

消費者機構日本 ニュースレター

113号



《本号の目次》

1. 契約セミナー（都との協働事業）開催案内
2. ミスパリビューティー協議終了報告
3. 積水ハウス協議終了報告
4. 日本総合セラピー協会（東京国際整体医学院）協議終了報告
5. 消費者法制基礎セミナー開催報告
6. 全国の適格消費者団体（12 団体）のホームページ公表状況

1. 契約セミナー（都との協働事業）開催案内

契約セミナー&法律相談会 開催のお知らせ

知っておかないと大変！～終活に必要な契約の基礎知識～

東京都と消費者機構日本の協働事業、東京消費者団体連絡センター協賛

終活（人生の終わりのための活動）やエンディングプランに関わる消費者契約のうち、「高齢者の住宅契約」「冠婚葬祭サービス契約」「納骨堂・墓地契約」について、契約の種類、具体的な契約内容、注意すべき契約条項などを解説します。加えて、実際に被害に遭ってしまった時の情報収集、相談先紹介、新しい消費者被害回復訴訟制度の概略も解説します。

セミナー終了後は、事前予約制で、弁護士による無料法律相談を行います。

開催日：2015年10月27日（火）

時間	セミナー内容	会場
13:00～13:30	受付開始	東京都消費生活総合センター 17階 教室Ⅰ・Ⅱ
第1部 セミナー 13:30～14:45 (定員100名)	契約セミナー（消費者機構日本 事務局より） 1. 消費者機構日本の紹介 2. 高齢者の住宅契約 高年齢向け住宅、施設、自宅活用 3. 冠婚葬祭サービス契約 葬祭サービス、冠婚葬祭互助会サービス 4. 墓地契約 墓地、納骨堂 5. 被害に遭った時の相談先 6. 新しい消費者被害回復訴訟制度の紹介	
14:45～14:50	セミナー終了 法律相談の事前申込者は相談ブースへ	東京都消費生活総合センター 17階 教室Ⅱ 16階 学習室A
第2部 法律相談会 ① 14:50～15:20 ② 15:30～16:00 (定員10名)	法律相談（弁護士による無料相談） 事前申込者のみ 1組30分ずつ、5組ごと、2回	

開催場所：東京都消費生活総合センター 教室 I・II セントラルプラザ 1 7 階
J R 飯田橋駅 西口より徒歩 2 分。地下鉄飯田橋 B 2 b 出口よりセントラルプラザ 1 階直結。
開催場所の地図は、ホームページ上のセミナーチラシを参照ください。

参加費：無料（法律相談も無料）

対象者：東京都内在住・在勤・在学の方

定員：契約セミナー 100 名（定員になり次第、受付を終了します。）

法律相談 10 名（定員になり次第、受付を終了します。）

申込方法：

① 契約セミナー

電話・FAX・メールでお申込み（①セミナー名、②氏名（ふりがな）、③電話番号をお知らせ）ください。

② 法律相談会（事前申込制 契約セミナーも受講いただきます。）

電話にてお申込みください。事前に相談概要をお伺いします。

【ボランティア募集】

上記セミナー開催にあたって、法律相談会のための相談ブース設置および会場誘導などをお手伝い頂ける方を若干名募集します。時間は午前 10 時に会場に集合し、セミナー終了時までですが、契約セミナーは聴講できます。交通費相当分のお礼を用意しておりますので、事務局（担当 並木 namiki@coj.gr.jp）までご連絡ください。

2. ミスパリビューティー協議終了報告

ミス・パリ・ビューティー専門学校が迅速に対応し、認定エステティシャン通信教育科および認定セラピスト科退学に伴う返金規定が改善されました。

消費者機構日本はミスパリ学園が運営するミス・パリ・ビューティー専門学校の、認定エステティシャン通信教育科の募集要項における退学に伴う返金規定について、改善の申入れを行いました。

