的な説明により勧誘していた。

2. 消費者機構日本としての対応経過について

消費者機構日本においても、消費者被害情報が寄せられており、2007年6月～2008年2月の間に当該事業者への申入れ等を行いました。十分な是正回答が得られず、2008年4月には当該事業者への申入れ経過を踏まえて、経済産業省と東京都に対する情報提供を行っていました。

<当該事業者への申入れ等の概要>

- (1) 2007年6月18日に「①契約書面に提供する役務内容の具体的明示」、「②中途解約時の受講料精算方法の適正化と明示」を求める申入れを行いました。
- (2) その後、2007年10月9日に当該事業者からの回答を得、当方からその内容等への問い合わせ、2008年2月7日には再度の問い合わせと受講システムの実見等の要請を行いました。
- (3) しかし、当方の要請は受け入れられず、指摘した約款の問題点についても、申入れ趣旨をふまえた是正ははかられませんでしたので、2008年4月9日に東京都、同年4月22日に経済産業省へ、「当該事業者に関わる消費者からの申し出内容」、「当該事業者に関わる問題点（中途解約時の適正な精算、退去妨害・勧誘拒否者への再勧誘行為等の不当勧誘行為）」および「問題点に対する措置・要望」を明記した「不適正な取引行為に関する情報通知書」等を提出しました。

3. 消費者支援機構関西（KC's・ケース）としての対応経過について

当該事業者に対しては、私ども消費者機構日本とは別に、同じ適格消費者団体である「消費者支援機構関西」でも、次のとおり申入れ等の差止請求対応を行ってきました。

- (1) 当該事業者に対し、2006年5月24日付けで不当勧誘の是正等を求めた申入れを行いました。当該事業者からの回答は無く、その後も不当勧誘の実態が是正されていませんでした。
- (2) 2008年6月24日付けで、当該事業者へ「申入れ書兼消費者契約法第41条第1項に基づく事前請求書」を送付しました。同事前請求書は送付後1週間を経過すると消費者団体訴訟の提起が可能となるもので、その訴訟事項は「①営業所からの退去妨害の停止」、「②不実告知（いつでも好きなときに受講できる等）の停止」、「③不利益事実の不告知の停止」、「④不当勧誘行為を容認・推奨する文書の廃棄」と「⑤不当勧誘行為停止の従業員への周知徹底」としていました。
- (3) その後、当該事業者からは「指摘する不当勧誘行為は行っていない」等の回答があり、それに対して通知等を行いました。しかしながら当該事業者の回答・主張は信じがたく、また不当勧誘行為が継続している実態等を踏まえ、2008年8月28日に退去妨害等の不当勧誘の停止等（上記(2)の①～⑤）を求める差止請求訴訟を提起しました。
- (4) 2009年3月4日、当該事業者との訴訟上の和解が成立しました。同和解では、当該事業者の不当勧誘の停止はもとより、当該事業者が万一不当勧誘を行った場合は、当該行為の相手方となった消費者1人につき50万円の違約金を支払うことなども定めた和解書を締結しました。
- (5) なお、和解成立後に当該事業者で引き続き不当勧誘を行った実態が明らかになったことから、和解内容に基づいた違約金請求を行いました。当該事業者がこれに応じず、現在は違約金請求訴訟が進行中です。