

NPO法人消費者スマイル基金 2018年度 助成事業報告会

【プログラム】

18：15～18：20 開会

18：20～18：25 来賓あいさつ

18：25～19：00 助成団体からの活動事例報告

19：00～19：55 鼎談

「消費者団体訴訟制度と消費者スマイル基金の役割」

阿南 久（一社）消費者市民社会をつくる会代表理事

坂倉 忠夫（公社）消費者関連専門家会議専務理事

高 巖 麗澤大学大学院教授

19：55～20：00 閉会

【報告会資料】

- | | |
|-------------------|-------|
| 1 消費者被害防止ネットワーク東海 | 2ページ |
| 2 京都消費者契約ネットワーク | 4ページ |
| 3 佐賀消費者フォーラム | 6ページ |
| 4 全国消費生活相談員協会 | 7ページ |
| 5 消費者機構日本 | 8ページ |
| 6 消費者市民ネットとうほく | 9ページ |
| 7 埼玉消費者被害をなくす会 | 11ページ |
| 8 消費者支援ネットワークいしかわ | 15ページ |
| 9 消費者ネット広島 | 16ページ |
| 10 消費者支援ネットくまもと | 17ページ |



2018 年度第 2 回助成事業報告会 資料

団体名	適格消費者団体 認定NPO法人消費者被害防止ネットワーク東海
助成対象事案	差止請求関係業務に対する助成
対象となった事案の概要	<p>1. 通販事業者の株式会社メディアハーツ（現ファビウス株式会社）に対して、2018 年 1 月 19 日差止請求訴訟を提起しました。</p> <ul style="list-style-type: none"> この訴訟では、定期購入についての表示を問題としています。すなわち、当該通販事業者は、4 か月の定期購入で青汁を販売していますが（代金1万1070円）、代金支払い義務は1 か月ごとに支払期限が到来し、第1回目の支払代金について「630円（84%オフ）」などと強調表示して販売していました。しかし、この契約は代金1万1070円の契約であるため、その代金の分割払い金にすぎない630円（630円は1万1070円を4で除した金額でもない）の低額性を強調して表示することは、消費者に不当に安いと誤認させるものと言えます。 <p>2. 宗教法人の薬師寺に対して、2018 年 1 月 19 日差止請求訴訟を提起しました。</p> <ul style="list-style-type: none"> この訴訟では、生前に永代納骨契約を締結し、契約者が代金を支払った後で死亡する前に解約した場合の代金不返還条項を問題としています。本件契約は、契約者の死後に半永久的に供養するという事実行為を委託する準委任契約であると解され、解約した場合に代金を一切返さないとする条項は、解除に伴う違約金を定める条項にあたります。本件契約を解除した場合に、契約者が死亡する前でも一切返金しないのは、解除に伴い事業者に生ずる平均的損害を超えているというべきです。
現在の状況	<p>1については、2018 年 3 月 22 日第1回期日～2019 年 9 月 26 日第10回期日まで10回開催され、12月26日に判決が言い渡される予定です。</p> <p>2については、2018 年 3 月 14 日第1回期日～2019 年 3 月 12 日第9会期日まで9回開催されましたが、3月11日に被告代理人弁護士より、請求認諾書が出され、裁判は終了しました。2019 年 4 月 16 日に新約款開示のお願い文書送付しましたが、5月22日に「外部への交付を予定しておらず公開しない」との回答があり、7月24日、証拠</p>

