

### 《目次》

1. <株式会社ヤマダ電機> 販売家電品等に関する長期保証制度について、「改定後の適用取り扱い」が改善されました！！
2. 株式会社グローバルアイ（公務員試験のEYE）において、中途解約を制限する趣旨の規定等が改善されました！！
3. 第15回消費者志向経営セミナーの開催ご案内
4. 消費者機構日本は「集団的消費者被害回復に係る訴訟制度案」へのパブリックコメントを提出しました！
5. 消費者機構日本のホームページにサイト内検索画面を導入しました！
6. 適格消費者団体のホームページより《7月25日～8月29日更新分》

### 1. <株式会社ヤマダ電機> 販売家電品等に関する長期保証制度 について、「改定後の適用取り扱い」が改善されました！！

株式会社ヤマダ電機（以下「当該事業者」という）が販売家電品等に設定している「長期保証制度」の改定実施について情報提供（「改定の結果、テレビの液晶パネル等が新たに消耗品・磨耗品扱いに改められ、保証対象外の部品になった、また、その改定後の内容は、改定実施日以前の契約にも遡及適用された」というもの）があり、それを踏まえて、当該事業者へ事実確認等を行ったところ、当該事業者から「2012年7月5日までに改定内容の適用取り扱いを改善した」旨、報告されましたのでお知らせします。

#### 1. 当該事業者での「販売家電品等に関する長期保証制度の改定概要」

- (1) 今回の長期保証制度の改定について、当該事業者からは「消耗品・磨耗品の範囲に関する消費者からの問い合わせを踏まえ、メーカー確認の上で消耗品・磨耗品に該当する部品を整理・明確化しわかりやすくしたもの」との説明があり、この結果、「テレビの液晶パネル、ビデオやパソコンのハードディスク、洗濯機のモーター」等の部品は、新たに消耗品・磨耗品として整理されました。
- (2) 改定の結果、従来から保証対象外としている「消耗品・磨耗品」に該当する部品が拡大し、保証対象範囲が縮小しました（※テレビの液晶パネル等は、従来はメーカーも含めて消耗品等とは位置付けていず保証対象だったが、改定後は消耗品等として保証対象外になっ

た)。

- (3) 改定は2012年6月1日(5月上旬から一部先行適用)に実施され、改定日以前の長期保証制度契約へも、改定日以降の故障時には改定後内容が一律適用されていました。なお長期保証制度は3種類があり、いずれも同趣旨で改定されました。

## 2. 長期保証制度の改定に関する「適用取り扱いの改善内容」

当機構からの問い合わせ(2012年6月22日)後、当該事業者では、改定内容の適用取り扱いを次のとおり改善しました(2012年7月5日に最終確定)。

- ① 改定後内容は、あくまでも改定日以後に当該改定内容をもって新たに締結した長期保証制度契約のみに適用し、「改定日以前に締結した長期保証制度契約へは遡及適用しないこと」へ改める。
- ② 「改定日以前に締結した長期保証制度契約」でありながら、2012年6月改定後(5月上旬からの先行適用分も含む)に、「改定後内容が適用されて修理費用を支払った場合」は、当該事業者から個別に連絡・謝罪し、改定後内容の適用によって支払った修理費用分を返還する(改定前内容の適用時との差額分の返金)。

<後記一覧表を参照>

### <当該事業者での長期保証制度の改定に関する適用取り扱い一覧表>

制度名称	費用・保証期間	長期保証制度の改定に関する適用取り扱い	
		改定日以前の契約 (当該契約の満期まで)	改定日以後の契約
New The安心	年会費3,832円で、1年間の契約。	●旧制度(改定前内容)が、当該契約の満期日又は当該保証期間の終了日まで適用される。	○新制度(改定後内容)が適用される。
5年間長期保証	購入商品価格5%(ポイントでの支払も可)の費用を支払い、5年間<※>の保証。	●なお、2012年5月以降の故障修理の申出時に、改定後内容の適用により発生した修理費用を支払った場合は、その分が返金される(改定前内容の適用時との差額分の返金)。	
長期無料保証	費用は無料で、購入商品価格に応じ3年間・5年間・10年間<※>の保証。		

<※>…メーカー保証期間1年間を含んだ保証期間の設定・表示となっています。

★詳細は、当機構ホームページ([http://www.coj.gr.jp/zesei/topic\\_120806\\_01.html](http://www.coj.gr.jp/zesei/topic_120806_01.html))をご参照ください。

(以上)

## 2. 株式会社グローバルアイ(公務員試験のEYE)において、 中途解約を制限する趣旨の規定等が改善されました！！

公務員試験のEYEという学校名で公務員試験講座等の教育事業を運営している「株式会社グローバルアイ」（以下「当該事業者」という）の講座申込規約に関する情報提供を踏まえ、同規約を検証した結果、「講座受講契約の中途解約を制限するような規定」等が確認されたため、当機構では当該事業者に対して41条請求（2011年12月28日付け）を行い、同規約の改善を求めました。

