

消費者団体訴訟制度

これまでの成果 ～差止請求事例集の解説～

平成26年6月14日

弁護士 本間 紀子

消費者団体訴訟制度とは

消費者団体訴訟制度とは

- 施行5年の見直しで行われた消費者契約法の一部改正において、「適格消費者団体」に、「差止請求権」が認められた
- 消費者団体訴訟制度は、消費者契約法の実効化策として位置づけられるものであり、**消費者被害の発生・拡大防止**を目的として導入されたもの
- 意義
 - これまで消費者被害に関する訴訟について当事者適格のなかった消費者団体に訴権を付与することにより、直接の被害者である消費者の訴え等を待つことなく、適格消費者団体が独自の判断で、事業者の不当な行為を差止請求しうることとなった
 - 差止請求権の法的性質：消費者の利益のために、適格消費者団体に与えられた、固有の実体法上の権利

差止請求権の行使主体

行使主体

- 全ての消費者団体が差止請求権を行使するというわけではなく、行使主体は、内閣総理大臣の認定を受けた「適格消費者団体」に限られている(2条4項、13条)

適格消費者団体とは？

- 「不特定かつ多数の消費者の利益のためにこの法律の規定による差止請求権を行使するのに必要な適格性を有する法人である消費者団体(消費者基本法第8条の消費者団体をいう。)として第13条の定めるところにより内閣総理大臣の認定を受けた者」(2条4項)
- 認定制であり、認定を受けるにあたっては、非常に厳格な適格性の要件が必要。認定の有効期間は3年。継続して活動するには3年ごとに更新が必要。
- 意思決定機関である理事会とは別に、検討部門を設けなければならない。検討部門には、専門委員として、①消費生活相談に関する事項について専門的知識・経験を有する者と、②弁護士・司法書士等、法律の専門的知識・経験を有する者の参加が必要

適格消費者団体の義務

行政による監督規定・罰則

- 適格消費者団体が、差止請求権を行使するにあたって守らなければならない一般的義務や行為規範が、訓示規定としていくつか定められており、たとえば、差止請求権を不特定かつ多数の消費者の利益のために適切に行使しなければならない、差止請求権を濫用してはならない、他の適格消費者団体と相互に連携・協力しなければならない等とされている(23条)
- その他にも、秘密保持義務や財産上の利益の受領の禁止、情報の提供等、適格消費者団体やその構成員に対し、各種の義務が規定されている(23条から36条)
- さらには、帳簿書類の作成・保存義務や、報告・立入検査、適合命令及び改善命令等、各種の監督規定が置かれており(30条から36条)、その違反に対しては罰則が設けられている(49条から53条)

適格消費者団体の状況

認定されている適格消費者団体

- ①消費者機構日本(COJ)
- ②消費者支援機構関西(KC's)
- ③京都消費者契約ネットワーク(KCCN)
- ④ひょうご消費者ネット
- ⑤埼玉消費者被害をなくす会
- ⑥消費者ネット広島
- ⑦全国消費生活相談員協会
- ⑧消費者支援ネット北海道(ホクネット)
- ⑨消費者被害防止ネットワーク東海
- ⑩大分県消費者問題ネットワーク
- ⑪消費者支援機構福岡

認定を受けた適格消費者団体であるかどうかは、消費者庁のホームページで確認をすることができる <http://www.caa.go.jp/planning/zenkoku.html>

差止請求の対象となる行為①

消費者契約法（12条）

2007年6月7日施行

- ・ 不実告知
- ・ 断定的判断の提供
- ・ 不利益事実の不告知
- ・ 不退去
- ・ 退去妨害
- ・ 免責条項
- ・ 損害賠償の予定条項
- ・ 一般条項

不当景品類及び不当表示防止法

（景表法10条）

2009年4月1日施行

- ・ 優良誤認表示
- ・ 有利誤認表示

差止請求の対象となる行為②

特定商取引に関する法律(特商法58条の18～58条の24) 2009年12月1日施行

	訪問販売	電話勧誘販売	通信販売	連鎖販売取引	特定継続的役務提供	業務提供誘引販売取引	訪問購入
不実告知	○	○		○	○	○	○
故意の事実の不告知	○	○		○	○	○	○
威迫困惑	○	○		○	○	○	○
断定的判断の提供				○		○	
著しく虚偽又は誇大な表示をする不当広告			○	○	○	○	
不当条項 (クーリングオフ妨害となる特約、解約等に伴う損害賠償の額を超える特約等)	○	○		○	○	○	○

差止請求権の行使要件

事業者等が

不特定かつ多数の消費者に対して

不当行為を、現に行い又は行うおそれがあるとき

「現に行い又は行うおそれがあるとき」とは

- 現実に差止めの対象となる不当な行為がされていることまでは必要でなく、不当な行為がされる蓋然性が客観的に存在していれば足りる（大阪高裁平成22年3月26日）

差止請求の内容(消費者契約法の場合)

不当勧誘行為

(12条1項、2項)

- 不当勧誘行為の停止若しくは予防
- 不当勧誘行為に供した物の廃棄若しくは除去
- 是正の指示又は教唆の停止
- その他の当該行為の停止又は予防に必要な措置

不当条項

(12条3項、4項)

- 不当契約条項を含む消費者契約の申込等の停止若しくは予防
- 当該行為に供した物の廃棄若しくは除去
- 是正の指示又は教唆の停止
- その他の当該行為の停止又は予防に必要な措置

差止請求の内容(景表法・特商法の場合)

優良誤認表示 有利誤認表示

- 当該行為の停止若しくは予防
- 当該行為が当該各号に規定する表示をしたものである旨の周知
- その他の当該行為の停止又は予防に必要な措置

特商法の対象行為

- 当該行為の停止若しくは予防
- 当該行為に供した物の廃棄若しくは除去
- その他の当該行為の停止若しくは予防に必要な措置

書面による事前の請求

- いきなり差止請求訴訟を提起するわけではなく、消費者から寄せられた情報をもとに、まずは、問題のある事業者に対して不当な勧誘行為や約款等の是正申入れを行い、何度かやりとりをした結果、事業者が是正に応じない場合に、差止請求訴訟を提起する形
 - 実際、申入れ活動の段階で、事業者が是正に応じるケースは少なくない
 - 消費者団体訴訟制度は、訴訟上の差止請求権の行使に限られるものではなく、裁判外の請求としても重要な機能を果たしている
- 訴訟提起前に、当該事業者に対し、一定の事項(団体の名称や連絡先、請求の要旨及び紛争の要点等)を記載した書面により訴訟外で差止請求を行う必要がある
 - 当該書面が事業者に到達してから1週間経過後に訴訟提起可能(41条)