	保全申立書を名古屋地方裁判所に提出しました。
この事案が社会に与える効果・インパクト	<p>1について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ インターネット通販でこうした「お試しと思ったら定期購入」のトラブル事例は、2016年頃から全国で急増しています。いくつかの適格消費者団体が差止請求や訴訟提起を実施しています。多くは改善や和解が成立していますが、次々と新たな事業者が同様なWebサイト（インターネット注文画面等）を出しており、根本的な解決には至っていません。愛知県や名古屋市の消費生活センターでも、引き続き健康食品や健康器具・化粧品等の定期購入に関わる相談事例は、上位に数えられているようです。 ・ これを受けて、消費者庁は2017年12月に定期購入契約を締結しようとする場合の広告や申込みの最終確認画面において、「インターネット通販における『意に反して契約の申込みをさせようとする行為』に係るガイドライン」を出し、事業者に対して定期購入が条件であることや消費者が支払うこととなる総額などの契約内容や解約条件について消費者が認識しやすいよう表示するとともに、消費者からの苦情を適切かつ迅速に処理するために必要な体制の整備をするよう求めています。 ・ また訴訟提起後に、ご家族が同事業者の被害に遇われた方が、Cネットの活動に賛同し会員になっていただきました。 <p>2について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 訴訟提起した段階で、2018年「月刊住職4月号」に「永代使用料は納付後は返金しないという納骨堂使用規則は違法か！？」という記事が掲載されました。（お寺の業界誌？） ・ 訴訟終了後は、「墓地・納骨堂使用契約の解約トラブル」の訴訟事例として、2019年9月の月刊「消費者法」でも取り上げられました。 ・ いずれにしても、「墓地・納骨堂使用契約の解約トラブル」は全国的に発生しており、今回は判決には至りませんでした。お寺側が請求認諾をしたということで、勝訴に近い結果が得られたことは、今後も増えるこうした解約トラブルに一定の影響を残せたのではないかと思います。

2018 年度第 2 回助成事業報告会 資料

団体名	京都消費者契約ネットワーク
助成対象事案	株式会社 ART OF LIFE に対する差止請求訴訟
対象となった事案の概要	<p>本件は相手方事業者のウェブサイト上の表示について、有利誤認となる表示をやめるよう請求した事案です。</p> <p>具体的には、相手方事業者のウェブサイト上に対象となる商品を「500円」、「初回なんと8,140円もお得!」などと表示し、対象となる商品を500円(税別)で購入可能であるかのように示されていましたが、実際には、最低5回(5ヶ月)の定期購入が前提となっており、かつ2ヶ月目以降は通常価格を請求される内容となっていました。</p> <p>このような広告表示は、有利誤認(景品表示法30条1項2号)に該当すると考えられ、その差止めを請求したものです。</p>
現在の状況	<p>訴訟提起により、相手方事業者は、消費者の誤解を招くお試し価格表示を用いた表示を止めることとなりました。</p> <p>また、その後に成立した和解でも、当該表示を行わないこととされ、その効力によって、和解に反する表示を行うことが将来に向かって禁止されることとなりました。</p>
この事案が社会に与える効果・インパクト	<p>景品表示法上問題のあるお試し価格表示については、国民生活センターによる注意喚起や、新聞報道などによって、徐々に一般消費者にもその問題性が周知されてきています。しかし、依然としてこのような問題のある表示を用いた商法はなくなっておりません。</p> <p>今回の事案は、このような問題性の高い事案について、実際に改善結果を得ることのできた事案であり、また同種の表示を行う他の事業者の事案についても参考となる前例となったといえます。</p> <p>なお、当団体は問題のある広告表示について、その後も調査・検討を行い、現在別の事業者が行っていたお試し価格表示に対しても差止請求訴訟を提起しています。</p>

2018 年度第 2 回助成事業報告会 資料

団体名	京都消費者契約ネットワーク
助成対象事案	一般社団法人京都高齢者支援協会に対する差止請求訴訟
対象となった事案の概要	<p>本件は、相手方事業者の提供する身元保証支援、日常生活支援、金銭管理支援などを義務内容とする「かたつむりトラスト」入会契約について、入会金を支払う旨を内容とする契約条項及び契約を解除された場合に既に支払った入会金の一部を返還しない旨を内容とする契約条項の使用をやめるよう求めた事案です。</p> <p>同契約では、入会金とは別に、月々の会費や、実際にサービスを受けた場合の時間制の料金が徴収されることとなっており、入会金はサービスとの対価関係が不明確な高額な金銭負担となっていることから、このような入会金を徴収し、契約解除時にその一部を返還しないこととする契約条項は不当条項に該当すると考えられたものです。</p>
現在の状況	<p>当団体からの当初の申し入れにより、契約を解除した際に入会金を一切返還しない旨の契約条項については改められました。</p> <p>もっとも、改訂後の約款においても、入会金を徴収する旨の契約条項は維持され、初期支援事務費用、身元保証支援基本料、金銭管理支援基本料、死後事務支援基本料の名目で、契約を解除された場合に既に支払った入会金の一部を返還しない旨を内容とする契約条項が置かれていたため、このような契約条項の差し止めを求め、再度の申し入れを行った上で、適切な対応がなされなかったため訴訟を提起するに至っており、現在も係属中となっています。</p>
この事案が社会に与える効果・インパクト	<p>高齢者の単独世帯が増加傾向にあるなか、高齢者を対象とする身元保証等のサービスが広まり、よく理解できないまま高額な契約をしてしまった等のトラブルが増加しています。本件も身寄りのない高齢者に対し、身元保証人がいないと施設入所等ができないという不安につけいって、高額な金銭支払約束をさせるものといえ、多発する同種の問題にも影響を与えうるものであり、社会的意義の大きいものです。</p>

