

<目次>

- 株式会社ワールドアベニューに対する差止請求訴訟第1回期日のご案内と寄付のお願い
- 三井ホームエステート差止請求訴訟の進捗状況
- 株式会社ノジマ 広告表示の改善事例
- 第13回消費者志向経営セミナーを開催しました。

株式会社ワールドアベニューに対する差止請求訴訟 第1回期日のご案内と寄付（募金）のお願い

消費者機構日本は、留学あっせん事業者の「株式会社ワールドアベニュー」に対する差止請求訴訟を、2011年9月14日に東京地方裁判所へ提起しましたが、このたび同訴訟における第1回期日が以下のとおり決まりましたので、お知らせいたします。

差止請求訴訟・第1回期日のご案内

1. 日 時 … 2011年11月14日（月）13時10分～
2. 場 所 … 東京地方裁判所民事第8部 601号法廷

※同法廷は東京家庭・東京地方・東京簡易裁判所合同庁舎（法務省合同庁舎C棟）6階です。

3. 傍 聴

第1回期日への傍聴参加については、事前に人数を確認したいと思えますので、お手数ですが、傍聴参加ご希望の方は、消費者機構日本事務局へ2011年11月9日（水）までに、「メール（saitou@coj.gr.jp）」又は「FAX（03-5216-6077）」でご連絡くださいますようお願いいたします。

傍聴参加のご連絡にあたっては、「①所属、②お名前、③電話・メールアドレス」を必ず記載いただき、お知らせいただきますようお願いいたします（連絡書式等は特にございませぬ）。

差止請求訴訟費用 寄付（募金）のお願い

現在、当機構では、株式会社ワールドアベニューの差止請求訴訟費用の寄付(募金)をお願いしております。

ご存知のとおり、訴訟には費用がかかります。差止請求訴訟の費用に関しては、1件の訴訟ごとに約130万円を予定しております。

今回の株式会社ワールドアベニューの差止請求訴訟費用については、消費者支援基金(消費者団体訴訟制度に係る裁判費用等を助成対象と定めた基金)からの助成金(約100万円)を予定しておりますが、差額の30万円については寄付(募金)でまかないたい

と思っております。

消費者団体訴訟の差止請求は、不当行為を行っている事業者に対して、その行為の是正を申入れることで、今後、同種の消費者被害の発生・拡大防止を目的としたものです。

今回の株式会社ワールドアベニューの差止請求訴訟で当機構が勝訴すれば、当該事業者は差止請求対象となった契約条項（「契約解約時の取消料の設定（契約日から起算して 30 日目以降には申込金全額を取消料とする取り扱い等）」）を使用できなくなり、新たな被害者の発生を防ぐことができます。

消費者団体訴訟制度の差止請求訴訟の趣旨にご賛同いただき、ぜひ、この機会に寄付(募金)をお願い申し上げます。

なお、具体的な寄付(募金)は、当機構事務局まで「メール(saitou@coj.gr.jp)」又は「FAX(03-5216-6077)」でご連絡いただければ、金融機関・口座番号等が印字された振込用紙を郵送させていただきます。また、直接、下記口座にお振込みいただくことも可能です。

【差止請求訴訟 寄付(募金) 口座】

本件の寄付(募金)の専用口座を、ゆうちょ銀行の振替口座で設定しています。

口座番号等は次のとおりで、払込みにあたっては、必ず、「株式会社ワールドアベニュー差止請求訴訟に関する寄付であること」がわかるように、払込人氏名欄や備考に補記等をお願いいたします。

<ゆうちょ銀行の専用口座>

口座記号番号 00140-9-496680

口座名義 トクヒ) ショウヒシャキコウニッポン
特定非営利活動法人 消費者機構日本

<ゆうちょ銀行の窓口・ATMからの払込料金(手数料)>

振込方法		料金	
		払込金額 3万円未満	払込金額 3万円以上
通常払込	窓口	120円	330円
	ATM	80円	290円

★寄付(募金)専用口座への「他金融機関(ゆうちょ銀行以外)からのお振込み」や「ゆうちょ銀行の総合口座・振替口座からのお振替え」については、当機構事務局<「メール(saitou@coj.gr.jp)」又は「FAX(03-5216-6077)」>までお問い合わせください。

