

消費者機構日本ニュースレター

135号

1. 住友林業（株）（建築請負事業者）の工事請負契約約款が改善されることになりました。

消費者機構日本は消費者からの建築請負契約解除に関する情報提供を受け、住友林業株式会社（東京都千代田区）に対して、2016年2月1日付文書で、当該事業者が使用する工事請負契約約款について、要請および問合せを行いました。その後、当該事業者と2016年3月から文書や面談などで情報交換を重ね、次の5つの要請事項に集約して改善要請をし、改善するとの回答が得られましたので、協議を終了しました。今後、当該事業者内で周知を行い、2017年10月頃に工事請負約款が改定される予定です。なお当該事業者には、申入れ事項（差止請求事項）がない為、合意書の締結は行っておりません。

【要請事項】

- ① 申込金の返金規定を実態に合わせて改定すること。
（申込金の不返還条項について、改善をもとめた。）
- ② 建築物の瑕疵担保責任について、住宅品質確保法の規定通りの内容を約款記載すること。
（「保証書」記載の具体的な事象がなければ瑕疵担保責任は負わないように読めるため、品確法との関係で瑕疵担保責任の対象を限定しないよう要請。）
- ③ 事業者の責により建築物の引渡しが遅れた際、施主に違約金を上回る損害額が生じた場合に、対応できる違約金規定を整備すること。
- ④ 請負契約解除時のトラブルを避けるため、解除制限を設けることなく、施主との間で実際に事業者が生じた損害額の清算が、合理的に行われるよう解除規定を整備すること。
- ⑤ 施主の住宅ローン審査が通らなかった場合の契約終了・清算について、規定を設けること。

【改善内容】（①～⑤は要請事項の番号に対する改善内容）

- ① 無条件に申込金不返還ではなく、実際に敷地調査等の実費が発生した場合に限り申込金を充当する運用を行っており、実態に合わせて条項改定する。
- ② 約款から、瑕疵担保責任は、保証書によるものとするという文言は削除する。施工上の瑕疵がある時は、施主は、瑕疵の修補を求め、又は修補に代えもしくはその修補とともに損害賠償の請求をすることができるといった内容に改定する。
- ③ 事業者の責により建築物の引渡しが遅れた際の違約金の規定については、損害が違約金を上回る場合における損害賠償の請求を妨げるものではない旨を追記する。
- ④ 「やむを得ない事由」の有無の関わらず、契約の解除を受け入れているので、「やむを得ない事由」の箇所は削除する。また損害額の計算として、総請負額（消費税別）に対する1.5%の営業経費としていた箇所を、総請負額（消費税別）に対する1.5%の計画図等作成費用に変更する。
- ⑤ 住宅ローン借入審査が通らなかったことを理由として、契約が解除された場合の対処に関する

条項を新たに設ける。

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_170518_01.html

2. 「オープンリペア」及び「オルネスホールディング（株）」に対して申入書を送付。

当機構では、パソコンの宅配修理業者である「オープンリペア」とその運営会社である「オルネスホールディング株式会社」に対して、2017年7月18日付で申入書を送付しました。

「オープンリペア」については、昨年来当機構に複数件の情報提供が寄せられるなど、多数の消費者相談が発生しておりました。

当機構では、こうした相談内容や当該事業者のウェブサイト上での表示等を確認・検討する中で、「オープンリペア」のウェブサイト上での表示内容、契約成立やキャンセルに関する手続や表示、基本約款や修理約款の内容等に問題があると判断し、下記の点について差止の申入れを行いました。

1. ウェブサイト上において、下記の表示をやめること。
 - ① 作業あたりの単価である4,980円を大きく表示すること。
 - ② 「@4,980円」
 - ③ 「業界初！価格と品質にこだわったパソコン修理。シンプルな価格とわかりやすいシステムでパソコン修理が4,980円（税込）にできました。」
 - ④ 「すべてが なにをやっても どんな修理でも 4,980円」
 - ⑤ 「あれも4,980円」
 - ⑥ 「これも4,980円」
 - ⑦ 「どれも4,980円」
 - ⑧ 「部品交換なし 料金 4,980円だけ」
2. 申込時にキャンセル料が発生することについて、そのケースと金額をウェブサイトのトップページ及び申込み確認画面の中で明確に表示すること。
3. 基本約款第13条1項の料金について、「予告なく変更する場合があります」との表示を削除すること。
4. 基本約款第16条1項の免責事項において、「ハードウェアの障害・ソフトウェアの障害」について削除すること。
5. 基本約款第16条5項の免責事項において、「責任の所在が不明な場合でかつ、当社に過失が認められた場合」について削除すること。
6. 基本約款第18条1項の保管期限について、所有権放棄とみなすことによる消費者の返還を受ける権利を制限し、また返還請求権を奪う内容であるため、これを削除すること。
7. 基本約款第22条2項の専属的合意管轄について、業務の商圈エリアの実態を踏まえ、これを削除すること。
8. 修理約款第7条9項の確認事項について、「お支払い後のご返金はいかなる場合でも行いません。」について、これを削除すること。
9. 特定商取引法に基づく表示14のキャンセルに関する特約について、「ご入金後のキャンセル・ご返金はお受けできません。」との表示について、これを削除すること。

