

第 11 次横浜市消費生活審議会

第 1 回施策検討部会

議事次第

平成 29 年 2 月 17 日(金) 午前 10 時から
松村ビル別館 503 会議室

1 開 会

2 議 題

- (1) 部会長の選出について
- (2) 会議録確認者の選出について
- (3) 横浜市における市内事業者との連携・協力のあり方について
- (4) その他

3 閉 会

【資料】

- 資料 1 第 11 次横浜市消費生活審議会施策検討部会委員名簿
- 資料 2 第 11 次横浜市消費生活審議会 施策検討部会の運営について(案)
- 資料 3 横浜市における事業者との連携・協力のあり方について
- 資料 4 政府広報オンライン『不当な勧誘や契約条項などによる消費者トラブルに遭ったら「消費者団体訴訟制度」の活用を！』
- 資料 5 - 1 適格消費者団体による差止請求
- 資料 5 - 2 平成 25 年以降の主な差止請求訴訟・是正申入れ

第11次横浜市消費生活審議会施策検討部会委員名簿

平成28年12月5日現在

No	区分	委員氏名	所 属
1	事業者	えのもと ひでお 榎本 英雄	一般社団法人 横浜市工業会連合会 会長
2	事業者	さとう よしつぐ 佐藤 喜次	公益社団法人 消費者関連専門家会議 専務理事
3	事業者	すずき たかし 鈴木 隆	一般財団法人 家電製品PLセンター センター長
4	学識	すずき よしひと 鈴木 義仁	神奈川県弁護士会
5	消費者	たかはし ひかる 高橋 光	横浜市消費生活推進員 瀬谷区代表
6	消費者	たがや としこ 多賀谷 登志子	横浜市消費者団体連絡会 代表幹事
7	学識	むら ちづこ 村 千鶴子	東京経済大学 現代法学部 教授・弁護士

敬称略：五十音順

第 11 次横浜市消費生活審議会 施策検討部会の運営について(案)

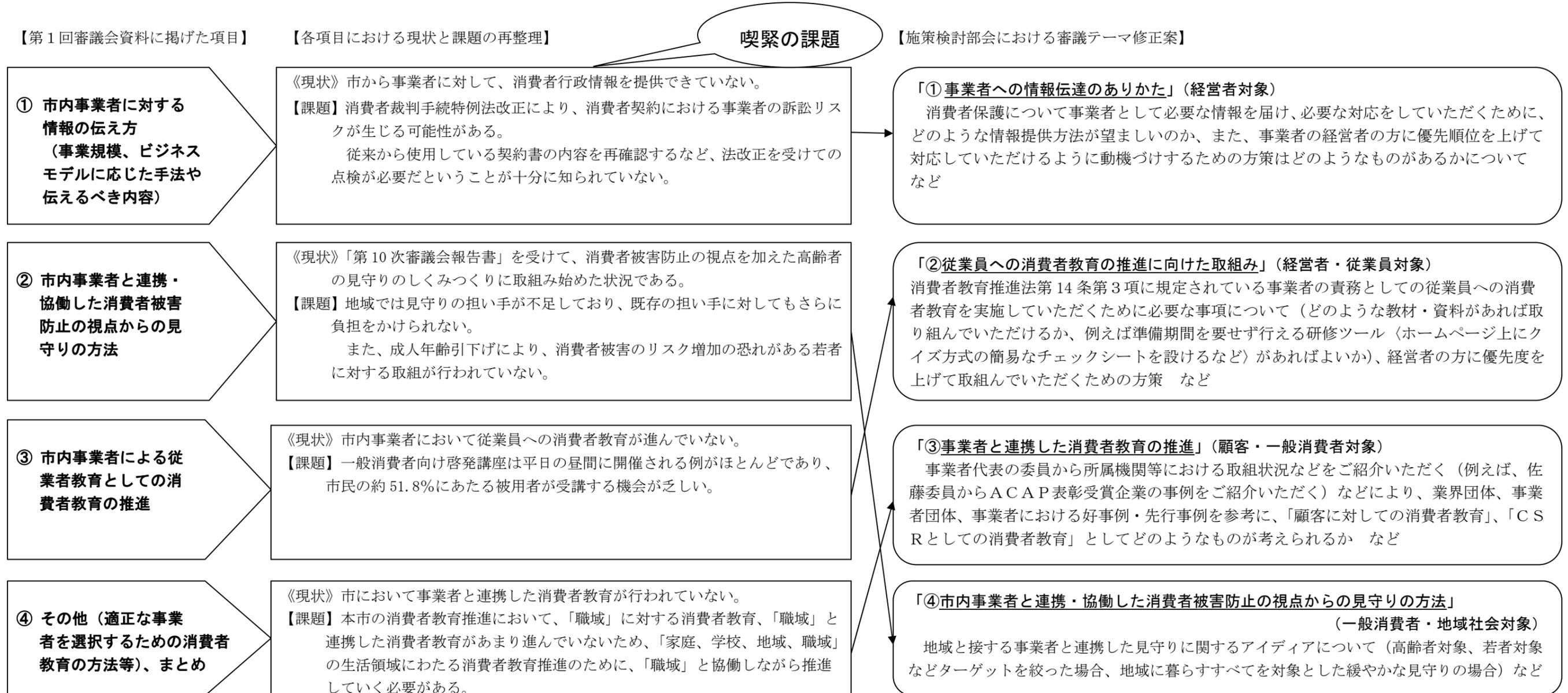
1 審議テーマ：横浜市における市内事業者との連携・協力のあり方について

【第 1 回消費生活審議会での決定事項】

- ★「市内事業者」とは、市内で事業展開している事業者とする。
- ★消費者と直接接している事業者を主な対象とする。
- ★「見守り」と言った場合の見守りの対象は、高齢者に限らず、若者等も含めたすべての消費者とする。
- ★事業者と連携しての消費者教育についても検討する。

2 部会において御審議いただきたい各テーマ【案】

次の 4 項目を主なテーマに御審議いただきたい（報告書において方向性をお示しいただいたり、御提言いただきたい項目です）。



第11次横浜市消費生活審議会

第1回施策検討部会 資料

「横浜市における市内事業者との 連携・協力のあり方について」

平成29年2月17日（金）

1 消費者関連法令の概要

- ・ 消費者契約法
- ・ 消費者団体訴訟制度（資料 4：紙配布）
- ・ 適格消費者団体による差止請求
（資料 5－1、2：紙配布）

1-1 消費者契約法の概要

- 民法の特別法として、事業者と消費者の間の消費者契約に幅広く適用される民事ルール。
- 労働契約以外の消費者と事業者の間のすべての契約に適用される。

消費者契約の取消し	消費者契約の条項の無効	消費者団体訴訟制度
<p>消費者が、事業者の不当な勧誘行為により、「誤認」又は「困惑」して契約した場合には、契約を取り消すことができる。</p> <p>↓</p> <p>法改正により、「<u>過量な内容の契約</u>」についても取消が可能になる。</p>	<p>消費者に一方向的に不利・不利益になる契約条項、事業者の責任を免除したり、軽減する免責条項や違約金に関する条項は、全部又は一部が無効になる。</p> <p>↓</p> <p>法改正により、<u>不当条項に消費者の解除権を放棄させる条項</u>が追加される。</p>	<p>適格消費者団体は、事業者の消費者契約法違反行為、特定商取引法違反行為、景品表示法違反行為、食品表示法違反行為に対して、差止請求権を行使することができる。</p>

