

第3章

適格消費者団体による 差止請求の 成果事例一覧



事業者



消費生活相談員

本「成果事例一覧」について

1. 次ページからの一覧表は、消費者庁が適格消費者団体に対して実施したアンケートにて、適格認定後に行った差止請求によって当該事業者による対応が図られたもののうち、改定後の契約条項等を把握しているとの回答がなされた事案及び訴訟が終了している事案について、事業内容別に、何が差止請求の対象となったのか、その際の根拠条文は何か、当該事業者とどのような成果確認がなされたかを一覧表にしたものです（平成25年7月5日現在）。
2. 本「成果事例一覧」のうち、裁判で判決または和解にいたったもの、ならびに裁判外の和解と判断されたものについては、消費者庁ホームページの「消費者契約法第39条第1項に基づく差止請求に係る判決等に関する情報の公表について」欄に掲載されておりますので、これらの事案の全体像を把握したい場合には、下記URLからご確認くださいようお願いいたします。

詳細情報はこちらから <http://www.caa.go.jp/planning/index.html>

3. 本「成果事例一覧」における「番号」は、原則として、第2章の「適格消費者団体による主な差止請求の対象とそのポイント」での項目番号に対応しています。また、「公表」は、該当する適格消費者団体のホームページ等において、当該事業者による対応内容や対応結果等を公表していることを示しています。

また、「終了日」は、原則的に、公表しているものについては、差止請求の結果を公表した年月日、公表していないものについては、事業者による改善措置が取られた日等を示しています。

なお、「根拠条文」欄に「その他※」と記されたものがありますが、これは消費者契約法・特商法・景品表示法以外の法における強行規定に反することを差止請求の根拠としたものを示しています。

番号	事業内容	適格消費者団体	公表	終了日	解決形態	差止内容	差止請求の対象	根拠条文	是正措置の概要	
1-1	語学教室	消費者支援 機構関西	有	2010 05.31	裁判 (和解)	退去妨害	英会話教室受 講契約に関する 勧誘行為	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。	消費法4条 3項2号	裁判上の和解において、当該事業者は今後左記行為を行わないこと、和解成立日 以降、上記行為を行っていた場合、当該消費者からの取消の要求に応じるととも に、当該消費者から受け取った金員がある場合には、その全額を当該消費者に返 還すること等を約したが、和解後、当該事業者から報告書を受領するなどして和解 の履行状況について監視したところ、消費者からの情報提供により和解事項を順守 していなかったことが判明したため、その後違約金の支払いを求める訴訟を提起し、 請求を認容する判決が確定。
					裁判 (和解)	不実告知	英会話教室受 講契約に関する 勧誘行為	「いつでも好きなときに受講できる」と告知するなど、消費者がいつでも自 由に受講日ないし受講時間を決められるわけではないにもかかわらず消費者 がいつでも自由に受講日ないし受講時間を決められるかのように告げるこ と。	消費法4条 1項1号	裁判上の和解において、今後左記行為を行わないこと、和解成立日以降、左記行 為を行っていた場合、当該消費者からの取消の要求に応じるとともに、当該消費者 から受け取った金員がある場合には、その全額を当該消費者に返還すること等を約し たが、和解後、当該事業者から報告書を受領するなどして和解の履行状況につい て監視したところ、消費者からの情報提供により和解事項を順守していなかったこと が判明したため、その後違約金の支払いを求める訴訟を提起し、請求を認容する判 決が確定。
					裁判 (和解)	不利益事実 の不告知	英会話教室受 講契約に関する 勧誘行為	消費者がいつでも自由に受講日ないし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」などと受講回数及び価格の比較について 消費者に利益となる旨を告げること。	消費法4条 2項	裁判上の和解において、今後左記行為を行わないこと、和解成立日以降、左記行 為を行っていた場合、当該消費者からの取消の要求に応じるとともに、当該消費者 から受け取った金員がある場合には、その全額を当該消費者に返還すること等を約し たが、和解後、当該事業者から報告書を受領するなどして和解の履行状況につい て監視したところ、消費者からの情報提供により和解事項を順守していなかったこと が判明したため、その後違約金の支払いを求める訴訟を提起し、請求を認容する判 決が確定。
2-1	語学教室	消費者支援 機構関西	有	2012 03.28	裁判外	不実告知、ク ーリングオフの 適用を排除す る特約	英会話教室の 受講契約書	支払方法を月謝払制にしている契約についても、受講期間が2か月を超え ると予め期間を定めて契約しているような場合には、特定商取引法の特定 継続的役務提供に該当するものとして、同法の特定継続的役務提供 について定められた全ての義務を遵守する等適切な措置を講ずること。	特商法44条 1項6号 特商法48条 8項	当該事業者からは、左記の是正要求に応ずる旨の回答があった。実際の是正方法 に関しては、当該事業者との間に一部見解の相違はあったが、申入れに対する措 置が実施され、相当の改善がなされたものと評価。
					裁判外	不実告知、ク ーリングオフの 適用を排除す る特約	英会話教室の 受講契約書	申込書上は2か月を超えない受講期間が記入されたとしても、契約締結時 に1年間分の教材等を販売したり、1年間分の諸経費等を徴収する場合は 、月謝払制を採用するか否かを問わず、実質的に拘束される役務提供 期間は2か月を超える期間にわたる契約に該当し、特定商取引法の特定 継続的役務提供に該当するものとして、同法の特定継続的役務提供につ いて定められた全ての義務を遵守する等適切な措置を講ずること。	特商法44条 1項6号 特商法48条 8項	当該事業者からは、左記の是正要求に応ずる旨の回答があった。
2-2	予備校 (公務員試験)	消費者機構 日本	有	2012 07.27	裁判外	免責条項	講座申込規約	「教室内における負傷・盗難等は原則として責任を負いません。」とする条 項。	消費法8条 1項1号～4号	左記条項は削除。
					裁判外	解約等制限	講座申込規約	「1. 受講形態の変更・受講期間の延長は原則としてできません。ただし 下記の事由が生じた場合は所属各校までお申し出ください。ご事情をお聞 きした上で、受講期間の延長・形態の変更または受講契約の解約をさせ ていただく場合があります。/(1) 受講生ご本人の死亡、重大な心身の疾 病、妊娠、勤務先の倒産、長期の海外転勤・海外留学する場合/(2) 受講生が未成年者の場合において保護者様が死亡・重大な心身の疾病等 、著しく生活環境の変化があった場合/(3) その他、講座申し込み以 降、健康上の問題、経済的な問題、その他の個人的な理由により受講 生またはその法定代理人が、継続的な受講が困難と判断した場合/2. 手 続きについて/(1) お申し入れの際には、解約事由を証明する資料の提出 が必要です。/(2) 解約による返金時期は、解約事由を証明する関係 書類が×××に提出された翌月末以降となります。」とする条項。	消費法10条	左記条項は次のように改定(改定部分は下線)。「1. 受講形態の変更・受講期間 の延長は原則としてできません。ただし下記の事由が生じた場合は所属各校までお申 し出ください。ご事情をお聞きした上で、受講期間の延長・形態の変更または受講 契約の解約をさせていただきます。/(1) 受講生ご本人の死亡、重大な心身の疾病、 妊娠、勤務先の倒産、長期の海外転勤・海外留学する場合/(2) 受講生が未成 年者の場合において保護者様が死亡・重大な心身の疾病等、著しく生活環境の変 化があった場合/(3) その他、講座申し込み以降、健康上の問題、経済的な問題、 その他の個人的な理由により受講生またはその法定代理人が、継続的な受講が困 難と判断した場合/2. 手続きについて/(1) お申し入れの際にはお申し入れの事情によ り、医師の診断書等解約事由を証明する資料の提出をお願いする場合があります。/ (2) 解約による返金時期は関係書類が×××に提出された翌月末以降となります。」
					裁判外	事業者への 権利付与	講座申込規約	「当規約は予告なく変更することがあります。」とする条項。	消費法10条	左記条項は削除。

番号	事業内容	適格消費者団体	公表	終了日	解決形態	差止内容	差止請求の対象	根拠条文	是正措置の概要	
2-3	予備校 (資格試験)	ひょうご 消費者ネット	有	2010 04.19	裁判外 (訴え提起 前の和解)	解約等制限	「申込規約・講座申込書等」 「(1)以下の①～②の条件に該当する場合、解約による返金請求ができます。/①受講申込者本人の死亡または、受講申込者本人の重大な疾病による受講不能(医師の診断書が必要です)/②上記①に準ずる正当な理由があると弊社が認めた場合/(2)社会通念上、個人的な事情と考えられる事由(経済的事情の悪化、受講の時間がない、学習意欲の喪失など)によるもの場合は、返金には応じられません。」とする条項。	消契法10条	左記条項が、「(1)講座開講日前日までに解約を申請した場合は、理由の如何を問わず、解約による返金請求が可能である。/(2)講座開講日以後に解約を申請した場合は、健康上の問題・経済的な問題・その他個人的な事由により、受講生またはその法定代理人が当該講座を継続できないと判断した場合には、相手方は解約に応じる。」と改定されていることを確認のうえ、今後受講契約の解約を制限する条項を記載した申込規約・講座申込書等の取り書類を配布し、またはウェブページに記載したりしないこと、改定条項が遡って適用されていることを確認のうえ、ウェブページに条項改定について明記するとともに受講契約継続中の者に条項改定についてEメールまたは郵送の方法で送付すること等を和解調書にて合意。	
2-4	予備校 (資格試験)	ひょうご 消費者ネット	有	2011 11.30	裁判外	解約等制限	約款など	「お客様は、受講申込後においては、お客様ご本人の死亡、重大な疾病による受講不能(医師の診断書を提出していただきます。)または、これらに準ずる正当な理由がなければ、申込の撤回・取消、受講契約の取消・解約等により、返金を請求することはできません。経済事情が悪化した、受講する時間的余裕がなくなった、等の個人的都合によるものについては、通常の取引同様、一切応じられませんので予めご了承願います。」とする条項。	消契法10条	左記条項は、「その他の個人的事由により、受講することが不能又は著しく困難であるとお客様ご自身若しくはその法定代理人等が判断した場合」を加えて改定。
					裁判外	解除・中途解約時の違約金	約款など	「1.受講申込後講座開始前の取消・解約等/〈5万円を超える講座の場合〉受領済受講料から、15000円を除いた額/〈5万円以下の講座の場合〉受領済受講料から、受講申込講座の当社所定一般価格の30%に相当する額を除いた額/2.講座開始後の取消・解約等/受領済受講料から、取消・解約等のお申し出までに実施済の講義部分に相当する受講料を除いた額を基準とし、5万円または基準額の20%に相当する額のいずれか低い額を基準額から除いた額」とする条項。	消契法9条 1号	左記条項の解約返金は、支払い済み受講料について受講済みの部分に相当する受講料と若干の事務手数料等を除いて返金する扱いに是正。
2-5	予備校 (資格試験)	ひょうご 消費者ネット	有	2011 11.30	裁判外	解約等制限	約款など	「受講申込み後においてご本人の死亡または重大な疾病により、受講することが不可能になったと当校が認める場合を除き、受講申込の取消・解約などの返金に応じることはできません。」とする条項。	消契法10条	左記条項は、「講座開始日以後、健康上の理由、経済上の理由、その他個人的な理由により、申込者またはその法定代理人が、継続的な受講を困難または不可能と判断した場合には、お申し出ください。受講料の預かり金処理、受講期間の繰り延べ、受講形態の変更または解約・返金をさせていただきます。」に改定。
2-6	予備校 (資格試験)	ひょうご 消費者ネット	有	2011 11.30	裁判外	解約等制限	「×××学則」	「第7条 受講申込後、本人の死亡、病気、事故等やむをえない事由により受講することが不可能となった場合で、第6条による学習継続支援(振替)が困難な場合は解約をすることができます。経済事情が悪化した、受講する時間的余裕がなくなった、などの個人的都合によるものについては、一般的な取引同様、解約・返金には一切応じることはできません。」とする条項。	消契法10条	左記条項は、「第7条 受講申し込み後、お客様において解約・返金を希望される場合、これを認めます。(以下省略)」に改定。
2-7	予備校 (資格試験)	ひょうご 消費者ネット	有	2011 11.30	裁判外	費用不返還	約款など	「一度お納めになりました受講料等は理由の如何を問わず、返金には応じかねます。」との条項。	消契法10条	左記条項は、講座開始後も講座開始前と同様、受講生側の理由の如何を問わず解約に応じる内容に改定。なお、この改定については、事業者のホームページ、メールマガジンに掲載され、改定以前の申込者には、個別の文書が作成され、送付された。
2-8	予備校 (資格試験)	ひょうご 消費者ネット	有	2011 10.21	裁判 (和解)	解約等制限	約款など	「お客様は、受講申込後においては、お客様ご本人の死亡、重大な疾病による受講不能(医師の診断書を提出していただきます。)または、これらに準ずる正当な理由がなければ、申込の撤回・取消および受講契約の取消・解約等により、返金を請求することは出来ません。たとえば、経済事情が悪化した、受講する時間的余裕がなくなった、等の個人的都合によるものについては、通常の取引同様、一切応じられませんので予めご了承願います。」との条項。	消契法10条	左記条項は、講座申込者が講座開始日前後を通じ、理由の如何を問わず、申込の撤回又は受講契約の解除等により、返金を請求することができるの内容に改定。さらに、和解協議の結果、相手方事業者は今後解約事由を制限する条項を含む契約を締結したり講座受講規定・講座申込書・パンフレットその他の書面を配布し、またはウェブページに記載したりしないこと、改定条項を遡って適用すること、受講契約継続中の者に以上の条項改定についてEメール・郵送その他の方法で通知するとともに、ウェブページのトップページに新着情報として条項改定について掲載すること等を合意。
2-9	予備校 (資格試験)	消費者機構 日本	有	2009 04.28	裁判外	費用不返還	資格取得講座 受講契約	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・返金を認めないとする旨の条項、及びセット講座(例:1級建築士学科講座と1級建築士設計製図講座のセット講座)のいずれかを受講契約締結後に解約・返金を認めないとする旨の条項。	消契法9条 1号 消契法10条	左記条項は次のように改定。「第4条(受講契約の解約・返金)/当学院と受講申込者間で受講契約が成立した後は、本人の死亡、重大な心身の疾病、出産、長期にわたる海外転勤、海外留学、勤務先の倒産などの理由、またはその他講座を継続できない理由が生じたことにより受講することが困難もしくは不可能になった場合は解約に応じます。なお、解約時は、当社より別途資料の提出を求める場合があります。」加えて解約時の返金基準を記載。

番号	事業内容	適格消費者団体	公表	終了日	解決形態	差止内容	差止請求の対象	根拠条文	是正措置の概要	
2-10	予備校 (資格試験)	消費者機構 日本	有	2009 08.01	裁判外	費用不返還、 解約等制限	講座受講申込 規程 本人死亡若しくは重大な疾病又は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・返金を認めないとする旨の条項。	消契法9条 1号 消契法10条	左記条項は廃止。改定後の講座受講申込規程では、講座開始後の解約・返金に ついて「講座開始後、(通信講座の場合は、本学院から教材を発送した後)講座受 講を継続することができない合理的な理由が発生した場合は、「解約申請書」(学 校事務局にご送付ください。)をご提出下さい。その際は、当該事由が客観的に確認でき る資料をご提出いただく場合もございます。」と規定。また、合理的な理由の例につ いて「本人死亡、重大な心身の疾病、妊娠・出産、勤務先の倒産、長年に渡る 海外転勤・海外留学、遠隔地への転勤、ご家族の介護等により著しく環境が変わ った場合等。ただし、この事由以外での解約を制限するものではありません。」と表示 し、講座開始後の返金額についても控除する費目・額を明記。	
2-11	予備校 (進学)	消費者機構 日本	有	2011 07.01	裁判外	優良誤認表 示	案内パンフレッ トやホームペー ジ等における 広告表示	「科目別能力別クラス(少人数制)」との広告表示。	景表法10条 1号	左記表示に関し、次の是正措置がとられた。①入学生用各種案内資料で少人数 制との表示を行わず、口頭においても少人数制である旨の説明を行わない。また、 看板等の少人数制表示を廃止する。②以前に使用していた入学生用各種案内資 料は廃棄する。③入学生用の案内パンフレット・ホームページ及び入学規定より、 科目別能力別のクラス設定について、国公立理系コースのセンター社会など、コ ースに設置された一部の科目に関しては、その設定がない旨を明記する。
2-12	エステスクール	消費者機構 日本	有	2013 03.18	裁判外	費用不返還	募集要項(冊 子・ホームページ)	「一旦納入された試験選考料、学費は原則として返金いたしません」とす る文言。	消契法9条 1号	左記記載は、「一旦納入された入試選考料、学費(返品された未開封・未使用の 再利用可能な教材分は除く)は返金いたしません。但し、入学日までに入学を辞退さ れる場合は、入試選考料及び入学金を除いた金額を返還いたします。」に改定。
2-13	学習塾	消費者支援 ネット北海道	有	2012 05.11	裁判外	クーリングオフ の適用を排 除する特約	「塾生のしおり」 記載事項	特商法48条のクーリングオフを記載した書面交付をしていないこと。	特商法48条 8項	当該事業者は、法律に則った書面に改定し、翌年度から使用すると回答。
					裁判外	解除・中途 解約時の違 約金	「塾生のしおり」 記載事項	中途解約時の清算ルールが特商法49条2項の清算ルールに合致してい ないこと。	特商法49条 7項	当該事業者は、法律に則った書面に改定し、翌年度から使用すると回答。
2-14	専門学校	消費者機構 日本	有	2010 07.07	裁判外	費用不返還	入学案内資料 等における記載	「事情の如何にかかわらず、一旦納入された学費は返却いたしません」とす る条項、及び「事情の如何にかかわらず、一旦納入された納入金は返却 いたしません」とする文言。	消契法9条 1号	左記の記載は、「既に納入された入学金は、一切返還いたしません。但し、授業料 等につきましては、入学前に入学を辞退した場合には全額返還いたします。」に改 定。
2-15	通信制講 座運営業	消費者ネット 広島	無	2013 06.25	裁判外	費用不返還	「入会・受講の ご案内」	「原則として受講料はお返しできません。但し、転居・入院などの事情が ある場合、手数料を頂いて残額をお返しすることができます。」とする条項。	消契法9条 1号 消契法10条	左記条項は、「受講を解約される場合は、受講料から手数料(210円)と所定のキャン セル料を差し引いて払い戻し致します。」に改定され、解約事由を限定しない、いかなる 事由による解約においても、一定の返金を受けることが可能な精算条項に修正。
3-1	海外留学 あっせん業	消費者機構 日本	有	2012 11.09	裁判外	費用不返還	「海外留学プ ログラム約款」	「お客様のご都合によるプログラムの中断・学校の途中退校・帰国等に よりプログラムの実施を中断された場合、お客様が当社に支払い済みの 費用については一切返金できません。但し、授業料等について、現地 受入れ機関から当社に対し返金があった場合はその額を返金致します。」と する条項。	消契法9条 1号	左記条項に関し、当該事業者は次のとおり改善すると回答。「①申込金以外のプ ログラム代金については、契約解約・取消(渡航前・渡航後のプログラム中断も含む) ともに次の返金取り扱いとする。①ア) 入学・滞在等の諸手続きを開始している場合 は、掛かる費用で取消ができないものを差し引いて返金する。①イ) なお、渡航先での 学校・滞在先等各現地受入れ機関に掛かる費用については、当該の現地受入れ 機関の規定に基づく解約料金を差し引いて、残額がある場合に返金する。②現地 受入れ機関の規定は各国・学校で異なるため、現地受入れ機関への諸手続き時に 申込者へ個別に説明して確認いただくように事務取り扱いも改める。」
					裁判外	費用不返還	「海外留学プ ログラム約款」	「申込金」及び「プログラム代金」について、「一旦お支払いされますと理 由の如何に関わらず返金できませんのでご了承ください。」とする条項。	消契法9条 1号	左記条項に関し、当該事業者は次のとおり改善すると回答。「契約日から起算した 経過日数(役務提供)に応じて取消手数料を設定し、それを除いた残額を返金する。 取消手数料は契約日から起算して「7日目以内」・「8日目以降19日目以内」・「20日 目以降29日目以内」・「30日目以降」に区分し、留学プログラムコースに応じて設定 する。～取消金の詳細は省略～。しかし、この改善を持ってしても消費者契約法第 9条1号に違背していると判断し、41条請求を経て差止請求訴訟を提起。(訴訟の 内容、結果については、下記の裁判(和解)の行を参照。)

