

消費者機構日本ニュースレター

131号

1. ネットマーケティング協議終了について

恋愛マッチングサービス「Omiai」利用規約（運営：株式会社ネットマーケティング）の中
途解約時の解約・返金規定等が改善されました。

消費者機構日本は、消費者から「Omiai」利用契約における中途解約の未利用分の会員ブ
ラン料金の返還を行わないとする情報提供を受け、恋愛マッチングサービス「Omiai」の
運営を行う株式会社ネットマーケティング（以下「当該事業者」という）に対し、利用契約解約・
返金規定等について、次の改善、要請の申入れ、質問を行いました。

- 申入れ事項（差止）
サービス契約の中途解約等による未利用分の不返還条項
- 要請事項
 - ①サービス契約が自動更新になる旨の表示を更にわかりやすくすること
 - ②自動更新対象者への事前通知の実施
- 問合せ事項
事前通知なくサービス内容・仕様の変更を行う場合の事例照会

当機構は当該事業者と昨年 12 月中旬から協議を行い、当該事業者はただちに改善する旨の回
答を行い、2017 年 1 月 31 日から規定の変更を行いました。

なお、本件につきましては、合意書を締結しました。

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/zesei/topic_170228_01.html

2. がん保険約款に係る取り組み報告

消費者機構日本は、がん保険を販売している生命保険会社のうち、3社（A社、B社、C社）
に対して、各社が、がん保険約款で使用している「責任開始期前に被保険者がガンと診断確定さ
れていた場合には保険契約を無効とし、告知時以前に被保険者がガンと診断確定されていた事実
を保険契約者および被保険者のいずれか一人でも知っていたときは払い込まれた保険料は返還
しない」旨の条項（以下「本件条項」）に関し、保険料を全く返還しない旨の定めは、消費者契
約法第 10 条や保険法 93 条違反があるとして、削除あるいは改定すべきとの見解を伝え、これに
対する各社の考え方を問い合わせました。

問い合わせの結果

- A社からは、下記の回答がありました。
⇒問い合わせ対象のがん保険は販売を終了することとなっている。その後、新たに販売する
がん保険では、「各保険会社が保険契約の無効を知った日に解約返戻金及び未経過保険料が

ある場合は、保険契約者に返還する」旨の取り扱いとすることを、既に決定している。

⇒その後、当機構で確認したところ、新たに販売されたがん保険では、上記回答の趣旨が反映された条項に見直されておりました。

○B社からは、下記の回答がありました。

⇒消費者契約法第 10 条及び保険法第 93 条違反はないものの他社の約款を確認し検討した。

本件条項を「各保険会社が保険契約の無効を知った日に解約返戻金及び未経過保険料がある場合は、保険契約者に返還する」旨の内容に改定することを検討する。

⇒その後、当機構で確認したところ、上記趣旨が反映された条項に見直されていました。

A社・B社の対応は、これまで、本件条項が適用された場合には、保険会社から保険契約者への返金が全くなかったことを考えれば、解約返戻金の範囲等であっても保険契約者に返還されるようになりましたので、一定の改定がなされたと評価できます。

よって、当機構は、一旦、この間の経過を公表して問い合わせを終了することとしました。

なお、C社は、本件条項に消費者契約法第 10 条等違反はないものの、今後、「保険契約を無効とした日に解約返戻金がある場合には、保険契約者に対して解約返戻金を支払う旨の規定を導入するなど、内容の改善に向けて検討していく予定」と回答しております。

残された課題

～責任開始前に被保険者が、がんと診断確定されていたときは、保険契約は無効～

保険法 84 条 1 項は、保険会社から契約を解除できる事由を、「保険契約者又は被保険者が、告知事項について、故意又は重大な過失により事実の告知をせず、又は不実の告知をしたとき」に限定していますが、本件契約無効箇所は、保険契約者と被保険者の両者が、がんの診断確定を知らなくても契約は無効とされてしまいます。

また、保険法 84 条 4 項は、当該解除事由が存在した場合でも、「保険会社が解除の原因を知った日から 1 ヶ月以内に保険契約を解除しなかったとき」、または、「保険契約締結の日から 5 年を経過したとき」は、保険会社の解除権が消滅すると除斥期間(※)を設けていますが、本件契約無効箇所は、保険会社が無効を主張する期間に制限はありませんので、保険契約者は、保険契約締結後、何十年たっても保険会社から契約無効を主張される可能性があるという不安定な地位におかれたままという問題があります。

