



消費者団体訴訟制度

適格消費者団体による差止請求事例集



消費者庁

Consumer Affairs Agency, Government of Japan

はじめに	1
第1章 消費者団体訴訟制度とは	3
1. 消費者団体訴訟制度の概要	5
(1) 適格消費者団体とは	5
(2) 差止請求とは	7
2. 差止請求の根拠法令	12
(1) 差止請求の根拠法令	12
(2) 消費者契約法に基づく差止請求	13
3. 本事例集における法令別・条項別の索引	16
第2章 差止請求の主な事例	19
1. 食料品・保健衛生品	22
(1) 健康食品・化粧品	22
2. 教養娯楽品	24
(1) パソコン販売と通信契約	24
(2) ペットショップ	24
3. 車両・乗り物	25
(1) 自動車販売・買取	25
4. 土地・建物・設備	27
(1) 納骨堂	27
5. レンタル・リース・貸借	28
(1) 不動産賃貸	28
(2) 時間貸駐車場	30
(3) 貸衣装	31
(4) 病院アメニティサービス	32
6. 工事・建築・加工	33
(1) 建築請負	33
7. 金融	34
(1) 銀行カードローン	34
8. 運輸・通信サービス	35
(1) インターネット通信販売	35
(2) インターネット接続サービス	36

9. 教育サービス	37
(1) 専門学校	37
(2) 予備校	38
(3) 資格取得	38
10. 教育・娯楽サービス	39
(1) スポーツクラブ	39
(2) 語学教室	41
(3) 旅行取扱業	41
(4) コンサートチケット販売	42
(5) ファンクラブ	42
11. 保健・福祉サービス	43
(1) エステ	43
(2) 病院・診療所	43
(3) 歯科医	44
(4) 有料老人ホーム	44
12. 他の役務	45
(1) 結婚式場	45
(2) 結婚相手紹介サービス	46
(3) 冠婚葬祭サービス	47
(4) ホームセキュリティ	48
(5) 法律事務所	48
(6) 探偵業	49
第3章 差止請求の主な事例の詳細	51
1. 食料品・保健衛生品	54
(1) 健康食品・化粧品	54
2. 教養娯楽品	62
(1) パソコン販売と通信契約	62
(2) ペットショップ	63
3. 車両・乗り物	65
(1) 自動車販売・買取	65
4. 土地・建物・設備	69
(1) 納骨堂	69
5. レンタル・リース・貸借	71
(1) 不動産賃貸	71
(2) 時間貸駐車場	76
(3) 貸衣装	77
(4) 病院アメニティサービス	80

6. 工事・建築・加工	82
(1) 建築請負	82
7. 金融	84
(1) 銀行カードローン	84
8. 運輸・通信サービス	86
(1) インターネット通信販売	86
(2) インターネット接続サービス	90
9. 教育サービス	91
(1) 専門学校	91
(2) 予備校	92
(3) 資格取得	93
10. 教養・娯楽サービス	95
(1) スポーツクラブ	95
(2) 語学教室	100
(3) 旅行取扱業	101
(4) コンサートチケット販売	104
(5) ファンクラブ	105
11. 保健・福祉サービス	107
(1) エステ	107
(2) 病院・診療所	108
(3) 歯科医	109
(4) 有料老人ホーム	110
12. 他の役務	111
(1) 結婚式場	111
(2) 結婚相手紹介サービス	116
(3) 冠婚葬祭サービス	119
(4) ホームセキュリティ	121
(5) 法律事務所	122
(6) 探偵業	126
適格消費者団体・特定適格消費者団体 一覧	128

はじめに

平成 19 年 6 月、内閣総理大臣が認定した消費者団体が事業者の不当な勧誘、不当な契約条項及び不当な表示に対して差止請求権を行使することのできる消費者団体訴訟制度（差止請求制度）が始まり、既に 10 年が経過しました。この間、適格消費者団体は、19 団体となり、不当な契約条項等の改廃がなされる等の成果事例が蓄積されてきたところです。こうした適格消費者団体による差止請求の成果については、平成 26 年 3 月にも差止請求事例集として取りまとめ公表されています。

本事例集は、こうした適格消費者団体による差止請求の成果について、適格消費者団体数や成果事例数の増加といった状況を踏まえ、改めて、「差止請求事例集」として取りまとめ、消費者団体訴訟制度の普及・啓発に用いることにより、消費者被害の未然防止・拡大防止に寄与することを目的として作成したものです。

本事例集の作成に当たっては、消費者庁が実施する平成 30 年度事業「適格消費者団体による差止請求の成果事例集の作成等業務」（受託機関：株式会社インテージリサーチ）において、専門家等で構成する「適格消費者団体による差止請求の成果事例集の作成検討委員会」を立ち上げ、本事例集のターゲットや内容等の検討を行いました。本事例集の主たるターゲットとしては、消費生活相談員や事業者のコンプライアンス担当者等を想定しています。内容については、可能な限り、適格消費者団体の差止請求の成果を分かりやすく御紹介することを試みています。

また、具体的な事例の収集に当たっては、適格消費者団体の御協力の下、代表的、特徴的な事例を全体で 150 件程度御推薦頂き、その中から、根拠条文のバランス等を考慮しながら、約 50 事例を選定し、掲載しています。

本事例集により、適格消費者団体による差止請求の成果や意義がより多くの方々を知っていただくとともに、より多くの事業者の皆様、そして、消費生活相談員の皆様に手に取っていただければと期待しています。

適格消費者団体による差止請求の成果事例集の作成検討委員会 委員名簿

※五十音順 敬称略

佐々木 幸孝	特定非営利活動法人 消費者機構日本 弁護士（亀戸法律事務所）	代表理事 副理事長
佐藤 喜次	公益社団法人 消費者関連専門家会議	理事
土井 和雄	全国商工会連合会	企業支援部 企業環境整備課 課長
増田 朋記	特定非営利活動法人 京都消費者契約ネットワーク 弁護士（御池総合法律事務所）	専門委員
待鳥 三津子	消費者庁 消費者教育・地方協力課	政策企画専門官
宮澤 俊昭	横浜国立大学大学院 国際社会科学研究院 国際社会科学部門	教授

第1章

消費者団体訴訟制度とは

1 消費者団体訴訟制度の概要

消費者団体訴訟制度とは、一定の消費者団体に、消費者契約法（平成12年法律第61号）に規定する事業者の不当な行為（不当な勧誘行為や不当な契約条項の使用）の差止請求権を付与することにより、消費者被害の発生・拡大防止を図ろうとするものです。

消費者と事業者との間には、情報量・交渉力の格差があることに鑑み、平成13年から消費者契約法が施行され、被害に遭った消費者の救済が個別的・事後的に図られることとなりましたが、同種の被害の発生や拡大を防止するには限界があります。このため、一定の消費者団体が、事業者の不当行為そのものの差止めを請求できるよう、消費者契約法に基づき平成19年6月から本制度が設けられました。

なお、本制度には、平成28年10月から、多数の消費者に共通して生じた財産的被害について、消費者団体が訴訟を通じて集団的な被害の回復を求めることができる制度（被害回復）が加わっています。

（1）適格消費者団体とは

本制度では、どのような消費者団体でも差止請求権を行使できるわけではなく、消費者全体の利益の擁護のために差止請求権を適切に行使する専門性等を有し、その役割を担うにふさわしい実質を備えた消費者団体に限り差止請求権を認めることとされています。

具体的には、内閣総理大臣が差止請求を行うのに必要な適格性を有するとして認定することとされており、こうして認定された消費者団体を「適格消費者団体」といいます。適格消費者団体になるためには、消費者の利益の擁護を図るための相当の活動実績を有することや消費者被害事案について分析したり、法的な検討を行ったりする専門性を備えていること等の要件（表1）を満たす必要があります。

認定された適格消費者団体は、認定後もその適格性が維持されるよう、内閣総理大臣により、報告徴収や改善命令等の必要な措置が講じられる制度になっており、また、適正に業務を実施し、国民に対し説明責任を果たすよう、財務諸表等の書類の閲覧など適格消費者団体の情報公開を徹底する等の措置も講じられています。

こうした適格消費者団体は、全国で19団体（表2）あります。

1

2

3

第2章

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

第3章

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

表1 適格消費者団体の要件

- 特定非営利活動法人又は民法第34条に規定する法人（一般社団法人、一般財団法人）であること
- 不特定多数の消費者の利益の擁護を図るための活動を主たる目的とし、現にその活動を相当期間にわたり継続して適正に行っていること
- 差止請求のための組織体制や業務規程が適切に整備されていること
- 消費生活の専門家及び法律の専門家が確保されていること
- 経理的基礎を有すること 等

表2 適格消費者団体一覧

団体名	認定日
特定非営利活動法人消費者機構日本	平成19年 8月23日
特定非営利活動法人消費者支援機構関西	平成19年 8月23日
公益社団法人全国消費生活相談員協会	平成19年11月 9日
特定非営利活動法人京都消費者契約ネットワーク	平成19年12月25日
特定非営利活動法人消費者ネット広島	平成20年 1月29日
特定非営利活動法人ひょうご消費者ネット	平成20年 5月28日
特定非営利活動法人埼玉消費者被害をなくす会	平成21年 3月 5日
特定非営利活動法人消費者支援ネット北海道	平成22年 2月25日
特定非営利活動法人消費者被害防止ネットワーク東海	平成22年 4月14日
特定非営利活動法人大分県消費者問題ネットワーク	平成24年 2月28日
特定非営利活動法人消費者支援機構福岡	平成24年11月13日
NPO法人消費者支援ネットくまもと	平成26年12月17日
特定非営利活動法人消費者ネットおかやま	平成27年12月 8日
特定非営利活動法人佐賀消費者フォーラム	平成28年 2月23日
特定非営利活動法人消費者市民ネットとうほく	平成29年 4月25日
特定非営利活動法人消費者支援ネットワークいしかわ	平成29年 5月15日
特定非営利活動法人消費者支援群馬ひまわりの会	平成30年 2月 5日
特定非営利活動法人えひめ消費者ネット	平成30年 6月19日
特定非営利活動法人消費者支援かながわ	平成30年 8月 3日

(2) 差止請求とは

適格消費者団体が、「不当な勧誘」や「不当な契約条項」等の事業者の不当な行為をやめるように求めることを「差止請求」といいます（図1・2）。

差止請求は、「事業者が不特定かつ多数の消費者に対して消費者契約法等に違反する不当な行為を行っている、又は行うおそれがあるとき」に対象となり、その対象となる事業者の不当な行為としては、消費者契約法のみならず、不当景品類及び不当表示防止法（昭和37年法律第134号。以下「景品表示法」という。）、特定商取引に関する法律（昭和51年法律第57号。以下「特定商取引法」という。）及び食品表示法（平成25年法律第70号）に規定されています。

例えば、消費者契約法では、不当な勧誘行為と不当な契約条項の使用が不特定多数の消費者に広がる可能性があるような場合が、差止請求の対象となります。不当な勧誘行為の例としては、「確実に値上がりします。必ずもうかります。」等と勧誘する行為が、不当な契約条項としては、結婚式場の予約時に、「予約をキャンセルする場合、挙式日の何日前かを問わず、支払済みの予約金は返還しない。」という条項を含んだ契約を締結する、などが考えられます。

嘘を言う等の不当な勧誘

キャンセルできない等と記載した不当な契約条項

実際より優れた内容であるかのような不当な表示



図1 差止請求の対象

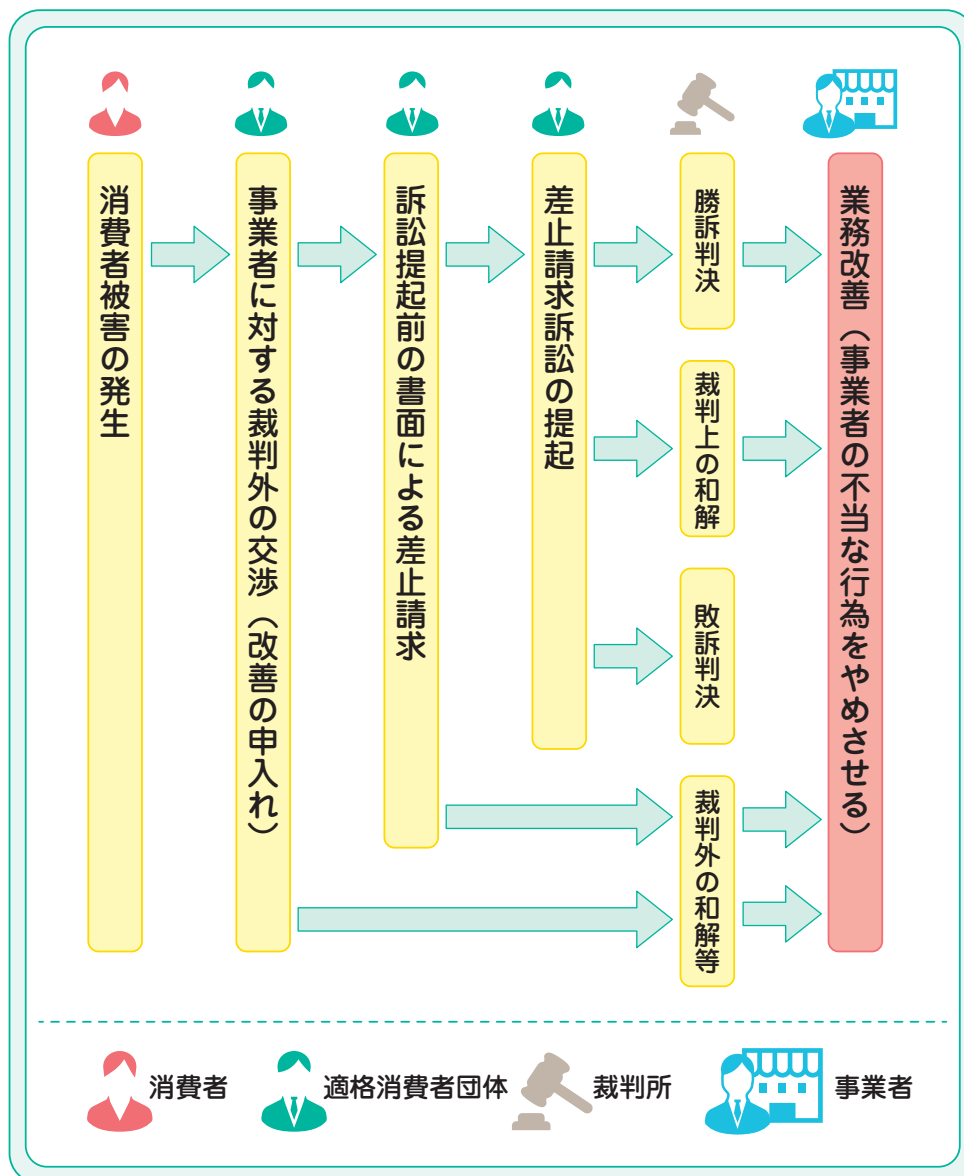


図2 差止請求の流れ

①消費者契約法

消費者契約法では、不当な勧誘行為としては、「不実告知」（同法第4条第1項第1号）や「断定的な判断の提供」（同法第4条第1項第2号）等が、不当な契約条項としては、「事業者の損害賠償責任を免除する条項」（同法第8条第1項各号）、「契約解除の際に消費者の支払う損害賠償額を予定する条項」（同法第9条第1号）、「消費者の利益を一方向的に害する条項」（同法第10条）等が差止請求の対象として規定されています。

なお、これら不当な勧誘や不当な契約条項については、平成28年及び平成30年の改正により取消し・無効の範囲が拡大され、差止請求の対象も拡大しています（表3）。

1) 平成28年改正

近年の高齢化の進展を始めとした社会経済情勢の変化等により、一人暮らしの高齢者に対し、過量な商品等を店舗で購入させる事案等、高齢者の消費者被害が増加していること等を踏まえて検討がなされ、取消し得る不当な勧誘行為や無効となる不当な契約条項が追加、範囲が拡大されました（表3）。

例えば、不当な勧誘行為としては、消費者にとっての通常の分量を著しく超えることを知りながら勧誘をする行為が、不当な契約条項としては、事業者の債務不履行等の場合でも、消費者の解除権を放棄させる条項等が追加、その範囲が拡大され、差止請求の対象も拡大されています。これら改正内容については、平成29年6月から施行されています。

2) 平成30年改正

近年の高齢化の進展を始めとした社会経済情勢の変化等に適切に対応すること、裁判例や消費生活相談事例の傾向も踏まえ、紛争解決の基準を明確化し、消費生活相談の現場で消費者契約法が十分に活用されるとともに、事業者の予測可能性を確保すること、といった視点を踏まえて検討が行われ、取り消し得る不当な勧誘行為や無効となる不当な契約条項が追加、その範囲が拡大されました（表3）。

例えば、不当な勧誘行為としては、社会生活上の経験不足を不当に利用すること、加齢等により判断力が著しく低下していることを不当に利用すること等が、不当な契約条項としては、事業者が自分の責任を自ら決める条項など、取消し・無効となる範囲が拡大され、差止請求の対象も拡大されています。これら改正内容については、平成31年6月から施行される予定です。

表3 消費者契約法

不当な行為		根拠条項	備考
不当な勧誘	不実告知	第4条第1項第1号	
	断定的判断の提供	第4条第1項第2号	
	不利益事実の不告知	第4条第2項	※1
	不退去	第4条第3項第1号	
	退去妨害	第4条第3項第2号	
	社会生活上の経験不足の不当な利用		
	不安をあおる告知	第4条第3項第3号	平成30年改正
	好意の感情の不当な利用	第4条第3項第4号	平成30年改正
	加齢等による判断力の低下の不当な利用	第4条第3項第5号	平成30年改正
	靈感等による知見を用いた告知	第4条第3項第6号	平成30年改正
	契約締結前に債務の内容を実施等	第4条第3項第7・8号	平成30年改正
	過量契約	第4条第4項	平成28年改正
不当な契約条項	事業者の損害賠償責任を免除する条項	第8条第1項各号	※2
	消費者の解除権を放棄させる条項	第8条の2	平成28年改正※3
	事業者が自分の責任を自ら決める条項	第8条第1項各号 第8条の2	平成30年改正
	消費者の後見等を理由とする解除条項	第8条の3	平成30年改正
	消費者が支払う損害賠償の額を予定する条項等		
	解除に伴う損害賠償額の予定条項	第9条第1号	
	金銭支払義務の不履行に対する損害賠償額の予定条項	第9条第2号	
消費者の利益を一方的に害する条項	第10条	平成28年改正※4	

※1：平成30年改正により、不利益となる事実を故意に告げなかった場合だけでなく、重大な過失によって告げなかった場合にも取消しが認められます。

※2：平成30年改正により、事業者が、責任の有無や限度を自ら決定する条項は無効となります。

※3：平成30年改正により、事業者が、消費者の解除権の有無を自ら決定する条項は無効となります。

※4：平成28年改正により、消費者の不作为をもって意思表示をしたものとみなす条項が、例示として追加されました。

②景品表示法

景品表示法は、消費者に商品・サービスの品質、内容、価格等について、実際のもの等より著しく優良又は有利であると誤認される表示（不当表示）を禁止しています。

事業者が、このような不当表示を行っている、又は行うおそれがあるときは、適格消費者団体による差止請求の対象となります。

具体的には、商品・サービスの品質、規格、その他の内容についての不当表示（優良誤認表示：同法第5条第1号）と商品・サービスの価格、その他の取引条件についての不当表示（有利誤認表示：同法第5条第2号）が対象となっています（同法第30条第1項各号）。前者は、「これはとても良い品質（規格・内容）だ」と消費者に思わせながら、実際にはそうではない表示のことで、後者は、「これはとってもお得だ」と消費者に思わせながら、実際にはそうではない表示のことで、

③特定商取引法

特定商取引法は、訪問販売、通信販売、電話勧誘販売、連鎖販売取引等の消費者トラブルを生じやすい特定の取引形態を対象として、事業者の不適正な勧誘・取引を取り締まるための「行為規制」やトラブル防止・解決のための「民事ルール」（クーリング・オフ等）を定めています。

同法においては、各取引類型について、事業者が不当な勧誘行為等を現に行っている又は行うおそれがあるときに、差止請求の対象となっています（同法第58条の18～24）。

これらの不当な勧誘行為とは、不実告知、故意の事実不告知、威迫・困惑等の不当な勧誘行為、著しい虚偽表示や誇大広告、クーリング・オフを無効とするような特約等を含む契約の申込み等で、具体的には、同法上各取引類型別に規定されています。

④食品表示法

食品表示法は、事業者が、食品表示基準（平成27年内閣府令第10号）に違反し、食品の名称、アレルギー、保存方法、消費期限、原材料、添加物、栄養成分の量又は熱量、原産地について、著しく事実に相違する表示行為やそのおそれがある場合、差止請求の対象となっています（同法第11条）。

2 差止請求の根拠法令

前述のとおり、適格消費者団体に差止請求権が与えられているのは、消費者契約法、景品表示法、特定商取引法、食品表示法の4法に基づく差止請求のみです。

消費者契約法が規定する不当な勧誘行為や不当な契約条項に対して差止請求が行えるようになったのは、平成19年6月7日以降、景品表示法が規定する不当表示に対して差止請求を行えるようになったのは、平成21年4月1日以降、特定商取引法に規定する不当な勧誘行為や不当な契約条項、不当な表示に対して差止請求が行えるようになったのは、平成21年12月1日以降、食品表示法に規定する不当表示に対して差止請求が行えるようになったのは、平成27年4月1日からです。

以下では、差止請求の根拠法令別の動向、その中でも最も多い消費者契約法を根拠とした差止請求の動向をみてみます。

(1) 差止請求の根拠法令

適格消費者団体が、いずれの法令を根拠に差止請求を行っているかについてみると、本制度創設が最も古い消費者契約法に基づくものが多いのがみてとれます(図3)。

その後、景品表示法や特定商取引法等が定める不当表示等に対して差止請求が行えるようになるとともに、消費者契約法以外の法律に基づく差止請求も増えています。

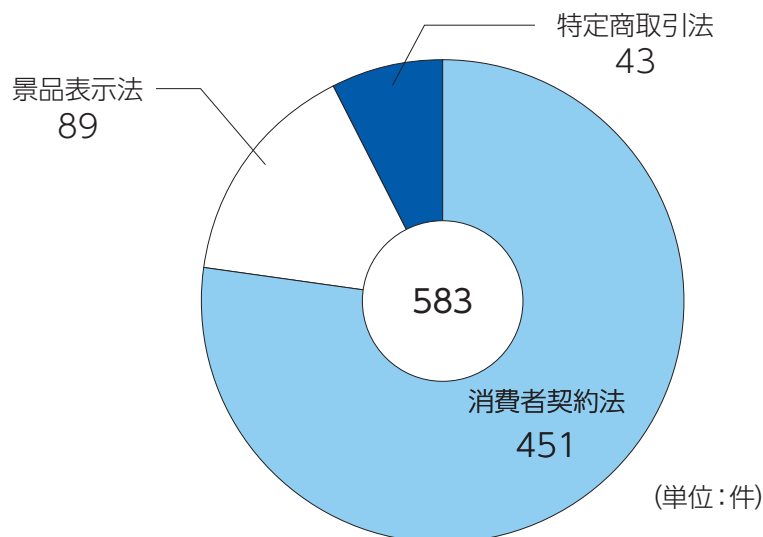


図3 差止請求における根拠法令別件数(平成30年10月1日時点)

※1:消費者契約法第23条第4項に基づき差止請求(裁判内外を問わない。)をしたとして内閣総理大臣に対して報告があったものです。

※2:相手方事業者でみた差止請求の件数は526件ですが、一度の差止請求で、複数の根拠法令に基づき、差止請求を行う場合があるため、上図の総件数とは一致しません。

※3:分類に当たって用いた各根拠法令は、各適格消費者団体の主張に基づくものです。

(2) 消費者契約法に基づく差止請求

次に、消費者契約法を根拠とした差止請求について、同法のどの条項を根拠に差止請求しているのか、不当な勧誘行為（同法第4条）と不当な契約条項（同法第8条から第10条まで）に分けてみると以下のとおりになります（図4・5）。

不当勧誘行為と不当な契約条項とでは、不当な契約条項を対象とした差止請求が多く、中でも、第10条（消費者の利益を一方的に害する条項）の活用が多く、次いで、第9条第1号（解除に伴う損害賠償額を予定する条項）が多く活用されています。

① 不当な勧誘行為

消費者契約法で規定する不当な勧誘行為についてみると、不実告知（第4条第1項第1号）に関するものが最も多く、次いで、不利益事実の不告知（第4条第2項）に関するものが多く、断定的判断の提供（第4条第1項第2号）、退去妨害（第4条第3項第2号）などと続きます（図4）。

不実告知とは、重要事項について事実と異なることを告げて、勧誘することをいうもので、例えば、事実と反して「溝が大きくすり減っていて、このまま走ると危ない、タイヤ交換が必要」と告げ、新しいタイヤを販売するような場合です。本事例集の中では、語学教室の事例において、実際にはそうではないにもかかわらず、「いつでも好きなときに受講できる」と告げて勧誘する事例等が挙げられています。

不利益事実の不告知とは、商品やサービス等の内容や質、取引条件について、消費者の利益となる旨を告げながら、重要事項について不利益となる事実を故意に告げず勧誘することをいうもので、例えば、眺望等を阻害する隣接マンションの建設計画があることを知りながら、そのことを説明せずに「眺望・日当たり良好」と説明してマンションを販売するような場合です。本事例集の中では、パソコンと通信サービスのセット販売の事例において、店頭や広告により、パソコンを無料又は格安で購入できるという利益となる旨のみを告げながら、中途解約した場合には高額な契約解除料が発生するという不利益事実を説明していなかったという事例等が挙げられています。

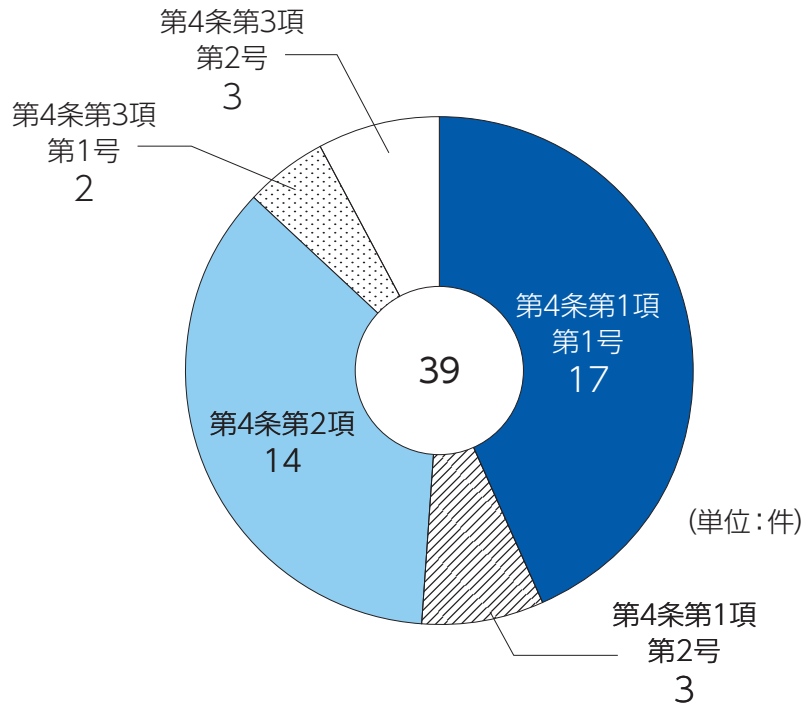


図4 消費者契約法に基づく差止請求の根拠条項（不当な勧誘行為）（平成30年10月1日時点）

- ※1：適格消費者団体から消費者契約法第23条第4項に基づき差止請求（裁判内外を問わない。）をしたとして内閣総理大臣に対して報告があったものです。
- ※2：一度の差止請求で、複数の根拠条文に基づき差止請求を行う場合があるため、上図の総件数と図3における消費者契約法に基づく差止請求の件数とは一致しません。
- ※3：分類に当たって用いた消費者契約法の根拠条文は、各適格消費者団体の主張に基づくものです。

②不当な契約条項

消費者契約法で規定する不当な契約条項についてしてみると、消費者の利益を一方的に害する条項（第10条）と解除に伴う損害賠償額の予定条項（第9条第1号）に関するものが圧倒的に多く、次いで、事業者の損害賠償責任を免除する条項（第8条第1項各号）等となっています（図5）。