1-2 消費者契約の取消要件

●消費者が事業者の不当な勧誘行為により、「誤認」または「困惑」して契約した場合には、契約を取り消すことができる。

区 分		取消事由（成立の要件）	消費者契約法の適用
誤 認 型	不実告知	事業者が勧誘の際に、 <u>契約内容の重要事項（※）について事実と異なることを告げ、消費者が告げられた内容を事実と誤認し、それによって契約締結の意思表示をしたこと</u> ※法改正により重要事項の範囲が拡大	消費者が誤認に気付いた時から <u>6か月以内（※）</u> で、かつ、 契約締結の時から5年以内ならば、 消費者は契約締結の意思表示を取り消すことができる。 ※法改正により1年間に延長される
	断定的判断の提供	事業者が勧誘の際に、契約の目的物の将来における価値、消費者が将来受け取るべき金額など将来における変動が不確実な事項について、 <u>断定的判断を提供し、消費者が提供された断定的判断の内容を確実であると誤認し、それによって契約締結の意思表示をしたこと</u>	
	不利益事実の不告知	事業者が勧誘の際に、ある重要事項又は当該重要事項に関連する事項について <u>消費者の利益となる旨を告げ、かつ、その重要事項について消費者の不利益となる事実を故意に告げなかったことにより、消費者が不利益となる事実がないと誤認し、それによって契約締結の意思表示をしたこと</u> <u>（注）ここでいう「重要事項」の範囲は、法改正による変更なし</u>	
困 惑 型	不退去	事業者が勧誘の際に、消費者がその住居・職場から退去すべき旨の意思表示をしたにもかかわらず事業者が退去しなかったことにより、消費者が困惑し、それによって契約締結の意思表示をしたこと	消費者が困惑の状態を脱した時から <u>6か月以内（※）</u> であれば、消費者は契約締結の意思表示を取り消すことができる。
	退去妨害	事業者が勧誘の際に、消費者が勧誘されている場所から退去する旨の意思表示をしたにもかかわらず事業者が消費者を退去させなかったことにより、消費者が困惑し、それによって契約締結の意思表示をしたこと	

※法改正により過量な内容の契約の取消が追加

出典「Check&Try これだけは知っておきたい消費者契約法」（神奈川県）

4

1-3 取消要件の主な事例

《不実告知》

- 「当センターの派遣する家庭教師は東大生です」との勧誘で契約したが、やってきた家庭教師は東京〇〇大学の学生であり、勧誘内容と違った。
- 「NTTの回線がアナログからデジタルに変わり、今までの電話が使えなくなる。この機会を取り付けると、使えるだけでなく電話代が安くなる」という勧誘で契約した。

《断定的判断の提供》

- 「米国は金利が高く経済も好調なので、円高にはならない」と言われてドル建ての外債を買ったが、円高になった。
※ 「言った、言わない」の水掛け論になりやすい（立証責任は消費者にある）。
- 月2万円は確実に稼げると勧誘されてシステムを購入した。

1-4 取消要件の主な事例

《不利益事実の不告知》

- 『眺望・日当たり良好』という業者の宣伝文句につられて住宅を購入したが、半年後、家の前の敷地に8階建てのマンションが建ち、日当たりがさえぎられてしまった。業者はマンションの建設計画を知っていたが、売り上げに影響すると考え、消費者には何も告知せずに住宅を販売していた。

※事業者の故意の立証責任は消費者にある。

《不退去、退去妨害》

- ホテルの展示会に連れて行かれ、帰宅したいと告げたのに勧誘を続けられて退去させられず、ネックレスを買わされた。

※口頭以外の手段による意思表示も含まれる。

※「退去させない」とは、退去を困難にさせた場合を広く意味する。

1-5 消費者契約の条項の無効

●契約書や約款の条項であっても、消費者契約法で無効とされる場合は、その条項は効力を持たない。

区 分	取消事由（成立の要件）	消費者契約法の適用	無効となった場合
事業者の損害賠償責任を免除する条項	事業者の債務不履行や不法行為により消費者に生じた損害を賠償する責任を一切負わないとする（全部免除）条項	無効となる。	問題となっている契約条項は、初めからなかったことになり、事業者は消費者に対して、民法、商法の規定に基づく損害賠償責任を負うことになる。
	有償契約において、目的物に隠れた瑕疵があるときに、その瑕疵により消費者に生じた損害を賠償する責任を一切負わない（全部免除）条項		
	事業者の債務不履行や不法行為により消費者に生じた損害を賠償する責任の金額に限度を設けている（一部免除）条項 ※法改正により無効とする条項が追加される	事業者の債務不履行や不法行為が、事業者、その代表者又は使用人の故意又は重大な無過失による場合、無効となる。	
消費者が支払う損害賠償額を予定する条項	消費者契約の解除に伴う過大な損害賠償額を予定し、又は違約金を定めた条項	同種の消費者契約の解除に伴い、その事業者が生じる平均的な損害額を超える部分は無効となる。	事業者は、消費者に対して平均的な損害の範囲でしか損害賠償を請求できなくなる。
	金銭債務の履行遅滞に伴う損害賠償額を予定し、又は違約金を定めた条項	支払期日の支払残高に年14.6%を乗じた額を超える部分は無効となる。	事業者は、消費者に対して年14.6%を超える金額は請求できなくなる。
消費者の利益を一方的に害する条項	民法、商法その他の法律の任意規定適用の場合に比し、消費者の権利を制限し、又は消費者の義務を加重する条項（※）であって、民法で規定する信義則に反して消費者の利益を一方的に害する条項 ※法改正により例示が追加される	無効となる。	法的には、消費者は、事業者の主張通りに履行する必要はない。

1-6 条項無効の主な事例

《事業者の損害賠償責任を免除する条項》

- スポーツクラブで指導員の指示どおり、器具を操作して運動していたところ、器具の設置が不十分で、転倒し怪我をした。スポーツクラブに治療代等を請求したが、「スポーツクラブ内で起こった事故については、スポーツクラブは一切責任を負わない」という契約書の条項を盾に応じようとしない（全部免除）。

《消費者が支払う損害賠償の額を予定する条項》

- 結婚式場を予約したが1年前に都合でキャンセルした。すると「実際に使用される日から1年以上前までの場合、契約金額の80%を解約料として申し受けま
- す」という契約条項を理由にキャンセル料を請求された（過大な損害賠償額）。
- 事業者が生じる平均的損害額を超えた部分について無効となる。
- 「毎月の家賃は前月末までに払うものとする。期限を過ぎた際には、月の家賃に対して年30%の遅延損害金を払うものとする。」（金銭支払い債務についての高額な遅延損害金）
- 年14.6%を超える部分（ $30\% - 14.6\% = 15.4\%$ ）が無効となる。