情報の公表・差止請求事例集

- 内閣総理大臣は、消費者被害の防止・救済のために、差止請求に係る判決（確定判決と同一の効力を有するもの及び仮処分命令の申立てについての決定を含む）又は裁判外の和解の概要、当該適格消費者団体の名称及び当該事業者等の氏名又は名称、当該判決又は裁判外の和解に関する改善措置情報の概要についての公表が、義務づけられている（39条）
 - これら公表の情報は、消費者庁のホームページで確認できる
<http://www.caa.go.jp/planning/index.html>
 - 各適格消費者団体のホームページでも、様々な情報を公表している
- 消費者団体訴訟制度「差止請求事例集」（消費者庁、H26.3）
<http://www.caa.go.jp/planning/25sashitomejirei.html>

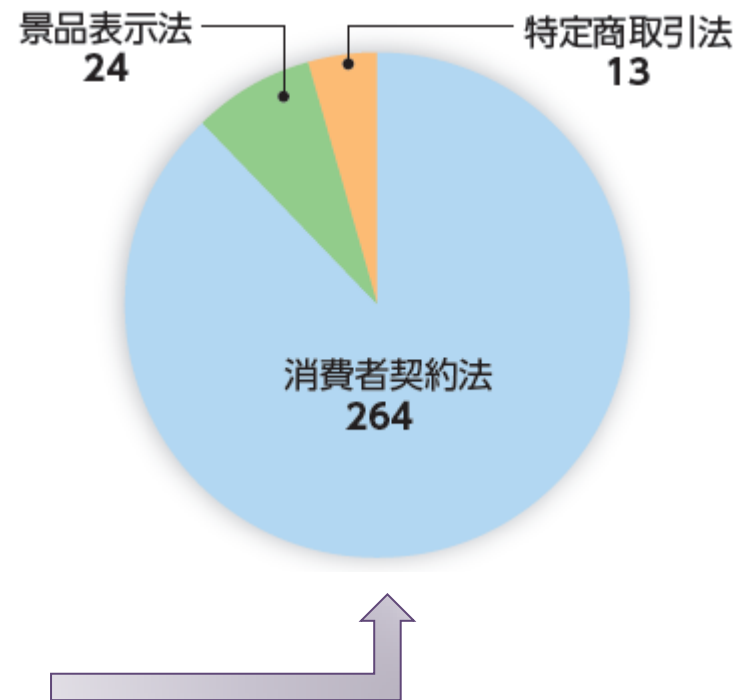
第1章

適格消費者団体による差止請求 成果事例の全体像

※引用図は全て、消費者庁「消費者団体訴訟制度 差止請求事例集」(平成26年3月)によるものです

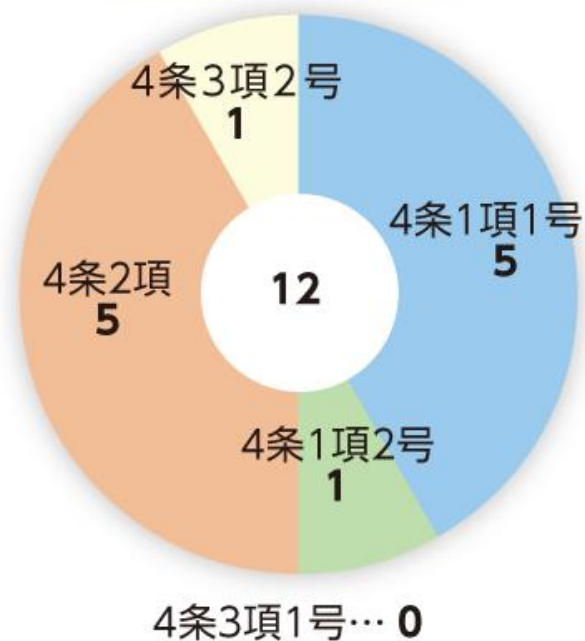
差止請求成果事例の統計データ

- 団体訴訟制度が導入された平成19年6月7日以降、平成25年7月5日までの間に、全国で11ある適格消費者団体により差止請求が行われ、一定の改善がなされた事例は、111件(113事業者)
- ひとつの事案において、複数の差止めを行っていることから、差止の対象となった勧誘行為・契約条項としては、全部で244個となる
- 1つの差止対象行為に対して、複数の条文を根拠に申し入れた事例もあり、差止の根拠となった条文としては、301個となる

