

消費者機構日本ニュースレター

140号

大和リゾート（株）の「ダイワロイヤルメンバーズクラブ」会員権の取扱いが従来通り継続されることになりました。

当機構は、「ダイワロイヤルメンバーズクラブ」会員からの情報提供を受け、大和リゾート株式会社（所在地：東京都江東区）に対して、下記の点を申入れの趣旨とした「申入書」を平成 29 年 4 月 10 日付で送付し、平成 28 年 10 月 1 日に改正された会則及び平成 28 年 12 月 12 日付で会員に送付された書面の内容により会員が蒙る損害に対する対応を求めてまいりました。なお本件は、消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律（略称 消費者裁判手続特例法）第 3 条に基づく共通義務確認訴訟の提起も可能であると考えましたが、当該事業者の見解も聴取する必要があると判断し、まずは訴訟外の申入れを行いました。

【申入れの趣旨】

- 1 平成 28 年 12 月 12 日以降に退会した会員に対して貴社に求める対応
本件会則変更及び本件通知がなければ維持されていたであろう会員権価格から返還された預託金を控除した金額を損害金として退会した会員に支払うこと。
- 2 現在も会員の地位にある者に対して貴社に求める対応
 - ① 現行の会員制度を継続し、会員権譲渡を行えるように本件会則を変更すること。
 - ② 仮に合理的な事由があって現行の会員制度を廃止し、新たな制度に移行する場合には、イ) 新たな制度について説明して会員の個別合意を得て移行するよう務めること、ロ) 新たな制度に移行せず退会を申し出る会員に対しては、預託金返還に加え、前記 1 の金員を付加して支払うこと。

その後、大和リゾート株式会社から送付された平成 29 年 10 月 4 日付の「ご回答」の中では、大和リゾート株式会社が、今後のダイワロイヤルホテルズの運営形態の見通しや会員様から頂戴したご意見を検討した結果として、下記のような回答が示されました。

【回答内容】

1. 新制度の立ち上げは見送り、預託金を預からない形で、従前と同じ待遇の会員制度として継続すること。
2. 会員権の譲渡及び名義変更は平成 29 年 10 月 1 日より再開すること。
3. 既に退会された方については、希望される方には復会の手続きを執ること。等

当機構では、上記の回答内容について、申入れの趣旨に沿ったものと判断し、平成 29 年 12 月 7 日の理事会において協議の終了を確認し、公表を行いました。

※交渉経過等詳細は、当機構ウェブサイトでご確認ください。

http://www.coj.gr.jp/zesei/topic_180119_01.html

医療法人社団シーズ・メディカルは、運営するシロノクリニックに対し、コース治療契約の解約時の対応について適正に返金するよう周知徹底をしました。

当機構は、医療法人社団シーズ・メディカル（以下「当該医療法人」という）より、自身が運営するシロノクリニックに対し、患者からのコース治療契約の中途解約の申し出についてこれを認め、治療費の未施術分について、適正に返金するよう周知徹底を行ったとの報告を受けました。

【経緯】

当機構は、消費者からコース契約における中途解約および未実施分の治療費の返還が行われていないとする情報提供を受け、当該医療法人が運営するシロノクリニックにおける治療契約解約・返金規定について、2015年7月13日に改善の申入れを行いました。

当該医療法人は、当機構からの申入れにより、2015年8月5日に治療契約の内容が記載された「コースを組まれた方へ」と題する書面及び治療承諾書を改定し、2016年1月13日に当機構と合意書を締結しました。

●主な合意内容

- ・コース治療契約の中途解約を認めない旨の契約条項を使用せず、同様の意思表示も行わない。
- ・未施術分の治療費を返金しない旨の契約条項を使用せず、同様の意思表示も行わない。

