

《目次》

1. 集団的消費者被害回復に係る訴訟制度
～衆議院で可決。今後は参議院での審議へ～
2. 百年住宅株式会社の建築請負契約約款の是正協議が終了しました
3. 第17回消費者志向経営セミナーのご案内(本レター末尾にチラシを添付)
4. 適格消費者団体のホームページより<9月27日～10月30日更新分>

1. 集団的消費者被害回復に係る訴訟制度

～衆議院で可決。今後は参議院での審議へ～

先の臨時国会で継続審議となっていた集団的消費者被害回復に係る訴訟制度の法案が、一部修正の上、本日11月1日に衆議院で可決されました。

先立っての10月29日には、本制度の早期制定賛同54団体で、院内集会を開催し約120名が参加、今臨時国会での成立をアピールしていました。本制度の早期制定の重要性に全会派の議員のみなさんが理解をしてくださっていただき、今回の衆議院での可決となったものです。

今後は、参議院での早期の審議入りと、今臨時国会での成立をめざして、引き続き早期制定賛同54団体で取り組みをすすめてまいります。今臨時国会の会期末は12月6日であり、日程的にはまだまだ予断をゆるしません。消費者機構日本も、その1団体として、積極的に活動をすすめてまいります。

2. 百年住宅株式会社の建築請負契約約款の是正協議が終了しました

請負代金の履行遅滞違約金として年率約36.5%を支払う旨及び解除に伴う違約金として請負代金額の10%を支払う旨の不当条項が削除され、是正協議が終了しました！

1. 消費者機構日本は、本年4月、百年住宅株式会社（静岡県静岡市）に対して、当該事業者が使用する工事請負契約約款の履行遅滞違約金条項および解除時の違約金条項が、消費者契約法に反するとして是正を求めました。
2. 当該事業者からは、当機構の申入れの内容を受け入れて、工事請負契約約款を改定するとの回答書を受領したことから、本協議を終了しました。当該事業者は、改定後の工事請負契約約款を本年10月1日から使用を開始しています。

3. 当機構が是正を求め、当該事業者が是正した内容は、以下の点です。

○請負代金の履行遅延違約金条項

是正前	是正後
年率約36.5%	年率14.6%

○解除に伴う違約金条項

是正前	是正後
請負代金額の10%	実費清算

4. 改定の詳細内容（申入れ書、改定後の約款、合意書）は当機構のホームページをご参照ください。

ホームページはこちらから

http://www.coj.gr.jp/zesei/topic_131023_01.html

3. 第17回消費者志向経営セミナーのご案内(末尾のちらしを参照)

消費者機構日本では、来る11月26日（火）午後に「公的機関と消費者団体のADR運用の実際」と題した第17回消費者志向経営セミナーを開催いたします。

ADR法（裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律）施行後、国民生活センターや業界団体など公私の機関や団体により裁判外での紛争解決が図られてきています。また、同法施行前から、東京都では、条例（東京都消費生活条例第29条以下）に基づく東京都消費者被害救済委員会で裁判外での紛争解決に取り組まれています。

業界ADRのない業界の事業者の方々にとってはいきなりADR手続の当事者として通知が来た場合に、どう対応してよいのか困惑されることでしょうか、業界ADRのある業界の事業者の方々にとっても、消費者が必ずしも業界ADRに申し立てるとは限らないので、自業界の慣習と異なる運用がなされていると困惑されることでしょうか。

事業者の方々にとっても公的機関や消費者団体のADR運用の実際を知ることは、顧客対応に役立てられることと存じます。

また、業界ADRの運営に携わっている方にとっても、他団体のADR運用の実際を知ることは、自団体のADR運用のご参考となると存じます。

本セミナーの開催案内ならびに参加申込書を本ニュースレターの末尾に添付いたしますので、よろしくご査収のほどお願いいたします。

4. 適格消費者団体のホームページより <9月27日~10月30日更新分>

本ニュースレターにおいて、消費者機構日本とその他の適格消費者団体が行っている事業者や業界団体等への申入れ・要請の活動についても、紹介させていただいております。各団体のホームページで、上記の間に公表された情報の見出しとリンク先をご案内しますので、詳細内容に関心のある方は、リンク先にアクセスしてください。