消費者の利益を一方的に害する条項とは、民法（明治29年法律第89号）・商法（明治32年法律第48号）その他の法律の任意規定（当事者間の合意で排除できる規定）による場合と比べて、消費者の権利を制限し又は義務を加重する条項であって、信義誠実の原則に反し、消費者の利益を一方的に害する条項のことです。例えば、不動産賃貸借契約において、賃借人の責任が明確でないにもかかわらず、修繕義務や原状回復義務を負わせる条項がこれに該当すると考えられます。本事例集の中では、不動産賃貸借契約において、賃借人に責任が明確ではないにもかかわらず、賃借人に、壁・天井・床等の修繕費用の全部又は一部を負担させる条項等が挙げられています。

解除に伴う損害賠償額の予定条項とは、契約解除の際に、消費者が支払うべき損害賠償や違

約金を定める場合に、それが解除の時期などに応じて、同種の契約の解除の場合に事業者に生じる平均的な損害額を超える金額を定める条項の事です。例えば、結婚式場等の契約において、「契約後、実際に使用する日から1年以上前にキャンセルする場合、契約金額の80%を解約料」とする条項等がこれに該当すると考えられます。本事例集の中では、結婚式場のキャンセル料に関する定めについて、各事業者によって、解除の時期の区分やそれに対応するキャンセル料の額の定め方に差異はあるものの、挙式・披露宴のかなり以前から、事業者が生じる平均的な損害を超えたキャンセル料を負担させるとする条項等が挙げられています。

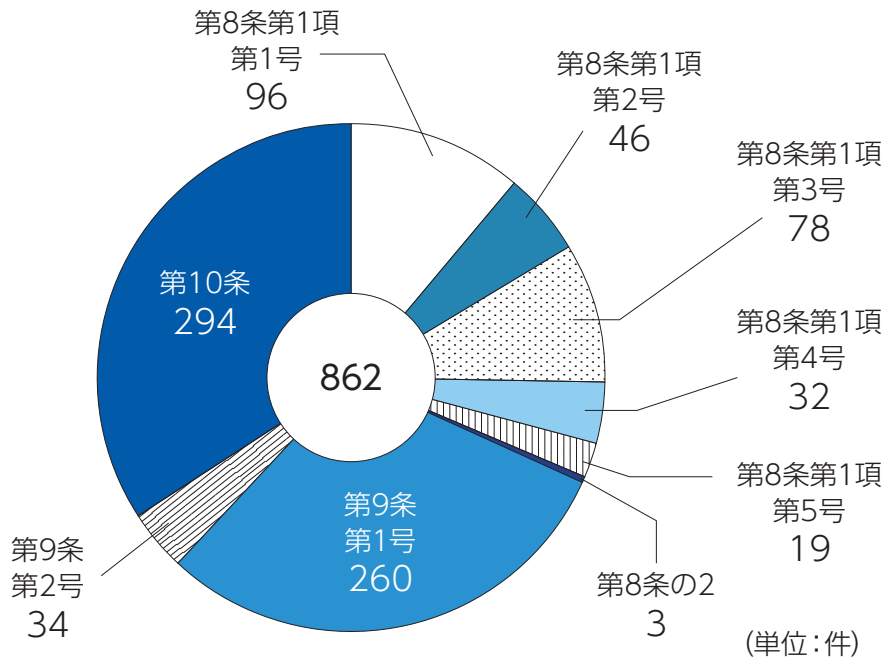


図5 消費者契約法に基づく差止請求の根拠条項(不当な契約条項)(平成30年10月1日時点)

- ※1：適格消費者団体から消費者契約法第23条第4項に基づき差止請求(裁判内外を問わない。)をしたとして内閣総理大臣に対して報告があったものです。
- ※2：一度の差止請求で、複数の根拠条文に基づき差止請求を行う場合があるため、上図の総件数と図3における消費者契約法に基づく差止請求の件数とは一致しません。
- ※3：分類に当たって用いた消費者契約法上の根拠条文は、各適格消費者団体の主張に基づくものです。

3 本事例集における法令別・条項別の索引

表4 本事例集における法令別・条項別索引

不当な行為		根拠条項	事例集中の該当事例	
			第2章 掲載頁	第3章 掲載頁・項番
不当な 勧誘	不実告知	第4条第1項第1号	P.23 P.32 P.41 P.41 P.46	P.59【項番4】 P.80【項番18】 P.100【項番32】 P.101【項番33】 P.117【項番44】
	不利益事実の不告知	第4条第2項	P.24 P.41 P.46	P.62【項番6】 P.100【項番32】 P.117【項番44】
	退去妨害	第4条第3項第2号	P.41	P.100【項番32】
消費者契約法	事業者の損害賠償責任を 免除する条項	第8条第1項各号	P.24 P.25 P.26 P.30 P.35 P.39 P.40 P.42 P.46 P.48	P.63【項番7】 P.67【項番9】 P.68【項番10】 P.76【項番15】 P.86【項番21】 P.95【項番29】 P.99【項番31】 P.105【項番35】 P.116【項番43】 P.122【項番47】
	消費者が支払う損害賠償の額を予定する条項等			
不当な契約条項	解除に伴う損害賠償額の 予定条項	第9条第1号	P.25 P.25 P.27 P.29 P.31 P.32 P.33 P.36 P.37 P.38 P.38 P.39 P.40 P.42 P.43 P.44 P.44 P.45 — — P.47 P.48 P.49	P.65【項番8】 P.67【項番9】 P.69【項番11】 P.74【項番14】 P.77【項番16】 P.79【項番17】 P.82【項番19】 P.90【項番25】 P.91【項番26】 P.92【項番27】 P.93【項番28】 P.95【項番29】 P.98【項番30】 P.105【項番35】 P.108【項番37】 P.109【項番38】 P.110【項番39】 P.111【項番40】 P.113【項番41】 P.115【項番42】 P.119【項番45】 P.122【項番47】 P.126【項番48】
	金銭支払義務の不履行に対する 損害賠償額の予定条項	第9条第2号	P.29	P.74【項番14】

	不当な行為	根拠条項	事例集中の該当事例	
			第2章 掲載頁	第3章 掲載頁・項番
消費者契約法	不当な契約条項 消費者の利益を一方的に害する条項	第10条	P.22	P.54【項番1】
			P.24	P.63【項番7】
			P.25	P.65【項番8】
			P.25	P.67【項番9】
			P.26	P.68【項番10】
			P.27	P.69【項番11】
			P.28	P.71【項番12】
			P.29	P.73【項番13】
			P.29	P.74【項番14】
			P.30	P.76【項番15】
			P.32	P.80【項番18】
			P.33	P.82【項番19】
			P.34	P.84【項番20】
			P.35	P.87【項番22】
			P.35	P.88【項番23】
			P.36	P.89【項番24】
			P.36	P.90【項番25】
			P.38	P.93【項番28】
			P.39	P.95【項番29】
			P.40	P.98【項番30】
P.41	P.101【項番33】			
P.42	P.104【項番34】			
P.42	P.105【項番35】			
P.43	P.108【項番37】			
P.45	P.111【項番40】			
—	P.113【項番41】			
—	P.115【項番42】			
P.47	P.119【項番45】			
P.48	P.122【項番47】			
P.49	P.126【項番48】			
景品表示法	優良誤認	第5条第1号	P.22 P.23 P.23 P.43 P.46	P.58【項番3】 P.59【項番4】 P.60【項番5】 P.107【項番36】 P.117【項番44】
	有利誤認	第5条第2号	P.22 — P.48	P.54【項番1】 P.57【項番2】 P.122【項番47】
特定商取引法	訪問販売（契約の解除等に伴う損害賠償等の額の制限に反する特約）	第10条第1項第3号	P.48	P.121【項番46】
	通信販売（誇大広告等の禁止）	第12条	P.22	P.54【項番1】
	特定継続的役務提供			
	消費者に不利なクーリング・オフに関する特約	第48条第8項	P.46 P.46	P.116【項番43】 P.117【項番44】
消費者に不利な中途解約に関する特約	第49条第7項	P.46 P.46	P.116【項番43】 P.117【項番44】	

※上記の根拠法令・条文の分類は、各適格消費者団体の主張に基づき分類したものです。

第2章

差止請求の主な事例

第2章 差止請求の主な事例

第1章

1
2
3

第2章

1
2
3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

第3章

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

第2章では、適格消費者団体が差止請求の対象とした526件（平成30年10月1日時点）のうち、代表的、特徴的な事案を、下表のとおり、商品やサービス別に31分類に括り、それぞれの事案ごとに、どのような問題点があり、差止請求を行った結果、どのような成果が得られたのか、具体的な内容を簡潔に紹介しています。

また、第3章では、それぞれの事案について、差止請求の対象となった勧誘行為や契約条項、差止請求の根拠や理由（適格消費者団体の主張）等について、詳細に紹介しています。

なお、第2章及び第3章で御紹介している事案については、事案の背景や対象が異なるため、差止請求の結果や改善された内容もそれぞれ異なり、裁判に至った事案においては、異なる判決となっている場合もあります。

表5 差止請求事例の分類

大分類	小分類	第2章掲載頁	第3章掲載頁
1 食料品・保健衛生品	(1) 健康食品・化粧品	P.22	P.54
2 教養娯楽品	(1) パソコン販売と通信契約	P.24	P.62
	(2) ペットショップ	P.24	P.63
3 車両・乗り物	(1) 自動車販売・買取	P.25	P.65
4 土地・建物・設備	(1) 納骨堂	P.27	P.69
5 レンタル・リース・貸借	(1) 不動産賃貸	P.28	P.71
	(2) 時間貸駐車場	P.30	P.76
	(3) 貸衣装	P.31	P.77
	(4) 病院アメニティサービス	P.32	P.80
6 工事・建築・加工	(1) 建築請負	P.33	P.82
7 金融	(1) 銀行カードローン	P.34	P.84
8 運輸・通信サービス	(1) インターネット通信販売	P.35	P.86
	(2) インターネット接続サービス	P.36	P.90
9 教育サービス	(1) 専門学校	P.37	P.91
	(2) 予備校	P.38	P.92
	(3) 資格取得	P.38	P.93
10 教養・娯楽サービス	(1) スポーツクラブ	P.39	P.95
	(2) 語学教室	P.41	P.100
	(3) 旅行取扱業	P.41	P.101
	(4) コンサートチケット販売	P.42	P.104
	(5) ファンクラブ	P.42	P.105
11 保健・福祉サービス	(1) エステ	P.43	P.107
	(2) 病院・診療所	P.43	P.108
	(3) 歯科医	P.44	P.109
	(4) 有料老人ホーム	P.44	P.110
12 他の役務	(1) 結婚式場	P.45	P.111
	(2) 結婚相手紹介サービス	P.46	P.116
	(3) 冠婚葬祭サービス	P.47	P.119
	(4) ホームセキュリティ	P.48	P.121
	(5) 法律事務所	P.48	P.122
	(6) 探偵業	P.49	P.126

1 食料品・保健衛生品

(1) 健康食品・化粧品

(i) 定期購入ではなくお試し価格で1回の購入だと誤認するインターネット通信販売（健康食品・化粧品）における表示

問題点

（詳細はP.54【項番1】参照）

一見すると、お試し価格で1回のみ購入できるように見えますが、実際には複数回の購入が義務付けられ、しかも2回目以降は通常価格となる商品の通信販売サイトがありました。

成果

申込条件となる購入回数、継続した場合の総額が表示されるようになりました。



(ii) 医薬品等ではないにもかかわらず特定の保健目的、効果が期待できると消費者を誤認させる健康食品の広告表示等

問題点

（詳細はP.58【項番3】参照）

「□□の代わりに」（肝臓を休ませることの代わりになるかのような表記）等、特定の健康目的が期待できるかのような表示を行っている健康食品がありました。また、この健康食品は、そのような効果をもたらす成分の具体的な含有量を明らかにせず、「ギュッと濃縮」といった過度に濃縮したことを印象づける表示を行っていました。

成果

消費者に優良だと誤認を生ずるような表示がなくなりました。

問題点

(詳細はP.59【項番4】参照)

新聞折込チラシにおいて、医薬品ではない健康食品について、「病気と闘う免疫力を整える」等の表示や「前立腺癌が改善」等の体験談により、薬効や効果があるかのよううたう表示がなされていました。

成果

裁判において、これらの表示は、景品表示法上の優良誤認表示に該当することが認められ、当該チラシの配布が取りやめられました。

(なお、新聞折込チラシ上の表示が、消費者契約法上の「勧誘」に当たるかという点について、不特定多数の消費者に向けられたものでも、直ちに「勧誘」に当たらないということとはできないとの最高裁判断が示されています。)

問題点

(詳細はP.60【項番5】参照)

「あらゆる病気改善にも効果的です」、「水素水の効果でアトピー性皮膚炎改善」等、水素水に医薬品的効能、効果があるかのよううたうアフィリエイト広告表示が行われていました。

成果

広告主である販売事業者からアフィリエイト仲介代理店等へ要請がなされ、対象となる表示が削除されました。



2 教養娯楽品

(1) パソコン販売と通信契約

(i) 通信サービス契約を中途解約した場合の違約金を明確に説明せず、パソコンを無償又は格安で購入できると説明するセット販売勧誘（通信サービスとパソコン販売）

問題点

（詳細はP.62【項番6】参照）

通信サービス契約とパソコンのセット販売において、パソコンを無償又は格安で購入できると告げ、一方でセットになっている通信サービス契約を中途解約した場合は高額な違約金が発生することを明確に説明しない勧誘がなされていました。

成果

次の内容について説明の実施が販売店も含め徹底されました。

- ア)通信契約の2年間利用を条件に、セット割引価格でパソコンを販売していること及び2年間未満での解約・変更の場合は契約解除料が生じることの説明（契約解除料一覧を確認しながらの説明）
- イ)通信契約プランの月額料金での下限と上限額や事務手数料の説明
- ウ)利用場所等に応じた商品説明（エリア確認作業の実施も含む。）

(2) ペットショップ

(i) ペットが売買前から有していた病気や怪我であるにもかかわらず、治療費等の損害賠償請求ができない等とするペットの売買契約

問題点

（詳細はP.63【項番7】参照）

ペット販売契約に関し、事業者が瑕疵担保責任を負う場合に、死に至らない病気や負傷の場合の治療費等の保障が全くありませんでした。また、死に至った場合にも、「業者の選定によるその生体価格と同等の生体提供」の保障しかありませんでした。事業者はペットの病気や負傷について、故意や重大な過失がある場合にも、責任が免除又は限定されるような規定がありました。

成果

事業者が瑕疵担保責任を負う場合に、死に至らない病気や負傷についても、治療費の一部について保障されるようになりました。死に至った場合、業者の選定によるその生体価格と同等の生体提供又は、生体価格の半額の返還が選択できるようになりました。事業者は故意や重大な過失がある場合は、事業者は契約書に記載された以外の損害の賠償責任も負うことが明記されました。

3 車両・乗り物

第1章

1

2

3

第2章

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

第3章

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

(1) 自動車販売・買取

(i) いかなる場合でもキャンセル時にはキャンセル料が発生する等とする自動車買取契約

問題点

(詳細はP.65【項番8】参照)

消費者から自動車を買取る際の契約約款に、消費者が解約した場合、「50,000円」又は「車両代金の5%」を解約料（キャンセル料）として支払わなければならない旨の条項がありました。

成果

差止請求の対象とした解約料（キャンセル料）の条項は約款から削除され、解約料（キャンセル料）は請求されないこととなりました。

問題点

(詳細はP.67【項番9】参照)

消費者から自動車を買取る際の契約書に、消費者が解約した場合、「最低50,000円」の解約料（キャンセル料）を支払わなければならない旨の条項、また、解約に伴って、消費者側に生じた損害の賠償を消費者は一切事業者に請求できないとする条項や、消費者が所有権を有する車両について契約時に処分を承諾させ、これを事業者側が任意に処分できるとする条項等、消費者の利益を一方的に害する条項が存在しました。

成果

消費者が支払う解約料の基準の引下げ（売買代金の5%、上限金額50,000円）がなされるとともに、消費者側に生じた損害に関する事業者の賠償責任を全て免除する条項や、消費者が所有権を有する車両について契約時に処分を承諾させ、これを事業者側が任意に処分できるとする、消費者に一方的に不利な条項は削除されました。

(ii) 中古自動車販売契約において消費者（買主）が申込みを撤回した場合には損害賠償義務を負い、事業者（売主）が撤回した場合には損害賠償義務を負わないとする条項

問題点

（詳細はP.68【項番10】参照）

中古自動車の販売の注文書特約条項において、以下のような条項がありました。

- ①中古自動車販売事業者が注文に応じられない場合、申込金は消費者に返還されるものの、消費者は一切異議のないものとする、との条項
- ②消費者が申込みを撤回し、このために事業者に損害が生じた場合、別途損害賠償を請求され、申込金と対当額で相殺されても消費者は異議がないものとする、との条項

成果

これら条項については、以下のとおり修正され、消費者と事業者が対等なものとなりました。

- ①中古自動車販売事業者の注文に応じられない場合は、申込金はそのまま消費者に返還されるものとする。
- ②消費者が申込みを撤回したことにより、事業者に法律上の原因に基づく損害が発生した場合、事業者は、消費者に対する申込金返還債務と事業者の消費者に対する損害賠償請求権とを対当額で相殺することができるものとする。

4 土地・建物・設備

第1章

1

1.1

1.2

第2章

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

第3章

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

(1) 納骨堂

(i) 解約時において既納の使用権料及び管理費の返還は請求できないとする納骨堂の使用規定

問題点

(詳細はP.69【項番11】参照)

納骨堂の使用規定に、消費者が解約した場合、未使用であっても既払いの使用権料や管理費は返還を請求することはできないとする条項がありました。

成果

この条項は、削除され、「使用者（消費者）から契約解除の申入れがあったとき、墓石が建立されていない場合は使用権料を全額返還しなければならない」とされました。



5 レンタル・リース・貸借

(1) 不動産賃貸

(i) 賃借人の故意・過失を問わず修繕義務や原状回復義務等を課す不動産賃貸借契約

問題点

(詳細はP.71【項番12】参照)

不動産賃貸借契約において、以下のような条項が使用されていました。

- ①貸室の損傷原因が賃貸人（事業者）にあるか賃借人（消費者）にあるか不明確又は判定困難な場合には、賃借人が壁・天井・床、玄関ドアの鍵等の修繕費用の全部又は一部を負担する。
- ②賃借人が後見・保佐・補助開始の審判を受けたとき及び破産・民事再生手続の申立てがあったときは、賃貸人は催告することなしに賃貸借契約を解除及び更新拒絶できる。
- ③賃貸借契約終了時、経年変化・自然損耗の場合でも、重量物の設置による床材等のへこみや冷蔵庫の後ろ等の電気焼けの原状回復費用は、賃借人の負担とする。

成果

以下のように是正されました。

- ①賃借人から修理・取替え等の通知を受け、賃貸人が必要と認めた場合、賃借人の責めに帰すべき事由による場合を除き、賃貸人の負担により行う。
- ②当該条項は削除されました。
- ③例外的重量物で、かつ事前に申告のない物の設置による床材等のへこみの場合は、修繕・原状回復費用は賃借人の負担とする（「冷蔵庫の後ろ等の電気焼け」は削除されました。）。



(ii) 建物賃貸借契約書における破産手続開始や後見開始を理由とする契約解除条項

問題点

(詳細はP.73【項番13】参照)

賃借人（消費者）に破産手続開始や後見開始が発生した場合、賃貸人（事業者）が一方的に居住用建物の賃貸借契約を解除できるとする条項がありました。

成果

判決により差止めが認められた結果、当該条項の使用は停止されました。また、その後の消費者契約法平成30年改正により、後見・保佐開始のみを理由に契約を解除できるとする条項は明文で無効となりました。

(iii) 賃借人の賃料の支払遅延のみをもって違約金支払や入室禁止等の措置を定める不動産賃貸借契約

問題点

(詳細はP.74【項番14】参照)

賃貸借契約書の契約条項に、

- ①賃借人（消費者）が賃料等の支払を遅延したときは、1回3,000円の違約金（督促手数料）を支払わなければならない（さらに年14.6%の遅延損害金の定めもありました。）
- ②賃借人が7日以上賃料等を遅延したときや、契約終了日までに賃貸建物を明け渡さないときは、賃貸人（事業者）は入口の鍵を施錠し入居者の入室を拒むこととする等の契約条項が定められていました。

成果

これら契約条項は削除され、違約金（督促手数料）は請求しないこととされました。

第1章

1

2

3

第2章

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

第3章

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

(2) 時間貸駐車場

(i) 駐車場内での事故・盗難について、事業者は責任を負わないとする条項

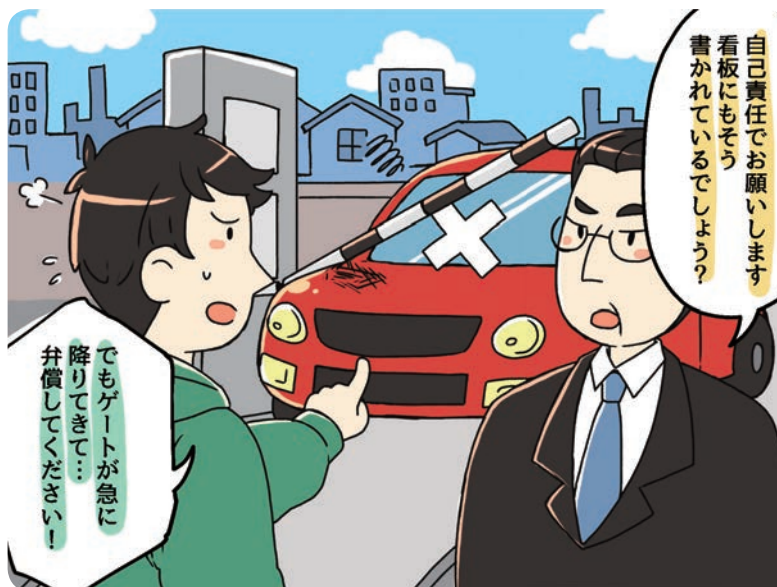
問題点

(詳細はP.76【項番15】参照)

駐車場で発生した事故・盗難による損害について、事業者の故意・過失や帰責事由の有無にかかわらず、事業者は責任を負わないとする条項等がありました。

成果

当該免責条項については、事業者が故意・過失又は帰責事由がある場合は責任を負う旨が明記されました。



(3) 貸衣装

(i) キャンセルの時期にかかわらず高額なキャンセル料を求める貸衣装レンタル契約

問題点

(詳細はP.77【項番16】参照)

成人式の貸衣装のレンタル契約におけるキャンセル料の規定について、

- ① 予約日から利用日の4日前までの期間 30%
 - ② 前写し後（上記の期間にかかわらず） 100%
- とする条項がありました。

※ 「前写し」とは本来の利用予定日前に写真撮影のみ行うことです。

成果

キャンセル料の規定は、以下のように改定されました。

- ① 利用日までの期間に関して
 - ・ 利用日の1年前以前 キャンセル料はかかりません
 - ・ 利用日の1年前から利用日の半年前までの期間 10%
 - ・ 利用日の半年前から利用日の4日前までの期間 30%
- ② 前写しに関して
 - ・ 前写し後のキャンセルは、前写しの利用時に掛かる料金を請求させていただきます。
 - ・ スタジオ内でのみ前写しをされた場合は、写真撮影のみにレンタルをされる場合の料金を請求させていただきます。
 - ・ 持ち出して前写しをされた場合は、通常の1回分のレンタル料を請求させていただきます。

問題点

(詳細はP.79【項番17】参照)

結婚式の貸衣装のレンタル契約のキャンセル料の規定について、挙式日までの期間の長短を問わず、契約日から挙式日30日前までのキャンセル料率を一律30%とする条項がありました。

成果

当該キャンセル料の規定は、契約日から挙式日までの期間、また、契約日からの日数経過に応じて段階的にキャンセル料率が増減するよう改定されました。



(4) 病院アメニティサービス

(i) アメニティセット（紙おむつやタオル等の入院セット）のレンタル申込みが病院への入院条件であるかのような記載等

問題点

(詳細はP.80【項番18】参照)

入院時のアメニティセット（紙おむつ・タオル等）のレンタルの申込みが、本当は任意であるにもかかわらず、あたかも病院への入院条件であるかのように当該アメニティセットの申込書に記載されていました。

成果

病院への入院条件であるかのような申込書の記載は削除され、あくまで病院の推薦によりアメニティセットのレンタルを取り扱う業者であるにすぎないことが明記されました。

6 工事・建築・加工

第1章

1

2

3

第2章

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

第3章

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

(1) 建築請負

(i) 建築工事請負契約における工事着工前の解約でも違約金を求める条項及び事業者の瑕疵担保責任期間を短縮する条項等

問題点

(詳細はP.82【項番19】参照)

建築工事契約約款において、以下のような条項が使用されていました。

- ①請負事業者が負う建物の瑕疵担保責任の期間を著しく短縮（1年間又は2年間）する条項
- ②請負事業者の責めにより工事の完成・引渡しが遅延した場合に、注文者（消費者）の損害賠償の請求の権利を著しく制限する条項
- ③消費者が着工日前に契約解除した場合に、請負代金の20%相当額以上の違約金を支払う旨定めた条項

成果

上記の条項のうち、①は削除され、②③は以下のとおり改定されました。

- ②消費者は、請負代金に対し年6分の割合による遅延損害金を請求することができるとし、遅延により特別に必要とした仮住居費用等や収益を目的とする建築物については、その損失違約金を加えて別途請求できると改定されました。
- ③消費者は、着工日以降の解除の場合に限り、消費者が本契約を解除した場合には、消費者は出来形部分等及び発注済材料に対する請負代金を負担すると改められました。

7 金融

(1) 銀行カードローン

(i) 相続の開始があった場合、相続人は被相続人の債務の全額を直ちに一括で返済しなければならないとする銀行カードローンの条項

問題点

(詳細はP.84【項番20】参照)

銀行のカードローン(無担保)の規定に、「相続の開始があったときは、相続人は期限の利益を失ったとして被相続人の債務の全額を直ちに一括で返済する」旨の条項がありました。

成果

当該条項は削除されました。これにより、相続人は相続した場合でもカードローン債務を一括弁済しなくてもよくなりました。



8 運輸・通信サービス

第1章

1

2

3

第2章

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

第3章

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

(1) インターネット通信販売

(i) 商品配送途中に商品が紛失した場合のリスクを消費者に負わせるインターネット通信販売事業者の条項

問題点

(詳細はP.86【項番21】参照)

商品を配送業者に引き渡した時点で、商品紛失のリスクを消費者が負うとの条項を使用するインターネット通信販売事業者がありました。

成果

規約が改定され、配送業者の故意又は過失により商品が紛失した場合には、インターネット通信販売事業者が、その責任を負うこととなりました。

(ii) 返品時の返金が当該事業者のギフト券に限られるインターネット通信販売事業者の条項

問題点

(詳細はP.87【項番22】参照)

代金引換、コンビニ払い、ネットバンキング等での支払の場合、商品返品時の返金がインターネット通信販売事業者のギフト券で返金とする条項がありました。

成果

規約は改定され、消費者は、現金（銀行振込）が当該事業者のギフト券での返金を選択できるようになりました。

(iii) 通信販売事業者におけるトラブルや不具合のある商品の返品・交換期間を制限する条項

問題点

(詳細はP.88【項番23】参照)

通信販売事業者から商品を買った場合、トラブルや不具合のある場合であっても30日を経過すると返品も返金もできないとする条項がありました。

成果

商品にトラブルや不具合のある場合、30日を経過した後でも、全額返金又は同一商品と交換できるとする条項に改定されました。

(iv) 通信販売事業者における管轄裁判所を東京地方裁判所に限定する条項

問題点

(詳細はP.89【項番24】参照)

消費者と通信販売事業者との間で問題が生じた場合、管轄裁判所を東京地方裁判所に限定する条項がありました。

成果

法律で認められる管轄裁判所に加え、東京地方裁判所を付加的合意管轄裁判所とする条項に改定されました。

(2) インターネット接続サービス

(i) インターネット接続サービス契約における最低利用期間内に解約があった場合の違約金徴収条項

問題点

(詳細はP.90【項番25】参照)

最低利用期間内にインターネット接続サービス契約を解除した場合に、当該サービスの残余期間分の利用料金を一括して支払う旨を定めた契約条項がありました。

成果

当該契約条項については、解約によって支出を免れた費用分は「平均的な損害」には含まれず、残余期間分の月額利用料全体を徴収することは「平均的な損害」を超えるものであり無効になるとして、裁判により、当該契約条項の使用の差止めが認められました。

