

消費者機構日本ニュースレター

164号

第17回通常総会及び記念シンポのご案内（予告）

第17回通常総会については、新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から、最低限の人数により開催することとし、正会員の皆様には、原則として書面議決または委任状での出席をお願いします。なお、議案書への質疑を希望される場合は、当日ウェブでの質疑応答への参加も選択いただけるようにいたします。また、総会終了後には、「消費者団体訴訟制度（被害回復）の原状と課題」と題してシンポをウェブ開催します。

会員の皆様への正式なご案内は、5月21日頃に書面またはメールでお送りしますので、その内容に従いお手続きをお願いします。書面議決等でのご参加及び日程等につきましてご予定くださいますようお願いいたします。

第17回通常総会の予告

1. 日時 2021年6月11日（金） 17時30分～18時15分
2. 会場 主婦会館プラザエフ 5階会議室
東京都千代田区六番町15

3. 議題

（審議事項）

- 第1号議案 2020年度事業報告承認の件
- 第2号議案 2020年度決算承認の件
- 第3号議案 定款一部変更の件
- 第4号議案 理事補充選任の件

（報告事項）

- (1) 2021年度事業計画
- (2) 2021年度予算

総会記念シンポ「消費者団体訴訟制度（被害回復）の原状と課題」の予告

日時 2021年6月11日（金） 18時45分～20時30分

③会場 zoomでのウェブ開催（役員・事務局は主婦会館プラザエフで対応）

④企画趣旨

消費者裁判手続特例法の活用状況を報告し、今後の制度改善の課題を話し合う。

⑤内容

時間 内容

1845-1850 主催者挨拶 (消費者機構日本理事長 総会等報告を含む)

1850-1915 報告 集团的被害回復の取り組みと課題認識

消費者機構日本

医大事案 弁護士 本間 紀子 さん

情報商材事案 弁護士 瀬戸 和宏 さん

※他の特定適格消費者団体については資料報告

1915-1925 消費者庁 特例法検討会の状況報告 (10分)

消費者庁 消費者制度課

1925-2030 パネルディスカッション 特例法改正論点について

パネリスト

消費者関連専門家会議 専務理事 坂倉 忠夫 さん

成城大学 法学部 教授 町村泰貴 さん

消費者機構日本 副理事長 佐々木幸孝 さん

コーディネーター

弁護士 鈴木 敦士 さん

住信 SBI ネット銀行株式会社がカードローン規定から、相続開始時の期限の利益の喪失条項を削除する方針であることを確認しました。

協議結果

住信 SBI ネット銀行株式会社 (以下、「住信 SBI ネット銀行」) は、無担保カードローンである「カードローン規定」から、2021 年度上期を目途として、相続開始時の期限の利益の喪失条項 (以下、「本件条項」) (※)削除する方針です。

また、住信 SBI ネット銀行からは、下記回答のとおり、本件条項を削除するまでの期間も、基本的には「借主に相続の開始があったこと」のみを理由として、直ちに貸越元利金等の一括弁済を求めない方針が示されました。

これにより、相続人は、相続の開始のみを理由として、住信 SBI ネット銀行から、直ちに貸越元利金等の一括弁済を求められること等がなくなりました。

(※) 住信 SBI ネット銀行の本件条項とは「カードローン規定」の第 9 条 1 項 (8) です。(申入れ当時)

第 9 条 期限の利益の喪失

1. お客さまが次の各号の一つにでも該当した場合には、当行からの通知、催告等がなくても、本債務全額につき当然に期限の利益を失い、直ちに本債務全額を返済するものとします。

(1)~(7)省略

(8)相続の開始があったとき。

(9)省略

申し入れ

消費者機構日本は、2019 年 12 月 13 日、住信 SBI ネット銀行が無担保カードローンの「カードローン規定」で使用している本件条項には、消費者契約法第 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。

回答

住信 SBI ネット銀行からは、本件条項がただちに消費者契約法第 10 条に違反しているとは考えていないものの、顧客本位の観点から、以下の対応とするとの回答（2021 年 3 月 4 日）がありました。