番号	事業内容	適格消費者団体	公表	終了日	解決形態	差止内容	差止請求の対象	根拠条文	是正措置の概要	
3-1	海外留学 あっせん業	消費者機構 日本	有	2012 11.09	裁判外	解除・中途 解約時の違 約金	「海外留学プ ログラム約款」	「解約手数料一覧」及び同意書において、「取消し手数料」ないし「解約 手数料」を経過日数のみで前払費用の返金額を一方向的に定めていること。	消契法9条 1号	当該事業者は、「申込金」と「申込金以外の残金」を区分し、それぞれについて改善 案を回答。「申込金以外の残金」については、改善されたと評価したが、「申込金」 については、この改善を持ってしても消費者契約法9条1号に違反していると判断し、 41条請求を経て差止請求訴訟を提起。（訴訟の内容、結果については、下記の 裁判（和解）の行を参照。）
					裁判外	不利益事実 の不告知	勧誘方法・勧 誘行為	申込当時の申込者の語学力によっては、1年半では到底到達できないレ ベルであるという不利益な事実を告知せずに勧誘しないこと。また、看護実 習コースに進めなかった受講者の人数や率、渡航時の語学力という不利 益事実を告知せずに勧誘しないこと。	消契法4条 2項	当該事業者は、必要な語学力水準についてはより丁寧に説明していくとした上で、 「申込者の現在の語学力の確認は、英検等との一般的な対比資料に基づく概略説 明の上で、IELTS等の語学カテストの受験を要請することとし、プログラム参加同意 書においても、その受験案内等を明記する。」と回答。
					裁判 (和解)	解除・中途 解約時の違 約金	「海外留学プ ログラム約款」	「契約を取消した場合には、契約日から経過した日数に応じて、以下のど おり申込金から取消料を支払う。～取消料の基準は省略～」とする条項。	消契法9条 1号	和解調書において、被告は、取消料について「海外インターンシッププログラムの 31万5000円等につき、返金額が①契約成立日より起算して31日目に当たる日以 降であって出発日の前日から起算して、さかのぼって90日目に当たる日以前に解除す る場合…留学業務取扱料金の70%」との意思表示をしない、また、和解の成立日か ら海外留学プログラム約款第7条（契約後の取消と返金）の「ハ」項の「31日」を「61 日」と変更することを約するとした。
5-1	貸衣装業	消費者ネット 広島	無	2008 10.07	裁判外	解除・中途 解約時の違 約金	貸衣装 レンタル契約	成人式の貸衣装のレンタル契約において「使用日より30日以前は契約金 額の30%を、使用前30日以内は契約金額の全額を解約金として申し 受けます。」とする条項。	消契法9条 1号	左記条項について、「①既存仕上がり商品は、使用日より、i 180日以前は契約 金の10%を、ii 179日より60日以前は20%を、iii 59日より30日以前は30%を、iv 29日より10日以前は40%を、v 9日より以降は全額を、解約金として申し受けま す。②未仕立て商品は仕立発注後、使用日より、i 60日以前は契約金額の30%を、ii 59日より30日以前は50%を、iii 29日より以降は全額を、解約金として申し受けま す。」に改定すると回答。
					裁判外	解除・中途 解約時の違 約金	貸衣装 レンタル契約	卒業式の貸衣装のレンタル契約において「使用日より7日前まで契約金額 の30%を解約金として申し受けます」とする条項。	消契法9条 1号	左記条項について、当該事業者は、「①契約日より7日目までは無料、②8日目より 使用日90日前までは10%、③使用日89日より7日前までは30%、④使用日3日前ま では50%、⑤それ以降は100%の解約料とする。」に変更すると回答。
5-2	貸衣装業	消費者ネット 広島	有	2011 06.03	裁判 (和解)	解除・中途 解約時の違 約金	貸衣装 レンタル契約	成人式の貸衣装のレンタル契約における、予約日から利用日の4日前まで の期間のキャンセル料を30%とする旨の条項。	消契法9条 1号	左記条項について、当該事業者は、「1. 利用日の1年前以前 キャンセル料はか かりません。2. 利用日の1年前から利用日の半年前までの期間 10% 3. 利用日の 半年前から利用日の4日前までの期間 30% 4. 利用日の3日前から利用日の前日ま での期間 50% 5. 利用日当日、または商品お引き渡し後 100%」に改定したと回 答。その上で、契約条項には消費者契約法9条1号に違反する部分があることを認 める、左記条項が記載された契約書面を使用しない等を内容とする訴訟上の和解が 成立。
					裁判 (和解)	解除・中途 解約時の違 約金	貸衣装 レンタル契約	成人式の貸衣装のレンタル契約における、前写し（式以前に写真撮影の みを行うこと）後のキャンセル料を100%とする旨の条項。	消契法9条 1号	左記条項については、「1. 弊社のスタジオのみで前写しをされた場合 弊社スタジ オを利用して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。 2. 弊社から持ち出して前写しをされた場合 通常の1回分のレンタル料を請求させて いただきます。」に改定したとの回答があり、その上で、契約条項には消費者契約法 9条1号に違反する部分があることを認める、左記条項が記載された契約書面を使用 しない等を内容とする訴訟上の和解が成立。
5-3	貸衣装業	消費者ネット 広島	無	2011 08.30	裁判外	解除・中途 解約時の違 約金	貸衣装 レンタル契約	解約料に関する契約約款中、「契約日を含む9日以降91日間は30%、 契約日を含む92日以降は50%、挙式日を含む31日前は100%」とする条 項、及び、契約時に受け取る契約金額の30%の手付金につき「いかな る理由でも返還できません」とする条項。	消契法9条 1号	左記条項は、「●申込み当日から8日間までの取消しについては、取消料はかかりま せん。●挙式日から起算して365日前から91日前まで…お申込み衣装料金の20% ●挙式日から起算して90日前から15日前まで…お申込み衣装料金の30%●挙式日 から起算して14日前から7日前まで…お申込み衣装料金の50%●挙式日から起算し て6日前から2日前まで…お申込み衣装料金の80%●挙式日から挙式前日…お申 込み衣装料金の100%/なお、お客様より取消料を超えてご入金をいただいている場合 には、超過金額分を返金させていただきます。」に改定。
5-4	貸衣装業	埼玉消費者 被害をなくす会	有	2010 07.20	裁判 (和解)	解約等制限	「レンタル規約」	レンタル料金に関して、「オーダーレンタルにつきましてはご契約後のキャン セルは一切応じられません」とする条項。	消契法9条 1号 消契法10条	左記条項は削除。

番号	事業内容	適格消費者団体	公表	終了日	解決形態	差止内容	差止請求の対象	根拠条文	是正措置の概要
5-4	貸衣装業	埼玉消費者被害をなくす会	有	2010 07.20	裁判 (和解)	解除・中途 解約時の違 約金	「レンタル規約」 キャンセル料に関して、「ご契約後キャンセルの場合は下記条件のキャン セル料を申し受けます/契約日より1週間以内の場合・・・契約金額の 30%/1か月以内の場合・・・契約金額の60%/2か月以内の場合・・・契 約金額の80%/2か月以上の場合・・・契約金額全額」とする条項。	消契法9条 1号 消契法10条	左記に関する新たな規定では、キャンセル料金を「プレレンタルの場合」「オーダー レンタルの場合」「写真撮影をした場合」にわけて設定し、対象期間の設定もケース 毎に細分化・具体化し、キャンセル料金水準としても、例えば「契約日より1週間以 内の場合・・・契約金額の30%」とされていた規定が「契約日から1週間以内にキャンセ ルがされた場合には、キャンセル料は発生しません。」に改善。
5-5	貸衣装業	埼玉消費者被害をなくす会	有	2011 07.19	裁判外	解約等制限	「利用規約」 オーダーレンタルに関して、契約後8日以上経過した場合の予約取り消し はできないとする旨の条項。	消契法9条 1号 消契法10条	左記条項は、「使用日が契約年と同年または翌年」「使用日が契約日の翌々年」に分 け、それぞれ適用期間毎に取消料を設定する規定に改定。使用日が契約年と同年 または翌年の場合の取消料は、(契約日～19日間)は取消料はかからず、(契約後 20日目～使用日8日前)は契約金額の80%、(使用日7日前～使用日)は契約金額 の100%としている。
					裁判外	解除・中途 解約時の違 約金	「利用規約」 キャンセルの理由を問わず一律キャンセル料が発生する旨の条項。	消契法9条 1号 消契法10条	左記条項は、「レンタル商品(オーダーを除く)」と「お買い上げ商品」に分け、それぞれ 適用期間毎に取消料を設定する規定に改定。レンタル商品の場合、(契約日～29 日間)は取消料はかからず、(契約後30日目～使用日31日前)は契約金額の10%、 (使用日30日前から8日前)は契約金額の50%、(使用日7日前～当日)は契約金額 の100%としている。
6-1	結婚式場 運営業	消費者機構 日本	有	2013 02.13	裁判外	費用不返還	結婚挙式披露 宴規約 「なお、発生したお申込金は、本契約を解約された場合であっても返金い たしません、及び「なお、お申込金は、契約成立後に解約された場合で あっても返還いたしません。」とする条項。	消契法9条 1号	左記条項は削除。新たに「申込金が挙式披露宴費用の前受金であること」を明記。 この結果、契約を途中で解約した場合には、申込金も支払済みの挙式披露宴費用 の一部としてキャンセル規定の対象となり、解約時期に応じて一定の割合(解約時 期に応じた解約料を差し引いた残額)が返還されることになった。
6-2	結婚式場 運営業	全国消費生活 相談員協会	有	2011 10.20	裁判外	費用不返還	「結婚式場と披露 宴」の利用規約 申込み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返金 しないとする趣旨の条項。	消契法10条	左記条項は、「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」趣旨の条項に改定。
					裁判外	解除・中途 解約時の違 約金	「結婚式場と 披露宴」の利 用規約 結婚式・披露宴のキャンセル料について、①申込み～90日以前までは 申込金¥100,000+実費とし、②3日～前日では、サービス料を除く最新 見積書の100%(申込金10万円を含む)とし、③見積金額が未定の場合 は料理単価¥12,600の計算で予定人数換算(人数未定の場合は会場 収容人数から70名)とする旨を定めた条項。	消契法9条 1号 消契法10条	左記の条項のうち、①については270～91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10万円を充当する。)とし、270日より前はキャンセル料が発生しないとの趣旨に改定。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10万 円を充当する)との趣旨に改定。③については削除。
					裁判外	免責条項	「結婚式場と 披露宴」の利 用規約 「(解約・契約解除について)写真・ビデオ・演出等で機械の故障や不慮 の事故等で、撮影並びにご注文品が出来なかった場合にはその料金内 で保障充当とさせていただきます。」とする条項。	消契法8条 1項2号	左記条項は削除。
6-3	結婚式場 運営業	全国消費生活 相談員協会	有	2012 10.10	裁判外	費用不返還	「ウェディング パーティご利用 規約」 「また、お取り消しの場合、お預かりしておりますお申込金(前項3)はご返 却できませんのでご了承ください。」とする条項。	消契法9条 1号 消契法10条	左記条項は削除。
					裁判外	解除・中途 解約時の違 約金	「ウェディング パーティご利用 規約」 取消料に関して、「取消日が91日前まで 会場費の50%+実費総額」 「10日前よりご披露宴当日まで 最新ご請求金額全額(100%)」「実費 総額にはお申込みされた商品全てがふくまれます。」「ご請求金額はご披 露宴にかかる総額とし、サービス業も含まれます。」とする旨の条項。	消契法9条 1号	左記条項は、次のような内容に改定。◆披露宴予定日より365日以前の取消の場合 は取消料は発生しない、◆364日前より181日前までの取消の場合は5万円、◆10日 前より披露宴前日までの取消の場合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、引き出物、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。
					裁判外	損害賠償責 任の加重	「ウェディング パーティご利用 規約」 「損害賠償 お客様の関係者あるいはお客様が直接手配された業者は会 場の施設・什器備品等に破損、損傷させることのないよう十分ご注意ください。 万一、当会場の施設、什器備品等に破損、損傷を与えた場合は、お客様、 お客様の関係者あるいはお客様が直接手配された業者様に当社指定業者にて すみやかに修理して頂くか、損害賠償をご負担頂きます。」とする条項。	消契法10条	左記条項は、「お客様、お客様の関係者、あるいはお客様が直接手配された業者 の方が、会場の施設・什器備品等を破損、損傷させることのないよう十分ご注 意ください。万一、当会場の施設・什器備品等に破損、損傷を与えた場合は、 破損、損傷行為をされた当事者の方の費用負担において当社指定業者にて速 やかに修理して頂くか、損害賠償金をご負担して頂きます。」に改定。
6-4	結婚式場 運営業	全国消費生活 相談員協会	有	2012 07.11	裁判外	人数の確定	「ご婚礼受付規 約」 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する旨の条項。	消契法9条 1号 消契法10条	左記条項は、「ご出席人数の確認 当館が指定した日時(原則として挙式日の14日 前)に最終人数を確定させていただきます。最終人数を確定した後に、披露宴に 出席されるお客様の人数が減少した場合であっても、すでに発注、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頂戴 いたします。」に改定。

