

＜目次＞

- 2010年度上期の申入れの実績と公表について
- リアルネットワークス社 注文確認画面の是正の件、協議終了報告
- ホームページ リニューアルのご案内
- 事務局異動のお知らせ

2010年度上期（2010年4月～9月）の申入れの実績と公表について

＜申入れ等の件数＞

2010年度上期の申入れ等の件数は、7件となりました。また、すでに申入れを行っていた事案のうち三井ホームエステートに関する事案は、9月6日に差止請求訴訟を提起しています。事案検討に参画いただいた皆様をはじめ、様々な形でご支援いただいた皆様に感謝申し上げます。

2010年9月末日現在

	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	その他			
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	10	14	3
2009年度	15	10	2	1	2	1	6	8	7
2010上期	7	6	0	1	0	0	1	1	6
合計	64	32	10	13	10	3	33	48	16

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としたもの、相手方事業者が倒産したもの等があります。

＜公表した事案＞

2010年4月から10月上旬までの間で、約款・勧誘行為等の是正の取り組みに関して6件をホームページで公表しました。このうち、消費者契約法に基づく差止請求訴訟の案件は1件(③三井ホームエステートの事案)、消費者契約法に基づく裁判外の申入れ事案は4件、その他の申入れ事案は1件(④ソフトバンクモバイル)です。それぞれの詳細については、消費者機構日本のホームページ(<http://www.coj.gr.jp/>)でご確認ください。

	事業者名(業種)	公表年月日	申入れ等の概要	経過
①	宇都宮美容専門学校(美容等養成学校)	2010/8/31	「授業料等の不返還条項の改善」を申入れた。(消費者契約法9条1号)	直ちにホームページの不返還条項の是正が行われた。募集要項等書面の不返還条項の是正は2011年度分から行う旨の回答を受けて協議を終了し、公表。
②	フェニックス(中古自動車販売業)	2010/8/31	「顧客都合による売買契約キャンセル時の違約金条項の是正」「走行不明車におけるメーター改ざん等が立証された場合に当該事業者の責任を免責とする条項の削除」等を申入れた。(消費者契約法9条1号、同法8条1項5号、同法10条)	当該条項の是正等が行われたことをもって協議を終了し、公表。
③	三井ホームエステート(不動産賃貸業者)	2010/9/6	「貸室の損傷原因が不明確な場合等の修繕費用の全部又は一部を借主に負担させる条項」「更新時には更新の種類を問わず更新料を借主に支払わせる条項」等の削除を求め、差止請求訴訟を提起した。(消費者契約法10条)	現在、東京地方裁判所民事部において係争中。
④	ソフトバンクモバイル(携帯電話事業者)	2010/9/28	親権者が未成年者の携帯電話利用契約時に提出する親権者同意書の下記①②の同意条項の是正を申入れた。 ①未成年者は自由に料金プラン等の契約変更等ができる。②親権者であっても未成年者の承諾なしに契約変更できない。	②は削除された。①は是正されなかったが、協議の進展は見込まれないことから、協議を終了し、公表。
⑤	リアルネットワークス(ソフト販売事業者)	2010/10/1	インターネットからソフトを購入する際の「注文の確認画面」の料金を「0円」から「月額945円」表示への是正申入れた。(消費者契約法4条1項1号)	当該表示の是正が行われたことをもって協議を終了し、公表。
⑥	シンエイ・シンエイエステート(不動産賃貸業者)	2010/10/5	「家賃等を滞納した場合の督促手数料条項」「契約期間満了後に延長更新を選択した場合の延長更新料条項」「解約日までに明渡しを行わなかった場合に直ちに明渡しを執行できる条項」等の削除を申入れた。(消費者契約法10条等)	当機構の申入れ趣旨をふまえ、改定された賃貸借契約書等の提示を受けた。現在、同契約書等の回答評価中。

リアルネットワークス社のウェブサイト上での 「realPlayer.M 14日間無料体験」 に関するダウンロードの「注文の確認」画面表示が改善されました！！

米国のリアルネットワークス社が開発し提供しているインターネット用ソフトについての国内輸入販売とサービスを行っている「リアルネットワークス株式会社」（以下「リアルネット社」という）に対して、消費者機構日本（以下「当機構」という）では、2010年3月26日に、次の申入れを行い、その後改善され公表しましたのでお知らせいたします。

1. 当機構での是正申入れについて

(1) リアルネット社のウェブサイト（ホームページ）では、本ソフトについて最初に表示される画面で、「realPlayer.M 14日間無料体験！」及び「まずは、14日間無料でお試し下さい！」等と大きく表示していました。そして、同画面をスクロールさせた最下部において、本ソフトの有料利用契約の価格（「月額945円＜14日間無料体験期間付き＞をご利用いただけるサービスパックです。」との説明）等を表示していました。