- 1.カードローン規定から、本件条項を削除する方針です。今後、対応するための社内諸調整や保証会社等の関係者調整が必要であり、2021 年度上期を目途としています。
- 2.基本的には、借主に相続の開始があったことのみを理由として、直ちに一括弁済を求めない方針ですが、他の期限の利益の喪失事由等が発生している事案なども想定されるので、各事案における具体的な対応は、相続人や保証会社と協議のうえ、個々の事情を考慮して判断する方針です。

評価

当機構は、住信 SBI ネット銀行が社内諸調整や保証会社等の対応に伴う負担が発生するなか、本件条項の削除を決めた企業姿勢を評価します。

詳細は次の URL からご確認ください。http://www.coj.gr.jp/zesei/topic_210412_01.html

光接続サービス『SoftBank 光』の解約日と解除料に係る取扱いについて、ソフトバンク株式会社から「重要事項説明書」の記載を、当機構の要請の趣旨に沿ってわかりやすく改定したとの回答がありました。

消費者から当機構に「ソフトバンク株式会社の光接続サービス『SoftBank 光』を解除料なしで解約するため契約満了月（解除料なし）の末日近くに連絡したところ、『解約までには連絡から最低でも 6 営業日を要するので契約満了月を過ぎる』として解除料を請求された」という情報提供がありました。

これを受けて当機構が『SoftBank 光』の解約日と解除料の関係について、質問書（2019 年 5 月 20 日付）を送付したところ、下記の趣旨の回答がありました。

契約解除日の決まり方

①他社コラボレーションサービスへの乗り換えのため解約する場合

乗換え先事業者への切替え完了日が契約解除日となる。「切替え完了日」は乗換え先事業者の都合等によるため、予め定まらない。

②上記①以外の場合での解約

解約の申出があってから 6 営業日後から 90 日目の間で契約者が指定する日が契約解除日となります。

→ 契約満了月（解除料なし）のうちに解約を連絡しても実際の契約解除日が契約満了月を過ぎて解除料が発生する場合があります。

当機構がこの点について、同社に「重要事項説明書」の記載を分かりやすくするよう要請したところ、要請の趣旨に沿った改定がなされました。

詳細は、次に URL からご確認ください。

http://www.coj.gr.jp/zesei/topic_210414_01.html

注意喚起！ 東京オリンピック・パラリンピック競技大会期間中の宿泊契約について

昨年に引き続き、宿泊料金全額をキャンセル料としている宿泊施設があるかもしれません。予約時にはキャンセル料をよく確認しましょう。解約時には宿泊施設とキャンセル料の取り扱いについて協議しましょう。

皆様ご存じのとおり、昨年の夏に開催が予定されていた東京オリンピック・パラリンピック競技大会（以下、【東京オリ・パラ】と略す。）は、新型コロナウイルス感染拡大の影響で今年の夏季（2021年7月23日～9月5日）に延期されました。

今年の【東京オリ・パラ】の開催にあわせて、東京都内の宿泊施設の予約を検討されている方もいらっしゃると思います。また、新型コロナウイルス感染の収束がみえない中、宿泊予約のキャンセルを検討されている方もいらっしゃると思います。

昨年、当機構では、【東京オリ・パラ】の観戦等を目的とした宿泊契約のキャンセル料に関して下記の取り組みをしましたので、この機に改めて公表いたします。今後の参考としていただければ幸いです。

経過

2020年、新型コロナウイルス感染拡大による【東京オリ・パラ】延期決定前には、「東京オリ・パラ観戦を目的に都内のホテルを予約した。同大会開催の1年近く前にキャンセルしたにもかかわらず、キャンセル料として宿泊料金全額を請求されている」といった情報が当機構に寄せられ、また、延期決定後には、「東京オリ・パラが延期になったのに宿泊料金全額をキャンセル料として請求されている」との情報が寄せられました。

<宿泊料金全額をキャンセル料とする規定について>

当機構では、上記の情報提供をふまえ各宿泊施設の約款等を検討し、【東京オリ・パラ】延期決定前の考え方として、解約の時期にかかわらず宿泊料金全額をキャンセル料とする定めは消費者契約法第9条1号に該当し不当であることを指摘しました。

また、【東京オリ・パラ】の延期決定後にキャンセルしようとした場合に宿泊料金全額をキャンセル料とする規定があると説明された場合については、当該不返還条項は事情変更の原則の適用により消費者契約法第10条に該当し無効である可能性があることを公表しました。