2018年度第2回助成事業報告会 資料

団体名	特定非営利法人佐賀消費者フォーラム
助成対象事案	解約金条項差止請求訴訟
対象となった事案の概要	<p>解約金条項差止請求訴訟（佐賀地裁平成28年（ワ）第387号） 第一審の経過</p> <p>① 消費者契約法41条書面 平成28年9月27日に到達 ② 訴え提起 平成28年12月5日 佐賀地裁に提訴。 ③ 争点</p> <p>互助会契約約款の中途解約金条項が平均的損害を上回る違約金を徴収する内容であるため、消費者契約法9条1号、10条により無効、約款使用の差止を求めて訴訟提起。</p> <p>主たる争点は、中途解約について、約款の違約金条項が消費者契約法9条1号、10条に反するか。約款の定める解約手数料が消費者契約法9条1号の平均的損害の額を超えるか。</p> <p>④ 第一審の審理経過</p> <p>合計13回の期日が開かれた。うち、弁論期日は2回。 原告から、求釈明、文書提出命令の申立てを行い、被告の直近2年の損益計算書は被告から任意に提出され、年間の解約件数、解約手数料の収益、積立金の運用益が判明。 口頭弁論終結日 2019年2月8日</p> <p>⑤ 判決 2019年6月14日 残念ながら、当方の請求は棄却された。</p>
現在の状況	<p>①控訴 2019年6月26日付で控訴。 8月14日付で控訴理由書提出。 ②次回期日 12月3日 ③進行状況（詳細版別紙）</p> <p>高裁からは、和解の提案があれば提示するよう求められている。 原審維持という考えではないという感触を得ている。</p>
この事案が社会に与える効果・インパクト	<p>消費者契約法9条1号の平均的損害について、事業者が費やす経費をいくらでも経費計上して損害とすることは認められないという点を判決によって明らかにしたい。</p>

2018 年度第 2 回助成事業報告会 資料

団体名	公益社団法人全国消費生活相談員協会
助成対象事案	有料老人ホームに関する契約の不当条項使用差止事案
対象となった事案の概要	<p>従前、多くの有料老人ホームにおいて、入居時に前払いで支払う「入居一時金」のうち一定割合の金額を入居時点で償却して不返還とすること（いわゆる「初期償却」）が行われていた。このため、解約・退去時における前払金の返還について、施設運営者と契約者との間で多数のトラブルが生じていた。</p> <p>本協会にも、有料老人ホーム「グランクレール藤が丘シニアレジデンス」では、入居時に支払う前払金が一切返金されないと苦情が寄せられた。本協会の裁判外申入れによってこの条項は、削除された。新しい契約書は、月払いと一括前払いの契約書となった。一括前払いの契約では、前払金の一部が返還されない条項(初期償却)となっていた。本協会においてこの前払金不返還条項を検討した結果、同条項は、老人福祉法の趣旨に反して「初期償却」が形を変えて残されたものであり、是正を求める必要があると判断したため、裁判を提起することとした。</p>
現在の状況	<p>2016年3月14日 東京地方裁判所に提訴</p> <p>2017年4月25日 請求棄却判決</p> <p>2017年5月8日 東京高等裁判所に控訴</p> <p>2018年3月28日 控訴棄却判決</p> <p>2018年4月9日 上告提起及び上告受理申立</p> <p>2018年12月14日 上告棄却、上告審不受理決定</p>
この事案が社会に与える効果・インパクト	<p>益々の高齢化社会において高齢者の有料老人ホームの利用が高まると考えられることから、有料老人ホームの初期償却については、今後重要な課題である。本裁判は、社会に対する問題提起となったと考えている。</p>