(※) 除斥期間については、保険法 84 条 4 項の期間を超えない範囲で、保険会社が任意に期間を設定しています。

当機構は、消費者から、がん保険契約が無効となったケースの事例を取集、分析しながら、残された課題に取り組んでいく所存です。

本件の詳細は、当機構のホームページにてご確認ください。

http://www.coj.gr.jp/zesei/topic_170224_01.html

参考

生命保険会社 3 社のがん保険約款に係る取り組み報告の公表と同時に下記もホームページにアップしましたので、ご覧ください。特に、情報提供の呼びかけは、今後の検討に資する事例収集という趣旨であり、会員の皆様も、広く情報提供等と呼びかけてくださいますようお願いいたします。

★がん保険の契約が無効となったケースについての情報をご提供ください。

<http://www.coj.gr.jp/consumers/cancer.html>

★【こんな契約や勧誘にご注意を】<がん保険>責任開始前にかんがんと診断確定されていた場合は、契約は無効となります。http://www.coj.gr.jp/consumers/caution_170224_01.html

3. 活動報告会案内 2016 年度活動報告会のご案内（5月24日）

消費者機構日本では、今年度も昨年の活動を報告する会を行います。5月24日（水）の午前と夕方に2度開催いたしますので、ご都合のよろしい時間帯にお誘い合わせの上ご来場いただきますようお願いいたします。参加希望の方は下記内容をご確認の上、申込みをお願いいたします。

今年度は、2016年度活動内容の概況報告、是正申入れ活動実績、被害回復訴訟制度の現状の報告です。後半は質問時間を長めにとり、活動に対する質問や会員制度に対する質問にお答えします。

内容とタイムスケジュールは次の通りです。

5月24日（水）1回目 10:30～12:00 ・ 2回目 18:00～19:30

| 時 間（2回目時間） | 内 容 |
|---------------------------|---|
| 10:10-10:30 (17:40-18:00) | 受付 |
| 10:30-11:30 (18:00-19:00) | 2016 年度活動報告会 ①2016 年度活動概況 ②是正申入れ活動 (ブロードバンドサービス契約、インターネット通信サービス契約、恋愛マッチングサービス契約、建築請負契約) |
| 11:30-12:00 (19:00-19:30) | ③消費者被害回復訴訟制度の現状（特定認定後の状況） 質問会 終了 |

開催場所： 主婦会館プラザエフ 5階 会議室（JR 四ツ谷駅 麴町ロータリー前）
開催場所の地図は、下記報告会チラシの裏面を参照ください。

参加費： 無料

定 員： 各回20名

申込方法：会員の方はお名前（所属団体）をご連絡いただきますようお願いいたします（電話・FAX・メールいずれでも可）。ホームページには、チラシ兼申込書も添付しています。

4. 第24回消費者志向経営セミナー「個人情報保護法改正セミナー」の開催報告

当機構では、2月23日（木）午後に「個人情報保護法改正セミナー」と題した第24回消費者志向経営セミナーを開催いたしました。

今回は、個人情報保護委員会事務局から講師を招き、本年5月30日に施行される改正個人情報保護法のポイントについて学びました。

1. テーマ 「個人情報保護法の改正点を学ぶ」
2. 日 時 2017年2月23日（木）
13時30分～15時30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 一人 6,000円
5. 対象者 企業・団体の個人情報管理担当者、法務・コンプライアンス担当者、その他個人情報管理に関わる担当者

6. 参加者 32団体 43名

7. タイムスケジュール

| 時間 | 内容 |
|---------------------------|--|
| 13:00～13:30 | 受付開始 |
| 13:30～15:20 (14:40頃休憩) | 司会・主催挨拶、資料確認 講義 個人情報保護法の改正点 ○個人情報保護法の改正趣旨 ○個人情報保護法の改正点の詳細 ○事業者として注意すべき点 講師：個人情報保護委員会事務局 総務課 上席政策調査員 遠藤 信一郎 氏 |
| 15:20～15:30 | 質疑応答 終了 |

8. 講義内容

講義では、個人情報保護法の目的や改正のポイントとして①個人情報保護委員会の新設(平成28年1月新設)、②個人情報の定義の明確化、③個人情報の有用性を確保(利活用)するための整備内容、④いわゆる名簿屋対策等について説明がされました。

「個人情報保護委員会の新設」では、改正法の全面施行時には現在主務大臣が有している監督権限を個人情報保護委員会へ一元化すること。「個人情報の定義の明確化」の中では、個人情報の定義に関して、身体の一部の特徴(例えばDNA、顔、虹彩、指紋など)を電子化した文字・番号・記号等や対象者ごとに割り振られる番号(例えば旅券番号、基礎年金番号、マイナンバーなど)が個人識別符号として定められ、それらは個人情報に該当することが明確化されたこと。「要配慮個人情報規定」が新設されたこと。「個人情報の有用性を確保(利活用)するための整備内容」では、匿名加工情報の規定が新設されその加工基準や一定の規律について定められたこと。そして「いわゆる名簿屋対策」として、個人データの第三者提供に係る確認・記録の作成等の義務化などについて詳しく説明がありました。また、外国への第三者提供の制限や小規模事業者への配慮、罰則等についても説明がされました。

