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に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。）

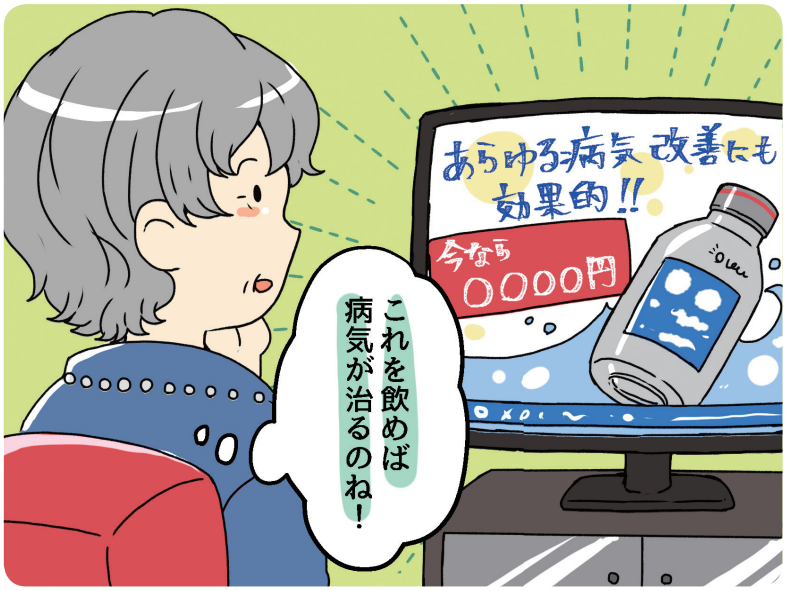
問題点

（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に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の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。事業者に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。事業者に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

(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い取る際の契約約款に、消費者が解約した場合、「50,000円」又は「車輌代金の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い取る際の契約書に、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輌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輌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

（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

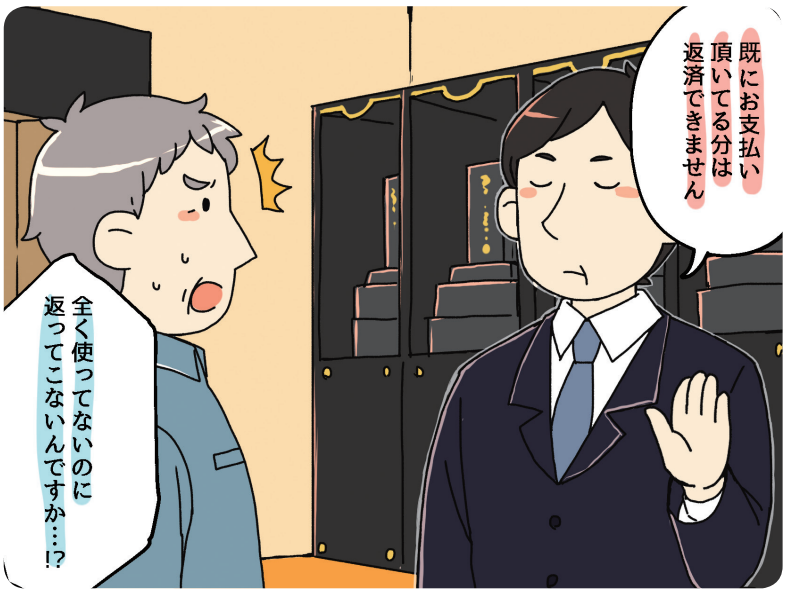
問題点

（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。

（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

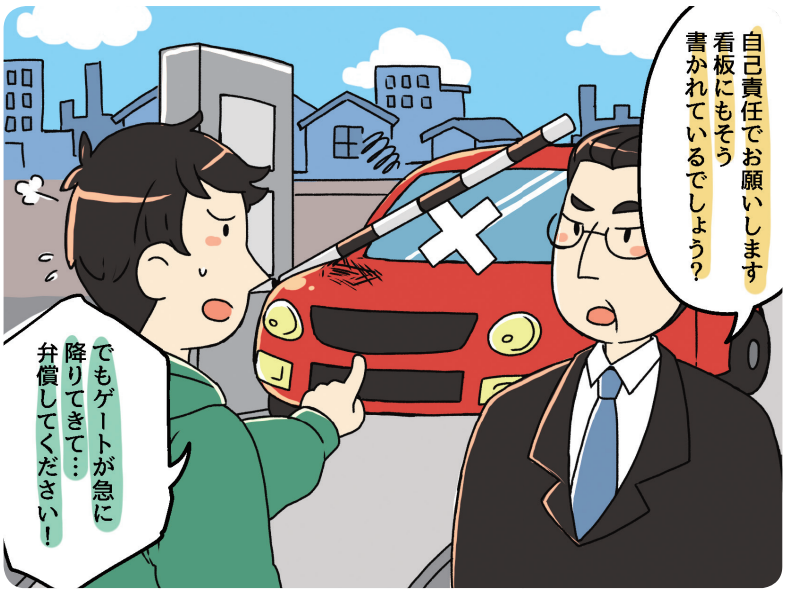
問題点

（詳細はP.76【項番15】参照）

駐車場内で発生した事故・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、事業者に故意・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。

