

# 消費者機構日本ニュースレター

## 139号

### 年頭所感

～差止請求と被害回復を着実にすすめます～

特定非営利活動法人 消費者機構日本  
代表理事 理事長 和田 寿昭

新年あけましておめでとうございます。

旧年中は、多くの皆様に当機構の活動にご協力をたまり厚く御礼を申し上げます。本年も変わらぬご支援をよろしく願いいたします。

昨年も、差止請求等の消費者被害の拡大防止の活動を着実にすすめてまいりました。加えて、一昨年12月27日に認定を受けた特定適格消費者団体として、共通義務確認訴訟の対象となる事案について検討してまいりました。

差止請求及びその他の要請により改善がはかられた事案については、2017年1月から12月10日まで期間に13件について公表しました。また、是正確認にまで至っていないものの、申入れ等を行ったことを公表した事案が2件あります。

特定適格消費者団体の認定以降、消費者からの情報提供は従前の月10数件から、月20数件と件数が増え、内容も財産事案に係るものが増えました。いただいた情報について、検討をすすめ裁判外で申し入れや問合せ等を行う中で、実質的な解決が図られた事案が2件あります。

一方、共通義務確認訴訟に至った事案はまだありません。消費者裁判手続特例法では、共通義務確認訴訟の対象事案について、法施行（2016年10月1日）後に契約されたか不法行為が働かれたものとの制約があります。この間寄せられた情報の多くが法施行前の契約事案であり、対象事案とはなりません。また、10月1日以降の契約事案で、共通性・多数性があると考えられる事案であっても、相手方事業者から被害額を回収できる見込みが持てない事案もあります。

その他には、アダルトビデオ出演強要に関する意見書の提出や、消費者契約法の改正に向けた意見表明といった取り組みをすすめました。

本年も、引き続き差止請求の活動を着実に展開することはもちろん、消費者から提供される消費者被害情報を迅速に分析し、共通義務確認訴訟の提起を目指してまいりたいと思います。消費者の集団的被害の回復のためには、消費者行政関係者の皆様との一層の連携が重要になってまいります。引き続きのご支援、ご指導のほどよろしくお願い申し上げます。

これらの活動を充実させていくための、消費者機構日本の組織・財政基盤の強化も重要な課題です。行政からの支援の実現を求めていくとともに、消費者スマイル基金の事業が円滑にすすむよう協力してまいります。また、消費者機構日本自らも、認定NPO法人として、積極的に寄付をお願いしてまいりたいと思います。皆様のご支援をよろしくお願い申し上げます。

### 消費者志向経営セミナー 「美容医療クリニック向け 改正特定商取引法について」

第 26 回消費者志向経営セミナーの日程が確定しましたので、企画内容と合わせてご案内いたします。今回のセミナーは、美容医療クリニックを対象にしています。もし、お知り合いの方で、美容医療関係の方がいらっしゃれば、ご紹介いただきますようお願いいたします。

**【開催目的】** 2017 年 12 月に改正特定商取引法（以下、特商法）が施行されました。新たに特商法の規制の対象となる美容医療クリニックの医師および事務担当者を対象に、特商法の対応に漏れがないか、顧客対応が十分かどうかを再確認する機会を設定します。また、日本消費者協会がモデル契約書を作成されていますので、同協会より内容についてご紹介いただきます。

**【開催日時】** 2018 年 2 月 1 日（木） 13：30～16：05（予定）

**【場所】** 主婦会館プラザエフ 5 階 会議室

**【対象者】** 美容外科、美容皮膚科を標榜科とするクリニックの医師および事務担当者等

**【参加費・参加人数】** 未定 50 名（最大）

**【タイムスケジュール予定】**

時 間	内 容
13：30～13：35	開催挨拶
13：35～15：05	講義 改正特定商取引法について 消費庁取引対策課 宮嶋秀一 氏
15：05～15：20	休憩
15：20～15：35	質疑応答
15：35～16：05	発表 モデル契約書の紹介 日本消費者協会 伊藤健一氏

**【内容】**

- ・特商法改正の概要（消費者庁）
- ・主な改正内容について（消費者庁）
- ・改正に伴い事業者が遵守すべき事項（消費者庁）
- ・モデル契約書の説明（日消協）

**【講師】** 消費庁取引対策課 宮嶋秀一氏 日本消費者協会 伊藤健一氏

**【セミナー案内先】** 美容外科、美容皮膚科を標榜科とするクリニック

**【参加費】** 6000 円

**【申込方法】** チラシの申込書を使用して、お申し込みください。

チラシ → [http://www.coj.gr.jp/seminar/pdf/topic\\_171218\\_01\\_01.pdf](http://www.coj.gr.jp/seminar/pdf/topic_171218_01_01.pdf)