9 教育サービス

第1章

1

2

3

第2章

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

第3章

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

(1) 専門学校

(i) 在学契約の解除の時期にかかわらず授業料等を一切返還しないとする条項

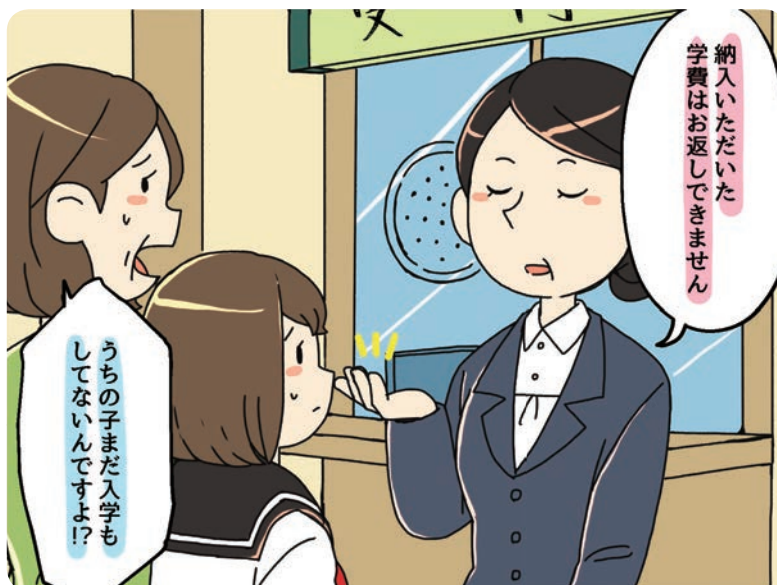
問題点

(詳細はP.91【項番26】参照)

入学辞退を申し出た時期にかかわらず、一律に授業料等を返還しないとされていました。

成果

納入後の授業料等の返還について、入試の種類や入学辞退の申出の時期によって返金の可否を定める条項に変更され、消費者が一度納入した授業料等を不合理に返還されないという事態は解消されました。



(2) 予備校

(i) 入校契約を解除した場合、前納入した年間授業料を一切返金しないとする条項

問題点

(詳細はP.92【項番27】参照)

消費者が予備校の入校契約を締結した後は、一定の期間を経過した後の入校辞退は、前納した年間授業料を一切返還しないとされていました。

成果

当該予備校が使用する不返還条項は無効であるとされ、消費者が受講していない日数に対応する既払いの授業料相当額は返還されることとなりました。

(3) 資格取得

(i) 資格取得のための通学・通信講座契約における解約・返金を認めないとする条項等

問題点

(詳細はP.93【項番28】参照)

資格取得のための通学・通信講座において、「受講契約締結後にはクーリング・オフを除いて受講生の都合による解約・返金を一切認めない」、「2つ以上の講座がセットになっている契約では、いずれか一方だけを解約することは認められない」といった制限がなされていました。

成果

これらはいずれも削除され、中途解約時の返金に関する規定が設けられました。また、過去に受講契約を締結した後に中途退学し、返金を受けられなかった者についても、本人の申出があれば新たな規定に従って返金することとされました。

10 教育・娯楽サービス

(1) スポーツクラブ

(i) 理由の如何を問わず納入された入会登録料や会費等を返還しない、一方的に会則を変更できる等とするスポーツクラブの会則

問題点

(詳細はP.95【項番29】参照)

本件スポーツクラブでは、以下のような契約条項が使用されていました。

- ①一旦納入した入会登録料・会費等は、理由の如何を問わず返還しない。
- ②施設利用に際して生じた盗難、怪我等について一切の責任を負わない。
- ③運営事業者が必要と認めた場合、会則の変更を行うことができ、全ての会員に適用される。

成果

以下のとおり改定されました。

- ①入会登録料を除き、退会申出の月までの会費等と手数料1,000円を差し引いて返還する。
- ②施設利用に際して生じた盗難、怪我等は、原則自己責任とするが、運営事業者の責めに帰すべき事由があった場合には、150,000円を限度（会社に故意又は重過失があった場合は除く）として賠償する。
- ③会則変更の場合、その1か月前までに施設内掲示及びウェブサイトにて告知する。



(ii) キャンペーンに基づいて入会した場合に一定期間退会を制限するスポーツクラブの条項

問題点

(詳細はP.98【項番30】参照)

本件スポーツクラブでは、一見すると有利に見えるキャンペーン特典(入会金無料・月会費割引)ではあるものの、8か月間にわたって退会が制約され、また、通常入会の消費者と比べて高額な違約金を支払うものとされていました。

成果

1か月分の月会費が無料になるというキャンペーンの内容に変更され、当該キャンペーンで入会した場合には、6か月以内の退会の場合は、無料とされた1か月分の正規の月会費を支払うことで退会できるとされました。

(iii) スポーツクラブで生じた盗難・事故等について、事業者に過失がある場合でも一切責任を負わないとする条項

問題点

(詳細はP.99【項番31】参照)

スポーツクラブの施設利用で生じた盗難・事故等について、事業者に過失がある場合でも、全く責任を負わない、とする契約条項が使用されていました。

成果

本契約条項は、「故意又は過失がある場合を除き」と表現が改められ、消費者が事業者に対して損害賠償請求権を行使できる機会が限定的であった状況が改められました。

(2) 語学教室

(i) 事実と異なる内容を告げたり、退去させないようにしたりする等の語学教室の勧誘

問題点

(詳細はP.100【項番32】参照)

「親と相談したい」等とする消費者の退去を妨げたり、実際には、自由に受講日又は受講時間を決められるわけではないにもかかわらず、「いつでも好きなときに受講できる」と事実と異なる内容を告げる等の勧誘が行われていました。

成果

本件事業者は、不当勧誘行為の停止と今後違反した場合に消費者に返金する等の約束をしました。また、不当勧誘行為を行わないことを従業員に周知徹底することとしました。

(3) 旅行取扱業

(i) 旅行契約における免責特約と旅行参加には事故等の場合の免責特約に同意する必要があると不実のことを告げる行為

問題点

(詳細はP.101【項番33】参照)

登山等を内容とする旅行契約において、既に約款に基づき契約が成立しているにもかかわらず、旅行参加には事故等があった場合に消費者の自己責任とする旨を定めた同意書に署名しなければならないと不実のことを告げ、また、当該免責特約自体が消費者の生命・身体に対する被害の一部免責を定める条項が使用されていました。

成果

本件事業者の主催する旅行等の参加を申し込んだ消費者に対し、旅行等の参加に関して同意書への同意又は署名を求める場合には、上記のような同意書の文言（免責特約）を使用しないこととなりました。

(4) コンサートチケット販売

(i) いかなる場合もチケット購入申込後又は入金後のキャンセルはできない等とするチケット販売契約の条項

問題点

(詳細はP.104【項番34】参照)

チケット販売規約において、以下のような条項が使用されていました。

- ①チケットの購入申込み又は入金後、キャンセルや申込内容の変更はできない。
- ②申込みの際、虚偽記載、誤記、記入漏れがあった場合は、申込無効又は当選取消しとすることができる。
- ③チケットの発送について、郵便局などによる不備や事故に関して責任を負わない。
- ④当該規約は事前の催告なく変更される場合がある。

成果

これら不当条項について、②及び③は削除され、①については、キャンセル等ができない場合が明確にされる、④については、規約変更の場合に相当期間の周知期間を設け、消費者が不服を申し立てられるように改正されました。

(5) ファンクラブ

(i) 芸能事務所ファンクラブにおける規約を予告なく変更できる等とする条項

問題点

(詳細はP.105【項番35】参照)

芸能事務所ファンクラブの会員規約において、以下のような条項が使用されていました。

- ①予告なく一方的に規約変更することができ、閲覧可能となった時点で効力を有する。
- ②一方的な強制退会を定め、一切事業者が免責される。
- ③退会・資格喪失の理由を問わず、一切、年会費の返還をしない。

成果

当該会員規約は、以下のとおり改正されました。

- ①規約の変更は本規約の目的に反しない範囲でなされ、変更内容や変更後の効力発生時期をあらかじめ会員に周知する等とされました。
- ②強制退会に該当する行為が限定され、事業者の免責範囲も限定されました。
- ③明らかな事業者側の事由での退会については、返金等を含めた運用を検討することとされました。

11 保健・福祉サービス

(1) エステ

(i) 肩こりや頭痛が改善、脂肪が溶けるなど実際のものより著しく優良だと誤認されるエステサロンの広告表示

問題点

(詳細はP.107【項番36】参照)

エステサロンのチラシやウェブサイト広告に、「肩こりや頭痛も改善」、「首痛、肩こり、偏頭痛を改善」、「みるみる脂肪が溶けていく」等、実際のものより優良だと誤認される表示がありました。

成果

これらの表示は削除されました。

(2) 病院・診療所

(i) がん治療を途中で解約した場合における治療費を返還しないとする条項

問題点

(詳細はP.108【項番37】参照)

治療費の全額前払いを前提として、がん治療契約を締結するに際し、署名を求められる同意書において、治療を開始する前や途中で治療を中止する場合、成分採血後は、その治療費が全額自己負担となり、治療費は一切返還されない旨の条項が使用されていました。

成果

当該治療費不返還条項は削除されました。

(3) 歯科医**(i) 中途解約した場合には治療費（既払金）は一切返還しないとする歯科診療所の条項****問題点**

(詳細はP.109【項番38】参照)

歯科診療契約を中途解約した場合において、その契約解除の時期にかかわらず、既納の治療費については返還しないとの契約条項が使用されていました。

成果

当該条項は削除され、「本契約が途中で解約された場合、貴医院に対し、私は解約までに生じた費用を支払います。」との内容に改正されました。

(4) 有料老人ホーム**(i) 有料老人ホームの入居前の解除の場合に入居申込金を返還しない等とする条項****問題点**

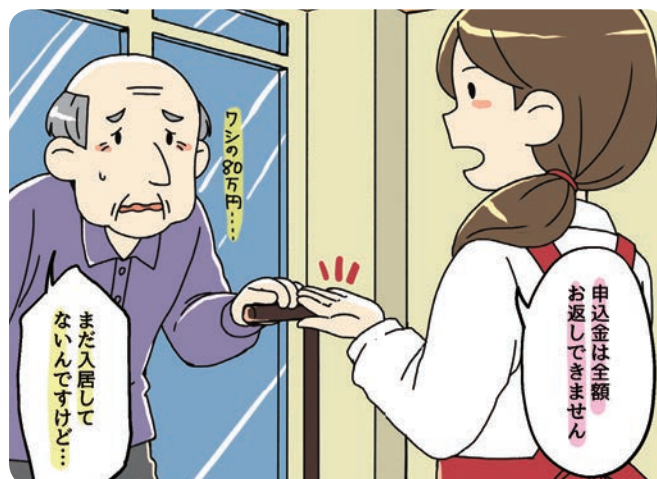
(詳細はP.110【項番39】参照)

有料老人ホームにおいて、以下のような契約条項が使用されていました。

- ①申込後、入居前の解除の場合であっても、入居申込金は返還しない。
- ②入居一時金については、入居後1年で一時金の50%、2年で70%を償却する（入居後早期にその大部分を償却。）。

成果

- ①入居申込金の不返還条項は削除されました。
- ②当初の入居一時金償却条項は削除され新たに初期償却を30%とし、残額については償却期間（60か月）に応じて均等償却することとされました。



12 他の役務

(1) 結婚式場

(i) キャンセルの場合に申込金を返金しない、中途解約時等に高額なキャンセル料を支払うとする結婚式場利用契約における条項

問題点

(詳細はP.111【項番40】参照)

結婚式・披露宴の利用契約において、以下のような条項が使用されていました。

- ①キャンセルの場合でも申込金を返金しない。
- ②結婚式・披露宴予定日の数か月前のキャンセルであっても高額なキャンセル料を支払う。

成果

- ①申込金を返金しないとの条項については、削除される、又は、キャンセル料に充当させるとの規定に改正されました。
- ②中途解約時の高額なキャンセル料を定める条項については、キャンセルの時期に応じてキャンセル料を細分化する等の改正がなされました。



(2) 結婚相手紹介サービス

(i) 結婚相手紹介サービス契約における事業者の責任を全部免除する条項、クーリング・オフ期間を短縮する条項等

問題点

(詳細はP.116【項番43】参照)

結婚相手紹介サービス契約において、以下のような条項が使用されていました。

- ①紹介した交際相手とのトラブルについて事業者は一切責任を負わない。
- ②クーリング・オフ期間を短縮する。
- ③中途解約の場合は高額なキャンセル料を支払う。

成果

①については削除され、②③については、特定商取引法に沿った条項に改正されました。

(ii) 実際にお見合いするには登録料等が必要であるにもかかわらず「お見合い無料」などとうたう結婚相談所の広告表示等

問題点

(詳細はP.117【項番44】参照)

結婚相談所の広告表示や会員規約において、以下のような問題がありました。

- ①実際には会えないにもかかわらず「お見合い無料」などとうたうホームページ広告
- ②クーリング・オフができる場合を限定する条項
- ③中途解約時に高額な違約金を定める条項

成果

- ①「お見合いをすることが決まった場合（お見合いの成立）には正会員への登録が必要」等と分かりやすい表現に変更されました。
- ②クーリング・オフを限定する条項については、クーリング・オフ妨害がなされた場合のみを指すような表現は削除されました。
- ③中途解約時の違約金については、特定商取引法に定める中途解約の際に事業者が請求し得る損害賠償等の金額の上限の範囲内となるよう改められました。

(3) 冠婚葬祭サービス

(i) 冠婚葬祭サービス契約における中途解約時の返戻金から高額な手数料を差し引くとする条項

問題点

(詳細はP.119【項番45】参照)

将来の冠婚葬祭サービスを受けるため、所定の月掛金を積み立てる契約について、中途解約した場合の払戻金について所定の手数料が差し引かれる旨の条項が使用されていました。

成果

裁判において、性質上個々の契約との間において関連性が認められるものでなければ、「平均的な損害」に含まれないものとされ、定められた「所定の手数料」の大部分が無効とされました。

※類似の事案において異なる判決もあります(第3章参照)。



第1章

1

2

3

第2章

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

第3章

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

(4) ホームセキュリティ

(i) ホームセキュリティ契約における中途解約した場合の違約金条項

問題点

(詳細はP.121【項番46】参照)

ホームセキュリティ（自宅の警備や保守）サービス契約において、消費者が中途解約した場合に、事業者に対し違約金を支払う旨の条項が使用されていました。

成果

当該条項は削除され、中途解約までの料金を支払うだけでよくなりました。

(5) 法律事務所

(i) 弁護士法人における有利誤認表示、契約解除時等の着手金不返還条項等

問題点

(詳細はP.122【項番47】参照)

弁護士法人のウェブサイト上に有利だと誤認させるような広告が表示されていました。また、以下のような契約条項が使用されていました。

- ①弁護士費用について「安すぎる」、「格安」などの表示
- ②受任者（弁護士）に一切を委任し一切異議を述べない等とする条項
- ③回収した過払金等は債務整理が全て終了するまで委任者（消費者）に返還しないとする条項
- ④契約解除時における着手金の不返還又は着手金等の支払義務を定める条項
- ⑤一定の解除事由等があった場合に受任者（弁護士）が報酬及び費用を全額請求できるとする条項
- ⑥契約に関する紛争について東京地方裁判所を管轄裁判所とする条項

成果

- ①有利誤認表示は削除されました。
- ②「一任する」との文言は削除される改正がなされました。
- ③委任者（消費者）に事情のある場合は協議の上返金する旨の文言を加える改定がなされました。
- ④着手金全額と実費の支払義務を負うとの文言が削除されました。
- ⑤・⑥は削除されました。

(6) 探偵業

(i) 探偵調査委任契約における中途解約時の違約金条項

問題点

(詳細はP.126【項番48】参照)

探偵調査委任契約において、以下のような中途解約時の違約金条項が使用されていました。

- ・ 調査着手前の解約の場合、調査料金の20%
- ・ 調査着手後の解約の場合、実際に調査に要した日数や業務遂行状況にかかわらず、調査料金の100%

成果

当該中途解約時の違約金条項は、解約時における調査業務の処理の程度に応じて、調査料金を支払う（ただし、受任者（事業者）の責めによる解除の場合はその限りではない）との規定に改正されました。

第1章

1

2

3

第2章

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

第3章

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

第3章

差止請求の主な事例の詳細

第3章における事例概要表の凡例

相手方の事業内容・業種	➡	相手方事業者の事業内容・業種を記載しています。
終了日	➡	適格消費者団体が差止請求活動を終了した日付を記載しています。
解決形態	➡	「裁判(判決)」、「裁判(和解)」、「裁判(その他)」、「裁判外」のいずれに該当するか、記載しています。
申入れ根拠条文	➡	適格消費者団体が差止請求権を行使した際の根拠法令・根拠条項を記載しています。
適格消費者団体	➡	本事案に対応した適格消費者団体の名称を記載しています。

第3章 差止請求の主な事例の詳細

第3章では、第2章で示した事例について、差止請求の対象となった勧誘行為や契約条項、差止請求の根拠や理由（適格消費者団体の主張）、さらに、改善された内容等について、その内容の詳細を紹介いたします。下表は第2章の再掲となります。

なお、第2章及び第3章で御紹介している事案については、事案の背景や対象が異なるため、差止請求の結果や改善された内容もそれぞれ異なり、裁判に至った事案においては、異なる判決となっている場合もあります。

表5 差止請求事例の分類

大分類	小分類	第2章 掲載頁	第3章 掲載頁
1 食料品・保健衛生品	(1) 健康食品・化粧品	P.22	P.54
2 教養娯楽品	(1) パソコン販売と通信契約	P.24	P.62
	(2) ペットショップ	P.24	P.63
3 車両・乗り物	(1) 自動車販売・買取	P.25	P.65
4 土地・建物・設備	(1) 納骨堂	P.27	P.69
5 レンタル・リース・貸借	(1) 不動産賃貸	P.28	P.71
	(2) 時間貸駐車場	P.30	P.76
	(3) 貸衣装	P.31	P.77
	(4) 病院アメニティサービス	P.32	P.80
6 工事・建築・加工	(1) 建築請負	P.33	P.82
7 金融	(1) 銀行カードローン	P.34	P.84
8 運輸・通信サービス	(1) インターネット通信販売	P.35	P.86
	(2) インターネット接続サービス	P.36	P.90
9 教育サービス	(1) 専門学校	P.37	P.91
	(2) 予備校	P.38	P.92
	(3) 資格取得	P.38	P.93
10 教養・娯楽サービス	(1) スポーツクラブ	P.39	P.95
	(2) 語学教室	P.41	P.100
	(3) 旅行取扱業	P.41	P.101
	(4) コンサートチケット販売	P.42	P.104
	(5) ファンクラブ	P.42	P.105
11 保健・福祉サービス	(1) エステ	P.43	P.107
	(2) 病院・診療所	P.43	P.108
	(3) 歯科医	P.44	P.109
	(4) 有料老人ホーム	P.44	P.110
12 他の役務	(1) 結婚式場	P.45	P.111
	(2) 結婚相手紹介サービス	P.46	P.116
	(3) 冠婚葬祭サービス	P.47	P.119
	(4) ホームセキュリティ	P.48	P.121
	(5) 法律事務所	P.48	P.122
	(6) 探偵業	P.49	P.126

1 食料品・保健衛生品

(1) 健康食品・化粧品

(i) 定期購入ではなくお試し価格で1回の購入だと誤認するインターネット通信販売（健康食品・化粧品）における表示

【項番1】

相手方の事業内容・業種	インターネット通信販売（健康食品・化粧品）
終了日	2017/02/03
解決形態	裁判外
申入れ根拠条文	消費者契約法：第10条 景品表示法：第5条第2号 特定商取引法：第12条
適格消費者団体	ひょうご消費者ネット

差止請求の対象

本件は、下記の表示記載の表示の差止めを求めた事案です。下記の3事例（健康食品2件、化粧品1件）とも、景品表示法上の有利誤認表示と特定商取引法上の誇大広告に当たるとしたものです。

なお、いずれの事案も、未成年者が購入した場合において、保護者の同意を得たものとみなす旨の契約条項が、消費者契約法上の消費者の利益を一方的に害する不当条項であるとしています。

事例1

(表示媒体)

事業者ウェブサイト

(対象となる商品)

健康食品

(対象となる表示)

「初回 60 粒 + DVD 3 枚 通常税抜価格 ¥11,700 ¥300 (税抜)」、「〇〇 (同社製品名) をたった 300 円で試してみる」と記載するなど、あたかも、300 円のお試し価格でダイエット食品を購入できるかのような表示ですが、実際には、300 円でのお試し価格による 1 回分の購入にとどまらず、2 回目以降の継続購入である旨が明確に表示されていないものです。

事例2**(表示媒体)**

事業者ウェブサイト

(対象となる商品)

健康食品

(対象となる表示)

「1周年記念初回 100 円 10 日分コース」、「通常価格 5,980 円 98% OFF → 100 円 (税込)」と記載するなど、あたかも、100 円のお試し価格で 10 日分の健康食品を購入できるかのような表示ですが、実際には、100 円のお試し価格による 1 回分の購入にとどまらず、2 回目以降の継続購入である旨が明確に表示されていないものです。

事例3**(表示媒体)**

事業者ウェブサイト

(対象となる商品)

化粧品

(対象となる表示)

「通常価格 8,800 円が期間限定 100 円 (税込)」と記載するなど、あたかも、100 円のお試し価格で化粧品を購入できるかのような表示ですが、実際には、100 円での期間限定・お試し価格による 1 回分の購入にとどまらず、2 回目以降の継続購入である旨が明確に表示されていないものです。

差止請求の理由 (適格消費者団体の主張)**事例1**

実際には、消費者は 300 円でのお試し価格による 1 回分の購入にとどまらず、2 回目以降の購入を継続させられ、合計で 10,000 円以上の価格を支払うこととなります。

なお、上記表示と共に、「各 DVD セット定期コースは特別価格でのご案内の為、4 回のお受け取りを約束させて頂いております」、「DVD セット定期コース (120 粒 / 180 粒 / 240 粒) は特別価格でのご案内のため、ご購入条件として 4 回のご継続がお約束となります」との記載もありますが、上記表示が色文字の大きなフォントを使用するなどした強調されたものであるのに比べ、白黒の著しく小さなフォントが使用されており、明確に記載されているとはいえません。

したがって、全体としてみると、割引率又は割引額の適用される商品が一部のものに限定されているにもかかわらず、その旨を明示しないで、取り扱う全商品又は特定の商品群を対象とした一括的な割引率又は割引額を強調した表示をしているものにほかならず、景品表示法第 5 条第 2 号に規定する、「商品の価格等の取引条件について、実際のものや

事実に相違して競争事業者のものより著しく有利であると一般消費者に誤認される表示]であって、「不当に顧客を誘引し、一般消費者による自主的かつ合理的な選択を阻害するおそれがあると認められるもの」に該当すると考えられます。

また、これら表示は、特定商取引法上の誇大広告にも該当するものと考えられます。

事例2

実際には、消費者は100円でのお試し価格による1回分の購入にとどまらず、2回目以降の購入を継続させられ、合計で10,000円以上の価格を支払うこととなります。

なお、上記表示と共に、「特別割引コースは定期のお届けで4回のお受け取りをお約束させて頂いております。2回目より通常サイズ30日分で3,980円（税抜）のお届けとなります。」との記載もありますが、上記表示が赤文字の大きなフォントを使用するなどした強調されたものであるのに比べ、白黒の著しく小さなフォントが使用されており、明確に記載されているとはいえません。

したがって、全体としてみると、割引率又は割引額の適用される商品が一部のものに限定されているにもかかわらず、その旨を明示しないで、取り扱う全商品又は特定の商品群を対象とした一括的な割引率又は割引額を強調した表示をしているものにほかならず、景品表示法第5条第2号に規定する、「商品の価格について、実際のものや事実に相違して競争事業者のものより著しく有利であると一般消費者に誤認される表示]であって、「不当に顧客を誘引し、一般消費者による自主的かつ合理的な選択を阻害するおそれがあると認められるもの」に該当すると考えられます。

また、これら表示は、特定商取引法上の誇大広告にも該当するものと考えられます。

事例3

実際には、消費者は100円でのお試し価格による1回分の購入にとどまらず、2回目以降の購入を継続させられ、合計で10,000円以上の価格を支払うこととなります。

なお、上記表示と共に、「定期コースは特別価格ご提供のため6ヶ月（6回）ご継続のお約束とさせていただきます」、「2回目以降は、ずっと43% OFFの4,980円でご購入いただけます」との記載もありますが、上記表示が赤文字の大きなフォントを使用するなどした強調されたものであるのに比べ、白黒の著しく小さなフォントが使用されており、明確に記載されているとはいえません。

したがって、全体としてみると、割引率又は割引額の適用される商品が一部のものに限定されているにもかかわらず、その旨を明示しないで、取り扱う全商品又は特定の商品群を対象とした一括的な割引率又は割引額を強調した表示をしているものにほかならず、景品表示法第5条第2号に規定する、「商品の価格について、実際のものや事実に相違して競争事業者のものより著しく有利であると一般消費者に誤認される表示]であって、「不当に顧客を誘引し、一般消費者による自主的かつ合理的な選択を阻害するおそれがあると認められるもの」に該当すると考えられます。

また、これら表示は、特定商取引法上の誇大広告にも該当するものと考えられます。

差止請求の結果、是正・改善された内容

申入れの結果、3事例とも問題の表示が改善されました。具体的には、申込条件となる購入回数が明示され、総額も表示されるようになりました。

【項番2】

相手方の事業内容・業種	インターネット通信販売（健康食品）
終了日	2017/06/02
解決形態	裁判（和解）
申入れ根拠条文	景品表示法：第5条第2号
適格消費者団体	京都消費者契約ネットワーク

差止請求の対象

本件は、事業者のウェブサイトにおける下記表示を行うことの差止め等を請求した事案です。

（対象となる媒体）

事業者ウェブサイト

（対象となる商品）

健康食品

（対象となる表示）

実際には、4回の継続購入が義務付けられ、最低支払総額が14,100円となるにもかかわらず、対象となる商品が「980円」であるかのように誤認させる表示

差止請求の理由（適格消費者団体の主張）

（景品表示法上の有利誤認表示）

本件の対象となる表示は、本件商品を購入した場合、最低5か月の継続購入及び2回目以降は通常価格3,280円での購入が契約内容となっているにもかかわらず、事業者ウェブサイトの記載では、1回、980円で購入することが可能であるかのように表示されており、その表示内容は、景品表示法上の「商品又は役務の価格その他の取引条件について、実際のもの又は当該事業者と同種若しくは類似の商品若しくは役務を供給している他の事業者に係るものよりも取引の相手方に著しく有利であると一般消費者に誤認される表示」に該当すると考えられます。

なお、事業者ウェブサイトの内容全体を考慮すれば、定期購入に関する記載がウェブサイト上や利用規約に記載されていることをもってしても、一般消費者において、本件商品を単価980円で購入することができるという印象・認識を払拭できているとは到底言えず、ウェブサイトの表示は、消費者に「誤認される表示」に該当すると考えられます。

差止請求の結果、是正・改善された内容

上記のような表示を行わないこと等を内容とする和解が成立し、これまで表示していたウェブサイトの表示が、消費者の誤認を招かない表示に是正されました。

その他

【類似の判例の内容】

本件と同様に、実際には定期購入契約であるにもかかわらず、「お試し」で安い価格で健康食品を購入できると誤認させる表示について差止請求訴訟を提起した事案があります。

訴訟提起後に事業者がこのような表示をやめたため、今後も同様の表示を行わないことを内容とする和解が成立しました。

（ii）医薬品等ではないにもかかわらず特定の保健目的、効果が期待できると消費者を誤認させる健康食品の広告表示等

【項番3】

相手方の事業内容・業種	健康食品の販売
終了日	2017/10/24
解決形態	裁判外
申入れ根拠条文	景品表示法：第5条第1号
適格消費者団体	消費者支援機構関西

差止請求の対象

本件は、事業者が提供する「〇〇（同社製品名）」の各種広告における以下の表記について、いずれも景品表示法上の優良誤認に該当するとして、表示の停止を求めた事案です。

- ① 「□□の代わりに〇〇（同社製品名）」、「□□？私は〇〇（同社製品名）」など、「〇〇（同社製品名）」を摂取することが、肝臓を休ませることの代わりになるかのような表記
- ② 「ギュッと凝縮した」、「超濃縮」、「濃いエキスをぎゅっと濃縮」など、過度に濃縮したかのような表記
- ③ 「〇〇（同社製品名） お酒好きの健康に、毎日の元気の源に」、「こんな方におすすめです！ 宴席を楽しみたい、身体への負担が気になる、夜、何度も起きる、朝シャキッとしたい」といった、ア）飲酒をしても身体への負担が軽減される効果があること、イ）二日酔いの症状が軽減される効果があること、ウ）良質の睡眠がとれるようになることなど、特定の保健の目的が期待できる（健康の維持及び増進に役立つ）機能がこの食品に備わっていることを示す表示