これに対して当該事業者から2012年1月18日付けで改善回答が出されましたので、その内容（講座申込規約の同年8月1日改定実施）等を次のとおりお知らせします。

<※なお当該事業者とは、改善内容の再確認等を目的に合意書を締結しました。>

### 1. 当該事業者に対する改善請求と回答内容<概要>について

改善請求（差止請求）事項	回答内容
(1) 講座申込規約第三条4項の「EYE各校教室内の負傷・盗難等は原則として責任を負いません」との定めは、負傷・盗難の原因について貴社に責任がある場合を明確に排除することなく、免責条項を定めています。これは債務不履行責任の全部又は一部免除規定、履行に際して発生した不法行為責任の全部又は一部免除規定と考えられ、消費者契約法第8条1項1号ないし4号に該当し、無効です。	講座申込規約第三条4項の「EYE各校教室内の負傷・盗難等は原則として責任を負いません」との定めを削除し、改善します。
(2) 講座申込規約第五条1項の「受講契約の解約をさせていただく場合がある」との定めは正面から受講生の解約権を認めていず、また同条2項での「医師の診断書等の解約事由を証明する資料の提出義務」や「解約事由を証明する同書類がEYEに提出された翌月末以降に返金する」という定めをもって、実質的には解約を制限する条項となっています。このため当該条項は、信義則に反して消費者の利益を一方的に害するものであり、消費者契約法第10条に該当し無効です。	講座申込規約第五条1項及び2項の定めを改定・改善します（中途解約を制限するような規定の削除）。
(3) 講座申込規約第十条3項の、「当規約は予告なく変更することがあります」との定めは、条項使用者に契約内容を一方的に変更する権限を与える一方的変更条項であるため、信義則に反して消費者の利益を一方的に害するものであり、消費者契約法第10条に該当し無効です。	講座申込規約第十条3項の、「当規約は予告なく変更することがあります」との定めを削除し、改善します。

★詳細は、当機構ホームページ（[http://www.coj.gr.jp/zesei/topic\\_120727\\_01.html](http://www.coj.gr.jp/zesei/topic_120727_01.html)）をご参照ください。

（以上）

### 3. 第 15 回消費者志向経営セミナーの開催ご案内

消費者機構日本では、来る 10 月 11 日（木）午後に「特定商取引法・景品表示法などの法執行と事業者指導の実情を知る」と題した第 15 回消費者志向経営セミナーを開催いたします。

今回のセミナーは、設置以来 3 年が経過する消費者庁から、この間の特定商取引法・景品表示法等をめぐる法執行と事業者指導の状況について、事例を示しながら根拠となった法規定とその解釈等についてご講演をいただき、事業者の皆様にもどのような事案が違法行為あるいは不適切行為となるかについての理解を深めていただく機会とさせていただきます。また、法案化に向けて、現在、意見募集が行われている「集团的消費者被害回復に係る訴訟制度案」の要点についても特別講演をいただきます（なお、法案の閣議決定が行われた場合には、法案内容についてのご講演をいただく予定です）。

消費者庁からのご講演につきましては、たっぷりと質疑時間をとりますので、日頃から消費者行政の動向に深い関心を寄せられている皆様に、是非ともご参加をいただきたくお願いする次第です。

開催概要は下記のとおりです。別紙に開催案内チラシを添付しますので、チラシ裏面にてよろしくお申し込みの程お願いいたします。

#### 記

##### 1. 開催概要

【日 時】 2012 年 10 月 11 日（木） 13 時 30 分～17 時 00 分

【会 場】 主婦会館プラザエフ 5 階会議室 ～チラシ裏面の最寄図を参照ください～

##### 【企画内容】

13 : 30～13 : 35 開会挨拶

13 : 35～14 : 30 講演 1 「特定商取引法の法執行状況と事業者指導の特徴的事例」

…消費者庁 取引対策課 （講演 40 分、質疑 15 分）

14 : 30～15 : 25 講演 2 「景品表示法の法執行状況と事業者指導の特徴的事例」

…消費者庁 表示対策課 （講演 40 分、質疑 15 分）

15 : 25～15 : 35

《休 憩》

15 : 35～16 : 05 報告 「消費者機構日本の差止請求活動の状況と特徴的事例」

…消費者機構日本 （報告 20 分、質疑 10 分）

16 : 05～16 : 55 特別報告 「『集团的消費者被害回復に係る訴訟制度案』について」

…消費者庁 消費者制度課 （講演 35 分、質疑 15 分）

16 : 55～17 : 00 閉会挨拶

【参加費】 お一人様@7,000 円

【参加申込】 添付ファイルの参加申込書にて下記宛にお申込みください。

なお、申込締切日は 10 月 5 日（金）です。

（ファックス） 03-5212-6077

（Eメール） kojima@coj.gr.jp

【後 援】 （公社）日本通信販売協会

次頁の開催案内チラシをご参照ください！

# 消費者機構日本 第15回消費者志向経営セミナー

## 特定商取引法・景品表示法などの 法執行と事業者指導の実情を知る

消費者機構日本では、事業者の皆様には時々の消費者政策や消費者問題について情報提供をする消費者志向経営セミナーを定期的に開催して参りました。

本年10月11日(木)午後開催する第15回消費者志向経営セミナーでは、設置以来3年が経過する消費者庁から、この間の特定商取引法・景品表示法等をめぐる法執行と事業者指導の状況について、事例を示しながら根拠となった法規定とその解釈等についてご講演をいただき、事業者の皆様にはどのような事案が違法行為あるいは不適切行為となるかについての理解を深めていただく機会とさせていただきます。また、法案化に向けて、現在、意見募集が行われている「集团的消費者被害回復に係る訴訟制度案」の要点についても特別講演をいただきます。

