

<目次>

- 46道府県に有料老人ホーム設置運営指導指針の改定要請書を提出しました。
- ファッション通販サイト「ZOZOTOWN」のサービス利用規約が改定されました。
- 集団的消費者被害救済制度の実現を求めるシンポ（第2弾）開催のご案内

## 46道府県（東京都を除く）に有料老人ホーム設置運営指導指針の改定要請書を提出しました！

○消費者機構日本では東京都以外の46道府県に対して、各自治体の有料老人ホーム設置運営指導指針に、東京都の有料老人ホーム設置運営指導指針にならって、「前払金から初期償却を行うことは不適切」との趣旨の条項を設けることを求める要請書を提出（11月21日付）しました。要請書の全文は、当機構のホームページ（46道府県（東京都を除く）に有料老人ホーム設置運営指導指針の改定要請書を提出！）に近日掲載しますので、ご確認ください。

### 初期償却の問題点

- 多くの有料老人ホーム事業者は、前払金（入居一時金）から権利金等の名目で初期償却（前払金を受領した時点でその20～30%程度を償却して不返還とすること）を行っています。
- しかし、当機構は下記の点から前払金の初期償却には問題があると考えています。
  - ・ 前払金の初期償却を行うことによって、有料老人ホームを退去する際、退去時期が早期であっても返還金が著しく少なくなることは、高齢者の生活を脅かすことになるため。
  - ・ 改正老人福祉法では、前払金の性格を「家賃等」とし、「権利金」名目での受領を禁止したため、同法施行後は前払金は預かり金であり、初期償却が認められる性格のものではなくなると考えられます。

### 老人福祉法の改正後の経過

○改正老人福祉法では、事業者が受領できる前払金は、「家賃、敷金及び介護等その他の日常生活上必要な便宜の供与の対価」（以下「家賃等」）とされ、「権利金その他の金品」名目での受領が禁止されました。（第29条第6項、施行日は2012年4月1日だが、既存施設及び3月末日までに届出る施設には3年間の経過措置がある。）

- 上記改正老人福祉法の内容を踏まえて東京都は2011年9月8日、法施行に先駆けて「東京都有料老人ホーム設置運営指導指針」を改正し、「前払金が家賃等の対価であることに照らし、前払金の全部又は一部を返還対象としないことは、適切でないこと」（「9.利用料等 (4) 前払金 ウ」）との条項を設けました。この条項は、実質的に前払金から初期償却を行うことは不適切との趣旨です。
- これまで、多くの有料老人ホーム事業者は、前払金から権利金等名目で初期償却（前払金を受領した時点で前払金の 20～30%相当額を償却して不返還とする）を行ってきました。「指針」に強制力はありませんが、東京都が「前払金から初期償却を行うことは不適切」との趣旨の条項を定めたことは、有料老人ホーム事業者の今後の入居契約の作成に関して、大きな影響を与えることと思われまます。
- 一方、当機構は、改正老人福祉法案の審議中である5月12日、同法案の「事業者が前払金として徴収できるのは“家賃等”である。権利金名目では受領できない」との内容を踏まえ、厚生労働省・国土交通省・内閣府特命担当大臣に対して、「“家賃等”である前払金は全額が預かり金であるため、初期償却は認められない。」との意見書を提出しています。（消費者機構日本ホームページ参照 [http://www.coj.gr.jp/iken/topic\\_110518\\_01.html](http://www.coj.gr.jp/iken/topic_110518_01.html) ）
- 東京都の今回の取り組み（「改定指針」に「前払金の全部又は一部を返還しないのは不適切」条項を入れたこと）は、当方の上記意見書の趣旨に合致します。
- そこで、当機構は、改正老人福祉法施行に併せて、東京都以外の46道府県も有料老人ホーム設置運営指導指針を改正することが予想されることから、46道府県に対して、東京都の有料老人ホーム設置運営指導指針にならって「前払金から初期償却を行うことは不適切」との趣旨の条項を設けることを求める要望書を提出するに至りました。

## ファッション通販サイト「ZOZOTOWN」 のサービス利用規約が改定されました。

当機構は、消費者からの情報提供に基づき、ファッション通販サイト「ZOZOTOWN」のサービス利用規約を検証した結果、瑕疵等がある商品の返品期間を短く制限（商品到着後7日以内）する等の不当な条項やわかりづらい規定内容を確認しました。

このため、ZOZOTOWNを運営・管理している株式会社スタートトゥデイ（以下「当該事業者」という。）に対して、「ZOZOTOWN」サービス利用規約の改定を求めました（2011年5月25日付け「申入れ並びに要請」）。

