

消費者機構日本ニュースレター

136号

「BOTANIST」シャンプー・リンス（株式会社 I-ne）での表示
「天然植物由来成分 90%以上」とその注釈が削除され、改善されます。

当機構は、美容関連商品の企画・販売・卸等を営む株式会社 I-ne が販売している「BOTANIST シャンプー&トリートメント」に添付されている宣伝用シールに関する情報の提供を受け、検討を行ったところ、宣伝用シール及び詰め替え用パッケージ上に記載されている「天然植物由来成分 90%以上」とその注釈の表示が、景品表示法第 30 条 1 項 1 号に定める優良誤認表示に該当するとの結論に至ったため、同社に対して、2017 年 4 月 26 日付で当該表記の削除を求める申入れを行いました。

これに対し同社からは、2017 年 5 月 29 日付で下記の内容で是正を行う旨の回答がありました。

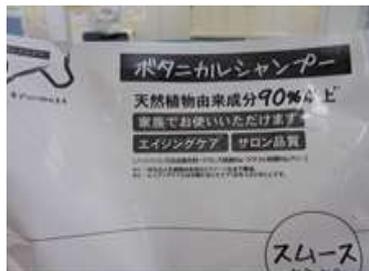
【当機構からの申入れ内容】

- 製品の容器に添付されている宣伝用シール上及び詰め替え用パッケージ上に表記されている下記の表示の削除を求めます。
 - ・「天然植物由来成分 90%以上」と目立つ大きな文字ポイントで表示。
 - ・その下に極小の文字ポイントの注釈で、「90%以上を植物由来成分とクリーンな水で構成」と表示。

●宣伝用シール



●詰め替え用パッケージ



【事業者からの主な回答】

- ①本件商品の容器に添付されている宣伝用シール上及び詰め替え用パッケージ上に、「天然植物由来成分 90%以上」との表示及びその注釈の表示を行わないこととします。
- ②その表示に代えまして「こだわりの植物由来成分配合」との表示に変更することを考えています。

当機構では、申入れ事項である優良誤認表示の削除について、同社より削除する旨の回答がされたことを確認し、この改善内容を当機構と事業者の双方で再確認するために「合意書」の締結を行いました。

なお、宣伝用シールについては、8 月出荷分より現在のシールの添付をしないこと、また新しいシールへの切り替えは 4 カ月間の猶予を待たず、8 月下旬から 9 月上旬頃には実施できることも確認しました。また、当機構では、9 月以降、表示の変更状況を店頭にて確認する予定です。

株式会社タケダサービスの賃貸借契約書において、催告が無く契約が解除される条項等について改善がされました。

当機構は、不動産賃貸業等を営む株式会社タケダサービスが使用している賃貸借契約書を消費者からの情報提供で入手し検討したところ、同契約書中の無催告解除条項の一部の条項が消費者契約法第 10 条に該当し得ると判断し、2017 年 5 月 9 日付で同社に対して、当該条項の削除を求めた申入れを行いました。

また、同時に入手した賃貸住宅紛争防止条例に基づく説明書の中に修正を求めるべき事項や、賃貸借契約書や原状回復費負担割合表等の中に確認すべき事項があることも判明したため、申入れと併せて改善の要請と質問を行いました。

これに対して同社からは、2017 年 6 月 1 日付で下記内容での是正を行う旨の回答がありました。

【当機構からの申入れ事項】

○「賃貸借契約書」第 10 条において、下記の下線部分の削除を申し入れます。

甲は、乙が次に各号の一に該当した場合には、直ちに本契約を解除することができる。

一 賃料及び共益費を 2 ヶ月以上滞納したとき。

四 本物件及び建物を故意に損傷したとき。

六 乙が敷金、保証金等につき仮差押・差押を受けたとき、又は滞納処分・刑事処分を受けたとき。

七 破産、会社整理、民事再生、会社更正手続き等の申立てを受け、又はこれを成したるとき。

【事業者からの回答】

○賃貸契約書第 10 条第 1 項各号（一号・四号・六号・七号）につきましては、いずれも削除いたします。

当機構では、申入れ事項である無催告解除条項について、同社より削除する旨の回答がされたことを受け、この改善内容を当機構と事業者の双方で再確認するために「合意書」の締結を行いました。