**韓国のアイドルグループ 神話（SHINHWA、シンファ）の公演中止に関して、主催者である（有）カームズ（KARMS）にチケット代金の返金に関する「要請書」を送付しましたが、回答がなく、また返金もされていないため公表を行いました。**

当機構の窓口に、『2017 年 5 月 30 日と 31 日に幕張イベントホールで開催される予定であった「2017 SHINHWA LIVE UNCHANGING IN JAPAN」の公演チケットについて、公演が中止になったにもかかわらず、有限会社 カームズ（KARMS）から購入したチケット代金の払い戻しがされない』との情報が、2017 年 9 月以降、複数寄せられました。

当機構では、ネット上での情報収集や情報提供者への聞き取りを行う中で、2017 年 10 月末現

在においても返金がされていないことを確認いたしました。

当機構では、①返金を受けられていない購入者が一定数存在すること、②コンサートの中止が決定してから相当な期間が経過していること等の状況を鑑み、コンサートの主催者であり主管となっている事業者(有限会社カームズ)の法人登記を取得し、「要請書」を 2017 年 11 月 10 日付で事業者へ郵送し、2017 年 11 月 30 日までに回答をいただくよう求めてまいりました。

しかし、残念ながら回答期日までに事業者からの回答はいただけず、また 2017 年 12 月 13 日現在でも事業者からの回答は当機構に届きませんでした。

また、当機構から情報提供をいただいた方に、返金がされたか否か確認をしたところ「まだ返金はされていない」との状況であったため、2017 年 12 月 15 日付で当機構のHPにおいて公表を行いました。

### (株) みずほ銀行によるカードローン規定の改定について

消費者機構日本は、消費者からの情報提供を受け、各銀行が販売しているカードローン（無担保のもの）の規定における「相続の開始があったときは、期限の利益を失ったとして相続人は被相続人の債務の全額を直ちに一括で返済する」旨の条項（以下「本件条項」）は、消費者の利益を一方的に害する懸念がある旨を、2016 年 3 月、関係各所に伝えたくて面談を行いました。上記懸念の払拭には至らなかったため、同年 11 月、株式会社みずほ銀行（以下「みずほ銀行」）に対して、本件条項（※）には消費者契約法 10 条違反があるとして削除を求める申し入れを行いました。

（※）みずほ銀行の本件条項とは「カードローン（無担保）規定」の第 9 条(5)です。現行の本件条項は、正確には以下の記載内容となっています。

#### 第 9 条（期限前の全額返済義務）

借主について次の各号の事由が一つでも生じた場合には、借主は銀行から通知催告等がなくてもこの取引にもとづく貸越元金について当然に期限の利益を失い、ただちに債務全額を返済するものとします。

(1)～(4)及び(6)(7)は記載省略

(5)相続の開始があったとき。

#### 【協議結果】

みずほ銀行からは、本件条項がただちに消費者契約法 10 条に違反しているとは考えておらず、かつ、現在でも相続開始時の債務承継や返済については柔軟に対応しているところだが、さらに顧客を保護し顧客本位で対応する観点から、以下の対応とするとの連絡を受けました。

- カードローン（無担保）規定より本件条項を削除する。
- 本件条項の削除により、相続開始のみでは相続人は期限の利益を喪失しないこととなる。
- 相続人が別の事由（例えば返済遅延等）で期限の利益を喪失しない限りは、当行が預金相殺や一括返済の請求を行うことはない。

#### 【当機構の評価】

みずほ銀行が「カードローン（無担保）規定」から本件条項を削除することを決定しました。本対応により、相続人は相続の開始のみを理由とした期限の利益の喪失はしないこととなり、遅延損害金の発生や保証会社から代位弁済を受けることもなくなりました。

なお、みずほ銀行は、カードローン（無担保）規定の改定は 2018 年 4 月頃を予定していますので、改定が確認でき次第当機構のホームページにてご報告します。

詳細は、[http://www.coj.gr.jp/zesei/topic\\_171128\\_01.html](http://www.coj.gr.jp/zesei/topic_171128_01.html)にてご確認ください。

### (株) ファミリーラブの積立解約時の解約手数料について改善が図られました

当機構では、消費者の方から、「株式会社ファミリーラブの互助会の積み立てを途中解約すると 20%以上の解約手数料が差し引かれて返金すると言われた。解約手数料が高いのではないか」との情報提供を受け、入手した「ファミリーラブ安心規約」をもとに検討を行い、2015 年 1 月 13 日付で「貴互助会の規約等に関する要請および質問書」を株式会社ファミリーラブ宛に送付しました。

