

# 消費者機構日本ニュースレター

## 146号

株式会社エスタのウェブサイトの表示改善を要請していたところ、  
表示改善が確認できました。  
これを受けて、事業者との協議を終了しました。

株式会社エスタのウェブサイト「スピーナコリー公式オンラインショップ」に有利誤認表示と考えられる下記の表示内容がありました。

- ・「期間限定〇月〇日まで 通常価格〇〇円を定期便コースでお得な〇〇円」

実際には期間限定の期日を経過した後も、割引価格が継続的に続けられていました。

また、景品表示法及び特定商取引法上の規制に照らして、表示に下記の問題があると考えられました。

- ・定期便コースの条件（最低3回の継続購入、注文後のキャンセルや返品は原則として受け付けない等）の表示が非常に小さく分かりにくいこと。申込みの最終確認画面に定期購入に必要な最低購入回数や購入金額等の契約条件が記載されていないこと。
- ・解約方法についての説明がウェブサイトの下部にあり、長いスクロールをしないと目に入らないこと。

当機構がこれらについて改善の申入れ・要請を行ったところ、当該事業者からウェブサイトの表示を分かりやすいものに改善した旨の回答があり、当機構でも改善内容を確認できたため、協議を終了しました。

なお、解約通知方法を所定の書面の郵送に限定せず他の方法も認める等の更なる改善を要請して本件は終了しています。

詳細につきましては、ウェブサイトをご覧ください。

[http://www.coj.gr.jp/zesei/topic\\_181005\\_01.html](http://www.coj.gr.jp/zesei/topic_181005_01.html)

大東建託株式会社（建築請負事業者）は、申込金の不返還条項（注文書）と工事契約時金の不返還条項（工事請負契約約款）を是正しました。

当機構は、是正後の内容の通り、これまで当該不返還条項により返還を受けられなかった方への返還を要請しましたが、返還はできないとの回答がありました。

当機構は、消費者からの情報提供を受け、大東建託株式会社（東京都港区）に対して、当該事業者が使用する注文書及び工事請負契約約款（以下本件約款という）について、「申入・要請・問合せ」を行いました。

<主な申入れの内容>

- ①契約に至らなかった場合の申込金の不返還条項の是正
- ②契約後、契約を解除した場合の契約時金不返還条項の是正

その後、当該事業者と文書協議を重ねた結果、契約に至らなかった場合の申込金不返還条項と、契約解除時の契約時金不返還条項は、是正されました。

これを受けて、当機構は、当該事業者に対し、これまで不返還条項によって返還が受けられなかった方について、是正後の内容に沿って計算し、返還するよう要請しました。

しかしながら、当該事業者からは、本件には消費者契約法は適用されないと考えていることなどから、返還要請には応じることができないとの回答がありました。

当機構では、当該事業者に対する今後の対応について、検討を続けていきます。

詳細につきましては、ウェブサイトをご覧ください。

[http://www.coj.gr.jp/zesei/topic\\_181022\\_01.html](http://www.coj.gr.jp/zesei/topic_181022_01.html)

**株式会社ジョンマスターオーガニックグループに対し再要請を行い、  
個別の事情に応じ柔軟に返金対応を行う旨の回答を得ました。**

株式会社ジョンマスターオーガニックグループの販売するシャンプー類の成分表示が誤っていた件で、当該事業者が正しい成分表示のラベルを貼った商品と交換するのみで現金での返金を行わないとしていたことに対し、当機構は現金での返金対応などの要請を行っていました。