また、申入れと同時に行った要請と質問についても、2017 年 6 月 1 日付で回答がありましたが、質問事項の一つの回答内容についてさらに確認すべき事項があったため、2017 年 7 月 4 日付で問合せを行い、その回答が 2017 年 7 月 12 日付でありました。

当機構でそれぞれの回答内容を点検・確認しました結果、要請事項に係る回答内容は要請の趣旨に沿った記載内容に改められること、また、質問事項に対する回答内容では、賃貸借契約書の記載内容が賃借人にとって分かりやすい内容となるよう改善がされることが確認できました。

当機構では、上記の各改善状況の確認のため、事業者より新しい賃貸契約書等の案の提供を求め、回答内容が反映されていることを確認し、協議の終了と公表を行いました。

(株)クレディセゾンの「Super Value Plus」保険のインターネット上の重要事項等説明書の確認画面が、わかりやすくなりました。

消費者機構日本は、消費者からの情報提供を受け、(株)クレディセゾンがセゾンカード会員に向けて販売している「Super Value Plus」保険（※）のインターネット上の重要事項等説明書の表示画面の見直しを求めました。

（※）「Super Value Plus」保険：セゾンカード会員限定の損害保険。「モノの補償」や「ケガの補償」など、自分に必要な補償だけを自由に選んで申し込みができる保険。

消費者から情報提供を受けたときの当該保険の重要事項等説明書の表示画面は、概要以下のような構成となっていました。

冒頭に「ご加入希望プランの『重要事項等説明書』をご確認のうえ、お申込みください」との案内。

1. 「Super Value Plus」保険のプラン別の「重要事項等説明書」と「約款」を PDF にて掲載。
2. 新規申込受付終了のプラン別の「重要事項等説明書」と「約款」を PDF にて掲載。
3. 全プラン共通事項の「契約概要」「注意喚起情報」「その他の注意事項」「ご加入内容確認事項」を PDF にて掲載。
4. ケガ保険ワイド（新規申込受付終了）の「重要事項等説明書」と「約款」を PDF にて掲載。

一般的に損害保険の契約の際には、「契約前に必ずお読みください」として「重要事項説明書」「契約概要」「注意喚起情報」書面が案内されます。

当該保険の重要事項等説明書の表示画面では、一般的に確認することが推奨されている「契約概要」「注意喚起情報」が後方に掲載されているため、当該保険への加入を検討している者が見落としてしまう可能性があることから、「4」を「2」の前に移動するよう求めたものです。

当該事業者からは以下の回答とともに、改変後のイメージ図を受け取りました。

- ①冒頭の説明書きを充実させる。
- ②「全プラン共通事項」を上部に移動させる。
- ③「全プラン共通事項」タイトルに『契約概要』『注意喚起情報』『その他の注意事項』『ご加入内容確認事項』を必ずご確認ください』を追記する。
- ④「プラン別確認事項」のタイトルに、「ご加入希望プランの『重要事項等説明書』を必ずご確認ください』を追記する。

当機構にて 5 月下旬に当該保険の重要事項等説明書の表示画面を確認したところ、イメージ図のとおり改変されていたことを確認しましたので、本件の協議を終了しました。

詳しくは、下記の URL からご確認ください。

http://www.coj.gr.jp/zesei/topic_170817_01.html

第 25 回消費者志向経営セミナー「消費者法制の基礎セミナー」の開催報告

- | | |
|---------|--|
| 1. 日 時 | 2017年8月2日（水）13時30分～17時00分 |
| 2. 会 場 | 主婦会館プラザエフ 5階 会議室 |
| 3. 参加費 | お一人様 7,000円 |
| 4. 参加人数 | 22名 |
| 5. 対象者 | 企業・団体の法務部門、内部統制部門、コンプライアンス部門、顧客対応部門等の新任担当者、消費者法制の基礎を学習したい方 |