本セミナーは下記要領にて開催いたしますので、皆様のふるってのご参加をお願いいたします。

### 記

1. テーマ 特定商取引法・景品表示法などの法執行と事業者指導の実情を知る
2. 日時 2012年10月11日(木) 13時30分～17時00分
3. 会場 主婦会館プラザエフ 5階会議室 (裏面地図参照)
4. 参加費 お一人様 7,000円
5. 対象者 企業・団体の顧客対応部門・法務部門のご担当者様
6. 規模 50名(先着順)
7. 企画概要

- 【講演1】 特定商取引法の法執行状況と事業者指導の特徴的事例  
…消費者庁 取引対策課 (講演40分、質疑15分)
- 【講演2】 景品表示法の法執行状況と事業者指導の特徴的事例  
…消費者庁 表示対策課 (講演40分、質疑15分)
- 【報告】 消費者機構日本の差止請求活動の状況と特徴的事例  
…消費者機構日本 (報告20分、質疑10分)
- 【特別講演】 「集团的消費者被害回復に係る訴訟制度案」について  
…消費者庁 消費者制度課 (講演35分、質疑15分)

### 《参加お申込み方法》

裏面様式にて、消費者機構日本事務局までFAXかEメールでご連絡ください。

FAX: 03-5216-6077 E-mail: [kojima@coj.gr.jp](mailto:kojima@coj.gr.jp)

申込み締切日: 10月5日(金) ※なるべくお早めにお申込みください。

主催: 特定非営利活動法人消費者機構日本 後援: 公益社団法人日本通信販売協会

(FAX番号)  
03-5216-6077

## 第15回 消費者志向経営セミナー 参加申込書

(ふりがな)		電 話	
会社名・団体名		F A X	
記入者のご氏名		E-mail	
所属部署・役職			
ご連絡先の住所	〒		

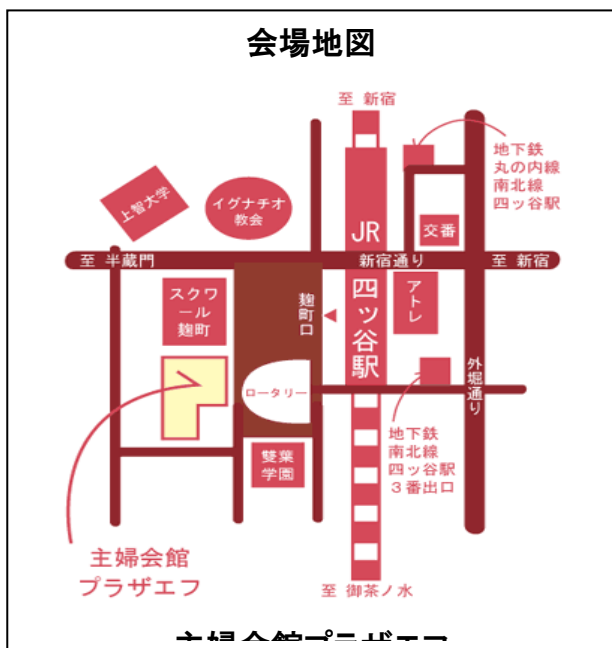
※参加確認のご案内等をさしあげますので、郵便番号・住所・電話・FAX・E-mailのご記入をお願いします。

＜参加される方＞

上記に記入された方のみが、ご参加の場合でも、確認のためお名前だけご記入ください。

参加者のご氏名	ふりがな
担当役職名	

参加者のご氏名	ふりがな
担当役職名	



### ① 参加費のお支払について

参加費は、事前振込みまたは当日、会場受付にてお支払いいただきます。  
詳細は参加申込受付後に、個別にご連絡させていただきます。

### ② 参加申込後のキャンセル料

下記のように設定しておりますので、あらかじめご了承ください。

キャンセル時期	キャンセル料
10月5日まで	無 料
10月6日から 10月10日まで	参加費の30%
10月11日当日	参加費の100%

きます。それに加え、今後の消費者機構日本からの諸案内にも使用させていただいてよろしいかどうか、該当する方を○で囲んでください。 【 承諾する ・ 承諾しない 】

(申し込み締切日) 2012年10月5日(金)

(本件に関するお問合せ先) 消費者機構日本 事務局 (担当)小嶋

電話 03 (5212) 3066 Eメール kojima@coj.gr.jp

## 4. 消費者機構日本は「集团的消費者被害回復に係る訴訟制度案」への

### パブリックコメントを提出しました！

消費者庁では、集团的消費者被害回復に係る訴訟制度に関する法律案（仮称）の成案化にむけた作業を進めてきましたが、本年8月7日に「集团的消費者被害回復に係る訴訟制度案」（以下「制度案」と表記）を公表し、同日から、制度創設に向けてのパブリックコメントの募集を開始しました。