番号	事業内容	適格消費者団体	公表	終了日	解決形態	差止内容	差止請求の対象	根拠条文	是正措置の概要	
6-4	結婚式場 運営業	全国消費生活 相談員協会	有	2012 07.11	裁判外	解除・中途 解約時の違 約金	「ご婚礼受付規 約」	ウェディングパーティー取消の場合、ご契約日～180日前までの取消料はお内金20万円全額とする旨の条項。	消費法9条 1号 消費法10条	取消料については、364日以降240日まで、239日以降180日まで、…略…、6日 以降4日まで、3日以降全日まで、当日などと期間を細分した取消料一覧表に改定。 また、申込日から起算して5日以内の取消の場合は、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。
					裁判外	解除・中途 解約時の違 約金	「ご婚礼受付規 約」	取消料について、・179日前～90日前までは、お内金20万円・施設賃 切料100%・基本料金50%・及び実費総額、89日前～30日前までは、 お内金20万円・施設賃切料100%・基本料金100%・及び実費総額と する旨の規定。	消費法9条 1号	上記に同じ。ちなみに119日目を降90日までの取消料は「実費+見積額（サービ ス料、実費を除く）の20%」に変更。
					裁判外	解除・中途 解約時の違 約金	「ご婚礼受付規 約」	取消料について、・29日前～15日前までは、お見積金額の80%、・14日 前～当日までは、お見積金額の100%とする旨の条項。	消費法9条 1号	上記に同じ。ちなみに30日目を降15日までの取消料は「実費+見積額（サービ ス料、実費を除く）の45%」に変更。
					裁判外	解除・中途 解約時の違 約金	「ご婚礼受付規 約」	取扱商品のキャンセルは、披露宴当日の1ヶ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旨の条項。	消費法9条 1号	左記条項は、キャンセル料発生時が記載された「外注商品及び別注品一覧」表を用 い、申込時に顧客に明確に説明するという扱いに変更。
					裁判外	損害賠償責 任の加重	「ご婚礼受付規 約」	「もし施設・什器・備品等破損等の損害が発生した場合は、その修復 に関してご指示申し上げますので、それに合わせて速やかに修理を行うか、 又はその損害賠償をご負担下さいますようお願い致します。」とする条項。	消費法10条	左記条項は削除。
					裁判外	免責条項	「ご婚礼受付規 約」	「挙式・披露宴の際に演出が出来なかった場合、又は何らかの不備が生 じた場合は、該当商品の料金の返済をもってご容赦願います。」とする条 項。	消費法8条 1項2号、4号	左記条項は削除。
6-5	結婚式場 運営業	消費者被害 防止ネットワ ーク東海	有	2010 07.26	裁判外	解除・中途 解約時の違 約金	「結婚披露宴 規約」	「すでにお申込み頂きました、挙式・ご披露宴のお取消につきましては下 記の通りお取消料を頂戴いたします。○お申込み日より30日以内…ご予約 金 全額ご返金 ○お申込み日より31日以降…ご予約金 ○挙式日 より6ヶ月～3ヶ月…お見積金額の30%+実費、3ヶ月～1ヶ月…お見積 金額の50%+実費、1ヶ月～当日…お見積金額の100%+実費」とする 定め。	消費法9条 1号	左記条項は、業界団体のモデル約款（省略）にほぼ沿う内容に改定。
6-6	結婚式場 運営業	京都消費者 契約ネットワ ーク	有	2010 08.19	裁判 (和解)	解除・中途 解約時の違 約金	「ウェディング パーティーご利 用規約」	「本契約成立後にお客様のご都合によりキャンセルされる場合は、以下の とおり定めるキャンセル料をお支払いいただきます。なお、キャンセル料計 算の起算日は、開催日前日とさせていただきます。以下の「最低保証金 額」はお客様より書面によってキャンセルする旨ご連絡を受けました日（郵 便消印日）をもって算定いたします。（以下、①～⑥のキャンセル料算定 基準並びに最低保証金額の明細は省略）」とする条項。	消費法9条 1号	2010年7月28日、相手方事業者が当時使用していた左記キャンセル料条項を使用 しないという内容で和解が成立。なお、相手方事業者はその後約款を改定したが、 改定後の約款についても消費者契約法9条1号により無効となる部分が含まれてい ると解されるため、現在、差止請求訴訟が係属中。
7-1	冠婚葬祭 運営業	大分県消費 者問題ネット ワーク	有	2013 06.20	裁判外	解除・中途 解約時の違 約金	「互助契約約 款」	互助会契約を解約したときは、加入者の支払済金額から所定の手数料を 差し引いた次の払戻金表の金額を、解約申出のあった日から45日以内に 原則として加入者本人の口座に振り込みますとする旨の条項。	消費法9条 1号	左記条項は削除され、消費者が互助会契約を解除した際に払い戻される金額が増 額されることになった。
7-2	冠婚葬祭 運営業	ひょうご 消費者ネット	有	2009 07.10	裁判外	解除・中途 解約時の違 約金	「プラチナサポ ート規約」	「この契約は加入者の申し出により解約することができます。但し、解約 時の返金は納入金額の二分の一となります。」との条項	消費法9条 1号 消費法10条	左記条項は削除され、解約時の返金は、購入金額から5万円の解約手数料（一律） を控除した金額とし、当該取扱いは、条項の変更後に解約がなされた契約であ れば、変更前の契約条項による契約者についても等しく適用すると変更。
7-3	冠婚葬祭 運営業	ひょうご 消費者ネット	有	2010 05.10	裁判外	解除・中途 解約時の違 約金	入会契約約款	「第九条 入会後の会員の中途解約について以下の通りに定めます。/1) クーリング・オフ制度により、入会契約日より8日以内の解約申請の場合 は契約解除を致します。但し、会員サービスを一切受けていない場合に限 る。/2) 会員様が次に定める当社施行地域外へ転居された場合。【施行 地域】省略/3) 会員名義人または契約者が死亡された場合/4) 真にやむを 得ない事情と当会が認めた場合。前項(2)(3)(4)の場合に限り、会 員様名義のサービス利用金券を金額の50%の掛け率にて計算し買戻しを 行うことで、契約の解除と致します。」との条項。	消費法9条 1号 消費法10条	左記条項から①会員の地域外転居、②会員、契約者の死亡、③真にやむを得な い事情を当該事業者が認めた場合の3条項を撤廃し、「入会後の中途解約は、ご 契約者のお申し出により行うことができます」に改定。改定後の解約条項は、改定 前、改定後を問わず、すべての契約者に適用することを確認。

番号	事業内容	適格消費者団体	公表	終了日	解決形態	差止内容	差止請求の対象	根拠条文	是正措置の概要	
7-4	冠婚葬祭 運営業	全国消費生活 相談員協会	有	2011 11.21	裁判外	解除・中途 解約時の違 約金	「××共済保障 規約」	「(契約の解除)本契約は、加入申込者の申し出により解約する事ができ ます。但し、納入金は契約の締結・履行及び会員維持費に充てられ、 解約時の返金は契約金額の二分の一となります。解約の申し出のあった 日から45日以内に原則として本人の口座に振込みます。二分割加入の 方で一回目入金で解約する場合、返金はありません。但し、返金額の無 い分については、当社で葬儀を行う場合に救済措置として、その金額分 をご利用頂けます。」とする条項。	消契法9条 1号 消契法10条	左記条項は削除され、「納入金額から所定の手数料20%を差引いた金額を、解約 の申し出あった日から45日以内に原則として本人の口座に振込むとする。」に改定。
					裁判外	事情変更時 の違約金	「××共済保障 規約」	「(地域外への転居)斡旋が出来ない場合には住民票等を確認の上、納 入金から手数料20%を引いた金額を加入申込者に返金致します。」とする 条項。	消契法9条 1号 消契法10条	左記条項は削除され、「斡旋が出来ない場合には住民票等を確認の上、納入金額 を全額返金いたします。」に改定。
					裁判外	早期利用費用	「××共済保障 規約」	「(早期利用費)加入者は加入後2ヶ月(60日)以内に役務の提供をお求めの 場合は早期利用費として50,000円(消費税込)を申し受けます。」とする条項。	消契法10条	左記条項は削除。
8-1	納骨堂 経営	全国消費生活 相談員協会	有	2013 03.29	裁判外	費用不返還 納骨堂の使用 規定	「(使用者による契約の解除)～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できない。～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。」とする規定。	消契法9条 1号 消契法10条	左記の規定は削除され、「使用者から契約解除の申し入れがあったとき、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。」に改定。	
9-1	結婚相手紹介 サービス業	消費者機構 日本	有	2009 10.16	裁判外	解除・中途 解約時の違 約金	ナビ会員の「既 存会員情報提 供料」に関する 規定	「契約時から3ヶ月を経過して情報提供が全て完了した場合、返還金はあり ません。また、会員の希望により、既存会員情報を3回に分けることな く、入会時等にすべてを一括して提供した場合も返還金はありません。」と する規定。	特商法49条 7項	左記の中途解約した場合の「既存会員情報提供料」については、「未經過期間に 応じ、最大1年間(12ヶ月)の日割りで返還すること」に改定。これにより、従来は3ヶ 月目以降で情報提供が全て完了された後に、中途解約した場合は既存会員情報 提供料の全額が不返還となっていたが、改定後は、情報提供が完了していても、当 初契約から最大1年間以内での中途解約の場合は、未經過月数(日割り)に応じた 返還を行うことに改められた。
					裁判外	解除・中途 解約時の違 約金	郵送会員の 「既存会員情 報提供料」に 関する規定	「中途解約でも、情報提供が完了した場合、返還金はありません。」とす る規定。	特商法49条 7項	左記規定は削除。除名の場合の清算方法については、「契約の解除」の際の定め によるが、事業者には損害がある場合は、事業者は会員に対し、その損害賠償権 行使をすることができる趣旨の規定とされた。
					裁判外	費用不返還	除名に伴う払 込済金額の不 返還規定	「この場合、会員は、当社に対して既に支払った金額の返還を求めること ができないものとします。」とする規定。	消契法9条 1号	左記規定は削除。除名の場合の清算方法については、「契約の解除」の際の定め によるが、事業者には損害がある場合は、事業者は会員に対し、その損害賠償権 行使をすることができる趣旨の規定とされた。
9-2	結婚相手紹介 サービス業	消費者機構 日本	有	2010 02.10	裁判外	解除・中途 解約時の違 約金	会員規約の入 会初期費用等 を定めた条項	入会時の登録料3万円、入会初期費用6万円、初回役務提供料9万円 の合計18万円(税別)の役務が役務提供開始と同時に提供済となり、優 待プランの場合、役務提供総額が30万円(税別)であり、役務提供開始 後ただちに、金額ベースで60パーセントの役務が提供済となる仕組み。	特商法49条 7項	左記条項は、入会時には「登録料と年会費」を支払う取扱いへと改善された。また、 総費用額に対する入会初期費用の割合は、当初の6割から、1割以下(10%～8%) へ大幅に改善された。
10-1	探偵業	全国消費生活 相談員協会	有	2011 11.10	裁判外	解除・中途 解約時の違 約金	委任契約書	「2 委任者の都合による契約の解除又は委任者の責に帰すべき事由による契約 の解除の場合には、委任者は受任者に対し違約金として以下の金員を支払うもの とします。/(1)調査着手前であれば調査料金の20%/(2)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%」とする条項。	消契法9条 1号 消契法10条	左記条項は削除され、「2 前項による解除が為された場合、委任者は受任者に対 し、受任者の処理の程度に応じて、調査料金を支払うものとします。但し、その解 除が受任者の責に帰すべき事由に基づく場合は、この限りではありません。」に改 定。
					裁判外	解除・中途 解約時の違 約金	委任契約書	「1 次の各号に該当する事由がある場合には、契約は当然に終了しま す。この場合、委任者は受任者に対し、第5条第2項の区分に従った違 約金を支払うものとします。」とし、「(2)受任者の責に帰さない事由により 調査業務が不能になった場合、又は、委任者の行為(過失行為を含む) により調査業務が不要の状態となった場合」とする条項。	消契法10条	左記条項は削除され、「1 次の各号に該当する事由がある場合には、契約は当然 に終了します。この場合、委任者は受任者に対し、前条第2項に従い調査料金を 支払うものとします。」に改定。
10-2	探偵業	埼玉消費者 被害をなくす会	有	2013 04.04	裁判 (和解)	解除・中途 解約時の違 約金	調査委任契約 書・重要事項 説明書	調査委任契約後、調査着手前に解約した場合、調査料金の8%の解約 手数料、調査着手後の場合は実際に稼働した調査料金と同料金の20 %の解約手数料を消費者に負担させる旨の条項。	消契法9条 1号	左記条項は、「[1]調査着手前である場合/委任者は受任者に解約手数料として金 3万円を支払うものと致します。/[2]調査着手後である場合/イ)委任者は受任者に 実際に稼働分の調査料金に加えて解約手数料として金1万円を支払うものと致しま す。/ロ)実際に稼働した調査料金が発生していない場合には、委任者は受任者に 解約手数料として金6万円を支払うものと致します。/[注]省略」に改定。

番号	事業内容	適格消費者団体	公表	終了日	解決形態	差止内容	差止請求の対象	根拠条文	是正措置の概要	
10-2	探偵業	埼玉消費者被害をなくす会	有	2013 04.04	裁判 (和解)	事業者の義務の免除・軽減	調査委任契約書・重要事項説明書	調査期間中は、原則として、調査内容を報告しないものとした旨の条項。	消契法10条	左記条項は、「受任者は、調査期間中に委任者の求めがあった場合には、調査の状況に応じ、合理的な時期及び方法により調査内容を報告するものと致します。ただし、稼働の状況等に鑑み、調査に支障を来すと認められる場合は除きます。(万一、調査期間中に経過報告をし、その結果、調査続行が不可能になった場合は調査を終了し、費用の返金はないものと致します。仮に何らかの理由により調査が発覚した場合は調査期間を一定期間空け、再び調査を行い、返金はないものと致します。)」に改定。
11-1	家電製品小売業	消費者機構日本	有	2012 11.09	裁判外	有利誤認表示	通信プランとパソコンのセット販売の広告	セット販売契約において、店頭・広告等によりパソコンを機種によっては100円など格安で購入できるという利益となる事実のみが表示され、他方において、通信プランの月額利用料金や同通信プランを契約期間中に中途解約した場合の契約解除料等購入者が負担しなければならない金額が表示されていないこと。	景表法10条2号	通信プランの月額利用料金の表示と解約手数料がかかる旨の表示をするよう改善。
11-2	家電製品小売業	消費者機構日本	有	2011 09.05	裁判外	有利誤認表示	インターネット接続サービスとパソコンのセット販売のチラシ広告	インターネット接続サービスとパソコンをセットにして販売するに際し、「当社指定データカード加入で」や「当社指定インターネットご加入時または乗り換えで」とのみ表示し、機種によっては「1円」など格安でパソコンが購入できる旨の表示。	景表法10条2号	左記の表示については、パソコン販売にセットする通信サービス契約の説明欄に付随して「①モバイルインターネットご加入時の価格は2年間のご契約が条件となります/②月額使用料が別途かかります/③契約期間中に解約または変更された場合は違約金がかかります/④各社によって、料金が異なります」の説明を表示するよう改善。
11-3	無線通信業	消費者機構日本	有	2010 10.08	裁判外	不利益事実の不告知	通信プランとパソコンのセット販売の勧誘	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また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、当該事業者の通信プランを契約期間中に中途解約した場合には、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。	消契法4条2項	左記勧誘について当該事業者は、①販売員に対しては、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、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についてセールストークの徹底を行い、②申込書では、重要説明事項欄に「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をより理解しやすいように改善すると回答。
12-1	携帯電話販売及び通信業	消費者機構日本	有	2010 02.12	裁判外	解約等制限	契約・機種変更時注意事項確認書	「ご契約後のキャンセル・返品、返金、交換は一切出来ません。」との文言。	消契法10条	当該事業者は、販売代理店に対して、左記文言の削除または変更を指導したと回答。
13-1	ゲームサイト運営業	消費者支援機構関西	有	2011 08.25	裁判外	有利誤認表示	TV広告及び利用規約	モバイルゲームのテレビCMについて「無料」との音声を用いることを停止すること。	景表法10条2号	当該事業者は、「無料」との音声表示を行う広告を限定するなどの一部改善策を実施。最終的には「無料」との音声表示を行うテレビCMを行わなくなった。
					裁判外	免責条項	TV広告及び利用規約	サービスを利用できなかったこと、不正アクセスや不正な改変がなされたこと、本サービス中の他のユーザーによる発信、送信(発信)行為、その他の行為、第三者のなりすまし行為、その他本サービスに関連する事項に起因または関連して生じた一切の損害について、××が賠償責任を負わないことに同意しますとする旨の条項。	消契法8条1項3号 消契法10条	左記条項は、「ユーザーは、(1)本サービスを利用したこと、または利用ができなかったこと。(2)不正アクセスや不正な改変がなされたこと、(3)本サービス中の他のユーザーによる発信、送信(発信)行為、(4)その他の行為、第三者のなりすまし行為、(5)その他本サービスに関連する事項に起因または関連して損害が生じた場合について、××の責に帰すべき事由がある場合に限り、××に対し損害賠償を請求できるものとします。また、ユーザーは、××に故意または重大過失がある場合を除き、いかなる場合においても、(i)かかる損害賠償の対象となる損害が、××の責に帰すべき事由に起因して現実発生した、直接かつ通常の範囲の損害に限定されること、および(ii)××がユーザーに対して賠償する損害の累積額は、××が本サービスに関連してユーザーから支払を受けた金銭の合計額を上限とすることに同意します。」に改定。
13-2	コンピュータプログラム販売業	消費者機構日本	有	2010 08.05	裁判外	不実告知	ウェブページ上の「注文の確認」画面の価格表示	実際は14日間の無料体験期間が付いた月額945円のプログラムソフト有料利用契約であるのに、そのウェブページ上の「注文の確認」画面において、「¥0」と表示していること。	消契法4条1項1号	左記表示については、プログラムソフトの価格を「¥0」と表示せず「月額945円」と表示するよう改善。
14-1	通信販売業	消費者機構日本	有	2011 09.06	裁判外	解約等制限	ファッション通販サイトのサービス利用規約	商品到着後7日を経過した場合には返品(契約解除)を受け付けないとする旨の規定。	消契法10条	左記の商品到着後7日以内という期間制限は削除。
					裁判外	免責条項	ファッション通販サイトのサービス利用規約	当該事業者の運営するサイトでのユーザーの書き込みに関する当該事業者の法的責任を全部免責する旨の規定。	消契法10条 消契法8条1項1号、3号	左記条項は、当該事業者の故意または重大な過失を除いて免責とする旨の規定に改定。