2018 年度第 2 回助成事業報告会 資料

団体名	特定非営利活動法人 消費者機構日本
助成対象事案	差止請求訴訟を提起、係争している時期の差止請求関係業務全般
対象となった事案の概要	<p>差止請求訴訟は、芸能人養成学校を運営している(株)エーチームアカデミーに対するもので、概要は次の通りです。</p> <p>(端緒となった情報)</p> <p>「芸能事務所のオーディションに合格したところ、指定の芸能人養成学校に入学するよう強く勧められた。入学時諸費用や月謝が高額なので入校するつもりはないが、入学時諸費用の支払いを求められている。」との情報提供がありました。当該学校の学則を検討したところ、入学時諸費用の不返還条項がありました。</p> <p>(主な請求の趣旨)</p> <p>受講契約を締結するに際し、「退学等の際にすでに納入している入学時諸費用は返金しないとする趣旨の意思表示」を行わないことを請求する訴訟です。</p> <p>(請求の理由)</p> <p>オーディション開催に合わせて入学できることから入学時期は年に 1 回に限定されていないことや、入学時諸費用が 38 万円、1 年間の授業料が 36 万円であることなどから、入学時諸費用は、大学の入学金（入学しうる地位の対価）とは異なる性格である。よって、これを退学等の時期にかかわらず、一切返還しないとする条項は、解約の時期等の区分に応じて平均的損害を超える違約金（損害賠償の予定）を無効とする消費者契約法第 9 条第 1 号に該当する不当条項です。</p>
現在の状況	<p>本件訴訟は、9 回の期日を重ねてきましたが、いまだ係争中です。主な論点は、そもそも本受講契約が消費者契約に該当するか否かといった点と、入学時諸費用が入学しうる地位の対価（入学する地位の対価を含むと被告は主張）であるか否かといった点になっています。</p>
この事案が社会に与える効果・インパクト	<p>本件類似の事案は、消費生活センターや被害救済委員会では、消費者契約事案として取り扱われ、多くのあっせんや和解が重ねられています。その結果も生かして、トラブルの主な要因となっている入学時諸費用の不返還条項について使用をやめさせる必要があります。なにより本件が消費者契約ではないとする被告の主張は、明確に否定されなければなりません。</p>

2018 年度第 2 回助成事業報告会 資料

団体名	特定非営利活動法人消費者市民ネットとうほく
助成対象事案	株式会社防災センターに対する差止請求訴訟
対象となった事案の概要	<p>1 相手方事業者と被害実態</p> <p>株式会社防災センター（以下「防災センター」という。）は、消火器の訪問販売業者であり、「パッケージリース契約」と称して、ナマズの絵が描かれた消火器を、リース期間 10 年間、リース料 3 万 2 1 8 0 円（一括払いか 10 ヶ月分割の先払い）で契約をさせていた。</p> <p>契約者の多くは高齢者（特に一人暮らしや日中一人である人、高齢のアパート経営者などが多い）であり、内容を理解出来ないまま契約させられていた。不実告知により従前契約していた業者と誤認させられたり、契約条件等を誤認させられたケースも多い。</p> <p>防災センターは、契約者や家族が被害に気付いて中途解約を求めても、クーリングオフ期間経過後は「やむを得ず解約する場合には残額全額を支払う」との契約条項を盾に中途解約に応じず、10 年分のリース料全額支払いを求められる被害が多発した。</p> <p>防災センターは、10 年ほど前にも宮城県において、近年東京でも同様の被害を多発させ、いずれも弁護士が対策をとった経緯がある。</p> <p>また、平成 30 年 3 月には、消費者庁（東北経産局）及び宮城県から、勧誘行為が特商法違反に該当するとして、6 ヶ月の業務停止命令の行政処分を受けている。</p> <p>2 提訴経緯</p> <p>平成 28 年 7 月以降約 2 年間に宮城県・仙台市の消費生活センターに 450 件の相談が寄せられるなどの被害情報を踏まえ、当団体としては、これらの被害が看過できるものではなく、また、今後も活動の恐れがあるものとして、平成 30 年 7 月、仙台地方裁判所に差止請求訴訟を提起した。提訴理由（請求原因）は以下のとおり。</p> <p>①不当な契約条項：中途解約不可・解約した場合はリース料全額を支払うとの違約金条項等が消費者契約法 10 条に違反する。</p> <p>②不当な勧誘行為：「社名が変わった」「前の会社から事業を引き継いだ」などの不実告知、一般家庭でも消火器の点検が必要であるかのような不実告知が特定商取引法及び消費者契約法に違反する。</p> <p>③「全国一有利な料金」、「最高級ブランド品」「保守点検費用は全て無料」等有利誤認させるチラシ上の表示が景品表示法に違反する。</p>