差止請求の理由（適格消費者団体の主張）

上記商品は、機能性表示食品でも特定保健用食品でも、医薬品でもありません。しかしながら、上記広告・表示を見た一般消費者は、①に関しては、摂取により肝臓を休ませることの代わりになるのと同様の効果があると認識し、②に関しては、その含有量を具体的に明らかにされないまま、多くの当該成分が含まれているとの認識を抱き、③に関しては、特定の保健の目的が期待できる（健康の維持及び増進に役立つ）機能がこの食品に備わっていると認識する可能性が高いものです。これら広告は、いずれも景品表示法上の優良誤認表示に該当すると考えられます。

差止請求の結果、是正・改善された内容

事業者は、いずれも申入れに応じ、当該広告の使用が停止されました。

【項番4】

相手方の事業内容・業種	健康食品の販売
終了日	2017/01/24
解決形態	裁判（判決）
申入れ根拠条文	消費者契約法：第4条第1項第1号 景品表示法：第5条第1号
適格消費者団体	京都消費者契約ネットワーク

差止請求の対象

本件は、下記の記載の表示の差止め等を請求した事案です。

（表示媒体）

日刊新聞紙に折り込んだチラシ

（対象となる表示）

- ①体の健康クロレラ（C. G. F.）（主な効用）
「病気と闘う免疫力を整える・細胞の働きを活発にする・排毒・解毒作用・高血圧・動脈硬化の予防・肝臓・腎臓の働きを活発にする」
- ②心の健康ウコギ（イソフラキシジン）（主な効用）
「神経衰弱、自律神経失調症改善作用・ホルモンバランスを調整・抗ストレス作用・疲労回復作用・鎮静作用による緊張の緩和・睡眠安定・抗アレルギー作用」
- ③「クロレラは薬効のある食品であり」
- ④体験談の形式を用いた「腰部脊柱管狭窄症（お尻からつま先までの痛み、シビレ）」、「肺気腫」、「自律神経失調症・高血圧」、「腰痛・坐骨神経痛」、「糖尿病」、「パーキンソン病・便秘」、「間質性肺炎」、「関節リウマチ・貧血」、「前立腺ガン」が改善されるとの表示

差止請求の理由（適格消費者団体の主張）

（景品表示法上の差止請求）

本件の対象となる表示は、医薬品ではなく食品である「クロレラ（C. G. F）」、「ウコギ（イソフラキシジン）」について、薬効や効果を表示するものであり、商品の品質について、実際のものよりも著しく優良であると一般消費者に誤認される表示であり、景品表示法上の優良誤認表示に該当すると考えられます。

（消費者契約法上の差止請求）

医薬品ではなく、食品であるにもかかわらず、薬効や効果をうたうことは消費者契約の目的となる物品の質について事実と異なることを告げ、これにより消費者が「クロレラ（C. G. F）」、「ウコギ（イソフラキシジン）」に薬効や効果があると誤認させるものであり、消費者契約法上の不実告知に該当すると考えられます。

差止請求の結果、是正・改善された内容

第一審判決（京都地判平成27年1月21日）により、本件対象となる表示は優良誤認表示であると認められ、差止め等が認容されました。

その後、控訴があり、差止請求は棄却されることとなりましたが、これは、本件事業者が、第一審判決後に本件対象となる表示を含むチラシの配布を取りやめており、それによって、差止めの必要性がないと判断されたためであり、対象とされた表示自体は是正される結果となりました。

なお、本件の上訴審判決（最三小判平成29年1月24日）においては、事業者等による働きかけが不特定多数の消費者に向けられたものであったとしても、そのことから直ちにその働きかけが消費者契約法第12条第1項及び第2項にいう「勧誘」に当たらないということとはできないとの判断が示されており、今後の消費者契約法の適用範囲に大きな影響を与えるものと考えられます。

【項番5】

相手方の事業内容・業種	健康食品の販売
終了日	2018/08/09
解決形態	裁判外
申入れ根拠条文	景品表示法：第5条第1号
適格消費者団体	京都消費者契約ネットワーク

差止請求の対象

本件は、下記記載の表示を行うこと及び第三者として下記対象となる記載の表示を行わせることの差止め等を請求した事案です。

（対象となる表示）

水素水が、「万病に効果があると言われており、癌（がん）に対しても可能性があります。」
「あらゆる病気改善にも効果的です」、「水素水の効果でアトピー性皮膚炎改善」等、水素水に医薬品的効果・効能があるかのよううたう表示

差止請求の理由（適格消費者団体の主張）

（景品表示法上の差止請求）

- ・ 医薬品としての承認を受けていない上記対象商品につき、医薬品的な効果・効能があることを表示するものであり、一般の消費者に対し、対象商品があたかも国により厳格に審査され承認を受けて製造販売されている医薬品であるとの誤認を引き起こすおそれがあることから、「商品の品質について、実際のものよりも著しく優良であると一般消費者に誤認される表示」（景品表示法第5条第1号）という要件に該当すると考えられます。
- ・ 「ヒトでの有効性について信頼できる十分なデータが見当たらない。」とされている水素水について、本件ウェブサイトの表示上は、実際には確認されていない癌予防等の効果・効能があることをうたうものであることから、「商品の品質について、実際のものよりも著しく優良であると一般消費者に誤認される表示」（景品表示法第5条第1号）という要件に該当すると考えられます。

（アフィリエイトによる表示について）

消費者庁が公表している「健康食品に関する景品表示法及び健康増進法上の留意事項について」（平成28年6月30日）では、アフィリエイトの行った表示（広告）について、表示内容の決定に関与（決定を委ねている場合も含む。）している広告主は景品表示法の「表示」の主体であるとの見解をとっており、アフィリエイトサイト運営者による本件表示の主体は、当該商品の事業者になります。

差止請求の結果、是正・改善された内容

差止請求後、事業者がアフィリエイト仲介代理店へ連絡して、対象となる表示を行うウェブサイトへの削除要請を行い、当該表示は削除されました。

その他

【類似の事案の内容】

同様に水素水について医薬品的な効果・効能をうたう表示を行っていた事業者（事業者A、事業者B、事業者C、事業者D、事業者E）に対して差止請求を行い、いずれも本件と同様に事業者から広告代理店等へ要請の上、対象となる表示が削除されました。

2 教養娯楽品

(1) パソコン販売と通信契約

(i) 通信サービス契約を中途解約した場合の違約金を明確に説明せず、パソコンを無償又は格安で購入できると説明するセット販売勧誘（通信サービスとパソコン販売）

【項番6】

相手方の事業内容・業種	移動電気通信業
終了日	2010/10/29
解決形態	裁判外
申入れ根拠条文	消費者契約法：第4条第2項
適格消費者団体	消費者機構日本

差止請求の対象

本件事業者の通信サービスプラン「〇〇（事業者サービス名）」と無料又は格安のパソコン（事業者通信用端末付き）とのセット販売契約において、店頭・広告等によりパソコンを無料又は格安で購入できるという利益となる事実のみを告知し、他方において、「〇〇（事業者サービス名）」を契約期間中に中途解約した場合に、契約解除料が発生する旨の不利益事実を告知しない勧誘が行われていました。こうした勧誘は、消費者契約法上の不利益事実の不告知に該当すると考えられるため、その是正を求めた事案です。

また、事業者の販売代理店が上記の不当勧誘を行っている場合は、その是正のために必要な措置を講ずることを求めました。

差止請求の理由（適格消費者団体の主張）

本件セット販売契約の勧誘時に告げられるパソコンを無料又は格安価格で購入できるという事項は、消費者契約法第4条第2項における利益となる事実には該当します。一方、本件セット販売契約締結直後に解約した場合69,600円の高額な解除料が発生するということは、同法第4条第2項の不利益事実には該当すると考えられます。なお、消費生活相談事例を照会したところ、パソコンが無料又は格安で購入できる旨が告知される一方、通信契約プランを中途解約した場合の解除料に関する事項が、明確に説明されていないと思われる事例が多数ありました。

差止請求の結果、是正・改善された内容

①次の内容について説明の実施の徹底が図られました。

ア) 通信契約の2年間利用を条件に、セット割引価格でパソコンを販売していること、2年間未満での解約・変更の場合は契約解除料が生じることの説明（契約解除料一覧を確認し

ながらの説明)。

イ) 通信契約プランの月額料金での下限と上限額や事務手数料の説明。

ウ) 利用場所等に応じた商品説明(エリア確認作業の実施も含む)。

② 申込書では、重要説明事項欄において「特にご注意いただきたい事項」として料金プランや契約解除料、事務手数料等の説明の強調が図られました。総合カタログでは、契約解除料等の注意喚起を目的とした説明の追記がなされました。

③ 全国の販売員・スタッフへは月1回の頻度で接客改善研修等が実施されることとなりました。販売代理店へは、担当営業者が現場視察を行いながら、セールストークの徹底・指導等を行うこととなりました。さらに特定の販売代理店で苦情等が多く発生している場合は、その原因究明と業務改善策を実施していくこととしています(改善が見られない場合の販売停止処置も含む)。

その他

【類似の事案の内容】

パソコンと通信契約のセット販売に係る家電量販店の広告について、通信契約解除時には違約金が生ずる旨を明示するよう申し入れ、改善が図られました。

(2) ペットショップ

(i) ペットが売買前から有していた病気や怪我であるにもかかわらず、治療費等の損害賠償請求ができない等とするペットの売買契約

【項番7】

相手方の事業内容・業種	ペットショップ
終了日	2013/01/23
解決形態	裁判外
申入れ根拠条文	消費者契約法：第8条第1項第2号、同第4号、同第5号、第10条
適格消費者団体	消費者被害防止ネットワーク東海

差止請求の対象

本件は、ペットショップに対し、ペットが売買前から病気や怪我を有していたにもかかわらず、買主に説明されていない場合の、買主の治療代ほかの損害に関する瑕疵担保責任、及び同ペットショップに故意又は重大な過失がある場合の債務不履行責任、又は不法行為責任について、売買契約書の条項の是正を求めた事案です。

申入れの対象とした具体的な条項の内容は、以下のとおりです。

事業者が瑕疵担保責任を負うのは、売買契約書に定める保証の対象外に該当しない場合で、かつ、「生体引き渡し後3ヶ月以内に病気により死亡に至った場合は、1回に限り、死亡した生体の生体価格と同等の生体の提供を致します。」「その保証期間内に飼育上重大な支障をきたす先天性障害があった場合、当店の指定する獣医師の診断書に基づき、1回限りお買い上げの生体の価格と同等の生体と交換いたします。」と規定されていました。

差止請求の理由（適格消費者団体の主張）

ペットが売買前から病気をしていたり、負傷していたにもかかわらず、それが買主に説明されていない場合、売主は、買主に対し、民法上瑕疵担保責任を負う場合があります。しかしながら、売買契約書では、死亡に至らない場合に買主が負担せざるを得なかった治療費等の賠償は一切なく、また、死亡した場合にも、限定された場合にのみ、「生体価格と同等の同社が選定する生体との交換」のみ保証されると規定されています。同条項は、個性が重視されるペットの性質上、事業者が選定する生体との交換のみでは、「瑕疵担保責任の全部を免除する条項」に等しく、消費者契約法第8条第1項第5号に違反すると考えられます。また、責任を負う場合を民法の規定より限定し、損害の額をその一部に限ることにもなるため、消費者の利益を一方的に害する条項として消費者契約法第10条にも違反すると考えられます。

また、同法第8条第1項第2号は事業者の故意又は重大な過失により生じた債務不履行責任の一部を免除する条項を無効としています。

同法第8条第1項第4号は、事業者の債務の履行に際してなされた、当該事業者の故意又は重過失がある場合の不法行為により、消費者に生じた損害を賠償する民法の規定による責任の一部を免除する条項を無効としています。

当該ペットが病気や怪我を有するに至った原因や、その見落としについて、事業者に重大な過失や故意が存在し、同法第8条第1項第2号又は同第4号違反となる場合もあり得るため、これら規定に違反しないように、事業者が損害賠償責任を負う旨の改定を求めました。

差止請求の結果、是正・改善された内容

申入れの結果、瑕疵担保責任について以下のとおり、改定がなされました。

- ・死亡・先天的障害の場合

「生体引き渡し後3か月以内に病気により死亡に至った場合、もしくは3か月以内に飼育上重大な支障をきたす先天性障害があった場合、1回に限り、その生体価格と同等の生体提供または、生体価格の半額をお返しします。(略)」

- ・病気・負傷の場合

「6種ワクチン接種による予防ができず同種の病気に感染した場合、または、飼育上重大な支障をきたす病気・ケガが見つかった場合、生体引き渡し後、3か月以内に要した治療費を1日最大5,000円、期間内で最大50,000円を上限として補助します。」

- ・債務不履行責任、不法行為責任について

「ペット販売契約に関し、当店は故意又は重大な過失がある場合を除き、本売買契約書に記載された以外の債務不履行責任及び不法行為責任を負いません。この場合の当店の責任は、契約書に記載のパックの保障及び治療費補助の保障に限定します」

3 車両・乗り物

第1章

1

2

3

第2章

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

第3章

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

(1) 自動車販売・買取

(i) いかなる場合でもキャンセル時にはキャンセル料が発生する等とする自動車買取契約

【項番8】

相手方の事業内容・業種	自動車販売・買取業
終了日	2011/02/25
解決形態	裁判（その他）
申入れ根拠条文	消費者契約法：第9条第1号、第10条
適格消費者団体	消費者支援ネット北海道

差止請求の対象

本件は、自動車の販売や買取りなどを業とする事業者に対し、その使用する車輛買取契約約款の契約条項のうち、消費者がその所有する自動車を事業者に売却する契約を締結した後これを解約した場合、「50,000円」又は「車輛代金の5%」を解約料（キャンセル料）として支払わなければならないとする条項について、消費者と契約の締結をするに際し本条項を含む意思表示を行わないこと、本条項が記載された契約書用紙を破棄することなどを求めた事案です。

差止請求の対象とした具体的な条項の内容は、以下のとおりです。

「売主（消費者）は、表面記載の車輛引渡し期日までの間にかぎり、買主（事業者）に書類で通知して、この契約を解約（キャンセル）することができます。ただし、売主は、買主から手付金または売買代金の内金を受領している場合は、それを返還するのと同様でなければこの契約を解約（キャンセル）することはできません」、「解約（キャンセル）を申出た場合、売主はこの売買契約の契約代金が1,000,000円未満の場合は50,000円、1,000,000円以上の場合は車輛代金の5%相当額の解約料（キャンセル料）を買主に支払わなくてはならないものとします」

差止請求の理由（適格消費者団体の主張）

解約は、事案により様々な段階でなされるもので、その時期によって解約による損害も異なってくるはずですが、解約による損害が、常に一律「50,000円」や「車輛代金の5%」を上回るとは考えられません。

本条項は、消費者契約法第9条第1号にいう消費者契約の解除に伴う損害賠償の額の予定又は違約金の定めであり、当該条項において設定された解除の事由、時期等の区分に応じ、当該消費者契約と同種の消費者契約の解除に伴い当該事業者が生ずべき平均的な損害

の額を超える部分は無効であると考えられます。また、「解約」の時期を問わず、一律に「5万円」又は「車輛代金の5%」のキャンセル料を課すことは、同法第10条にいう消費者の利益を一方向的に害する不当条項であるとも考えられます。

差止請求の結果、是正・改善された内容

本件は、申入書、さらに差止請求書により請求を行いました。事業者からは回答がなく、裁判を提起したところ、事業者は請求を全て認諾しました。

その後、事業者は、本条項の使用を取りやめ、本条項の解約料（キャンセル料）を定めた部分を車輛買取契約約款から削除して、「売主は、表面記載の車輛引渡し期日までの間にかぎり、買主に書類で通知して、この契約を解約（キャンセル）することができます。ただし、売主は、買主から手付金または売買代金の内金を受領している場合は、それを返還するのと同様でなければこの契約を解約（キャンセル）することはできません」とする条項に変更し、解約料（キャンセル料）は請求しないこととされました。

その他

【類似の事案の内容】

以下の条項を適正な内容とするよう求め、いずれも改善された事案があります。

「消費者が事業者に自動車売却する契約を締結した後に、①自動車の状態が査定時の状態と相違することが発覚した場合には、事業者が契約を解除でき、事業者が消費者に対して契約車両金額の30%を損害賠償として請求できるとともに、消費者は当該契約によって発生した全ての費用を即時に精算しなければならない（消費者契約法第9条第1号に該当）、②消費者は車両売買に必要な全ての書類を契約締結後10日以内に提出できない場合、事業者に対し、書類の提出が1週間遅れるごとに10,000円の損害金を支払わなければならない（同法第10条に該当）、③当事者の一方が撤回を求めて契約解除となる場合、相手方に対し、契約車両金額の30%を損害賠償として支払うとともに、当該契約締結によって発生した全ての費用を精算しなければならない（同法第9条第1号に該当）」

【類似の判例の内容】

本件とは異なり、消費者が自動車販売事業者から自動車を購入する売買契約を締結した事案では、消費者が契約締結の2日後に撤回の意思表示をしたため、当該事業者から注文書の特約条項に基づいて車両代金額の15%に当たる損害賠償金の請求がなされた個別訴訟において、その事情の下では当該事業者に現実に損害が生じているとは認められず、通常何らかの損害が発生し得るものとも認められず、当該売買によって得られたであろう粗利益（得べかりし利益）は消費者契約法第9条第1号の予定する平均的な損害に当たるとはいえないなどとして、この請求は消費者契約法第9条第1号により許されないとされた事例があります（大阪地判平成14年7月19日金融商事判例1162号32頁）。

【項番9】

相手方の事業内容・業種	自動車販売・買取業
終了日	2018/07/23 ただし、12/25、再度の情報提供と検討依頼の通知を送付
解決形態	裁判外
申入れ根拠条文	消費者契約法：第8条第1項第1号及び第3号、第9条第1号、第10条
適格消費者団体	消費者市民ネットとうほく

差止請求の対象

本件は、自動車販売・買取りを業とする事業者に対し、その使用する車輛売買約款（自動車買取契約であり、消費者を売主、事業者を買主とするものです。）における約款条項のうち、以下の条項について、本件約款から削除・改正することを求めた事案です。

- ①消費者（売主）が契約の解約を申し出た場合、売買代金の5%、下限金額50,000円の解約料を事業者（買主）に支払うとする条項
- ②消費者（売主）が契約の解約を申し出た場合、事業者（買主）側で生じた費用に関しては、消費者は、事業者から損害賠償を請求されても、一切の異議を申し立てないものとする条項
- ③事業者（買主）が契約を解除した場合において、消費者（売主）が代金を返還しない場合などに、事業者が車両を任意に処分することができ、消費者は一切の損害賠償の請求を行わないこととする条項
- ④消費者（売主）又は事業者（買主）が契約の解約・解除をした場合においては、車輛を現状有姿のまま返還するものとし、消費者は一切の損害賠償の請求を行わないものとする条項

差止請求の理由（適格消費者団体の主張）

- ①は、解約（キャンセル）の時期や売買代金の額にかかわらず、消費者が最低50,000円のキャンセル料を支払わなくてはならないことから、平均的損害の額を超える部分が含まれていると考えられます（消費者契約法第9条第1号）。
 - ②は、事業者（買主）側で生じた費用の請求に関して、消費者が一切の異議を申し立てないものとすることから、平均的損害の額を超える部分が含まれていると考えられます（同法第9条第1号）。
 - ③及び④は、消費者に生じた損害を賠償する責任の全部を免除する条項として、無効となるものと考えられます（同法第8条第1項第1号及び同第3号）。
- また、③は、消費者（売主）が所有権を有する車輛につき、契約時に処分を承諾させ、これを事業者（買主）が任意に処分できるとされており、事業者による所有権侵害を是認し、実質的には自力救済を認める規定となっており、無効となるものと考えられます（同法第10条）。

差止請求の結果、是正・改善された内容

条項の削除や是正を求めた結果、以下のような改善がなされました。

- ①については、「消費者が契約の解約を申し出た場合、売買代金の5%、上限金額50,000円の解約料を買主に支払う」という条項に変更されました。
- ②については、「消費者・事業者双方がかかる損害の費用を協議の上、消費者に対し請求することができるものとする」という条項に変更されました。
- ③及び④については、「事業者が任意に車を処分できるとする条項」、「一切の損害賠償の請求を行わない」とする条項は削除されました。

なお、本事案の対応を終了した後に、業界団体から情報提供がありました。同団体では、会員事業者用にモデル約款を作成し、その中に顧客に解約料を負担させない条項を定め、会員はモデル約款に従った契約書を使用しているとのこと。本件事業者は同団体の会員ではないものの、「このようなモデル約款が存在することについて情報提供を行うとともにモデル約款を踏まえたさらなる条項改正の検討を求めるのが相当」と判断し、改めて事業者に検討を求める書面を送付するという追加対応を行いました。

(ii) 中古自動車販売契約において、消費者（買主）が申込みを撤回した場合には損害賠償義務を負い、事業者（売主）が撤回した場合には損害賠償義務を負わないとする条項

【項番10】

相手方の事業内容・業種	中古自動車販売業
終了日	2018/09/27
解決形態	裁判外
申入れ根拠条文	消費者契約法：第8条第1項第3号、第10条
適格消費者団体	消費者支援ネットワークいしかわ

差止請求の対象

本件は、中古車販売を行う事業者に対し、その使用する「注文書特約条項」のうち、以下の条項について、消費者との間で中古自動車の販売契約の締結をする際に、削除などの修正を求めた事案です。

申入れの対象とした具体的な条項の内容は、以下のとおりです。

- ①甲（事業者）がこの注文に応じられない場合、乙（消費者）は一切異議のないものとする。
この場合、申込金はそのまま乙に返還されるものとする。
- ②乙（消費者）が申込みを撤回し、このために甲（事業者）に損害が生じた場合、別途損害賠償を請求され、申込金と対当額で相殺されても異議のないものとする。

差止請求の理由（適格消費者団体の主張）

契約締結前においては、いわゆる契約締結上の過失（最二小判平成23年4月22日民集第65巻3号1405頁）により損害賠償請求ができる余地があるところ。

- ①は、消費者の損害賠償請求権を免除する条項であるため、消費者契約法第8条第1項第3号にいう消費者契約における事業者の債務の履行に際してされた当該事業者の不法行為により生じた損害を賠償する民法の規定による責任の全部を免除する条項に該当し、無効であると考えられます。
- ②は、消費者の過失を問わないで損害賠償請求ができるものとするものであることから、消費者契約法第10条に定める消費者の義務を加重する消費者契約の条項であり、民法第1条第2項に規定する基本原則に反して消費者の利益を一方向的に害するものです。

差止請求の結果、是正・改善された内容

- ①については、「甲（事業者）がこの注文に応じられない場合は、申込金はそのまま乙（消費者）に返還されるものとする。」と改定されました。
- ②については、「乙（消費者）が申込を撤回したことにより、甲（事業者）に法律上の原因に基づく損害が発生した場合、甲は、乙に対する申込金返還債務と甲の乙に対する損害賠償権とを対当額で相殺することができるものとする。」と改定されました。

4 土地・建物・設備

(1) 納骨堂

(i) 解約時において既納の使用権料及び管理費の返還は請求できないとする納骨堂の使用規定

【項番11】

相手方の事業内容・業種	納骨堂の運営
終了日	2013/03/29
解決形態	裁判外
申入れ根拠条文	消費者契約法：第9条第1号、第10条
適格消費者団体	全国消費生活相談員協会

差止請求の対象

本件は、納骨堂を運営する宗教法人等の納骨堂使用規定において、「解約時における既払い使用権料及び管理費を返還しない」（以下の②前段）とする消費者契約法上の不当条項の使用停止を求めた事案です。

- ①使用者は、書面をもっていつでも契約解除をすることができる。
- ②前項の場合においては、使用者（消費者）は既に納入した使用権料及び管理費の返還の請求をすることができない。なお使用者は設置済みの納骨壇を撤去し、納骨壇に収蔵された焼骨を引き取るものとする。
- ③第1項の場合、契約解除の日の属する年度の管理費を納付していないときは、使用者は当該管理費を支払わなければならない。

差止請求の理由（適格消費者団体の主張）

使用者が墓石の設置も焼骨の埋蔵もしていない段階、つまり実質的に何ら納骨堂を使用していない段階では、使用者が本規定に基づく契約を解除した場合においては、墓石の撤去等は不要であり、本規定に基づく契約を解除した使用者が使用する予定であった区画を、新規使用者の使用に供することは容易です。このため、使用者が契約を解除しても使用者が既に納入した納骨堂の使用権料及び管理費の返還ができないとする条項は契約の解除に伴う平均的損害の額を超えるものであり、消費者契約法第9条第1号により無効であると考えられます。

また、「使用者はすでに納入した使用権料及び管理費の返還の請求はすることが出来ない。」との定めは、上記のとおり使用者が墓石の設置も焼骨の埋蔵もしていない段階において使用者が本規定に基づく契約を解除した場合においても、使用者が既に納入した使用権料及び管理費の返還を例外なく制限するものであり、民法上使用者に認められる不当利得返還請求権を制限するものであることから、民法が適用される場合に比し、消費者の権利を制限する条項です。さらに、その結果として、使用者は、契約上認められる契約解除の自由を制限されるものであり、本規定は、信義則に反して消費者の利益を一方的に害するものです。したがって、本規定は同法第10条により無効であるとも考えられます。

差止請求の結果、是正・改善された内容

差止請求の結果、「使用者はすでに納入した使用権料及び管理費の返還の請求はすることが出来ない。」としていた文言は削除され、「使用者から契約解除の申入れがあったとき、墓石が建立されていない場合は使用権料を全額返還しなければならない」としました。これによって墓石の設置していない段階での納骨堂の契約解除においては、使用権料と管理料は返還されることになりました。

5 レンタル・リース・貸借

(1) 不動産賃貸

(i) 賃借人の故意・過失を問わず修繕義務や原状回復義務等を課す不動産賃貸借契約

【項番12】

相手方の事業内容・業種	不動産賃貸業
終了日	2013/04/11
解決形態	裁判（判決） 裁判（その他）
申入れ根拠条文	消費者契約法：第10条
適格消費者団体	消費者機構日本

差止請求の対象

賃貸借契約を締結・合意更新する際に、下記内容の意思表示を行わないことを求め、差止請求訴訟を提起しました。

- ①貸室の損傷原因が賃貸人（事業者）にあるか賃借人（消費者）にあるか不明確又は判定困難な場合には、賃借人が壁・天井・床、玄関ドアの鍵等の修繕費用の全部又は一部を負担します。
- ②賃借人が後見・保佐・補助開始の審判を受けたとき及び破産・民事再生手続の申立があったときは、賃貸人は催告することなしに賃貸借契約を解除及び更新拒絶できる。
- ③賃貸借契約終了時、経年変化・自然損耗の場合でも、重量物の設置による床材等のへこみや冷蔵庫の後ろ等の電気焼け、基本クリーニング代やカーペットシャンプー代等の原状回復費用は、賃借人の負担とします。

差止請求の理由（適格消費者団体の主張）

- ①この条項は、賃貸人が賃借人の故意や過失（善管注意義務違反）を立証することなく、「損傷原因の所在が不明確」又は「判定困難の場合」をもって壁や天井、玄関ドアの鍵等の修繕費用の一部又は全部を賃借人の負担と定めていますが、これは本来通常損耗を含め、賃借人に責任のある場合以外の修繕費用は賃貸人の負担とする民法第606条第1項の適用に比べて、賃借人の義務を加重するものであり、また通常損耗分を賃借人に負担させる可能性が高い条項であり、通常損耗に関する修繕費は賃料により賄われることが一般であることを考えると、賃料の二重負担ともいえ、信義則に反して賃借人に一方的な不利益を課すものなので、消費者契約法第10条に反し、無効であると考えられます。

- ②賃借人に後見・保佐・補助開始の審判があり、賃借人が制限行為能力者となったとしても、又は賃借人に破産・民事再生手続の申立があったとしても、それ自体により、直ちに賃料不払いや用法違反の事態が生ずるものではありません。それら理由をもって賃貸借契約を解除することは、民法第541条（履行遅滞等による解除権）や同法第543条（履行不能による解除権）に規定された以外の賃借人に不利な解除事由を作り出しているもので、消費者の義務を加重し、また、賃借人の生活基盤である賃借権を実質的に奪うものであることから、信義則に反して一方的に賃借人に不利益を課するもので、消費者契約法第10条により無効であると考えられます。
- ③民法第483条によれば、賃貸借契約の終了に際しては、賃借人は貸室を現状のまま賃貸人に返還すればよいとされています。その場合、貸室の使用に賃借人の故意・過失による汚損・破損があれば、賃借人がその費用を負担しますが、経年変化等による汚損等であれば、賃貸人が負担するのが原則ではあります。経年変化等の場合の原状回復費用を賃借人の負担とする条項は、このような費用は、民法では賃料で賄われると考えられていることから賃借人の義務を加重するものといえ、また賃借人に賃料の二重負担をさせるという意味で、信義則に反して賃借人に一方的に不利益を課するもので、消費者契約法第10条に反し、無効と考えられます。