しかしながら、株式会社ファミリーラブからの回答はありませんでした。

当機構では、2017 年 7 月に株式会社ファミリーラブより最新のパンフレット（平成 28 年 4 月作成版）と「ファミリーラブ安心プラン規約（平成 27 年 1 月 1 日適用版）」の入手をしたところ、下表のように、情報提供の内容であった解約手数料について改善がされ、積立者に返金される返戻率が改善されていることが判明しました。

そのため、その改善内容について当機構のHP上で公表を行いました。

#### 積立金の返戻金・返戻率に関する新旧対照表（抜粋）

支払回数	ファミリーラブ(H23. 4月)				ファミリーラブ(H27. 1月)			
	支払総額	手数料①	返戻金額	返戻率	支払総額	手数料①	返戻金額	返戻率
	120回 36万円 月3,000円 ①6回まで定額、8回以降250円加算				120回 36万円 月3,000円 ①6回まで定額、8回以降100円加算			
12	36,000	22,050	13,950	38.8%	36,000	20,400	15,600	43.3%
24	72,000	25,050	46,950	65.2%	72,000	21,600	50,400	70.0%
36	108,000	28,050	79,950	74.0%	108,000	22,800	85,200	78.9%
48	144,000	31,050	112,950	78.4%	144,000	24,000	120,000	83.3%
60	180,000	34,050	145,950	81.1%	180,000	25,200	154,800	86.0%
72	216,000	37,050	178,950	82.8%	216,000	26,400	189,600	87.8%
84	252,000	40,050	211,950	84.1%	252,000	27,600	224,400	89.0%
96	288,000	43,050	244,950	85.1%	288,000	28,800	259,200	90.0%
108	324,000	46,050	277,950	85.8%	324,000	30,000	294,000	90.7%
120	360,000	49,050	310,950	86.4%	360,000	31,200	328,800	91.3%

### AV 人権倫理機構に対してアダルトビデオ出演契約に関する意見書を提出しました

近年、若年層の女性が、いわゆる「JK ビジネス」で働き性的な暴力等の被害に遭う問題や、本人の意に反していわゆるアダルトビデオ（以下「AV」）への出演を強要される問題が発生しており、政府がその根絶に向け対策を講じているところです。

当機構は、AV への出演を強要された被害者の多くに消費者該当性があると考えています。そもそも、事業者が個人（女性、男性の性別を問わず）に AV 出演を強要させることはあってはならないことですが、個人が自らの意思で出演する際でも、その意思には特段の配慮と個人の自己決定権が最大限に尊重されるべきです。

以上から、当機構は、2017 年 11 月 10 日、AV 人権倫理機構に対して出演者の自己決定権が尊重された AV 出演契約とするための意見書を提出しました。

本意見書は、出演者とプロダクション間の契約書、プロダクションと AV 制作会社間の契約書、出演者と AV 制作会社間の契約書に、必ず記載すべき事項を提案した意見書です。

詳細は、[http://www.coj.gr.jp/iken/topic\\_171212\\_01.html](http://www.coj.gr.jp/iken/topic_171212_01.html) からご確認ください。

(※) AV 人権倫理機構：AV 業界の外部有識者団体。前身は AV 業界改革推進有識者委員会。業界の改善・健全化推進のための活動を行っている

**くらしフェスタ東京 2017 40 周年記念シンポジウムのご案内**

当機構も実行委員として参加している東京都消費者月間実行委員会は、40 周年企画として、シンポジウムを開催します。

当シンポジウムでは、消費者問題の専門家 3 人（埼玉消費者被害をなくす会 池本理事長、消費者スマイル基金 阿南理事長、消費者機構日本 磯辺専務理事）が、消費者被害の現状や消費者団体訴訟制度について話します。

ご都合のつく方は、お誘い合わせの上、是非ご参加ください。

東京都消費者月間事業とは

消費者意識の啓発、消費者団体相互の連携強化、消費者・事業者・行政の協働の推進を目的として、東京都と消費者団体が協働して行うものです。東京都の消費者月間である 10 月を中心に、年間を通じて消費生活に関する各種イベントを実施しています。

**【40 周年記念シンポジウム】**

参加費無料

**油断大敵 ～安心満足の充実ライフはまず知ることから～**

日時：2018 年 1 月 22 日（月）13:30～15:40

場所：東京都消費生活総合センター セントラルプラザ 17 階 教室 I・II

チラシはコチラ→[http://www.coj.gr.jp/seminar/pdf/topic\\_171218\\_02\\_01.pdf](http://www.coj.gr.jp/seminar/pdf/topic_171218_02_01.pdf)