現在の状況	<p>9月10日、第4回口頭弁論期日が終了。被告の「パッケージリース契約」の条項が消費者契約法10条に違反することなどについて、書面で主張・反論を行っている。</p> <p>問題条項が多数あるため差止する不当条項の追加（請求の趣旨の拡張）と、別法人であるが代表取締役は同一の「株式会社防災センター」名での被害も確認されていることから、別法人に対する追加提訴を検討している。</p>
この事案が社会に与える効果・インパクト	<p>防災センターは、差止請求対象の契約や勧誘を、地域を替えて長年繰り返してきた悪質事業者である。被害が多発する度、宮城や東京で弁護団が訴訟対応を取ったが、それでも被害は繰り返された。判断能力の衰えた高齢者がターゲットとされており、高齢化社会の消費者被害の典型でもある。</p> <p>本件訴訟によって、このような被害の元（原因）を絶ち、将来の被害を予防することができることから、社会に及ぼす影響は大である。</p>

2018 年度第 2 回助成事業報告会 資料

団体名	埼玉消費者被害をなくす会
助成対象事案	(株)ディー・エヌ・エー (以下、DeNA)
対象となった事案の概要	<p><情報提供></p> <p>2016 年（平成 28 年）4 月・ソーシャルゲーム内で限定キャラ性能が大幅に下げられた。商品価値を販売途中、販売後に下げることには違法性はないのか。ソーシャルゲーム内での商品購入後の返金条項では、返金について「いかなる場合にも一切行わない」とする記述があった。</p> <p><訴訟提起までの経緯></p> <p>2016 年 8 月、ポータルサイト「Mobage」の利用規約のうち、一切責任を負わないとする条項、すでに支払われた利用料金を一切返還しないとの条項は軽過失がある場合も適用されるか否かについて「問合せ」を行なった。</p> <p>2016 年 12 月、問合せに対する回答では「いかなる場合にも責任を負わないとの条項ではない」とのことであったので、そのような趣旨が読み取れるよう当該条項の修正を求め「申入れ」を行なった。</p> <p>2017 年 2 月、「事業者の故意・重大な過失による債務不履行及び不法行為については損害賠償責任を負うため、消契法 8 条違反ではなく申入れには応じられない」との回答であったため、「再申入れ」を行なった。</p> <p>2017 年 7 月、再申入れに対しても同様の回答であったため「差止請求書」を送付したが、「消費者契約法第 8 条違反ではなく、差止には応じられない」との回答。</p> <p>2018 年 7 月 9 日、条項の修正が望めないことからさいたま地方裁判所に差止訴訟を提起した。</p> <p><差止の対象となった条項></p> <div style="border: 2px solid black; padding: 5px;"> <p>第 4 条 携帯電話</p> <p>3 携帯電話及びパスワードの管理不十分、使用上の過誤、第三者の使用等による損害の責任はモバゲー会員が負うものとし、当社は一切の責任を負いません。</p> </div> <p style="text-align: center;">↓</p>

文言上、パスワードの管理不十分、使用上の過誤、第三者使用という事態が生じるに至った責任の所在が限定されておらず、すなわち被告に故意過失がある場合も含め、文言上、「被告が一切責任を負わない」条項であり消費者契約法8条1項1号もしくは3号に抵触する。