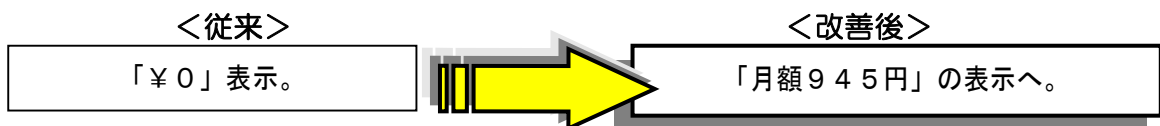
また、無料体験のために本ソフトをダウンロードする際には「アカウントの作成」画面で、個人情報やクレジットカード情報の入力を求め、「注文の確認」画面では、本ソフトの価格を「¥0」と表示し、「承諾」をクリックすると有料利用契約の締結に至る仕組みでした。

(2) この表示内容等から、消費者であるユーザーは「realPlayer.M 14日間無料体験」が、「14日間の無料体験期間が付いた月額945円の有料利用契約」であることが認識できないとの情報提供等を踏まえ、当機構は「注文の確認」画面における本ソフト価格の「¥0」表示は、消費者契約法第4条1項1号の「重要事項の不実告知」に該当すると考え、有料であることが明確に認識できるように、「注文の確認」画面は「¥0」ではなく「月額945円」と価格表示するよう、改善を求めたものです。

(3) 申入れに対して、リアルネット社は後記のとおり速やかに改善しましたが、あわせて「注文の確認」画面における本ソフト価格の「¥0」表示が、消費者契約法第4条1項1号に抵触する「重要事項の不実告知」等には該当せず、法令違反はないものと認識している（今回「注文の確認」画面の表示変更は、「必ずしも明確な表現ではないとの、一部ユーザーの意見を重く受け止め行うこととした」との見解が表明され、当機構との見解相違の事実が残りました。

2. 改善実施内容（申入れへの回答）について

当機構からの申入れに対して、リアルネット社は、**本ソフトのダウンロードの「注文の確認」画面における価格表示**を次のとおり改善・表示しました（2010年5月14日からの改善表示）。



<※ なお、リアルネット社のウェブサイト（ホームページ）上で、本ソフトに関して最初に表示される画面では、**RealPlayer M の申し込み画面へ進む**等のクリックボタンの下段に「945円（税込）/月 ⇒ 今なら最初の14日間は0円！」という内

容も記載され改善されています（2010年9月28日現在の表示内容）。

3. その他要請について

(1) 当機構では、上記申入れ事項とは別に、次の要請を行いました。

- ① 本ソフトの14日間の無料体験期間中に有料利用契約の解除手続きを行わないと、月額945円の利用料金が発生することをサインアップ手続き前に、わかりやすく表示すること。もしくは、14日間の無料体験期間経過後に、ユーザーに対して、改めて本ソフトの有料利用契約の申込を求める仕組みに変更すること。
- ② ユーザーから本ソフトの有料利用契約等の解約の申し出があった場合は、迅速に解約手続きを行うこと。

(2) リアルネット社からは、上記要請事項の②については「迅速な受電等と解約処理に努めていく」が、『今回、本ソフトダウンロードの「注文の確認」画面における価格表示（改善）をもって、消費者の誤認は減少するはずであり、技術的な問題からも上記①の対応は困難である』旨、回答しています。その上で『本ソフトダウンロードの「注文の確認」画面の有料表示化後の問い合わせ件数等を踏まえ、改善後の問題に真摯に対応していくこと』も表明されています。

<※ ただし、前記2で記載のとおり、リアルネット社のウェブサイト（ホームページ）上で、本ソフトに関して最初に表示される画面では、本ソフトが有料利用契約であること、及びその契約の解約方法も確認できるように表示内容が一部改善されています（2010年9月28日現在の表示内容）。>

<消費者機構日本(COJ)のホームページを大幅にリニューアル>

COJのホームページは、2004年の創設以来大きな変更を行なっておりませんでした。主な掲載内容は、消費者に向けた被害情報の受付と差止請求に係る情報提供と、行政機関に対するCOJの組織状況と差止請求活動の報告を、中心に構成されていました。COJは、この間、消費者団体訴訟制度の差止請求関係業務を中心に大きく活動を前進させて来ています。これを踏まえ、COJの社会的認知度を高め、適格消費者団体としての活動をさらに前進させるため、ホームページを社会的な発信の大切なツールとして位置づけ、初めての大幅リニューアルを行ないます。

これまでの組織状況と差止請求に係る公開に加えて、消費者への注意喚起等情報提供の強化、財政基盤強化に向けた寄附金受入の紹介、事業者への情報提供等の視点で、新たなコーナーを設け、消費者・行政機関・事業者のそれぞれに目配りした、画面構成を目指しました。10月12日よりリニューアルしております。今後の更なる改善に向け、皆様からのご意見を是非お寄せください。ホームページアドレス <http://www.coj.gr.jp/>

事務局の異動のご案内

この2年半、集团的消費者被害救済制度、賛助会員対策、消費者志向経営セミナー企画、ホームページ改訂等を担当しました川村恵彦さん（日本生協連OB）が10月8日付けで退職となり、後任として小嶋幹雄さん（日本生協連OB）が10月5日より勤務を開始しておりますので、ご案内申し上げます。