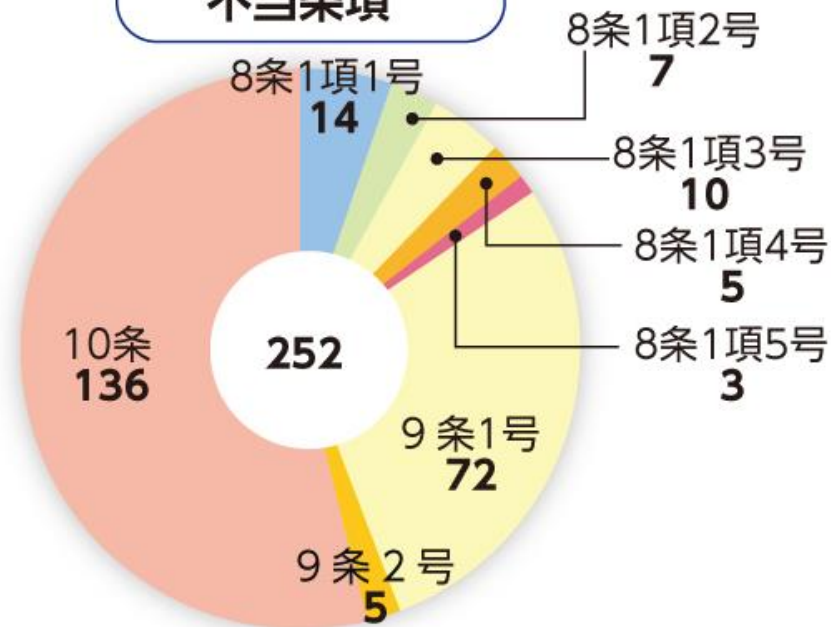


消費者契約法に基づく差止請求

不当勧誘行為



不当条項



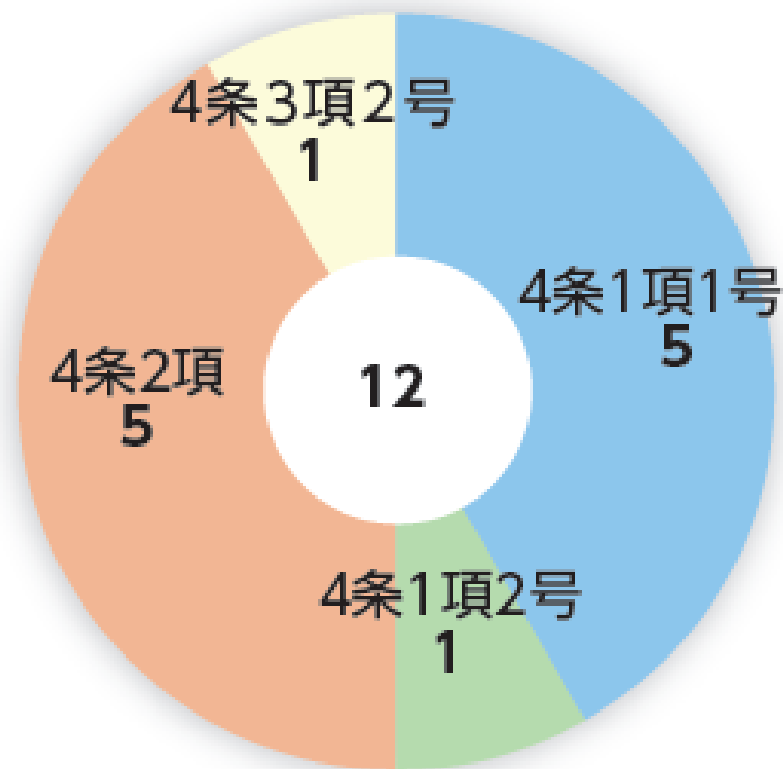
- 不当条項に対する差止めが圧倒的に多い状況
- その中でも、9条1号、10条に基づくものだけで8割に達する

消費者契約法に基づく差止請求

～不当勧誘行為

- 不実告知
 - プログラムソフトが実際は有料なのに、WEB上では無料であると表示
 - 株式公開の具体的予定がないのに、公開予定であるとパンフに記載
- 不利益事実の不告知
 - 海外留学あっせんで「看護師コース」に進学できるよう説明しながら、そのコースに入学するための語学レベルは非常に高く、留学してもそのレベルに達しない可能性があるという不利益事実を故意に告げなかった
 - 無線通信業者が、パソコンと通信契約のセット販売において、パソコンを格安・無料で購入できるとしながら、他方、通信プランを中途解約した場合には解約料が発生する旨の不利益事実を故意に告げなかった

不当勧誘行為



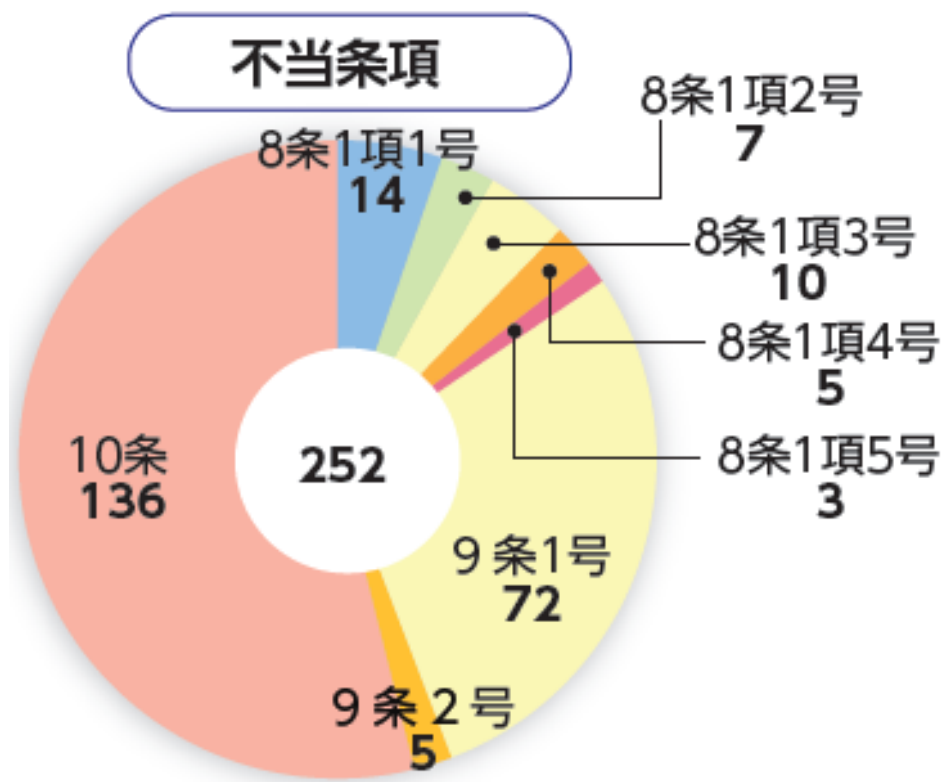
4条3項1号… 0

消費者契約法に基づく差止請求

～不当条項

• 免責条項(8条)

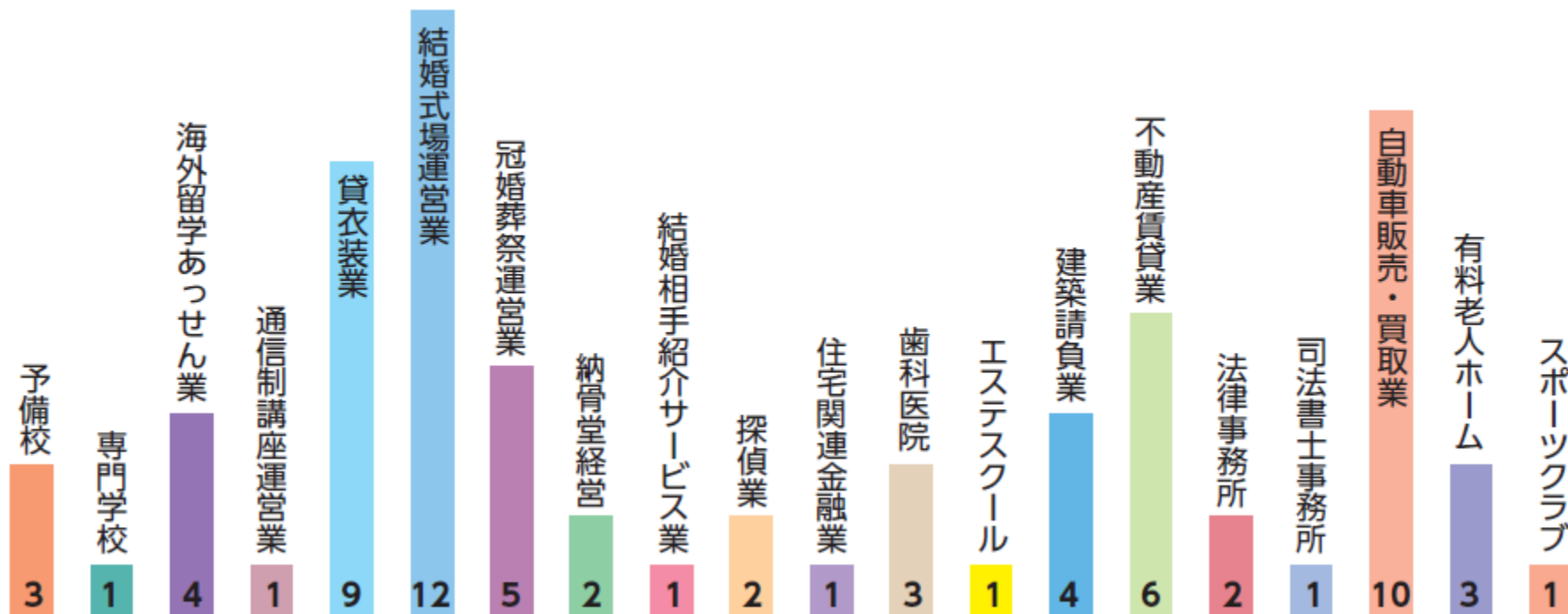
- まんべんなくあるが、瑕疵担保責任に関するものは案外少ない
- 事業者の分野は多岐にわたる
 - 不動産賃貸、予備校、ネイル・まつげエクステサロン、通信販売、プロ野球興業、スポーツクラブ、法律事務所、自動車販売・買取業、ペット販売、ゲームサイト運営、賃貸住宅保証業、結婚式場運営業、トランクルーム貸業、有料老人ホーム