これに対し、当該事業者は自主回収に関する追加対応としてクーポンへの交換又は返金を追加するという対応を取り、ウェブサイトでも公表されました。

当該事業者の対応は一定の評価ができるものでしたが、次のように不十分な点もありました。

①返金の条件として旧ラベル(誤った表示ラベル)の貼られている製品(現物)が必要とされており、旧製品を既に廃棄してしまった購入者は返金が受けられないこと。

②正しい成分表示の貼られた商品との交換にやむを得ず応じた購入者もいると考えられるが、そうした購入者は返金の対象とならないこと。

そのため、当機構の要請事項が実現したとするのではなく、購入者の反応を引き続き注視することとしていました。

これまでの経過の詳細は下記ウェブサイトをご覧ください。

[http://www.coj.gr.jp/zesei/topic\\_180316\\_01.html](http://www.coj.gr.jp/zesei/topic_180316_01.html)

その後、購入者から「旧ラベルの製品がなくとも購入履歴が確認できれば返金に応じるべき」といった情報提供が複数寄せられたため、当該事業者にあらためて誤表示の製品ボトルの提供ができなくとも購入履歴が確認できれば返金に応じる様、要請を行いました。

これに対し、当該事業者の代理人から「そのような申し出があれば、これまでも柔軟に対応してきたし、購入履歴が明確に確認できる等、個別の事情に応じて返金要請に柔軟に対応する。」という旨の回答がありました。

詳細につきましては、ウェブサイトをご覧ください。

[http://www.coj.gr.jp/zesei/topic\\_181026\\_01.html](http://www.coj.gr.jp/zesei/topic_181026_01.html)

神奈川県歯科大学附属病院の「矯正歯科治療料金規程」から、  
治療費不返還条項が削除されました。

当機構は、消費者からの情報提供を受け、学校法人神奈川県歯科大学に対して、神奈川県歯科大学附属病院が使用する「矯正歯科治療料金規程」の治療費不返還条項の削除を求める申入れを行いました。神奈川県歯科大学からは、「指摘された文言については削除した上で、運用を開始した。」との回答を受領し、改定後の「矯正歯科治療料金規程」を確認した為、協議を終了しました。

詳細につきましては、ウェブサイトをご覧ください。

[http://www.coj.gr.jp/zesei/topic\\_181031\\_01.html](http://www.coj.gr.jp/zesei/topic_181031_01.html)