※「制度案」はこちらから⇒ [http://www.caa.go.jp/planning/pdf/120807\\_2.pdf](http://www.caa.go.jp/planning/pdf/120807_2.pdf)

消費者機構日本は、今回示された「制度案」を基本的に支持するとともに、制度の早期創設を求めて、以下の12項目について意見表明を行いました。（枠外のタイトルは意見の要点を仮に示したものです。）

#### 1. 「制度案」を支持し、制度の早期創設を強く求めます。

意見の対象	4. その他
意見の内容	今回示された「集团的消費者被害回復に係る訴訟制度案」（以下「制度案」と表記）を基本的に支持するとともに、制度の早期創設を強く求めます。
理由	依然として多数の消費者を巻き込んだ消費者被害が後を絶たず、十分な被害救済がはかられていない現状に鑑み、消費者被害の実効的な回復をはかる制度の創設は喫緊の課題です。 今回示された「制度案」は、先に示された「集团的消費者被害回復に係る訴訟制度の骨子」（以下、「骨子」と表記）についての意見募集で出された意見を踏まえつつ、広く社会的な理解が得られる制度として設計されており、なお制度の実効性を確保していく上でのいくつかの要望はあるものの、現時点での到達点として、基本的にこれを支持するものです。よって、この「制度案」に沿って可及的速やかに法制化するよう強く求めます。

#### 2. 法施行前の消費者被害事案も、当然、制度の適用対象です。

意見の対象	4. その他
意見の内容	本制度の施行前に発生した事案については、本制度の適用から除外するよう求める意見が出されていますが、そのような現行法における消費者の請求権を否定する取り扱いを認めるべきではありません。
理由	本制度は、民事訴訟手続き上の特例を定めるものであり、既存の実体法に変更を加えるものではありません。したがって、本制度施行前に契約関係を結び、消費者被害が発生した事案であっても、制度施行時に実体法上の請求権があれば、本制度の対象となるのは当然です。 しかし、この点に関し、「予測可能性のない訴訟に巻き込まれることになるので、本制度施行後に発生した被害事案に限って適用すべきだ」といった意見が出されていると聞き及んでいます。今回の制度は実体法の改正ではありませんので、消費者に請求権が生じているか否かは、それぞれの事業者が現行法にてらして苦情の実体を考えれば判断できるはずであり、予測可能性は十分にあるといえます。

	<p>また、「本制度のインパクトが強いので、本制度施行後に発生した事案に限定すべき」との意見もあるようです。この点については、自社と消費者の契約において消費者に請求権が発生しており、自社経営にインパクトが強いと判断されるのであれば、早急に計画的にみずから被害回復をすすめられることが当然のことです。そのように対応されていれば、本制度により訴訟提起をされることは考えられません。</p> <p>いずれにしても、これらの意見は、結果として、現行法において認められるべき消費者の請求権を否定するものであり、容認できません。</p>
--	--

### 3. 特定適格消費者団体に対する消費生活相談情報の提供について、充実強化を求めます。

意見の対象	4. その他
意見の内容	特定適格消費者団体に対する消費生活相談情報の提供について、充実強化を求めます。
理由	<p>現行の消費者団体訴訟制度においては、消費者契約法第40条にもとづき、適格消費者団体の求めに応じ消費生活相談情報の提供が行われています。被害回復関係業務を想定した場合、特定適格消費者団体に対する消費生活相談情報の提供については、以下の点から充実強化が必要と考えます。</p> <p>(1) 現行制度においては、提供される情報には、処理結果に関する情報は含まれていません。</p> <p>→被害回復関係業務を円滑に行うためには、特定適格消費者団体に対して、処理結果についても情報提供されることが必要です。(処理結果がわからなければ、当該事案において多数の被害者の金銭請求権がどのように取り扱われているか判断できません。)</p> <p>(2) 現行制度においては、消費生活相談情報の提供を受けるために、国民生活センターまたは地方公共団体に書面で申請し、2週間ほどを経て書面で情報提供を受けています。</p> <p>→被害回復関係業務に関しては、差止請求関係業務と比較して迅速な対応が求められることが予想されます。よって、即時の情報確認が可能となるよう、PIO-NET 端末を特定適格消費者団体に設置することが必要です。</p> <p>(3) この他、行政内部で共有されているアラート情報（相談情報が急増した事業者に関する情報）についても、効果的に被害回復関係業務を行うためには、有用な情報であると考えられますので、特定適格消費者団体への提供についてご検討ください。</p>

### 4. 不法行為に基づく損害賠償請求権を民法上のものに限定しないことを求めます。

意見の対象	第2. 被害回復裁判手続
意見の内容	共通義務確認の訴えができるものについて、不法行為に基づく損害賠償請求権を民法上のものに限定しないことを求めます。
理由	<p>「制度案」では、「…及び不法行為に基づく民法（明治29年法律第89号）の規定による損害賠償の請求（これらに附帯する利息又は損害賠償の請求を含む。）に係るものについて、共通義務確認の訴えを提起することができるものとする」としていますが、この限定によって金融商品取引法や金融商品販売法等に定められている損害賠償請求権はその対象から除外されることとなります。</p> <p>金融商品被害といっても、被害額が相対的に低額であるため、被害者が訴訟提</p>