消費者契約法9条1号に基づく差止請求

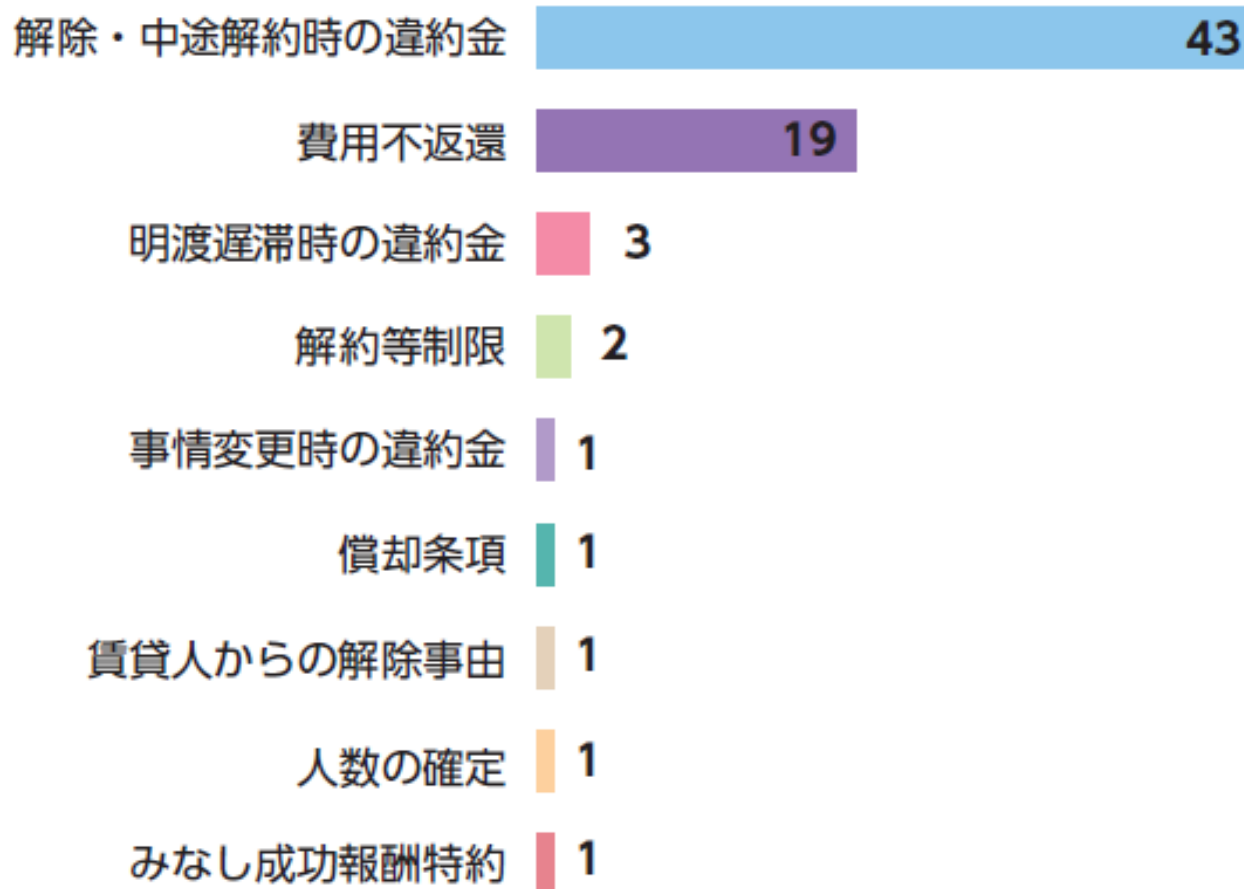
- 9条1号に基づき差止請求がなされた条項は全部で72個あるが、事業者数としては50事業者
- 事業者の分野は多岐にわたっている