【2016年1月20日付公表内容】

http://www.coj.gr.jp/zesei/topic_160118_01.html

しかしながら、近時、「中途解約ができない。返金されない。」といった情報が寄せられたことから、当機構は、当該医療法人に対し、2017年6月29日付で調査実施を要請しました。当該医療法人からは、合意書の内容を遵守しているとの回答を受領しましたが、当機構としてはあらためて当該医療法人から、傘下の各クリニックに対して、以下について周知徹底するよう要請しました（2017年10月26日）。

①コース治療契約において、中途解約の申出があれば、それを認めること

②中途解約の際には、すでに受領している治療費のうち未施術分について適正に返金すること

当該医療法人からは、当機構の要請をふまえ、2017年11月20日付で、シロノクリニック従業員に周知徹底した旨の回答を得ました。当機構からの要請に対し、速やかに対応されたことを報告いたします。

ハルズコーポレーション（株）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。

当機構は、ペットショップを運営するハルズコーポレーション株式会社に対して、「販売契約書の条項の一部削除の申入れと要請及びWAN GROUP あんしん保障制度の一部改定の要請」を2016年5月31日付で送付し、販売契約書の中の「返品、返金、交換、及び金銭によります補償は出来ない」旨の削除の申入れとその他の要請を行いました。

その結果、新たな「販売契約書（案）」及び「ワングループの生命保障 契約概要 利用規約（案）」について、販売契約書の中で見解が相違し更に改善の検討を要すると考える1点を除き、

下記のとおり改善が図られましたので、公表を行いました。

なお、新たな販売契約書等の使用開始は2018年6月を予定しており、それまでの間については改善された内容で対応いただくことを確認しています。

《主な改善点》

1. 販売契約書について

申し入れ事項	是正結果
「『返品、返金、交換、及び金銭に依ります補償』は出来ない」との規定の削除。	「『返品、返金、交換、及び金銭に依ります補償』は出来ない」との条項は残るが、但し書きとして「民法等の法令に基づく契約解除等の場合は除きます。」と明記された。
「当店が告知しなかった先天性疾患の保障は、当店の『あんしんプラン』ご加入者様はご契約日より90日間とし、未加入者様は14日間となります。」との規定の削除	「あんしんプラン」に加入していない場合の保証期間を契約日より3カ月とする趣旨に変更された。
幼少時に判断のつきにくい症状を先天性疾患の保障の適応外とする旨の規定の削除。	「幼少時に判断のつきにくい症状」との文言は削除された。また、「飼育管理上重大な支障をきたす疾病」の場合は、保障の対象となる事となった。さらに、「飼育管理上重大な支障をきたす疾病には該当せず、保障適応外の場合であっても、その他の瑕疵担保責任まで否定するものではありません。」との文言が加わった。

2. ワングループの生命保障 契約概要・利用規約

申し入れ事項	是正結果
「契約解除に伴う保障料の返還はありません。」との規定の削除。	削除された。

【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。

当機構の窓口に、2017年9月以降、『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、複数寄せられました。

当機構において、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チケット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にも拘らず返金されていない等の状況を鑑み、コンサートの主催者であり主管となっている有限会社カームズに対して、下記の点を記載した「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。

【要請事項】

- ①未だに返金を受けていないチケット購入者に対して、速やかに返金対応を行うこと。
- ②返金対応を行うことについて、貴社ホームページに掲載する等、返金漏れが発生しないよう広く周知を行うこと。
- ③返金対応を行う日程や段取り等を当機構にも知らせること。

しかし、2017年12月13日現在、事業者からの回答は当機構に届いておらず、また「その後返金がされた」との情報もないことから、公表を行いました。

また、早期に被害を回復したい場合には、少額訴訟をご案内することとし、当機構のHPに「裁判所ウェブサイトの少額訴訟のページ」のリンクを貼りました。

その後、未だ回答が来ないことを受け、2017年12月25日付で再度「要請書」を送付し、2018年1月19日までに回答をいただくよう求めてまいりましたが、2018年1月31日現在、回答は届いていません。

