

不当条項についての相談・差止請求事例

本資料は、不当条項に関する相談事例と適格消費者団体による契約条項の差止請求事例を掲載したものである。

相談事例は、PIO-NET¹に寄せられた相談事例に関する情報のうち、相談内容に「不当条項」という文字列が含まれている事例から、消費者契約法第10条、同法第9条第1項、同条第2項の解釈・運用に関連すると考えられる主なもの²を抜粋した。

適格消費者団体による差止請求事例は、平成26年3月に消費者庁が公表した差止請求事例集³に掲載されている条項から、消費者契約法第10条の解釈・運用に関連すると考えられるもの⁴を抜粋した。

1. 消費者契約法第10条に関連する相談

(1) 人身損害について事業者の責任を免除又は制限する規定に関する相談

	論点項目	相談・差止請求事例
1	人身損害について事業者の責任を免除又は制限する規定	(相談) スポーツクラブの入会申込みをした。詳しい説明も受けずに入会申し込み後、規約を読んだ。規約にある「当施設内設備の利用等により発生した事故について当方は一切の責任を負わない」との条項は不当に当たると思いクラブに説明を求めたが回答がなく除名になってしまった。
2	人身損害について事業者の責任を免除又は制限する規定	(相談) 姉が老人ホーム内で転倒し、骨折した。老人ホーム側のパンフレットには「介護サービスの中で起きた事故は責任を負う」

¹ PIO-NET（パイオネット：全国消費生活情報ネットワーク・システム）とは、国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する情報を蓄積しているデータベースのこと。

² 平成26年7月23日までのPIO-NET登録分。PIO-NETに登録されていても「事業として又は事業のため」の契約として消費者契約法の適用がないと考えられるもの、消費者契約法の適用によって解決され得ると考えられるもの等は除外している。また、同じ内容の相談が多数寄せられている場合は、典型的なものを掲載した。

³ 差止請求事例集の基礎データは、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、平成25年7月5日時点で差止請求によって事業者による対応が図られたもののうち、改定後の契約条項を把握していると回答がなされた事案及び訴訟が終了している事案を利用している。

⁴ 差止請求事例集に掲載されていても、消費者契約法の適用によって解決され得ると考えられるもの等は除外している。また、同趣旨の条項が複数掲載されている場合は、典型的なものを掲載した。

		と書かれているが、入居前に書かされた同意書には「転倒事故の責任は負わない」という言葉が入っているので、責任がないという。しかし姉はホーム内の食堂の椅子につまずき転倒し歩けなくなった。介護サービス中だと思う。同意書に書かれていることは不当条項にあたらぬか。
3	人身損害について事業者の責任を免除又は制限する規定	(相談) ゲーム施設でロッククライミングをしていた女性が落下して骨折した。会員規約には施設内の怪我は一切本社の責任はないと記載されている。

(2) 事業者が正当な理由なく自己の債務を履行しないことを許容する規定に関する相談

	論点項目	相談事例
4	事業者が正当な理由なく自己の債務を履行しないことを許容する規定	(相談) 6月30日に携帯の通信販売でジーパンを購入した。代金は3000円で、7月10日に届き、代引きで支払った。7月13日にジーパンを履いて外出したら織ムラで膨らんでいる箇所(10cmほどのもの)が6ヶ所もあった。返品特約には、「返品は受け付けない。不良品は3日以内にタグ等原状のままなら返品可」とあった。商品が届いた10日に実際に着用した時には気が付かなかったので、タグを切ってしまった。その後、13日に着用して明るい所に行ったら瑕疵を発見した。その旨をメールにて問い合わせたが、返品は3日以内しか受け付けていないとのメールの回答だった。
5	事業者が正当な理由なく自己の債務を履行しないことを許容する規定	(相談) 2日前、見知らぬ車が、私の契約したスペースに駐車しており、管理会社である不動産業者に苦情を言った。だが、不動産業者からは自分で警察に連絡するよう言われ、何の対処もしてくれなかった。契約書を見ると、特約に、無断駐車等が発生した場合、一切その責任は負わないとの記載はあるものの、納得できない。消費者契約法に基づき不当条項であるとの主張ができないか。
6	事業者が正当な理由なく自己の債務を履行しないことを許容する規定	(相談) 2年前に完成した注文住宅のリフォームを予定している。20年間の保証が付いている。リフォーム業者が住宅の保証書を確認した。他の業者が手を加えた場合は保証できなくなるとの