当該事業者からは、当機構の申入れの内容を受け入れて、平成 28 年（2016 年）度の募集要項から認定セラピスト科の規定も含めて改定を行ったことから、合意書を締結して本協議を終了しました。

詳しくは、当機構のホームページをご覧ください。<http://www.coj.gr.jp/>

3. 積水ハウス協議終了報告

積水ハウス株式会社（建築請負事業者）の建築工事請負契約書の是正協議を終了しました。

消費者機構日本は積水ハウス株式会社（大阪府大阪市）に対して、当該事業者が使用する建築工事請負契約書にある解除に伴う違約金条項・損害賠償条項につき、是正を求めました。

当該事業者からは、当機構の申入れの内容を受け入れて、建築工事請負契約書等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書・約款を本年 7 月 1 日から使用を開始しています。

改定後の契約書では、当該事業者は、解除時点までの設計業務報酬と損害を請求できることとなります。なお、当該事業者からは、標準的な設計業務報酬の額は、付帯工事を除いた請負代金総額の 3%相当額程度となる旨の説明を受けています。

なお、本件につきましては、合意書を締結して協議を終了しました。

詳しくは、当機構のホームページをご覧ください。<http://www.coj.gr.jp/>

4. 日本総合セラピー協会（東京国際整体医学院）協議終了報告

日本総合セラピー協会（東京国際整体医学院）の入学金、授業料、教材費等を返金しないとする規定の是正協議を行ってきましたが、当該事業者の倒産により協議を終了することとします。

消費者機構日本は、日本総合セラピー協会（東京国際整体医学院）（東京都港区）に対して、当該事業者が使用する①ホームページおよび入学案内等にある入学金、授業料、教材費の不返還条項の削除、②受講申込者（契約者）に交付する①以外の書類についても同規定の削除③適正なキャンセル・違約金規定整備につき、申し入れを行いました。

上記の内容について、2012年12月よりホームページ上から、2013年4月募集の入学案内から、当該規定の記載がなくなり、一定の是正が行われました。その後、中途解約のキャンセル・違約金規定の整備について、当機構より問合せをしたところ、2013年10月16日に、当該事業者より中途解約に関する返戻額に関する資料（職員用）が到着しました。

上記回答内容を受け、当機構では、中途解約のキャンセル・違約金規定を掲載した対外的な文書（契約書等）を提示するよう求めてきましたが、回答、提示がない状態でした。事業者は、職員用の書面に記載されている内容で運用をしていると説明していましたが、当機構では当該事業者との受講契約を中途解約する消費者の方々が、返金額について交渉する際に参考となるよう、2014年12月3日付けで中途解約のキャンセル・違約金規定（上記、2013年10月16日到着回答）の公表を行いました。

しかし、その後当該事業者が運営する学院の閉鎖情報を入手し確認したところ、廃業となることが判明しました。また、債務整理・倒産手続きを行った弁護士事務所に聞き取りをし、8月13日に破産決定がされたことを確認しました。この状況を受け、当機構では本件協議を終了しました。

詳しくは、当機構のホームページをご覧ください。<http://www.coj.gr.jp/>

5. 消費者法制基礎セミナー開催報告

当機構では、7月16日（木）午後に「消費者法制の基礎セミナー」と題した第20回消費者志向経営セミナーを開催いたしました。

今回は、法律専門家からの消費者法制の概要や差止請求事例のご紹介をし、最後に消費生活相談員の方から事業者の皆様への要望事項をお伝えしました。このような消費者法制のセミナーは他団体ではあまり実施されていないため、法務・コンプライアンス部門および顧客対応部門に今年配属された新任担当者の方々や、消費者法制の基礎的学習をしたい方に有効なセミナーとなりました。