番号	事業内容	適格消費者団体	公表	終了日	解決形態	差止内容	差止請求の対象	根拠条文	是正措置の概要	
14-2	通信販売業	消費者被害防止ネットワーク東海	有	2013 02.15	裁判外	免責条項	通販サイトの利用規約	「×××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拘わらず、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。」とする条項。	消契法8条 1項1号	左記条項は、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顧客に移るが、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、販売者が当該紛失について責任を負う規定に修正。
					裁判外	返金方法	通販サイトの利用規約	「代金引換およびコンビニ・ATM・ネットバンキング・Edy払いでのお支払いによるご注文の場合、××ギフト券での返金となります。なお、××ギフト券の番号は、返金処理が完了した際にEメールでお知らせします。」とする条項。	消契法10条	左記条項は、銀行振込での返金が可能な規定に修正。
					裁判外	解約等制限	通販サイトの利用規約	「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。」とする条項。	消契法10条	左記条項は、初期不良の場合には、顧客からのお問い合わせ内容に応じて返品期間を過ぎてからの返品であっても全額返金することがある旨の規定に修正。
					裁判外	専属的合意管轄	通販サイトの利用規約	「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。」とする条項。	消契法10条	左記条項は、消費者の場合は東京地方裁判所を付加的合意管轄裁判所として指定される規定に変更。
15-1	銀行業	消費者支援機構関西	有	2008 07.31	裁判外	不実告知、不利益事実の不告知	いわゆる「おまとめローン」の勧誘広告等	1.債務者の既存の借入のうち、利息制限法所定制限利率を超えた利息(以下「超過利息」という)をも支払う必要があるとの誤認を生じさせる広告を中止するとともに、今後禁止すること。2.超過利息をもって比較広告を行う場合、当該表示の直後に「これら既存債務の金利は、利息制限法の上限を超える違法金利です。超過金利分の利息については支払い義務がありません。引直し計算の結果、利息の過払い分は返還されます。すなわち、貴方が法律に基づいて3社に返済しなければならない金額は、上記に示した3社から消費者ローンを借り入れた場合の「返済総額」ではなくこれより少額となること強く推認されます。必ず、お近くの消費生活センター、弁護士会、司法書士会にご相談ください。」旨を明確に記載し、消費者によく分かるように注意喚起すること。	消契法4条 1項1号 消契法4条 2項	申入れの結果、当該事業者は、その都度利息制限法所定の利率を超える借入を用いたシミュレーション広告等を使用しないなどの改善がなされ、利息制限法所定の上限金利を超えた金利を用いた広告を中止すると回答。
16-1	貸金業	消費者支援機構関西	有	2012 03.14	裁判(判決)	早期償還違約金	金銭消費貸借契約	「11.貸付金の弁済期日が到来する前に、貸付金額の全部を償還することができるものとします。この場合は、償還する残元金に対する3パーセント違約金を負担します。又、第2項(期限の利益の喪失)により貸付金の全部を償還する場合も同様とします。」との契約条項のうち、第2文の条項。	消契法10条	判決は第一審、控訴審ともに、借主が期限の利益を放棄したときに相手方の利益を害することができないとした民法136条2項ただし書は、貸主に利息制限法に違反する金員の收受を認めたものではないとして、その範囲でただし書の適用は排除されるなどとした上で、左記の第2文の条項が信義誠実の原則に反し消費者契約法10条に違反するとして差止めを認め、同結論は最高裁でも維持され確定。
16-2	割賦購入あっせん業	ひょうご消費者ネット	有	2010 08.05	裁判外	事業者への権利付与	会員規約	「金融情勢の変化等により手数料率を変更することがある」「規約改定の告知後にカードを利用した場合に、改定された規約を承諾したものとみなす」旨の会員規約に基づき、既利用部分の残クレジット代金部分に対する改定後の利率適用。	消契法10条	当該事業者は、再度、リボ利用中のカード会員全員に契約改定の告知を行い、申出があった会員については遡って旧手数料率を適用する扱いとするなど、カード会員に約款改定からの離脱の機会を保障する対応を実施。
16-3	住宅関連金融業	消費者支援機構関西	有	2013 07.23	裁判外	解除・中途解約時の違約金	ローン借入の際の団体信用生命保険特約	弁済責任期間中に解約があった場合でも、既に納入された特約料(②特約料は年払い)は返還しない旨の契約条項。	消契法9条 1号	左記条項は、繰上返済等の事由により、団体生命保険特約から加入者が脱退する場合、支払済みの特約料のうち、未経過の保証月数に相当する金額を返戻する旨に修正。
17-1	銀行業	消費者支援機構福岡	有	2013 03.13	裁判外	解約等制限	Qネット代金回収サービスの預(貯)金口座振替依頼契約書	「3.この契約を解約するときは、私から委託企業を経由し、貴金融機関に書面により届出ます。」とする条項。	消契法10条	左記条項は、「3.この契約を解約するときは、私から貴金融機関に書面により届出ます。」に改定。
17-2	銀行業	消費者支援機構福岡	有	2013 02.21	裁判外	解約等制限	Qネット代金回収サービスの預(貯)金口座振替依頼契約書	「3.この契約を解約するときは、私から委託企業を経由し、貴金融機関に書面により届出ます。」とする条項。	消契法10条	左記条項は、「3.この契約を解約するときは、私から貴金融機関に書面により届出ます。」と改定。

番号	事業内容	適格消費者団体	公表	終了日	解決形態	差止内容	差止請求の対象	根拠条文	是正措置の概要	
18-1	投資組合	京都消費者契約ネットワーク	有	2012 03.13	裁判 (判決)	不実告知、断定的判断の提供、不利益事実の不告知	未公開株式の勧誘行為 未公開株式の購入を勧誘しないこと、株式公開の具体的予定がないのに株式公開される予定である旨を告げないこと(消費者に送付する文書及びパンフレットに記載しないこと)、株価が確実に上昇する旨を告げないこと(消費者に送付する文書及びパンフレットに記載しないこと)、第三者をして株式公開の具体的予定がないのに株式公開される予定である旨を告げさせないこと、第三者をして株価が確実に上昇する旨を告げさせないこと、第三者をして株式を購入できる者が限定されている旨を告げさせないこと、第三者をして株式を買い取る旨を告げさせないこと、未公開株式を販売する旨を告げながら、内閣総理大臣の登録(を受けておらず金融商品取引業を行うことが法律上禁止されている者であることを告げない勧誘をしないこと。	消契法4条 1項1号、2号 消契法4条 2項	判決により、相手方事業者は、「1 消費者に未公開株の購入を勧誘するに際し、株式の客観的な価値と著しく異なる価値を告げてはならない。2 消費者に未公開株の購入を勧誘するに際し、登録を受けておらず金融商品取引業を行うことが法律上禁止されている者であること告げずに勧誘をしてはならない。3 消費者に株式の購入を勧誘するに際し、株式公開の具体的予定がないのに、株式公開される予定である旨を告げてはならない。4 消費者に株式の購入を勧誘するに際し、株式公開の具体的予定がないのに、株式公開される予定である旨を消費者に送付する文書及びパンフレットに記載してはならない。5 消費者に株式の購入を勧誘するに際し、株価が確実に上昇する旨を告げてはならない。6 消費者に株式の購入を勧誘するに際し、株価が確実に上昇する旨を消費者に送付する文書及びパンフレットに記載してはならない。7 第三者をして、消費者に対し、株式公開の具体的予定がないのに、株式公開される予定である旨を告げさせてはならない。8 第三者をして、消費者に対し、株価が確実に上昇する旨を告げさせてはならない。9 第三者をして、消費者に対し、株式を購入できる者が限定されていないのに、株式を購入できる者が限定されている旨を告げさせてはならない。10 第三者をして、消費者に対し、株式を買い取る具体的予定がないのに、株式を買い取る旨を告げさせてはならない。」とされた。	
18-2	投資信託運用業	消費者支援機構関西	有	2013 01.22	裁判外	優良誤認表示	通貨選択型投資信託の交付目論見書	当該事業者が設定、運用する××(商品名)の交付見積書において、「為替ヘッジ」「為替ヘッジ取引」「為替ヘッジプレミアム」「為替ヘッジコスト」等の表示。	景表法10条 1号	通貨選択型ファンド(円コースを除く)の交付目論見書における用語について、「為替ヘッジ取引」を「為替取引」に、「為替ヘッジ取引プレミアム」を「為替ヘッジ取引コスト」を「為替取引のプレミアム」・「為替取引のコスト」に変更。
18-3	投資信託運用業	消費者支援機構関西	有	2013 01.22	裁判外	優良誤認表示	通貨選択型投資信託の交付目論見書	当該事業者が設定、運用する××(商品名)の交付見積書において、「為替ヘッジ」「為替ヘッジ取引」「為替ヘッジプレミアム」「為替ヘッジコスト」等の表示。	景表法10条 1号	指摘したすべてのファンドの今後の交付目論見書における用語について、「為替ヘッジ」・「為替ヘッジ取引」が「為替取引」に、「為替ヘッジプレミアム」が「為替取引によるプレミアム(または「プレミアム」)」に、「為替ヘッジコスト」が「為替取引によるコスト(または「コスト」)」に、「ヘッジ対象通貨」が「為替取引対象通貨(または「取引対象通貨」)」に変更。
18-4	投資信託運用業	消費者支援機構関西	有	2013 01.22	裁判外	優良誤認表示	通貨選択型投資信託の交付目論見書	当該事業者が設定、運用する××(商品名)の交付見積書において、「為替ヘッジ」「為替ヘッジ取引」「為替ヘッジプレミアム」「為替ヘッジコスト」等の表示。	景表法10条 1号	左記対象ファンドの今後の交付目論見書における用語について、「為替ヘッジ」・「為替ヘッジ取引」が「為替取引」に、「為替ヘッジプレミアム」が「為替取引によるプレミアム」に、「為替ヘッジコスト」が「為替取引によるコスト」に、「ヘッジ対象通貨」が「為替取引対象通貨」に変更。
18-5	投資信託運用業	消費者支援機構関西	有	2013 01.22	裁判外	優良誤認表示	通貨選択型投資信託の交付目論見書	当該事業者が設定、運用する××(商品名)の交付見積書において、「為替ヘッジ」「為替ヘッジ取引」「為替ヘッジプレミアム」「為替ヘッジコスト」等の表示。	景表法10条 1号	左記対象ファンドの今後の交付目論見書における用語について、「為替ヘッジ取引」が「為替取引」に、「為替ヘッジプレミアム」が「為替取引によるプレミアム(金利差相当分の収益)」または「プレミアム(金利差相当分の収益)」に、「為替ヘッジコスト」が「為替取引によるコスト(金利差相当分の費用)」または「コスト(金利差相当分の費用)」に、「ヘッジ対象通貨」が「取引対象通貨」に変更。
18-6	投資信託運用業	消費者支援機構関西	有	2013 04.01	裁判外	優良誤認表示	通貨選択型投資信託の交付目論見書	当該事業者が設定、運用する××(商品名)の交付見積書において、「為替ヘッジ」「為替ヘッジ取引」「為替ヘッジプレミアム」「為替ヘッジコスト」等の表示。	景表法10条 1号	左記対象ファンドの今後の交付目論見書における用語について、「為替ヘッジ」・「為替ヘッジ取引」が「為替取引」に、「ヘッジ対象通貨」が「対象通貨」に、「為替ヘッジプレミアム」が「為替取引によるプレミアム(金利差相当分の収益)」に、「為替ヘッジコスト」が「為替取引によるコスト(金利差相当分の費用)」に、「ヘッジプレミアムの発生」が「プレミアム(金利差相当分の収益)の発生」に、「ヘッジコストの発生」が「コスト(金利差相当分の費用)の発生」に変更。
18-7	投資信託運用業	消費者支援機構関西	有	2013 01.22	裁判外	優良誤認表示	通貨選択型投資信託の交付目論見書	当該事業者が設定、運用する××(商品名)の交付見積書において、「為替ヘッジ」「為替ヘッジ取引」「為替ヘッジプレミアム」「為替ヘッジコスト」等の表示。	景表法10条 1号	左記対象ファンドの今後の交付目論見書における用語について、「為替ヘッジ」・「為替ヘッジ取引」が「為替取引」に、「為替ヘッジプレミアム」が「為替取引によるプレミアム」に、「為替ヘッジコスト」が「為替取引によるコスト」に変更。
18-8	投資信託運用業	消費者支援機構関西	有	2013 01.22	裁判外	優良誤認表示	通貨選択型投資信託の交付目論見書	当該事業者が設定、運用する××(商品名)の交付見積書において、「為替ヘッジ」「為替ヘッジ取引」「為替ヘッジプレミアム」「為替ヘッジコスト」等の表示。	景表法10条 1号	左記対象ファンドの今後の交付目論見書における用語について、「為替ヘッジ」が「為替取引」等に変更。
18-9	投資信託運用業	消費者支援機構関西	有	2013 01.22	裁判外	優良誤認表示	通貨選択型投資信託の交付目論見書	当該事業者が設定、運用する××(商品名)の交付見積書において、「為替ヘッジ」「為替ヘッジ取引」「為替ヘッジプレミアム」「為替ヘッジコスト」等の表示。	景表法10条 1号	左記対象ファンドの今後の交付目論見書における用語について、「為替ヘッジ等」が「為替取引」に変更。

番号	事業内容	適格消費者団体	公表	終了日	解決形態	差止内容	差止請求の対象	根拠条文	是正措置の概要	
18-10	投資信託運用業	消費者支援機構関西	有	2013 04.01	裁判外	優良誤認表示	通貨選択型投資信託の交付目論見書において、「為替ヘッジ」「為替ヘッジ取引」「為替ヘッジプレミアム」「為替ヘッジコスト」等の表示。	景表法10条1号	左記対象ファンドの今後の交付目論見書における用語について、「為替ヘッジ」が「為替取引」等に変更。	
18-11	投資信託運用業	消費者支援機構関西	有	2013 01.22	裁判外	優良誤認表示	通貨選択型投資信託の交付目論見書において、「為替ヘッジ」「為替ヘッジ取引」「為替ヘッジプレミアム」「為替ヘッジコスト」等の表示。	景表法10条1号	通貨選択型ファンド(円コースを除く)の交付目論見書における用語について、「為替ヘッジ等」が「為替取引」に変更。	
18-12	投資信託運用業	消費者支援機構関西	有	2013 04.01	裁判外	優良誤認表示	通貨選択型投資信託の交付目論見書において、「為替ヘッジ」「為替ヘッジ取引」「為替ヘッジプレミアム」「為替ヘッジコスト」等の表示。	景表法10条1号	左記対象ファンドの今後の交付目論見書における用語について、「為替ヘッジ」が「為替取引」に変更。	
18-13	投資信託運用業	消費者支援機構関西	有	2013 01.22	裁判外	優良誤認表示	通貨選択型投資信託の交付目論見書において、「為替ヘッジ」「為替ヘッジ取引」「為替ヘッジプレミアム」「為替ヘッジコスト」等の表示。	景表法10条1号	左記対象ファンドの交付目論見書における用語について、「為替ヘッジ取引」「為替ヘッジプレミアム」「為替ヘッジコスト」等の表現を用いた説明が変更。	
18-14	投資信託運用業	消費者支援機構関西	有	2013 01.22	裁判外	優良誤認表示	通貨選択型投資信託の交付目論見書において、「為替ヘッジ」「為替ヘッジ取引」「為替ヘッジプレミアム」「為替ヘッジコスト」等の表示。	景表法10条1号	左記対象ファンドの今後の交付目論見書における用語について、「為替ヘッジ」・「為替ヘッジ取引」が「為替取引」に変更。	
18-15	投資信託運用業	消費者支援機構関西	有	2013 01.22	裁判外	優良誤認表示	通貨選択型投資信託の交付目論見書において、「為替ヘッジ」「為替ヘッジ取引」「為替ヘッジプレミアム」「為替ヘッジコスト」等の表示。	景表法10条1号	左記対象ファンドの今後の交付目論見書における用語について、「為替ヘッジ」が「為替取引」に、「為替ヘッジプレミアム」が「為替取引によるプレミアム(金利差相当分の収益)」に、「為替ヘッジコスト」が「為替取引によるコスト(金利差相当分の費用)」に変更。	
18-16	投資信託運用業	消費者支援機構関西	有	2013 01.22	裁判外	優良誤認表示	通貨選択型投資信託の交付目論見書において、「為替ヘッジ」「為替ヘッジ取引」「為替ヘッジプレミアム」「為替ヘッジコスト」等の表示。	景表法10条1号	上記対象ファンドの今後の交付目論見書における用語について、「為替ヘッジ取引」が「為替取引」に、「為替ヘッジプレミアム」が「為替取引によるプレミアム(金利差相当分の収益)」に、「為替ヘッジコスト」が「為替取引によるコスト(金利差相当分の費用)」又は「コスト(金利差相当分の費用)」に、「ヘッジ対象通貨」が「為替取引対象通貨」に変更。	
19-1	歯科医院	消費者機構日本	有	2012 02.24	裁判外	費用不返還	「同意書」「診療契約」 同意書の「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。」とする条項、及び診療契約の「契約破棄の場合、お納めの金額は払い戻しません。」とする条項。	消契法9条1号	左記の同意書条項は、「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。」に改定。	
19-2	歯科医院	消費者機構日本	無	2010 08.11	裁判外	費用不返還	「同意書」「診療契約」 同意書の「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。」とする条項、及び診療契約の「契約破棄の場合、お納めの金額は払い戻しません。」とする条項。	消契法9条1号	左記の同意書条項は、「本契約が途中で解約された場合、それまでにお支払いした治療費の内、その時点までの治療において、貴院が負担した費用・事務経費・報酬相当額に関して、貴院に対し私は返還を求めません。」と改定。	
19-3	歯科医院	消費者被害防止ネットワーク東海	有	2011 08.09	裁判外	解約等制限	「『治療計画』施術の明細書兼契約書」 「医療機関との治療契約における中途解約は(クーリングオフを含め)、法律上認められておりません。」「但し当院では患者様のご都合を配慮し、7日間は特例として院内規定に基づき、違約金と事務手数料にて中途解約に応じます。」とする条項。	消契法10条	左記条項は、「契約後に解約を希望される場合は、治療の準備に要した費用(カウンセリング費用、模型制作費、治療計画設計費、その他)の清算が必要となります。また、治療開始後においては、これに加えて治療の進行に応じた費用の清算が必要となりますので、ご了承下さい。」という内容に改善。	
					裁判外	解除・中途解約時の違約金	「『治療計画』施術の明細書兼契約書」 7日以内に解約した場合、◆治療開始前の場合には、契約治療費が5万円以上の場合、違約金として一律5万2500円、契約治療費が5万円未満の場合、契約治療費の50%、◆治療が開始されている場合には、契約治療費の全額を違約金として支払いを求めるとする趣旨の条項。	消契法9条1号	左記趣旨の条項は、「契約後に解約を希望される場合は、治療の準備に要した費用(カウンセリング費用、模型制作費、治療計画設計費、その他)の清算が必要となります。また、治療開始後においては、これに加えて治療の進行に応じた費用の清算が必要となりますので、ご了承下さい。」という内容に改善。	
20-1	美容外科	埼玉消費者被害をなくす会	有	2013 06.05	裁判外	優良誤認表示	広告表示	施術により確実に若返りの効果が出るとの誤解を招く表示。	景表法10条1号	左記の表示から、効果に関する数字の表示(例「10歳若々しくなります」「実年齢より5歳は若く見られるようになります」)がなくなった。
					裁判外	優良誤認表示	広告表示	「糸を通すだけの簡単な治療で顔全体を若々しく」「腫れもほとんどなく、翌日から洗顔・メイクが可能です」「所要時間はわずか数10分程度と非常に簡単で、手術というよりはメイク感覚でできます。手術後すぐに外出しても人に気付かれません」など、フェザーリフト手術や二重まぶた手術が簡単で安全であるとの誤解を招く表示。	景表法10条1号	左記の表示から、「メスを使わないので短時間で終了し、皮膚を切開しないので非常に少ない腫れで済み、傷跡も気にならない程度です。」「施術時間が短く、腫れも少ないのが特徴」という効果について断定的な表現がなくなり、「翌日から洗顔/メイクが可能」「メイク感覚」との表示は削除。

