

<目次>

- 消費者機構日本の申入れ等の件数が、設立以来52件となりました。
- 消費者庁「集団的消費者被害救済制度研究会」が開始されました。
- NTTドコモが、代理店が使用していたキャンセル不可規定是正を約束

**消費者機構日本の申入れ等の件数が、
 設立以来52件となりました。**

2009年11月末までで、消費者機構日本が行った事業者等への申入れ・要請、ならびに行政機関への申し出等の総計が50件を超え、52件となりました。その明細は以下のとおりです。

2009年11月30日現在

	実件数	事業者への申入れ・要請			行政への申し出等		是正	終了	継続中
		契約法	特商法	その他	特商法	景表法			
2005年度	3	1	2	0	1	0	1	3	0
2006年度	7	3	3	0	2	0	5	7	0
2007年度	15	3	2	6	3	2	10	15	0
2008年度	17	9	1	5	2	0	9	12	5
2009年度	10	7	1	1	1	0	3	1	9
合計	52	23	9	12	9	2	28	38	14

これまでに是正された事案について推計したところ、1年間に約1億円の消費者被害を未然に防止したこととなります。

是正を確認できず終了したもののなかには、行政機関への申し出等をもって終了したもの、相手方事業者が倒産したもの等があります。

【2009年度の申入れ事案】

2009年度に申入れ等を行った事案は、下表の10件です。

業種	申入れの月日	申入れ等の趣旨	経過
有料老人ホーム（ベストライフ）	4/10	入居申込金の不返還規定、入居一時金について早期に高率で償却する点について不当条項として是正申入れ。（消費者契約法9条）	申入れの趣旨をふまえ当該条項は是正されたことをもって終了し、公表。
連鎖販売	5/18	経済産業省に特商法60条に基づく申し出。（特定利益に関する不実告知、誇大広告）	その後、警察の捜査が入り、実質的に業務は停止中の模様。
試験準備講座	4/23	受講契約締結後の中途解約不可規定等について、削除等を申し入れ。（消費者契約法10条）	協議中

PC メーカー	6/29	PC の売買に付随した電話サポートサービスに関して、約款では PC の使用期間中のサポートを定めているにもかかわらず、ある時期に個別同意なく、サポート提供期間を 5 年間に限定しており、当初どおり使用期間中のサポートを要請。(法令に基づかない、その他要望事項)	協議中
中古自動車販売事業者	7/22	「走行不明と記載された契約車両に対し、私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、貴社には一切責任を追及したり、異議申し立てなど致しません。」という規定の削除等を申し入れ。(消費者契約法 8 条)	協議中
通信会社 (NTT ドコモ)	10/1	「ご契約後のキャンセル・返品、返金、交換は一切出来ません。」の文言を削除し、隠れたる瑕疵がある場合の解約その他民法によって無効となる場合や取消しうる場合、または消費者契約法で取消しうる場合等にはキャンセルできることを契約書に明示すること。(消費者契約法 10 条)	問題の文言を使用していた代理店に対し是正を指導した旨の回答を得、公表。※詳細は本ニュースレターの最後の記事を参照。
結婚情報提供サービス	10/5	会員規約により、役務提供開始後ただちに、金額ベースで 60 パーセントの役務が提供済となる仕組みとなっている。この仕組みを改め、中途解約時に適正な返金を行うこと。(特定商取引法 49 条)	すでに是正している旨の回答を受け、内容等確認中。
興行事業者	11/9	「興行主催者が安全に配慮する義務等を果たさなかった場合も、主催者の責任を免除する条項」の是正を申し入れ。(消費者契約法 8 条)	協議中
セラピスト養成講座	11/18	「受講生の都合により解約しても返金請求は認めない」との規定の削除等を申し入れ (消費者契約法 9 条)	回答待ち
歯科医院	11/25	消費者との間の診療契約につき、消費者が診療契約を中途解約する場合に、「既払いの治療費 (名目の如何を問わない) を一切返還しない旨の契約を締結しないこと。」等を申し入れ。(消費者契約法 9 条)	回答待ち