1. テーマ 消費者法制の基礎セミナー
2. 日時 2015年7月16日(木)
13時30分～17時00分(受付 13時～)
3. 会場 主婦会館プラザエフ 5階会議室
4. 参加費 お一人様 7,000円
5. 対象者 企業・団体の法務・コンプライアンス・顧客対応・消費者契約担当部門の新任担当者
消費者法制の基礎的な学習を希望する方
6. 参加者 22名
7. タイムスケジュール

時間	内容	講師
13:30～16:10 適宜、休憩	○消費者法制の概要 消費者問題と消費者法の歴史 消費者法の種類 ○各法律の概要 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 ○事業者として注意すべき点 消費者団体訴訟制度(差止請求事例)	弁護士 佐々木 幸孝 氏 (日本弁護士連合会 消費者問題 対策委員会委員、専修大学法科大学 院客員教授、消費者機構日本副理事 長)
16:10～16:20	質疑応答	
16:30～17:00	○消費生活相談の業務とは ○最近の消費生活相談の傾向と特徴 ○事業者への要望	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、消費者機構日本理事)

8. 講義内容

前半の消費者法制の講義では、佐々木幸孝弁護士より消費者問題の発生から消費者保護基本法などの成立、社会情勢に合わせて、関連法制の整備が進んだことを過去の代表的な消費者被害事件をもとに解説されました。消費者関連法の種類では、その位置づけや役割の違いなどが解説され、今年では、食品表示法が新たに加えられたことが紹介されました。

各法律の解説では、消費者基本法から始まり、消費者安全法の役割解説、そしてメインの消費者契約法の詳細説明と続き、過去の裁判例を引用しながら具体的な内容がわかりやすく紹介されました。次に、複雑な特定商取引法の概要説明、景品表示法のポイントと今年4月から施行された課徴金制度の解説、新食品表示法の制定趣旨などが説明されました。

後半の事業者が注意すべき点については、消費者団体訴訟制度の解説を通じて、当機構などの適格消費者団体が行った差止請求事例をもとに、事業者が気を付けるべき勧誘行為や契約条項が説明されました。また、来年施行予定の消費者裁判特例法(消費者被害回復訴訟)の概要の解説がありました。質問には、消費者被害回復訴訟の対象外損害でいわゆる拡大損害の具体例や、今後の消費者契約法の改正内容に関わるものがありました。

最後に、消費生活相談員の大谷聖子氏から、国民生活センターおよび消費者庁の公表データより、消費者相談の概要と傾向と、お客様相談担当が知っておいてほしい事項について報告がありました。



佐々木幸孝弁護士



大谷聖子相談員

今回のセミナー参加者からは、「消費者法制の基本的な内容が理解できた。」「普段法律に関して学習する機会がないのでよかった。」「消費者相談現場の話を聴く良い機会になった。」などの感想をいただいております。消費者機構日本の十八番のセミナーとして定着させたいと考えています。

6. 全国の適格消費者団体（12 団体）のホームページ公表情報（7 月 1 日～8 月 31 日分）

○消費者機構日本を含む全国の適格消費者団体（12 団体）のホームページの公表情報です。各団体の差止請求訴訟、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。詳細はリンク先にアクセスのうえご確認ください。