差止請求の結果、是正・改善された内容

①から③の一部「経年変化・自然損耗の場合でも、重量物の設置による床材等のへこみや冷蔵庫の後ろ等の電気焼け」については、提訴後に当該事業者が当該条項を是正したため、裁判外で今後、同様の意思表示を行わないことを合意して、訴えを取り下げました。また、③のうち、基本クリーニング代等については、当初の契約条項が変更されたため訴えを取り下げました。

その他

【類似の事案の内容】

他事業者でも無催告の契約解除条項があり、次の場合を無催告で契約解除する場合から削除するよう申し入れ、削除されました。

「賃借人において成年被後見人の宣告がなされた時、または破産、民事再生を申し立てた時、ならびに申し立てられた時」、「賃借人において強制執行、差押え、保全処分、競売の申立て、または銀行取引停止処分があった時」

なお、消費者契約法平成30年改正により「消費者の後見等を理由とする解除条項」の無効（同法第8条の3）が新設され、事業者に対し、消費者が後見開始、保佐開始又は補助開始の審判を受けたことのみを理由とする解除権を付与する消費者契約の条項は無効となります。

【類似の判例の内容】

消費者支援機構関西が原告となり差止請求訴訟を提起した事案（大阪高判平成25年10月17日）があります（項番13参照）。

賃借人の①後見・保佐開始の申立てがあったとき、②破産・民事再生、競売・仮差押え・仮処分・強制執行の決定があったときに、賃貸人である事業者は無催告にて賃貸借契約の解除権を認める賃貸借契約の契約条項（無催告解除条項）が消費者契約法第10条により無効であるとして、その条項の使用の停止やその条項が印刷された契約書用紙の廃棄を命じました。

（ii）建物賃貸借契約書における破産手続開始や後見開始を理由とする契約解除条項

【項番13】

相手方の事業内容・業種	不動産賃貸業
終了日	2015/03/03
解決形態	裁判（判決）
申入れ根拠条文	消費者契約法：第10条
適格消費者団体	消費者支援機構関西

差止請求の対象

本件では、事業者が不動産賃貸借契約に用いていた以下の内容の契約条項について差止めを求めました。

「賃借人に、次の各号のいずれかの事由が該当するときは、賃貸人は、直ちに本契約を解除できる。

（中略）（6）解散、破産、民事再生、会社整理、会社更生、競売、仮差押、仮処分、強制執行、成年被後見人、被保佐人の宣告や申し立てを受けたとき。」

差止請求の理由（適格消費者団体の主張）

本件条項は、無催告解除権の範囲を民法上の規定（第541条及び第543条）よりも拡張し、かつ判例上認められる信頼関係の破壊の法理に比べ消費者に不利益な条項であることから、消費者契約法第10条前段に該当すると考えられます。また本件契約条項記載の各事情が発生したとしても、直ちに賃料不払や用法違反が発生するとはいえず、当事者間の信頼関係が契約解除を相当とする程度にまで破壊されたとはいえません。上記事情の発生により、一律に居住用建物の賃貸借契約解除が認められた場合、賃借人に生じる不利益は非常に大きく、消費者の利益を一方的に害すると考えられます。

差止請求の結果、是正・改善された内容

判決により本件条項の使用差止めが認められ、事業者は本件条項の使用を停止しました。

なお、問題となった条項のうち、消費者の後見等を理由とする解除条項については、消費者契約法平成30年改正により、無効とされることになりました（同法第8条の3）。

その他

【類似の事案の内容】

類似の条項を使用している事業者に個別の申入れを行ったほか、本判決を受けて、不動産賃貸業の業界団体に対し、会員企業に対し同種条項の使用停止を求める要請等を行ったところ、会員企業に周知する等の回答が得られました。

（iii）賃借人の賃料の支払遅延のみをもって違約金支払や入室禁止等の措置を定める不動産賃貸借契約

【項番14】

相手方の事業内容・業種	不動産賃貸業
終了日	2015/12/25
解決形態	裁判外
申入れ根拠条文	消費者契約法：第9条第1号、第9条第2号、第10条
適格消費者団体	消費者支援ネット北海道

差止請求の対象

本件は、建物賃貸借契約の賃貸人代理人である本件事業者に対し、当該契約の契約条項のうち以下の条項について、使用（賃貸人代理業務における使用や仲介業務に際して顧客に提供すること）の中止を求めた事案です。

- ①賃借人が賃料等の支払を遅延したときは、違約金として1回3,000円の督促手数料を支払わなければならないとする条項
- ②賃借人が7日以上賃料等を遅延したときや、契約終了日までに賃借建物を明け渡さないときは、賃貸人は入口の鍵を施錠し入居者の入室を拒むこととし、その際入居者は一切の異議を述べないとする条項
- ③賃借人の故意又は過失によらない、通常の使用によって生じる損耗・経年変化の修理又は原状回復費用を賃借人の負担とする条項
- ④賃借人が最初の契約期間満了前に賃借人の都合により契約を解約する場合、敷金相当額の違約金を賃貸人に支払うとする条項
- ⑤賃借人が賃料等を1か月以上滞納した場合や、賃借人が20日以上不在であることにより賃借を継続する意思がないと賃貸人が判断した場合、賃借人が本契約に違反した場合などに、賃貸人は無催告で契約を解除することができるとする条項
- ⑥賃借人が契約終了日までに賃借建物を明け渡さないときは、それによって生じた賃貸人の損害賠償と契約終了の翌日から明渡しの日までの賃料等相当額の2倍の金額を賃貸人に支払わなければならないとする条項
- ⑦駐車場の車庫証明発行時には、事務手数料3,150円がかかるとする条項

差止請求の理由（適格消費者団体の主張）

差止請求の対象のうち、

- ①については、賃料等の支払が短期間遅れただけでも3,000円を支払うことになり、しかも年14.6%の遅延損害金を支払わなければならないとする別の条項もあるため、消費者契約法第9条第2号に該当すると考えられます。
- ②については、信頼関係が破壊されていない場合もある上、解除の意思表示もなく、自力救済を容認するものであり、同法第10条に該当すると考えられます。
- ③については、通常損耗等についての原状回復義務を賃借人に負担させるものであり、同法第10条に該当すると考えられます。
- ④については、賃借人の契約解除により賃貸人に生ずべき平均的損害が敷金相当額に及ぶとは通常想定できず、同法第9条第1号に該当すると考えられます。
- ⑤については、賃借人が信頼関係を裏切って契約継続を著しく困難にしたような場合ではないにもかかわらず、無催告解除を容認するものであり、同法第10条に該当すると考えられます。
- ⑥については、賃借人の建物明渡し遅延により賃貸人に生ずべき平均的な損害が常に賃料等相当額の2倍に及ぶとは考えられず、同法第9条第1号、第10条に該当すると考えられます。
- ⑦については、賃貸人は賃借人に賃貸物件を使用収益させる義務を負うところ、その使用に関して賃料以外の対価を支払うべきものとするものであり、同法第10条に該当すると考えられます。

差止請求の結果、是正・改善された内容

①については本条項を削除し、今後これを請求しない、②についても本条項を削除する旨の回答がありました。他方、③、④、⑤、⑥及び⑦については、団体の再申入れに対しては、絶えず裁判例や関係法令の研究を行い、検討を続けていくとの回答がありました。

その他

【類似の事案の内容】

上記の事例以外では、寒冷地である北海道特有のものとして、冬季間の賃借人退去による賃料の損失補填等の趣旨で「冬季間（11月から2月など）に賃借人から契約を解除した場合は、所定の違約金を支払わなければならない（又は、敷金を返還しない）」などとする条項が使用されている例が少なからず存在しており、解約が冬季間であるという理由のみで違約金の支払義務を課したり、敷金を返還しないとする合理的な理由は認められず、消費者契約法第10条により無効であるとして申入れを行った事案が複数あり、当該条項が削除された例もあります。

【類似の判例の内容】

建物を賃借していた消費者が敷金返還を請求した個別訴訟において、経年変化や通常の使用に伴う自然損耗等は、賃借人の使用収益権行使の当然の内容となっており、使用収益の対価たる賃料は自然損耗等による価値減耗分の評価をも考慮して金額が算出されているといえるため、賃料のほかに自然損耗等の原状回復費用を賃借人に負担させることは経済的に評価すれば二重の負担を課すこととなり、自然損耗等についての原状回復義務を賃借人が負担するとの特約は消費者契約法第10条に該当して無効であると判断された事例があります（大阪高判平成16年12月17日判例時報1894号19頁。大阪高判平成17年1月28日も同趣旨）。

(2) 時間貸駐車場**(i) 駐車場内での事故・盗難について、事業者は責任を負わないとする条項**

【項番15】

相手方の事業内容・業種	駐車場運営管理業
終了日	2018/06/14
解決形態	裁判外
申入れ根拠条文	消費者契約法：第8条第1項第1号及び第3号、第10条
適格消費者団体	消費者支援ネットくまもと

差止請求の対象

本件は、駐車場の運営を行う事業者に対し、その使用する約款における契約条項のうち、以下の条項について、消費者契約法に反すると考えられることからその趣旨について問合せをした事案です。

- ① 駐車場内で発生した盗難、事故による損害について、事業者が責任を負わない旨の条項
- ② 駐車券の紛失の場合に30,000円を上限として駐車料金を精算する旨の条項
- ③ 不正駐車又はそれとみなされる場合、駐車料金とは別に50,000円の損害賠償を規定する条項

差止請求の理由（適格消費者団体の主張）

上記の対象のうち、

- ①は、駐車場内で発生した盗難、事故による損害、駐車場内の施設により発生した損害について、駐車場運営管理事業者は責任を負わないと規定されており、仮に、その趣旨が文言どおり事業者の故意若しくは過失又は帰責事由の有無を問わず一切責任を負わないという趣旨であれば、消費者契約法第8条第1項第1号及び第3号の事業者の損害賠償責任を免除する規定に当たり、無効であると考えられます。仮にそうではなく、事業者に過失又は帰責事由がない限り賠償責任を負わないという趣旨であれば、そのことが文言からは読み取れず不明確な内容であることとなります。

- ②は、駐車券紛失の場合に、30,000円を上限として駐車料金を精算する旨の条項は、事業者が生じる損害を上回る金額を徴収するものであり、民法などの規定に比し消費者の義務を加重するものとして消費者契約法第10条に反する疑いがありました。
- ③は、不正駐車又はそれとみなされる場合、駐車料金とは別に50,000円の損害賠償を請求する旨の条項であり、事業者が生じる損害を超えるものであり、民法などの規定に比し、消費者の義務を加重するものとして消費者契約法第10条に反する疑いがありました。

差止請求の結果、是正・改善された内容

①については、当該条項を改定する旨回答があり、その後事業者から改定された約款の写しの提供を受けました。

改定後の具体的な条項の内容は次のとおりです。

「2. 免責 当社は、駐車場内における車両、その付属装着物又は積載物の盗難、紛失又は毀損については、当社の責に帰すべき事由による場合を除き一切責任を負いません。」「当社は、駐車場の利用者が、駐車場のほかの利用者もしくはその他の人の行為又は駐車場内に存在する車両又はその付属装着物もしくは積載物等に起因して被った損害その他駐車場内で発生した当社の責に帰すべき事由によらない原因に起因して被った損害について責任を負いません。」

(3) 貸衣装

(i) キャンセルの時期にかかわらず高額なキャンセル料を求める貸衣装レンタル契約

【項番16】

相手方の事業内容・業種	貸衣装業
終了日	2011/06/03
解決形態	裁判（和解）
申入れ根拠条文	消費者契約法：第9条第1号
適格消費者団体	消費者ネット広島

差止請求の対象

本件は、成人式の貸衣装のレンタル契約におけるキャンセル料の規定について、以下の条項を内容とする契約を行うことの差止めを求めた事案です。

- ①予約日から利用日の4日前までの期間・・・ 30%
- ②前写し終了後（上記の期間にかかわらず）・・・ 100%

差止請求の理由（適格消費者団体の主張）

- ①予約日から利用日の4日前までの期間のキャンセル料が30%であることについて
当該条項が適用されると、キャンセルした日が仮に利用日の1年前でも2年前でも30%のキャンセル料が発生することになり、1年前や2年前のキャンセルであれば、キャンセルによる損害はほとんど発生しないところ、30%ものキャンセル料が不当に高いことは明白です。
- ②前写し終了後のキャンセル料が100%であること
「前写し」とは、成人式等本来の着物の利用の予定日の前に写真撮影のために着物を使用するものです。着物の利用者である消費者は、成人式等の日に着物を着ることを契約の本来の目的として貸衣装業者との間で契約を結んでいるのが、通常の意味であるといえます。
しかしながら、契約の本体は、成人式等の当日に着物を着用することであるにもかかわらず、付随的な利用に過ぎない「前写し」をした場合には、その後解約してもキャンセル料を100%とすることは、「前写し」による写真撮影のための着物の着用と、成人式等への出席のための着物の着用では、その使用形態が大きく異なり、着用後の手入れ等に要する手間や費用が、一般的に大きく異なることは明白であり、「前写し」のみでの着用後のキャンセルによる損害が、通常の利用による着用を経たものとは同視できないと考えられます。
したがって、いずれの条項についても、「違約金を定める条項」が、「解除に伴い当該事業者が生ずべき平均的な損害の額を超える」ものとして、消費者契約法第9条第1号の規定に違反すると考えられるため差止請求訴訟を提起しました。

差止請求の結果、是正・改善された内容

上記①及び②の契約条項は、以下のように改定されました。

- ①利用日までの期間に関して
- ・利用日の1年前以前・・・キャンセル料はかかりません
 - ・利用日の1年前から利用日の半年前までの期間・・・10%
 - ・利用日の半年前から利用日の4日前までの期間・・・30%
- ②前写しに関して
- ・前写し後のキャンセルは、前写しの利用時に掛かる料金を請求させていただきます。
 - ・スタジオ内でのみ前写しをされた場合は、写真撮影のみにレンタルをされる場合の料金を請求させていただきます。
 - ・着物を持ち出して前写しをされた場合は、通常の1回分のレンタル料を請求させていただきます。
- その上で、消費者契約法第9条第1号の規定に違反する部分のある契約条項を使用していたことを認める、上記①又は②の条項が記載された契約書を使用しない等を内容とする和解が成立しています。

【項番17】

相手方の事業内容・業種	貸衣装業
終了日	2015/03/16
解決形態	裁判（和解）
申入れ根拠条文	消費者契約法：第9条第1号
適格消費者団体	消費者支援機構関西

差止請求の対象

事業者が消費者と契約する婚礼を主要な用途とする貸衣装契約のキャンセル料の定めのうち、下記①の部分（以下「本件条項」という。）について差止めを請求した事案です。

<消費者からの解約申入時期>	<解約金の額>
①契約日～挙式日30日前まで	: 契約金額の30%
②挙式日29日前～同10日前まで	: 同40%
③挙式日9日前～同2日前まで	: 同50%
④挙式前日	: 同80%
⑤挙式当日	: 全額（契約金額の100%）

差止請求の理由（適格消費者団体の主張）

本件条項は、提供日である婚礼の日までの期間の長短を問わず、契約日から挙式日30日前までの違約金の料率を30%とするものです。とりわけ契約日から挙式日までの期間が長期間の場合、契約により直ちに事業者に30%もの平均的な損害が発生するとは考えられません。本件条項は消費者契約法第9条第1号の規定に違反すると考えられます。

差止請求の結果、是正・改善された内容

裁判上の和解が成立し、本件契約条項は以下のとおり改定されました。

<消費者からの解約申入時期>	<解約金の額>
①契約日～契約7日目まで	: 契約金額の0%
②契約8日目～利用日300日前まで	: 同5%（ただし、契約日から60日を経過している場合は10%）
③利用日299日前～利用日240日前まで:	契約金額の15%（ただし、契約日から60日を経過している場合 20%）
④利用日239日前～利用日180日前まで:	契約金額の25%（ただし、契約日から60日を経過している場合 30%）
⑤利用日179日前～利用日30日前まで	: 契約金額の30%

また、改定の約束を履行しない場合には1日当たり100,000円の違約金を支払う旨合意しています。

(4) 病院アメニティサービス

(i) アメニティセット（紙おむつやタオル等の入院セット）のレンタル申込みが病院への入院条件であるかのような記載等

【項番18】

相手方の事業内容・業種	入院セット（紙おむつ・寝巻き・タオル類等のアメニティ）のレンタル
終了日	2018/05/11
解決形態	裁判外
申入れ根拠条文	消費者契約法：第4条第1項第1号、第10条
適格消費者団体	埼玉消費者被害をなくす会

差止請求の対象

本件は、紙おむつ・寝巻き・タオル類・日用品などのアメニティセット（入院セット）のレンタル業を営む事業者に対し、その使用する「申込書兼同意書」の記載のうち、以下の記載について、使用停止又は適切な記載に修正することを求めた事案です。

①アメニティセット（入院セット）のレンタルの申込みが、あたかも病院への入院条件であるかのような記載。

「当院では、患者様をご入院中に必要とされる『寝巻・タオル類・紙おむつ・日用品』等のレンタルを専門業者により導入しております。同レンタルは、①院内での衛生管理・環境整備のさらなる徹底、②患者様へのサービス向上とご家族への労力負担の軽減、③患者様とお見舞等で来院された方との区別（防犯上の管理）を目的としています。ご入院の際には、申込書兼同意書に記入しお申込みをお願い致します。」

なお、本件では上記記載のほか、以下の②の記載を差止請求の対象として申し入れました。

②アメニティセットは、紙おむつの取扱いによってタイプと価格が大きく異なるが、患者等（消費者）にタイプの選択権がなく、病棟看護師の判断のみでこれらのタイプを変更できるとする記載

申入れの対象とした具体的な記載の内容は、以下のとおりです。

「※ 患者様の紙おむつのご利用状況により病棟看護師が毎日タイプを決定・変更させていただきます。」

差止請求の理由（適格消費者団体の主張）

上記差止請求対象のうち、

①は、事業者及び病院に対する事前の問合せにより、アメニティセット（入院セット）のレンタル契約を締結することは病院への入院条件ではないとの回答を得ていましたが、「当院では」などの文言は、病院に入院する際に患者等（消費者）が事業者との間でアメニティセッ

トのレンタル契約を締結することを条件としているため、消費者契約法第4条第1項第1号に定める重要事項について事実と異なることを告げており、それにより消費者が告げられた内容が事実であるとの誤認をするおそれがあると考えられます。

②は、患者等（消費者）の同意なく病棟看護師の判断のみにてアメニティセット（入院セット）のタイプを変更できることは、民法第407条第2項の規定に比して消費者の権利を制限するものであり、さらに、紙おむつ等の使用量や利用回数に応じた実費の負担を求めている保険医療機関宛の厚生労働省の通達（平成17年9月1日保医発第0901002号）とは異なる高額な定額料金を患者等が選択権ないままに負担させられることは信義則にも反するため、消費者契約法第10条の規定に抵触し、無効であると考えられます。

差止請求の結果、是正・改善された内容

①については、「申込書兼同意書」の欄外にあった提携病院名が削除され、また、問題のあった記載は、以下のとおり修正されました。

「当社は、〇〇病院のご推薦により、患者様をご入院中に必要とされる『寝巻・タオル類・紙おむつ・日用品』等のレンタル商品を取り扱いしている業者です。」

なお、アメニティセットのレンタルの申込みが任意（希望）であることを徹底するように要望した病院もありますが、まだ要望していない病院に対しては同じように要望していくとのことでした。

②については、以下のような記載に修正されました。また、申込書の裏面に「アメニティセットは、入院中に不要になった場合はいつでも解約することが可能です。」との文言が追加されました。

「※選択欄

1. 患者様の紙おむつのご利用状況により病棟看護師が毎日タイプを決定・変更することに同意します。
2. 患者様または申込者でタイプを決定します。

※ タイプ選択は再申込みを行うことにより、いつでも変更できます。」

なお、定額料金についても、当面変更の予定はないが同業他社の動向等を勘案して将来見直すこともあり得るとの回答がなされました。

6 工事・建築・加工

(1) 建築請負

(i) 建築工事請負契約における工事着工前の解約でも違約金を求める条項及び事業者の瑕疵担保責任期間を短縮する条項等

【項番19】

相手方の事業内容・業種	建築工事請負業
終了日	2012/12/25
解決形態	裁判外
申入れ根拠条文	消費者契約法：第9条第1号、第10条
適格消費者団体	消費者機構日本

差止請求の対象

本件は、建築工事請負事業者の使用する建築工事契約約款における以下の条項の削除等を求めた事案です。

①第15条第1項の削除

「第15条（瑕疵担保責任等）

1. 乙（事業者）は甲（消費者）に対し、本契約の目的物の瑕疵につき第13条の引渡しの日から木造の建物については、1年間、石造・金属造・コンクリート造およびこれらに類する建物、その他土地の工作物については2年間とする。ただし、その瑕疵が乙の故意または重大な過失によって生じたものであるときは1年を5年とし、2年を10年の責任を負うものとします。」

②第18条第1項の削除と共に、乙が履行遅滞した際に甲に対して支払う遅延損害金について適正な条項を整備すること

「第18条（履行遅滞、遅延損害金）

1. 乙（事業者）が正当な理由なくして工事の完成並びに本契約の目的物の引渡しを遅滞したときは、甲（消費者）は乙（事業者）に対し、請負代金から出来形部分等および発注済の材料に対する請負代金相当額を控除した金額について日歩3銭の割合による遅延損害金を請求できるものとします。」

③第19条第1項（1）の削除

「第19条（甲の解除権等）

1.（1）第5条の着工日前において、甲（消費者）が本項に基づいて本契約を解除した場合には、甲（消費者）は乙（事業者）が既に支出した費用を負担するとともに、乙（事業者）に対し違約金として請負代金の20%を支払うものとします。」

差止請求の理由（適格消費者団体の主張）

- ①請負契約に関する瑕疵担保の期間については、民法第638条第1項が、木造の建物については引渡しの後5年間、石造、土造、れんが造、コンクリート造、金属造その他これらに類する建物については引渡し後10年間、瑕疵担保責任を負う旨を規定しています。これに対し、約款第15条第1項は、民法第638条第1項の規定に比して、事業者が負う瑕疵担保の期間を、1年間又は2年間と著しく短期間に制限する条項です。建物の瑕疵については相当期間経過後に発覚することも多々あることを考慮すれば、瑕疵担保に基づく消費者の請求権を1年間ないし2年間に制限することは、消費者に不当に不利益を強いることとなりますので、信義則に反して消費者の利益を一方的に害するものと評価され、消費者契約法第10条の規定により無効と考えられます。
- ②民法第415条には「債務者がその債務の本旨に従った履行をしないときは、債権者は、これによって生じた損害の賠償を請求することができる。」との定めがあります。本条項は、民法第415条の規定に比して、事業者の債務不履行により消費者に生じた損害賠償の請求の権利を制限する条項であり、工事完成又は引渡しの遅延による消費者の損害を著しく制限する点で、消費者に不当に不利益となります。したがって、消費者契約法第10条の規定により無効と考えられます。
- ③着工日前（本件約款第5条により、地縄張り又は墨付け刻み加工前）に、消費者が契約を解除する場合、事業者が請負代金の20%に相当するような損害が発生することは通常あり得ないと思われれます。消費者が着工日前に契約解除をした場合に、事業者に対して、事業者が既に支出した費用と請負代金の20%相当額の違約金を支払う旨の本条項は、事業者が生じる平均的な損害額をはるかに上回るものと考えられるため、消費者契約法第9条第1号の規定により無効になると考えられます。

差止請求の結果、是正・改善された内容

- ①については、削除されました。
- ②については、以下のとおり改定されました。
「第20条（履行遅滞、遅延損害金）
1.乙（事業者）の責に帰すべき理由により、契約期間内に契約の目的物を引き渡すことができないときは、特約のない限り、甲（消費者）は、請負代金に対し年6分の割合による遅延損害金を請求することができる。但し、甲（消費者）はその他遅延による特別必要とした仮住居費用等や収益を目的とする建築物については、その損失違約金を加えて別途請求できる。」
- ③については、以下のとおり改定されました。
「第21条（甲の解除権等）
1.（1）第5条の着工日以降において、甲（消費者）が本項に基づいて本契約を解除した場合には、甲（消費者）は乙（事業者）に対して本契約の出来形部分等および発注済材料に対する請負代金を負担するものとします。」

その他

【類似の事案の内容】

- ①瑕疵担保責任を負う期間の短縮については、民間（旧四会）連合協定工事請負契約約款においても使用されており、消費者契約法第10条該当性については、争いのあり得るところでもあります。
- ②事業者の責めによる引渡遅延時の遅延損害金の規定については、他3社についても同趣旨の申入れをしており、「定められた違約金を超える損害があった場合の賠償を排除する趣旨ではない」といった回答を得たり、その旨を約款に明示するといった対応がされたりしています。
- ③契約解除時の平均的損害を超えると思われる違約金条項は、他の事業者も使用しており、他の10社に対しても同趣旨の申入れ等を行い、それぞれ事業者に生じた損害について消費者が賠償する趣旨の規定とされています。

【類似の判例の内容】

建築請負事業者が定める違約金条項を消費者契約法第9条第1号の規定により平均的損害を超える部分について無効と判断した裁判例があります（千葉地判平成16年7月28日、東京地判平成18年6月12日）。

7 金融

(1) 銀行カードローン

(i) 相続の開始があった場合、相続人は被相続人の債務の全額を直ちに一括で返済しなければならないとする銀行カードローンの条項

【項番20】

相手方の事業内容・業種	銀行業
終了日	2018/04/12
解決形態	裁判外
申入れ根拠条文	消費者契約法：第10条
適格消費者団体	消費者機構日本

差止請求の対象

本件は、事業者（銀行）の使用する無担保カードローン規定における以下の条項「相続の開始があったときは、期限の利益を失ったとして相続人は被相続人の債務の全額を直ちに一括で

返済する」旨の条項が、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条の規定に該当し無効であるとしてその削除を求めた事案です。

〔第9条（期限前の全額返済義務）〕

借主について次の各号の事由が一つでも生じた場合には、借主は銀行から通知催告等がなくてもこの取引にもとづく貸越元利金について当然に期限の利益を失い、ただちに債務全額を返済するものとします。

<（1）～（4）、（6）、（7）（略）>

（5）相続の開始があったとき〕

差止請求の理由（適格消費者団体の主張）

①消費者契約法第10条前段要件への該当性

民法第136条第2項は、期限の利益を放棄できると規定しているため、任意に期限の利益（期限の到来まで債務を履行しなくてよいという利益）を放棄することは可能であることから、本件条項は任意規定であり、約款上、期限の利益を放棄する条項を設けることができます。

ただし、民法第136条及び第137条をみると、「相続の開始があったとき」は、民法において期限の利益を放棄及び失う場合とは規定されていません。

むしろ、民法第896条の規定によれば、相続の場合の被相続人のカードローン債務は、期限の利益がある債務として承継されます。

ところが、本件条項は、「相続の開始があったとき」に一律に期限の利益を失うとする条項であり、民法第896条の規定に反して消費者の義務を加重しています。

②消費者契約法第10条後段要件～信義則違反の一方的侵害性～

本件条項が適用された場合の相続人（消費者）の利益状況を検討してみると、債務者が死亡した場合、相続債務を分割なら支払えるが一括返済はできないという相続人は非常に不利益な事態となり得ます。

被相続人に対して無担保で貸付けを行っているとしても、単に被相続人の収入だけで判断しているのではなく、特定の担保は取っていないと、被相続人の全財産を担保として貸し付けているといえます。また、相続により、被相続人の資産は全て相続人に承継されるので、資産という点では変化はありません。

そして、事業者（銀行）は保証会社が代位する場合は、被相続人の死亡という偶発の事情により、保証会社からの保証により全額返済を受け、貸倒れというリスクを回避できます。しかし、事業者の保証会社の「無担保ローン保証委託約款（当座貸越用）」第6条にも本件条項と同様の条項があることから、相続人は、保証会社に対して一括返済することとなり、また、分割返済の交渉をしている間も利息よりも倍ほど高い遅延損害金を加算されるので、相続人には不利な交渉及び債務内容となります。

以上のように、「相続の開始があったとき」のみで期限の利益を失わせる条項は、事業者には民法の規定以上に利益があり、カードローン利用者である相続人（消費者）にのみ予期せぬ多大な不利益を与えるので、信義則に反して消費者の利益を一方的に害すると考えられます。