第7条 モバゲー会員規約の違反等について

3 当社の措置によりモバゲー会員に損害が生じても、当社は一切損害を賠償しません。



当社の措置をとる事由として、同条1項に「他のモバゲー会員に不当に迷惑をかけたと当社が判断した場合」「その他、モバゲー会員として不適切であると当社が判断した場合」を含む5つの事由が列挙されているが、「措置」をとるにあたってその故意過失に基づき誤った判断をし、その結果、会員に損害を与える事態が生じた場合などを除外することなく、文言上、被告が一切損害を賠償しなくともよいという規定となっており、消費者契約法8条1項1号、3号に抵触する。

第10条 料金

1 モバゲー会員は、当社の定める有料コンテンツを利用する場合には、当社の定める金額の利用料金を当社の定める方法により当社の定める時期までに支払うものとします。また、当社は理由の如何にかかわらず、すでに支払われた利用料金を一切返還しません。



モバゲー内におけるシステムトラブルによる二重課金や、コンテンツ内においてアイテム購入後にアイテムの性能の大幅な変更をすることなど、被告側の過失や債務不履行が想定される事態などを除外することなく、文言上、被告は受領した料金を返還しないという規定になっており、消費者契約法8条1項1号、3号に抵触する。

第12条 当社の責任

4 本規約において当社の責任について規定していない場合で、当社の責めに帰すべき事由によりモバゲー会員に損害が生じた場合、当社は1万円を上限として賠償します。

	<p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>1万円の支払い対象として、「本規約において当社の責任について規定していない場合」との条件を付しており、本件利用規約内で責任を規定している条項、すなわち「一切責任を負わない」と規定している上記条項（同4条3項、7条3項、10条1項）1万円の賠償対象とならないと解釈できる。したがって、同項はその前段部分「本規約において当社の責任について規定していない場合」について、消費者契約法8条1項1号、3号に抵触する。</p> </div> <p>※消費者契約法第8条第1項1号⇒「事業者の債務不履行により消費者に生じた損害を賠償する責任」</p> <p>※消費者契約法第8条第1項3号⇒「事業者の不法行為により消費者に生じた損害を賠償する責任」</p> <p><成果></p> <p>提訴時、4つの条項を差止対象の条項として提訴していたが、うち2つの条項（第4条と第10条）について、提訴後、DeNAが条項を変更したため、当該2条項については、訴えの変更をして対象の条項から外した。</p>
現在の状況	<p><争点></p> <p>現在、争いの対象となっている条項は、7条3項である。</p> <p>原告は、当該条項が「不適切である」「不当に迷惑をかけた」かどうかを判断する判断権がDeNAに依拠していること、及びDeNA側の故意、過失に基づく誤った判断により、会員資格が取り消されてしまう場合も、文言上、第3項の免責条項からは除外されていないことから、消費者契約法8条に抵触すると主張している。</p> <p>他方、DeNAは、当該条項はDeNAが合理的な根拠に基づく合理的な判断となり、故意・過失のない判断に基づいて会員資格取消等の措置をとるという趣旨の文言であるため、消費者契約法には抵触しないと反論している。</p> <p>争点としては、文言自体にはない、DeNAの主張するような趣旨を、第7条項に読み込んで解釈すべきなのか否かという点である。</p> <p>当団体としては、個別事案であればともかく、条項の差止請求において、文言自体からは読み取れない制限的な解釈が許される結果、消費者契約法に抵触しないという結論となるのであれば、条項の差止請求の制度そのものを無視することになると主張している。</p>