番号	事業内容	適格消費者団体	公表	終了日	解決形態	差止内容	差止請求の対象	根拠条文	是正措置の概要	
20-1	美容外科	埼玉消費者被害をなくす会	有	2013 06.05	裁判外	優良誤認表示	広告表示	「様々なシミ対策をしてきたが効果がないという方も、わずかな施術で輝く素肌になります」などの必ず効果が生じるものとの誤解を招く表示。	景表法10条1号	左記の表示はいずれも削除。
					裁判外	優良誤認表示	広告表示	「先進の機器と熟達した医療技術」「アフターケア」などの、術後のフォローが適切に受けられるとの誤解を招く表示。	景表法10条1号	左記の表示は削除。
21-1	ネイル・まつ毛エクステンションサロン経営	消費者機構日本	有	2012 12.11	裁判外	免責条項	誓約書	ネイル依頼の誓約書における「第3条 免責条項/前第2条の説明を十分に受けた後、自らの意思に基づき、自らの責任でネイルを実施する。よってその結果、万一身体症状に何らかの異常が発生しても「×××」が民事刑事その一切の責任を負わないことにつき了承し、「×××」に対する一切の請求権を放棄します。」とする条項。及び、まつ毛エクステンション・まつ毛パーマ施術依頼の誓約書における「第3条 免責条項/上記の内容に許諾し、自らの意思に基づき、自らの責任でまつ毛エクステンションを実施する。よってその結果、万一身体症状に何らかの異常が発生しても「×××」が民事刑事その一切の責任を負わないことにつき了承し、「×××」に対する一切の請求権を放棄します。」とする条項。	消契法8条1項1号、3号	左記条項はいずれも削除。
21-2	美容外科	全国消費生活相談員協会	有	2010 08.12	裁判外	解除・中途解約時の違約金	「手術予約に関する誓約書」	手術予約申込み後の「連絡なくキャンセルの場合はいかなる場合もキャンセル料が発生する」との記載。	消契法10条	左記条項は削除。
					裁判外	費用不返還	「手術予約に関する誓約書」	「手術申込金は手術前準備に当てさせていただきますのでご返金はできませんので予めご了承ください。」とする記載。	消契法10条	左記条項は削除。
					裁判外	解除・中途解約時の違約金	「手術予約に関する誓約書」	「手術予定日より2週間前から前々日までの手術の変更・キャンセルは、手術代金の50%、手術予定日前日の手術の変更・キャンセルは手術代金の80%、手術当日の変更・キャンセルについては手術代金全額をキャンセル料としてお支払頂きます。」とする記載。	消契法10条	左記の記載は、「予約金をご入金いただいた時点で手術本契約が成立します。～手術予定日のご変更、キャンセルは2週間前までをお願いいたします。2週間前を過ぎても手術予定日のご変更・キャンセルには応じますが、すでにかかってしまった実費相当額についてはご負担いただくことがあります。」に修正。なお、契約解除の場合の費用の請求は、消費者契約法の規定に従い、各手術の種類に応じた「平均的損害」の範囲内の趣旨であることを確認。
22-1	建築請負業	消費者機構日本	有	2013 05.29	裁判外	中途解約時の違約金	建築請負契約書	「住宅ローン内定後に買主の一方的な解約の場合は、業務委託手数料含む請負代金額の10%を申し受けます」とする条項。	消契法9条1号	左記条項は削除され、請負契約締結時に受領している手付金5万円の限度で実費清算とする旨の条項に改定。
22-2	建築請負業	消費者機構日本	有	2013 01.11	裁判外	瑕疵担保責任の軽減	建築請負契約書	「請負事業者は注文者に対し、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、その瑕疵が請負事業者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。」とする条項。	消契法10条	左記条項は削除。
					裁判外	履行遅滞時の損害賠償	建築請負契約書	「請負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、注文者は請負事業者に対し、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。」とする条項。	消契法10条	左記条項は、「請負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、注文者は、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。但し注文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。」に改定。
					裁判外	解除・中途解約時の違約金	建築請負契約書	「第5条の着工日前において、請負事業者が本項に基づいて本契約を解除した場合には、注文者は請負事業者が既に支出した費用を負担するとともに、請負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。」とする条項。	消契法9条1号	左記条項は、「第5条の着工日以降において、注文者が本項に基づいて本契約を解除した場合には、注文者は請負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。」に改定。
22-3	建築請負業	消費者機構日本	有	2009 01.30	裁判外	費用不返還	建築工事申込書	「注文者が当該建築申込みを撤回した場合、請負事業者は、建築申込金5万円全額を、当該建築申込みの撤回手数料及び当該申込み後の業務手数料として受領することとする。なお、請負事業者は、その撤回手数料及び業務手数料が5万円を超えたとしても、その超過額を注文者に請求し得ないものとする。」とする条項。	消契法9条1号	左記条項は、「建築申込金は、工事請負契約締結時に全額工事請負代金に充当される。但し、注文者が当該建築申込みを撤回した場合、請負事業者は、注文者に対し、請負事業者に発生した費用を控除し、建築申込金を返還する。その際の費用とは、当該建築申込み後に注文者の求めに応じて行った業務に関するもので、別紙「建築申込撤回時控除費用明細」の通りとする。なお、請負事業者はその費用の合計額が5万円を超えたとしても、その超過額を注文者に請求し得ないものとする。」に改定。

番号	事業内容	適格消費者団体	公表	終了日	解決形態	差止内容	差止請求の対象	根拠条文	是正措置の概要	
22-3	建築請負業	消費者機構 日本	有	2009 01.30	裁判外	解除・中途 解約時の違 約金	建築工事請負 契約書約款 「注文者は、本契約の目的物の引渡しまでに本契約を解除することができるものとします。この場合、注文者および請負事業者は本契約の解除に関して次の各号に定めるものとします。(1)第6条の着工前において、注文者が本項に基づいて本契約を解除した場合には、注文者は請負事業者が既に支出した費用を負担するとともに、請負事業者に対し違約金として請負金額の20%を支払うものとします。(以下、略)」とする条項。	消契法9条 1号	左記条項は、「注文者は、本契約の目的物の引渡しまでに本契約を解除することができるものとします。この場合、注文者および請負事業者は本契約の解除に関して次の各号に定めるものとします。(1)第6条の着工前において、注文者が本項に基づいて本契約を解除した場合には、注文者は請負事業者が既に支出した費用を負担するとともに、請負事業者に生じた損害を賠償します。(以下、略)」に改定。	
23-1	不動産 賃貸業	消費者機構 日本	有	2011 12.08	裁判 (訴外で合意 書締結、訴 えを取り下げ)	賃借人の原 状回復義務	建物賃貸借契 約書	賃貸借契約期間中、貸室の損傷原因が賃借人にあるか賃借人にあるか不明確また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・原状回復費用を負担する旨の条項。	消契法10条	左記条項は、賃借人から修理・取り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とする旨の条項に改定。
					裁判 (訴外で合意 書締結、訴 えを取り下げ)	賃借人から の解除事由	建物賃貸借契 約書	賃借人が後見・保佐・補助開始の審判を受けたとき、また、破産・民事再生の申立てがあったときは、賃貸人は何らの通知・催告することなしに、賃貸借契約を解除並びに更新拒絶できるとする旨の条項。	消契法10条	左記条項は削除。
					裁判 (訴外で合意 書締結、訴 えを取り下げ)	賃借人の原 状回復義務	建物賃貸借契 約書	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は賃借人の負担により原状回復する旨の条項。	消契法10条	左記条項は、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旨の条項に改定。また、「冷蔵庫の後ろ等の電気焼け」は削除。
23-2	不動産 賃貸業	消費者機構 日本	有	2009 06.08	裁判外	賃借人の原 状回復義務	建物賃貸借契 約書・賃貸住 宅紛争防止条 例に基づく説 明書	「本契約では、特約として以下のことを賃借人の負担で行うことにしています。/(1)本契約に基づく義務として、本件物件の返還に際し、通常損耗、経年変化範囲内の下記①②③④の費用負担については、賃貸人・賃借人折半とします。(汚損破損が通常損耗、経年変化を超える場合、及び室内クリーニングは賃借人負担)/①クロスの貼り替え/②畳の表替え裏返し/③障子・襖の張替え/④カーベットの交換等については、賃貸人の指定する者がその修繕を行うものとします。」との条項。	消契法10条	左記条項は、「本契約では、特約として、以下の費用について賃借人に負担いただき、貸室からの退去時にお支払いいただくこととなります。/①貸室内の通常清掃費用/②煙草・葉巻の喫煙等により、カーペット・クロス・設備機器等にヤニ汚れ、臭気等が付着した場合の特別清掃費用又は張替が必要な場合の張替費用/③ベットの飼育等により、カーペット・クロス・建具・設備機器等にキズ、汚れ、臭気等が付着した場合の修復・消毒・清掃費用(以下、略)」に改定。
					裁判外	賃借人の修 繕義務	建物賃貸借契 約書・賃貸住 宅紛争防止条 例に基づく説 明書	「契約では、入居期間中の(中略)壁・天井(クロス等)枠・框(かまち)の修理・張替え・交換、床(絨毯・フローリング・クッションフロア等)の修理・張替え(中略)等費用が軽微な修繕については、賃借人の負担とします。」とする条項(下線部分の削除)。	消契法10条	左記の条項は、「本貸室入居期間中における小規模な修繕のうち、以下の修繕については、賃借人の負担となります。/①畳の表替え・裏返し/②障子・襖の張替/③建具(ガラス・網戸)の修理・交換、壁・天井(クロス等)の補修・交換及び枠・框(かまち)の修理/④床(絨毯・フローリング・クッションフロア等)の修理/⑤電球・蛍光灯・乾電池の交換/⑥給水栓・排水栓の交換、トイレ排水詰まりの修理/⑦カーテンレール・ライナーの修理・交換等費用が軽微な修繕(コンセント・スイッチプレート類の修理・交換、扉調整等の小修繕)以下、略」に改定。
					裁判外	賃借人から の解除事由	建物賃貸借契 約書・賃貸住 宅紛争防止条 例に基づく説 明書	「第11条 乙が、下記の各号の一に該当するとき、賃貸人は直ちに本契約を解除することができる。/(一)号～十一号 略)/十二 成年被後見人または被保佐人または、被補助人の宣告を受けたとき、または破産、和議、会社更生、整理、後清算等の申立のあったとき。(以下、略)」とする条項(下線部分の削除)。	消契法10条 その他※	左記条項について、当該事業者は「賃借人が成年被後見人、被保佐人、被補助人の審判を受けたこと、賃借人に破産の申し立て、再生手続きの開始の申し立てがあったことを契約解除事由とする意思表示は行わない。」と回答。
23-3	不動産 賃貸業	消費者機構 日本	有	2010 10.05	裁判外	履行遅滞時 の損害賠償	「貸室賃貸契約書」「短期一時使用契約書」	「賃借人が家賃・管理費・駐車場料及びその消費税の支払いを滞納した場合、賃借人は賃貸人に対して督促手数料(請求書配布・電話連絡等の賃貸人の負荷業務費用)として3000円を支払う」とする条項。	消契法9条 2号	左記条項は削除。
					裁判外	更新	「貸室賃貸契約書」「短期一時使用契約書」	「賃借人が契約期間満了日を過ぎて賃貸借契約を終了する場合に、契約を更新するのではなく延長更新手続きを選択した場合にその期間を最長 2ヶ月とし、賃料の他に1ヶ月ごとに1万2千円の延長更新料を支払う」とする条項。	消契法10条	左記条項は削除。
					裁判外	無催告解除	「貸室賃貸契約書」「短期一時使用契約書」	賃借人が(1)賃料を1ヶ月滞納したとき、(2)本契約の各条項の1つでも違反したとき、(3)契約書等に虚偽記載して入居したとき、(4)契約書に記載された連帯保証人が引き受けを拒否したときに賃貸人は賃貸借契約を無催告解除できるとする旨の条項。	消契法10条	左記条項は、「相当期間催告を定めて催告した上、本契約を解除できる」に改定。また(3)条項は、「(3)賃借人が本契約書及び、本契約に必要な書類に賃貸人の賃借人に対する信用を損なう虚偽の記入をし、不正な方法により入居したとき」とし、下線部を追記。
					裁判外	賃借人の原 状回復義務	「貸室賃貸契約書」「短期一時使用契約書」	「本契約の解約時、賃借人は賃貸人に対して契約書に基づきルームクリーニング代・シャワーカーテン交換代等を支払うものとし、敷金を納めている場合は敷金から同費用を相殺する」とする条項。	消契法10条	左記条項の「賃借人はシャワーカーテン交換代等を負担する」旨の条項は削除。他方、「賃借人は契約時にルームクリーニング代を支払う」旨の条項が新設。