【9条1号に違反するとして差止めを求めた条項の業種別内訳】



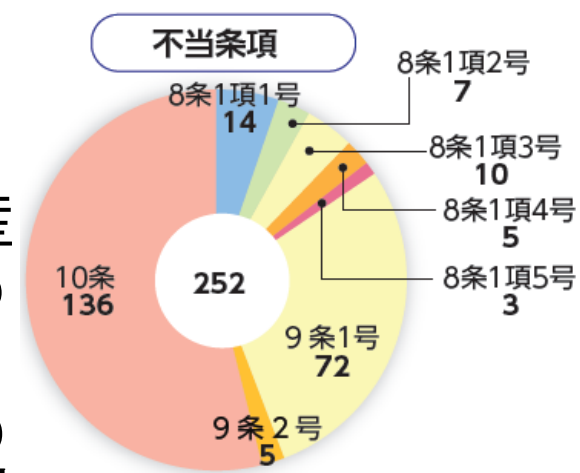
消費者契約法9条1号に基づく差止請求

- 差止を求めた条項の具体的な内容は、「解除・中途解約時の違約金」に関するものが圧倒的多数



消費者契約法10条に基づく差止請求

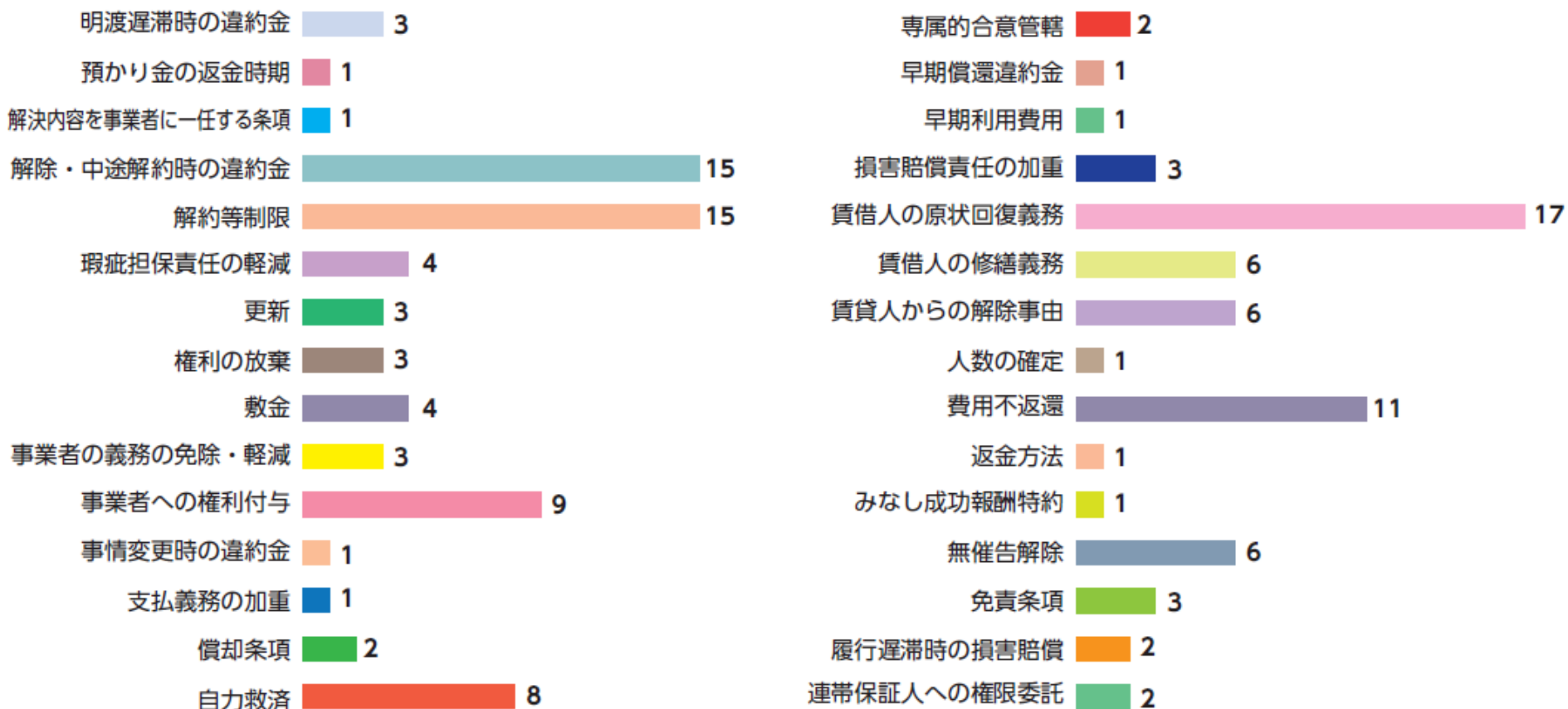
- 10条に基づき差止請求がなされた条項は全部で136個あるが、事業者数としては57事業者
- 事業者の分野は多岐にわたっているが、差止の対象となった条項136個のうち、不動産賃貸業に関するものが62個と約半数を占めている
 - 景表法、特商法も含めて全体で301個なので、10条に基づき不動産賃貸業に関する不当条項の差止がなされ、一定の改善がなされた事案が全体の2割を占めていることになる
- その他には、予備校に関するものが10個、自動車販売・買取業に関するものが7個、結婚式場運営業が6個と、これらの業種が比較的多くみられる状況といえる



消費者契約法10条に基づく差止請求

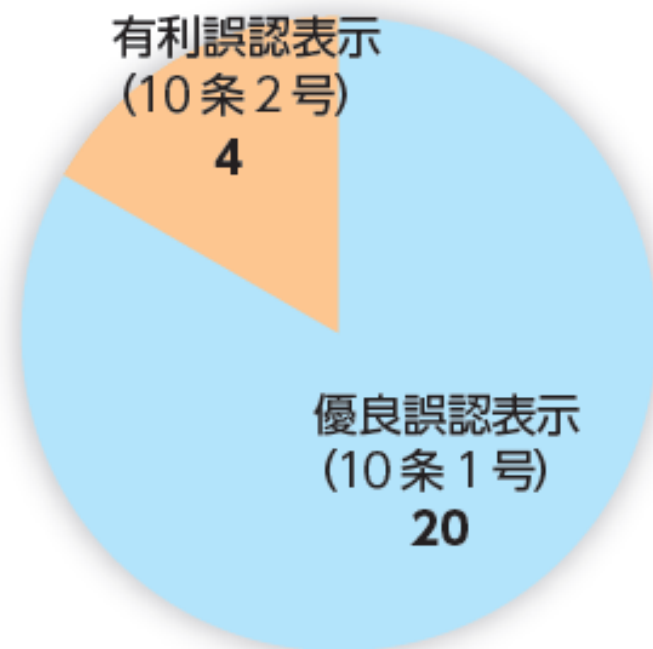
- 内容も多岐にわたるが、なかでも、「賃借人の原状回復義務」「解除・中途解約時の違約金」「解約等制限」「費用不返還」が多い

差止内容別の件数



景品表示法に基づく差止請求

- 優良誤認表示に基づく差止めが多用されている
 - 優良誤認表示(10条1号)
 - 商品・サービスの品質、規格その他の内容について、実際のもの、あるいは、他の事業者のものよりも著しく優良であると誤認させるような表示
 - 有利誤認表示(10条2号)
 - 商品・サービスの価格その他の取引条件について、実際のもの、あるいは、他の事業者のものよりも著しく有利であると誤認させるような表示



景品表示法に基づく差止請求

優良誤認表示

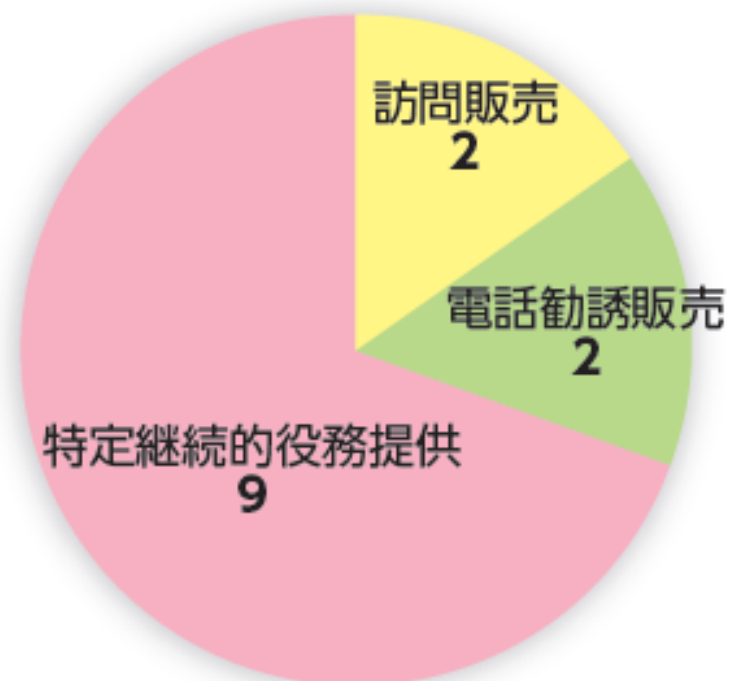
- 差止の対象となった表示は20個あるが、事業者数としては17事業者
- 事業者の分野は、投資信託運用業が15事業者(一斉申し入れ)、予備校と美容外科が1事業者ずつ
- 目論見書における「為替ヘッジ」等という表示が、同じ書面内で異なる意味で用いられており、あたかも為替リスクがないか、低い商品と誤認させるおそれがある
- 「科目別能力別クラス(少人数制)」との表示があるも、1クラス50人だったり、科目によっては1クラスの設定しかない
- 施術により確実に若返り効果が出るという誤認を招く表示
- 「糸を通すだけの簡単な治療で顔全体を若々しく！」等の表示が、フェザーリフト手術が簡単・安全であるとの誤認を招く