- ◆【2020年5月27日：掲載】[東京オリンピック・パラリンピック競技大会の観戦等を目的として予約した宿泊施設のキャンセル料に関する消費者機構日本の考え方](#)

<各宿泊施設の対応について>

～【東京オリ・パラ】延期決定前～

当機構はキャンセル時に宿泊料金全額を不返還とするとの規定を使用していた宿泊施設に対して消費者契約法第9条1号を適用して是正を求めていましたが、その後、【東京オリ・パラ】延期決定となりました。この事情変更に際して柔軟に返金対応しているとの回答があった宿泊施設の例を公表しました。

- ◆【2020年6月18日：掲載】[<住友不動産ヴィラフォンテース（株）、東急ステイサービス（株）、藤田観光（株）、（株）三井不動産ホテルマネジメント>東京オリンピック・パラリンピック競技大会開催延期に伴う宿泊料金の返還について](#)
- ◆【2020年3月23日：掲載】【2020年6月18日：更新】[<（株）三井不動産ホテルマネジメント>東京オリンピック・パラリンピック競技大会期間を伴う期間（2020年7月1日～9月30日）の宿泊契約のキャンセル料（全額不返還との取扱い）が是正されました。](#)

～【東京オリ・パラ】延期決定後～

その後も、当機構では、新型コロナウイルス感染拡大による【東京オリ・パラ】延期を理由とする宿泊契約のキャンセルであっても「いまのところ返金しない予定と言われた」「来年に振替と言われた」「どのように対応するかの連絡がこない」との情報提供があった宿泊施設6社に対応状況について問合せを行ってまいりました。

～消費者保護の観点から柔軟に対応したケーヨーリゾート開発合同会社など5社～

問い合わせを行った宿泊施設6社のうち5社については、原則、キャンセル料は宿泊料金全額と定めているものの、予約者の負担を考慮等した結果、予約者と個別協議のうえ、宿泊日を2021年開催の【東京オリ・パラ】日程に振り替えたり、キャンセル料を無料にする等の柔軟な対応をしているとの回答でした。

このように消費者に配慮した5社の対応は積極的に評価できると考え、事業者名の掲載許可をお願いし、上記1社より許諾いただきました。

～規約どおりに対応（キャンセル料は宿泊料全額）と1社が回答～

残りの1社については、【東京オリ・パラ】延期という事情があったにもかかわらず、規約どおりに対応（キャンセル料は宿泊料全額）という問題のある回答でした。

情報提供

国民生活センターから【東京オリ・パラ】観戦のための宿泊予約のキャンセル料に係る紛争結果概要が公表（※1）されています。

（※1）[「国民生活センターADRの実施状況と結果概要について（令和2年度第4回） 宿泊予約の解約に関する紛争（2）」](#)

本件は国民生活センターADR（※2）への申請人が、宿泊施設側が定めるキャンセル料が宿泊予約成立後は返金不可（キャンセル料は宿泊料金全額）だったことから同ADRに解決の仲介を求めた事案です。

結果的には宿泊施設側から手続きへの協力を得られず不調に終わりましたが、報告の中で仲介委員が【東京オリ・パラ】の延期に伴う解約の場合の適正なキャンセル料に関する考え方を整理して示しており、同種事案の解決の参考になりますのでご紹介します。

但し、この事例のように宿泊契約成立後はキャンセル料の交渉に全く応じない事業者も存在しますので、解約時のことも想定して宿泊施設のキャンセルポリシーをよく確認しましょう。

（※2）[国民生活センターのADR（裁判外紛争解決手続）の紹介](#)

詳しくは次のURLをご確認ください。http://www.coj.gr.jp/zesei/topic_210420_01.html

全国の適格消費者団体（21団体）のホームページ公表情報
（2021年2月11日～4月20日分）

○各適格消費者団体（21団体）のホームページの公表情報です。事業者への申入れ等の活動を中心に紹介します。下記の公開情報欄に掲載のない情報については、各団体のホームページからご確認ください。※同一団体内の掲載順は、公表日が新しいものからとなっています。