差止請求の結果、是正・改善された内容

本件事業者からは、本件条項が直ちに消費者契約法第10条の規定に違反しているとは考えておらず、かつ、現在でも相続開始時の債務承継や返済については柔軟に対応しているところではあるが、更に顧客を保護し顧客本位で対応する観点から、以下の対応とすると連絡を受けました。

- ・カードローン（無担保）規定より本件条項を削除する。
- ・本件条項の削除により、相続開始のみでは相続人は期限の利益を喪失しないこととなる。
- ・相続人が別の事由（例えば返済遅延等）で期限の利益を喪失しない限りは、預金相殺や一括返済の請求を行うことはない。

なお、本件事業者は、既に本件条項を削除したカードローン（無担保）規定の使用を開始しています。

8 運輸・通信サービス

(1) インターネット通信販売

(i) 商品配送途中で商品が紛失した場合のリスクを消費者に負わせるインターネット通信販売事業者の条項

【項番21】

相手方の事業内容・業種	通信販売事業者
終了日	2013/02/15
解決形態	裁判外
申入れ根拠条文	消費者契約法：第8条第1項第1号
適格消費者団体	消費者被害防止ネットワーク東海

差止請求の対象

本件は、インターネット通信販売事業者に対し以下の条項を規約から削除することを求めた事案です。

「〇〇（事業者名）で購入されたすべての商品は、配送に関する契約に準じます。つまり、お客様が選択した支払方法および配送方法にかかわらず、商品を配送業者に引き渡した時点で、その商品に関する紛失のリスクと所有権はお客様に移ります。」

差止請求の理由（適格消費者団体の主張）

配送事業者は通信販売事業者の履行補助者にあたります。配送途中で商品が紛失した場合、通信販売事業者が損害賠償の責任を負うこととなりますが、商品紛失のリスクを消費者に負わせるのは、通信販売事業者の損害賠償の責任を免除することになり消費者契約法第8条第1項第1号の規定に該当し無効であると考えられます。

差止請求の結果、是正・改善された内容

当該条項は以下のとおり改定されました。

「〇〇（事業者名）で購入されたすべての商品（デジタルダウンロード商品以外）は、お客様が選択した支払い方法および配送オプションにかかわらず、商品を配送業者に引き渡した時点で、その商品に関する所有権はお客様に移ります。ただし、指定配送先に到着する前に、配送業者の故意または過失により商品が紛失した場合には、当サイトが、当該紛失について責任を負います。」

（ii）返品時の返金が当該事業者のギフト券に限られるインターネット通信販売事業者の条項

【項番22】

相手方の事業内容・業種	通信販売事業者
終了日	2013/02/15
解決形態	裁判外
申入れ根拠条文	消費者契約法：第10条
適格消費者団体	消費者被害防止ネットワーク東海

差止請求の対象

本件は、消費者がインターネット通信販売事業者より購入した商品を返品した場合に、現金等ではなく当該事業者のギフト券で返金する条項の削除を求めた事案です。

具体的な条項の内容は以下のとおりです。

「代金引換およびコンビニ・ATM・ネットバンキング・E d y払いでのお支払いによるご注文の場合、〇〇（事業者名）ギフト券での返金となります。」

差止請求の理由（適格消費者団体の主張）

商品を返品した場合、契約の解除となりますが、現金で支払っていれば現金で返金することとなります。一方で、通信販売事業者のギフト券は、当該通信販売事業者でしか使用することができないため消費者は不利益を被ることとなります。このため、当該条項は消費者の権利を制限する条項であり、消費者契約法第10条の規定に該当し無効であると考えられます。

差止請求の結果、是正・改善された内容

当該条項は以下のとおり改定され、現金かギフト券か消費者が選択できるようになりました。具体的な条項は以下のとおりです（現金で支払っていた場合）。

「返金の方法〇〇（事業者名）ギフト券での返金、または銀行振込での返金をお選びいただけます。」

（iii）通信販売事業者におけるトラブルや不具合のある商品の返品・交換期間を制限する条項

【項番23】

相手方の事業内容・業種	通信販売事業者
終了日	2013/02/15
解決形態	裁判外
申入れ根拠条文	消費者契約法：第10条
適格消費者団体	消費者被害防止ネットワーク東海

差止請求の対象

本件は、通信販売事業者から購入した商品について、不具合やトラブル等があり商品を返品する場合、その返品期間を制限する条項の削除を求めた事案です。

具体的な条項の内容は、以下のとおりです。

「商品到着後 30 日以内に、オンラインの返品受付センターから返品または交換手続きをお済ませください。期間が過ぎると手続きができなくなりますので、期間内にお済ませください。」

差止請求の理由（適格消費者団体の主張）

通信販売事業者と売買契約を締結した場合、通信販売事業者は消費者に対しトラブルや不具合がない商品を引き渡す義務を負います。商品にトラブルや不具合などの瑕疵がある場合、債務不履行責任を負います。しかし、通信販売事業者は、商品到着後 30 日経過後は債務不履行責任を負わないとしていました。

これは、債務不履行責任を不当に免れ、事業者の義務を著しく軽減するものであり、本規定は消費者の利益を一方的に害するので消費者契約法第 10 条の規定に該当し無効であると考えられます。

差止請求の結果、是正・改善された内容

申入れの結果、トラブルや不具合のある場合、全額返金又は同一商品と交換される規約に改定されました。

(iv) 通信販売事業者における管轄裁判所を東京地方裁判所に限定する条項

【項番24】

相手方の事業内容・業種	通信販売事業者
終了日	2013/02/15
解決形態	裁判外
申入れ根拠条文	消費者契約法：第10条
適格消費者団体	消費者被害防止ネットワーク東海

差止請求の対象

消費者と通信販売事業者との間で問題が生じた場合、裁判管轄を東京地方裁判所を専属的合意管轄とする条項の削除を求めた事案です。

申入れの対象とした具体的な条項の内容は以下のとおりです。

「〇〇（同事業者サイト名）へのアクセス、または〇〇（同事業者サイト名）を通じた商品やサービスのご購入に何らかの点に関連する紛争に関しては、すべて、東京地方裁判所を管轄裁判所として指定します。ただし、お客様が何らかの方法で〇〇（同事業者名）の知的財産権を侵害した、または侵害の脅威を与えた場合、〇〇（同事業者名）はいかなる裁判地のいかなる裁判所にも差し止め、またはその他の適切な救済を求めることができ、お客様は当該裁判所における専属的な裁判権および裁判地に同意します。」

差止請求の理由（適格消費者団体の主張）

消費者と通信販売事業者との間で紛争が生じた場合、他の管轄を排除して東京地方裁判所に管轄を限定するものであるとすれば、地方在住の消費者が通信販売事業者と訴訟を行う場合、東京まで行って訴訟を行わなければならないことになり、消費者の利益を一方的に著しく害するので、消費者契約法第10条の規定に該当し無効であると考えられます。

差止請求の結果、是正・改善された内容

申入れの結果、当該条項が改定されました。改定後の具体的な条項の内容は、以下のとおりです。

「〇〇（同事業者名）サービスに起因または関連して〇〇（同事業者名）とお客様との間で生じた紛争については、法律で認められる管轄裁判所に加え、東京地方裁判所を付加的合意管轄裁判所とします。」

第1章

1

2

3

第2章

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

第3章

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

(2) インターネット接続サービス

(i) インターネット接続サービス契約における最低利用期間内に解約があった場合の違約金徴収条項

【項番25】

相手方の事業内容・業種	インターネット接続サービス事業
終了日	2016/12/28
解決形態	裁判（判決）
申入れ根拠条文	消費者契約法：第9条第1号、第10条
適格消費者団体	京都消費者契約ネットワーク

差止請求の対象

本件は、本件事業者に対し、下記の規定など、同契約が解除された際に、消費者が事業者に対し残余期間分の利用料金を一括して支払う旨を定めた契約条項の差止め等を請求した事案です。

「(最低利用期間)

インターネットサービス契約者は、前項の最低利用期間内にインターネットサービス契約の解除又は品目の変更があった場合は、当社が定める期日までに当該サービスの残余期間分の利用料金を一括して支払っていただきます。」

差止請求の理由（適格消費者団体の主張）

(消費者契約法第9条第1号に基づく無効)

本件解約料条項は、解約時に、一律に残余期間の利用料を一括して徴収するものとしています。しかし、事業者は、解約によってサービスの提供義務を免れますので、少なくとも支出を免れる経費分は差し引かれるべきであるといえます。そうすると、利用料金全額を解約料として徴収することは「平均的な損害」を超えるものであることは明らかであり、本件解約料条項は消費者契約法第9条第1号の規定により無効であると考えられます。

(消費者契約法第10条に基づく無効)

本件解約料条項は、2年の最低利用期間内に解約する場合には、残余期間の利用料を一括して徴収するとして、契約の継続を間接的に強制しており、解約を一切認めないのと同様の効果を持たせるものであって、消費者が自由に解約できる権利を制限し、消費者の利益を一方的に害するものであるから、消費者契約法第10条の規定により無効であると考えられます。

差止請求の結果、是正・改善された内容

第一審判決（京都地判平成28年12月9日）により、本件解約料条項は、残余期間分の月額

利用料全体を請求できるものとして、解約により支出を免れた費用を控除しておらず、その部分は「平均的な損害」を超える損害賠償額の予定などをするものであって、消費者契約法第9条第1号の規定により無効となるとされました。そして、本件解約料条項の無効部分を特定した（一部のみの）差止めを認めるのではなく、本件解約料条項に基づく意思表示（全体）の差止めを認めるべきものとされました。

9 教育サービス

(1) 専門学校

(i) 在学契約の解除の時期にかかわらず授業料等を一切返還しないとする条項

【項番26】

相手方の事業内容・業種	専門学校
終了日	2013/09/13
解決形態	裁判（判決） 裁判（和解）
申入れ根拠条文	消費者契約法：第9条第1号
適格消費者団体	消費者被害防止ネットワーク東海

差止請求の対象

本件は、学校法人に対し、その設置し運営する専門学校において、AO入試、推薦入試、専願での一般・社会人入試及び編入学によって入学を許可された場合、在学契約が解除される時期にかかわらず、納入後の授業料等学費を一切返還しないとの不返還条項が定められていることに関して、当該条項は、消費者契約法第9条第1号の規定により無効であるとして、当該条項を内容とする意思表示等の差止めを求めた事案です。

差止請求の理由（適格消費者団体の主張）

「AO入試、推薦入試、専願での一般・社会人入試及び編入学によって入学を許可された場合、納入後の学費は理由の如何にかかわらず返金できません」等、納入された学費を、入学辞退の申出の時期にかかわらず、一律に返還しないとする不返還条項は、消費者契約法第9条第1号の規定により無効であるとして申入れを行ったものの、返答を得られなかったため、提訴しました。

差止請求の結果、是正・改善された内容

第一審判決は、不返還条項の使用停止を命じる判決であり、これに対し、事業者が控訴しました。控訴審で、納入後の学費の返還について、下記のとおり、志願要件・試験区分に応じて、返金期限を定める条項を設けることで和解しました。

- ①専願を資格要件とする入学試験によって入学を許可されたものは、当該者の入学年度の当該学科に係る一般・社会人入試の2次募集の受付締切日
- ②編入学入試に合格して入学を許可された者は、当該者が入学する年の2月1日
- ③上記以外の一般・社会人入試によって入学を許可された者は、当該者が入学する年の3月31日

その他

【類似の事案の内容】

その他、声優養成学校に関する事案では、授業開始前の授業料等にとどまらず、中途解約の場合の授業料の不返還条項についても、消費者契約法第9条第1号の規定に反するとして、申入れを行い、これに関する条項は、削除されました。

(2) 予備校

(i) 入校契約を解除した場合、前納入した年間授業料を一切返金しないとする条項

【項番27】

相手方の事業内容・業種	大学受験予備校
終了日	2014/04/14
解決形態	裁判（判決）
申入れ根拠条文	消費者契約法：第9条第1号
適格消費者団体	大分県消費者問題ネットワーク

差止請求の対象

本件は、学校法人に対し、その設置し運営する大学受験予備校について、その使用する規約における契約条項のうち、以下の条項について、消費者との間で契約の締結をする際に、当該条項を含む意思表示を行わず、また、削除することを求めた事案です。

申入れの対象とした条項の内容は、以下のとおりです。

「消費者が入校契約を締結した後、4月15日午後5時までに入校辞退の申し出をしなければ、既払金（授業料）は一切返金しない」

差止請求の理由（適格消費者団体の主張）

消費者契約法第9条第1号の規定は、消費者が消費者契約を解除・解約した際、平均的損害を超えて解約金を徴収する条項につき、当該超えた部分を無効としています。本件で消費者は年間授業料を前納しており、4月15日以降に入校契約を解除した場合、受講していない授業のために授業料を支払ったのと同様の事態が生じます。しかし、消費者が入校契約を解除することで、事業者も当該消費者に対する授業実施義務等を免れることで、対価的均衡はとれており、未履行部分に相当する授業料相当額を解約金として受領するのは、当該事業者が生じる平均的損害を超えます。このため、当該条項の使用差止めや同条項が印字された規約の破棄等を求めました。

差止請求の結果、是正・改善された内容

判決では、上記条項が事業者が生じる平均的損害を超える解約金条項であり、無効であると判断され、同判決は確定しました。

（3）資格取得

（i）資格取得のための通学・通信講座契約における解約・返金を認めないとする条項等

【項番28】

相手方の事業内容・業種	教養・技能教授業
終了日	2009/04/28
解決形態	裁判外
申入れ根拠条文	消費者契約法：第9条第1号、第10条
適格消費者団体	消費者機構日本

差止請求の対象

本件は、資格取得のための通信・通学講座を運営する事業者に対して、以下のとおり求めた事案です。

- ① 「受講契約締結後にはクーリング・オフを除いて受講生の都合による解約・返金を一切認めていない」ことについて、受講生の解約権を制限するものとして、不返還特約条項の削除かつ受講契約締結後の解約制度の新設とその場合の適正な精算・返金規定の策定。
- ② 「契約の不可分なる条項によって、2つ以上の講座がセットになっている契約では、いずれか一方だけを解約することは認められていない」ことについて、振替受講制度の選択以外に未受講の講座自体を解約できる規定の整備。

差止請求の理由（適格消費者団体の主張）

受講契約を締結した受講生が、当該校において教育を受けるかどうかは、当該受講生の意思が最大限尊重されるべきであり、受講生は、原則として、いつでも任意に受講契約を将来に向かって解除することができます。なお、本件事業者は、セット講座については、一定の条件をクリアすることを条件として、翌年、翌々年への振替受講を認めていますが、振替受講についても一定の条件をクリアすることが前提となっているのはもちろんのこと、結局のところ、本件事業者の開講する講座の受講を強いられる内容となっており、受講生の解約権を一方的に制限するものにほかなりません。したがって、クーリング・オフによる場合を除き、受講契約締結後の解約を一切認めないとする本件事業者の受講生の解約権を制限する条項は、民法第1条第2項に規定する基本原則に反して消費者の利益を一方的に害するものとして、消費者契約法第10条の規定により無効と考えられます。

さらに、その受講申込書によれば、講座の受講料には、「テキスト、問題集、法令集その他副教材が含まれる」とされており、受講料のうち、「テキスト、問題集、法令集その他副教材」の実費相当額を控除した残金が、いわゆる純粋な授業料と考えられるところ、この授業料は、受講契約に基づいて受講生に提供される、「教育役務提供等の対価」にほかなりません。本件事業者は、受講契約締結後の解約・返金を一切認めないとしており、授業開始前、すなわち、当該受講者に対し教育役務の提供を実施しておらず、本件事業者には解約申出に伴う損害が発生したとは認められない場合においても、理由の如何を問わず、受講料の返金を一切認めない旨の特約を規定しています。かかる不返還特約は、平均的損害額以上の損害賠償の額を予定するものであり、消費者契約法第9条第1号の規定に反し、無効と考えられます。

差止請求の結果、是正・改善された内容

以下のとおり改善がなされました。

①受講契約の成立後も解約可能とする規定と返金規定の新設

（なお、本件事業者は、「解約事由の例示はするものの、具体的な適用に際しては、原則、解約事由によらず対応している」との見解を表明しています。）

②複数講座のセット契約について、不可分と取り扱う旨の条項の削除

また、合意書にて主に下記事項を確認しました。

ア) 受講料の不返還に関する条項は削除する。

イ) クーリング・オフ妨害が確認された場合、書面の交付と説明の日から起算して8日間が経過するまで、書面によるクーリング・オフを可能とする対応をはかる。

ウ) 「改定後の受講契約」を次の対象者に遡及して準用する。

1) 「当初受講契約」又は「2008年受講契約」により契約した受講中の在校生の解約。

2) 「2008年受講契約」により契約し、既に中途解約し、返金を受けずに退学した元受講生のうち返金を求めた者。

3) 「当初受講契約」により消費者契約法施行（2001年4月1日）以降に契約し、既に中途解約し、返金を受けずに退学した元受講生のうち返金を求めた者。

【類似の事案の内容】

同様の資格を取得するための講座を運営している事業者に対し、「契約者が受講契約を解約できるのは、本人死亡と重大な疾病による受講不能およびクーリング・オフによる場合のみ」と限定されていることについて申入れを行い、解約できる事例の例示列举の規定が改善され、「この事由以外での解約を制限するものではありません。」との規定も置かれました。また、合意書において、在校生及び2009年度の中途退学者については申出があれば、返金対応することが約束されました。

10 教養・娯楽サービス

(1) スポーツクラブ

(i) 理由の如何を問わず納入された入会登録料や会費等を返還しない、一方的に会則を変更できる等とするスポーツクラブの会則

【項番29】

相手方の事業内容・業種	スポーツクラブ運営業
終了日	2014/05/12
解決形態	裁判外
申入れ根拠条文	消費者契約法：第8条第1項第1号及び第3号、第9条第1号、第10条
適格消費者団体	消費者機構日本

差止請求の対象

本件は、スポーツクラブを運営する事業者に対して、その使用している以下の会則について、削除するよう申し入れた事案です。

① 下記条項のうち、諸会費・諸料金等について、事由の如何を問わず不返還とする趣旨の部分

「第10条（入会登録料・会費等）

（2）一旦納入した入会登録料・諸会費・諸料金等は、事由の如何を問わずこれを返還いたしません。」

② 当該事業者が故意又は過失がある場合であっても、損害賠償責任を免責する条項

「第19条（損害賠償）

（1）本クラブの利用に際して生じた盗難・紛失・障害については、会員各自の自己責任とし、会社は一切責任を負いません。ビジターについても同様とします。

(4) 本クラブの利用に際して発生した怪我・病気・事故等については、会員各自の自己責任とし、会社は一切責任を負いません。ビジターについても同様とします。

第20条（遺失物・忘れ物・放置物）

(1) 会員が本クラブの利用に際して生じた紛失については、会社は一切損害賠償・補償等の責を負いません。」

③何らかの周知期間等の条件もつけずに、一方的にクラブ会員会則の変更を認める条項

「第21条（その他諸規定の改定）

会社は、必要と認めた場合、本会則・細則・利用規定・その他本クラブの運営・管理に関する事項の改定を行うことができます。なお、改定内容は全会員に適用されるものとします。」

差止請求の理由（適格消費者団体の主張）

①は、会費の支払方法について、月払制に加え、半年払又は年払の形態があり、契約期間の途中で退会した場合に退会後の残存月数に対する会費を不返還とする定めは、消費者契約法第9条第1号の規定に該当すると考えられます。

②は、事情の如何を問わず、事業者の債務不履行又は不法行為の場合もその責任の全部を免責する趣旨と解されるので、消費者契約法第8条第1項第1号及び第3号の規定に該当すると考えられます。

③は、契約内容を画一的に変更すべき合理的な必要性、変更内容の合理性、変更の範囲・程度の相当性等の条件を付けることもなく、無条件に会則を変更して、それを既存の会員にも適用するものです。会員の権利義務に関する部分を改定し、それを既に入会している会員に適用する場合には、当事者の合意を得ることが原則であるところ、本条項はその原則に比し消費者の権利を制限しています。また、会則の変更は、消費者にとっては予期しなかった不利益変更により不測の損害を被る可能性を常にはらむものであって、信義則に反し、消費者の利益を一方的に害する条項といえます。よって、消費者契約法第10条の規定に該当し、無効と考えられます。

差止請求の結果、是正・改善された内容

以下のとおり、改善がなされました。

①改定後の会則第10条第2項

「第10条（入会登録料・会費等）

(2) 一旦納入した入会登録料は返還致しません。他方、一旦納入した諸会費・諸料金等は、退会の場合、退会の申し出がなされた月までの諸会費・諸料金、及び事務手数料として1,000円（税抜）を差し引かせて頂いた上で、ご返還致します。尚、上記計算に当たり、数ヶ月単位で入会された場合の諸会費・諸料金割引分は、申し込んであった最後の月の諸会費・諸料金から差し引いた上で計算します。」

②改定後の会則第19条、第20条

「第19条（損害賠償）

(1) 本クラブの利用に際して生じた盗難・紛失については、原則として、会員各自の自己

責任とし、会社は責任を負いません。但し、会社の責めに帰すべき事由があった場合は、150,000円を限度（会社に故意又は重大な過失があった場合を除きます）として賠償します。ビジターについても同様とします。

（4）本クラブの利用に際して発生した怪我・病気・事故等（死亡等重大事故は除く）については、原則として、会員各自の自己責任とし、会社は責任を負いません。但し、会社の責めに帰すべき事由があった場合は、原則として150,000円を限度（会社に故意又は重大な過失があった場合を除きます）として賠償します。ビジターについても同様とします。

第20条（遺失物・忘れ物・放置物）

（1）会員が本クラブの利用に際して生じた紛失については、原則として、会員各自の自己責任とし、会社は責任を負いません。但し、会社の責めに帰すべき事由があった場合は、150,000円を限度（会社に故意又は重大な過失があった場合を除きます）として賠償します。ビジターについても同様とします。」

③改定後の会則第21条

「第21条（その他諸規定の改定）

会社は、必要と認めた場合、本会則・細則・利用規定・その他本クラブの運営・管理に関する事項の改定を行うことができます。尚、改定を実施するときは、会社は1か月前迄に施設内への掲示及び当社ウェブサイトにて告知することとし、改定後は、全会員に適用されるものとします。」

その他

【類似の事案の内容】

- ①損害賠償の免責条項について、本件事業者が人身損害に対しても上限額150,000円と規定しているのは問題と考えられます。他のスポーツクラブ運営事業者の約款も検討しましたが人身損害の賠償に上限を設けている例はありません。しかし、消費者契約法第8条の規定には該当しないものであり、対応はできていません。
- ②他の事業者の約款には、閉鎖・休館時等の場合であっても会費支払を免除しない（既納会費を一切返還しない）旨の規定がありました。申入れ等の結果、15日以上や月単位など長期にわたる閉鎖・休館等の場合は、利用できない期間の会費は頂かない（既納の場合は返還する）といった改定が行われた事例があります。

(ii) キャンペーンに基づいて入会した場合に一定期間退会を制限するスポーツクラブの条項

【項番30】

相手方の事業内容・業種	スポーツクラブ運営業
終了日	2014/08/04
解決形態	裁判外
申入れ根拠条文	消費者契約法：第9条第1号、第10条
適格消費者団体	消費者支援ネット北海道

差止請求の対象

本件は、スポーツクラブの運営を行う事業者に対し、本件事業者の入会キャンペーンに基づいて入会した消費者に適用される契約条項のうち、以下の条項について、消費者との間で契約の締結をする際に、当該条項を含む意思表示を行わず、また、契約条項から削除することを求めた事案です。

申入れの対象とした契約条項に基づく具体的なパンフレットの記載内容は以下のとおりです。

「春 スタートキャンペーン 募集期間 4/23(火)～4/28(日) 先着 50名様
5月末までお選びいただいたコース 1,575円/月(税込) 入会金0円」

上記記載の下に、極めて小さな文字で

「11月末まで在籍が必要となります。なお、9月末まで休会・コース変更はできません。

※会員種類の変更は10月からとなります。

※入会事務手数料2,100円が別途必要です。

※6月以降は通常料金となります。」

との注意事項が記載されていました。

また、本件事業者の使用する会員規約には同様の趣旨の条項が定められていました。

差止請求の理由（適格消費者団体の主張）

①本件事業者と消費者との間のスポーツクラブ利用契約は、施設利用を目的とした期間の定めのない役務提供契約という無名契約であり、会員はいつでも退会できます。実際、キャンペーンによらずに入会した会員はいつでも退会できます。会員が退会を申し入れると、当該契約は将来に向かって効力を失うこととなります。

上記のキャンペーンの特典は、①入会金2,100円の無償化、②月会費（月額5,980円又は12,600円）からキャンペーン価格である月1,575円を差し引いた実質値引（月4,410円又は月11,025円）があるにすぎません。

消費者が受け得る利益に比して、8か月間にわたって退会が制約させられるという不利益があり、その不利益は極めて過大であって、上記のような8か月間もの長期にわたってその退会を制限する規定は、期間の定めのない役務提供契約において消費者に通常認められる退会の自由を制限するものであり、消費者の利益を一方的に害するものとして、消費者契約法第10条の規定により無効だと考えられます。

②また、上記のキャンペーンに基づかないで入会した会員は、退会する月1か月分の会費の不利益で済むのに対し、上記のキャンペーンに基づいて入会した会員は最大で8か月退会できず、8か月分の会費の支払を強いられると考えられます。

上記のキャンペーンに基づく契約条項は、実質的には解除に伴う損害賠償額の予定又は違約金を定める条項であって、実質的に最大7か月分もの会費の支払を強いる退会制限は、消費者契約法第9条第1号に定める平均的損害の額を超えて、無効だと考えられます。

③なお、注意事項の活字が極めて小さく、消費者の受ける不利益に比して説明内容も不十分で、消費者が一読して理解することが困難であり、勧誘方法としても不適切だと考えられます。

差止請求の結果、是正・改善された内容

申入れの結果、「1か月分の月会費が無料となる入会キャンペーンで入会した会員が6か月以内に退会を希望した場合には、無料とした期間の正規の月会費を支払うことで退会できる」という内容の契約条項に改定されました。

また、入会時の書類のフォントの大きさも是正され、事業者は消費者に対して十分な説明を行うことを表明しました。

(iii) スポーツクラブで生じた盗難・事故等について、事業者に過失がある場合でも一切責任を負わないとする条項

【項番31】

相手方の事業内容・業種	スポーツクラブ運営業
終了日	2014/08/26
解決形態	裁判外
申入れ根拠条文	消費者契約法：第8条第1項第1号から第4号
適格消費者団体	大分県消費者問題ネットワーク

差止請求の対象

本件は、スポーツクラブの運営を行う事業者に対し、その使用する会則における契約条項のうち、以下の条項について、消費者との間で契約の締結をする際に、当該条項を含む意思表示を行わず、また、会則から削除することを求めた事案です。

申入れの対象とした条項の内容は、以下のとおりです。

- ①施設利用に際して生じた盗難・紛失等について、事業者に故意・重過失がある場合を除き、一切責任を負わないとする条項
- ②施設利用に際して発生した怪我・病気・事故等について、事業者に故意・重過失がある場合を除き、一切責任を負わないとする条項

差止請求の理由（適格消費者団体の主張）

消費者契約法第8条第1項第1号及び第3号の規定は、消費者の事業者に対する債務不履行又は不法行為に基づく損害賠償請求権につき、当該事業者に故意・過失があるにもかかわらずその責任を全部免れる条項を無効としています。上記条項は、事業者側に過失がある場合の全部免責を定めるものであり、消費者契約法第8条第1項第1号から第4号までの規定に違反すると考えられます。

差止請求の結果、是正・改善された内容

①、②については、当該条項を改定する旨、回答があり、合意しました。

改定された条項の内容は、いずれも「会社に故意又は重大な過失がある場合を除き」を「会社に故意又は過失がある場合を除き」としたものです。

(2) 語学教室

(i) 事実と異なる内容を告げたり、退去させないようにしたりする等の語学教室の勧誘

【項番32】

相手方の事業内容・業種	語学教室
終了日	2010/05/31
解決形態	裁判（和解）
申入れ根拠条文	消費者契約法：第4条第1項第1号、第4条第2項、第4条第3項第2号
適格消費者団体	消費者支援機構関西

差止請求の対象

本件は、本件事業者が、主として就職活動中の大学生に対し、語学教室への勧誘目的を隠匿して事務所等に呼び出した上で、就職活動に対する不安をあおり、語学教室への勧誘を執うように行っていた事案です。