※ 寄付(募金)は株式会社ワールドアベニューの訴訟費用に充当し、万一、余剰が出た場合は、その他の差止請求関係業務の費用に充当させていただきます。

【三井ホームエステート差止請求訴訟の進捗状況】

～差止請求の対象とした契約条項の一部について、裁判外で合意書を締結し、それら一部条項について訴えを取り下げました～

○当機構は、2010年9月6日、不動産事業者である三井ホームエステート(株)に対して、消費者との間で建物賃貸借契約を締結・合意更新する際に、下記①～⑤の意思表示を行わないこと等を求めて、差止訴訟を提起しました。

- ①貸室の損傷原因が賃貸人にあるか借借人にあるか不明確又は判定困難な場合に修繕費用の全部又は一部を借借人の負担とする
- ②借借人が後見・保佐・補助開始の審判を受けたとき及び破産・民事再生手続の申立があったときは、催告なしに賃貸借契約が解除及び更新拒絶ができる
- ③(1)経年変化・自然損耗の場合でも重量物の設置による床材等のへこみや冷蔵庫の後ろ等の電気焼け、(2)基本クリーニング代やカーペットシャンプー代等の原状回復費用は借借人の負担とする
- ④更新の種類を問わず、借借人は更新料を賃貸人に支払う。
- ⑤明渡し遅延の場合に、借借人は、賃貸人に生じた実際の損害額に賃料等相当額の2倍の金額を加えた使用損害金を支払う

○これまで、本訴訟は東京地方裁判所において口頭弁論が6回開かれています。当該事業者は上記①、②、③(1)を下記趣旨に是正してきたことから、当機構は当該事業者と、当該事業者が、ア)二度と同条項を使用しない イ)同条項を記載した契約書を破棄する ウ)ア)を従業員に周知徹底する、旨の裁判外の合意書を締結し、当該部分の訴えを取り下げました。

【是正状況】

- ①については、「借借人から修理・取替え等の通知を受け、賃貸人が必要と認め、借借人に責任がなければ、その修繕費用は賃貸人が負担する」に是正された。
- ②については、削除された。
- ③(1)については、「『例外的重量物で、かつ事前に申告のない物の設置による床材等のへこみ』の場合の原状回復費用は、借借人の負担とする」と限定され、「冷蔵庫の後ろ等の電気焼け」は削除された。

○上記①、②、③(1)については、類似の契約条項を使用している不動産事業者も多いかと思われます。今回、大手不動産事業者である当該事業者が、当機構と裁判外の合意書を締結したことは、不動産業界一般に、類似の契約条項は使用できないということを広く認識させることにつながりますので、合意書を締結した成果は大きいと思われます。

株式会社ノジマ（家電量販店）で、「通信サービス契約とセットでのパソコン販売の広告表示」が改善されました！

家電量販店である株式会社ノジマ（以下「ノジマ」という）は、「通信サービス契約（指定データカード加入等）とのセット販売」によって、パソコンを割引・格安価格（1円等の格安価格など）で販売し、新聞折込チラシ等でその広告宣伝を実施していました。

消費者機構日本（以下「当機構」という）では、ノジマの新聞折込チラシを検証した結果、「通信サービス契約（指定データカード加入等）とのセットによるパソコン販売の広告表示内容が景品表示法第4条1項2号に定める有利誤認表示に該当すると考えられる」として、ノジマへ2011年5月17日に改善申入れを行いました。

その結果、次のとおり改善されましたので、具体的な申入れ及び改善内容をお知らせいたします。

★詳細はCOJホームページhttp://www.coj.gr.jp/zesei/topic_111007_01.html を参照。

<当機構からの申入れ内容>

株式会社ノジマの新聞折込チラシ等広告（通信サービス契約とのセットによるパソコン販売広告）の表示内容（以下「本件表示」という）では、機種によっては、パソコンを「1円」等と格安で購入できるとの利益のみが表示され、これに対応し、購入者が加入しなければならない通信サービス契約の月額料金並びに通信サービス契約を中途解約した場合の契約解除料など、購入者が負担しなければならない金額が表示されていない。

よって、本件表示は、景品表示法第4条1項2号に定める有利誤認表示に該当すると考えられるため改善を求める。

<当該事業者からの回答内容（改善内容）>

セットする通信サービス契約の説明欄に付随し、次の総合説明を表示する。

- ①モバイルインターネットご加入時の価格は2年間のご契約が条件となります。
- ②月額使用料が別途かかります。
- ③契約期間中に解約または変更された場合は違約金がかかります。
- ④各社によって、料金が異なります。