有利誤認表示

- 差止の対象となった表示は4個で、事業者数も4事業者
- 事業者の分野は、家電製品小売業が2事業者、法律事務所、ゲームサイト運営業が1事業者ずつ
- ネット接続サービスとパソコンのセット販売で、パソコンを格安で購入できる点のみを表示し、ネット接続サービスの月額料金や中途解約時の解約料等、負担しなければならない金額の表示がなかった
- 「安すぎて不安？価格の秘密はこちらをクリック」等、弁護士費用があたかも標準的な弁護士費用と比較して著しく低廉であるかのような表示
- モバイルゲームのTVCMで、実際に無料なのはゲームの一部であるにもかかわらず、「無料」との音声を使用

特定商取引法に基づく差止請求

- 行為類型としては、訪問購入まで入れると7つあるが、これまで差止請求により一定の是正がなされたのは3つの類型のみ
- その中でも、特定継続的役務提供が多い状況
- 訪問販売、電話勧誘販売の2つはいずれも不当条項(違約金等の上限を超える特約)に対する差止め
- 特定継続的役務の9つのうち、7つが不当条項(クーリングオフ妨害、違約金等の上限を超える特約)に対する差止めで、2つは不実告知に対する差止め



通信販売…0

連鎖販売取引…0

業務提供誘引販売取引…0

訪問購入…0

その他の法令に基づく申し入れ活動

- 申し入れの段階では、消費者契約法、景表法、特商法に限らず、民法や借地借家法の規定を根拠に改善を申し入れ、事業者が是正に応じたケースもある
 - 民法90条……賃貸人による自力救済条項
 - 借地借家法40条……短期一時使用の賃貸借契約を内容とするもの
 - 破産法53条……賃借人が破産した場合の賃貸人による解除条項

第2章

適格消費者団体による主な差止 請求の対象とそのポイント

※引用図は全て、消費者庁「消費者団体訴訟制度 差止請求事例集」(平成26年3月)によるものです

事案の大まかな分類

1. 教育・海外留学あっせん
2. 貸衣装、結婚式場、冠婚葬祭サービス、納骨堂
3. 結婚相手紹介、探偵調査
4. 通信役務提供、ソフト販売、インターネット通販
5. 金融
6. 医療、美容医療、エステ等
7. 建築請負、不動産賃貸借関連、ホームセキュリティー役務提供
8. 弁護士、司法書士
9. 中古自動車販売と買取
10. 有料老人ホーム
11. その他(スポーツクラブ利用、試合観戦、ペット売買)

項目1 英会話教室の受講契約における不当勧誘行為

- 事例数としては、1件。裁判に至った事案。

消費者契約法の「不当勧誘行為」にあたると思われる行為

◆ 退去妨害にあたると思われる勧誘行為（消費者契約法4条3項2号）

消費者が「一度、家に帰ってから考えたい」と述べるなどして勧誘をしている場所から退去する意思を表明しているにもかかわらず、その場所から退去させない行為

◆ 不実告知にあたると思われる勧誘行為（消費者契約法4条1項1号）

レッスン開講日及び開講時間が予め受講者のコースに応じて定められており、また、カリキュラムも約10日前になってようやく半月分が発表されるにもかかわらず、「いつでも好きなときに受講できる」と告知するなど、消費者がいつでも自由に受講日ないし受講時間を決められるわけではないにもかかわらず、消費者がいつでも自由に受講日ないし受講時間を決められるかのように告げる行為

◆ 不利益事実の不告知にあたると思われる勧誘行為（消費者契約法4条2項）

レッスン開講日及び開講時間が予め受講者のコースに応じて定められており、また、カリキュラムも約10日前になってようやく半月分が発表されることを告げないなど、消費者がいつでも自由に受講日ないし受講時間を決められるわけではないことを告知しないまま、「受講期間内の受講回数は無制限です」「他の英会話教室に比べて受講料が安い」などと、受講回数及び価格の比較について消費者に利益となる旨を告げる行為

項目1 英会話教室の受講契約における不当勧誘行為

差止請求の成果

- 訴訟上の和解が成立
- 差止の対象となった不当勧誘行為は今後行わないと約束
- さらに、過去に不当勧誘行為を行っていたことも認められた
- 今後、和解内容に反して不当勧誘行為を行った場合には、消費者に対して返金するだけでなく、当該適格団体に対して違約金を支払うという制裁条項も盛り込まれた

項目2 予備校等各種スクールの受講契約における不当条項

- 事例数としては、裁判外が14件。裁判に至ったものが1件。

消費者契約法の「不当条項」にあたると思われる契約条項

◆ 中途解約・受講料等の不返還に関する条項（消費者契約法9条1号、10条）

【D社】

「納入金及び提出の書類は、如何にかかわらず返還いたしません」

「また事情の如何にかかわらず、一旦納入された学費は返却いたしません」

【G社】

「以下の①または②の要件に該当する場合は、解約による返金請求ができます。」

- ① 受講申込者本人の死亡または、受講申込者本人の重大な疾病による受講不能の場合（医師の診断書、またはそれに準ずる資料が必要です）
- ② 上記①に準ずる正当な理由があると当社が判断した場合
但し、社会通念上、個人的な事情と考えられる事由（経済事情の悪化、受講の時間がない、学習意欲の喪失など）による場合は、返金できませんのでご注意ください」

◆ 免責条項（消費者契約法8条）

「教室内における負傷・盗難等は原則として責任を負いません」

◆ 事業者に一方的な変更権を与える条項（消費者契約法10条）

「当規約は、予告なく変更することがあります」

項目2 予備校等各種スクールの受講契約 における不当条項

差止請求の成果

- 「中途解約・受講料等の不返還に関する条項」は、それぞれ申入れの趣旨にしたがって、削除ないし改定された
- 「免責条項」は削除された
- 「事業者に一方向的な変更権を与える条項」も削除された