適格消費者団体名・特定適格消費者団体	公表情報(2021年2月11日~4月20日)
<p>《消費者支援ネット北海道》 http://www.e-hocnet.info/</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ 2021-03-17 : 特定商取引法・預託法における契約書面等の電磁的方法による交付を可能とすることに反対する意見書を送付しました。 ■ 2021-03-08 : サンミュージック・ブレーンに対し、申入れ協議終了の連絡書を送付しました。 ■ 2021-03-05 : シェアリングテクノロジー(株)からの回答書を受領しました。
<p>《消費者市民ネットとうほく》 http://www.shiminnet-tohoku.com/</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ 2021.04.19 : 株式会社防災センターに対する判決結果を公開します。 : 3月30日、株式会社防災センター(2社)を被告とする差止請求訴訟について、仙台地方裁判所で判決言渡しがありました。中途解約をした顧客に残余代金の一括払義務を課す条項等の差止めをはじめ、ほとんどの請求が認められました。 ■ 2021.03.31 : 東北・みやぎ復興マラソン事務局に対する申入れ結果について公表します。 ■ 2021.03.31 : 株式会社岩手ホテルアンドリゾート(結婚式・披露宴運営)に対する申入れの経過を公表します。 ■ 2021.03.03 : 株式会社株式会社中央塗装工業に対する申入れ等の経過について公表します。 ■ 2021.02.25 : 公益財団法人日本漢字能力検定協会に対する要請経過を公表します。 ■ 2021.02.25 : 株式会社ビューティースリーに対する申入れ等の経過について公表します。 ■ 2021.02.25 : 特定商取引法・預託法上の書面交付の電子化に反対する意見書を提出しました。
<p>《とちぎ消費者リンク》 http://tochigilink.org/</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ 2021/03/26: 株式会社 E Cスタジオより回答書が届きました。 ■ 2021/03/22: 株式会社ナリススタイルより回答書 が届きました。 ■ 2021/03/18 : 株式会社 E Cスタジオに再申入書 を送付しました。 ■ 2021/03/15 : 株式会社悠優コスメティクスより回答書 が届きました。 ■ 2021/03/01 : 株式会社 FastFitnessJapan より回答書 が届きました。 ■ 2021/02/24 : 小山市教育委員会より回答書 が届きました。 ■ 2021/02/18 : 株式会社ナリススタイルに申入書 を送付しました。 : 株式会社 Fast Fitness Japan に再申入書 を送付しました。

	<p>: 株式会社悠優コスメティクスに申入書を送付しました。 : 小山市教育委員会に申入書を送付しました。</p>
<p>《消費者支援群馬ひまわりの会》 https://www.npo-himawari.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>《埼玉消費者被害をなくす会》 http://saitama-higainakusukai.or.jp/</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ 2021年03月24日: (株)ヘルスアップに対し「申入書兼要望書」を送付、「回答」を受領しました ■ 2021年03月17日: デジタルデータソリューション(株)から、消費者契約法第41条に基づく「書面による事前の差止請求」に対する回答を受領しました ■ 2021年03月04日: デジタルデータソリューション(株)に対し、消費者契約法第41条に基づく「書面による事前の差止請求」を行ないました ■ 2021年02月26日: (株)ZERUTA に対する共通義務確認訴訟(被害回復訴訟) 勝訴判決 ■ 2021年02月17日: (株)ROOKIES に対する差止請求訴訟の第2回期日が終了しました ■ 2021年02月02日: 特定商取引法等の書面の電子化に反対する意見書を提出しました
<p>《消費者市民サポートちば》 https://sapochiba.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>《消費者機構日本》 http://www.coj.gr.jp/</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ 2021年4月14日: 『SoftBank 光』の解約は日数を要するため解除料がかかってしまう場合があります。解約の連絡は日数に余裕をもって行ってください。 ■ 2021年4月13日: 住信SBIネット銀行株式会社がカードローン規定から、相続開始時の期限の利益の喪失条項を削除する方針であることを確認しました。 ■ 2021年2月24日: 特商法・預託法改正案から、法定交付書面の電子化の論点を取り除く要請書を送りました。 ■ 2021年2月17日: (株)サイトビジット(資格スクエアを運営)は、オリジナルテキスト制作において著作権侵害を行っていたことを理由として契約解除を申し出た消費者に対する返金基準について、是正し、追加返金対応を行っています。 ■ 2021年2月16日: 株式会社ミーロードの『肥後すっぽんもろみ酢 トクトクコース』の広告サイトの表示についての改善要請対応を終了しました
<p>《全国消費生活相談員協会》 http://www.zenso.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>《消費者支援かながわ》 http://www.ss-kanagawa.org/</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</p>