6. タイムスケジュールと内容

時 間	内 容
13 : 35～16 : 20 適宜、休憩	講義 1 消費者法制の概要・消費者契約法の解説と差止請求事例 講師：弁護士 佐々木 幸孝 氏（東京弁護士会 消費者問題特別委員会委員 専修大学法科大学院客員教授） ○消費者法制の概要 ○各法律の概要 ○消費者団体訴訟制度と事業者として注意すべき点（事例）
16 : 30～17 : 00	講義 2 消費生活相談の業務と事業者への要望 講師：消費生活相談員 大谷 聖子 氏（日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会 消費者相談室副室長） ○消費生活相談の業務とは ○2016 年度の消費生活相談の傾向と特徴 ○事業者への要望

8. 講義内容

(1) 講義 1 消費者法制の概要・消費者契約法の解説と差止請求事例について

消費者法制の概要として、各法律の成り立ちとその時代の背景や特色を 3 つに区分（①消費者保護基本法の成立まで ②消費者基本法ができるまで ③消費者基本法の成立以降）して説明されました。また、消費者法の種類として、「基本法」「行政規制（業法）」「民事ルール（民事実体法）」の 3 つについて説明がされました。

その後、「消費者基本法」「消費者安全法」「消費者契約法」「特定商取引法」「景品表示法」「食品表示法」の 6 つの法律について、それぞれの法律の概要、位置づけ、立法目的、主な条文の解説と具体的な事例の紹介がありました。

特に「消費者契約法」は、2017 年 6 月 3 日に施行された内容について、「特定商取引法」は、2017 年 12 月 3 日までに施行される内容についてそれぞれ詳細に言及がされました。

また「特定商取引法」の説明資料では、取引の種類ごとに「書面交付義務」や「クーリングオフ」、「取消権」等の違いが一覧化され、理解しやすい内容となっていました。

最後に、消費者団体による「差止請求」と「被害回復」についての説明があり、「差止請求」については、図に基づいて手続の流れが解説され、契約書面などの内容が適正か否か日常的に点検することの重要性に触れられるとともに、実際に当機構がこれまでに行った差止請求事例の内容の説明がされました。「被害回復」についても図に基づいて被害回復までの流れが解説されたあと、この制度の持つ意味や対象となる案件の条件、事業者として注意いただきたい点について説明がされ、対象となる消費者情報を積極的に提供することが消費者の信頼を取り戻すことにつながる点について言及がされました。

(2) 講義 2 消費生活相談の業務と事業者への要望について

まず、地方消費者行政の現況、消費生活相談業務は消費者基本法、消費者安全法に基づいて地方公共団体の責務として行われていること等について説明がありました。続いて、2016 年度の相談の傾向として、①通信サービスに関する相談件数が突出していること、②通信サービスに関する相談は幅広い年齢層で見受けられ、特に男性では 60 歳代、女性では 40 歳代が多いこと、③高齢者に関する相談件数は 2013 年をピークに減少傾向にあるが、依然として高水準であり、4 件に 1 件は高齢者からの相談が占めていること、④販売購入形態別にみた場合、店舗購入の割合が減少する一方でインターネット通販の割合が拡大し、高齢者でもその割合が増えていること、といった点が挙げられました。

さらに最近注目される消費者問題として、①SNS をきっかけとしたトラブル相談の増加、②「お試し」のつもりが定期購入となる通販相談が増加、③アダルト情報サイトに関する相談は若年層