消費者庁「集団的消費者被害救済制度研究会」が開始されました。

消費者被害には少額多数のものが多く、個々の消費者がみずから訴えを提起して被害回復をはかることが困難です。このような実状をふまえ、消費者庁及び消費者委員会設置法の附則では、法施行 3 年を目途として「多数の消費者に被害を生じさせた者の不当な収益をなく奪し、被害者を救済するための制度」について検討を加え、必要な措置を講ずる旨定められています。

そこで、消費者における少額多数被害の救済と、事業者が不当な行為により得た利得をなく奪するための制度検討を目的に、消費者庁長官のもとに「集団的消費者被害救済

制度研究会」が設置され、11月24日に第1回の会合が開催されました。

この研究会は、これまで、内閣府国民生活局長のもとで開催されていた「集团的消費者被害回復制度等に関する研究会」の成果をふまえ、被害救済制度に関して考えられる選択肢の提示及び論点の整理を行うことを目的としています。また、加害者の財産の保全に関する制度に関して、我が国ならびに諸外国の制度の内容と運用状況について調査を行うとしています。

この研究会の委員は、学識者、弁護士、法務省、最高裁事務総局といったメンバーで構成されています。また、オブザーバーとして、経済界からパナソニック㈱と、消費者団体から消費者機構日本が、それぞれ参加しています。

この研究会は、来年2月まで財産保全制度について調査・研究を行います。続いて3月から集团的消費者被害救済制度について検討を行います。そして夏までには、集团的消費者被害救済制度について、考えられる選択肢の提示と論点整理を行うとしています。

【NTTドコモに対する消費者契約法に基づく申入れ報告】

携帯電話機の売買契約に関するキャンセル不可条項の是正を申し入れ！

～NTTドコモから「是正する」旨の回答～

2009年5月、当機構の会員からNTTドコモ（以下「ドコモ」）の携帯電話を販売店で機種変更した際に「契約後はキャンセル・返品、返金、交換は一切できない」旨の記載がある確認書を渡されたとの情報提供がありました。

上記情報に基づき、当機構は携帯電話機の販売事業者であるドコモと確認書に社名があった販売店に対し、消費者契約法10条に反するとして同文言の是正等を求めて申入れを行いました。

その後、ドコモからは、代理店に対して確認書から同文言を削除または変更するよう指導した等とする回答書（2009年10月23日付）が届きました。

一方、販売店からは、確認書には当社名が記載されていたが、同書面は当社のドコモの全売場を運営管理するドコモの一次代理店が作成、交付していたため内容を把握していなかった。当社は契約行為に一切関与しておらず、また、独占禁止法の大規模小売業告示及び労働関係法令の関係から当該一次代理店の業務には介入できないが、適正な対応を求めた等とする回答書（2009年10月23日付）が届きました。当機構の申入れ事項とドコモ・販売店の回答の概要は下表のとおりです。

尚、現在、当該一次代理店は、当該確認書を消費者には手渡していないとのこと。

消費者機構日本：申入れ事項 (2009.10.1)	ドコモ：回答 (2009.10.23)	販売店：回答 (2009.10.23)
携帯電話機の売買契約時に配布している確認書面から「契約後のキャンセル・返品、返金、交換は一切できない」を削除し、法令上のキャンセル事由を明示すること。	○代理店に対して、同文言の削除または変更を指導した。	○確認書は当社のドコモの全売場を運営等するドコモの一次代理店が独自に作成、配布していたもの。 ○確認書に当社名の記載があったが、当社は契約行為に一切関与していなかったため内容を把握していなかった。 ○独禁法の大規模小売業告示及び労働関係法令から当該一次代理店の業務に介入できないが、適切な対応を求めた。 ○本件を契機に当該一次代理店が当社店舗で配布する書面に関しては、当該一次代理店、ドコモ、当社で事前協議の上、コンプライアンス上問題がないものを使用する。