番号	事業内容	適格消費者団体	公表	終了日	解決形態	差止内容	差止請求の対象	根拠条文	是正措置の概要	
23-3	不動産 賃貸業	消費者機構 日本	有	2010 10.05	裁判外	賃借人の原 状回復義務	「貸室賃貸契約 書」「短期一時 使用契約書」	「退室時の賃貸人による点検・立会費を賃借人の負担とする」「退室立 会費を契約締結時に前払いする」「契約時に退室立会費を支払っている 場合はルームクリーニング代等は発生しない」「退室立会費は理由を問わ ず返還しない」とする条項。	消契法10条	左記条項は削除。他方、「賃借人は契約時にルームクリーニング代を支払う」旨の 条項が新設。
					裁判外	免責条項	「貸室賃貸契約 書」「短期一時 使用契約書」	「貸室の明渡しの際は、理由の如何を問わず賃借人は賃貸人に対して移 転料、立退料、損害賠償、その他、本契約に基づく金銭以外の請求は できない」とする条項。	消契法8条 1項1号、3号 消契法10条	左記条項は、「賃借人は、賃貸人に対して、移転料、立退料及び賃貸人の責に 基づかない損害賠償を請求できないものとする」に改定。
					裁判外	賃貸人による 自力救済	「貸室賃貸契約 書」「短期一時 使用契約書」	「賃借人が貸室の明渡しを解約日までに行わなかった場合及び第14条の 各号に該当する場合に賃貸人が直ちに明渡しを執行できる。その際に賃 貸人は玄関の鍵交換を行い、貸室内の残置物の任意処理、任意保管 ができる」とする条項。	その他※	左記条項は削除。
					裁判外	賃借人の原 状回復義務	「貸室賃貸契約 書」「短期一時 使用契約書」	「退室時、自然損耗の場合であっても賃借人は畳・襖・クロスの張替え費 用の半額を負担する。但し、契約締結時に賃貸住宅紛争防止条例に基 づく説明書の説明を受け、受領した場合はこの限りではない」とする条項。	消契法10条	左記条項は、「退室時に生じる畳・襖・クロス張替えについては、賃借人・賃 貸人協議のうえ負担割合を決める」旨の条項に改定。
					裁判外	賃貸人による 自力救済	「貸室賃貸契約 書」「短期一時 使用契約書」	「賃借人に賃料の未払いが生じた場合、賃貸人からの請求にも関わらず指 定期日までに支払いを行わなかった場合に、賃貸人が「強制退室」を行う」 とする条項。	その他※	左記条項は削除。
					裁判外	短期一時使 用	「貸室賃貸契約 書」「短期一時 使用契約書」	短期一時使用契約書	その他※	当該事業者は短期一時使用契約の形態を廃止。定期建物賃貸借契約の形態に 改定。
					裁判外	賃貸人から の解除事由	賃貸借契約書	「賃借人が仮差押・仮処分・強制執行・破産・民事再生・死亡・成年 後見制度開始の審判を受けたときは、相当期間を定めて催告の上、本 契約を解除できる。」とする条項。	消契法10条	左記条項は、「第15条(契約の解除) 賃貸人は賃借人が次の(1)～(6)号に該 当した場合、相当期間を定めて催告した上、賃貸人賃借人間の信頼関係が破壊 したと認められるときに、また、(7)に該当した場合は催告なしで本契約を解除できるも のとする。この場合、賃借人は賃貸人に対し損害賠償請求をすることはできない。 なお、この解除権の行使は、別途賃貸人の損害賠償請求の行使を妨げるものでは ない。/(1)～(3)略/(4)賃借人が法人の場合、仮差押・仮処分・強制執行・ 破産・民事再生・会社整理・会社更生・手形や小切手の不渡り・解散・倒産した とき。/(5)賃借人が個人の場合、賃借人が死亡したときにはその同居人または相 続人が契約名義の変更を行わなかったとき、または、賃借人が成年後見制度開始 の審判を受け賃借人が当該貸室を引き続き使用する際には、後見人が代理人として 契約に応じなかったとき。(6)(7)略」に改定(下線部分に注目)。
裁判外	賃借人の原 状回復義務	賃貸借契約書	「退室時に生じる畳・襖・クロス張りに関しては、賃貸人・賃借人 協議の上負担割合を決める」とする条項。	消契法10条	左記条項は、「自然損耗、経年劣化を除く賃借人の故意過失、善管注意義務違反 (通常の使用によって起こるものを越える場合、タバコのヤニ汚れを含む)による本物 件及び付帯設備の破損、汚損についての修理・原状回復費用は、賃借人は退室 時に賃貸人へ別途支払うものとし、退室時に生じる畳・襖・クロス張替えにつ いては、賃貸人賃借人協議の上、賃借人に責任がある部分について賃借人は費用 負担をするものとする。」に改定(下線部分に注目)。					
23-4	不動産 賃貸業	消費者支援 ネット北海道	有	2012 06.08	裁判外	自力救済	建物賃貸借契 約書	賃借人が家賃等を遅延した場合、賃貸人は入口の鍵を取替、施錠し入居者の 入居を拒む事とし、その際入居者は一切の異議を述べない事とする旨の条項。	消契法10条	左記条項は削除。
					裁判外	無催告解除	建物賃貸借契 約書	賃借人が家賃等の支払いを2ヶ月以上滞納したとき、賃貸人は催告によ らないで本契約を解除できるものとする旨の条項。	消契法10条	賃借人が2か月以上家賃の支払いを滞納した場合、相当の期間を定めた催告をした 上で解除できるとの規定に修正。
					裁判外	履行遅滞時 の損害賠償	建物賃貸借契 約書	賃借人が、本契約による賃料等の支払を遅延したとき、賃借人は違約金 として1回につき一律3,000円(税込)の督促手数料を支払わなければなら ないものとし、遅延金額に対して年29.2%の延滞損害金を支払わな ければならないものとする旨の条項。	消契法9条 2号	左記条項は、新しい契約書では14.6%に修正。また、遅延損害金以外の損害賠 償等を請求しない旨に修正。
					裁判外	賃借人の原 状回復義務	建物賃貸借契 約書	賃借人が退去時に清掃費及び消臭殺菌料を支払うものとする旨の条項。	消契法10条	左記条項は、「賃借人が退去時に、通常の清掃を実施していない場合には、清掃 費及び消臭殺菌料として表記の金額を賃貸人に支払う」との趣旨に修正。

番号	事業内容	適格消費者団体	公表	終了日	解決形態	差止内容	差止請求の対象	根拠条文	是正措置の概要	
23-4	不動産 賃貸業	消費者支援 ネット北海道	有	2012 06.08	裁判外	賃借人の原 状回復義務	建物賃貸借契 約書(別表)	原状回復義務として、量の表替費用を全額賃借人の負担とする旨の条 項。	消契法10条	左記条項は、「量について、賃借人の故意・過失、善管注意義務違反、その他 通常の使用を超えるような使用による損耗等のある場合には、その原状回復に要す る費用を賃借人の負担とする」との趣旨に修正。
					裁判外	賃借人の原 状回復義務	建物賃貸借契 約書(誓約書 使用規則)	結露が原因による修理・補修が発生した場合、それに要する費用は全額 賃借人の負担とする旨の条項。	消契法10条	左記条項は、「賃借人が結露が発生しているにもかかわらず、賃貸人に通知せず、 かつ、拭き取るなどの手入れを怠り、壁等を腐食させた場合、その修理・補修に要 する費用は賃借人の負担とする」との趣旨に修正。
					裁判外	賃借人の原 状回復義務	建物賃貸借契 約書(別表)	タバコのヤニによるクロス等の変化等について、経年変化、自然損耗に あたらないとし、原状回復義務として賃借人が費用負担するものとする旨 の条項。	消契法10条	左記条項は、賃借人の故意・過失、善管注意義務違反等の場合の原状回復費 用を賃借人負担とする趣旨に修正。
					裁判外	自力救済	建物賃貸借契 約書	賃借人が契約終了時までに本件建物内外の賃借人の占有に係る車両及 び動産を持ち出さないときに、賃貸人がこれを任意に処分して未払賃料 等の損害に充当できるとする旨の条項。	消契法10条	左記条項は削除。
					裁判外	明渡遅滞時 の違約金	建物賃貸借契 約書	賃借人が契約終了日までに賃貸住宅を明け渡さない時は、契約終了の翌 日から記載して明け渡しの日までの家賃等相当額の2倍の金額を賃貸人 に支払わなければならないものとする旨の条項。	消契法9条 1号 消契法10条	左記条項は削除。
					裁判外	免責条項	建物賃貸借契 約書	本物件の所有者と賃借人は、本物件が(根)抵当権に基づく不動産競売 によりその所有権が移転し賃借人が本物件の新所有者に対して本契約 に基づく賃借権を対抗できない場合でも、所有者が賃借人に対して損害 賠償責任を負わないことを確認する旨の条項。	消契法8条 1項1号	左記条項は削除。
23-5	不動産 賃貸業	消費者支援 ネット北海道	有	2013 06.03	裁判外	賃借人の原 状回復義務	建物賃貸借契 約書	賃借人が、賃貸借契約時に、契約終了に伴い建物を明渡し後に賃貸 人が行う鍵(シリンダー)交換料金を支払う旨の条項。	消契法10条	左記条項は新しい契約書ひな形には存在しない。
					裁判外	賃借人の原 状回復義務	建物賃貸借契 約書	賃借人が、賃貸人に対して、契約締結時に賃貸建物の明け渡し後の清 掃料金をあらかじめ支払うことを定め、これに加えて壁洗い、床カーペット 及び絨毯の染み抜きまたは洗いの費用を借主が負担すると定めた条項。	消契法10条	左記条項は新しい契約書ひな形には存在しない。
					裁判外	賃借人の原 状回復義務	建物賃貸借契 約書	明け渡し前に賃借人が賃貸人の指定した額を水回り清掃料として支払 う義務を定めた条項。	消契法10条	左記条項は新しい契約書ひな形には存在しない。
					裁判外	自力救済	建物賃貸借契 約書	賃借人が期限までに賃料等の支払を怠った場合には、無催告で玄関ドア ーを閉錠または玄関ドアーの錠前を交換し、賃借人の入室を拒否でき るとする条項。	消契法10条	左記条項は新しい契約書ひな形には存在しない。
					裁判外	事業者への 権利付与	建物賃貸借契 約書	賃借人の都合により、賃貸人が賃貸建物に出勤または立ち会い業務を 行う場合、賃借人が賃貸人に出動費を支払う旨の条項。	消契法10条	左記条項は新しい契約書ひな形には存在しない。
					裁判外	無催告解除	建物賃貸借契 約書	賃借人が17条1項各号に違反したとき、賃貸人は催告によらないで本契 約を解除し、又は本契約の更新を拒絶できるものとする旨の条項。	消契法10条	左記条項は新しい契約書ひな形には存在しない。
					裁判外	解除・中途 解約時の違 約金	建物賃貸借契 約書	賃借人が冬期間(12月1日より翌年1月31日までの期間)に契約解除をす る場合は、冬期間内解約違約金として違約金を加重する旨の条項。	消契法9条 1号 消契法10条	左記条項は新しい契約書ひな形には存在しない。
23-6	不動産 賃貸業	消費者支援 ネット北海道	有	2012 04.10	裁判外	無催告解除	建物賃貸借契 約書	家賃を7日以上滞納した場合に無催告で契約解除し、水道光熱の救急 停止や入室禁止措置をとることができる旨の条項。	消契法10条	左記条項は、「賃貸人は賃借人が以下の各号に該当し、且つ、賃貸人との信頼関 係を破壊したと認めるときは、催告のうえ本契約を解除することができる。」に改定。 最終的には催告解除事由からも家賃滞納に係る規定は削除。
					裁判外	無催告解除	建物賃貸借契 約書	経費等の債務の支払を1回でも滞納した場合に無催告解除と入室禁止 措置が取れる旨の条項。	消契法10条	左記条項は、「賃貸人は賃借人が以下の各号に該当し、且つ、賃貸人との信頼関 係を破壊したと認めるときは、催告のうえ本契約を解除することができる。」に改定。 催告解除事由から経費等の滞納に係る規定は削除。
					裁判外	明渡遅滞時 の違約金	建物賃貸借契 約書	賃借人が明渡しを遅滞した際に、家賃の倍額に相当する損害金を支払う としている旨の条項。	消契法9条 1号 消契法10条	左記条項は、家賃と同額に相当する損害金を支払うとの規定に修正。

番号	事業内容	適格消費者団体	公表	終了日	解決形態	差止内容	差止請求の対象	根拠条文	是正措置の概要	
23-6	不動産 賃貸業	消費者支援 ネット北海道	有	2012 04.10	裁判外	賃借人の原 状回復義務	建物賃貸借契 約書	入居年数にかかわらず、退去時にはハウスクリーニング及び消毒費用等の費用を賃借人が負担する旨の条項。	消契法10条	左記条項は、退去時において貸室内の清掃及び消毒等を行う必要がある時は、その費用を賃借人が負担する旨の趣旨に修正。
23-7	不動産 賃貸業	消費者支援 ネット北海道	有	2012 01.12	裁判外	自力救済	建物賃貸借契 約書	賃借人が7日以上家賃等を遅延した場合、及び契約終了日までに賃貸住宅を明け渡さない時は、賃貸人は入口の鍵を施錠し入居者の入居を拒む事とし、その際入居者は一切の異議を述べない事とする旨の条項。	消契法10条	左記条項は削除。
					裁判外	履行遅滞時 の損害賠償	建物賃貸借契 約書	賃借人が、本契約による賃料等の支払を遅延したとき、賃借人は違約金として1回につき一律3,000円(税込み)の督促手数料を支払わなければならないものとする旨の条項。	消契法9条 2号	左記条項は削除。
23-8	不動産 賃貸業	消費者被害 防止ネットワ ーク東海	有	2013 07.18	裁判外	自力救済	建物賃貸借契 約書	「賃借人は次の場合、第三者立会いのもとに賃借室の鍵の取り替え、随時室内遺留品を処分されても異議申し立ては致しません。①賃料等の支払を1ヶ月以上怠ったとき②契約者以外の者が部屋に居座ったとき③何らの通知無く1ヶ月以上不在し、帰宅する見込みが無いとき」とする条項。	消契法10条 その他※	左記条項は削除。
					裁判外	賃借人から の解除事由	建物賃貸借契 約書	「居住後、暴力団関係者、覚せい剤関係者などの出入りがあり近隣から苦情が出た場合は、契約を解除されても異議申し立てをせず即刻退去致します。この場合 貸主に対し金品等の請求は一切致しません。」とする条項。	消契法9条 1号 消契法10条	左記条項は削除。
					裁判外	敷金	建物賃貸借契 約書	頭書(2)に「償却」及び「解約引き」等の条件記載があるときは、敷金よりその割合に乗じた金額、又は記載された金額は乙に返還されないとする旨の条項。	消契法10条	左記条項は削除。
					裁判外	自力救済	建物賃貸借契 約書	「賃借人が長期間(10日以上)にわたり、賃借人又は管理会社に何ら通知なく不在となり行方不明の場合には、賃借人又は管理会社は、本物件の管理保全のため本物件内に立入ることができる。」とする条項。	消契法10条	左記条項は、緊急の条件を満たす場合にのみ立ち入りを認める文言に改定。
					裁判外	事業者の義 務の免除・ 軽減、免責 条項	建物賃貸借契 約書	「1 賃借人が駐車場を賃借したとき、駐車場の賃借人の車両の管理及び第三者の無断駐車は賃借人の責任においてこれを行い、事故、盗難、物損、除雪、落書等に関して、賃借人及び管理会社は一切その責任を負わない。」とする条項。	消契法8条 1項1号、3号 消契法10条	左記の条項については、「1 賃借人が駐車場を賃借したとき、駐車場の賃借人の車両の管理は賃借人の責任においてこれを行い、事故、盗難、物損、除雪、落書等に関して、賃借人及び管理会社の故意又は重過失がある場合を除き、賃借人及び管理会社は一切その責任を負わない。」に改定。
					裁判外	事業者への 権利付与、 免責条項	建物賃貸借契 約書	「4 駐車場の管理その他の都合で賃借人又は管理会社は、賃借人の車両の移動あるいは駐車位置の変更を行うことができ、これについての賃借人の損害に関して、賃借人及び管理会社は一切その責任を負わない。」とする条項。	消契法8条 1項1号、3号 消契法10条	左記の条項については、賃借人の車両の移動あるいは駐車位置の変更は正当な事由がある場合にのみ行うことができ、故意又は重過失がある場合にまで賃借人、管理会社が免責されることはないという内容で改定。
裁判外	損害賠償責 任の加重	建物賃貸借契 約書	「1 賃借人は、故意過失により本建物又は本物件に破損・汚損、故障、その他の損害を与えたとき、賃借人は、遅延なくその旨を賃借人又は管理会社に連絡し、賃借人又は管理会社から請求があり次第直ちに賃借人の費用にて修理するか、賃借人の蒙った損害の一切を賠償しなければならない。」「2 契約期間の満了、解除、解約、その他の事由により、本契約が終了した後(賃借人が退去日を通知確認済)も、賃借人の明け渡し遅延により、賃借人が決定した次の契約者に対する損害賠償等、賃借人の蒙る一切の損害を賃借人は賠償しなければならない。」とする条項。	消契法10条	左記の2つの条項にある「一切」の文言が削除。					
23-9	不動産 賃貸業	埼玉消費者 被害をなくす会	有	2012 09.06	裁判 (和解)	解除・中途 解約時の違 約金	入居者規約、 賃貸借重要事 項説明書	入居者規約および賃貸借重要事項説明書の短期解約について定めた条項の内、賃借人が、契約に定める契約期間に反する2年未満の短期解約をした場合、違約金として賃料の2ヶ月分相当を申し受けるとした旨の条項。	消契法9条 1号 消契法10条	入居者規約、賃貸借重要事項説明書のいずれも、「1 賃借人は、賃借人に対し、賃借人から本契約を解約する場合は、以下のとおり違約金を支払うものとします。/①本契約締結後1年未満で本契約を解約する場合は賃料相当額の2か月分の違約金/②本契約締結後、1年以上2年未満で本契約を解約する場合は、賃料相当額の1か月分の違約金/③本契約締結後2年以上経過して解約する場合は、違約金の支払義務はありません。」に改定。
					裁判 (和解)	明渡遅滞時 の違約金	入居者規約、 賃貸借重要事 項説明書	入居者規約の明け渡し期日を遅延した場合の損害賠償および違約金の条項の内、賃借人が契約終了後に賃借物件を明け渡さない場合に、賃借人が賃借人から、遅延した日から明け渡し日まで1日につき月額賃料等を30で除した金額の2倍相当額を遅延損害金として徴収する旨の条項。	消契法10条	左記条項は当面削除され、別途行われている当該条項類似の条項についての裁判の確定を待ち、適切な条項を作成すると確認。