項目5 貸衣装レンタル契約における不当条項

- 事例数としては、裁判外が3件。裁判に至ったものが2件。

消費者契約法の「不当条項」にあたると思われる契約条項

◆ 解約時の違約金条項（消費者契約法9条1号）

【A社】

「(成人式の貸衣装レンタルにつき) 使用日より30日以前は契約金額の30%を、使用日前30日以内は契約金額の全額を解約金として申し受けます。」

「(卒業式の貸衣装レンタルにつき) 使用日より7日前まで契約金額の30%を解約金として申し受けます。」

【E社】

「ご契約後キャンセルの場合は、下記条件のキャンセル料を申し受けます。」

契約日より1週間以内の場合・・・契約金額の30%

1か月以内の場合・・・契約金額の60%

2か月以内の場合・・・契約金額の80%

2か月以上の場合・・・契約金額全額

◆ 解約を制限する条項（消費者契約法9条1号、10条）

【A社】

「オーダーレンタル、お買い上げいただいた全ての商品に関しましては、ご契約後、8日以上経過した場合、ご予約の取消はできません。」

項目5 貸衣装レンタル契約における不当条項

差止請求の成果

- 「解約時の違約金条項」「解約を制限する条項」のいずれも、削除ないし改定がされた
- 裁判に至った事例は、いずれも裁判上の和解が成立しているが、うち1件は、改定前の契約者にも改定後の規定で解約に応じること、さらには和解成立日以後、和解内容に反する契約を行った場合には、1人あたり10万円の違約金を支払うとの合意がなされている

項目6 結婚式場利用契約における不当条項

- 事例数としては、裁判外が5件。裁判に至ったものが1件。

消費者契約法の「不当条項」にあたると思われる契約条項

◆ 申込金の不返還条項（消費者契約法9条1号）

「発生したお申し込み金は、本契約を解約された場合であっても、返金いたしません」

「お申し込み金は、契約成立後に解約された場合であっても、返還いたしません」

「申込時に支払った申込金10万円は、申込み後のキャンセルの際には返金致しません」

「お取り消しの場合、お預かりしておりますお申込金は、ご返却できませんのでご了承ください」

◆ 中途解約時のキャンセル料条項（消費者契約法9条1号）

【B社】

「挙式・ご披露宴のお取り消しにつきましては、下記のとおり、お取消料を頂戴致します

お申込日より30日以内・・・ご予約金 全額ご返金

お申込日より31日以降・・・ご予約金

挙式日より6か月～3か月・・・お見積金額の30% + 実費

3か月～1か月・・・お見積金額の50% + 実費

1か月～ 当日・・・お見積金額の100% + 実費」

項目6 結婚式場利用契約における不当条項

差止請求の成果

- 「申込金の不返還条項」については、削除のうえ、解約時期に応じた解約料を差し引いた金員が返金されるとの規定や、申込金は取消料や期日変更手数料に充当されるとの規定に改定された
- 「中途解約時のキャンセル料条項」については、申入れの趣旨をふまえ、当初の規定から変更がなされた。

項目9 結婚相手紹介サービス契約における不当条項

- 事例数としては、裁判外が2件。裁判に至ったものはない。

■ 特定商取引法の「不当条項」にあたると思われる契約条項

◆ 既存会員の情報提供に関する条項（特定商取引法 49 条 2 項）

「契約時から3か月を経過して情報提供が全て完了した場合、返還金はありません。また、会員の希望により、既存会員情報を3回に分けることなく、入会時等にすべてを一括して提供した場合も返還金はありません」

「中途解約でも、情報提供が完了した場合、返還金はありません」

■ 消費者契約法の「不当条項」にあたると思われる契約条項

◆ 除名の際の払込金不返還条項（消費者契約法 9 条 1 号）

「この場合、会員は、当社に対して既に支払った金額の返還を求めることができないものとします」

項目9 結婚相手紹介サービス契約における不当条項

差止請求の成果

- 中途解約した場合の「既存会員情報提供」料については、未経過期間に応じて、最大1年間の日割りで返還するとの規定に改められた
- 除名の際の払込金不返還条項については、適正な返還を行う旨規定された

項目10 探偵調査委任契約における不当条項

- 事例数としては、裁判外が1件。裁判に至ったものが1件。

消費者契約法の「不当条項」にあたりとされる契約条項

◆ 中途解約時の違約金条項（消費者契約法9条1号、10条）

【A社】

「第5条

1. 契約当事者は、調査終了に至るまでの間、いつでも契約を解除することができます。
但し、次項以下に定めるとおり、委任者は違約金の支払い義務を負います。
2. 委任者の都合による契約の解除又は委任者の責に帰すべき事由による契約の解除の場合は、委任者は受任者に対し、違約金として、以下の金員を支払うものとします。
 - (1) 調査着手前であれば、調査料金の20%
 - (2) 調査着手後（調査の企画準備・事前準備などを行った以降）であれば、調査料金の100%」

「第6条

1. 次の各号に該当する事由がある場合には、契約は当然に終了します。
この場合、委任者は受任者に対し、第5条2項の区分にしたがった違約金を支払うものとします。
 - (2) 受任者の責に帰さない事由により、調査業務が不能となった場合」

◆ 調査期間中の報告に関する規定（消費者契約法10条）

「調査期間中は、原則として調査内容を報告しないものと致します（万一、調査期間中に経過報告をし、その結果、調査続行が不可能になった場合は調査を終了し、費用の返金はないものと致します。仮に何らかの理由により調査が発覚した場合は調査期間を一定期間空け、再び調査を行い、返金はないものと致します。）」

項目10 探偵調査委任契約における不当条項

差止請求の成果

- 「中途解約時の違約金条項」については、解約時の処理の程度に応じて、調査料金を支払う(但し、受任者の責による解除の場合はその限りでない)との規定に改定された
- 訴訟に至ったケースでも、違約金条項の使用を停止し、改定するとの訴訟上の和解が成立した
- 「調査期間中の報告に関する規定」についても、使用を停止し、改定するとの訴訟上の和解が成立した

項目19 歯科診療契約における不当条項

- 事例数としては、裁判外が3件。裁判に至ったものはない。

消費者契約法の「不当条項」にあたると思われる契約条項

◆ 治療費の不返還条項（消費者契約法9条1号）

A 歯科医院

① 同意書の以下の条項

「本契約が途中で解約された場合、貴院に対し私はその理由の如何を問わず、それまでにお支払いした治療費の返還を求めません。」

② 診療契約の以下の条項

「契約破棄の場合、お納めの金額は払い戻しません。」

◆ 中途解約を認めない条項（消費者契約法9条1号、10条）

B 歯科医院

「① 医療機関との治療契約における中途解約は（クーリング・オフを含め）、法律上認められておりません。但し当院では患者様のご都合を配慮し、7日間は特例として院内規定に基づき、違約金と事務手数料にて中途解約に応じます。」

② 7日以内の解約の場合の違約金は以下のとおり

○治療開始前の場合

- ・ 契約治療費が5万円以上の場合・・・違約金として一律5万2500円
- ・ 契約治療費が5万円未満の場合・・・契約治療費の50%

○治療が開始されている場合

- ・ 契約治療費全額

項目19 歯科診療契約における不当条項

差止請求の成果

- 「治療費の不返還条項」については、それまでに治療を受けた分については返還を求めないとの内容に改定された
- 「中途解約を認めない条項」については、中途解約を認めたとうえで、その際には治療の準備や進行に応じた費用の精算を要する旨の内容に改定された