が減少し中高年が増加、④アダルト情報サイトに関する二次被害の相談が増加、⑤高齢者が巻き込まれる詐欺的な手口に関する相談は多い、といった5点の指摘がありました。

最後に、消費者基本法における事業者の責務と事業者への要望についてのお話があり、消費生活センターからの申し出等に対し真摯に協力していただきたい、などのお話がありました。

今回のセミナー参加者からは、講義1、2共に「参考になった」との意見を多くいただき、具体的には、講義1に関しては「法改正があった部分の説明が丁寧で大変参考になった」「民法との比較の中で消費者保護法制の全体像が見渡せました」等の意見があり、講義2に関しては「消費生活センターが事業者に求めていることが理解できました」「消費者トラブルの近年の状況について具体的に理解することができました」といった感想をいただきました。

全国の適格消費者団体（16団体）のホームページ公表情報（7月16日～8月15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、事業者等への申入れや要請等の活動、行政への意見表明活動を中心に紹介します。

適格消費者団体名	公表情報(7月16日～8月15日)
《消費者支援ネット北海道》 http://www.e-hocnet.info/index.php	■8月10日：【3件目の差止請求訴訟】キタコー株式会社に対する差止請求訴訟を提起しました！ http://www.e-hocnet.info/detail.php?ct=mi&no=391
《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/	■7月31日：株式会社NTTドコモに対する差止請求訴訟の第2回期日が終了しました。 http://saitama-higainakusukai.or.jp/topics/170731_01.html ■8月1日：株式会社ディー・エヌ・エーに消費者契約法第41条に基づく「書面による事前の差止請求」を行いました http://saitama-higainakusukai.or.jp/topics/170801_01.html
《消費者機構日本》 http://www.coj.gr.jp/	■7月26日：「オープンリペア」及び「オルネスホールディング株式会社」に対して差止請求の申入れを行いました。 http://www.coj.gr.jp/zesei/topic_170725_01.html ■8月8日：株式会社タケダサービスの賃貸借契約書において、催告が無く契約が解除される条項等について改善がされました。 http://www.coj.gr.jp/zesei/topic_170804_01.html ■8月8日：「BOTANIST」シャンプー・リンス（株式会社Inne）での表示「天然植物由来成分 90%以上」とその注釈が削除され、改善されます。 http://www.coj.gr.jp/zesei/topic_170804_02.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>	<p>■ 7 月 25 日：株式会社アパマンショップホールディングスに対して問合せ書を送付しました。 http://cnt.or.jp/information/2893.html</p> <p>■ 7 月 25 日：弁護士法人アディーレ法律事務所に対する申入れ http://cnt.or.jp/information/2915.html</p> <p>■ 8 月 3 日：大東建託パートナーズ株式会社（旧大東建物管理）から回答書が届きました。 http://cnt.or.jp/information/2921.html</p>
<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>	<p>■ 7 月 21 日：家賃債務保証会社のフォーシーズ(株)に対する差止訴訟の第 4 回裁判が行われました。 http://www.kc-s.or.jp/detail.php?n_id=10000691</p>
<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>■ 7 月 24 日：花園クリニックに対して、がんの免疫療法の治療契約における治療費不返還条項の使用差止めを求めて、7/21 に訴訟を提起しました。 http://okayama-con.net/sasidome.html#170724hanazono</p> <p>■ 7 月 24 日：結婚式場を運営している(株)スタイルズに対して、7/17 付で消費者契約法第 4 条 1 項に基づく事前請求書(訴訟を提起する事前告知)を送付しました。 http://okayama-con.net/sasidome.html#170724sutairu</p> <p>■ 7 月 31 日：結婚式場を運営している(株)スタイルズに対して、結婚式場利用規約の会場使用における事故・盗難に関する約款の変更についての事前請求書を送付していましたが、7/24 付で回答がありました。 http://okayama-con.net/sasidome.html#170731sutairu</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>	<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>《佐賀消費者フォーラム》 http://www.saga-consumersforum.or.jp/main/1.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>《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>



適格消費者団体
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