	<p>起をためらう事例は多数存在します。多くの訴訟が提起されているような印象がありますが、それは法人が原告であったり、大口の投資家が訴訟提起をしているからです。このように、金融商品取引法や金融商品販売法等に定められている損害賠償請求権が本制度の対象となることで法的請求権の実効性が確保されることから、不法行為に基づく損害賠償請求権を民法上のものに限定しないことを求めます。</p>
--	--

5. 「制度案」の「共通義務確認の訴え」「④」の規定を支持します。

意見の対象	第2. 被害回復裁判手続
意見の内容	「共通義務確認の訴え」「④」の規定は、支配性（優越性）の要件に係る「骨子」の表現からは前進しており、支持します。
理由	<p>先に示された「骨子」では、「対象となる権利」に関して、「個別の対象消費者の請求権について判断するために必要な事実に関する争いで主要なものが別に存在する場合はこの限りではない」とされておりました。この支配性（優越性）の要件について、消費者機構日本は、先の「骨子」への意見書において、こうした表現では対象事案が狭くなることが懸念されるので、「集団的消費者被害救済制度専門調査会報告書」（以下「専門調査会報告書」と表記）の「二段階目の手続に加入した多数の消費者について、個々の消費者ごとに相当程度の審理が必要となることがない程度になっている状態」という趣旨にそった表現に変更するよう求めてきました。</p> <p>今回の「制度案」では、「骨子」の上記表現を削除し、代わって「④裁判所は、共通義務確認の訴えに係る請求を認容する判決をしたとしても、事案の性質、当該判決に基づく簡易確定手続において必要となる審理及び立証の内容その他の事情を考慮して、当該簡易確定手続において届出債権の存否及びその内容を適切かつ迅速に判断することが困難であると認めるときは、共通義務確認の訴えの全部又は一部を却下することができるものとする」としています。</p> <p>「制度案」のこの考え方は、「専門調査会報告書」の考え方に沿い、裁判所が共通義務確認の訴えについて判断するとともに、届出債権の存否・内容確定を簡易な手続きでできるか否か、判断することを示したものです。抽象的な支配性（優越性）の要件を設けるよりも、具体的であり、実状にそった審理ができるものと考えます。</p>

6. 一段階目手続における訴訟上の和解の規定が明確にされています。

意見の対象	第2. 被害回復裁判手続
意見の内容	一段階目手続（共通義務確認訴訟）における訴訟上の和解の規定が明確にされており、支持します。
理由	<p>一段階目手続における和解について、「骨子」では、「個々の消費者から授権を受けて個々の消費者の請求権に関する和解をすることができる」としておりました。これに対して「制度案」では、「特定適格消費者団体は、共通義務確認訴訟において、…、訴訟上の和解をすることができるものとする」とし、共通義務確認の訴えについては、訴訟を進行する特定適格消費者団体が単独で和解することができるようになりました。また、一段階目手続における和解は二段階目手続の開始原因となることとされています。</p> <p>消費者機構日本は、先の「骨子」への意見書で、「個々の消費者から授権を受</p>

	ける」には、通知・公告を含む授権の手続きや規律をより明確にする必要があること、知れたる消費者の損害額を確定するために二段階目手続を利用できるようにすること等を求めてきました。今回の「制度案」では、これらの意見の趣旨が受け止められ、和解の対象を共通義務の存否について和解できるものとし、この和解を第2段階手続の開始原因としました。このことで、和解の段階において個々の消費者からの授権は不要となり、手続きも簡便なものとなっており、支持いたします。
--	---

**7. 改めて通知・公告費用の相手方負担を求めます。それができないのであれば、裁判所の判断による被告負担を求める方策の検討と、申立団体への無利子融資などの公的支援措置の導入を求めます。**

意見の対象	第2. 被害回復裁判手続
意見の内容	改めて、知れたる被害者への個別通知費用については、相手方の負担とすることを強く求めます。それが制度設計上困難であるとするならば、「骨子」が示した考え方にそって、原則として申立団体の負担とするにしても、場合によって、裁判所の判断で通知・公告費用の全部または一部を被告に負担させることができる方策について改めて検討することを求めます。併せて、申立団体の通知・公告に係る費用を無利子融資するなどの公的支援の仕組みを整備いただくよう求めます。
理由	<p>今回の「制度案」では、費用負担については申立団体が負担することとしています。これは、「骨子」において、「ア. 原則として申立団体が負担することとする。イ. 裁判所は、事情により通知・公告費用の全部又は一部を被告に負担させることができるようにする。」としていたことと比べても、明らかな後退であることは否めません。</p> <p>消費者機構日本は、先の「骨子」への意見で、「知れたる被害者への個別通知費用については、被告負担とする」ことを求めました。なぜなら、一段階目手続で被告の義務を認める判決が出されている以上、本来的には、被告が自主的に消費者に対して損害賠償を申し出るべきところですが、特定適格消費者団体が通知・公告を行うこととしていますので、少なくとも知れたる被害者への個別通知費用は相手方負担とするのが当然であると考えます。</p> <p>なお、個別通知費用は被害者の数によっては非常に多額になる場合があります。また、1件あたりの被害が相当低額であるなど事案の特性によっては、二段階目で被害者全体の一部しか訴訟に参加しないこともありうるようです。そのため、申立団体には通知費用の一部しか回収できないかもしれないのおそれから、訴えを躊躇してしまうことも考えられ、結果として制度の活用が大きく阻害されてしまうおそれがあります。こうした申立団体の自己規制を防止し、制度の効果的活用をはかるためにも、知れたる被害者への個別通知費用については、相手方の負担とすることを改めて求めるものです。</p> <p>これが制度設計上困難であるとするならば、「骨子」が示した考え方にそって、原則として申立団体の負担とするにしても、場合によって、裁判所の判断で通知・公告費用の全部または一部を被告に負担させることができる方策について改めて検討することを求めます。併せて、申立団体の通知・公告に係る費用を無利子融資するなどの公的支援の仕組みを整備いただくよう求めます。</p>