医療広告ガイドライン等への意見提出と結果

厚生労働省が、2017年12月13日～2018年1月11日の間に募集した「医療法施行規則等の一部を改正する省令（仮称）（案）」及び「医業若しくは歯科医業又は病院若しくは診療所に関して広告し得る事項等及び広告適正化のための指導等に関する指針（医療広告ガイドライン）（仮称）（案）」のパブリックコメントに対して、下記の意見を提出しました。

（1）「医療法施行規則等の一部を改正する省令（仮称）（案）」について

○医療法施行規則第一条の九に第三号として「前2号のほか、客観的事実であることを証明することができない内容の広告をしてはならないこと」を追加すること。

（2）「医業若しくは歯科医業又は病院若しくは診療所に関して広告し得る事項等及び広告適正化のための指導等に関する指針（医療広告ガイドライン）（仮称）（案）」について

- ① 2 ページ 第 2 1 広告の定義 の 1 0 行目に「又は当該医院が広告主となるアフィリエイト広告において」を加筆すること。
- ② 2 ページ 2 実質的に広告と判断されるものの「ウ治療法等を紹介する書籍や冊子等の形態をとっているが、」の部分に、「ウェブサイトの記事」という文言を明示的に加えること。
- ③ ウェブサイトのアドレスの表記では、必ずしも特定の医院の名称が判別できない場合でも、そのアドレスをクリックすれば、特定の医院のウェブサイトに接続する場合は、特定性の要件を満たすものとする。
- ④ 4 ページ 4（2）において、広告依頼者から依頼を受けて広告をする者の例示に、アフィリエイトを加えること。
- ⑤ 4 ページ 6（1）「ただし、学術論文等を装いつつ、不特定多数にダイレクトメールで送る等により、」の部分に、SNSで共有する方法やウェブサイトでリンクするといった不特定多数が見られる状態に置く方法を加筆すること。
- ⑥ 5 ページ（4）院内掲示、院内で配布するパンフレット等への但し書きとして、自由診療に関するものについては、院内掲示、院内で配布するパンフレット等であっても広告となる場合もある旨付記すること。
- ⑦ 8 ページ（6）の「また、術前術後の写真に通常必要とされる治療内容、費用等に関する事項や、治療等の主なリスク、副作用等に関する事項等の詳細な説明を付した場合にはこれに当たらないものであること。」の文言を削除すること。等

それらの意見に対する厚生労働省の考え方が、2018年1月24日に開催された「第8回 医療情報の提供内容等のあり方に関する検討会」の中で示されました。

一部の意見は取り入れられている（上記の③、④）ものの、院内で配布するパンフレット等であっても広告になり得る旨を付記する意見（上記の⑥）や、術前術後の写真掲載を詳細な説明を付ければ認めていくことに反対する意見（上記⑦）については、残念ながら取り入れられませんでした。

第27回消費者志向経営セミナーのご案内 ～消費者からみた事業者へ期待すること～

前消費者委員会委員長の河上先生お招きし、当面する消費者政策への課題や消費者志向経営についてお話いただき、また消費者志向経営を実践されている事業者より、事例の報告をしていただくセミナーを開催企画しました。

消費者志向経営をさらに前進させていただくためも、是非、本セミナーにご参加ください。

敬具

記

1. テーマ 消費者からみた 事業者に期待すること
2. 日 時 2018年3月6日（火）
13時30分～17時25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 お一人様 7,000円
5. 対象者 法務・内部統制・コンプライアンス・顧客対応部門のご担当者
6. 参加人数 50名（先着順）
7. セミナー内容
 - 第一部 消費者側からみた事業者への期待
前消費者委員会委員長、青山学院大学教授 河上正二 氏
 - 第二部 消費者志向経営の事例報告
 - ・サントリーにおけるお客様志向経営の取り組み
サントリーコミュニケーションズ株式会社 松尾正二郎 氏
 - ・ご高齢者のアフターフォローと地域の見守り活動等について
明治安田生命保険相互会社 後藤俊二 氏
 - 第三部 鼎談（河上氏、松尾氏、後藤氏）
8. 申込方法 下記セミナーチラシの2枚目を、消費者機構日本事務局までFAXかEメール添付でお申込みください。
FAX: 03-5216-6077
E-mail: seminar@coj.gr.jp

