

消費者機構日本ニュースレター

第30回消費者志向経営セミナー（消費者法制の基礎セミナー）のご案内

151号

当機構では、例年、企業の法務部門、コンプライアンス部門、顧客対応部門の等の新任ご担当者向けに、「消費者法制の基礎セミナー」を開催しています。

このセミナーは、法律専門家から消費者法制の全体像や消費者契約法等の解説、消費者団体訴訟制度を活用した差止請求事例、被害回復事例について説明し、また消費生活相談員から最近の相談の傾向と特徴や事業者の皆様への要望事項をお伝えします。

このような消費者法制のセミナーは他団体ではあまり実施されていないため、法務・コンプライアンス部門およびお客様相談窓口等の顧客対応部門に今年配属された新任担当者の方々や、消費者法制の基礎的な学習をしたい方には有効なセミナーとなります。ぜひご参加ください。

記

1. テーマ 消費者法制の基礎セミナー
2. 日時 2019年11月8日(金) 13時30分～17時00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 企業・団体の法務・内部統制・コンプライアンス・顧客対応・消費者契約担当部門の新任担当者、消費者法制の基礎的な学習を希望する方
6. 参加人数 40名(先着順)
7. タイムスケジュール(予定)

時間	内容	講師
13:30～16:10 適宜、休憩	○消費者法制の概要 ○消費者契約法の解説と消費者団体訴訟制度	弁護士 瀬戸 和宏 氏 (消費者機構日本 理事、日本弁護士連合会 消費者問題対策委員会 幹事、千葉大学大学院専門法務研究科 非常勤講師)
16:10～16:20	休憩時間	
16:20～17:00	○消費生活相談の業務 ○事業者への要望	消費生活相談員 大谷 聖子 氏 (消費者機構日本 理事、港区立消費センター 消費生活相談員)

8. 申込方法

添付チラシに掲示のセミナー申込書の裏面の要領にて、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。お申込み時点で定員を超えていた場合は、すみやかにご連絡いたします。

(株)かんぽ生命保険による不適切な保険販売に対する抗議と意見表明

当機構は、本年6月24日の報道を契機に、(株)かんぽ生命保険(以下、「かんぽ生命」)の保険商品の不適切な販売が行われていたことが判明したことをうけ、9月4日付で、日本郵政(株)、日本郵便(株)、(株)かんぽ生命保険に対して、下記の内容にて、抗議と意見表明を行いました。

※ホームページの掲載URLはコチラ⇒http://www.coj.gr.jp/iken/topic_190910_01.html

株式会社かんぽ生命保険による不適切な保険販売に対する抗議と意見表明

本年6月24日の報道を契機に、(株)かんぽ生命保険(以下、「かんぽ生命」)の保険商品の不適切な販売が行われていたことが明らかになりました。郵便局が代理店として営業する中で、顧客のニーズよりも、自己の営業成績を優先させたため、不利な保険契約に乗り換えさせられ、無保険状態にさせられ、あるいは、保険料の二重払いを強いられるといった事態が横行していました。

これら一連の問題は、消費者無視も甚だしく、当事者は大きな不利益を強いられており、このような不適切な保険販売が行われていたことに対し、当機構は消費者団体として強く抗議するものです。

一方で、不適切な保険販売に関する報道がなされる中で、遅ればせながら、すべての契約調査を行い顧客の疑問に答えていくこと、そして不利益が発生したことが特定可能な類型の事案については別途調査を行い、その結果をふまえて顧客の意向を確認の上、契約復元等の手続をすすめることが表明されています。

これらの調査と対応について、顧客本位の姿勢で確実に実施されなければなりません。特に、顧客が容易に選択できる対応策が提示される必要があると考え、以下のとおり意見を表明します。

記

第1 意見の内容

消費者に対し、特定事案をはじめ一般的に見て消費者に不利益を及ぼす結果となる契約の締結について勧誘をしていた場合において、消費者が乗換前の利益状況を確保したいと希望するときは、原則として、乗換前の保険契約の復元その他の消費者の不利益を解消するための措置を採るべきです。