本件では、計3つの勧誘を差止請求の対象として申し入れました。

- ①消費者が「一度家に帰ってから考えたい。」と述べるなどして勧誘をしている場所から退去する意思を表明しているにもかかわらず、その場所から退去させない行為
- ②消費者がいつでも自由に受講日又は受講時間を決められるわけではないにもかかわらず、「いつでも好きなときに受講できる」と、消費者がいつでも自由に受講日又は受講時間を決められるかのように告げる勧誘
- ③消費者がいつでも自由に受講日又は受講時間を決められるわけではないことを告知しないまま、「受講期間内の受講回数は無制限です」、「他の英会話教室に比べて受講料が安い」などと

差止請求の理由（適格消費者団体の主張）

- ①について、消費者が「親と相談したい。」「一度家に帰ってから考えたい。」などとして勧誘を一時中断して退去する旨を申し述べたにもかかわらず、「親は関係ない、自分は成人した大人なんだから自分一人のできるよね。自分の意思で決断できるでしょ。」「この場で決断しなさい。」「英語ができるようになって変わった自分を親に見せればいい。」などと申し述べるなどして、これを妨げています。これは、退去妨害（消費者契約法第4条第3項第2号）に当たると考えられます。
- ②について、上記の行為は、「当該消費者契約の目的となるものの質」及び「消費者契約の目的となるものの対価その他の契約条件」に関する重要事項の不実告知（消費者契約法第4条第1項第1号）に該当すると考えられます。
- ③について、上記の行為は、「当該消費者契約の目的となるものの質」及び「消費者契約の目的となるものの対価その他の契約条件」に関する重要事項の不利益事実の不告知（消費者契約法第4条第2項）に該当すると考えられます。

差止請求の結果、是正・改善された内容

本件については、訴訟提起後、事業者との間で和解が成立しました。事業者は、差止請求の対象となった不当勧誘行為を今後行わないだけでなく、過去に不当勧誘行為を行っていたことも認め、今後和解に反して、不当勧誘行為を行った場合には、消費者に対して金員を返還すること、上記①～③までの不当勧誘行為の停止措置について従業員に周知徹底すること等を約しました。

(3) 旅行取扱業

(i) 旅行契約における免責特約と旅行参加には事故等の場合の免責特約に同意する必要があると不実のことを告げる行為

【項番33】

相手方の事業内容・業種	旅行取扱業
終了日	2018/08/09
解決形態	裁判（和解）
申入れ根拠条文	消費者契約法：第4条第1項第1号、第10条
適格消費者団体	ひょうご消費者ネット

差止請求の対象

本件は、本件事業者に対し、既に同事業者との間で募集型企画旅行契約を締結した消費者に対し、同旅行契約の契約条件に関する特約を勧誘するに際し、以下のことを告げてはならないこと、

(不実告知)

- ①同意書所定の免責特約を締結しなければ、事業者からの募集型企画旅行契約に基づく旅行サービスの提供を受けることができないこと
 - ②同意書所定の免責特約の締結が消費者の任意に委ねられたものではなく、これを締結しなければならないこと
 - ③免責特約の締結後において消費者がこれを遵守しなければならないことを告げてはならないこと、
- また、以下免責条項を使用してはならないことを求めた事案です。

(不当条項)

「私は、〇〇（事業者名）のイベントに付随する危険を十分理解かつ認識し、万が一、私自身の生命・身体または財産に対して被害が生じた場合は、貴社の故意または過失による場合を除き、貴社に対する責任追及は放棄し、全て自己責任とすることに同意します。

但し、私は、貴社が定める標準旅行業約款と同一の旅行業約款若しくは関連法規上認められる権利を何ら放棄するものではありません。」

差止請求の理由（適格消費者団体の主張）

実際には、「同意書」への署名をするか否か、すなわち、標準旅行業約款・募集型企画旅行契約の部第1条第2項所定の特約の締結をするか否かは、契約の自由の原則に基づき消費者の自由に委ねられているにもかかわらず、本件事業者は、「左の同意書は必ずイベント当日までにご記入いただき、当日のスタッフにお渡しください。」「ご参加前に必ずチケット両面の内容を確認し、同意書欄へご署名をお願いいたします。」と、あたかも消費者には「同意書」への署名を拒み上記特約の締結をしないでおく自由がないかのような不実の告知をしていました。

また、実際には、「同意書」への署名を拒み上記特約の締結をしなかったとしても、消費者は、既に締結している募集型企画旅行契約に基づく旅行サービスの提供を受ける権利を失うわけではないにもかかわらず、本件事業者は、「ご記入のない場合にはご参加いただけません。」「ご署名がない場合、イベントには参加していただけませんのでご注意ください。」と、あたかも消費者は、「同意書」への署名を拒み上記特約の締結をしない場合には同社から旅行サービスの提供を受けることができないかのような不実の告知をしていました。

本件事業者によるこれら勧誘行為は、消費者契約法第4条第1項第1号に規定する不実告知に該当すると考えられます。

生命・身体に対する損害賠償責任については、その法益が極めて重要であることから、たとえ一部であっても、これを免責する条項は、民法第1条第2項に規定する基本原則に反して消費者の利益を一方的に害するものであると考えられるところ、本件免責特約の文言は、旅行業

者が募集型企画旅行契約上負担している安全確保義務のうち、安全な旅行行程を設定する義務の不履行について免責をするとともに、旅行行程に関する説明義務の不履行についても免責をするものであり、消費者の生命・身体に対する被害について債務不履行又は不法行為による損害賠償責任を、一部免責する内容のものであり、消費者契約法第10条の規定に反するといえます。

なお、ただし書として付記されている「但し、私は、貴社が定める標準旅行業約款と同一の旅行業約款若しくは関連法規上認められる権利を何ら放棄するものではありません。」との条項は、いわゆるサルベージ条項の形態により、本文たる不当条項の救済を図る趣旨のものですが、サルベージ条項は、契約から生じる権利義務について適切な情報を消費者に提供しない点で透明性に欠けること、これを有効とすれば、消費者に対して事実上不当条項を押し付け、泣き寝入りを強いること、事業者に対して適正な内容での契約条項の策定へのインセンティブを削ぐこと等の理由から、本文たる不当条項を救済する効力を持たず、結局本件免責特約の文言は全体として消費者契約法第10条の規定に該当すると考えられます。

差止請求の結果、是正・改善された内容

本事案は、当初、申入れにより差止請求を行いました。が、本件事業者が自ら是正すると約束した免責条項の文言変更についても遵守していなかったことが判明したため、訴訟を提起をしました。その結果、今後は、上記の同意書所定の文言（免責特約に関するもの）を使用しないこととし、以下のとおりの同意書所定の文言（免責特約ではない）を使用するとの和解が成立しました。

「私は、〇〇（事業者名）のイベントは自然の中の活動であり、予測不能な危険を伴うこと、私自身の生命・身体・財産を守るための危機管理は自己責任をもって行わなければならないことを十分理解かつ認識し、ここに同意します。ただし、私は、貴社が負う法的責任を免除するものではなく、私の法的権利を何ら放棄するものではありません。」

その他

【類似の判例の内容】

実際に事故が起きて、個別訴訟が提起された場合、「免責同意書」は公序良俗違反で無効であるとされた例があります（富山地判平成6年10月6日判例時報1544号104頁、東京地判平成13年6月20日判例タイムズ1074号219頁）。生命・身体という極めて重大な法益について免責同意者が被免責者に対する一切の責任の追及を予め放棄するという旨の免責条項は、被免責者に一方的に有利なもので社会通念上その合理性を認め難いものであり、仮に同意の手続がなされていたとしても、同意の手続は消費者の深い理解を得るような態様ではなく、事務的・強制的に同意書への署名が求められているにすぎないこと等がその理由と考えられているようです。

(4) コンサートチケット販売

(i) いかなる場合もチケット購入申込後又は入金後のキャンセルはできない等とするチケット販売契約の条項

【項番34】

相手方の事業内容・業種	コンサートチケット販売
終了日	2017/07/25
解決形態	裁判外
申入れ根拠条文	消費者契約法：第10条
適格消費者団体	消費者被害防止ネットワーク東海

差止請求の対象

本件は、コンサートチケット販売を行う事業者に対し、その使用するチケット販売規約のうち、以下の条項について削除すること等を求めた事案です。

① チケットの購入申込後又は入金後のキャンセルや申込内容の変更を不可とする条項

「チケットの購入申込後または入金後のキャンセルや枚数等の申込内容の変更はできません。」

② チケットの申込みの無効に関する条項

「申込みの際の申告事項に、虚偽の記載、誤記、または記入漏れがあった場合」にチケットの申込みを無効とできるとの条項

③ チケットの発送に関する条項

「郵便局などによる不備や事故に関して当社では責を負いません。料金前払郵便による通知は、それが投函された日の翌日に送達されたものとみなします。なお、弊社がその送達を証明するには、通知を送付した封筒が届け出住所地に正しく宛名され、投函されたことを証明すれば免責されるものとします。」

④ チケット販売規約の変更に関する条項

「本契約は事前の催告無く変更される場合があります。」

差止請求の理由（適格消費者団体の主張）

①については、「お客様の事情の変更による」などの文言がないことから、いかなる事情においても購入申込後又は入金後のキャンセルを制限することは、法律上消費者に認められた契約の取消し等について一切の主張ができないかのように読み、消費者契約法第10条の規定に反すると考えられます。

②については、住所や氏名など僅かな誤記であり購入者の特定に支障がない場合でも、申込みや当選を取り消されてしまうのは、消費者の権利を著しく制限するものであり、消費者契約法第10条の規定に違反すると考えられます。

③については、民法上、チケット販売業者は消費者に対して商品の引渡義務を負い、引渡しの履行は、商品を引き渡すべき場所（消費者の指定する場所）で受領できる状態にして提供することが必要で、履行の提供前に商品が事故等で滅失しても、商品引渡義務が消滅しないのが原則です。しかし、チケットの配送についてチケット販売業者が一方的に決定し、配達業者の事故等によって消費者に届かない場合にチケット販売業者が免責されるのは、民法の原則を消費者に不利益に修正するものであり、消費者契約法第10条の規定に違反すると考えられます。

④については、チケット販売規約は消費者に不利な変更もでき、消費者を拘束するとの趣旨であれば、消費者の権利を制限し、その利益を一方的に害するものであり、消費者契約法第10条の規定に違反すると考えられます。

差止請求の結果、是正・改善された内容

- ①については、「購入者の事情の変更による取替え、変更、キャンセルはお受けできません」と変更されました。
- ②及び③については、削除されました。
- ④については、規約の変更等行う場合には、会員に対して相当期間前までに変更内容を周知すること、規約の変更の通知があった後一定の期間、会員が不服申立てをできるものとされました。

(5) ファンクラブ

(ii) 芸能事務所ファンクラブにおける規約を予告なく変更できる等とする条項

【項番35】

相手方の事業内容・業種	芸能事務所ファンクラブ
終了日	2017/07/25
解決形態	裁判外
申入れ根拠条文	消費者契約法：第8条第1項第1号及び第3号、第9条第1号、第10条
適格消費者団体	消費者被害防止ネットワーク東海

差止請求の対象

本件は、芸能事務所ファンクラブの会員規約について、以下の条項の是正等を申し入れた事案です。

①会員規約の一方的変更について

「会員特典の内容は随時変更されます。」、「本規約を予告なく改訂することがありま

す。改訂された本規約については、〇〇（本件事業者名）より告知されるものとし閲覧可能となった時点から効力を有するものとします。」との条項

②免責・損害賠償請求権の放棄について

「会員は催告無く即時に会員の地位や一切の権利・債権を自動的に失うものとします。」とされる事項中、「(3) 会員もしくは入会申込をした者が、各条件を満たしている場合でも、会員を退会処分とする場合があります。」という条項、「退会処分とされた会員は、損害賠償等の一切の権利行使ができません。」という条項、「「タレント」および〇〇（本件事業者名）は、タレントファンクラブのサービスに関し、いかなる責任も負わないものとします。」という条項

③退会・会員資格喪失の場合の年会費不返還について

「会員が資格を喪失した場合、理由の如何を問わず、支払済みの入会金および年会費の返還はできません。また、退会処分とされた会員は、損害賠償等の一切の権利行使ができません。」との条項

差止請求の理由（適格消費者団体の主張）

①会員規約の一方的変更について

本条項は、本件事業者が規約を随時変更できる旨定めています。規約は当事者の契約内容であり、相手方当事者に不利になるような変更をしても、その変更は、変更前に契約した相手方当事者の同意なく、相手方当事者を拘束することはできず、相手方当事者である消費者の権利を制限し、一方的に害するものであり、消費者契約法第10条の規定に反し無効であると考えられます。

仮に、本条項を維持するとしても、当該条項について、変更後の規約の効力発生要件として、その効力が生じる相当期間前までに、インターネットの利用その他の適切な方法により、会員に対して周知すること、及び、全ての会員から規約の変更について同意を得ることが困難であることなどの要件を全て満たす場合に限られる旨の内容とするよう改訂が求められると考えられます。

（なお、改正後の民法第548条の4において予定されている定型約款の変更については、申入れ時点では未施行であったものの、申入れに当たっては、会員の権利・利益の保護のためには民法改正案の当該条項の趣旨を踏まえることが必要との内容としています。）

②免責・損害賠償請求権の放棄について

本条項は、事業者の債務不履行により生じた損害賠償責任や事業者の債務の履行に際してされた当該事業者の不法行為により生じた損害賠償責任を限定又は免除する条項を無効と定める消費者契約法第8条第1項第1号及び第3号の規定に違反すると考えられます。

③退会・会員資格喪失の場合の年会費不返還について

本条項は、支払済みの年会費について、資格喪失の理由の如何を問わず、返還しない旨定めています。期間の途中で解約又は退会となった場合に契約期間の残存期間に応じて年会費を返還しないとする条項は、実質的に見て、解約に伴う違約金と同様の性質を帯び、したがって、事業者が生ずべき平均的な損害を超える損害賠償の額を予定又は違約金を定めるもので

あり、消費者契約法第9条第1号の規定に反すると考えられます。

差止請求の結果、是正・改善された内容

- ①については、「当社は、変更前の本規約の目的に反しない範囲において、合理的かつ相当な本規約の変更、追加、修正、削除を行うことがあります。」と、変更範囲の限定・明示、相当期間前までに、規約の変更内容、変更後の規約の効力発生時期を周知する、規約変更後一定期間、会員の不服申立てを認め、中途退会の道が明示されました。
- ②については、会員の強制退会が、ア) 入会時の要件を満たさなくなった、イ) 規約違反行為、に限定され、免責の範囲は「当社の責めに帰すべき事由により発生した場合を除き」と限定されました。また、本件事業者が責任を負うべき場合を、「当社に故意または重過失が存する場合を除き」とされ、会員が当該年度に支払った年会費の総額を賠償額の上限とする、と変更されました。
- ③については、年会費の額が僅少であることや会報発行などに費用を要していること、また、解約の際の作業等も要すること等から、改正はなされなかったものの、明らかな事業者側の事由での退会には、道義的なお詫びの意味合いを込めて、返金等を含めた実務対応を検討する等との回答がありました。

11 保健・福祉サービス

(1) エステ

(i) 肩こりや頭痛が改善、脂肪が溶けるなど実際のものより著しく優良だと誤認されるエステサロンの広告表示

【項番36】

相手方の事業内容・業種	エステサロン運営業
終了日	2016/12/21
解決形態	裁判外
申入れ根拠条文	景品表示法：第5条第1号
適格消費者団体	消費者支援機構福岡

差止請求の対象

本件は、エステサロンを運営する事業者に対し、その使用するチラシやウェブサイト広告のうち、以下の表示について、削除を求めた事案です。

「肩こりや頭痛も改善!」、「首痛、肩こり、偏頭痛を改善しながら小顔へと導き、キレ

イさUP!!」、「顔全体のゆがみを取ります。」、「脂肪を液状化し、みるみるセルライトが溶けていく驚きの効果!!」、「皮下脂肪やセルライトを解消することができます。」等

差止請求の理由（適格消費者団体の主張）

これらの表示は、本件事業者が提供する役務を受けるだけで、肩こりや頭痛が改善、小顔になり、顔全体のゆがみが取れ、又は、皮下脂肪やセルライトが取れるかのように表示されていました。これらの表示は、事業者が提供する役務の内容について、一般消費者に対して、実際のものよりも著しく優良であると誤認させるものであり、景品表示法第5条第1号の規定に反するものであると考えられます。なお、本件事業者に対し、これら表示の合理的な根拠を示す資料の提出を求めましたが、資料は提出されませんでした。

差止請求の結果、是正・改善された内容

これら根拠のない効能・効果をうたう表示は削除されました。

(2) 病院・診療所

(i) がん治療を途中で解約した場合における治療費を返還しないとする条項

【項番37】

相手方の事業内容・業種	医療サービス
終了日	2017/08/29
解決形態	裁判（その他）
申入れ根拠条文	消費者契約法：第9条第1号、第10条
適格消費者団体	消費者ネットおかやま

差止請求の対象

本件は、がん治療を行うクリニックに対して、その使用する治療同意書の以下のような条項の差止め等を求めた事案です。

具体的には、本件事業者は、治療費の全額前払を前提としたがん治療契約を締結するに際して、患者（消費者）に対して同意書への署名を求めていましたが、当該同意書には、治療を開始する前や途中で治療を中止する場合でも、成分採血後はその治療費が全額自己負担となり、前払いした治療費は一切返還されない旨を定めていました。

差止請求の理由（適格消費者団体の主張）

成分採血後は前払いした治療費は一切返還されない旨の条項が使用されていますが、がんの

樹状細胞療法の治療には、成分採血後にも、医薬品の製造と同レベルの厳しい基準による樹状細胞の培養、管理及び培養検査、1クール5回～7回のワクチン投与が予定され、これらも治療契約の内容となっています。このことから少なくとも成分採血の終了時に解除がなされても治療費全額に相当する「平均的な損害」が発生しないことは明らかであり、成分採血後は治療費が全く返還されないとする本件の治療費不返還条項は少なくともその一部が消費者契約法第9条第1号及び第10条の規定により無効であると考えられます。

差止請求の結果、是正・改善された内容

訴訟において、本件事業者は適格消費者団体の差止請求を認諾し、成分採血後の治療費不返還条項が削除されました。

(3) 歯科医

(i) 中途解約した場合には治療費（既払金）は一切返還しないとする歯科診療所の条項

【項番38】

相手方の事業内容・業種	歯科診療所
終了日	2012/02/29
解決形態	裁判外
申入れ根拠条文	消費者契約法：第9条第1号
適格消費者団体	消費者機構日本

差止請求の対象

本件は、本件事業者（歯科診療所等）が歯科診療契約を締結する際に使用する「同意書」及び患者に交付する「診療計画」において、以下のような条項の差止めを求めた事案です。

（同意書）

「本契約が途中で解約された場合、貴院に対し私はその理由の如何を問わず、それまでにお支払いした治療費の返還を求めません。」との条項

（診療計画）

「契約破棄の場合、お納めの金額は払い戻しません。」との条項

差止請求の理由（適格消費者団体の主張）

上記契約条項は、契約解除の時期にかかわらず、消費者が支払済の金額（治療費）の返還を一切認めないとしており、この定めは、解除の時期により、本件事業者に生ずる平均的な損害を超える違約金を請求していることになり、消費者契約法第9条第1号の規定に該当すると考えられます。

差止請求の結果、是正・改善された内容

本件事業者からは「同意書」等における治療費の不返還条項と中途解約の清算に関しては、「同意書」及び「診療計画」から不返還条項を削除し、患者から中途解約の申入れがあった場合は、「治療の進行状況の割合による報酬や事務経費を超える支払いを求めず、受領済みの費用等を適正に精算する運用をする。」と回答がありましたが、後日送付された新しい「同意書」（上記の同意書と診療計画が統合されたもの）が提示され、治療費の中途解約に関する部分は「本契約が途中で解約された場合、貴院に対し、私は解約までに生じた費用を支払います。」と改定されました。

(4) 有料老人ホーム

(i) 有料老人ホームの入居前の解除の場合に入居申込金を返還しない等とする条項

【項番39】

相手方の事業内容・業種	老人福祉・介護事業
終了日	2009/10/15
解決形態	裁判外
申入れ根拠条文	消費者契約法：第9条第1号
適格消費者団体	消費者機構日本

差止請求の対象

本件は、老人ホームを運営する事業者に対し、その使用する利用約款等に規定する条項の削除等を求めた事案です。

① 運営利用約款

「4 入居一時金について

(1) 入居申込金は、これによる申込み後に解除されても返還いたしません。」

との規定の削除

② 入居一時金返還表

早期に高率で償却することとしている「入居一時金返還表」（施設入居後6か月経過で48%、12か月経過で50%、24か月経過で70%を償却する旨の定め）の是正

差止請求の理由（適格消費者団体の主張）

① 入居申込金は、入居手続費用としては高額に過ぎ、本件事業者の回答でも販売促進費、営業人件費等とされ、基本的原価を構成するもので、入居一時金等をもって回収されるべき性格の費用です。契約事務手数料の範ちゅうを超えた入居申込金について、解約の時期にかかわ

らず全額返還しない旨の定めは、消費者契約法第9条第1号の規定により、平均的損害を超える部分は無効と考えられます。

- ②入居一時金は、「重要事項説明書」において、家賃相当額に充当されるものである旨記載されており、それゆえ、償却期間を通じ均等に償却されることが原則であると考えます。一方、本件事業者の規定は早期に高率で償却する旨定めており、均等償却との差額についてみても高額であり平均的損害を超えるものと考えられます。

差止請求の結果、是正・改善された内容

- ①入居申込金の不返還条項は削除されました。
- ②当初の入居一時金に関する条項は削除され、新たに入居一時金の初期償却を30%とし、残額を60か月で均等償却する内容に改められました。

その他

【類似の事案の内容】

入居一時金の年単位償却を月単位償却に是正するよう求め、是正された事案もあります。

12 他の役務

(1) 結婚式場

(i) キャンセルの場合に申込金を返金しない、中途解約時等に高額なキャンセル料を支払うとする結婚式場利用契約における条項

【項番40】

相手方の事業内容・業種	結婚式・披露宴運営事業
終了日	2012/12/26
解決形態	裁判外
申入れ根拠条文	消費者契約法：第9条第1号、第10条
適格消費者団体	全国消費生活相談員協会

差止請求の対象

本件は、結婚式・披露宴を運営する事業者の利用規約において、申込金を返還しないとする条項、中途解約時等において高額なキャンセル料を定める条項の使用停止を求めた事案です。

具体的な条項は下記のとおりです。

①最終人数及び手配の確定について

披露宴開催日の10日前を最終とし、それ以降は人数が減少した場合でも最終確定数の請求をする

②取消料と期日変更料について

- 1) 取消しの場合、お預かりした申込金は返却できない
- 2) 取消日が91日前までの取消料が、会場費の50%+実費総額
- 3) 取消日が10日前から披露宴当日までの取消料は、最新請求金額全額100%
- 4) 実費総額には申込みされた商品全てが含まれる
- 5) 取消時の請求金額に、サービス料も含まれる

差止請求の理由（適格消費者団体の主張）

①最終人数及び手配の確定について

10日前までに確定する必要のある事項が存在する一方で、前日までに手配すれば足りる商品、あるいは再販可能等で事業者が免れる費用も存在します。事業者が本来免れる費用も含めて一律に最終確定数を基準とした請求を行うことは消費者契約法第9条第1号に規定する平均的損害額を超えていると考えられます。また、事業者は披露宴予定日の10日前以降は最終確定数に基づいた請求額を確保できますが、消費者はその額を支払わなければならないという関係になり、消費者に一方的に不利な条項になります。よって消費者契約法第9条第1号又は第10条の規定により無効であると考えられます。

②取消料と期日変更料について

- 1) について、一律に申込金を返還しないという取扱いは、明らかに消費者契約法第9条第1号に規定する平均的損害額を超えていると考えられます。
- 2) について、一律に申込日から披露宴当日の「91日前」までについて「会場費の50%+実費総額」を取消料としていることには、合理的な理由がなく、消費者契約法第9条第1号に規定する平均的損害額を超えており、無効であると考えられます。
- 3) について、披露宴前日から10日前までの間にキャンセルがなされた場合に、披露宴が実際に施行された場合と同額の損害が事業者が発生するとは考えられず、消費者契約法第9条第1号に規定する平均的損害額を超えており、無効であると考えられます。
- 4) について、「実費」の意味を不当に拡大して取り扱っています。また、未使用経費を全く考慮せず、キャンセルの時期の如何を問わず、一律に「実費総額」を申込みした商品全てと規定し、取消料に含めることは、消費者契約法第9条第1号に規定する平均的損害額を超えており、無効であると考えられます。
- 5) について、披露宴前日までは現実にサービスが提供されたわけではなく、披露宴当日と同様にサービス料相当額の損害が発生するとは考えられません。したがって「請求金額」に「サービス料」を含めるとするのは、消費者契約法第9条第1号に規定する平均的損害額を超えており、無効であると考えられます。

差止請求の結果、是正・改善された内容

- ①申込金不返還条項については削除されました。
- ②取消料については主に以下のように改定されました。
 - ・披露宴予定日から365日以前での取消しの場合には取消料は発生しない。
 - ・364日前から181日前までの取消の場合には5万円。
 - ・10日前から披露宴前日までの取消の場合には最終確定請求金額（サービス料及び実費を除く）の80%及び実費。
 - ・「実費」とは、申込みをした商品全てから、司会、引出物、印刷費用など手配が完了している商品等の料金とする。
 - ・取消料にはサービス料を含まない。

【項番41】

相手方の事業内容・業種	結婚式・披露宴運営事業
終了日	2012/07/11
解決形態	裁判外
申入れ根拠条文	消費者契約法：第9条第1号、第10条
適格消費者団体	全国消費生活相談員協会

差止請求の対象

本件は、結婚披露宴を運営する事業者の使用する規約において、中途解約時に高額なキャンセル料等を定める条項についてその使用停止を求めた事案です。

具体的な条項は下記のとおりです。

- ①出席人数は披露宴当日の14日前までに確定し、それ以降は人数が減少した場合でも確定人数分の請求を行うという条項
- ②キャンセル料について
 - 1) 「ご契約日～180日前までの取消料は、お内金20万円」
 - 2) 「179日前～90日前までは、お内金20万円・施設貸切料100%・基本料金50%・及び実費総額」
 - 3) 「89日前～30日前までは、お内金20万円・施設貸切料100%・基本料金100%・及び実費総額」
 - 4) 「29日前～15日前までは、お見積金額の80%」
 - 5) 「14日前～当日までは、お見積金額の100%」
- ③取扱商品のキャンセルは、披露宴当日の1か月前までしかできず、それ以降は100%の取消料がかかるとする条項
- ④顧客（消費者）の関係者又は顧客が直接手配した業者による不法行為責任について、顧客自身の帰責性の有無を問わず、修理又は損害賠償責任を顧客に負わせるとする条項

差止請求の理由（適格消費者団体の主張）

- ①出席人数の減少にもかかわらず、一律に人数減少分相当額全額を含めて最終確定人数を基準とした請求を行うことは、消費者契約法第9条第1号に規定する平均的損害を超えていると考えられます。また、消費者は出席人数が減少した場合であっても常に最終確定数に基づいた請求額を支払わなければならない、消費者にとって一方的に不利な条項であり消費者契約法第10条の規定により無効であると考えられます。
- ②1)は、消費者がキャンセルを申し出た時期の如何を問わずに常に申込金が返還されないことは、消費者に一方的に不利な条項であり、消費者契約法第9条第1号に規定する平均的損害を超えており、無効であると考えられます。
2)～4)は、本条項の定める取消料に合理的理由がなく、消費者契約法第9条第1号に規定する平均的損害を超えており、無効であると考えられます。
5)は、披露宴当日から14日前までの間にキャンセルがなされた場合に、披露宴等が実際に実施された場合と同額の損害が発生するとは考えられず、消費者契約法第9条第1号の平均的損害を超えており、無効であると考えられます。
- ③披露宴当日の1か月前以降のキャンセルにおいて、一律に取扱商品総額の全額を取消料に含めることは、消費者契約法第9条第1号に規定する平均的損害を超えており、無効であると考えられます。
- ④顧客（消費者）の関係者及び顧客が直接依頼した業者による不法行為責任について、顧客自身の帰責性を問わずに、当該顧客が、修理ないしは損害賠償責任等を負担する内容になっています。民法は自己責任の原則であるところ、本条項は消費者に一方的に不利な条項であるため消費者契約法第10条の規定により無効であると考えられます。