		条項がある。リフォームの範囲に係らず保証を終了する、このような条項は納得できない。消費者契約法の不当条項でないか。
7	事業者が正当な理由なく自己の債務を履行しないことを許容する規定	(相談) 兄が新築分譲マンションを契約したが、設計と異なり屋上のペントハウスが無くなっていた。4年前に2600万円を現金一括で払った。3年前に入居した処、ペントハウスが無くなり共用階段から屋上に上がれない。兄は、マンションの管理組合の理事長をしており、他の住民と売主に文書を半年前に送付した。売主は、契約書に「軽微で専有に変更が生じない限り承諾無しに設計変更できる」と記載し、落雪による危険回避と返答。建築基準法の問題は無いが、変更通知も無く不当条項と思うがいかがか。
8	事業者が正当な理由なく自己の債務を履行しないことを許容する規定	(相談) ネットでパック旅行を申し込み、2日後にキャンセルをし、受けつけられた。クーポンを処分してしまったので、返金されないという。取り消し完了のメールが届いたので、安心をし、クレジットの引き落とし時にも、後でキャンセル料を引いた金額が返金されるものと思い、引き落としを止める事はしなかった。その後、クーポン返却のメールが届いて初めて、クーポンを返却しなければ、返金されない事がわかった。慌てて電話で交渉したが、規約に書いてあるのでの一点張りで、一向に話に応じてもらえない。新幹線も利用していない事は、鉄道会社ならわかるはずだし、宿泊施設にも、キャンセルの連絡を入れ、宿泊していない事は分かっているはずだ。一切返金しないというのは、不当条項にあたらぬか。
9	事業者が正当な理由なく自己の債務を履行しないことを許容する規定	(差止請求) (探偵調査委任契約) 「調査期間中は、原則として調査内容を報告しないものと致します(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。)」

(3) 消費者の解除権・解約権・取消権を制限する規定に関する相談

	論点項目	相談事例
10	消費者の解除権・解約権・取消権を制限する規定	(相談) 賃貸アパートの契約書に特約として冬期退去についての違約金特約があることに気付いた。契約書面には、11月から3月までの冬期間に退去すると違約金として家賃1か月分を支払うとされている。よく考えると納得できない。不当条項ではないか。
11	消費者の解除権・解約権・取消権を制限する規定	(相談) 賃貸マンション契約で、契約書面に、特約として、ボールペンで「3月に退去する場合は10日までに退去すること、家賃は1ヶ月分貰う」と記載。不当条項に当たるのではないかと。納得がいかない。
12	消費者の解除権・解約権・取消権を制限する規定	(相談) 家賃43000円で敷金は43000円入れている。階下の住人が、大声で話したり騒いだりするので、管理会社に苦情を言ったが改善されないで、退去したいと申し入れた。管理会社より、借主の都合による契約期間内の退去なので、敷金は返せないとされた。契約書には記載されているが、納得できない。
13	消費者の解除権・解約権・取消権を制限する規定	(差止請求) (予備校等各種スクールの受講契約) 「受講生の都合による受講契約の解除は、本人死亡、重大な疾病およびクーリング・オフを除いては認められ」ない旨の規定。
14	消費者の解除権・解約権・取消権を制限する規定	(差止請求) (携帯電話端末販売契約) 「ご契約後のキャンセル・返品、返金、交換は一切できません。」
15	消費者の解除権・解約権・取消権を制限する規定	(差止請求) (インターネットでの通信販売契約) 「商品の返品については、以下の場合に限り受け付けるものとします。 (2) 商品到着後7日以内であって、かつ以下の全てを満たす場合 ① ご注文内容と異なる商品が到着した場合

		<p>② 配送中に破損した商品の場合</p> <p>③ 商品に瑕疵があった場合」</p>
16	消費者の解除権・解約権・取消権を制限する規定	<p>(差止請求)</p> <p>(インターネットでの通信販売契約)</p> <p>「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ができなくなりますので、期間内にお済ませください。」</p>
17	消費者の解除権・解約権・取消権を制限する規定	<p>(差止請求)</p> <p>(歯科診療契約)</p> <p>「医療機関との治療契約における中途解約は（クリーニング・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。」</p>