	<p>次回令和元年 10 月 30 日の期日で、審理は終結し、その後、判決となる予定である。判決の見通しとしては、裁判体内部でも意見が分かれているようであり、結論は不明である。</p>
<p>この事案が社会に与える効果・インパクト</p>	<p>現在、大手、中小問わず、本件事案と類似の免責条項を使用している事業者は、非常に多い。これは、不特定多数の消費者を相手にする事業者が、消費者契約法に違反しつつも消費者からのクレームを捌きやすくするために敢えて当該条項を置いているものと思われる。</p> <p>一方で、消費者庁発行の差止請求事例集（平成 26 年版）記載のとおり、本件事案と類似の条項について、複数の適格消費者団体が申入れ等をした結果、条項の削除、改定などに応じた事業者も多い。</p> <p>仮に、裁判所が、当該条項は有効であると判断した場合には、類似条項の使用にお墨付きを与えることとなるうえ、これまでの全国の適格消費者団体の成果が覆るおそれがある。</p> <p>以上より、本件事案が社会に与える影響は、大きいものとする。</p>

2018 年度第 2 回助成事業報告会 資料

団体名	特定非営利活動法人消費者支援ネットワークいしかわ
助成対象事案	貸衣装業者に対する差止請求訴訟
対象となった事案の概要	<p>1. キャンセル条項</p> <p>事業者は、着用日 6 か月前に解約した場合にはレンタル料の 70% のキャンセル料を徴収するなど、解約の時期に応じてキャンセル料を徴収していました。また、オーダーレンタルの場合は、申込日から 8 日目以後の解約については、レンタル料の 100% のキャンセル料を徴収していました。</p> <p>当団体は、キャンセル料が高額であり「平均的な損害」（消費者契約法 9 条 1 号）を超えるとして差止めを求めました。</p> <p>2. 無過失責任条項</p> <p>事業者は、返却時に衣装にシミ、よごれ、破損等があった場合、クリーニング代、修理代を徴収すると規定していました。</p> <p>当団体は、消費者に責めに帰すべき事由、故意・過失がない場合にもクリーニング代・修理代を負担させることは、消費者の義務を加重する不当な条項（消費者契約法 10 条）であるとして差止めを求めました。</p>
現在の状況	<p>事業者は、前撮りを行った場合は着用したことになり、前撮り後の解約ではレンタル料の 100% のキャンセル料がかかると主張しています。そこで、同業他社の運用を調査するため、当団体・被告の双方から調査嘱託の申立てが行われました。</p>
この事案が社会に与える効果・インパクト	<p>成人式の貸衣装は、1 年以上前に契約されることも多く、キャンセル条項で消費者を拘束する期間が長いといえます。一方、事業者は、契約の締結のために通常要する費用などを計算した上でキャンセル料を定めているわけではないようです。差止請求が認容されれば、同業他社もキャンセル料の根拠を検討し、低額なキャンセル料に改定されることが期待されます。</p>

2018 年度第 3 回助成事業報告会 資料

団体名	特定非営利活動法人 消費者ネット広島
助成対象事案	株式会社 Dstyle への差止請求訴訟
対象となった事案の概要	<p>「PC 一台で在宅で稼ぐ副業の勧誘を受けた」又は契約を締結した消費者から「説明を受けたような利益が出ない」、「具体的助言がない」等の情報提供があったことから、株式会社 Dstyle に対し、契約を締結した各消費者につき、最大、最小の月収金額、人数、平均月収の金額等につき問い合わせをした。これに対して、「1 人当たりの平均月収額は約 4 万円となる」旨の回答があった。</p> <p>しかしながら、株式会社 Dstyle が運営するウェブページにおいて、「初月から 60 万円以上稼ぐ方もいるので、やる気次第でどんどん収入を膨らますことが可能です。今年もすでに 50 名の方に取り組んで頂き平均月収が 10 万円と嬉しい結果となりました」とあり、消費者との間で本件契約を締結することによって、少なくとも月額 10 万円を超える収入があるかのような表示内容に対して改善するように申入れを行った。しかし、その後も表示を改善することがなかったことから、消費者契約法第 41 条第 1 項に基づく請求書において、本件表示を削除すること、消費者との間で本件契約を締結するに際し、平均月収金額等につき実際の状況とは異なる事実を告知して勧誘、締結を行わないこと及びこれを社内で周知徹底させる措置を取ることを求める旨の請求をした。</p> <p>これに対して、ウェブページ自体を閉鎖する旨の回答があった。しかし、その後現在に至るも、運営するウェブページにおいて、本件表示を削除することなくそのまま表示している。</p> <p>以上の状況からすれば、本件表示を今後も継続して表示するおそれがあり、また、仮に今後いったん削除するようなことがあったとしても、再び同様の表示をするおそれがあることから訴訟を提起した。その後、2 回の期日を経て、2019 年 2 月 12 日に和解をした。</p>
現在の状況	ホームページからは平均月収が 10 万円という表示は削除された。
この事案が社会に与える効果・インパクト	<p>パソコン 1 台で在宅で稼ぐ副業を事業としている業者が多く存在しており、契約をした消費者の大多数は利益が出ていないのが現状です。</p> <p>今回の訴訟を通して、こういったやり方の事業が減少していくことにつながることを期待しています。</p>