1-7 条項無効の主な事例

《消費者の利益を不当に害する条項》

- 子犬を買ったが、感染症に罹患していたため死んでしまった。しかし、生命保証制度に加入していない場合には免責になるといって、責任を認めない。
- 賃貸住宅の賃貸借契約が終了したが、敷金を返してくれない。
→自然損耗や通常の使用による損耗について、賃借人に原状回復義務を負わせる特約については無効になる。

1－8 消費者契約法改正の概要

平成28年6月3日成立（施行予定日：平成29年6月3日）

- （1）**過量な内容の契約の取消しを追加**（①消費者契約の目的となるものの分量等が当該消費者にとっての通常分量等を著しく超えるものであることを、②勧誘の際に事業者が知っていた場合において、消費者が、その勧誘によって当該消費者契約の申込み又は承諾の意思表示をしたときに取り消すことができる）
- （2）**不実告知における重要事項の範囲の拡大**（物品、権利、役務その他の消費者契約の目的となるものの質、用途その他の内容、及び対価その他の取引条件のほか、「物品、権利、役務その他の当該消費者契約の目的となるものが当該消費者の生命、身体、財産その他の重要な利益についての損害又は危険を回避するために通常必要であると判断される事情」が追加される）
- （3）**取消権の行使期間を6か月から1年に延長**
- （4）**無効とする条項の追加**（事業者の債務不履行等の場合でも、消費者の解除権を放棄させる条項）
- （5）**消費者の利益を一方的に害する条項に例示を追加**（消費者の不作為をもって意思表示をしたものとみなす条項）

※ほかに、取消の効果に関する規定、差止請求の規定に関する改正

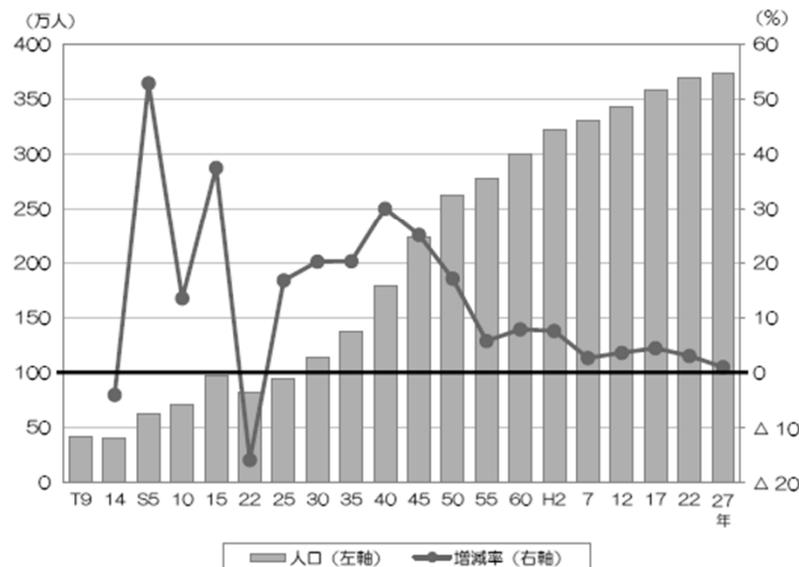
2 市内事業者の状況について

2-① ～人口の状況～

- 平成 27 年国勢調査の横浜市独自集計による人口は、372 万 6,167 人。
- 大正 9 年に 42 万 2,938 人であった人口は、平成 27 年に過去最多の 372 万 6,167 人とおよそ 9 倍にまで増加。しかし、増減率は平成 7 年以降 5% 未満で推移。

図表 1 国勢調査に基づく人口及び増減率の推移

年次(回)	総数	人口(人)	
		対前回調査 増減数(人)	増減率(%)
大正9年 (1)	422,938	-	-
14年 (2)	405,888	△ 17,050	△ 4.0
昭和5年 (3)	620,306	214,418	52.8
10年 (4)	704,290	83,984	13.5
15年 (5)	968,091	263,801	37.5
22年 (6)	814,379	△ 153,712	△ 15.9
25年 (7)	951,189	136,810	16.8
30年 (8)	1,143,687	192,498	20.2
35年 (9)	1,375,710	232,023	20.3
40年 (10)	1,788,915	413,205	30.0
45年 (11)	2,238,264	449,349	25.1
50年 (12)	2,621,771	383,507	17.1
55年 (13)	2,773,674	151,903	5.8
60年 (14)	2,992,926	219,252	7.9
平成2年 (15)	3,220,331	227,405	7.6
7年 (16)	3,307,136	86,805	2.7
12年 (17)	3,426,651	119,515	3.6
17年 (18)	3,579,628	152,977	4.5
22年 (19)	3,688,773	109,145	3.0
27年 (20)	3,726,167	37,394	1.0



注 平成 27 年の結果は速報値である。(※)

出典 横浜市政策局「平成 27 年国勢調査速報」(総務省「国勢調査(大正 9～平成 27 年)」)