(4) 事業者に不相当な解除権・解約権を付与する規定に関する相談

	論点項目	相談事例
18	事業者の不相当な解除権・解約権を付与する規定	<p>(相談)</p> <p>20 歳の娘が一人暮らしをするために 3 カ月前にアパートを借りたが、そのアパートの契約書を見ると「家賃を 1 カ月滞納したときには、鍵の交換をして家財道具をすべて処分する」と書いてある。この内容は契約前には説明されていなかった。このような不当な契約条項はおかしくないのか。</p>
19	事業者の不相当な解除権・解約権を付与する規定	<p>(相談)</p> <p>12 月中に注文。「在庫あり」商品ではなく「取り寄せ中」商品だったため、発送に 1 から 2 週間かかると確認メールが送られてきた。それはそれで納得して待ち、10 日経過した時に発送日はいつ頃になるか問い合わせをした。販売店の回答は、発送日は未定のままの状況だということで、年内に到着しなければ解約すると申し出たところ拒否された。理由は、契約者からの解約は、注文後 2 時間以内のみでそれ以外の自己都合の解約は受け付けないという。利用規約に書いてあると説明された。あまりに一方的な対応と規約内容ではないか。結果的に発送できなかったため、販売店が解約をしてきた。販売店からの解約は利用規約にあり認められている。おかしいと思うのは自分だけなのか。</p>

20	事業者に不相当な解除権・解約権を付与する規定	(相談) 賃貸住宅の保証会社の契約の中に契約1カ月以内に電話を持たない場合には契約解除するという条項がある。電話を持つことが連絡手段と考えているようだが、手紙や来訪の方が間違いない連絡手段ではないか。電話はでなければ連絡が取れないわけではない。
21	事業者に不相当な解除権・解約権を付与する規定	(相談) 妊娠したら8ヶ月目までに退去することが条件の賃貸マンションに入居しているが、本当に退去する義務はあるか。単身者専用の賃貸マンションに貸主の了解を得て夫婦で済んでいるが、契約書面に「妊娠した場合には8ヶ月目までに無条件で退去すること」という項目がある。これは不当条項ではないか。
22	事業者に不相当な解除権・解約権を付与する規定	(相談) 団地の外の重油ボイラーから温水暖房と給湯が供給されていた。今年度中に他社に変更し、建物隣にボイラーを設置することで、設備投資と灯油代等がかかるため大幅に値上がりが見込まれると説明された。覚書に契約締結しない場合や3ヶ月分の代金を滞納した場合に催告なしで退去を求めると記載されている。
23	事業者に不相当な解除権・解約権を付与する規定	(相談) 知人が予約金をいれ予約したDVD。引き取りにいかなかったためキャンセル扱いとなり返金されない。予約金を入れた際に書面をわたされており、そこに入庫後1週間しても引取りがなかったらキャンセル扱いにするという。不当条項ではないか。キャンセル扱い後、店に出し販売してしまうという。販売した後でも返金はないという。売れ残っていたら商品の引渡しはするというらしい。
24	事業者に不相当な解除権・解約権を付与する規定	(差止請求) (建物賃貸借契約) 「賃借人が本物件を賃貸人に無断で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貸人に対し、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る。」
25	事業者に不相当な解除権・解約権を付与する規定	(差止請求) (建物賃貸借契約) 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
26	事業者に不相当な解除権・解約権を付与する規定	(差止請求) (自動車売買契約) 「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、申込み撤回と判断されても異議はありません。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、申込み撤回と判断されても異議はありません。」