お申込みは、チラシの申込書を使用して、東京都消費者月間実行委員会事務局にお申し込みください。

くらしフェスタ東京 WEB サイト

[http://kurashifesta-tokyo.org/2017/40th\\_special/index.html](http://kurashifesta-tokyo.org/2017/40th_special/index.html)

**消費者機構日本の活動を紹介する記者会見を行いました**

最近の消費者機構日本の活動を報道関係者の方にご理解いただく趣旨で記者会見を下記要領で行いました。

日時：2017 年 12 月 12 日（火）13 時～13 時 50 分

会場：消費者庁記者クラブ 会見場

当機構からの説明者：代表理事・副理事長 佐々木 幸孝（弁護士）

副理事長 青山 理恵子（NACS 最高顧問）

常任理事 中野 和子（弁護士）

テーマ：1. 2017 年度の当機構の差止請求事案について

2. AV 人権倫理機構への要請書の提出について

3. ジャパンライフ(株)に関する情報提供受付実施について※

当日の記者会見を受けて、ジャパンライフ(株)に関する情報提供受付実施に関する記事が、共同通信の配信で、東京新聞、中日新聞に掲載されました。

今後も、適時、消費者機構日本の活動を紹介する記者会見を実施してまいります。

※12 月 26 日にジャパンライフ(株)について、事実上倒産との報道がされました。消費者団体訴訟制度では対応が不可能であるため、当機構では本件に関する情報提供受付を中止し、消費生活センター、弁護士会または弁護団を紹介しております。

### 第38回新宿区暮らしを守る消費生活展のご案内

新宿区では、区民の消費生活に関する意識向上を目的として、隔年で消費生活展を開催しています。今回は、平成30年1月19日（金）、20日（土）に開催されます。当機構も消費者団体訴訟制度などについてお知らせすることを目的に、出展することになりました。お時間のある方は、是非、会場まで足をお運びください。

日時：2018年1月19日（金） 11時～17時

1月20日（土） 10時～16時

会場：新宿駅西口広場イベントコーナー

主催：新宿区、新宿区消費生活展実行委員会

チラシはコチラ→[http://www.coj.gr.jp/seminar/pdf/topic\\_171218\\_03\\_01.pdf](http://www.coj.gr.jp/seminar/pdf/topic_171218_03_01.pdf)