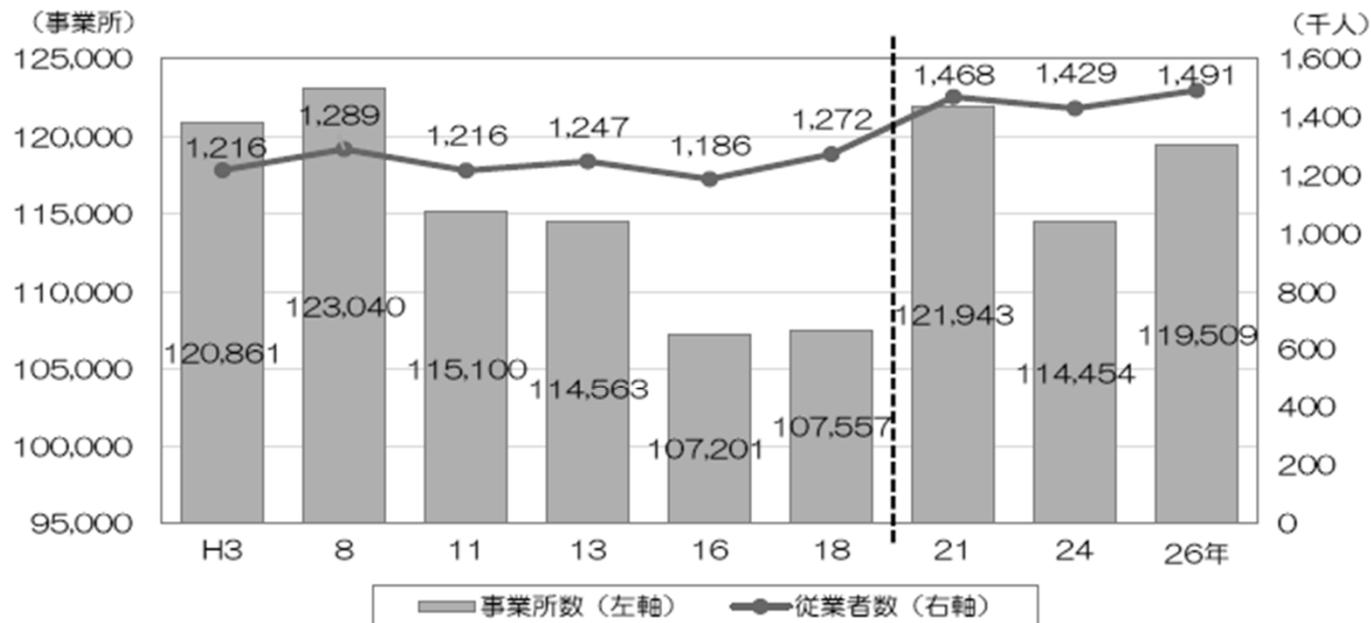
※平成27年国勢調査の確定値は3,724,844人。

出典「データで見る横浜経済2015」(横浜市経済局)

2-② ～事業所数～

平成26年における民営の事業所数は119,509事業所、従業者数は1,491,000人。

図表1 民営事業所数、従業者数の推移



注 平成18年までの「事業所・企業統計調査」と平成21年からの「経済センサス」は調査手法が異なるため、平成18年以前と平成21年以降は単純に比較できない。

出典 総務省「事業所・企業統計調査（平成3～18年）」、「経済センサス—基礎調査（平成21、26年）」、「経済センサス—活動調査（平成24年）」

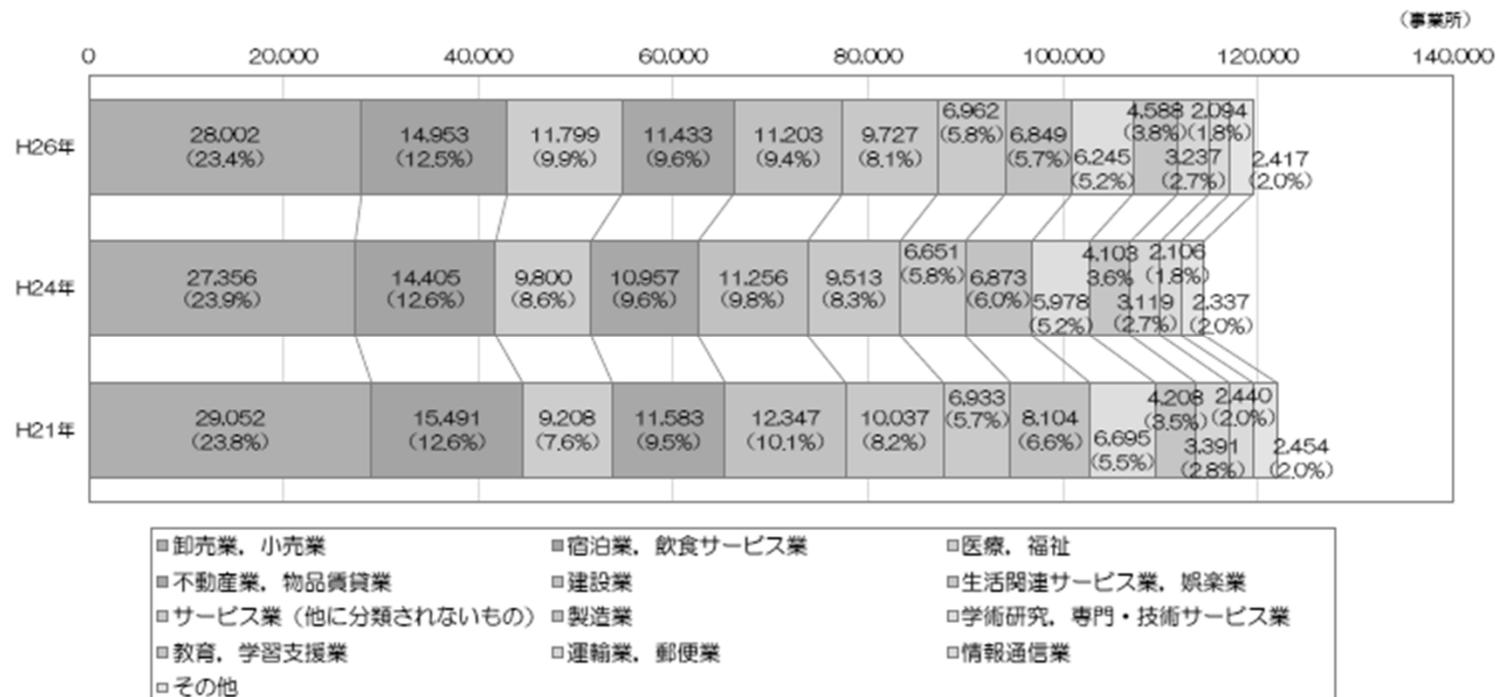
出典「データで見る横浜経済2015」（横浜市経済局）

2-③

～事業所数・従業者数が多い業種～

民営事業所数は「卸売業・小売業」が最も多い（H26年で28,002事業所）。増加が著しいのは「医療・福祉」（H21→26年で2,591増加）。

図表3 民営事業所数の推移（産業大分類別）



出典「データで見る横浜経済2015」（横浜市経済局）

2-④

～中小企業者・小規模企業者の数①～

- 平成26年の中小企業者・小規模企業者は76,784者で全体の99.6%
(大企業者は317者)。
- 従業者数は、中小企業者・小規模企業者は大企業者の約1/3
(中小：123,905人、大企業者：369,194人)

図表8 国、神奈川県、横浜市の中小企業者・小規模企業者数及び従業者数(常用雇用者数)(平成26年)

＜企業者数＞							単位：企業者
	中小企業者				大企業者	総数	
		構成比	うち小規模企業者	構成比			
全国	3,809,228	99.7%	3,252,254	85.1%	11,110	3,820,338	
神奈川県	199,958	99.7%	169,491	84.5%	572	200,530	
横浜市	76,784	99.6%	63,613	82.5%	317	77,101	

＜従業者数(常用雇用者数)＞							単位：人
	中小企業者				大企業者	総数	
		構成比	うち小規模企業者	構成比			
全国	26,466,676	65.2%	5,920,617	14.6%	14,146,587	40,613,263	
神奈川県	1,404,473	70.2%	311,030	15.5%	597,108	2,001,581	
横浜市	629,081	63.0%	123,905	12.4%	369,194	998,275	

出典「データで見る横浜経済2015」(横浜市経済局)