番号	事業内容	適格消費者団体	公表	終了日	解決形態	差止内容	差止請求の対象	根拠条文	是正措置の概要	
23-9	不動産 賃貸業	埼玉消費者 被害をなくす会	有	2012 09.06	裁判 (和解)	権利の放棄	入居者規約、 賃貸借重要事 項説明書	入居者規約の造作買取請求権等の放棄を定めた条項の内、賃借人から賃借人に対する必要費償還請求権、有益費償還請求権を全部放棄させる旨の条項。	消契法10条	左記条項は、「賃借人は、本貸室の居住者を表記欄記載者に限定し居住のみを目的として使用しなければなりません。また、賃借人は、本貸室内に賃借人の費用をもって付加した諸造作・設備等の買取を賃借人に請求することはできません。」に改定。
					裁判 (和解)	賃借人の修 繕義務	入居者規約、 賃貸借重要事 項説明書	入居者規約の修繕区分を定めた条項の内、建具・ガラスの破損などの修繕について、修理の規模および賃借人の故意・過失を問わず、一律に修繕費用を賃借人に全部負担させる旨の条項。	消契法10条	左記条項は、「次の各号に掲げるものの修理または交換は、賃借人が賃借人の承諾を得た上、賃借人の負担において行うことができます。なお、この定めは賃借人の修繕義務を免除したにとどまり、賃借人に修繕義務を負わせるものではありません。/ (1)～(6)の各号は省略」に改定。
					裁判 (和解)	賃借人の修 繕義務	入居者規約、 賃貸借重要事 項説明書	入居者規約の修繕区分のうち第三者によって破損された場合の修繕を定めた条項の内、第三者によるガラス・ドア・鍵等の破損の場合、賃借人の負担による修繕を定めた条項。	消契法10条	左記条項は削除。
23-10	不動産 賃貸業	埼玉消費者 被害をなくす会	有	2013 06.12	裁判外	更新	建物賃貸借契 約書	「本賃貸借契約の期間は平成 年 月 日より平成 年 月 日迄とする。但し、賃借人の合意があれば、賃借人は賃借人に対し新賃料のヶ月分を更新料として支払い、本賃貸借契約を更新することができる。但し、更新契約は本賃貸借契約期限のヶ月前までに完了させるものとする。」との条項。	消契法10条	左記条項は、「本賃貸借契約の期間は平成 年 月 日より平成 年 月 日迄とする。但し、賃借人は賃借人に対し新賃料のヶ月分を更新料として支払い、本賃貸借契約を更新することができる。但し、賃借人と賃借人との間の信頼関係を著しく阻害する都認められた場合、又本賃貸借契約期間内にしばしば賃料の延滞をした場合は、本契約をもって賃貸借契約を終了するものとする。」に改定。
					裁判外	敷金	建物賃貸借契 約書	「本契約に於ける敷金額が賃料のヶ月分に満たない場合には、賃借人は、本契約更新時、敷金額が新賃料のヶ月分に充当するように補てんするものとする。」との条項。	消契法10条	左記条項は、「本契約において敷金の預け入れがヶ月に満たない場合は、賃借人は賃借人の承諾のもとに本契約満了日迄及び本契約解約日迄に敷金をヶ月にるように預入れるものとする。」に改定。
					裁判外	賃借人の修 繕義務	建物賃貸借契 約書	「賃借人は、入居後1週間以内に室内及び専用設備をよく点検し、賃借人の関与しない既存の破損・故障を確認した場合は直ちに賃借人に連絡し、賃借人の費用負担のもとで修繕することができる。但し、入居後15日以内に連絡のない場合、賃借人はその責めを負わない。以降の修繕事項、消耗はすべて賃借人の実費負担とする。」との条項。	消契法10条	左記条項は、「賃借人は、入居後1週間以内に室内及び専用設備をよく点検し、賃借人の関与しない既存の破損・故障を確認した場合は直ちに賃借人に連絡し、賃借人の費用の負担のもとで修繕することができる。又賃借人の注意義務違反、その他通常の使用を超える様な使用による損耗等については、賃借人の費用の負担のもとで速やかに原状回復しなければならない。」に改定。
					裁判外	権利の放棄	建物賃貸借契 約書	「賃借人は本物件に対する修理、模様替、その他現状に変更の必要が生じた場合は、予め賃借人の許可を得て行い、明け渡しの際は自費をもって現状に復すか、無償にて残置するものとする。」との条項。	消契法10条	左記条項は、「賃借人は、本物件に対する修理、模様替え、その他現状に変更の必要が生じた場合は、予め賃借人の許可を得て行うものとする。」に改定。
					裁判外	賃借人の原 状回復義務	建物賃貸借契 約書	「賃借人は、明渡しの際、賃借人の指定する業者により、基礎クリーニングならびに洋室に於いては床、CF・ジュータンのクリーニングを必ず行うものとする。(ジュータンクリーニング2,000円/1㎡、CFクリーニング1,000円/1㎡)。和室に於いては量の表替えを必ず行うものとする。これらの費用は賃借人の計算に基づいて賃借人の負担とする。但し、汚損・破損箇所を乙が自ら原状回復しない場合には賃借人は、賃借人の費用負担のもとに、原状回復をすることができる。その場合には、原状回復の内訳を賃借人に明示するものとする。(※基礎クリーニングには天井・壁・床は含まれません)」との条項。	消契法10条	左記条項は、「賃借人は、明渡しの際、クリーニングをするものとする。但し、汚損・破損箇所を賃借人が自ら原状回復をしない場合には賃借人は、賃借人の費用の負担のもとに原状回復することができる。その場合には、原状回復の内訳を賃借人に明示するものとする。」に改定。
					裁判外	賃借人から の解除事由	賃貸借契約書	「賃借人が本物件を賃借人に無断で15日以上にわたって引き続き留守にし、しかも、その間に賃借人から賃借人に対し、何らの連絡もしなかった場合には、その留守期間満了ヶ月目を以て、賃借人は本契約を解除したものとす。」との条項。	消契法10条	左記条項は削除。
					裁判外	免責条項、 自力救済	建物賃貸借契 約書	「本契約が解除されたときは、賃借人は直ちに本物件を原状に復し退去しなければならない。賃借人がこれを怠り明け渡さなかった時は、賃借人は直ちに明け渡しを執行することができる。その際、賃借人は賃借人に対して移転料、立退料、損害賠償その他何らの名義を以てするを問わず、本契約に基づく以外の一切の請求をしないものとする。又、この場合、賃借人は賃借人の所有物の所有権を放棄したものとみなし、本物件内の賃借人の所有物を処分することができるものとし、賃借人はこれに対して異議がないものとし、明け渡しに要した費用(裁判費用、弁護士費用、運送料、荷物運搬人日当)等は、すべて賃借人の負担とする。」「賃借人の債務不履行等による解除により、直ちに明渡す場合は、賃借人が鍵交換を執行した日を以て「解約通知日」とす。」との条項。	消契法8条 1項1号、3号 消契法10条	左記条項は、「本契約が解除されたときは、賃借人は、直ちに本物件を原状に復し退去しなければならない。」に改定。

番号	事業内容	適格消費者団体	公表	終了日	解決形態	差止内容	差止請求の対象	根拠条文	是正措置の概要	
23-10	不動産 賃貸業	埼玉消費者 被害をなくす会	有	2013 06.12	裁判外	明渡遅滞時の違約金	建物賃貸借契約書	「賃借人の債務不履行等による解除により、直ちに明渡し場合は、賃貸人が鍵交換を執行した日を以て「解約通知日」とする。賃借人が明け渡しを遅延した場合は、賃借人は賃貸人に対して、賃貸借契約が解除された日または、消滅した日の翌日から明け渡し完了の日迄の間の日割賃料の倍額に相当する損害金を支払わなければならない。」との条項。	消契法9条 1号	左記条項は、「賃借人の債務不履行等による解除により、賃借人が明渡しを遅延した場合は、賃借人は賃貸人に対して賃貸借契約が解除された日、又は消滅した日の翌日から明渡し完了の日迄の間の日割賃料に相当する損害金を支払わなければならない。」に改定。
					裁判外	敷金	建物賃貸借契約書	「本契約に於ける敷金額が賃料の壹ヶ月分の場合、賃借人は本契約解約申請時、原状回復補償金として賃料壹ヶ月分を賃貸人の指定する口座に振り込まなければならない。」との条項、及び承諾書⑤「敷金の預り金額が退去時に家賃2ヶ月分に満たない場合は解約通知と一緒に、現金書留にて不足分を預け入れる。但し、敷金2ヶ月分の金額が②の退去時クリーニング費用に満たない場合は②の退去時のクリーニング費用から、預り金額を引いた差額を不足分として、解約通知と一緒に現金書留にて預け入れる。」との条項。	消契法10条	左記条項は、「本契約において敷金の預け入れが2ヶ月に満たない場合は、賃借人は賃貸人の承諾のもとに本契約満了日迄及び本契約解約日迄に敷金を2ヶ月になるように預入れるものとする。」に改定。
					裁判外	賃借人の修繕義務	建物賃貸借契約書	「エアコン、給湯器の修繕が不可能な場合 取替えの際には、「18,000円+消費税」を廃棄費用として借主が負担する。」との条項。	消契法10条	左記条項は削除。
23-11	不動産 賃貸業	京都消費者 契約ネットワ ーク	有	2012 04.11	裁判 (判決)	賃借人の原 状回復義務	建物賃貸借契約書	「本物件は、快適な住生活を送る上で必要と思われる室内改装をしております。そのために掛かる費用を分担し(頭書記載の定額補修分担保)賃借人に負担して頂いております。尚、賃借人の故意又は重過失による損傷の補修・改造の場合を除き、退去時に追加費用を頂くことはありません。(以下の1項から5項までの記載は省略)」との条項。	消契法10条	一審判決において次の内容の条項を含む契約の申し込み又はその承諾の意思表示を行ってはならないものとされ、控訴審でも維持されて確定。◆消費者は、目的物退去後の賃貸借開始時の新装状態への回復費用の一部負担金として、定額補修分担保を相手方事業者に対し支払う。◆当該消費者は、相手方事業者に対し、定額補修分担保の返還を、入居期間の長短にかかわらず、請求できない。◆相手方事業者は、当該消費者に対し、定額補修分担保以外に目的建物の修理・回復費用の負担を求めることはできない。ただし、当該消費者の故意又は重過失による同建物の損傷及び改造については除く。
23-12	不動産 賃貸業	京都消費者契 約ネットワーク	有	2009 08.06	裁判 (認諾)	敷金	建物賃貸借契約書	敷金・保証金から敷引・解約引き・退去時控除額などの名目で一定額を控除して敷金・保証金を消費者に対し返金する旨のいわゆる敷引特約条項。	消契法10条	左記の敷引条項の使用差止請求については、相手方事業者が2008年10月21日の弁論期日で認諾。
23-13	不動産 賃貸業	全国消費生活 相談員協会	有	2008 11.17	裁判外	更新	建物賃貸借契約書	「(契約期間)当初の契約期間満了の1ヶ月前までに、賃貸人、賃借人のいずれからも書面による異議申し出のない場合は、賃料、共益費等を除いて同一条件にて更新されるものとし、以降も同様とする。」との条項。	消契法10条	左記条項は、「契約期間は、頭書の記載するとおりとする。賃貸人からは6カ月前、賃借人からは頭書解約予告期間までにあらかじめ書面による更新拒絶の申し出がないときは、さらに本契約と同一期間、同一条件で契約が更新されるものとし、以後も同様とする。」に改定。
					裁判外	解除・中途解約時の違約金	建物賃貸借契約書	「この契約が月の中で締結されたときは、締結月の賃料、共益費、管理費、その他必要日は日割り計算とし、この契約が月の中で終了したときは日割り計算をせず、終了月分全額支払う。」との条項	消契法10条	左記条項は、「1カ月に満たない賃料、共益費、管理費、その他必要費は日割り計算とする。」に改定。
					裁判外	無催告解除	建物賃貸借契約書	「賃貸人は賃借人が次の各項の一に該当したときは、催告その他の法定の手続きによらず本契約を解除することができる。また、このことにより賃借人が損害を被ることがあっても、賃貸人はその賠償の責めを負わないものとする。(具体的な項目は省略)」との条項。	消契法10条	左記条項は、「賃貸人は、賃借人が次の各項の一に該当し、これにより契約継続することが困難であると認められるに至ったときは、本契約を解除することができる。このことにより賃借人が損害を被ることがあっても、賃貸人はその賠償の責めを負わないものとする。(具体的な項目は省略)」に改定。
					裁判外	賃借人からの解除事由	建物賃貸借契約書	「賃借人は、目的物件で次の行為をしてはならない。」とした上で、「賃借人は賃貸人が別に定めた遵守事項に反すること。」を禁止行為に加えていること。	消契法10条	左記の「賃借人は賃貸人が別に定めた遵守事項に反すること。」は「賃借人は賃貸人との間で、契約時に定めた遵守事項に反すること。」に改定。
					裁判外	賃借人の修繕義務	建物賃貸借契約書	「賃借人の入居中における目的物件の下記の修理、補修、取替、調整、張替、紛失等に要する費用は賃借人の負担とする。/壁・天井・床・畳・間仕切り・外回り建具・洗面所廻り・便所廻り・風呂廻り・玄関廻り・台所廻り・電気設備・給湯機・給排水・ガス設備・例暖房機・鍵・カード類・ポスト類・備品その他の付属設備」とする条項。	消契法10条	左記条項は、「①目的物件が賃借人の通常の使用により生ずる損耗によって、その使用に支障を生じた場合は、賃貸人がその修理の義務を負う。/但し、障子紙の張替・襖の張替え・電球・蛍光灯の取替え・ヒューズの取替え・給水栓の取替え・排水栓の取替え・その他費用が軽微な修繕については、賃借人の負担とする。/賃借人の故意、過失、第18条の賃借人の管理義務、その他通常の使用を超えるような使用による損耗・毀損した場合は、賃借人がその修理の義務を負う。/②賃借人は、目的物件につき修繕が必要な箇所を発見したときは、速やかに賃貸人へ通知しなければならない。」に改定。

番号	事業内容	適格消費者団体	公表	終了日	解決形態	差止内容	差止請求の対象	根拠条文	是正措置の概要	
25-1	賃貸住宅保証業	消費者支援機構関西	有	2013 04.02	裁判 (和解)	事業者への権利付与	「××賃貸保証サービス契約書」	賃借人又は個人の連帯保証人が、成年後見・保佐・補助手続の申立を受けた場合には、相手方事業者は、賃借人及び個人の連帯保証人に事前求償権を行使できるとする旨の条項。	消費法10条	和解により、当該事業者の今後の契約における同条項の削除と、既存の契約において同条項が効力を有しないことを確認。
					裁判 (和解)	免責条項、自力救済	「××賃貸保証サービス契約書」	賃貸借契約の解除又は解約日の後7日が経過しても賃借人の明渡しが完了しない場合、又は本物件の鍵が返還された後に賃借人又は同居人の家財・物品等動産(以下「動産類」)が残置されていた場合、賃借人は本物件内及び契約駐車場の動産類の所有権を放棄することを承諾し、賃借人が任意に撤出・保管・処分しても異議・損害の請求を申立てないとする旨の条項。	消費法8条 1項3号 消費法10条	和解により、相手方事業者の賃貸住宅保証委託等の契約において、現在左記条項が使用されていないこと、今後締結する契約において同条項を使用しないこと、過去に締結した契約において同条項が効力を有しないことを確認。なお、左記条項についてはいわゆる「追い出し行為」(違法な自力救済や威迫的な文言を用いた債権回収・立退き請求等)の正当化に利用されることが危惧されていたところ、和解により当該事業者は業界の自主ルールを遵守するとして、玄関ドアなどへの貼り紙行為や深夜・早朝の電話・訪問などをしないこと、鍵の取り替えなどの「閉めだし」行為や賃借人が明け渡しを行う前に家財道具などを処分しないことなどを約束。
					裁判 (和解)	権利の放棄	「××賃貸保証サービス契約書」	当該事業者が求償権及び事前求償権を行使する場合、賃借人は、民法461条に基づく抗弁権を主張できないことを予め承諾したとする旨の条項。	消費法10条	左記条項の末尾に「ただし、当該事業者が事前求償権を行使する場合、賃借人は、賃借人に対し弁済することができ、その弁済がなされた場合にはこれに対応する事前求償権は消滅する。」旨の文言が付加。
					裁判 (和解)	連帯保証人への権限委託	「××賃貸保証サービス契約書」	賃借人が、個人の連帯保証人に対し次の各号の権限を委託する旨の条項。①賃借人に債務不履行が生じている場合において賃貸借契約を解約する権限。②賃借人に債務不履行が生じている場合において賃借人から賃借人に対する賃貸借契約の解除を承諾する権限。	消費法10条	左記条項の「賃借人に債務不履行が生じている場合」を、「賃料等の支払いを3か月以上怠り、または度々遅延し、賃借人の催告によってもその支払いをしないときなど賃借人の債務不履行が生じている場合」に改定。また、当該事業者の既存の契約においても、左記条項を前記のとおり読み替えると確認。
26-1	トランクルーム貸業	消費者被害防止ネットワーク東海	有	2012 06.19	裁判外	履行遅延時の損害賠償	「収納ユニット使用規程」	「利用者が利用料又は本契約に基づく費用の償還若しくは損害の賠償の支払いを行ったことを、その支払期限の到来する月の末日までに当社において確認できなかった場合は、利用者は、2,100円の遅延管理料を負担するものとします(当社は、その裁量により、当該金額を4,000円まで引き上げることがあります)」 「利用者が利用料又は本契約に基づく費用の償還若しくは費用の賠償の支払いを行ったことを、翌月14日までに当社において確認できなかった場合は、利用者は、更に5,250円の遅延管理料を支払うものとします(当社は、その裁量により、当該金額を7,000円まで引き上げることがあります。)」とする条項。	消費法9条 2号	左記条項の遅延損害金を年14.6%とすると改定。
					裁判外	免責条項	「収納ユニット使用規程」	事業者が故意または重大な過失がある場合にも直接損害に限り責任を負うとする旨の条項。	消費法8条 1項2号、4号	事業者が故意または、重大な損害がある場合には、民法の規定に比較し、責任を限定した左記規定を適用しないことを確認。
27-1	ホームセキュリティサービス業	ひょうご消費者ネット	有	2013 02.21	裁判外	解除・中途解約時の違約金	「ホームセキュリティ×××ご利用規定」	「第24条(期間内サービス終了の際の措置)/本サービスの提供の終了が下記①または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条に基づき終了が、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)」とする規定。	特商法10条 1項3号 特商法25条 1項3号	左記規定は削除。