(5) そのほかの不当条項に関する相談

	論点項目	相談事例
27	事業者の負担を消費者に転嫁する規定	(相談) 賃貸契約書の特約には、退去者の負担としてルームクリーニング2万8000円～、排水管洗浄・室内消毒5000円～、エアコン内部洗浄1万円～、鍵交換代1万5000円～と書かれているが、国のガイドラインでは通常使用の範囲の汚れや鍵交換代は請求できないとなっているはず。特約は、消費者契約法の不当条項ではないか。
28	事業者の負担を消費者に転嫁する規定	(相談) 昨日住宅の請負契約を行った。契約書面の特約には、建築中に誰の責任も問えない状態で建物が滅失した場合は、当方が損害を負担しなくてはならないと記載あり。同意できないと契約前に伝えたが、事業者は特約変更はできないと主張したため、不本意ながらサインした。削除を申し込んだが聞き入れてもらえず。
29	事業者の負担を消費者に転嫁する規定	(差止請求) (建物賃貸借契約) 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

		賃借人が負担すると定めた条項
30	事業者の負担を消費者に転嫁する規定	(差止請求) (建物賃貸借契約) 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とする旨の条項
31	事業者による自力救済を認める規定	(差止請求) (建物賃貸借契約) ① 家賃を7日以上滞納した場合に無催告で契約解除し、水道光熱の供給停止や入室禁止措置をとることができるとする旨の条項 ② 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とれるとする旨の条項
32	事業者による自力救済を認める規定	(差止請求) (建物賃貸借契約) ① 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 ② 賃借人が契約終了時に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
33	事業者による自力救済を認める規定	(差止請求) (建物賃貸借契約) 「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、賃貸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、賃貸人に対して移転料、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、賃貸人は、賃借人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。」

34	消費者の行為を制限する規定	(相談) ブリーダーから血統書付き犬を買った。その売買契約の内に「繁殖してはいけない」という条項がある。これはどういう意味か。自然に増えることもあるはずだし、繁殖して販売しようと私は考えているが、この条項自体おかしいのではないか。
35	消費者に高額な損害賠償をさせる規定	(相談) コインパーキングを1時間くらい利用。駐車券を紛失し8000円支払った。30分間100円のコインパーキング。看板に小さい文字で駐車券を紛失したら既定の料金を支払ってもらおうと記載してあったが、具体的な金額は書いておらず問題だと思う。8000円と書いてあったら利用しなかった。また、1日利用しても1000円と書いてあるのに8000円取るのは不当ではないか。事業者であればいつ入っていつ出たか調べればわかるはずだと思う。消費者契約法上の不当条項に該当するのではないか。
36	消費者に高額な損害賠償をさせる規定	(差止請求) (自動車売買契約) 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日以内に買主に提出し、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とらなければならない、 <u>承諾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</u>
37	消費者に責任がない事項についても責任を負わせる規定	(相談) 姉が、不動産会社でアパートの賃貸契約に臨んだ。「出火の原因は入居者が全て負う、負えない場合は連帯保証人が負う」との特約を示され、火災保険は入居の条件と言われた。物件は気に入っていたが出火の全責任は自分も連帯保証人予定者の兄も負えないからと契約を断念。
38	不当条項が含まれているとしても同意する旨の規定	(相談) 敷金1ヶ月、敷き引き1ヶ月、礼金2ヶ月の物件。確認書があり、契約するのであれば「不当条項が含まれているが同意する」という内容の書面にサインしなければならない。また、この内容に異論あれば契約辞退するようにとの記述もある。
39	事業者に一方的な権限を認める規定	(差止請求) (弁護士に対する委任契約)

		<p>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</p> <p>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</p>
40	事業者に一方的な権限を認める規定	<p>(差止請求)</p> <p>(不動産賃貸借契約)</p> <p>「駐車場の管理その他の都合で貸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、貸借人及び管理会社は一切その責任を負わない。」</p>
41	事業者に一方的な権限を認める規定	<p>(差止請求)</p> <p>(自動車売買契約)</p> <p>「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。」</p>

2. 消費者契約法第9条第1号に関連する相談

	論点項目	相談事例
42	「平均的な損害の額」の意義	<p>(相談)</p> <p>学区にある民営の学童保育。保護者や市の補助を受けて地域の有識者に運営を任せている。私の子供も利用しているが、現在、学童保育の理事をしている。学童保育の利用料は月2万円。退会する際、当月15日までに連絡の場合は翌月分の支払いになり、15日を超えると翌々月まで払うことになっている。ある保護者から退会に伴い月会費の支払いで不満があると聞いた。消費者契約法の不当条項にあたるか。</p>
43	「平均的な損害の額」の意義	<p>(相談)</p> <p>他県の学生向けの賃貸アパートを2年契約し娘が入居していた。1年で退去することになったが、契約書に解約の場合は6ヶ月前に申出とあり、1ヶ月前に申し出たので5ヶ月分の家賃、133765円を請求された。契約どおり支払わねばならないか。</p>
44	「平均的な損害の額」の	(相談)