2-⑤

～中小企業者・小規模企業者の数②～

産業別にみると中小企業者の構成比が高い順に「卸売業・小売業」、
「建設業」、「宿泊業・飲食サービス業」。

図表9 産業大分類別 中小企業者・小規模企業者数（平成26年）

単位：企業者

	企業者数	中小企業者	
		構成比	うち小規模企業者 構成比
横浜市 合計	76,784	100.0%	63,613 100.0%
鉱業、採石業、砂利採取業	2	0.0%	0 0.0%
● 建設業	9,630	● 12.5%	9,168 14.4%
製造業	5,882	7.7%	5,003 7.9%
電気・ガス・熱供給・水道業	18	0.0%	15 0.0%
情報通信業	1,610	2.1%	1,106 1.7%
運輸業、郵便業	1,558	2.0%	1,062 1.7%
● 卸売業、小売業	15,679	● 20.4%	11,827 18.6%
金融業、保険業	624	0.8%	604 0.9%
不動産業、物品賃貸業	9,077	11.8%	8,865 13.9%
学術研究、専門・技術サービス業	5,221	6.8%	4,421 6.9%
● 宿泊業、飲食サービス業	9,685	● 12.6%	7,820 12.3%
生活関連サービス業、娯楽業	6,989	9.1%	6,237 9.8%
教育、学習支援業	2,482	3.2%	2,016 3.2%
医療、福祉	5,496	7.2%	3,672 5.8%
複合サービス事業	4	0.0%	4 0.0%
サービス業（他に分類されないもの）	2,827	3.7%	1,793 2.8%

2-⑥ ～就業者数～

平成24年の市民就業者数は191万5,800人で、産業大分類別にみると多い順に「卸売業・小売業」、「製造業」、「医療・福祉」。

図表5 男女別市民就業者数、構成比（平成24年 産業大分類別）

（単位：百人）

産業（大分類）	総数	男		女	
		就業者数	構成比	就業者数	構成比
全産業	19,158	11,334	59.2%	7,824	40.8%
建設業	1,333	1,104	82.8%	229	17.2%
● 製造業	● 2,612	2,018	77.3%	594	22.7%
情報通信業	1,314	1,044	79.5%	270	20.5%
運輸業、郵便業	1,064	886	83.3%	178	16.7%
● 卸売業、小売業	● 2,952	1,524	51.6%	1,428	48.4%
不動産業、物品賃貸業	690	417	60.4%	272	39.4%
学術研究、専門・技術サービス業	1,053	707	67.1%	347	33.0%
宿泊業、飲食サービス業	1,043	404	38.7%	638	61.2%
生活関連サービス業、娯楽業	607	254	41.8%	353	58.2%
● 教育、学習支援業	● 886	392	44.2%	495	55.9%
● 医療、福祉	● 1,874	406	21.7%	1,469	78.4%
サービス業（他に分類されないもの）	1,358	841	61.9%	517	38.1%
公務（他に分類されるものを除く）	421	310	73.6%	110	26.1%
その他	1,950	1,028	52.7%	924	47.4%

注 「その他」は「農業、林業」「漁業」「鉱業、採石業、砂利採取業」「電気・ガス・熱供給・水道業」「金融業、保険業」「複合サービス事業」「分類不能の産業」の合計。男女別市民就業者数は100人単位の数値となっているため、内訳と合計が一致しない場合がある。

市民就業者は横浜市内を常驻地とする就業者をいう。

出典 横浜市「横浜市統計書（第94回）」（総務省「就業構造基本調査（平成24年）」）

3 横浜市における消費生活相談状況

※消費生活相談件数や主な相談概要は、横浜市消費生活総合センターが平成28年1～12月に受付けた相談情報（23,581件）について、全国消費生活情報ネットワークシステム（P I O - N E T : パイオネット）から抽出した。

【23,581件の内訳】	商品	10,525件	(44.6%)
	役務	12,487件	(53.0%)
	その他	569件	(2.4%)

3-① ～平成28年の消費生活相談～

【平成28年相談の上位10品目 商品・役務別件数】

- 上位の商品・役務の傾向は、近年あまり変わっていない。
- デジタルコンテンツ、インターネット接続回線、携帯電話サービスといった、「IT産業に関連する相談」が上位に多い。

順位		平成28年 〈28年1月～12月〉	平成27年度 〈27年4月～28年3月〉
1	デジタルコンテンツ	4,670件	5,441件（1位）
2	不動産貸借	1,112件	1,106件（2位）
3	工事・建築	872件	952件（3位）
4	商品一般	862件	822件（5位）
5	インターネット接続回線	812件	939件（4位）
6	携帯電話サービス	613件	595件（6位）
7	健康食品	582件	430件（8位）
8	役務その他サービス	528件	481件（7位）
9	修理サービス	330件	350件（9位）
10	フリーローン・サラ金	296件	308件（10位）
	その他	12,904件	12,921件
	合計	23,581件	24,345件

3-②

～IT産業に関連した消費生活相談①～

●デジタルコンテンツ（1位）…インターネットを通じて得られる情報で、アダルトサイト・出会い系サイト等の不当請求に関する相談など。

80歳以上を除く各年代で件数第1位となっている。

【相談概要】

携帯電話に、利用した覚えのないアダルト動画サイトからメールが届き、利用料が未納だという。具体的な利用日や利用サイトの記載はされていないが、本日中に連絡しないと法的手段を取ると書かれているので不安だ。どう対処したらいいか。（70歳代 男性）

●インターネット接続回線（5位）…プロバイダやインターネット回線の料金、サービス内容に関する相談。平成28年5月施行の電気通信事業法改正により、契約書面の交付義務や初期契約解除制度の導入などの消費者保護ルールが強化され、相談件数は減少傾向。

【相談概要】

2日前、大手通信会社の代理店を名乗るところから、「プロバイダを変更すると月々500円安くなる」という勧誘電話があった。料金が安くなるならと思い承諾したら、事業者の担当者は「すぐに契約書類を送ります」といった。しかし、よく考えると、やはり自分には必要のない変更だと思ったのでキャンセルしたい。まだ契約書は届いていないがキャンセルできるのだろうか。（60歳代 男性）

3-③

～ I T 産業に関連した消費生活相談②～

●携帯電話サービス（6位）…携帯電話やPHS、自動車電話等の移動通信及び付帯するサービスに関する相談（留守番電話や転送電話など）。

【相談概要】

3日前スマホを携帯ショップに行ったところ、店員から携帯電話の端末代86,000円を、一括払いにするならば3万円だと言われたので、購入し通信契約をした。帰宅後、通信契約の内容を確認しようとしたが書面を貰っておらず確認できなかった。店員から聞いた説明を思いだし計算したら、端末代金を分割払にした場合に適用される割引がないため、2年間で支払う通信料の総額はそれほど安くなっていないと気づいた。店員から「端末代を大きく割引く」と言われ、あたかも大きな割引のように思ったが、実際の料金プランについて説明がなく、理解しないまま契約してしまった。書面も交付されていない。解約したい。（年代、性別 不明）