この結果、当該事業者では、当機構からの申入れ趣旨等を踏まえて積極的・迅速に検討し、2011年9月6日付けで次のとおり同サービス利用規約を改定・適用しています。

**ZOZOTOWN サービス利用規約の改定申入れ・要請と回答内容（改定実施内容）**  
**<概要>**

	申入れ・要請事項	回答内容（改定実施内容）
申入れ事項	①同サービス利用規約第 11 条（商品等の返品・交換・注文の取り消し）1 項 2 号の改定 ⇒「注文内容と異なる商品、配送中に破損した商品、商品に瑕疵があった場合」の返品期間について、商品到着後 7 日以内という期間制限の削除を求める。	「注文内容と異なる商品、配送中に破損した商品、商品に瑕疵があった場合」の返品期間の制限を記載しない。
	②同サービス利用規約第 12 条（商品等に関する免責）3 項の改定 ⇒いわゆる CGM サービスでのユーザー書き込みについて、当該事業者の法的責任（損害賠償責任）を全部免責とする定めを削除を求める。	当該法的責任の免責の範囲について、「当社に故意又は重過失がある場合を除く」ことを追記し、改める。
要請事項	①同サービス利用規約第 11 条 1 項 3 号（改定前）の「⑤その他、当社が定める商品」とは、「返品できることを特に定めた商品」という返品要件とも読み取れること、また「⑤その他、当社が定める商品」の具体的な説明・提示を目的とした Web 上のリンク先ページが不正確と考えられるため、改定を求める。	「⑤その他、当社が定める商品」について、その対象商品内容を個別に列挙し明確にする。それにより、Web 上へのリンクも廃止する。
	②同サービス利用規約第 11 条 5 項における「ご注文いただいた内容の取り消し」の意味の明確化（商品発送後又は到達後の撤回・取り消し返品も含む内容なのかなど不明瞭）を求める。	次の規定内容に改め、明確化する。  「商品の発送処理後から商品到着までの間は、当社の責めに帰すべき事由がある場合を除き、商品のご注文の撤回および取消しをすることができません（商品到着後の返品については、本条第 1 項の定めるとおりとします）。」

詳細は、当機構ホームページ [http://www.coj.gr.jp/zesei/topic\\_111121\\_01.html](http://www.coj.gr.jp/zesei/topic_111121_01.html) を参照ください。

# みんなで作ろう!! 「集団的消費者被害救済制度」

「集団的消費者被害救済制度」は、現行の消費者団体訴訟制度では実現できなかった消費者の被害救済を可能とする画期的な制度で、現在、法案化に向けた作業が消費者庁で進められています。

本年3月10日に開催したシンポジウムでは、「集団的消費者被害救済制度」の必要性について学びました。その後、消費者委員会の「集団的消費者被害救済制度専門調査会」（以下、専門調査会）が「集合訴訟制度（消費者団体訴訟制度への損害金等請求権の導入）」についての検討をまとめ、消費者庁は「行政による経済的不利益賦課制度」等について検討を進めました。

これを受けて、今回のシンポジウムでは「集合訴訟制度」に焦点をあて、消費者委員会の専門調査会がまとめた報告書を学習し、同制度の早期制定を求めるとともに、消費者の立場から望ましい制度のあり方についても考えます。また、この制度が機能するために、担い手となる適格消費者団体に対して必要となる支援策を考えます。

日時：2011年12月7日(水)

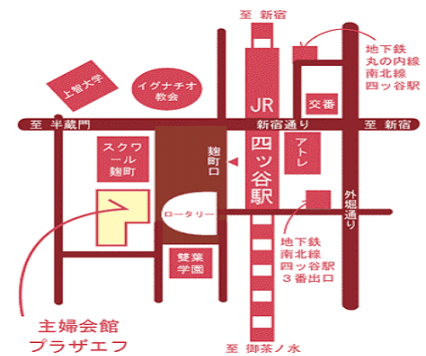
13:30~16:30

会場：主婦会館プラザエフ

7F「カトレア」

参加費：無料

申込み：裏面の申込用紙で12月2日迄にお申込ください(定員140人)



(JR・地下鉄四ッ谷駅徒歩1分)

## プログラム(予定)

- 13:30-13:35 開会挨拶
- 13:35-14:15 消費者庁からの「集団的消費者被害救済制度」検討状況についての報告
- 14:15-14:55 「集合訴訟制度（消費者団体訴訟制度への損害金等請求権の導入）」で救われるのはどんな被害? (寸劇と専門家からのコメント)
- 15:15-16:25 パネルディスカッション
- 16:25-16:30 閉会挨拶

- 主催：愛知県消費者団体連絡会、岩手県消費者団体連絡協議会、神奈川県消費者団体連絡会、北九州市消費者団体連絡会、埼玉消費者被害をなくす会、消費者機構日本、消費者支援機構関西、全国公団住宅自治会協議会、全国消費者団体連絡会、(社)全国消費生活相談員協会、全国青年司法書士協議会、全国地域婦人団体連絡協議会、東京消費者団体連絡センター、日本司法書士会連合会、(財)日本消費者協会、日本消費者連盟、(公社)日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会、日本消費生活専門相談員協議会、日本生活協同組合連合会、日本弁護士連合会、労働者福祉中央協議会 (11月16日現在)
- お問い合わせ：全国消費者団体連絡会 (担当事務局：菅原) TEL:03-5216-6024 FAX:03-5216-6036

消費者シンポジウム

みんなで作ろう!! 「集団的消費者被害救済制度」 第2弾

2011年12月7日(水) 13:30~16:30

於・主婦会館プラザエフ7階「カトレア」

《参加申し込み用紙》

12月2日(金)までにお申し込みください。

所属	お名前	連絡先
		TEL
		FAX
		TEL
		FAX
		TEL
		FAX
		TEL
		FAX
		TEL
		FAX

\* いただいた情報は、本シンポジウム参加集約以外の目的には使用いたしません。

■お問い合わせ：全国消費者団体連絡会（担当事務局：菅原）

TEL:03-5216-6024 FAX:03-5216-6036