2018 年度第 3 回助成事業報告会 資料

団体名	適格消費者団体 NPO 法人消費者支援ネットくまもと
助成対象事案	情報収集ダイヤル * 光回線サービスに係るトラブル * 着物レンタルに係るトラブル
対象となった事案の概要	<p>日 時：2019 年（平成 31 年）2 月 9 日（実施）10：00～16：00 実施場所：適格消費者団体 NPO 法人消費者支援ネットくまもと 名 称：情報収集ダイヤル 内 容：①消費者トラブルが多発していた光回線サービスに係るトラブル ②成人式や卒業式等で、若者を中心に契約トラブルの発生が予想された着物レンタルに係るトラブル に焦点を当て、電話による情報収集を行う。</p> <p>受付体制：2 時間毎に、弁護士（1 人）、司法書士（1 人）、消費生活相談員（1 人）の 3 人で対応。</p> <p>* ①光回線サービスに係るトラブル ・光回線サービスの卸売を受けた事業者から勧誘され、大手電話会社のサービスとっていたら関係ない事業者との新しい契約だった。 ・光回線サービスの卸売を受けた事業者から勧誘され、契約に必要な手続をした覚えがないのに他の事業者への乗換が完了していた。 などの苦情が多発しており、不当な勧誘等の事業者の不当な行為はないかの情報収集を狙う。</p> <p>* ②着物レンタルに係るトラブル ・今から 1 年前に今から 2 年後の成人式の着物レンタル契約をしキャンセルを申出たところ、キャンセル料 30%を要求された。 との苦情があり、不当な契約条項の情報収集を狙う</p> <p>結果としては、想定していた 2 つのトラブル例の情報はなかったものの、電気自動車利用に係る不当な契約条項、自動車販売におけるキャンセル料、インターネットサービスの不当な契約条項等の新たな事業内容・業種による契約トラブルの情報が得られた。</p> <p>費用としては、電話回線増設、受付相談員謝金、チラシ印刷代で</p>

	83,826 円を要し、スマイル基金からの助成をいただいた。
現在の状況	<p>* 光回線サービスに係るトラブル 事業者に勧誘の態様についての問合せを行うも、「発生原因の分析、防止策の発案、誤認ゼロに向けて活動する。また、代理店と認識共有し研修実施している」との回答あり、今後の状況を注視することとし問合せ活動を一旦終了。</p> <p>* 着物レンタルに係るトラブル 係属中。</p> <p>* 電気自動車利用に係る不当な契約条項 係属中。</p> <p>* 自動車販売におけるキャンセル料 他事案において訴訟中。</p> <p>* インターネットサービスの不当な契約条項 他事案において同様の事例があり、検討することとなった。</p>
この事案が社会に与える効果・インパクト	<p>消費者と事業者との間には情報の質及び量、交渉力等に大きな格差があり、消費者が自立して安定的な消費生活を営むためには、事業者と消費者相互の信頼関係の中で、基本的な需要が満たされ健全な生活環境が確保される必要がある。</p> <p>差止請求制度により、事業者は異なるものの類型的には同様の事業内容・業種の場合、同じような解決策を導くことが可能である。このため、各適格消費者団体での成果を持ち寄ることにより、同様の消費者トラブルを未然に防ぐことができ、安定的な消費生活の確保と消費者の自立につながると思料する。</p> <p>本事業において、当初目的としていた情報の提供は得られなかったが、別件の情報が寄せられ、新規の差止請求につなげるべく、現在、検討中である。</p>