### 全国の適格消費者団体（16団体）のホームページ公表情報（12月1日～12月25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、事業者への申入れ等の活動を中心に紹介します。

適格消費者団体名	公表情報(10月1日～11月30日)
<b>《消費者支援ネット北海道》</b> <a href="http://www.e-hocnet.info/index.php">http://www.e-hocnet.info/index.php</a>	※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。
<b>《消費者市民ネットとうほく》</b> <a href="http://www.shiminnet-tohoku.com/">http://www.shiminnet-tohoku.com/</a>	※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。
<b>《埼玉消費者被害をなくす会》</b> <a href="http://saitama-higainakusukai.or.jp/">http://saitama-higainakusukai.or.jp/</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■12月21日：株式会社NTTドコモに対する差止請求訴訟の第4回期日が終了しました  <a href="http://saitama-higainakusukai.or.jp/topics/171221_01.html">http://saitama-higainakusukai.or.jp/topics/171221_01.html</a> </li> </ul>
<b>《消費者機構日本》</b> <a href="http://www.coj.gr.jp/">http://www.coj.gr.jp/</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■12月6日：株式会社ファミリーラブの積立解約時の解約手数料について改善が図られました。  <a href="http://www.coj.gr.jp/zesei/topic_171204_01.html">http://www.coj.gr.jp/zesei/topic_171204_01.html</a> </li> <li>■12月12日：AV人権倫理機構に対してアダルトビデオ出演契約に関する意見書を提出しました。  <a href="http://www.coj.gr.jp/iken/topic_171212_01.html">http://www.coj.gr.jp/iken/topic_171212_01.html</a> </li> <li>■12月15日：【被害回復】 韓国のアイドルグループ 神話（SHINHWA、シンファ）の公演中止に関して、主催者である有限会社 カームズ(KARMS)にチケット代金の返金に関する「要請書」を送付しましたが、回答がありません。  <a href="http://www.coj.gr.jp/zesei/topic_171214_01.html">http://www.coj.gr.jp/zesei/topic_171214_01.html</a> </li> <li>■12月12日：ハルズコーポレーション株式会社の「(ペット)販売契約書」及び「ワングループの生命保障 契約概要 利用規約」について改善が図られました。  <a href="http://www.coj.gr.jp/zesei/topic_171222_01.html">http://www.coj.gr.jp/zesei/topic_171222_01.html</a> </li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 12 月 22 日 : シロノクリニック (医療法人社団シーズ・メディカル) のコース治療契約の中途解約を希望される皆様へ <a href="http://www.coj.gr.jp/zesei/topic_171222_02.html">http://www.coj.gr.jp/zesei/topic_171222_02.html</a></li> </ul>
<p>《全国消費生活相談員協会》 <a href="http://www.zenso.or.jp/">http://www.zenso.or.jp/</a></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 12 月 14 日 : 全国の適格消費者団体による若者消費者契約トラブル 110 番の速報! <a href="http://www.zenso.or.jp/information/news/3892.html">http://www.zenso.or.jp/information/news/3892.html</a></li> <li>■ 12 月 14 日 : 「プライダル関連 トラブル 110 番」を全国で実施いたします! <a href="http://www.zenso.or.jp/information/news/3894.html">http://www.zenso.or.jp/information/news/3894.html</a></li> </ul>
<p>《消費者支援ネットワークいしかわ》 <a href="http://csnet-ishikawa.com/">http://csnet-ishikawa.com/</a></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>《消費者被害防止ネットワーク東海》 <a href="http://cnt.or.jp/">http://cnt.or.jp/</a></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 12 月 20 日 : 大東建託パートナーズ株式会社に対して、申入書を送付しました。 <a href="http://cnt.or.jp/information/3168.html">http://cnt.or.jp/information/3168.html</a></li> <li>■ 12 月 22 日 : K D D I 株式会社から書面で回答書が届きました。 <a href="http://cnt.or.jp/information/3172.html">http://cnt.or.jp/information/3172.html</a></li> <li>■ 12 月 22 日 : ザ・グロウ・オリエンタル名古屋から回答書 (利用規約開示) が届きました。 <a href="http://cnt.or.jp/information/3174.html">http://cnt.or.jp/information/3174.html</a></li> </ul>
<p>《京都消費者契約ネットワーク》 <a href="http://kccn.jp/index.html">http://kccn.jp/index.html</a></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 12 月 22 日 : 株式会社ラッシュアマンと株式会社 ART OF LIFE に対して差止請求訴訟を提起しました。 <a href="http://kccn.jp/mousiir-kenkoushokuhin.html">http://kccn.jp/mousiir-kenkoushokuhin.html</a></li> </ul>
<p>《消費者支援機構関西》 <a href="http://www.kc-s.or.jp/">http://www.kc-s.or.jp/</a></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 12 月 10 日 : 全国の適格消費者団体 16 団体で、「若者の消費者契約トラブル 110 番」を実施しました。 <a href="http://www.kc-s.or.jp/detail.php?n_id=10000714">http://www.kc-s.or.jp/detail.php?n_id=10000714</a></li> </ul>
<p>《ひょうご消費者ネット》 <a href="http://hyogo-c-net.com/">http://hyogo-c-net.com/</a></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>《消費者ネットおかやま》 <a href="http://okayama-con.net/">http://okayama-con.net/</a></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>《消費者ネット広島》 <a href="http://www.shohinet-h.or.jp/">http://www.shohinet-h.or.jp/</a></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》 <a href="http://www.cso-fukuoka.net/">http://www.cso-fukuoka.net/</a></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 10 月 18 日 : アプライド (株) 差止請求訴訟第 14 回期日の報告 <a href="http://www.cso-fukuoka.net/news/moushiire/837">http://www.cso-fukuoka.net/news/moushiire/837</a></li> <li>■ 10 月 26 日 : 「神奈川県消費生活条例の改正骨子案」に対する意見書 <a href="http://www.cso-fukuoka.net/news/teigen/839">http://www.cso-fukuoka.net/news/teigen/839</a></li> <li>■ 10 月 30 日 : 福岡県多重債務者生活再生事業終了に係る意見書 <a href="http://www.cso-fukuoka.net/news/teigen/843">http://www.cso-fukuoka.net/news/teigen/843</a></li> </ul>

<p>《佐賀消費者フォーラム》 <a href="http://www.saga-consumersforum.or.jp/main/1.html">http://www.saga-consumersforum.or.jp/main/1.html</a></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》 <a href="http://oita-shohisyanet.jp/">http://oita-shohisyanet.jp/</a></p>	<p>■12月21日:「差止め・申入れ情報」を掲載しました。 <a href="http://oita-shohisyanet.jp/injunction/index.html">http://oita-shohisyanet.jp/injunction/index.html</a></p>
<p>《消費者支援ネットくまもと》 <a href="http://www.net-kuma.com/">http://www.net-kuma.com/</a></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>



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