団体名 (ホームページアドレス)	公表情報＝申入れ・要請・公表等の概要 (詳細はリンク先アドレスで確認)
<p align="center">《消費者支援ネット北海道》 http://www.e-hocnet.info/index.php</p>	<p>□10月10日 カルチュア・コンビニエンス・クラブとの申入れ経過が第2弾、第3弾として公開されています。T会員のポイントプログラム参加企業間での利用者の利用履歴が共同利用されている現状において、特に美容整形医院から利用の日時、美容整形医院の名称、診療代金額など、センシティブなプライバシー情報が共同利用されることを利用者に説明をしない場合、実質的に不利益事実の不告知にあたるを考え、申入れ活動を続けているものです。詳しくは下記から。 http://www.e-hocnet.info/detail.php?ct=mi&no=245</p> <p>□10月17日 人身傷害保険の調査に関する報告が公開されました。これは、自動車保険の「人身傷害保険」に関して消費者に十分な情報提供がなされていないという問題について申入れ活動等を行ってきたものです。詳しくは下記から。 http://www.e-hocnet.info/detail.php?ct=mi&no=247</p>
<p align="center">《埼玉消費者被害をなくす会》 http://saitama-higainakusukai.or.jp/</p>	<p>※この期に公表された情報はございません。 これまで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 align="center">《消費者機構日本》 http://www.coi.gr.jp/</p>	<p>□10月23日 建築請負事業者の百年住宅株式会社の工事請負約款において、履行遅滞時の違約金条項および解約時からの違約金条項が消契法に反することから申入れを行い、当該事業者はこれを受け入れ約款を改定するとの回答が得られたので協議を終了しました。詳しくは上記の記事を参照ください。</p>
<p align="center">《全国消費生活相談員協会》 http://www.zenso.or.jp/index.html</p>	<p>□10月23日 株式会社メガロスが運営するスポーツクラブの会員会則の中に消契法9条1号、10条に該当する不当条項があり裁判外での差止請求を行ったところ、不当条項の削除や改善・是正がなされたため申入れを終了しました。詳しくは下記から。 http://www.zenso.or.jp/files/2013mega01.pdf</p>
<p align="center">《消費者被害防止ネットワーク東海》 http://www.a-c-net.com/</p>	<p>※この期に公表された情報はございません。 これまで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 align="center">《京都消費者契約ネットワーク》 http://kccn.jp/index.html</p>	<p>□10月●日 株式会社らくらくクラブに対する解約条項使用差止請求事件につき裁判所の間接強制決定が得られていることが公表されています。詳しくは下記から。 http://kccn.jp/torikumi3.html</p>
<p align="center">《消費者支援機構関西》 http://www.kc-s.or.jp/</p>	<p>□10月22日 賃貸住宅事業者の(株)明来に対する控訴審判決で、破産等を理由とする契約解除は消契法により無効との一部逆転勝訴判決が出ました。詳しくは下記から。 http://www.kc-s.or.jp/detail.php?n_id=10000403</p> <p>□10月23日 家賃債務保証会社の(株)Casa に対して新保証委託契約約款の修正・削除を求める再申入書を送付しました。詳しくは下記から。 http://www.kc-s.or.jp/detail.php?n_id=10000406</p> <p>□10月23日 インターネット宿泊予約会社のクーコム(株)に対して、「トクー！サービス」への入会の基準および入会手続きにつ</p>

	<p>いて更なる改善を求める要請書を送付しました。詳しくは下記から。 http://www.kc-s.or.jp/detail.php?n_id=10000404</p> <p>□10月25日 貸衣装会社の(株)Veal Bridalと富久屋マネージメント(株)に対して、約款の改訂案について「ご連絡」を送付しました。詳しくは下記から。 http://www.kc-s.or.jp/detail.php?n_id=10000408</p> <p>□10月28日 健康食品販売事業者の(株)世田谷食品のテレビCMでの映像表示が景品表示法に反するのではとの疑義があることから、申入れ兼お問合わせを送付しました。詳しくは下記から。 http://www.kc-s.or.jp/detail.php?n_id=10000409</p>
<p>《ひょうご消費者ネット》 http://hyogo-c-net.com/</p>	<p>※この期に公表された情報はございません。 これまで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>《消費者ネット広島》 http://www.shohinet-h.or.jp/</p>	<p>※消費者ネット広島ホームページに「差止め・申入れ情報欄」が新設されました。そこに株式会社早稲田自動車学園に対する差止め・申入れの経過が、進行中の訴訟経過を含めて公表されています。詳しくは下記から。 http://www.shohinet-h.or.jp/%E5%B7%AE%E6%AD%A2%E3%82%81%E3%83%BB%E7%94%B3%E5%85%A5%E3%82%8C%E6%83%85%E5%A0%B1/</p>
<p>《消費者支援機構福岡》 http://www.cso-fukuoka.net/</p>	<p>※この期に公表された情報はございません。 これまで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>※この期に公表された情報はございません。 これまで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>