また、乗換前の保険契約を復元する場合には、受領済の解約返戻金及び未払保険料について柔軟な取り扱いをし、契約の復元が容易になるような措置を講ずるべきです。

第2 意見の理由

かんぽ生命は、消費者に不利益が発生した可能性がある契約類型(特定事案)を抽出し、優先的に調査を進める旨の対応を行っております(2019年7月31日付「日本郵政グループにおけるご契約調査及び改善に向けた取り組みについて」別紙(添付資料)の2頁)。この特定事案のうち、契約類型A及びC等では、消費者がかんぽ生命に対し、受領済みの解約返戻金や乗換前の契約の解約時から復元時点までの保険料等の支払いを行うことで、乗換前の契約が復元されるとしています。

しかし、一般的に生命保険の解約返戻金は高額である上、復元の結果未払いとなっている上記保険料も高額になっている可能性があります。そのため、消費者がこれらの支払いを行うことができず、乗換前の契約の復元を躊躇し、結果として消費者の被害回復が実現できないおそれがあります。

そこで、従前の保険契約を復活させるという方法を取らず、従前の保険と同一内容の保険に新たに参加することができるようにすることや、予定利率の変更により損失が生じるであろう額を保険金支払い時に上乗せして支給することとするなど、従前の保険を復活させずに消費者の不利益を解消するための措置をとることも検討すべきです。

また、乗換前の契約を復元する場合には、たとえば、解約返戻金の返戻をせずに乗換前の契約を復元し、将来の保険金や解約金を支払う際に支払済みの額を控除することや、未払い保険料の分割払いを認めることなどといった、消費者にとって簡易に乗換前の契約を復元できるような対応が必要です。以上

(株)オールアバウトライフマーケティングが運営するdショッピングサンプル百貨店のご利用特約が改定されました

当機構からの問合せにより、「dショッピングサンプル百貨店ご利用特約」が改定されました。

改定されたのは、注文した商品が配送業者の保管期限切れ等により、売主に返送された場合の規定です。再配送や返金には応じないとした規定から、返品にかかる返送料の実費を差し引いて返金する規定に改正されました。

dショッピングサンプル百貨店ご利用特約 第10条

改定前	改訂後
配送業者の保管期限切れ、住所不備等お客様の都合によりお届けしたdショッピングサンプル百貨店取扱商品をお受取りいただけず、 <u>売主に返送された場合、商品の再配送や返金には応じかねますのでご了承ください。</u>	配送業者の保管期間切れ、住所不備等お客さまのご都合により、お届けしたdショッピングサンプル百貨店取扱商品をお受取りいただけず、 <u>売主又は売主が商品等の発送を委託する第三者に返送された場合、お客様事由の返品とみなし、返品にかかる返送料の実費を申し受けます。また、商品等の再発送には応じかねます。</u>

<この間の経緯>

当機構は、dショッピングサンプル百貨店を利用した消費者より、配送業者の保管期限切れにより売主に返送された際の対応について、再配送も返金もされないとの情報提供を受けました。調べてみると「dショッピングサンプル百貨店ご利用特約」と「サンプル百貨店利用規約」で対応内容に齟齬があった為、実際の対応の確認と、なぜ返金不可としているのかについてサンプル百貨店を運営しているオールアバウトライフマーケティングに問合せを行いました。

これに対しオールアバウトライフマーケティングは、誤解を受ける表記であったとし、「dショッピングサンプル百貨店ご利用特約」を修正しました。「dショッピングサンプル百貨店」とそれ以外の「サンプル百貨店」との対応に齟齬はなく、実際には、返品にかかる返送料の実費を差し引いて返金対応をしており、返金に関して法的紛争が生じたり問合せの範囲を超えてトラブルないクレームまで発展したケースはないとのことでした。

詳しくはこちらをご覧ください。http://www.coj.gr.jp/zesei/topic_190802_01.html

吉本興業ホールディングス㈱からの寄付金について、返納に至った経緯

当機構では、2019年7月18日に吉本興業ホールディングス(株)からの寄付金150万円について、次のような趣旨であることを確認し、受領しておりました。

1. 吉本興業(株)の所属芸人が、同社を介さず第3者の宴会等へ出席しその謝礼を受領したところ、その第3者が反社会的勢力であったことについて、その贖罪の趣旨
2. 消費者団体訴訟制度を活用するという公益性の高い活動を支援する趣旨