なお、事業主体は「オープンリペア」ですが、会社法人登記の証明が取得できなかったため、

今回は運営主体である「オルネスホールディング株式会社」に対しても「オープンリペア」と同様の申入れを行っています。

また、「ひょうご消費者ネット」は既に 2017 年 5 月 31 日付で、宅配パソコン修理「オープンリペア」を運営するオルネスホールディング株式会社に対してウェブサイトの表示について、削除及び是正を求める申入書の送付を行っています。

3. 全国の適格消費者団体（16 団体）のホームページ公表情報（6 月 1 日～7 月 15 日分）

○各適格消費者団体（16 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(6月1日～7月15日)
《消費者支援ネット北海道》 http://www.e-hocnet.info/index.php	※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。
《消費者市民ネットとうほく》 http://www.shiminnet-tohoku.com/	※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。
《埼玉消費者被害をなくす会》 http://saitama-higainakusukai.or.jp/	<ul style="list-style-type: none"> ■6月6日：株式会社NTT ドコモに対する差止請求訴訟の第2回期日が決まりました http://saitama-higainakusukai.or.jp/topics/170606_01.html ■6月22日：株式会社モイストから、「申入書」に対する「回答書」を受領しました http://saitama-higainakusukai.or.jp/topics/170622_01.html
《消費者機構日本》 http://www.coj.gr.jp/	<ul style="list-style-type: none"> ■6月23日：住友林業（株）（建機）の工事請負契約約款について、協議を経て、改善されることになりました。 http://www.coj.gr.jp/zesei/topic_170518_01.html
《全国消費生活相談員協会》 http://www.zenso.or.jp/	<ul style="list-style-type: none"> ■7月6日：本協会から要望書を提出していた、株式会社ビッグモーターが、契約条項を改定し、お客様相談室を設置しました。 http://www.zenso.or.jp/dantaisoshou/3469-2/%e6%a0%aa%e5%bc%8f%e4%bc%9a%e7%a4%be%e3%83%93%e3%83%83%e3%82%b0%e3%83%a2%e3%83%bc%e3%82%bf%e3%83%bc.html
《消費者支援ネットワークいしかわ》 http://csnet-ishikawa.com/	※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。
《消費者被害防止ネットワーク東海》 http://cnt.or.jp/	<ul style="list-style-type: none"> ■6月20日：大東建物管理（株）に対して申入書を送付しました。 http://cnt.or.jp/information/2812.html ■6月20日：一般社団法人日本ワーキング・ホリデー協会に対する申入れ http://cnt.or.jp/information/2815.html ■6月20日：株式会社エムテックに対する申入れ http://cnt.or.jp/information/2819.html

	<ul style="list-style-type: none"> ■ 6 月 20 日：株式会社ワールドワークスに対して新規約開示の要請書を送付しました。 http://cnt.or.jp/information/2822.html ■ 6 月 20 日：有限会社エス・アイ・エフ企画に対して通知書を送付しました。 http://cnt.or.jp/information/2828.html ■ 6 月 28 日：ザ・グローオリエンタル名古屋から、回答書（新契約約款開示）が届きました。 http://cnt.or.jp/information/2862.html
《京都消費者契約ネットワーク》 http://kccn.jp/index.html	<ul style="list-style-type: none"> ■ 6 月 2 日：2017 年 1 月 11 日に、合同会社 BRONX に対して差止請求訴訟を提起していましたが、2017 年 6 月 2 日に和解しました。（勝訴的和解です。） http://kccn.jp/mousiir-kenkoushokuhin.html
《消費者支援機構関西》 http://www.kc-s.or.jp/	<ul style="list-style-type: none"> ■ 6 月 9 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」を送付しました。 http://www.kc-s.or.jp/detail.php?n_id=10000686 ■ 6 月 12 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=10000687
《ひょうご消費者ネット》 http://hyogo-c-net.com/	<ul style="list-style-type: none"> ■ 6 月 29 日：株式会社ベルカディアに対する差止請求訴訟につき、以下の通り、中間のご報告を致します。 http://hyogo-c-net.com/overture.html#170629
《消費者ネットおかやま》 http://okayama-con.net/	<ul style="list-style-type: none"> ■ 6 月 20 日：貸衣装業の京呉服好一株式会社に対して、同社からの 2/23 付の回答書に対する問い合わせ兼申入書を 5/17 付で送付していましたが、6/14 付で回答が届きました。 http://okayama-con.net/sasidome/170620kyogohuku.pdf
《消費者ネット広島》 http://www.shohinet-h.or.jp/	<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>
《消費者支援機構福岡》 http://www.cso-fukuoka.net/	<ul style="list-style-type: none"> ■ 6 月 23 日：悠悠ホーム株式会社より回答書を受領しました http://www.cso-fukuoka.net/news/moushiire/795
《佐賀消費者フォーラム》 http://www.saga-consumersforum.or.jp/main/1.html	<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>
《大分県消費者問題ネットワーク》 http://oita-shohisyanet.jp/	<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>
《消費者支援ネットくまもと》 http://www.net-kuma.com/	<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