差止請求の結果、是正・改善された内容

- ①については、最終人数を確定した後に、披露宴に出席する人数が減少した場合であっても、既に発注、その他手配が完了しており変更できないものに関しては、確定した人数分の料金を支払う、と改正されました。
- ②については、以下のとおりに改正されました。
 - ・ 挙式・披露宴の365日以前・・・ 申込金の25%
 - ・ 364日以降240日まで・・・ 申込金の50%
 - ・ 239日目以降についても期間を細分し、それぞれに対応する取消料に改定された。
 - ・ また、申込日から起算して5日以内の取消しの場合、挙式・披露宴予定日までの日数を問わず、取消料は一律、申込金の25%とされた。
 - ・ なお、契約成立時期は顧客が申込金を支払った時点とされ、申込金を支払う前にキャンセルした場合は取消料は一切かからない運用に変更された。
- ③については、取扱商品のキャンセル料については、キャンセル料発生時が記載され「外注商品及び別注品一覧」表を用い、申込時顧客に明確に説明するという扱いに変更されました。
- ④顧客が損害賠償義務を負う場合を、お客様の故意又は過失のある場合に限定されました。

【項番42】

相手方の事業内容・業種	結婚式・披露宴運営事業
終了日	2011/10/20
解決形態	裁判外
申入れ根拠条文	消費者契約法：第9条第1号、第10条
適格消費者団体	全国消費生活相談員協会

差止請求の対象

本件は、結婚式・披露宴を運営する事業者の結婚式場等の利用規約において、以下の条項について、消費者との間で契約の締結をする際に、当該条項を含む意思表示を行わず、また、本件利用規約から削除をすることを求めた事案です。

- ①申込時に支払った申込金（10万円）は、申込後のキャンセルの際には返金しないとする条項
- ②キャンセル料について、
 - 1) 「申込み～90日以前までは、申込金（10万円）＋実費」
 - 2) 「3日～前日までは、サービス料を除く最新見積書の100%（申込金を含む）」
 - 3) 「見積金額が未定の場合は、料理単価12,600円の計算で予定人数換算（人数未定の場合、会場収容人数から70名）とする」

差止請求の理由（適格消費者団体の主張）

- ①については、消費者が一旦、申込金を支払うと申込時期如何を問わず返還されないのは、消費者に一方的に不利な条項であり、消費者契約法第10条により無効であると考えられます。
- ②1)については、結婚式等の施行日まで1年以上前のキャンセルであっても、一律に10万円のキャンセル料であり、申込日から日数が経過していない場合には、新たな挙式予約が入ることも考えられ、事業者が生ずべき平均的な損害額を超え、消費者契約法第9条第1号の規定により無効であると考えられます。
- 2)については、前日から3日前のキャンセルであれば、全く使用されていない材料費や人件費等が存在するはずであり、キャンセルが、式等が実際に施行された場合と同額の損害が発生するとは考えられず消費者契約法第9条第1号の規定により無効であると考えられます。
- 3)については、料理単価や予定人数が不明な場合に規約の料理単価と予定人数によりキャンセル料のベースとなる見積額が一方的に事業者都合で定められており、消費者に一方的に不利な条項であり消費者契約法第10条の規定により無効であると考えられます。

差止請求の結果、是正・改善された内容

- ①については、「キャンセル料が発生する場合には、その一部に充当し、キャンセル料を超過した分については返金し、発生しない場合は全額返金する」とされました。
- ②1)については、270日～91日前は、「実費 + (サービス料を除く最新見積書の金額 - 実費) × 5% (ただし、上限を10万円とし、申込金を充当する。)」とし、270日より前はキャンセル料が発生しないとされました。
- 2)については、3日～前日は、「実費 + (サービス料を除く最新見積書の金額 - 実費) × 90% (申込金を充当する)」との趣旨に改定されました。
- 3)については、削除されました。

(2) 結婚相手紹介サービス

(i) 結婚相手紹介サービス契約における事業者の責任を全部免除する条項、クーリング・オフ期間を短縮する条項等

【項番43】

相手方の事業内容・業種	結婚相手紹介業等
終了日	2018/05/18
解決形態	裁判（和解）
申入れ根拠条文	消費者契約法：第8条第1項第1号、第3号 特定商取引法：第48条第8項、第49条第7項
適格消費者団体	埼玉消費者被害をなくす会

差止請求の対象

本件は、結婚相談所の経営等を行う事業者に対し、結婚相手紹介サービス提供契約を締結する際に使用する契約書について、下記条項の使用停止を請求した事案です。

①契約条項第8条（会員の義務と遵守事項）第13項

「交際相手とのトラブルについては自己責任とし、甲（事業者）（略）は責任を負わないものとしします。」

②契約条項第17条（クーリング・オフ）

ア) 「乙（消費者）がクーリング・オフ期間（契約日（※）から8日間）内に契約の解除を申出た場合には、甲（事業者）は無条件で契約を解除します。」

※本契約書上、「入会申込身上書提出日」が契約日とされていました。

イ) 「クーリング・オフのお知らせ

1. 会員は入会申込身上書記入日を含む8日間を経過するまで、書面により、無条件に契約を解除する事ができる（この解除を「クーリング・オフ」といいます。）」

③契約条項第18条（中途解約）第2項

「役務提供開始後である場合、入会金からア)、イ)、ウ)の合計額を差引いた額を返還致します。

ア) 入会金を契約期間で期間按分し算出した、経過月数分の費用。

イ) 「契約の締結及び履行の為通常要する費用」として政令で定められた初期費用(3万円)。

ウ) 解約によって通常生ずる損害額として政令で定める額(2万円又は確定した契約残金の20%相当額のいずれか低い額)。」

差止請求の理由（適格消費者団体の主張）

①については、本件事業者の帰責性の有無にかかわらず、事業者が交際相手とのトラブルについての責任を負わないという責任全部免除条項を定めたものであり、消費者契約法第8条第1項第1号又は第3号の規定に該当すると考えられます。

②については、特定商取引法に定めるクーリング・オフ（特定商取引法第48条各項）の規定に反して消費者に不利な特約を定めたものであると考えられます。

③については、特定商取引法に定める中途解約（特定商取引法第49条各項）の規定に反して消費者に不利な特約を定めたものであると考えられます。

差止請求の結果、是正・改善された内容

本事案については、上記契約条項を使用しない旨等を内容とする裁判上の和解が成立し、また、特定商取引法等の規定に沿った内容にそれぞれ改定されました。また、差止請求の対象外となっていた条項についても全て特定商取引法に沿った内容に改定されました。

（ii）実際にお見合いするには登録料等が必要であるにもかかわらず「お見合い無料」などとうたう結婚相談所の広告表示等

【項番44】

相手方の事業内容・業種	結婚相手紹介業
終了日	2018/02/14
解決形態	裁判外
申入れ根拠条文	消費者契約法：第4条第1項第1号、第4条第2項 景品表示法：第5条第1号 特定商取引法：第48条第8項、第49条第7項
適格消費者団体	ひょうご消費者ネット

差止請求の対象

本件は、結婚相談所の経営等を行う本件事業者に対し、以下のような実際のものよりも優良であると誤認される表示等の停止や契約条項を含む会員入会契約の締結を行わないことを求めた事案です。

①お見合の可否について紛らわしい記載のウェブサイト・パンフレット等の表示

実際に会ってお見合いができないにもかかわらず、ウェブサイト上の「体験入会コース」では、登録料3万円を払うと「お見合い無料」と表示され、パンフレットには、「費用は3万円以外は一切費用をいたしません」との表示がなされていました。

②クーリング・オフに関する紛らわしい記載

正会員コースの契約時書面（入会契約に利用される会員規約承諾書）、クーリング・オフ妨害がなされていない場合には、本件事業者から違約金や費用請求を受ける余地があるとする契約条項が使用されていました。

③中途解約時に高額な違約金を定めた契約条項

正会員コースの契約時書面に、例えば1年コースだと、「会員期間は6か月、残り6か月は無料更新期間」とであると定められ、6か月経過後の中途解約だと一切返金されず、6か月経過前に中途解約をしても著しく少額の返金しか得られない規定となっていました。

差止請求の理由（適格消費者団体の主張）

①については、「体験入会コース」では、実際のお見合いができないにもかかわらず、できるかのような記載については、役務の内容について、実際のものよりも著しく優良であると示す表示であって、不当に顧客を誘引し、一般消費者による自主的かつ合理的な選択を阻害する恐れがある表示に該当し（景品表示法第5条第1号）、また、不実告知（消費者契約法第4条第1項第1号）、不利益事実の不告知（同法第4条第2項）にも該当すると考えられます。

②については、クーリング・オフ妨害がなされていない場合には、会員（消費者）は事業者から違約金や費用の請求を受ける余地があるかのような記載であり、無条件でのクーリング・オフを認めた特定商取引法第48条第4項の規定に反するものであり、同法第48条第8項に規定する消費者に不利な特約として無効であると考えられます。

③については、特定商取引法第49条第2項に定められた金額を超えて損害賠償額又は違約金を定めるものであり、同項の規定に反する特約であり、同法第49条第7項に規定する消費者に不利な特約として無効であると考えられます。

なお、本件事業者は、新聞や雑誌等において行っている広告において、「体験お見合い」として、「お見合い料5千円（税別）」としていましたが、体験お見合いの実施実績について質問状を送付したところ回答が得られず、体験お見合いの制度の存在自体に疑問があったところ、「取引を行うための準備がなされていない場合その他実際には取引に応じることができない場合」として景品表示法第5条第3号に規定するおとり広告に該当すると考えられます。

差止請求の結果、是正・改善された内容

- ①については、誤解を受ける表記は削除され、「お見合いをすることが決まった場合には、正会員への登録が必要」等と分かりやすい表現に変更されました。
- ②③の条項については、改正されました。
- また、おとり広告については取りやめられました。

(3) 冠婚葬祭サービス

(i) 冠婚葬祭サービス契約における中途解約時の返戻金から高額な手数料を差し引くとする条項

【項番45】

相手方の事業内容・業種	冠婚葬祭サービス業
終了日	2015/01/20
解決形態	裁判（判決）
申入れ根拠条文	消費者契約法：第9条第1号、第10条
適格消費者団体	京都消費者契約ネットワーク

差止請求の対象

本件は、加入者が将来行う冠婚葬祭に備えて所定の月掛金を積み立てる冠婚葬祭サービス契約において、契約期間中に契約を中途解約した場合の払戻金について、所定の手数料が差し引かれる旨の条項が置かれていたところ、当該条項の使用の差止め等を請求した事案です。

差止請求の理由（適格消費者団体の主張）

（消費者契約法第9条第1号に基づく無効）

中途解約時に差し引かれる手数料が著しく高額であり、同手数料を定める本件条項は、事業者において中途解約により生ずべき平均的な損害の額を超える違約金を定めるものであるから、消費者契約法第9条第1号の規定に基づき無効であると考えられます。

（消費者契約法第10条に基づく無効）

中途解約時に差し引かれる手数料が著しく高額であり、同手数料を定める本件条項は、信義則に反し消費者の利益を一方的に害する契約条項であるから、消費者契約法第10条の規定に基づき無効であると考えられます。

差止請求の結果、是正・改善された内容

第一審判決（京都地判平成23年12月13日）・控訴審判決（大阪高判平成25年1月25日）のいずれも、本件条項により定められた手数料について、「平均的な損害の額」を超える部分があるとして、消費者契約法第9条第1号の規定によりその部分が無効となることを認め、差止請求を認容しました。上告審は不受理となり控訴審判決が確定しています。

確定した控訴審判決では、具体的な契約の締結及び履行のために通常要する平均的な費用の額が「平均的な損害」となるものとし、さらに平均的な費用の額とは同種契約において通常要する必要経費の額、言い換えれば、性質上個々の契約との間において関連性が認められるものを意味するものとされ、事業者が主張するもののうち「平均的な損害」に含まれるものは月掛金の振替にかかる費用（各60円）と、「〇〇（事業者情報誌名）」という資料及び入金状況通知の作成・送付費用（1月当たり14.27円）のみとされました。

その他

【関連する判例の内容】

本件事業者に対する訴訟と併合して、事業者Aに対する差止請求訴訟が提起されていました。事業者Aは本件事業者の関連会社であり、本件事業者における冠婚葬祭サービス契約と同様に、所定の月掛金を積み立てる方式による利用券取得加入申込契約を本件事業者の会員との間で締結し、契約期間中に契約を中途解約した場合の払戻金について所定の手数料が差し引かれる旨の条項が置かれていました。

これについて、事業者Aの主張する損害はいずれも平均的な損害には含まれないか、別途に賄われているものとされ、当該条項は消費者契約法第9条第1号の規定により無効となるとされていました。

【類似の判例の内容】

本件類似の事案に関する裁判において、消費者契約法第9条第1号に規定する「平均的な損害」には、契約が解除されることによって事業者に生じる損失のうち、契約締結に要する費用、当該契約を締結したことによって生じる費用及び役務履行のために準備としてなされる当該会員の管理に要する費用が含まれるとされ、当該事案において同法第9条第1号により無効となる部分を含むものとはいえないとされた事案があります（福岡高判平成27年11月5日。平成28年10月18日上告不受理。）

(4) ホームセキュリティ

(i) ホームセキュリティ契約における中途解約した場合の違約金条項

【項番46】

相手方の事業内容・業種	警備業(ホームセキュリティ)
終了日	2013/02/21
解決形態	裁判外
申入れ根拠条文	特定商取引法：第10条第1項第3号
適格消費者団体	ひょうご消費者ネット

差止請求の対象

本件は、ホームセキュリティサービスを提供する事業者に対し、その使用する利用規定の以下の条項について、特定商取引法に適合するよう是正を求めた事案です。

本件事業者のホームセキュリティは訪問販売で契約が結ばれ、契約期間5年間（以後1年ごとに更新）ですが、その期間中に引越し等で中途解約した場合において、契約書の第24条に基づき、高額な中途解約金を請求されていました。具体的な条項は以下のとおりです。

「第24条（期間内サービス終了の際の措置）」

1 本サービスの提供の終了が下記①又は②の事由に基づく場合、利用者は中途解約金を支払うものとします。

①第22条に基づく終了が、利用者の一方的な事由による場合

②第23条に基づき終了となった場合

2 中途解約金は下記の算式により算定するものとします。なお、下記記載の「解約算定用サービス料金」とは、申込書記載のサービス料金等を、1に申込書起票時の消費税および地方消費税の税率（小数表示）を加えたもので除し、小数点以下を切り捨てたものとします。

①サービス提供開始から5年以内の場合

解約算定用サービス料金×契約期間の残月数×2/3（小数点以下切り捨て）

②本サービス提供開始から5年経過後の場合

解約算定用サービス料金×契約期間の残月数×0.3（小数点以下切り捨て）」

差止請求の理由（適格消費者団体の主張）

特定商取引法第10条第1号は「訪問販売における契約解除時の損害賠償額の制限」を定めています。同条第3号の規定は、訪問販売による役務提供契約を役務提供開始後に解除した場合の損害賠償額の上限額を「提供された役務の対価に相当する額」に制限しています。

すなわち、本件事業者の契約書第24条が、中途解約時に、既払いの月額利用料（提供された役務の対価）以外に、中途解約金を請求すると定めることは、特定商取引法第10条第1項第3号の規定に違反する特約に該当すると考えられます。

差止請求の結果、是正・改善された内容

上記契約条項は削除され、中途解約金は請求されなくなりました。

(5) 法律事務所

(i) 弁護士法人における有利誤認表示、契約解除時等の着手金不返還条項等

【項番47】

相手方の事業内容・業種	法律事務所
終了日	2011/07/20
解決形態	裁判外
申入れ根拠条文	消費者契約法：第8条第1項第1号、第9条第1号、第10条 景品表示法：第5条第2号
適格消費者団体	消費者被害防止ネットワーク東海

差止請求の対象

本件は、全国の消費者から債務整理の委任を受けている法律事務所に対し、同事務所のウェブサイトの表示の削除と以下の契約条項を含む契約を締結する意思表示を行わないことを求めた事案です。

(不当な表示)

① 弁護士費用が格安であるかのような表示

具体的な表示の内容は、同事務所のウェブサイト上の以下の表示です。

「安すぎて不安？ 価格の秘密はこちらをクリック」

「当事務所も多分「格安」な事務所の一つでしょうから」等

(不当な契約条項)

② 委任事務処理の内容等について一任し一切異議を述べないとする条項（全面的一任条項）

A 「甲（消費者）は、乙（事業者＝弁護士事務所）に対し、債務整理の内容、和解の金額・支払い回数等、和解の内容について一任し、一切異議を述べないこととする。」

B 「甲は、乙に対し、貸金業者に対する過払い金の返還を交渉または訴訟により回収することを委任し、和解の内容についても一任する。」

③回収した過払金等の預り金は債務整理が全て終了するまで返還請求できないこととする条項（預り金返還時期特約）

「甲（消費者）と乙（事業者）は、債権者平等の原則と債務整理手続の透明性の確保の見地から、回収した過払い金及び甲から乙に対する入金的全額を債務整理がすべて終了するまで乙が預かり、甲は乙に対し返還請求しないことに合意する。」

④債権者に対して受任通知を発送した後は、途中で委任契約が解除されても着手金全額及び実費を支払わなければならないとする条項（着手金全額請求条項）

「乙（事業者）は、以下のいずれかの事由が生じたときは、本契約を解除することができる。この場合、乙が債権者に対して債務整理受任通知を発送した後は、甲（消費者）は、乙に対し、着手金全額および債務整理共通費用その他甲のために費やした費用を支払う義務を負う。

- ・甲と乙の信頼関係が損なわれたとき
- ・甲が、前記の弁護士報酬、日当、実費または分割弁済金を約定どおり支払わなかったとき
- ・甲が乙の要求する債務整理に必要な書類を提出しないとき
- ・甲が乙に対し虚偽の事実を申告し又は事実を正当な理由なく告げなかったため、乙の事件処理に著しい不都合が生じたとき」

⑤受任者の責めに帰さない事由により解任した場合等は、報酬及び費用的全額を請求できるとする条項（みなし成功報酬条項）

「乙（事業者）は、以下のいずれかの事由が生じたときは、甲（消費者）に対し、弁護士報酬及び費用全額を請求することができる。

- ・甲が乙の責めに帰することができない事由で乙を解任したとき。
- ・甲が乙の同意なく依頼事件を終結させたとき。
- ・甲が故意または重大な過失で乙の事件処理を不能にしたとき。」

⑥契約に関する紛争につき東京地方裁判所を専属管轄とする条項（専属的裁判管轄条項）
「本契約に関する紛争は東京地方裁判所を1審の専属管轄とし、日本法を準拠法とする。」

差止請求の理由（適格消費者団体の主張）

（不当な表示）

①本件法律事務所の弁護士費用は、他の法律事務所の弁護士費用と比べて「安すぎる」と評価されるほど特に低廉であるということはなく、むしろ、場合によっては標準的な弁護士費用よりも高額となることもあります。したがって、あたかも標準的な弁護士費用と比較して著しく低廉であるかのよううたう表示は、景品表示法第5条第2号の有利誤認表示に該当すると考えられます。

（不当な契約条項）

②受任者である弁護士は、委任された事項について一定の裁量が認められるものの、適切な委任事務処理を怠ったことにより委任者に損害を与えた場合は、債務不履行に基づく損害賠償責任（民法第415条）を負います。委任事務処理の内容につき一切異議を述べ

ないとする本条項は、消費者契約法第8条第1項第1号に定める事業者の債務不履行に基づく損害賠償責任の全部を免除する条項に該当し無効であると考えられます。また、和解の内容も含めて全てを一任するとされていることと相まって、同法第10条に定める消費者の権利を制限し、消費者の利益を一方的に害する条項に該当し無効であると考えられます。

- ③委任契約の受任者は、委任事務処理に当たって受け取った金銭その他の物を委任者に引き渡さなければなりません（民法第646条）。また、債務の残る業者への支払資金や弁護士費用相当額に十分足りるだけの預り金がある場合は、委任者の請求に応じて返金しても何ら支障はなく、委任者の都合上どうしても預り金の返還を受けなければならない場合もあります。それにもかかわらず、一律に債務整理が終了するまで委任者は返還を請求することができないこととする本条項は、消費者契約法第10条に定める消費者の権利を制限し、消費者の利益を一方的に害する条項に該当し無効であると考えられます。
- ④民法上、受任者の責めに帰することのできない事由によって委任契約が途中で終了する場合に受任者が請求できるのは既にした履行の割合に応じた報酬とされています（民法第648条第3項）。本条項では、受任通知を発送した後は、その委任契約終了の時期にかかわらず、委任者は着手金全額の支払義務を負うものとされていますが、例えば、受任通知を発送した直後に委任契約が終了した場合、着手金の金額が委任事務処理の程度に応じた金額を超えることとなる場合も考えられます。また、本条項でいう「信頼関係の喪失」には受任者の責めに帰すべき事由によるものも含まれ、民法上は依頼者として着手金等の支払義務を負わないこととなる場合も想定されます。それにもかかわらず、委任者が一律に着手金の全額を支払わなければならないとする本条項は、消費者契約法第10条に定める消費者の義務を加重し、消費者の利益を一方的に害する条項に該当するとともに、同法第9条第1号に定める消費者契約の解除に伴う損害賠償の額を予定し又は違約金を定める条項に該当し、無効であると考えられます。
- ⑤民法上、受任者の責めに帰することのできない事由によって委任契約が途中で終了する場合に受任者が請求できるのは既にした履行の割合に応じた報酬とされています（民法第648条第3項）。また、解除に伴う損害賠償についても、受任者に不利な時期においてやむを得ない事由がないにもかかわらず委任者が解除した場合に限られています（民法第651条）。これに対し、本条項では、所定の事由が発生した理由、時期、それまでの委任事務処理の程度にかかわらず、一律に事務処理が全て完了した場合に発生する弁護士報酬の全額を請求できるとするものであるため、実質的には消費者契約法第9条第1号の定める損害賠償の予定又は違約金を定める条項に当たり、事由や時期によっては平均的損害の額を超える部分があるため無効であると考えられます。また、同法第10条に定める消費者の義務を加重し、消費者の利益を一方的に害する条項に該当し、無効であると考えられます。
- ⑥本条項は、契約に関する紛争につき、民事訴訟法（平成8年法律第109号）の規定する他の裁判管轄を排して東京地方裁判所を専属管轄とするものです。本件法律事務所は、日本全国の消費者から相談・委任を受けて業務を行っているにもかかわらず、必ず東京地方裁判所において訴訟をしなければならないとすれば、消費者の被る不利益は多大なものとなり、消費者契約法第10条に定める消費者の権利を制限し、消費者の利益を一方的に害する条項に該当し、無効であると考えられます。

差止請求の結果、是正・改善された内容

（不当な表示）

①については、削除されました。

（不当な契約条項）

②については、Aの条項は削除され、Bの条項は、以下のとおり「一任する」との文言を削除する改定がなされました。

B「甲は、乙に対し、貸金業者に対する過払金を交渉又は訴訟により回収することを委任する。」

③については、以下のとおり、委任者に事情がある場合は協議の上、返金する旨の文言（ただし書き）を加える改定がなされました。

「甲と乙は、債権者平等の原則と債務整理手続の透明性の確保の見地から、回収した過払い金及び甲から乙に対する入金的全額を債務整理がすべて終了するまで乙が預かり、甲は乙に対し返還請求しないことに合意する。但し、委任者に事情がある場合には返還時期や金額について協議して決定し、返還する場合は第12条の規定による。」

④については、以下のとおり、着手金全額と実費の支払義務を負うとする文言を削除する改定がなされました。

「乙は、以下のいずれかの事由が生じたときは、本契約を解除することができる。甲と乙の信頼関係が損なわれたとき（略）」

⑤及び⑥については、削除されました。

その他

【類似の判例の内容】

・上記差止請求対象の⑤について

弁護士が、依頼者から途中で委任を解任されたことにつき、未払の着手金残額と本件と類似する条項（みなし報酬特約）等を根拠に弁護士報酬の支払を求めた事案では、未払着手金の支払請求を一部認めたものの、みなし報酬特約は消費者契約法第9条第1号の規定により無効であるとして、その請求が棄却された例があります（横浜地判平成21年7月10日判例時報2074号97頁）。

・上記差止請求対象の⑥について

専属的裁判管轄条項を消費者契約法第10条の規定により無効とした例（盛岡地裁遠野支部平成17年6月24日決定、松山地裁西条支部平成18年4月14日決定）がある一方で、有効とした例もあります。

(6) 探偵業**(i) 探偵調査委任契約における中途解約時の違約金条項****【項番48】**

相手方の事業内容・業種	探偵業者
終了日	2011/11/10
解決形態	裁判外
申入れ根拠条文	消費者契約法：第9条第1号、第10条
適格消費者団体	全国消費生活相談員協会

差止請求の対象

本件は、探偵事業者に対し、消費者との間で使用している重要事項説明書（契約前書面）及び委任契約書中において、中途解約の場合に高額な違約金を支払うとする条項についてその条項の使用停止を求めた事案です。

具体的な条項は以下のとおりです。

- ①契約当事者は調査終了に至るまでの間、いつでも契約を解除することができます。ただし、次の場合は委任者（消費者）は違約金の支払義務を負います。
- ②委任者（消費者）の都合による契約の解除又は委任者の責めに帰すべき事由による契約の解除の場合は、違約金として以下の金員を支払うものとします。
 - ア) 調査着手前であれば調査料金の20%
 - イ) 調査着手後（調査の企画準備・事前調査などを行った以降）であれば調査料金の100%
- ③受任者（事業者）の責めに帰さない事由により調査業務が不能となった場合に、委任者は②の区分に従った違約金を支払うものとします。

差止請求の理由（適格消費者団体の主張）

本件契約は準委任契約と解されます。事業者は、「調査着手日」を、調査業務の企画準備・事前調査等を最初に行った日と定めていますので、調査着手前は何も業務を行っておらず、調査料金20%相当額の損害は発生していません。また、調査着手後は、契約解除の場合に、調査業務にかかる日数ごとに解除に伴う損害金を区分せず、解除されたことにより一律に調査料金100%相当分が平均的な損害として生じる合理的理由はないと考えられます。

さらに、「いつでも解除することができる」としながら、調査料金100%相当額の違約金を負わせる条項は、事実上解除権の行使を妨げ、消費者にやむを得ない事由がある場合にも免責されず、消費者の義務を不当に加重しています。

以上により、調査着手前の解約につき調査料金を20%とする解約条項は、消費者契約法第9条第1号の規定により無効であり、調査料金100%相当額の違約金を負わせる条項は消費者契約法第10条の規定により無効であると考えられます。

また、事業者が責任がなく調査不能となり契約が終了した場合にも、消費者に違約金を請求する規定となっていました。これは危険負担の問題だと考えられます。民法第536条で、当事者双方に責任がなく債務の履行ができなくなったときは、債務者は反対給付を受ける権利はないと規定されていますので、消費者は違約金を支払う義務を負わないと考えられます。しかも受任者の報酬については民法第648条第3項の規定では、履行した割合に応じて報酬を請求できるにとどまります。したがって、違約金を調査料金の100%と定める条項は信義誠実の原則に反して消費者の利益を一方的に害し、民法上の義務を消費者に不当に加重していることになり、調査料金100%相当額の違約金を負わせる条項は消費者契約法第10条の規定により無効であると考えられます。

差止請求の結果、是正・改善された内容

以下のように改訂されました。

「消費者による解除が為された場合、消費者は事業者に対し、事業者の処理の程度に応じて、調査料金を支払うものとする。但し、その解除が事業者の責に帰すべき事由に基づく場合は、この限りではない。」

適格消費者団体・特定適格消費者団体 一覧

適格消費者団体	連絡先（TEL）	特定適格消費者団体
特定非営利活動法人消費者機構日本	03-5212-3066	○
特定非営利活動法人消費者支援機構関西	06-6945-0729	○
公益社団法人全国消費生活相談員協会	03-5614-0543	
特定非営利活動法人京都消費者契約ネットワーク	075-211-5920	
特定非営利活動法人消費者ネット広島	082-962-6181	
特定非営利活動法人ひょうご消費者ネット	078-361-7201	
特定非営利活動法人埼玉消費者被害をなくす会	048-844-8972	○
特定非営利活動法人消費者支援ネット北海道	011-221-5884	
特定非営利活動法人消費者被害防止ネットワーク東海	052-734-8107	
特定非営利活動法人大分県消費者問題ネットワーク	097-521-2206	
特定非営利活動法人消費者支援機構福岡	092-292-9301	
NPO法人消費者支援ネットくまもと	096-356-3110	
特定非営利活動法人消費者ネットおかやま	086-230-1316	
特定非営利活動法人佐賀消費者フォーラム	0952-37-9839	
特定非営利活動法人消費者市民ネットとうほく	022-727-9123	
特定非営利活動法人消費者支援ネットワークいしかわ	076-240-1012	
特定非営利活動法人消費者支援群馬ひまわりの会	0277-55-1400	
特定非営利活動法人えひめ消費者ネット	089-987-3101	
特定非営利活動法人消費者支援かながわ	045-349-9729	

お問合せ先

消費者庁 消費者制度課 TEL：03-3507-8800（代表）
FAX：03-3507-9283