8. 第三者に顧客情報管理を委託している場合の情報開示義務を明確にしてください。

意見の対象	第2. 被害回復裁判手続
意見の内容	業務委託等により顧客に関する情報を第三者が所有している場合は、相手方の責任で第三者の所有する情報を開示する義務があることを明確にし、仮に情報開示義務を尽くさなかった場合は、申立団体が、裁判所に対して第三者への情報開示命令の申立ができるよう求めます。
理由	二段階目手続への加入を促すための通知・公告については、可能な限り多くの対象消費者に当該手続きに参加いただき、被害回復を実効あるものにしていく必要があります。昨今、顧客に関する情報管理を第三者に業務委託したり、決済業務を第三者に委託している場合が多々ありますが、このように第三者に顧客情報の管理等を委託している場合であっても、被害回復を実効あらしめるためには、相手方責任で情報開示する義務があると思料します。ついては、相手方が「情報開示義務」を尽くさなかった場合は、申立団体は、裁判所に対して、この第三者が有する情報を「相手方が情報開示義務を負い、申立団体に開示しなければならない文書」として開示命令の申立ができるよう求めます。

9. 情報開示命令に従わない場合の効果的な措置の導入を求めます。

意見の対象	第2. 被害回復裁判手続
意見の内容	情報開示命令に従わない場合の制裁措置は、低額の「過料」ではなく、例えば、相手方の意図的なサボタージュの結果として通知・公告費用が過大となった場合は、その過大となった部分について相手方に負担させるといった措置の導入を求めます。
理由	「制度案」の「申立団体による通知及び公告等」では、相手方が正当な理由なく情報開示命令に従わない場合、裁判所は過料に処するとしていますが、過料の金額が低額である場合には、情報開示命令に従わせるインセンティブは働きません。情報開示命令の実効性を高めるには、例えば、相手方の意図的なサボタージュの結果として通知・公告費用が過大となった場合は、その過大となった部分について相手方に負担させることができるといった措置が必要であり、その導入を求めます。

10. 第一段階手続における仮差押えができる点について支持します。

意見の対象	第2. 被害回復裁判手続
意見の内容	特定適格消費者団体が一段階目手続で仮差押え命令の申立ができる制度は、この間の論議経過からすれば前進と評価でき、これを支持します。しかし、仮差押え命令の申立には申立者の担保提供が必要であり、この費用については、無利子融資制度などの支援措置の具体化を求めます。
理由	「骨子」では、二段階目手続で、特定適格消費者団体が対象消費者から授権を受けて仮差押え命令の申立ができるとしていましたが、「制度案」では、一段階目手続で、特定適格消費者団体が単独で仮差押え命令の申立ができるようになりました。これについては、制度の実効性確保の点から評価でき、とくに悪質事業者への対応が可能となるのではと期待されます。したがって、これを支持します。 しかし、仮差押え命令の申立にあたっては申立者の担保提供が必要であり、この費用を捻出するのは特定適格消費者団体にとってたいへんハードルが高いものとなります。この点については、無利子融資制度などの支援措置の具体化を求

	めます。なお同様に、証拠保全にあたっては一定の費用が発生することがあり得ますので、前記とあわせて支援措置の対象とすることを求めます。
--	--

**11. 業務規程等の整備にあたっては、適格消費者団体との協議の場の設置を提案します。**

意見の対象	第3. 特定適格消費者団体
意見の内容	特定適格消費者団体の認定要件や被害回復関係業務の個別の規定に則した業務規定等の整備を行うため、適格消費者団体と所管庁による協議の場を設置されることを提案します。
理由	<p>今回の「制度案」では、特定適格消費者団体の認定要件や被害回復関係業務の詳細が明らかにされました。被害回復関係業務は適格消費者団体にとって新しいものであり、現状の日常業務を大きく改革していく必要があります。</p> <p>こうした観点から、全国の適格消費者団体と所管庁による協議の場を通じて、ひとつずつ課題を克服していくことが効果的ですので、今後の業務規程等の整備にあたっては、このような場を設置されることを提案いたします。</p>