	意義	<p>大学入学のため4月にアパートに入居した。合格発表が3月末頃だったため4月6日の入学式に間に合うようインターネットを見て決めた。入居手続きは郵送で行った。入居後部屋の網戸にカメムシが異常についていて娘が気持ち悪くて耐えられない窓も開けられないと連絡してきた。大家さんに伝えたところ「ここは田舎だから」と納得できない対応で退出することにした。転居先も決めた。このことを不動産会社に伝えたところ「今月で退出するなら翌年3月までの家賃を払ってもらおう。契約条項にも記載がある」と主張された。</p>
45	「平均的な損害の額」の意義	<p>(相談)</p> <p>娘が昨年11月に賃貸マンションを借りた。9か月間居住して退去したら、2か月分の違約金を請求された。重要事項説明書・契約書に1年以内に退去の場合は家賃の2か月分の違約金請求と記載がある。不当条項ではないか。</p>
46	「平均的な損害の額」の意義	<p>(相談)</p> <p>学童保育の月額利用料は小学校1、2年生が7500円、3年生以上が5500円で、入会金3500円、保険料800円だ。約款には、年間登録が基本で、途中退所した場合は運営費として年度末まで月額5000円を徴収されること、銀行の残高不足で利用料金の引き落とし不能が6回続くと後で現金を持参して支払ったとしても強制退所させられること、不慮の事故が発生した場合には加入が義務付けられたスポーツ保険の保障責任のみでクラブと指導員は法律上の責任を一切負わない等と書いてある。これは不当条項ではないか。</p>
47	「平均的な損害の額」の意義	<p>(相談)</p> <p>子どもの無認可保育園の契約書のひな型と共に見積書を取り寄せた。来年度入園の為には、今月中に入園金と初月の保育料を納める必要があり、65630円と書かれている。また、キャンセルした場合はいかなる理由があっても返金はしませんが併記しており、不当ではないか。</p>
48	「平均的な損害の額」の意義	<p>(相談)</p> <p>ネットである事業者のセキュリティサービスを検索。オプションサービスで、トイレの扉にセンサーを取り付け、長時間扉の開閉がなければ駆けつけてくれるというサービスが気に入り、業者に問い合わせた。初期費用は4万円、オプション込みで月額6000円程度と聞き、父宅に来訪してもらう予定にし</p>

		<p>ていた。しかし、業者から送付されたパンフレットの最後に近いページに、契約期間は5年間ということと、途中解約する場合の解約料は月額サービス料金に残月数をかけた金額の3分の2とある。いつ何があるかわからない高齢者の見守りのためのサービスとしては、5年間拘束することや途中解約料が高額すぎることに納得できない。</p>
49	「平均的な損害の額」の意義	<p>(相談)</p> <p>父が契約をしようと思っている納骨堂の契約書を確認すると、「納骨堂使用料(永代使用料を含む)230万円と年間管理料1万2000円(1年間)はいかなる場合があっても返還することはできない。納骨堂使用料と2年間分の年間管理料を払った時点で永代使用承認書が交付される」と記載されている。「いかなる場合も返還しない」との条項は、消費者契約法の不当条項ではないか。</p>
50	「平均的な損害の額」の意義	<p>(相談)</p> <p>スポーツクラブを退会しようとしたら、当月16日以降の申し出は次月分も払う規約だと言われた。</p> <p>退会時は15日までに申し出ないと27日ごろ次月分が引き落とされる。入会時にももらった規約にその旨は書いてあるが、急に転勤がきまり約2週間で転居するような人も多い。また、定額料金制で自由にいろいろなスポーツが楽しめるクラブでは、突然退会者がでても特に損害は発生しないと思う。</p>
51	「平均的な損害の額」の意義	<p>(相談)</p> <p>賃貸アパートの契約予定だが、契約書内容の敷金没収条項に、期間満了前退去の場合、ペナルティーとして敷金全額返金なしとある。不当条項と思われる。</p>
52	「平均的な損害の額」の意義	<p>(相談)</p> <p>急に引っ越す事になり、借りている駐車場を11月18日付けで解約したいと管理会社に申し出たところ、管理会社から11月分全額を支払うよう求められた。駐車場の賃料は月額19000円である。11月中旬に解約するのに、全額支払うことに納得いかない。当方は1か月前に申し出ているので、日割り計算で14000円位支払えばいいと思っている。契約書の約款には『解約する場合は帰属する月の賃料を支払う』と記載があるが消費者契約法による不当条項ではないか。</p>