その後7月31日に、吉本興業(株)の主宰する芸能人等の養成講座であるNSCが行う「NSCお笑い夏合宿」の参加申し込み時の「誓約書」に、人身損害が発生した場合も同社を免責とする趣旨の条項が使用されているとの報道がありました。

吉本興業ホールディングス(株)に確認したところ、「2014年にこれらの条項について削除していたが、その翌年以降、誤って過去の誓約書を使用していた。」「今回の取材での指摘を受けて、2014年に改善していた誓約書の使用に切り替えており、生徒・親御さんに与えた不信感を払しょくできるよう説明を開始している」との説明を受けました。

当機構の判断（寄付金返納の理由）

7月31日に新たに明らかになったのは、NSC受講生と吉本興業(株)との間の誓約書の問題であり、問題となった条項は、損害賠償の全部免責条項として、消費者契約法8条に該当するものでした。

今回、すでに「2014年に改善していた誓約書の使用に切り替えており、生徒・親御さんに与えた不信感を払しょくできるよう説明を開始している」とのことですので、当面、注視してまいります。

7月18日の時点では、当機構は誓約書の存在自体を知りませんでしたので寄付金受領を決めました。上記のように7月31日に誓約書の問題を把握しましたので、当機構の活動の趣旨（消費者契約法に基づき消費者被害の未然防止、拡大防止のために、事業者による不当条項の使用の差止などについて申入れ等を行うこと）に照らし 対外的に疑義を持たれないよう、8月5日に寄付金を返納いたしました。

なお、本件の経緯（上記内容）については、8月16日付で当機構ウェブサイトにて公表しております。

全国の適格消費者団体（21団体）のホームページ公表情報 （2019年6月26日～2019年8月31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。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(6月26日～8月31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"> ■ 2019/7/22 : 【続】時間貸し駐車場運営会社パラカ(株)に対する申入れ協議経過を公開します。 ■ 2019/7/29 : キタコー(株)との和解が成立しました。 ■ 2019/8/6 : (株)ファクター・ナインサービスに対し申入書を送付しました。 ■ 2019/8/9 : オリックス自動車株式会社から回答書を受領しました。 ■ 2019/8/9 : 一般社団法人全国レンタカー協会に再申入書を送付し、そ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>	<p>■2019/7/8 : AIG 損害保険会社に対する要請経過を公表します。</p> <p>■2019/8/23 : ESTA (米国への電子渡航認証システム) 申請代行業者に対し、そのサイトの表示の問題点に関して行った照会の結果を公表します。</p> <p>: 株式会社虎の穴に対する要請経過について公表します。</p> <p>: 今野花店葬儀社に対する要請経過について公表します。</p>
<p>《とちぎ消費者リンク》 http://tochigilink.org/</p>	<p>■2019/6/26 適格消費者団体として認定されました。</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>	<p>■2019/6/28 : (株) ディー・エヌ・イーに対する差止請求訴訟の第6回、第7回期日が終了、第8回期日が決まりました</p> <p>■2019/7/24 : (株) モイストに対し「申入書」を送付、「回答」を受領しました</p> <p>: (株) サンユウ群馬に対し「申入書」を送付、「回答」を受領しました</p> <p>■2019/7/8 : AIG 損害保険会社に対する要請経過を公表します。</p> <p>■2019/8/16 : (株) ノジマに対する申入れ活動を終了しました</p> <p>(株) モイストに対する申入れ活動を終了しました</p> <p>■2019/8/16 : アマゾンジャパン合同会社が運営する Amazon.com において「関東への配送料無料」と表示されているにも関わらず決済時に配送料が加算されることがある事象について</p>
<p>《消費者市民サポートちば》 https://sapochiba.com/</p>	<p>■2019/7/25 : デジタルデータソリューション株式会社</p>
<p>《消費者機構日本》 http://www.coj.gr.jp/</p>	<p>■2019/7/16 : 消費者裁判手続特例法の見直しに向けた意見を提出</p> <p>■2019/7/22 : 金が支払われた時期に関係なく、返金することを表明しました。【追記】申込金の返金状況 (2019/6/25 現在) について、大東建託より報告を受けました。</p> <p>■2019/7/9 : 【追記】「集団訴訟プラットフォーム MatoMa」と消費者機構日本には、協力関係はございません。～ワンメッセージ及び泉忠司を被告とする共通義務確認訴訟に関するお知らせ～</p> <p>■2019/8/2 : 株式会社オールアバウトライフマーケティングが運営するdショッピングサンプル百貨店のご利用特約が改定されました。配送業者の保管期限切れ等により、売主に返送された場合、再配送や返金には応じないとした規定から、返品にかかる返送料の実費負担を差し引いて返金する内容に改定されました。</p> <p>■2019/8/21 : 株式会社エーチーム・アカデミーに対する差止請求訴訟 第9回期日 (口頭弁論) のお知らせ</p>