**12. 特定適格消費者団体の報酬に関し、独立した規定が設けられたことを支持します。**

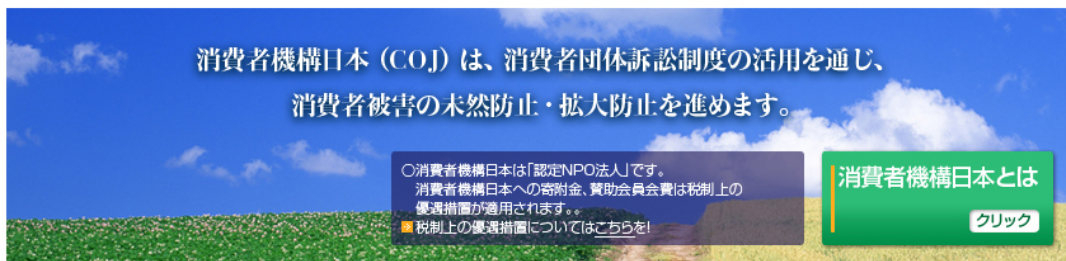
意見の対象	第3. 特定適格消費者団体
意見の内容	特定適格消費者団体が被害回復関係業務に関して報酬を受けることができることが、独立した項目で明記されました。このことはかねてから強く要望してきたことでもあり、これを支持するものです。
理由	<p>今回の「制度案」では、独立した項目をたて、特定適格消費者団体が被害回復関係業務に関して報酬を受けることができることが明記されました。本制度において特定適格消費者団体が遂行すべき業務は、事案の分析・検討、訴訟遂行、対象消費者との連絡・意思確認、相手方事業者からの金員の受領と対象消費者への分配などにわたり、現行の差止請求関係業務に比べて事務作業量が著しく増大します。これらの業務を遂行する上で不可避免的に生ずる人件費その他の費用はもちろんのこと、特定適格消費者団体が制度の担い手として将来にわたって持続的・拡大的に活動できるように一定の報酬を得ることができる仕組みとすることが必要です。</p> <p>以上から、「制度案」の報酬に関して独立した規定を設けられたことは、かねてから強く要望してきたことでもあり、これを支持するものです。</p>

## 5. 消費者機構日本のホームページにサイト内検索を導入しました！

消費者機構日本のホームページ・トップ画面に、サイト内検索を導入しました。検索窓にキーワードを入力すると、関連する情報を検索することができます。どうぞ、ご活用ください。

なお、新たにニュースレターのバックナンバーのバナーも設置しましたので、トップ画面から過去のニュースレターを見ることができるようになりました。併せて、ご活用ください。

ここにキーワードを入力すると  
サイト内の情報を検索することが  
できるようになりました！



### 消費者のみなさんへ

被害情報提供はこちらに  
契約・解約に関する消費者  
トラブル情報を受け付けています。

#### 消費者被害にあわないために

- 緊急のお知らせ
- こんな契約や勧誘にご注意を
- 消費者トラブルQ&Aリンク集
- 消費者相談窓口紹介

### What's New

- ▶ 2012年8月8日 <株式会社ヤマダ電機> 販売家電品等に関する長期保証制度の「改定後の適用取り扱い」が改善されました！！
- ▶ 2012年8月1日 アメリカンホーム保険会社の社会貢献活動のご紹介
- ▶ 2012年7月31日 「日本消費者機構」となる者にご注意を
- ▶ 2012年7月27日 茶のしずく石鹸被害救済 東京・姫路・鹿児島・秋田弁護士110番のお知らせ
- ▶ 2012年7月27日 株式会社グローバリエイ（公務員試験のEYE）の中途解約を制限する趣旨の規定等が改善されました！

### 最近の是正申入れ状況

- ▶ 2012年8月8日 <株式会社ヤマダ電機> 販売家電品等に関する長期保証制度の「改定後の適用取り扱い」が改善されました！！

### 賛助会員制度のご紹介

消費者機構日本 ニュースレター  
バックナンバーはこちらから

消費者庁 へはこちらから  
Consumer Affairs Agency, Government of Japan

消費者委員会 へはこちらから  
The Consumer Commission

ここから、ニュースレターのバック  
ナンバーをみるすることができます！

- ▶ 2012年2月21日 「今国会で...
- ▶ 2012年2月7日 今国会での...

### 意見・提言を発表しました。

- ▶ 2011年12月28日 消費者機構  
ック・コメ

## 6. 適格消費者団体のホームページより <7月25日～8月29日更新分>

本ニュースレターにおいて、消費者機構日本とその他の適格消費者団体が行っている事業者や業界団体等への申入れ・要請の活動についても、紹介させていただいております。各団体のホームページで、上記の間に公表された情報の見出しとリンク先をご案内しますので、詳細内容に関心のある方は、リンク先にアクセスしてください。