【参考】市内の I T 産業の状況（出典「データで見る横浜経済2015」（横浜市経済局）

●平成26年の事業所数は3,032事業所、従業者は89,358人。

●事業者数、従業者数とも港北区が最も多い（504事業所、16,839人）。

3-④

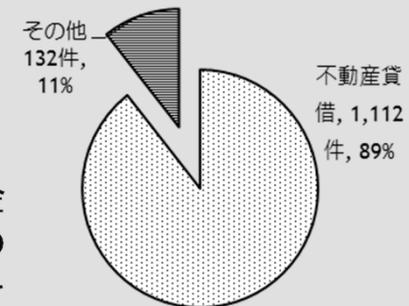
～不動産業に関連した消費生活相談～

●不動産貸借（2位）…20歳代から50歳代の各年代で件数第2位。

レンタル・リース・貸借に関する相談（1,244件）のうち不動産貸借が1,112件を占める（構成比89.5%）。その他は、教養娯楽品（DVDなど）55件、乗り物（レンタカーなど）30件、被服品（貸衣装など）17件など

【相談概要】

昨年8月に、1年5か月居住した賃貸マンションを退去した。送付された敷金の精算書には、クリーニング代金35,000円等の計51,000円と、天井や壁・玄関のクロスの張替等の費用で計10万5千円の修理代金を請求され、敷金7万7千円を差し引き2万8千円を支払う様に書かれていた。管理会社の担当者に、「契約書の特約にはクリーニング代金の記載があり、支払うつもりであるが、喫煙しておらずクロスを汚していないのに、高額なクロスの張替代金54,000円を支払いたくない。」と伝えたと、精算し直すと言われたが、何の連絡もない。（年代、性別 不明）



【参考】市内の不動産業の状況（出典「データで見る横浜経済2015」（横浜市経済局）

●平成26年の不動産賃貸業・管理業所数は8,545事業所、従業員数で29,862人で、不動産業・物品賃貸業全体の事業所数の約75%、従業員数の約59%を占める。

3-⑤

～工事・建築に関連した消費生活相談～

●工事・建築（3位）…屋根工事・増改築工事・衛生設備工事等に関する相談。
80歳以上の件数第1位、60歳代・70歳代の件数第2位となっている。

●872件のうち、販売形態が訪問販売による相談が503件（構成比57.7%）。「契約・解約」に関する相談が540件（構成比61.9%）あり、施工に関する相談よりも多い。

【相談概要】

仕事から帰宅すると、『床下環境改善工事50万円』という見積書が置いてあり、母に事情を聞いたところ、昼間に以前床下の工事をしたという事業者が訪問し、無料で床下の点検をされると言われたという。しかし、事業者名に聞き覚えがなかったので、「今、家の者がいないから。」と断ったが、強引に床下の点検を始めてしまったという。すると、「排水管に亀裂があり水漏れしているし、ネズミの死骸もある。早く修理した方がよい」と言われ、そのまま作業を始めてしまったという。母には作業を止めることが出来ず、言われるままに書類にサインもしてしまった。代金はまだ払っておらず、後日集金に来るので、用意しておくように言われたという。見積書には、排水管亀裂修理、床下補強工事、ネズミ死骸処理、消毒等と記載されている。私が床下を見た時には、ネズミの死骸は無いが、どこが修理されたのか分からなかった。（70歳代 女性）

【参考】市内の建設業の状況（出典「データで見る横浜経済2015」（横浜市経済局））

●平成26年の事業所数は11,203事業所で、従業者数は93,139人。

●全国と比較すると「建築リフォーム工事業」や「管工事業」の構成が大きい。

3-⑥

～商品・商品一般に関連した消費生活相談～

- 商品一般…商品の特定ができなかったり、身に覚えのない架空請求の相談等
 - 商品に関する相談（10,525件）のうち件数が多い上位5種別
- ①土地・建物・設備 ②教養娯楽品 ③食料品 ④被服品 ⑤住居品

【相談概要】

①昨夜携帯電話に見知らぬ番号から電話が架かった。当初は応答しなかったが、折り返し電話をしてしまった。女性の自動音声で「ご当選おめでとうございます」と言われた。不審に思い、電話を切ったが、今後、どうしたらいいか。（年代、性別 不明）

②クレジットカードの請求明細が届いた。買い物するときは、「一括払い」と伝えたと思うのに、リボルビング払いになっており、手数料がかかっている。どうしてこのようなことになってしまうのか。（年代、性別 不明）

品 目	件 数	構成比
土地・建物・設備	3,011件	28.6%
教養娯楽品	1,625件	15.4%
食料品	1,232件	11.7%
被服品	1,195件	11.4%
住居品	1,083件	10.3%
商品一般	862件	8.2%
車両・乗り物	647件	6.1%
保健衛生品	624件	5.9%
光熱水品	225件	2.1%
その他の商品	21件	0.2%
	10,525件	100.0%

【参考】市内の小売り業の状況 出典「データで見る横浜経済2015」（横浜市経済局）

- 平成26年の事業所数は14,217事業所、従業者数は148,080人。
- 事業所の大型化が進んでいる。
- 飲食料品小売業及びその他の小売業が事業所数、従業者数の3割前後を占める。

3-⑦ ～その他～

●消費者と直接接する他の業種の状況 出典「データで見る横浜経済2015」（横浜市経済局） 【サービス業】

- 平成26年の事業所数は52,777事業所、従業者数696,686人。
宿泊業・飲食サービス業、医療・福祉、生活関連サービス業・娯楽業が多い。

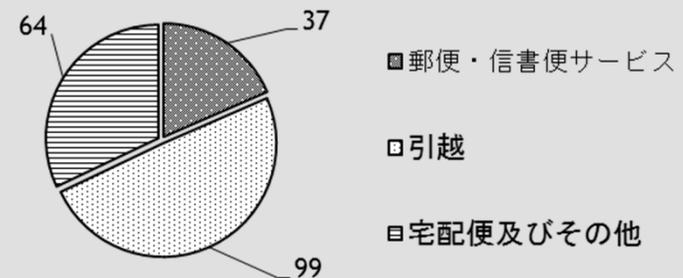
【運輸業・郵便業】

- 平成26年の運輸業・郵便業の事業所数は3,237事業所、従業者数は92,978人。
- 道路貨物運送業が事業所数で1,434（構成比44.3%）、従業者数で40,712人（構成比43.7%）を占める。
- 消費生活相談 287件（全体の1.2%、郵便・貨物運送200件、旅客運送82件）

【相談概要】

10月、他県居住の娘がネット通販で、来年3月出発のハワイ行航空券2人分を購入し、クレジットカードで決済したが、3日後にキャンセルした。すると、2人分で6万円の解約料を請求された。納得できず業者に架電したが、「0から100%以内の解約料がかかると記載している。」と言われた。

半年後の航空券なのに納得できない。業者HPに解約料の説明もなかったはずだ。（40歳代、女性）



平成29年1月16日

不当な勧誘や契約条項などによる消費者トラブルに遭ったら 「消費者団体訴訟制度」の活用を!