<p>《全国消費生活相談員協会》 http://www.zenso.or.jp/</p>	<p>■2019/7/31：東京都消費生活対策審議会への意見書、総務省への意見書を提出しました。</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>	<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>■2019/6/27：大東建託パートナーズ株式会社から報告書が届きました。</p> <p>■2019/7/16：株式会社アイ工務店から回答書が届きました。</p> <p>■2019/7/24：株式会社 Moopon Corporation に対して申入書を送付しました...</p> <p>■2019/7/25：薬師寺の件で証拠保全申立書を名古屋地方裁判所に提出しました。</p> <p>■2019/7/26：株式会社第三銀行から回答書が届きました。</p> <p>■2019/7/30：大東建託パートナーズ株式会社から報告書が届きました。</p> <p>■2019/8/6：株式会社 I A M (インターナショナル・メディア学院) から回答書が届きました...</p> <p>■2019/8/21：株式会社マグナ. リゾートから回答書が届きました。</p> <p>■2019/8/22：株式会社名古屋グランパスエイトに対して連絡及び再要請書を送付しました。</p> <p>：大東建託パートナーズ株式会社に対して連絡書を送付しました。</p> <p>■2019/8/27：大東建託パートナーズ株式会社から報告書が届きました。</p>
<p>《京都消費者契約ネットワーク》 http://kccn.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>《消費者支援機構関西》 http://www.kc-s.or.jp/</p>	<p>■2019/6/26：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地方裁判所 2019年(令和元年)6月21日判決について(一部認容)</p> <p>■2019/7/12：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一審(大阪地裁)判決に対して大阪高裁に控訴を行いました。</p> <p>■2019/7/12：消費者裁判手続特例法3年後見直しに向けた意見書を提出しました。</p> <p>■2019/8/1：「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(2019年6月30日現在)について</p> <p>■2019/8/28：「株式会社滋賀銀行」の「Sカードローン(サットキャッシュ)取引規定」に関する問題等の検討及び意見交換の結果の公表</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>	<ul style="list-style-type: none"> ■2019/7/11：株式会社ジャックスに申入書を送付しました。 ■2019/7/11：アイフル株式会社に申入書を送付しました。 ■2019/7/11：全国しんくみ保証株式会社に申入書を送付しました。 ■2019/7/11：一般社団法人しんきん保証基金に申入書を送付しました。 ■2019/7/12：信金ギャランティ株式会社に申入書を送付しました。 ■2019/7/19：株式会社オリエントコーポレーションに申入書を送付しました。 ■2019/7/19：全日信販株式会社に申入書を送付しました。
<p>《消費者ネット広島》 http://www.shohinet-h.or.jp/</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■2019/7/24：株式会社リンクストアへ申入書を送付しました。 <p>★株式会社リンクストアへの申入活動一覧はこちらから</p>
<p>《えひめ消費者ネット》 http://ehime-syouhisya-net.org/</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■2019/6/26：(株)ABC Cooking Studioに申入書を送付しました ■2019/7/19：(株)ABC Cooking Studioから回答書が届きました
<p>《消費者支援機構福岡》 http://www.cso-fukuoka.net/</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■2019/7/17：学校法人福岡大学より回答書を受領しました ■2019/8/22：福岡マラソン実行委員会に申入れを行いました ：ヤフオクドームリレーマラソン 2019 大会事務局に申入れを行いました ：アプライド株式会社第26回弁論準備期日の報告
<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: 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