※お申込後は、当機構よりご記入者様あてに、セミナーのご案内および参加費請求書を郵送でお送りします。

全国の適格消費者団体（16 団体）のホームページ公表情報（1 月 1 日～1 月 31 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(1月1日～1月31日)
<p>《消費者支援ネット北海道》 http://www.e-hocnet.info/index.php</p>	<p>■1月17日：(株)サンコーポレーションに対する申入れ協議終了の連絡書を送付しました。 http://www.e-hocnet.info/offer/poo57.htm</p> <p>■1月17日：医療法人 社団千仁会との申入れ協議を終了したことをご報告します。 http://www.e-hocnet.info/offer/poo56.htm</p>
<p>《消費者市民ネットとうほく》 http://www.shiminnet-tohoku.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>《埼玉消費者被害をなくす会》 http://saitama-higainakusukai.or.jp/</p>	<p>■1月23日：AIU損害保険株式会社に対し「申入書」を行い、回答を受領しました。 http://saitama-higainakusukai.or.jp/topics/180123_01.html</p> <p>■1月29日：(有)ワイズエステートに対する申入れ活動を終了しました。 http://saitama-higainakusukai.or.jp/topics/180129_02.html</p> <p>■1月29日：有限会社 台企画に対して、差止請求訴訟を提起しました。 http://saitama-higainakusukai.or.jp/topics/180129_01.html</p>
<p>《消費者機構日本》 http://www.coj.gr.jp/</p>	<p>■1月23日：大和リゾート株式会社の「ダイワロイヤルメンバーズクラブ」会員権の取扱いが従来通り継続されることになりました。 http://www.coj.gr.jp/zesei/topic_180119_01.html</p>
<p>《全国消費生活相談員協会》 http://www.zenso.or.jp/</p>	<p>■1月26日：「消費者教育の推進に関する基本的な方針」変更案に対する意見を提出いたしました。 http://www.zenso.or.jp/information/news/3995.html</p>
<p>《消費者支援ネットワークいしかわ》 http://cnet-ishikawa.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>《消費者被害防止ネットワーク東海》 http://cnt.or.jp/</p>	<p>■1月19日：株式会社メディアハーツに対して差止訴訟を提起しました。 http://cnt.or.jp/information/3190.html</p> <p>■1月19日：宗教法人薬師寺に対して差止訴訟を提起。 http://cnt.or.jp/information/3194.html</p> <p>■1月24日：日本ワーキング・ホリデー協会に対して問合せ書兼申入書を送付しました。 http://cnt.or.jp/information/3198.html</p> <p>■1月24日：株式会社ワニブックスに対する申入れ http://cnt.or.jp/information/3201.html</p> <p>■1月24日：Amazon Gift Cards Japan 株式会社に対して質問書を送付しました。 http://cnt.or.jp/information/3204.html</p>

<p>《京都消費者契約ネットワーク》 http://kccn.jp/index.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>
<p>《消費者支援機構関西》 http://www.kc-s.or.jp/</p>	<p>■1月26日：家賃債務保証会社のフォーシーズ(株)に対する差止訴訟の第7回裁判が行われました。 http://www.kc-s.or.jp/detail.php?n_id=10000721</p> <p>■1月30日：簡易生命保険の約款をめぐる問題について、独立行政法人 郵便貯金・簡易生命保険管理機構に対して、「要請書(その5)」を送付しました。 http://www.kc-s.or.jp/detail.php?n_id=10000720</p>
<p>《ひょうご消費者ネット》 http://hyogo-c-net.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>《消費者ネットおかやま》 http://okayama-con.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>《消費者ネット広島》 http://www.shohinet-h.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>《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>
<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>



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