適格消費者団体名	公表情報(7月1日～8月31日)
<p>《消費者支援ネット北海道》 http://www.e-hocnet.info/index.php</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■7月15日：消費者裁判手続特例法の施行に伴う政令(案)、内閣府令(案)、ガイドライン(案)のパブコメに意見提出しました。 http://www.e-hocnet.info/detail.php?ct=it&no=320 ■7月29日：名義貸しを防止するため、消費者金融及び金融機関へ質問書兼提案書を送付しました。 http://www.e-hocnet.info/detail.php?ct=mi&no=322 ■8月20日：(株)エム・エル・ビーとの申入れ協議を終了しました。 http://www.e-hocnet.info/detail.php?ct=mi&no=324
<p>《埼玉消費者被害をなくす会》 http://saitama-higainakusukai.or.jp/</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■7月10日：『消費者裁判手続特例法の施行に伴う政令(案)、内閣府令(案)、ガイドライン(案)等に関する意見』を提出しました。 http://saitama-higainakusukai.or.jp/topics/150710_01.html
<p>《消費者機構日本》 http://www.coj.gr.jp/</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■7月15日：株式会社伸栄に対し、クリーニングを引き受ける際に免責の意思表示をしないよう、横浜地方裁判所へ差止請求訴訟を提起しました。 http://www.coj.gr.jp/zesei/topic_150713_01.html ■7月15日：消費者裁判手続特例法の施行に伴う政令(案)、内閣府令(案)、ガイドライン(案)等に関して消費者庁に対し、意見を提出しました。 http://www.coj.gr.jp/iken/topic_150714_01.html ■8月19日：ミス・パリ・ビューティー専門学校が迅速に対応！認定エステティシャン通信教育科および認定セラ

	<p>ピスト科退学に伴う返金規定が改善されました！ http://www.coj.gr.jp/zesei/topic_150817_01.html</p>
<p>《全国消費生活相談員協会》 http://www.zenso.or.jp/</p>	<p>■7月24日：通信事業者の不当な対応が改善されました。 http://www.zenso.or.jp/dantaisoshou/moushiire/%e9%80%9a%e4%bf%a1%e4%ba%8b%e6%a5%ad%e8%80%85%e3%81%ae%e3%82%b5%e3%83%bc%e3%83%93%e3%82%b9.html</p> <p>■7月24日：ペットショップの売買契約書の不当条項が是正されました。 http://www.zenso.or.jp/dantaisoshou/moushiire/1852-2.html</p>
<p>《消費者被害防止ネットワーク東海》 http://cnt.or.jp/</p>	<p>■7月22日：株式会社メイションに対して、再申入書を送付しました。 http://cnt.or.jp/information/1714.html</p> <p>■7月22日付：株式会社アチーゴに対して、再申入書を送付しました。 http://cnt.or.jp/information/1717.html</p> <p>■7月22日付：株式会社メディアハーツに対して、申入書を送付しました。 http://cnt.or.jp/information/1720.html</p> <p>■7月22日付：株式会社フローラに対して、申入書を送付しました。 http://cnt.or.jp/information/1723.html</p> <p>■7月22日付：学校法人モード学園に対して、再申入書を送付しました。 http://cnt.or.jp/information/1726.html</p> <p>■7月22日付：株式会社NTTドコモに対して、再申入書を送付しました。 http://cnt.or.jp/information/1735.html</p> <p>■8月13日付：株式会社NTTドコモから回答書が届きました。 http://cnt.or.jp/information/1753.html</p> <p>■8月21日付：株式会社メディアハーツから回答書が届きました。 http://cnt.or.jp/information/1756.html</p> <p>■8月24日付：株式会社アチーゴから回答書が届きました。 http://cnt.or.jp/information/1758.html</p> <p>■8月25日付：株式会社メディアハーツ回答書（再送）が届きました。 http://cnt.or.jp/information/1761.html</p> <p>■8月25日付：株式会社フローラから回答書が届きました。 http://cnt.or.jp/information/1765.html</p> <p>■8月25日付：株式会社ブライド・トゥー・ビーに対して、回答及び連絡を送付しました。 http://cnt.or.jp/information/1767.html</p> <p>■8月26日付：学校法人モード学園から回答書が届きました。 http://cnt.or.jp/information/1763.html</p>

《京都消費者契約ネットワーク》

<http://kccn.jp/index.html>

- 7月10日：株式会社セレマに対する間接強制決定と決定で命じられた措置をとっているかについての通知書とその回答について、情報提供します。
<http://kccn.jp/index.html>
- 7月10日付：事前に訪問勧誘・電話勧誘を拒否する者への勧誘禁止制度の導入を求める意見書。
<http://kccn.jp/data/ikensho/20150710ikensho-dnk.pdf>
- 8月28日付：消費者委員会消費者契約法専門調査会「中間とりまとめ」に対する意見書を提出しました。
<http://kccn.jp/data/ikensho/20150828ikensho-shokeiho.pdf>