消費者機構日本 第17回 消費者志向経営セミナー

公的機関と消費者団体のADR運用の実際

昨今、ADR（裁判外紛争解決手続）機関の充実が図られてきています。

消費者契約に関するものでは、国民生活センターや東京都などの公的機関、消費者団体、業界団体などでADRが実際に運用されています。

事業者の方にとって、突然業界団体以外のADRから当事者として通知が来たらどうすればよいのでしょうか。

消費者の苦情がどのようなプロセスでADRに進んでいくのか、ADRに関与するのはどのような人達なのか、どのような観点から検討が進められていくのかなどを知っておけば、慌てずに済みます。業界ADRに携わっている方にとっても、他団体のADRの運用の実際を知ることは自団体のADR運用にとっても有用です。

また、各地で日々消費生活相談に応じていらっしゃる消費生活相談員の方々や、消費者政策の立案に携わっている行政職員の方々にとっても、ADR運用の実際に即して連携を図っていただければと思います。

本セミナーは下記概要にて開催いたしますので、皆様のふるってのご参加をお願いいたします。

記

1. テーマ 公的機関と消費者団体のADR運用の実際
2. 日時 2013年11月26日（火） 13時30分～16時00分
3. 会場 主婦会館プラザエフ 5階会議室（裏面地図参照）
4. 参加費 お一人様 7,000円
5. 対象者 企業・団体の顧客対応部門・法務部門のご担当者様、ADR関係ご担当者様、消費者政策の企画立案担当部門のご担当者様、消費生活相談員様
6. 規模 45名（先着順）
7. 企画概要

【講演1】国民生活センターADR制度と活動状況（講演60分、質疑20分）

《講演者》国民生活センター紛争解決委員会事務局（非常勤）

弁護士 小田 典靖 氏

【講演2】東京都消費者被害救済委員会 制度と活動状況（講演20分、質疑10分）

《講演者》東京都消費生活総合センター

活動推進課消費者被害救済係長 大熊 真美 氏

【講演3】NACS ADR制度と活動状況（講演15分、質疑10分）

《講演者》（公社）日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会

ADR委員長・消費生活相談員 大塚 由美子 氏

《参加お申込み方法》裏面様式にて、消費者機構日本事務局までご連絡ください。

FAX：03-5216-6077

E-mail：takeda@coj.gr.jp

申込み締切日：11月21日（木）

※なるべくお早めにお申込みください。

主催 特定非営利活動法人 消費者機構日本

(FAX番号) 03-5216-6077

第17回 消費者志向経営セミナー 参加申込書

(ふりがな)		電 話	
会社名・団体名		F A X	
記入者のご氏名		E-mail	
所属部署・役職			
ご連絡先の住所	〒		

※参加確認のご案内等をさしあげますので、郵便番号・住所・電話・FAX・E-mailのご記入をお願いします。

＜参加される方＞

上記に記入された方のみが、ご参加の場合でも、確認のためお名前だけご記入ください。

参加者のご氏名	ふりがな
担当役職名	

参加者のご氏名	ふりがな
担当役職名	



① 参加費のお支払について

参加費は、事前振込みまたは当日、会場受付にてお支払いいただきます。

詳細は参加申込受付後に、個別にご連絡させていただきます。

② 参加申込後のキャンセル料

下記の様に設定しておりますので、あらかじめご了承ください。

キャンセル時期	キャンセル料
11月21日まで	無 料
11月22日から 11月25日まで	参加費の30%
11月26日当日	参加費の100%

③ 個人情報の使用に関する承諾

本申込書に記載いただいた個人情報につきましては、本企画に関する諸連絡に利用させていただきます。それに加え、今後の消費者機構日本からの諸案内にも使用させていただいてよろしいかどうか、該当する方を○で囲んでください。【 承諾する ・ 承諾しない 】

(本件に関するお問合せ先) 消費者機構日本 事務局 (担当)武田
電話 03 (5212) 3066 Eメール takeda@coj.gr.jp