また、Q&A形式で講義資料が構成されており、改正前と改正後の違いがわかりやすく解説され、特に要配慮個人情報に関する規定、匿名加工情報の規定、第三者提供に係る確認・記録義務規定などは新設規定であるため、丁寧に説明されました。クラウドを利用して顧客名簿を管理しているケースでは、第三者提供にあたるかどうかについての判断は、例えば、クラウド提供事業者が預けられた顧客名簿を用いて何らかのデータ加工サービスを行っている場合は第三者提供又は委託にあたり得るが、クラウドの一角を借りるだけで、クラウド提供事業者はデータ加工等を全く行わず、預けられた個人情報を取り扱わないこととなっている場合には、第三者提供や委託にはあたらない。最終的には、クラウドサービスの契約内容によって異なるものの、クラウド提供事業者が預けられた個人情報を取り扱うことになっている場合で、かつ、委託にも当たらない場合は、第三者提供に該当し、原則として、本人の同意を取得したり、提供に係る確認・記録の作成を行わなければならないということが説明されました。

最後に、法施行までのスケジュール確認と、参考資料として配布された法律、施行令、施行規則、ガイドライン、Q&Aについて、特に重要なページが提示され、講義を終了しました。

主な質疑応答

Q1. 共済の告知書には、過去の罹患内容に対して該当するか否かの回答を書き込むようになっている。この告知事項は「要配慮個人情報」に該当するか。

A 1. ある特定の疾病罹患について、該当しない（罹患していない）という本人の回答が記されたものは、基本的には「要配慮個人情報」には該当しないと考えられる。ただ、「健康診断結果」等の場合は、要配慮個人情報に該当する場合もあるので注意が必要。反対にその疾病について、該当する（罹患した）という回答があれば「要配慮個人情報」に該当すると考えられる。

Q 2. 自社の座席表や社員名簿を委託先に提供する必要があるが、その場合、個人情報の提供に係る確認・記録の作成を行う必要があるか。

A 2. 座席表については苗字のみの記載であれば、一般的には、そもそも個人データの提供に該当しないと考えられるため、確認・記録義務の対象にはならない。一方、社員名簿については、一般的に個人データに該当すると考えられるが、委託に伴う提供であれば、確認・記録義務の対象にはならない。

セミナー参加者からは、「改正部分について具体的に説明がされ参考となった」「ポイントを絞った説明で、再点検すべきところが明らかになった」「第三者提供記録の義務化についてはキチンと認識していなかったので参考になった」「Q&Aで具体的な説明がされたので分かりやすかった」など、多くの方から参考になったとの感想をいただきました。

5. 東京都消費者月間実行委員会他、外部講座・セミナー紹介

| 日時（参加費） | 場所 | 学習テーマ | 講師 | 申込み・問合せ |
|-------------------------------------|----------------------|--------------------------------------|--|---|
| 3月25日（土） 14：00～16：30 （無料） | 日比谷図書文化館 地下1階大ホール | 適格消費者団体シンポジウム～関東における適格消費者団体の現状とこれから～ | 加納克利氏（消費者庁）、五十嵐潤氏（関東弁護士連合会）、各適格消費者団体代表者他 | 関東弁護士連合会 TEL 03-3581-3838 申込み不要、当日現地へ |
| 3月30日（木） 14：00～16：00 （2,000円） | 飯田橋セントラルプラザ 10階 | ハッピーエンディングカードで終活の課題がわかる！ | 豊田真弓氏（ら・し・さ正会員） | NPO法人ら・し・さ TEL 03-5201-3793 |

※上記講座等のチラシをご覧になりたい方は、seminar10@coj.gr.jpまでご連絡ください。

6. 全国の適格消費者団体のホームページ公表情報（2月1日～2月28日分）

○各適格消費者団体（14団体）のホームページの公表情報です。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。

| 適格消費者団体名 | 公表情報(2月1日～2月28日) |
|--|---|
| 《消費者支援ネット北海道》 http://www.e-hocnet.info/index.php | ■2月23日：キタコー株式会社に対する申入れ経過について公開します。 http://www.e-hocnet.info/detail.php?ct=mi&no=377 |