第13回消費者志向経営セミナーを開催しました！

ISO26000（社会的責任規格）が昨年11月に発行され、我が国でも、現在、JIS化の検討が進められています。この規格は、他の規格と違ってマネジメント規格ではないことから、企業・団体などの組織にとって捉えどころが今ひとつ掴みづらいとされており、なかでも「消費者課題」については、どのような視点で、どのような角度から、どのような手順で実践に踏み出したらよいか戸惑いがある、との声を多く聞きます。今回のセミナーはこうした声に応え、現時点でのベスト・プラクティスと思われる先進事例に学びながら、ともに実践方向を探っていくことを目的に開催しました。

以下にその開催概要を報告します。なお、今回のセミナーは（社）消費者関連専門家会議（ACAP）の後援を得て開催しました。

1. 日時・会場 2011年9月29日（木） 13：30～17：00
主婦会館プラザエフ 5階会議室
2. 開催テーマ 「ISO26000『消費者課題』とその実践方向」
3. 参加者構成 38組織、46名（ゲスト・オブザーバー含む）
4. セミナー内容

◆講演1「ISO26000をいかに受け止め、実践すべきか」

…一橋大学教授 ISO/SR国内委員会元委員長 松本恒雄 様

○松本様からは、足かけ10年にわたるISO26000の策定プロセス自体が壮大な社会実験であり、国際社会の到達段階を反映したものであること等を紹介いただいた上で、規格の全体像について詳しく紹介いただきました。あわせて、ステークホルダー・エンゲージメントやデューディリジェンス等のキーワードについても、事例を交えながら簡潔に解説いただきました。

◆事例報告1「ISO26000の企業へのインパクトと活用について」

…日本電気(株)CSR推進部長兼CS推進室長兼社会貢献室長 鈴木 均 様

○鈴木様からは、NECではCSR経営の基本を消費者を含むステークホルダーの声や評価を起点に事業経営を改善することと位置付けており、実際にISO26000の観点によるステークホルダー・レビューを実施してその結果をCSRレポート2011に反映させてきた取組みを、レポートの実物をご提供いただきながら具体的に紹介いただきました。

◆事例報告2「ISO26000『消費者課題』に向けての取組み」

…味の素(株)CSR部 部長 中尾洋三 様

○中尾様からは、ISO26000の基本原則や固有原則に基づいて改めて自社の

取組みを見直す立場から、7つの消費者課題それぞれについて現在取り組んでいることを具体的に例示いただきながら、今後の課題（規格が求める社会的要請に応え、それを既存システムと連携しつつ具体化し、テーマ別のステークホルダー・ダイアログを実施する）についても報告いただきました。

◆事例報告3 「ISO26000—消費者対応部門としての取組み基本方向を考える」

…ACAP 研究所 所長 川野洋治 様

○川野様からは、現在 ACAP で実施している会員企業・団体における「ISO26000 取組み状況調査」についてご紹介いただきました。そこでは何らかの取組みを实践されようとしている企業は現時点では 40%弱に過ぎないことが示されています。あわせて、実際の消費者課題への取組み手順をチェックマトリクス表の提案を含めて紹介いただきました。

◆講演2 「ISO26000 消費者課題と消費者志向経営のあり方」

…(公社) 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会 理事 古谷由紀子 様

○古谷様からは、消費者志向経営に SR 規格を導入するための視点について、従来型の CS 理解と SR 規格の要求とを対比しながら要点を解説いただき、SR 規格の対象は顧客ではなく消費者であり、消費者の権利の確保であること、取組み範囲も顧客の不満・苦情・要望の解決から持続可能な消費の実現に深めていく必要があること等について問題提起いただきました。

◆全体を通して

○参加者の中には初めて ISO26000 を耳にする方もおられ、これから自社内で ISO26000 の取組みを具体化しようとしている方もおられました。こうした参加者にとって、本セミナーは、SR 規格の背景認識を深め、取組みの方向を焦点化する上でたいへん参考になったものと思われます。また、モデル的にはありましたが、実践方向を具体的に示すこともできましたので、今後の自組織における取組みにも何らかの示唆が得られたのではと思われま



当日の会場の様子