団体名 (ホームページアドレス)	公表情報＝申入れ・要請・公表等の概要 (詳細はリンク先アドレスで確認)
<p>《消費者支援ネット北海道》 <a href="http://www.e-hocnet.info/index.php">http://www.e-hocnet.info/index.php</a></p>	<p>◇7月5日 日本放送協会へ受信規約に関する質問書を送付し、回答書を受領しました。 ⇒<a href="http://www.e-hocnet.info/detail.php?ct=mi&amp;no=205">http://www.e-hocnet.info/detail.php?ct=mi&amp;no=205</a></p>
<p>《埼玉消費者被害をなくす会》 <a href="http://saitama-higainakusukai.or.jp/">http://saitama-higainakusukai.or.jp/</a></p>	<p>※この期に公表された情報はございません。 これまで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》 <a href="http://www.coj.gr.jp/">http://www.coj.gr.jp/</a></p>	<p>◇7月27日 公務員試験の EYE などの学校名で公務員試験講座等の教育事業を運営している「株式会社グローバルアイ」の講座受講契約の解約を制限する趣旨の規定等が改善されました！ <a href="http://www.coj.gr.jp/zesei/topic_120727_01.html">http://www.coj.gr.jp/zesei/topic_120727_01.html</a> ◇8月8日 《株式会社ヤマダ電機》販売家電品等に関する長期保証制度の「改定後の適用取扱い」が改善されました！ <a href="http://www.coj.gr.jp/zesei/topic_120806_01.html">http://www.coj.gr.jp/zesei/topic_120806_01.html</a></p>
<p>《全国消費生活相談員協会》 <a href="http://www.zenso.or.jp/index.html">http://www.zenso.or.jp/index.html</a></p>	<p>※この期に公表された情報はございません。 これまでの公表情報については、下記の同協会消費者団体訴訟室のページをご覧ください。 <a href="http://www.zenso.or.jp/dantaisoshou/moushiire.html">http://www.zenso.or.jp/dantaisoshou/moushiire.html</a></p>
<p>《あいち消費者被害防止ネットワーク》 <a href="http://www.a-c-net.com/">http://www.a-c-net.com/</a></p>	<p>◇7月25日 大東建物管理株式会社の建物賃貸借契約証書における契約期間及び更新継続・解約申し入れ条項、修繕義務及びその費用負担条項、契約の解除・消滅条項、退去手続きと明け渡しに関する条項に対する是正申入れ <a href="http://www.a-c-net.com/topics/zesei/daito/2012.07.25.mo.pdf">http://www.a-c-net.com/topics/zesei/daito/2012.07.25.mo.pdf</a> ◇7月25日 森金商店へのガス配管工事代金等の支払いをめぐる名古屋地裁一宮支部判決を受けての、契約書(覚書)の使用を直ちに中止するよう求めるなどの再申入書 <a href="http://www.a-c-net.com/topics/zesei/morikane/2012.07.25.mo.pdf">http://www.a-c-net.com/topics/zesei/morikane/2012.07.25.mo.pdf</a> ◇7月25日 ミニテックの賃貸契約書の賃借人に違法駐車等の排除責任を課す条項、駐車場における車両の盗難・物損・除雪・落書等について賃貸人・管理会社の責任を免除する条項の差止を求める請求、及びその他の是正申入れ <a href="http://www.a-c-net.com/topics/zesei/minitekku/2012.07.25.sa.pdf">http://www.a-c-net.com/topics/zesei/minitekku/2012.07.25.sa.pdf</a></p>
<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>	<p>◇7月30日 KDDI 株式会社を相手方とする京都地裁第一審判決(平成24年7月1日)について京都消費者契約ネットワークの主張が認められていない</p>

	<p>部分がかったため控訴しました。  <a href="http://kocn.jp/torikumi3.html">http://kocn.jp/torikumi3.html</a></p>
<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>	<p>◇7月27日  美術通信教育講座を運営する(株)フェーマススクールズに対して「申入書兼消費者契約法41条1項に基づく事前請求書」を送付しました。  <a href="http://www.kc-s.or.jp/report/report1/2010/0430.html">http://www.kc-s.or.jp/report/report1/2010/0430.html</a></p> <p>◇7月27日  スルガ銀行株式会社が提供している住宅ローンに関する契約条項の早期完済における定率の違約金条項についての「要請書」を送付しました。  <a href="http://www.kc-s.or.jp/report/report1/2012/0727.html">http://www.kc-s.or.jp/report/report1/2012/0727.html</a></p> <p>◇7月27日  ペニーオークションとしてダイヤモンドオークションを運営する(株)和来に対して「再々お問い合わせ」を送付しました。  <a href="http://www.kc-s.or.jp/report/report1/2011/1228.html">http://www.kc-s.or.jp/report/report1/2011/1228.html</a></p> <p>◇7月27日  西日本電信電話(株)(NTT西日本)が提供している光回線を利用したサービス「フレッツ光」に関する契約について同社に対して「再々要請書」を送付しました。  <a href="http://www.kc-s.or.jp/report/report1/2012/0227.html">http://www.kc-s.or.jp/report/report1/2012/0227.html</a></p>
<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>※この期に公表された情報はございません。  これまで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>※この期に公表された情報はございません。  これまで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>◇7月26日  学校法人金澤学園の予備校入学契約における契約解除時に消費者が支払った金員を返還しない旨の違約金条項の差止を求める訴訟を提起しました。なお、金澤学園は、九州にて「北九州予備校」を運営している学校法人です(北九州予備校は、現在、全国に11校を開設)。  <a href="http://www.oita-shohisyanet.jp/topics/20120726_01.html">http://www.oita-shohisyanet.jp/topics/20120726_01.html</a></p>

(以上)