《消費者支援機構関西》

<http://www.kc-s.or.jp/>

- 7月3日：住友不動産リフォーム(株)から、工事請負契約約款についての「申入書兼要請兼再々お問い合わせ」についての回答書が届きました。
http://www.kc-s.or.jp/detail.php?n_id=10000530
- 7月8日：プロバイダサービス「MOU」を運営する(株)DEXに対して「再申入れ 兼要請書」を送付しました。
http://www.kc-s.or.jp/detail.php?n_id=10000533
- 7月10日：外壁塗装事業者「三和ペイント株式会社」の工事請負契約書における条項に関する問題等の検討及び意見交換の結果の公表。
http://www.kc-s.or.jp/detail.php?n_id=10000532
- 7月10日：消費者庁の消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律の施行に伴う政令(案)、内閣府令(案)、ガイドライン(案)等に関する意見募集について意見を提出しました。
http://www.kc-s.or.jp/detail.php?n_id=10000531
- 7月22日：プロバイダサービス「iSmart 接続-F ひかり」を運営する(株)フォーバルテレコムに対して、初期解除ルールを認める等の要請を行いました。
http://www.kc-s.or.jp/detail.php?n_id=10000534
- 7月23日：賃貸住宅会社(株)明来の新契約書に対して、不正確な標記の削除を求める要請を行いました。
http://www.kc-s.or.jp/detail.php?n_id=10000535
- 7月30日：貸衣装会社(株)VeaU、富久屋マネジメント(株)の2社に対して、申入書兼消費者契約法第41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://www.kc-s.or.jp/detail.php?n_id=10000539
- 7月31日：プロバイダサービス「MOU」を運営する(株)DEXから、「再申入れ 兼要請書」に対する回答が届きました。
http://www.kc-s.or.jp/detail.php?n_id=10000540
- 8月25日：プロバイダサービス「iSmart 接続-F ひかり」を運営する(株)フォーバルテレコムに対して、初期解除ルールを認める等の要請を行っていましたが、改善するとの回答がありました。
http://www.kc-s.or.jp/detail.php?n_id=10000542
- 8月28日：(株)えがおのテレビコマーシャル、新聞折り込みチラシ、ホームページ上の表記などに関する問題等の検討及び意見交換の結果の公表。

	http://www.kc-s.or.jp/detail.php?n_id=10000543
<p>《ひょうご消費者ネット》 http://hyogo-c-net.com/</p>	<p>■8月17日付：株式会社産業経済新聞社に対し、再度の申入書を送付しました。 http://hyogo-c-net.com/pdf/150817_sankei.pdf</p> <p>■8月18日付：株式会社ベルカディアに対し、再質問書を送付しました。 http://hyogo-c-net.com/pdf/150818_montbell.pdf</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>■7月10日：消費者裁判手続特例法の施行に伴う政令(案)、内閣府令(案)、ガイドライン(案)等に関する意見。 http://www.cso-fukuoka.net/news/teigen/525</p> <p>■7月23日：株式会社日本セレモニー訴訟(控訴審)第3回期日の報告。 http://www.cso-fukuoka.net/news/moushiire/530</p> <p>■7月23日：株式会社ドワンゴ申入れに対する回答を受領しました。 http://www.cso-fukuoka.net/news/moushiire/536</p> <p>■8月19日：株式会社L I X I L訴訟(控訴審)判決の報告。 http://www.cso-fukuoka.net/news/moushiire/542</p> <p>■8月19日：株式会社リクルートフォレントインシュア申入れに対する回答を受領しました http://www.cso-fukuoka.net/news/moushiire/546</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 消費者機構日本
特定非営利活動法人

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