53	「平均的な損害の額」の意義	<p>(相談)</p> <p>4年前にもらった外資系メーカーのデスクトップパソコンに不具合。メーカーに修理代3万6千円を前払いして修理を依頼し、メーカーに送付。修理時にデータが消える可能性があるとのことで、結局修理しないことにした。一旦支払った修理代金は一切返金できないとの規約があり、未修理でも返金されないという。</p>
54	「平均的な損害の額」の意義	<p>(相談)</p> <p>1カ月後に国家試験の2日間の受験講座があるが定員が200人になれば締め切るとのこと。早く振り込まないと締め切りになってしまうが、料金を振り込んだ後はキャンセルできないと記載がある。このような条項は問題で違法ではないか。</p>
55	「平均的な損害の額」の意義	<p>(相談)</p> <p>交通事故による骨折が原因で左右の顎が均等ではない。4日前にクリニックで面談と検査をして、明後日に手術をする契約をした。手術の料金は84万円で、2枚のクレジットカードを使い、30万円ずつをそれぞれ2回払いにし、残金は現金で振り込むことにした。その日の夜、キャンセルするため電話をしたが応答がなかった。翌日、連絡をしたところ、40%の違約金が発生すると言われたので前日に電話したことを伝えると、申込日当日キャンセル扱いの20%にするとされたが、高過ぎないか。</p>
56	「平均的な損害の額」の意義	<p>(相談)</p> <p>インターネットの旅行サイトで、宿の申込みをし、宿泊20日前にキャンセルを申し出たら30%の違約金を請求された。</p> <p>サイトの宿泊予約画面のキャンセルポリシーには「早期申し込みにつきポイント10倍キャンペーン中なので、このプランをキャンセルする場合は、理由に拘わらず予約時から発生する」と書かれていた。しかし、この宿のホームページを見ると30%のキャンセル料が発生するのは10日前～2日前にキャンセルした時である。20日前にキャンセルの申し出をしたのに納得いかない。「予約成立時から30%の違約金を請求する」とサイトに記載することは不当条項ではないか。</p>
57	「平均的な損害の額」の意義	<p>(相談)</p> <p>大学生の息子は今年4月に入寮。2年契約で入館費、管理費、保証金を一括で納めた。息子の希望により8ヶ月で退寮す</p>

		ることになり、入館費（2年分）の残り1年分の返金を求めたが、契約上、返金できないといわれた。不当条項ではないか。
58	「平均的な損害の額」の意義	（相談） 賃貸マンション契約を契約期間途中で解約したら残りの契約期間の家賃を請求された。契約書には「最低6ヶ月間は解約しない」との文言がある。消費者契約法の不当条項ではないか。
59	「平均的な損害の額」の意義	（相談） 今年の3月15日に2年契約で入居した。自己都合で5月になって今月末で退去することを通知したら3ヵ月後の退去になるので、3ヵ月分の家賃を請求すると言われた。退去の場合は1ヶ月前に申し出ることが通常だと思うので、3ヶ月前に申し出るのは契約書の不当条項に当たらないか。

3. 消費者契約法第9条第2号に関連する相談

	論点項目	相談事例
60	14.6%の適正性	（相談） 6年住んでいる4万7千円の賃貸アパートの家賃を遅れて翌月8日に支払った。不動産仲介会社から督促手数料として3100円請求され、上乗せして支払った。不動産会社に3100円は遅延金かと尋ねたら、事務手数料とのこと。2年に一回更新料21000円払っており、今回更新の契約書にはその旨記載されているようだ。不当条項ではないか。