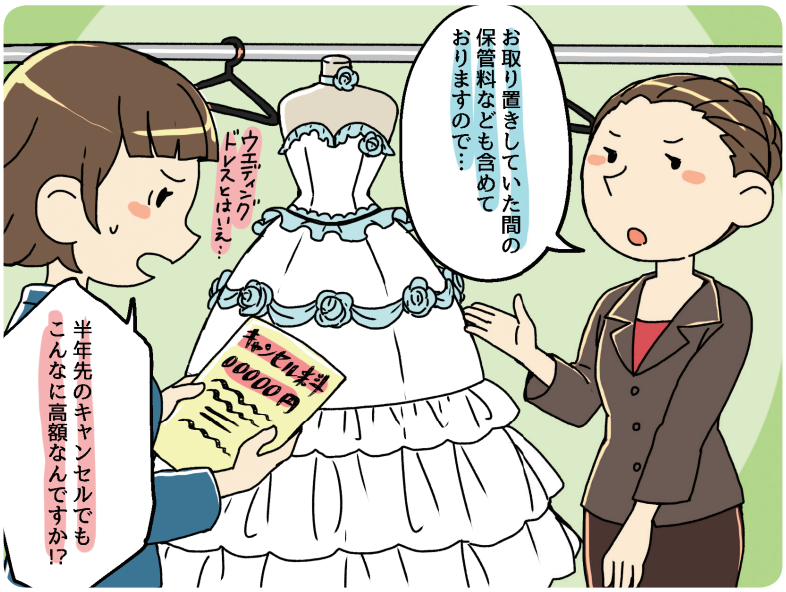
問題点

（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

（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

(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する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)か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

（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

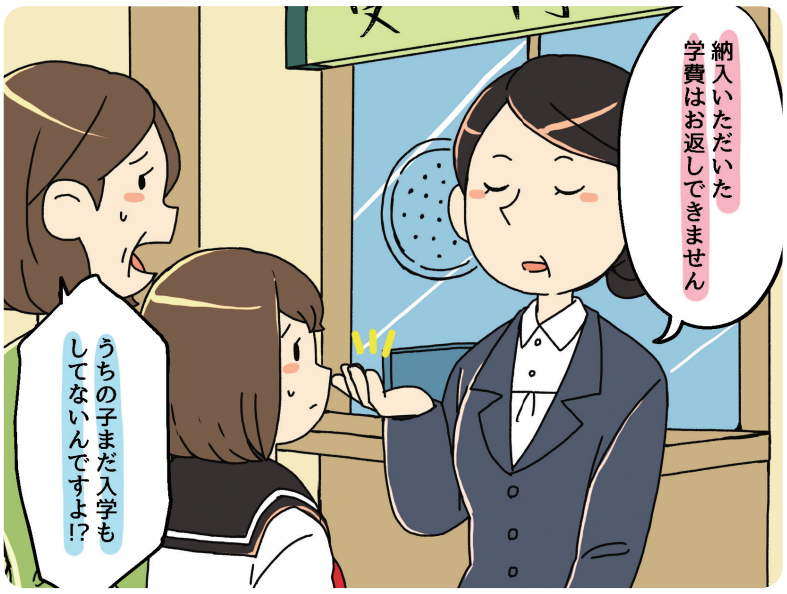
問題点

（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) がん治療を中途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中途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、「本契約が中途で解約された場合、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

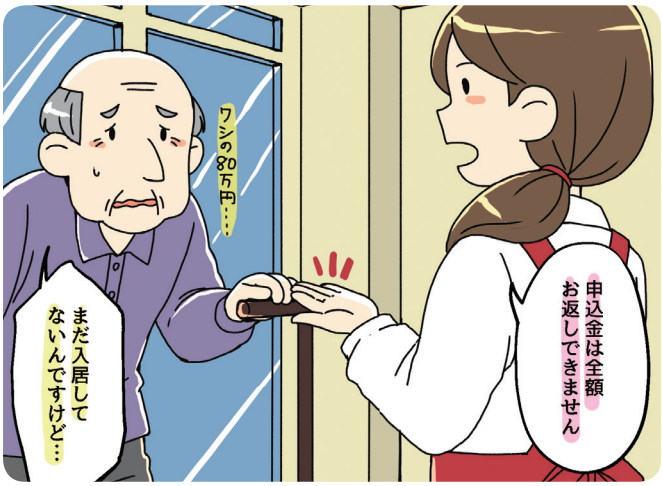
問題点

（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

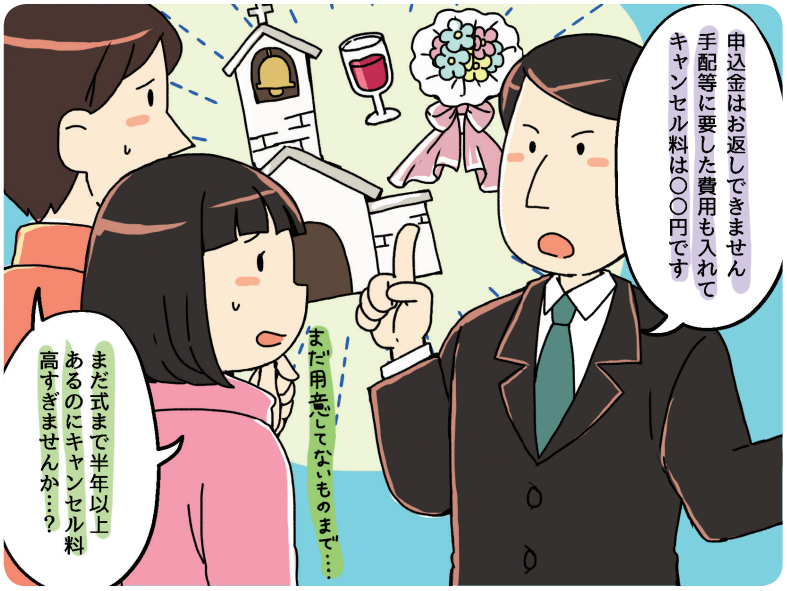
問題点

（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）。

（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。