| | |
|--|--|
| <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"> ■ 2月6日：(株)福栄エンタープライズから「申入書」に対する回答を受領しました。 http://saitama-higainakusukai.or.jp/topics/170206_01.html ■ 2月15日：株式会社モイストから、申入書に対する回答を受領しました。 http://saitama-higainakusukai.or.jp/topics/170215_01.html ■ 2月21日：株式会社 NTT ドコモに対する差止請求訴訟の裁判期日が決まりました。 http://saitama-higainakusukai.or.jp/topics/170221_01.html ■ 2月22日：IR SAKURA（アマゾンギフト券買取事業者）からの回答がありません。 http://saitama-higainakusukai.or.jp/topics/170222_01.html |
| <p>《消費者機構日本》 http://www.coj.gr.jp/</p> | <ul style="list-style-type: none"> ■ 2月24日：がん保険に関する生命保険会社（3社）への問い合わせとその結果について http://www.coj.gr.jp/zesei/topic_170224_01.html ■ 2月28日：恋愛マッチングサービス「Omiai」利用規約（運営：株式会社ネットマーケティング）の中途解約時の解約・返金規定等が改善されました。 http://www.coj.gr.jp/zesei/topic_170228_01.html |
| <p>《全国消費生活相談員協会》 http://www.zenso.or.jp/</p> | <ul style="list-style-type: none"> ■ 2月20日：顧客本位の業務運営に関する原則（案）についての意見書を提出しました。 http://www.zenso.or.jp/information/%e6%9c%aa%e5%88%86%e9%a1%9e/3218.html |
| <p>《消費者被害防止ネットワーク東海》 http://cnt.or.jp/</p> | <ul style="list-style-type: none"> ■ 2月14日付：(株)ヤングコミュニケーション（ジャニーズ関連コンサート主催会社）に対して、申入書を送付しました。 http://cnt.or.jp/information/2553.html ■ 2月14日付：(株)アチーゴに対して申入書を送付しました。 http://cnt.or.jp/information/2567.html ■ 2月23日付：(株)ワールドワークス（パシフィックスポーツクラブ）から書面にて回答書が届きました。 http://cnt.or.jp/information/2572.html ■ 2月27日付：(株)グッドプレイスから書面で回答書が届きました。 http://cnt.or.jp/information/2575.html |
| <p>《京都消費者契約ネットワーク》 http://kccn.jp/index.html</p> | <ul style="list-style-type: none"> ■ 2月22日：消費者契約法9条1号の改正を求める意見書を送付しました。 http://kccn.jp/ikenshoyoubou1.html |
| <p>《消費者支援機構関西》 http://www.kc-s.or.jp/</p> | <ul style="list-style-type: none"> ■ 2月3日：学校法人近畿大学が運営する通信教育パンフレット、ホームページの記載に関する検討及び意見交換の結果の公表。 http://www.kc-s.or.jp/detail.php?n_id=10000661 ■ 2月7日：エクササイズスタジオ「ピラティススタイル」を運営する(株)ぜんに対して「ご連絡」を送付していましたが、「回答」を受領しました。 http://www.kc-s.or.jp/detail.php?n_id=10000662 ■ 2月22日：健康食品販売会社の佐々木食品工業(株)自然食研が販売する「しじみ習慣」のweb上の表記の差止を求め「再々申入れ」を送付していましたが、「回答」を受領し |

| | |
|--|--|
| | <p>ました。 http://www.kc-s.or.jp/detail.php?n_id=10000663</p> <p>■2月24日：ゼリア新薬工業(株)が提供する「ヘパリーゼ」のテレビコマーシャル、ホームページ上の表記、容器の図柄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=10000664</p> |
| <p>《ひょうご消費者ネット》 http://hyogo-c-net.com/</p> | <p>■2月1日：(株)ビケンコ、株式会社 JBS コスメティック及び(株)クワンジャパンに関する申入れ活動を終了しました。 http://hyogo-c-net.com/pdf/170201_bikenko.et.pdf</p> <p>■2月8日：(株)リーブから「質問書に関する回答」が届きました。 http://hyogo-c-net.com/pdf/170208_liebe.pdf</p> |
| <p>《消費者ネットおかやま》 http://okayama-con.net/</p> | <p>■2月16日：貸衣装業の京呉服好一株式会社に対して、同社のキャンセル料条項、違約金条項、解除権制限条項の使用差止を求めて、消費者契約法第41条1項に基づく事前請求書を2/16付で送付しました。 http://okayama-con.net/sasidome.html</p> |
| <p>《消費者ネット広島》 http://www.shohinet-h.or.jp/</p> | <p>■2月1日：2017年2月1日 株式会社 ミーロードから回答書が届きました。 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%6%83%85%E5%A0%B1%E6%A0%AA%E5%BC%8F%E4%BC%9A%E7%A4%BE%E3%83%9F%E3%83%BC%E3%83%AD%E3%83%BC%E3%83%89%E3%81%B8%E3%81%AE%E7%94%B3%E5%85%A5%E6%B4%BB%E5%8B%95%E4%B8%80%E8%A6%A7/</p> |
| <p>《消費者支援機構福岡》 http://www.cso-fukuoka.net/</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>《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> |
| <p>《佐賀消費者フォーラム》 http://www.saga-consumersforum.or.jp/main/1.html</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
 特定非営利活動法人 消費者機構日本
 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