不当な勧誘や契約条項などによる消費者トラブルが後を絶ちません。こうした消費者トラブルの未然防止・拡大防止及び被害回復を図る制度があることをご存じでしょうか。その制度が「消費者団体訴訟制度」です。
そこで、今回はこの「消費者団体訴訟制度」の内容や具体的事例について分かりやすくご紹介します。



INDEX

1. 「消費者団体訴訟制度」とは？
「差止請求」と「被害回復」の2つの制度
2. 「差止請求」って？
事業者の不当な行為に対して、適格消費者団体が差止めを求めることができる制度
3. 「適格消費者団体」とは？
内閣総理大臣によって認定された消費者団体。全国に14団体（平成28年12月現在）
4. 「被害回復」って？
不当な事業者に対して、特定適格消費者団体が被害の回復を求めることができる制度
5. 「特定適格消費者団体」とは？
内閣総理大臣によって認定された適格消費者団体。全国に1団体（平成28年12月現在）

1. 「消費者団体訴訟制度」とは？

～「差止請求」と「被害回復」の2つの制度

「消費者団体訴訟制度」とは、内閣総理大臣が認定した消費者団体が、消費者に代わって事業者に対して訴訟などを行うことができる制度をいいます。

民事訴訟の原則的な考え方では、被害者である消費者が、加害者である事業者を訴えることとなりますが、（1）消費者と事業者との間には情報の質・量・交渉力の格差があること、（2）訴訟には時間・費用・労力がかかり、少額被害の回復に見合わないこと、（3）個別のトラブルが回復されても、同種のトラブルがなくなるわけではないこと、などから、内閣総理大臣が認定した消費者団体に特別な権限を付与したものです。

具体的には、平成19年6月7日から施行されている「差止請求」と、平成28年10月1日から施行されている「被害回復」との2つの制度からなっています。

なお、不当な勧誘や契約条項などによる消費者トラブルに遭ったときは、まずは各地の消費生活センターにご相談ください。☐ 消費者ホットライン「188」でお近くの消費生活センターをご案内しています。

2. 「差止請求」って？

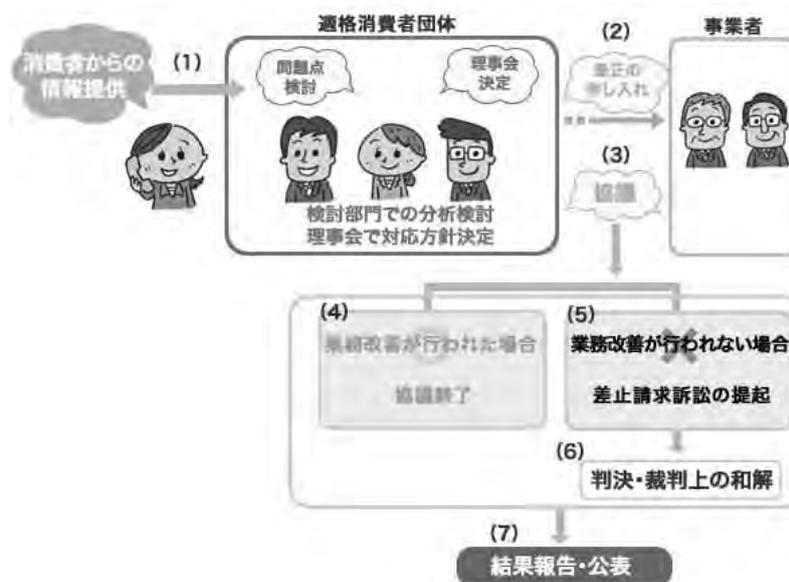
～事業者の不当な行為に対して、適格消費者団体が差止めを求めることができる制度

事業者の不当な行為に対して、内閣総理大臣が認定した適格消費者団体が、不特定多数の消費者の利益を擁護するために、差止めを求めることができる制度です。

差止請求の流れ

大まかな手続の流れは以下のとおりです。

- (1) 消費者からの情報提供などにより被害情報を収集・分析・調査
- (2) 事業者に対し、業務改善を申し入れ（裁判外の交渉）
- (3) （交渉不成立の場合）事業者に対し、提訴前の書面による事前請求
- (4) （交渉成立の場合）事業者による業務改善
- (5) 適格消費者団体による裁判所への訴え提起
- (6) 判決、または裁判上の和解
- (7) 結果の概要について、☐ 消費者庁のウェブサイトなどで公表



差止請求の対象

「消費者契約法」(※)「景品表示法」「特定商取引法」「食品表示法」に違反する不当な行為です。具体的には、「不当な勧誘」「不当な契約条項」「不当な表示」などがあります。以下にいくつかの事例を紹介します。

※：消費者契約法が改正され、下記（*1～3）の類型にも差止請求の対象が広がる予定（平成29年6月3日施行）

(1) 不当な勧誘

- 「不実告知（ふじつこくち）」

重要事項（*1）について事実と違うことを言う

*1：契約の目的となるものについてではなく、生命、身体、財産その他重要な利益についての損害または危険を回避する必要性に関する事項について不実告知があった場合（例えば、真実に反して「溝が大きくすり減っていて、このまま走ると危ない、タイヤ交換が必要」と告げ、新しいタイヤを販売する。）にも広がる予定

- 「断定的判断の提供」

将来の変動が不確実なことを断定的に言う

- 「不利益事実の不告知」

利益になることだけを伝え、重要事項について不利益なことは故意に教えない

- 「不退去」

帰って欲しいと言ったのに帰らない

- 「退去妨害」

帰りたいと言ったのに帰さない

- 「過量契約」（*2）

通常必要とされる商品の量やサービスの回数などを著しく超えると知りながら販売する

（2）不当な契約条項

- 「事業者の損害賠償責任を免除する条項」

いかなる理由があっても一切損害賠償責任を負わないという条項

- 「消費者が支払う損害賠償の額を予定する条項等」

中途解約したら支払い済の代金を一切返金しないという条項

- 「消費者の解除権を放棄させる条項」（*3）

いかなる理由があっても契約後のキャンセルは一切できないという条項

（3）不当な表示

- ダイエット食品の広告に、効能の実証データも根拠もない利用者の体験談をねつ造して「食べてもやせられる！」と表示（優良誤認表示）

- 常に同じ価格で販売している商品を「今なら半額！」と表示（有利誤認表示）

（4）（1）～（3）以外

- 「クーリング・オフはできない」と言って、申込みの撤回・契約の解除をみとめない訪問販売

- 「申し込むまで毎日電話するゾ！！」と脅迫めいた勧誘をする電話勧誘販売などの特定の取引

- 販売の用に供する食品の名称、消費期限又は原産地などについて著しく事実に相違する食品の表示など

差止請求の成果

例えば以下のようなものがあります。

(1) 自動車販売・買取事業者のキャンセル料の割合を是正

キャンセルした時期などを一切考慮せず、一律にキャンセル料の支払いを要求する条項について差止請求訴訟を行った結果、事業者側が裁判で以下のとおり請求の全てを認めました。

- 自動車売買契約に関し、上記のような条項を含む意思表示はしない。
- 上記のような条項が記載された契約された契約書を直ちに破棄。
- 従業員に対し、以上の旨などを記載した書面を配布。