項目20 美容外科クリニックにおける広告表示

- 事例数としては、裁判外が1件。裁判に至ったものはない。

■ 景品表示法の「優良誤認表示」にあたると思われる広告表示

◆ 確実に若返る効果が得られるかのような表示

「10歳若々しくなります！」

「気になる部分に直接注射することで、簡単に5歳若返る最新の注射治療です」

「見た目10~15歳若返る！」

「目元のシワやホウレイ線を改善することにより、実年齢より5歳は若く見られるようになります」

「顔全体のたるみを解消することにより、10歳は若く見られるようになります」

◆ 術後、腫れが生じる可能性等について言及しない表示

「所要時間はわずか数10分程度と非常に簡単で、手術というよりはメイク感覚でできます」

「糸を通すだけの簡単な治療で」

「腫れもほとんどなく、翌日から洗顔・メイクが可能です」

◆ 施術後のアフターケアが万全であるとの表示

「最新の機器と熟達した医療技術」

「アフターケア」

項目20 美容外科クリニックにおける広告表示

差止請求の成果

- 申入れを受けて、一度は広告表示が改定されたものの、その後、改定前の表示に戻った広告の折り込みがあったことから、書面による事前の請求(41条請求)を行ったところ、当該広告表示は削除ないし修正された

項目21 エステサロン・美容外科クリニック における不当条項

- 事例数としては、裁判外が2件。裁判に至ったものはない。

消費者契約法の「不当条項」にあたりと考えられる契約条項

◆ 事業者の損害賠償の責任を免除する条項（消費者契約法 8 条）

「前2条の説明を十分に受けた後、自らの意思に基づき、自らの責任でネイルを実施する。よってその結果、万一身体症状に何らかの異常が発生しても、当社が民事刑事その一切の責任を負わないことにつき了承し、当社に対する一切の請求権を放棄します」

「上記の内容に承諾し、自らの意思に基づき、自らの責任でまつ毛エクステンションを実施する。よってその結果、万一身体症状に何らかの異常が発生しても、当社が民事刑事その一切の責任を負わないことにつき了承し、当社に対する一切の請求権を放棄します」

◆ 違約金・キャンセル料に関する条項（消費者契約法 10 条）

「手術予定日より2週間前から前々日までの手術の変更・キャンセルは、手術代金の50%、手術予定日前日の手術の変更・キャンセルは手術代金の80%、手術当日の変更・キャンセルについては手術代金全額をキャンセル料としてお支払いいただきます」

「連絡なくキャンセルの場合は、いかなる場合もキャンセル料が発生します」

「手術申込金は、手術事前準備に当てさせていただきますので、ご返金はできませんので、予め、ご了承ください」

項目21 エステサロン・美容外科クリニック における不当条項

差止請求の成果

- エステサロンの「損害賠償責任を免除する条項」は、全て、削除された
- 美容外科クリニックの「違約金・キャンセル条項」も、申入れの趣旨にしたがって、一部削除、一部改定された

項目30 自動車売買契約における不当条項

- 事例数としては、裁判外が6件。裁判に至ったものが1件。

■ 消費者契約法の「不当条項」にあたると思われる契約条項

◆ 【消費者が中古車を購入するケース】 瑕疵担保責任に関する条項（消費者契約法 8 条 1 項 5 号）

「走行不明と記載された契約車両に対し、私（消費者）は納車後に如何なる事情が発生したり、計器及びメーターの改ざん、もしくは計器の交換、及び流通履歴が立証されても、貴社（事業者）には一切責任を追及したり、異議申立てなど致しません。刑事的責任、民事的責任、行政的責任等も免責と致します。」

◆ 【消費者が中古車を購入するケース】 契約解除時の違約金条項（消費者契約法 9 条 1 号）

【A社】

「申込金は、契約成立時に売買代金の一部の支払いに充当してください。万一、私（消費者）の都合で申込みを撤回した場合、当日であっても迷惑料（当社規定により生ずる額）及びその車両にかかった費用（修理・加修費等）整備・法定費用を請求されても異議はありません。」

※当社規定による迷惑料・・・車両本体価格の 20%（車体本体価格 30 万円以下の場合は 30%）、法定費用、車両保管料（1500 円×経過日数）

◆ 【消費者が自動車を売却するケース】 契約解除時の違約金条項（消費者契約法 9 条 1 号）

【A社】

「前条により本契約が解除されたとき、又は第 13 条に基づく売主（消費者）による一方的な契約解除の申立があった場合、売主は買主（事業者）に対し実損等の外、違約罰として下記に応じた違約金を支払う。また買主は、それまでに要した実費・必要経費並びに得べかりし利益も合わせて売主に請求できるものとする。」

<買取等売買代金>

50 万円未満

50 万円以上～100 万円未満

100 万円以上～150 万円未満

150 万円以上～200 万円未満

200 万円以上～400 万円未満

400 万円以上～500 万円未満

500 万円以上

<違約金>

一律 5 万円

一律 10 万円

一律 15 万円

一律 20 万円

買取等売買代金の 10%

買取等売買代金の 10% 又は 45 万円の少ない額

買取等売買代金の 9%」

項目30 自動車売買契約における不当条項

差止請求の成果

- いずれの条項についても、削除されるか、申入れの趣旨にしたがって、改定された

項目32 スポーツクラブ等利用契約の不当条項

- 事例としては、裁判外が1件。裁判に至ったものはない。
- なお、昨年7月以降、申入れをして改善されたものがいくつかあり、事例数としてはもっと増えている

消費者契約法の「不当条項」にあたると思われる契約条項

◆ 前納費用の不返還（消費者契約法9条1号、10条）

「一旦納入した諸費用は、原則として返還できません。」

◆ 会社都合の閉鎖・休業の場合の会費支払義務等（消費者契約法8条1項1号、10条）

「次の各号に該当するとき、会社は、諸施設の全部又は一部の閉鎖、もしくは休業をすることができます。あらかじめ予定されている場合は、原則として一ヶ月前までに会員に対してその旨を告知します。但しこれにより会員の会費支払義務が軽減されたり免除されることはありません。」とし、各号の一つに「施設の増改築、修繕または点検によりやむを得ないとき」が盛り込まれていること。

項目32 スポーツクラブ等利用契約の不当条項

差止請求の成果

- 「前納費用の不返還条項」「会社都合による閉鎖・休業の場合の会費支払義務」のいずれについても、申入れの趣旨にしたがって、改定はされた
- ただ、改定後の規定は一読しただけでは消費者が会費の返還を受けられると認識することは困難であると考えられるため、事業者に対して規定を明確にするよう要望しており、事業者も次回改定に向けて引き続き検討するとしている