番号	事業内容	適格消費者団体	公表	終了日	解決形態	差止内容	差止請求の対象	根拠条文	是正措置の概要	
27-2	ホームセキュリティサービス業	ひょうご消費者ネット	有	2013 02.21	裁判外	解除・中途解約時の違約金	「×××ホームセキュリティをご利用規定」	「①お客様が、お客様の理由によりこの契約を当初契約期間満了前に解約するときは、次の算式で求められる解約金を直ちに×××に支払うものとします。この金額と×××が収納する保証金の合計額が、お客様が負担する金額となります。/解約金=基準月額×1/5×(当初契約期間の残存契約期間月数)/②お客様の解約の申し出が真にやむを得ないときは、×××は解約金の額を減額するか、または解約金の請求を行わないものとします。」との規定。	特商法10条1項3号 特商法25条1項3号	左記規定は、「9.(訪問販売)/お客様が営業のために若しくは営業として契約を締結された場合を除き、この契約が特定商取引法に関する法律に定める訪問販売によって締結された場合は、第8項①、⑤は適用せず、×××は解約金を請求しません。また、保証金を返還します。」に改定。
28-1	司法書士事務所	消費者被害防止ネットワーク東海	有	2011 07.29	裁判外	費用不返還	「債務整理事件報酬基準」	「如何なる理由により契約解除、辞任に至った場合でも、着手金相当額は返金致しません。」とする定め。	消契法9条1号 消契法10条	左記の定めは削除され、「当事務所の責めに帰さない事由により契約解除、もしくは辞任に至った場合、既に履行した業務の割合に応じて報酬を請求させていただきます。」との条項が付加。
28-2	法律事務所	消費者被害防止ネットワーク東海	有	2011 07.22	裁判外	免責条項、解決内容を事業者に一任する条項	委任契約書	①委任者は、受任者に対し、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旨の条項。②委任者は、受任者に対し、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旨の条項。	消契法8条1項1号 消契法10条	左記の①については削除され、②についても、「委任者は、受任者に対し、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。」に改定（「一任」とする文言を削除）。
					裁判外	預かり金の返金時期	委任契約書	「委任者と受任者は、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委任者から受任者に対する入金金額を債務整理がすべて終了するまで受任者が預かり、委任者は受任者に対し返還請求しないことに合意する。」との条項。	消契法10条	左記条項は、「委任者と受任者は、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委任者から受任者に対する入金金額を債務整理がすべて終了するまで受任者が預かり、委任者は受任者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。」に改定（委任者に事情がある場合は協議の上返金する旨の文言（但し書き）が加えられた）。
					裁判外	解除・中途解約時の違約金	委任契約書	債権者に対して受任通知を送付した後は、途中で委任契約が解除されても着手金金額及び実費を支払わなければならないとする旨の条項。	消契法9条1号 消契法10条	着手金金額と費用の支払義務を負うとする文言が削除。
					裁判外	みなし成功報酬特約	委任契約書	受任者の責めに帰ることができない事由により解任した場合等は、報酬及び費用の全額を請求することができるとする旨の条項。	消契法9条1号 消契法10条	左記条項は削除。
					裁判外	専属的合意管轄	委任契約書	契約に関する紛争については東京地方裁判所を専属管轄とする旨の条項。	消契法10条	左記条項は削除。
29-1	法律事務所	消費者被害防止ネットワーク東海	有	2011 07.22	裁判外	有利誤認表示	広告表示	「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、弁護士費用があなた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なホームページの表示。	景表法10条2号	左記の「安すぎる」「格安」等の表示は削除。
30-1	自動車販売・買取業	消費者機構日本	有	2009 03.19	裁判外	事業者の義務の免除・軽減	中古自動車売買契約書	「メーター改ざん車と発覚し、その経歴がまちがいない場合は、車輛本体価格全額を発覚車輛と引換に買主に返金します。」とする条項	消契法10条	左記条項は、「メーター改ざん車と発覚し、その経歴がまちがいない場合は、売主は、車輛本体価格全額および諸費用（車輛登録費用、補修費用、運送費用その他の諸費用）を、車輛と引替え（車輛の引渡し及び登録名義の移転）に、買主に返金します。売主は買主に対し、当該メーター改ざん車輛に関して、上記返金を行った場合、その余の一切の賠償義務を負担しないものとします。」に改定（車輛本体価格全額に加え諸費用を返金することが明記）。
30-2	自動車販売・買取業	消費者機構日本	有	2010 08.31	裁判外	解除・中途解約時の違約金	中古自動車売買契約書	「申込金は、契約成立時に売買代金の一部の支払いに充当して下さい。万一、私の都合で申込を撤回した場合、当日であっても迷惑料（当社規定により通常生ずる額）及びその車輛にかかった費用（修理・加修費等）整備・法定費用を請求されても異議はありません。この場合申込金、中間金より相殺されても異議は有りません。不足分は現金をもって貴社に支払います。当社規定による迷惑料・・・車体本体価格の20%（車体本体価格30万円以下の場合は30%）、法定費用、車輛保管料（1500円×経過日数）」とする条項。	消契法9条1号	左記条項は、「万一、注文者の都合により、申込金支払後、契約成立前に申し込みを撤回した場合、契約成立のために支出した損害につき、賠償します。また、契約成立後に申し込みを撤回した場合には、その車両にかかった費用（修理・加修費、整備費、運送費、保管費<1,500円×経過日数>等）を請求されても異議はありません。この場合、申込金、中間金を既に支払っていたときには、相殺されても異議はありません。」に改定。

番号	事業内容	適格消費者団体	公表	終了日	解決形態	差止内容	差止請求の対象	根拠条文	是正措置の概要	
30-2	自動車販売・買取業	消費者機構日本	有	2010 08.31	裁判外	事業者への権利付与	中古自動車売買契約書	「自動車登録に関連して必要となる登録書類は契約後、規定期間内に遅滞なく貴社に渡します。万一、私の都合により遅滞した場合、申込撤回と判断されても異議はありません。」とする条項。	消契法10条	左記条項の「万一、私の都合により遅滞した場合、申込撤回と判断されても異議はありません。」の文言が削除。
					裁判外	解除・中途解約時の違約金	中古自動車売買契約書	「下取車の契約を万一私の都合により撤回した場合、査定価格が付かない車輛であっても下取車手続代行費用の返還請求は致しません。又、迷惑料やその車輛にかかった費用（修理・加修・陸送費用等）整備・法定費用を請求されても異議は有りません。同時に契約車輛の契約が不履行になることはありません。」とする条項。	消契法9条 1号	左記条項は、「下取車に関する契約成立後に、万一注文者の都合によりこれを撤回した場合、下取車手続代行費用や、その車両にかかった費用（修理・加修費・運送費・保管費等）を請求されても異議はありません。なお、下取車に関する契約が撤回されても、同時に契約車両の契約が撤回されることはありません。」に改定。
					裁判外	免責条項	中古自動車売買契約書	「走行不明と記載された契約車輛に対し、私は納車後に如何なる事情が発生したり、計器及びメーターの改ざん、もしくは計器の交換、及び流通履歴が立証されても、貴社には一切責任を追及したり、異議申し立てなど致しません。刑事的責任、民事的責任、行政的責任等も免責と致します。」とする条項。	消契法8条 1項5号 消契法10条	左記条項は削除。
					裁判外	事業者への権利付与	中古自動車売買契約書	「自動車の代金は、表記「支払条件」欄に基づき、中間金及び残金は記載の期日までとし、最長納車時まで遅滞なく現金をもって貴社に支払います。万一、私の都合により遅滞した場合、申込撤回と判断されても異議はありません。尚、貴社より記載の期日以外に支払請求があった場合は、速やかに現金をもって支払います。」とする条項。	消契法10条	左記条項のうち「万一、…」部分は、「万一、私の都合により遅滞した場合、貴社から一定期間を提示されて催告を受けたにもかかわらず、その期間内に支払いをしなかったときには、売買契約を解除されても異議はありません」に改定。また、「尚、…」以下の部分は削除。
					裁判外	不実告知、免責条項	中古自動車売買契約書	「・改造部位、社外品の装着車輛（納車後取り付けたものも含む）に関し、それによる故障、不具合が生じてもクレーム及び、修理費等の請求はできません。/・修理歴及び災害車（ひょう害、水害、消火器散布車等）については、オークション履歴の評価に基づいて記載しておりますので、見解相違によるクレーム又修復歴提示車輛については、修復の大小及び別箇所に関するクレームは一切応じ兼ねますので、現車をよくご確認の上、ご購入の上でご購入下さい（口頭の説明には限度がありますのでご了承下さい）」とする条項。	消契法4条 1項1号 消契法8条 1項5号	左記条項はいずれも削除。
30-3	自動車販売・買取業	消費者機構日本	有	2011 04.27	裁判外	解除・中途解約時の違約金	中古自動車売買契約書	「前条により本契約が解除されたとき、又は第13条に基づく売主（消費者）による一方的な契約解除の申立があった場合、売主は買主（事業者）に対し実損等の外、違約金として下記（違約金に関する別表、省略）に応じた違約金を支払う。また買主は、それまでに要した実費・必要経費並びに得べかりし利益も合わせて売主に請求できるものとする。」との条項。	消契法9条 1号	左記条項は、「本契約が解除された場合には、売主は買主に対し、違約金として下記の金額を上限として実損実費を支払うものとする。但し、買主は、特段の事情のある場合を除いて、売主に対し、本違約金の額の定めを超えて損害賠償請求することはできないものとする。」に改定。
					裁判外	事業者への権利付与	中古自動車売買契約書	「売主（消費者）は、本契約成立前に買主（事業者）が本自動車を売主指定の場所で査定すること、及び本契約成立後再度買主が本自動車を査定（以下「再査定」という）することに同意する。」「買主は、売主から本契約に必要な書類（本契約書第5項記載）を受領したときは、本自動車の再査定終了後7日以内に、売買代金を売主指定の銀行口座（売主名義に限る）に振込送金する方法（振込手数料は買主負担）、又はこれに準じた方法により支払う。売主は、必要書類及び本自動車が売主所有のものであることを確認できる書類（運転免許証の写し等一切を含む）がすべて整っている場合に限り、買主に対し本契約成立と同時に売買代金の全額又は一部の支払いを請求することができるものとする。買主は、売主に対し、本契約成立時に売買代金の一部を支払ったときは、再査定終了後に残金を支払うものとする。」との条項。	消契法10条	左記条項のうち再査定に関する規定を廃止し、再車輛検査としてその実施期限（7日以内）も含めた規定化がなされた。さらに、当初の査定結果が契約者にも通常理解できるように、当初査定時のチェック内容が明記できる契約申込書に内容・様式を改善。
30-4	自動車販売・買取業	消費者支援ネット北海道	有	2012 01.05	裁判外	解除・中途解約時の違約金	自動車買取の売買契約書	「売主及び買主が、契約締結後に契約の撤回を求めて契約解除となる場合、相手方に対して即時契約車輛金額の30%を損害賠償として支払うものとする。また、契約締結の際、関わったすべての費用の一切を即時に清算するものとする」との条項。	消契法9条 1号	左記条項は売買契約書から削除。

番号	事業内容	適格消費者団体	公表	終了日	解決形態	差止内容	差止請求の対象	根拠条文	是正措置の概要	
30-5	自動車販売・買取業	消費者支援ネット北海道	有	2012 03.08	裁判外	解除・中途解約時の違約金	自動車買取の売買契約書	契約車両に冠水、事故歴、走行kmの改竄及び走行に支障をきたすと判断される機関系の不具合がないことを売主が保証する条項を前提に、これに抵触すると判断され、車両の状態が査定時の状態と相違することが契約後発覚した場合、買主は契約を直ちに解除撤回できるものとし、売主は買主に対して契約車両金額の30%を損害賠償として支払う、また、契約締結によって発生したすべての費用の一切を即時に精算するものとするという旨の条項。	消契法9条1号	左記条項は、「1. 本契約車両が売買契約書裏面3-(2)に抵触すると判断され、車両の状態が査定時の状態と相違することが契約後発覚した場合、売主は買主に対して本契約締結によって発生した全ての費用の一切を即時に精算するものとする。」に改定。また、契約車両金額の30%を損害賠償として支払うとの部分は削除。
					裁判外	解除・中途解約時の違約金	自動車買取の売買契約書	売主及び買主が、契約締結後に契約の撤回を求めて契約解除となる場合、相手方に対して即時契約車両金額の30%を損害賠償として支払う、また、契約締結によって発生したすべての費用の一切を即時に精算するものとするという旨の条項。	消契法9条1号	左記条項は、「2. 万一売主及び買主に本契約締結後、本契約自体への撤回を求め、本契約解除となる場合売主及び買主は、相手方に対して本契約締結によって発生した全ての費用の一切を即時に精算するものとする。」に改定。また、契約車両金額の30%を損害賠償として支払うとの部分は削除。
					裁判外	履行遅滞時の損害賠償	自動車買取の売買契約書	売主は、車両売買に関するすべての必要書類を、契約締結後10日以内に買主へ提出し引渡しを完了する、提出期間内に必要書類の提出ができない場合、契約時にその事由を買主に申告し承認を取らなければならない、承認なしに提出時期を超過した場合、売主は書類遅延金として1週間毎に1万円の損害金を免れないという旨の条項。	消契法10条	左記条項は、「売主は、表表面車両売買に関するすべての必要書類を、本契約締結後10日以内に買主へ提出し引渡しを完了する。但し、提出期間内に必要書類の提出ができない場合、契約時にその事由を買主に申告し承認を取らなければならない。売主は承認なしに提出時期を超過した場合、買主に発生した損害を賠償しなければならない。」に改定。また、1週間毎に1万円の損害金を免れないという部分は削除。
30-6	自動車販売・買取業	消費者支援ネット北海道	有	2011 05.23	裁判(認諾)	解除・中途解約時の違約金	自動車買取の売買契約書	売主が解約を申し出た場合には、契約代金が100万円未満の場合には一律5万円、100万円以上の場合には車輛代金の5%相当額の解約料(キャンセル料)を買主に支払わなければならないとする旨の条項。	消契法9条1号	当該事業者は裁判において請求を認諾し、左記条項は、「1. 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時に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。2. 車輛入庫後の解約は原則として不可とします。」に改定。また、解約料に関する規定は削除。
					裁判外	解除・中途解約時の違約金	自動車買取の売買契約書	盗難車、遺失車等、他に正当な所有者・使用者がいる車輛でないことを売主が確認する条項を前提に、これに反する事実があって、正当な権利者に当該車輛を回収された場合には、買主は売主に対し、「買主が車輛を他に転売していたときは、その転売額」又は「買主が車輛をまだ転売していないときは、この売買契約の代金、及び売買契約後に買主が支出した修理・整備・加修の各費用およびこの売買契約の代金の10%相当額の合計額」のいずれかなどを損害賠償として請求できるとする旨の条項。	消契法9条1号	左記条項は、「1. 第2条①に反する事実があって、本車輛が正当な権利を有する第三者に回収された場合、買主は売主に対して、次のaかbのどちらかをその損害として請求できるものとします。/a. 買主が本車輛を他に転売していたときは、その転売額(但し、この売買契約の代金は相殺できる) /b. 買主が本車輛をまだ転売していないときは、この売買契約の代金の110%相当額(但し、この売買契約の代金は相殺できる)及び売買契約後に買主が支出した修理・整備・加修の各費用。」に改定。
					裁判外	解除・中途解約時の違約金	自動車買取の売買契約書	車輛の事故歴、修復歴、改造、接合車、冠水歴、距離計交換、距離数巻き戻しの有無について表面の記載が売主の申告したもので、その内容に間違いがないことを売主が確認する条項を前提に、これに反する事実があるときは、買主は売主に対し、「その事実が重大で、車輛を受けとることはできないと買主が判断したときは、この売買契約の代金、及び売買契約後に買主が支出した修理・整備・加修の各費用およびこの売買契約の代金の10%相当額の合計額」又は「その事実によって車輛の価格が売買契約額より低下すると買主が判断したときは、その価値下落額及びこの売買契約の代金の10%相当額の合計額」のいずれかなどを損害賠償として請求できるとする旨の条項。	消契法9条1号	左記条項は、「2. 第2条②に反して、事故歴、修復歴、改造、接合、冠水歴、距離計交換、距離数巻き戻し、外色の塗り替え、エンジンチェックランプ等の警告灯点灯や走行距離の相違がオークションなどで判明した場合、買主はそれにより減価された相当額についてこの売買契約の代金の減額を請求もしくは車輛の返却をすることができるものとする。」に改定。
30-7	自動車販売・買取業	埼玉消費者被害をなくす会	有	2012 02.14	裁判外	免責条項	「自動車注文書約款」	相手方事業者が注文に応じられない場合に、消費者が一切異議をのべないこととする旨の条項。	消契法8条1項1号	左記条項は、「第3条(注文の不承諾と撤回) /①売主は買主の注文に応じないことができます。売主は、買主の注文に応じない場合において、買主からすでに受領した注文書原本又は申込金等があるときは、買主にこれらを返還するものとします。」に改定。相手方事業者の不承諾により契約が成立しない場合に、消費者が異議はないとする規定は削除され、相手方事業者の債務不履行によって契約が解除された場合を含まない規定に変更。
					裁判外	解除・中途解約時の違約金	「自動車注文書約款」	申込を撤回する場合に、消費者が車両に対する30パーセントを賠償することとする旨の条項。	消契法9条1号 消契法10条	左記条項は、「第3条(注文の不承諾と撤回) /②買主は契約が成立するまでは、注文を撤回することができます。この場合、買主は売主に対し、売主が被った損害(通常生ずる損害に限る)を賠償するものとし、申込金と対等額で相殺されても異議ないものとします。」に改定。