	<p>のホームページをご覧ください。</p>
<p>《消費者支援ネットワークいしかわ》 http://csnet-ishikawa.com/</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ 2021年3月23日 : (株)さくらホームより「建物賃貸借契約書」改善のご連絡をいただきました。 : (株)北國銀行より「北國カードローン」約款改善のご連絡をいただきました。 : (株)東急モールズデベロップメントより料金表示変更のご連絡をいただきました。
<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"> ■ 2021年04月19日:株式会社 Bridal L (The Forest of Lold) から回答書が届きました。 ■ 2021年04月16日:弁護士法人響から、回答書が届きました。 ■ 2021年04月07日:株式会社ベストブライダルサービスから、回答書が届きました。 ■ 2021年03月25日:株式会社ベストブライダルサービスへの問い合わせ兼申入れ ■ その他：申し入れ活動記事一覧： https://cnt.or.jp/category/information
<p>《京都消費者契約ネットワーク》 http://kccn.jp/</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ 2021年3月26日：特定商取引法等の書面の電子化に強く反対する意見書を内閣総理大臣などに提出しました。 ■ 2021年2月26日：消費者庁長官に対して、特定商取引法60条の申出をしました。 株式会社 Libeiro に対して、虚偽広告の禁止違反及び顧客の意に反して売買契約又は役務提供契約の申込みをさせようとする行為にあたることを理由に業務停止を命じるべきことを申し出ました。 ■ 2021年2月26日:株式会社 Libeiro に対して差止請求書を送付しました。(商品名：delscut (デルスカット)について)
<p>《消費者支援機構関西》 http://www.kc-s.or.jp/</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ 2021.04.02：家賃保証事業者フォーシーズ（株）の使用する契約条項に対する差止請求提訴控訴審(大阪高裁)判決に対して最高裁に上告および上告受理申立を行いました。 ■ 2021.03.25 : 酵素等の成分の作用による痩身効果を標ぼうする食品の販売事業者5社に対する申入れ活動について : 酵素等の成分の作用による痩身効果を標ぼうする食品の販売事業者の当団体の申入れ活動による返金状況（2020年12月31日現在）について ■ 2021.03.12：家賃債務保証業者「フォーシーズ株式会社」に対する差止請求訴訟についての大阪高等裁判所2021年（令和3年）3月5日判決について ■ 2021.03.08：コスモ石油マーケティング株式会社が行ったハイオクガソリンの性能の表示をめぐる問題について、消費者庁に「情報提供兼要請書」を送付しました。 ■ 2021.03.05：USJ のチケット利用規約のキャンセル・転売条

	項の差止めを求めた第6回裁判が行われました。
<p>《ひょうご消費者ネット》 http://hyogo-c-net.com/</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ 2021年4月15日：株式会社神戸新聞社より、令和3年4月15日付「回答書」が届きました。 20210415（株）神戸新聞社回答書 ■ 2021年4月13日：ハートランド管理センター(株) ハートランド管理センター（株）に対する差止請求訴訟の第4回目の裁判が開かれました。原告からは第4準備書面を提出、被告からは準備書面（7）が提出されました。 ■ 2021年3月22日：株式会社神戸新聞社 株式会社神戸新聞社に対して、3月20日付申入書を発送しました。 20210320 神戸新聞社に対する申入書
<p>《消費者ネットおかやま》 http://okayama-con.net/</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>《えひめ消費者ネット》 http://ehime-syohisya-net.org/</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/</p>	■ 2021年03月20日： 特定商取引法等の書面の電子化に反対する意見書を発出しました
<p>《佐賀消費者フォーラム》 http://www.saga-consumersforum.or.jp/main/1.html</p>	■ 2021/3/18： 特定商取引法の書面交付義務の電子化に反対する声明
<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>	<ul style="list-style-type: none"> ■ 2021-03-24：法人甲が運営している熊本県内の保育園の閉園後の追加料金の件に関し、協議を終了しました。 ■ 2021-03-14：特定商取引法の書面の電磁的方法を可とする法改正に対する意見書を発出しました



特定非営利活動法人 消費者機構日本
発行人：藤井喜継 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