全国の適格消費者団体（19 団体）のホームページ公表情報（10 月 1 日～10 月 31 日分）

○各適格消費者団体（19 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・特定適格消費者団体	公表情報(10月1日～10月31日)
<p>《消費者支援ネット北海道》 <a href="http://www.e-hocnet.info/">http://www.e-hocnet.info/</a></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 10 月 1 日：レンタカー貸渡約款について、一斉申入れを行いました <a href="http://www.e-hocnet.info/offer/poo86.htm">http://www.e-hocnet.info/offer/poo86.htm</a></li> <li>■ 10 月 2 日：中和石油(株)に対する申入書を送付しました。 <a href="http://www.e-hocnet.info/offer/poo87.htm">http://www.e-hocnet.info/offer/poo87.htm</a></li> <li>■ 10 月 2 日：(株)ソプラティコに対する再申入書を送付しました。 <a href="http://www.e-hocnet.info/offer/poo88.htm">http://www.e-hocnet.info/offer/poo88.htm</a></li> <li>■ 10 月 31 日：札幌宅商(株)に対するレンタルスペース一時使用契約約款の申入れ協議は終了しました。 <a href="http://www.e-hocnet.info/offer/poog2.htm">http://www.e-hocnet.info/offer/poog2.htm</a></li> </ul>
<p>《消費者市民ネットとうほく》 <a href="http://www.shiminnet-tohoku.com/">http://www.shiminnet-tohoku.com/</a></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 10 月 1 日：適格消費者団体及び特定適格消費者団体の適正な業務運営を確保するための内閣府令（案）及びガイドライン（案）に関する意見を提出しました <a href="http://www.shiminnet-tohoku.com/ikensyo/pdf/20180914.pdf">http://www.shiminnet-tohoku.com/ikensyo/pdf/20180914.pdf</a></li> <li>■ 10 月 19 日：宮城県 PTA 連合会に対する要請経過を公表します。 <a href="http://www.shiminnet-tohoku.com/proposal/proo3.html">http://www.shiminnet-tohoku.com/proposal/proo3.html</a></li> <li>■ 10 月 19 日：OGATA トラストレーディング株式会社に対する申入れ経過について公表します。 <a href="http://www.shiminnet-tohoku.com/proposal/proo5.html">http://www.shiminnet-tohoku.com/proposal/proo5.html</a></li> <li>■ 10 月 19 日：株式会社東北ロイヤルパークホテルに対する申入れ経過について公表します。 <a href="http://www.shiminnet-tohoku.com/proposal/proo6.html">http://www.shiminnet-tohoku.com/proposal/proo6.html</a></li> </ul>
<p>《消費者支援群馬ひまわりの会》 <a href="https://www.npo-himawari.jp/">https://www.npo-himawari.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>《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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 10 月 2 日：(株) NTT ドコモに対する差止請求控訴審の判決期日について  <a href="http://saitama-higainakusukai.or.jp/topics/181002_02.html">http://saitama-higainakusukai.or.jp/topics/181002_02.html</a></li> <li>■ 10 月 2 日：(株) ディー・エヌ・エーに対する差止請求訴訟の第 2 回期日が決まりました。  <a href="http://saitama-higainakusukai.or.jp/topics/181002_01.html">http://saitama-higainakusukai.or.jp/topics/181002_01.html</a></li> </ul>
<p>《消費者機構日本》  <a href="http://www.coj.gr.jp/">http://www.coj.gr.jp/</a></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 10 月 4 日：当機構の名をかたって発信された 2018 年 6 月 30 日付「エーチーム・アカデミーに関する情報提供のお願い」という文書について  <a href="http://www.coj.gr.jp/zesei/topic_181004_01.html">http://www.coj.gr.jp/zesei/topic_181004_01.html</a></li> <li>■ 10 月 5 日：株式会社エスタの「スピーナコリー公式オンラインショップ」の表示において、「定期便代金最低総額」が明記され、また「最低購入回数」が明瞭に表示されるなど、表示が改善されました。  <a href="http://www.coj.gr.jp/zesei/topic_181005_01.html">http://www.coj.gr.jp/zesei/topic_181005_01.html</a></li> <li>■ 10 月 12 日：【追記】学校法人東京医科大学から「回答書」を受領しました。(10 月 5 日)  <a href="http://www.coj.gr.jp/zesei/topic_180920_01.html">http://www.coj.gr.jp/zesei/topic_180920_01.html</a></li> <li>■ 10 月 22 日：大東建託株式会社（建築請負事業者）と協議の結果、注文書に記載の申込金の不返還条項と工事請負契約約款の契約時金の不返還条項が改善されました。又これまでの当該不返還条項により返還を受けられなかった方への返還を要請しましたが、返還はできないとの回答がありました。  <a href="http://www.coj.gr.jp/zesei/topic_181022_01.html">http://www.coj.gr.jp/zesei/topic_181022_01.html</a></li> <li>■ 10 月 26 日：【被害回復】株式会社ジョンマスターオーガニックグループに対し再要請を行い、個別の事情に応じ柔軟に返金対応を行う旨の回答を得ました。  <a href="http://www.coj.gr.jp/zesei/topic_181026_01.html">http://www.coj.gr.jp/zesei/topic_181026_01.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>	<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》  <a href="http://www.ss-kanagawa.org/">http://www.ss-kanagawa.org/</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>■ 10 月 3 日付：株式会社エスプリラインから書面にて回答書が届きました。  <a href="http://cnt.or.jp/information/3720.html">http://cnt.or.jp/information/3720.html</a></li> <li>■ 10 月 16 日付：KDDI 株式会社に対して申入終了通知書を送付しました。  <a href="http://cnt.or.jp/information/3741.html">http://cnt.or.jp/information/3741.html</a></li> <li>■ 10 月 16 日付：ザ・グローオリエタル名古屋に対して申入終了通知書を送付しました。  <a href="http://cnt.or.jp/information/3738.html">http://cnt.or.jp/information/3738.html</a></li> <li>■ 10 月 16 日付：株式会社クレールコーポレーションに対して申入終了通知書を送付しました。  <a href="http://cnt.or.jp/information/3735.html">http://cnt.or.jp/information/3735.html</a></li> <li>■ 10 月 16 日付：テックビューロー株式会社に対して申入終了通知書を送付しました。  <a href="http://cnt.or.jp/information/3732.html">http://cnt.or.jp/information/3732.html</a></li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>■10月18日付：株式会社錦ヤから書面で回答書が届きました。 <a href="http://cnt.or.jp/information/3744.html">http://cnt.or.jp/information/3744.html</a></li> <li>■10月19日付：株式会社ブラッシュボイスから書面（FAX）にて回答書が届きました。 <a href="http://cnt.or.jp/information/3779.html">http://cnt.or.jp/information/3779.html</a></li> <li>■10月23日付：株式会社アイエーシーインターナショナルに対して差止請求書を送付しました。 <a href="http://cnt.or.jp/information/3789.html">http://cnt.or.jp/information/3789.html</a></li> <li>■10月24日付：大東建託パートナーズ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/3793.html">http://cnt.or.jp/information/3793.html</a></li> <li>■10月26日付：楽天株式会社（ラクマ事業部）から回答書が届きました。 <a href="http://cnt.or.jp/information/3795.html">http://cnt.or.jp/information/3795.html</a></li> <li>■10月30日付：株式会社アイエーシーインターナショナルから書面にて回答書が届きました。 <a href="http://cnt.or.jp/information/3797.html">http://cnt.or.jp/information/3797.html</a></li> <li>■10月30日付：薬師寺差止請求訴訟の第6回期日が終了しました。次回期日は、平成30年12月6日（木）午前11時00分 名古屋地方裁判所です。 <a href="http://cnt.or.jp/information/3799.html">http://cnt.or.jp/information/3799.html</a></li> </ul>
<p>《京都消費者契約ネットワーク》 <a href="http://kccn.jp/">http://kccn.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>■10月2日：「葛の花由来イソフラボン」を配合した機能性表示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（2018年6月30日現在）について <a href="http://www.kc-s.or.jp/detail.php?n_id=10000875">http://www.kc-s.or.jp/detail.php?n_id=10000875</a></li> <li>■10月4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13回裁判が行われました。 <a href="http://www.kc-s.or.jp/detail.php?n_id=10000876">http://www.kc-s.or.jp/detail.php?n_id=10000876</a></li> <li>■10月11日：生活協同組合連合会グリーンコープ連合に対し、ウイナーソーセージについての「お問い合わせ」と「申入れ」を行いました。 <a href="http://www.kc-s.or.jp/detail.php?n_id=10000878">http://www.kc-s.or.jp/detail.php?n_id=10000878</a></li> <li>■10月29日：「葛の花由来イソフラボン」を配合した機能性表示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（2018年9月30日現在） <a href="http://www.kc-s.or.jp/detail.php?n_id=10000880">http://www.kc-s.or.jp/detail.php?n_id=10000880</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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■10月19日：10/19 適格消費者団体及び特定適格消費者団体の適正な業務運営を確保するための内閣府令(案)及びガイドライン(案)に関する意見(パブリックコメント)を提出しました。 <a href="http://okayama-con.net/pdf/20180914public_comment.pdf">http://okayama-con.net/pdf/20180914public_comment.pdf</a></li> </ul>
<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>

《えひめ消費者ネット》 <a href="http://ehime-syohisya-net.org/">http://ehime-syohisya-net.org/</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。
《消費者支援機構福岡》 <a href="http://www.cso-fukuoka.net/">http://www.cso-fukuoka.net/</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。
《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>	※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。
《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>	※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。
《消費者支援ネットくまもと》 <a href="http://www.net-kuma.com/">http://www.net-kuma.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。



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