(2) 投資事業者の不当な勧誘を是正

事業者の不当な勧誘について差止請求訴訟を行った結果、裁判所がその請求を認める判決を出しました。

- 株式の客観的価値と著しく異なる価値を告知。
- 未登録の事業者である旨を告げず、株式購入を勧誘。
- 株式を買い取る具体的予定がないのに、第三者をして、買い取る旨を告げさせる。

以上のような問題勧誘について、「今後、行ってはならない」という判決が事業者に対し言い渡されました。

3. 「適格消費者団体」とは？

～内閣総理大臣によって認定された消費者団体。全国に14団体（平成28年12月現在）

不特定多数の消費者の利益を擁護するために、差止請求権を適切に行使できる専門性などの要件を満たしたうえで、内閣総理大臣によって認定された消費者団体を「適格消費者団体」といいます。

【適格消費者団体に認定されるための主な要件】

- 特定非営利活動法人（NPO）または一般社団法人もしくは一般財団法人であること
- 不特定多数の消費者の利益擁護のための活動を主たる目的として、相当期間にわたり継続して適正に行っていること
- 組織体制や業務規程を適切に整備していること
- 消費生活及び法律の専門家を確保していること
- 経理的な基礎を有すること など



【適格消費者団体一覧】（平成28年12月現在）



(団体名をクリックすると、その団体のウェブサイトへ飛びます。) 詳しくは、☑ 消費者庁「全国の適格消費者団体」をご覧ください。

不当な勧誘や契約条項などによる消費者トラブルに遭ったら、まずは各地の消費生活センターにご相談ください。☑ 消費者ホットライン「188」でお近くの消費生活センターをご案内しています。また、同種の消費者トラブルの未然防止・拡大防止を図るために、これらの適格消費者団体にその情報提供をお願いします。

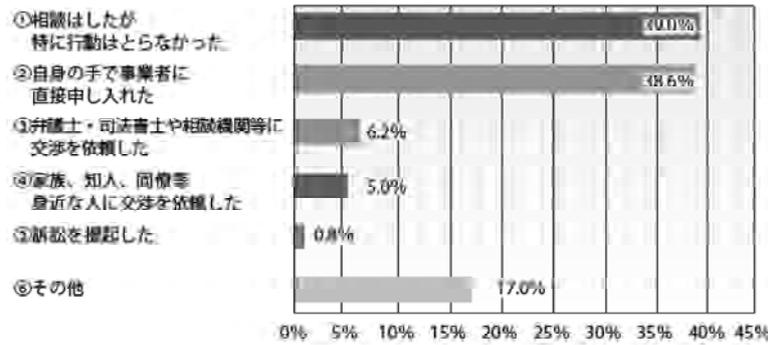
4. 「被害回復」って？

～不当な事業者に対して、特定適格消費者団体が被害の回復を求めることができる制度

不当な事業者に対して、適格消費者団体の中から内閣総理大臣が新たに認定した特定適格消費者団体が、消費者に代わって被害の集団的な回復を求めることができる制度です。

以下は不当な勧誘や契約条項により消費者トラブルに遭ったときの消費者の対応を示したものです。「相談はしたが特に行動はとらなかった」が最も多いのに対して、「弁護士・司法書士や相談機関などに交渉を依頼した」、「訴訟を提起した」は少なく、泣き寝入りする人が多いことがうかがえます。

そこで、差止請求の制度を一步進めて、被害者である消費者の金銭的な被害の回復を図るために、新しい法律の「消費者裁判手続特例法（正式名称：消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例法）」が平成25年12月11日に公布され、被害回復の制度が平成28年10月1日から施行されています。



(出典) 消費者庁「消費者被害についての意識調査」(平成23年1月実施)

【被害回復の流れ】

大まかな手続の流れは以下のとおりです。

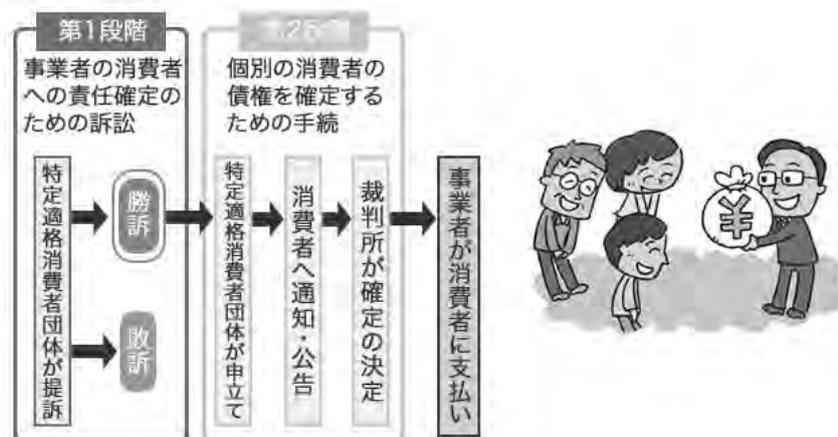
(1) 第1段階

- 適格消費者団体の中から新たに認定を受ける「特定適格消費者団体」が、事業者側の責任確定のために提訴

(2) 第2段階(勝訴判決や和解によって、事業者側の責任が確定した場合)

- 特定適格消費者団体が裁判所に個別の消費者の債権を確定するための手続に入ることの申立て
- 特定適格消費者団体から対象となる消費者へ情報提供
- 消費者が特定適格消費者団体に依頼(授権)
- 特定適格消費者団体は依頼(授権)のあった消費者の債権を集約して裁判所に届出
- 裁判をせずに、事業者と特定適格消費者団体(消費者)間の協議による決着も可能だが、決着が付かない場合は裁判所が簡易な手続のもとで決定を行う(簡易確定決定)
- 簡易確定決定に異議がある場合は、通常の訴訟手続へ移行
- 協議内容や簡易確定決定に従い、届出を行った消費者に対して事業者が金銭を支払う(支払わない場合には強制執行も可)

■ 手続の概要



【被害回復の対象】

事業者が消費者に対して負う金銭の支払義務であって、消費者契約に関する「契約上の債務の履行の請求」「不当利得に係る請求」「契約上の債務の不履行による損害賠償の請求」「瑕疵担保責任に基づく損害賠償の請求」が対象となります。想定される事例としては、「事業者が返還すべき金銭を不当に支払わない場合」「約款等で使用されている契約条項」「物に瑕疵（かし）がある場合」「詐欺的な悪徳商法」があります。以下にいくつかの裁判となった事例を紹介します。

- ゴルフ会員権の預り金返還
理事会の議決により預り金の据置期間が延長され、返還を拒絶された。
- 学納金返還
入学を辞退し、前払授業料の返還を求めたが、不返還特約を理由に拒絶された。
- マンションの耐震基準
分譲マンションを購入したが、当該マンションは耐震基準を満たしていなかった。
- 詐欺的未公開株取引
だまされて、経営実態のない会社の未公開株を購入させられた。

【被害回復の効果】

消費者は、第1段階の手続の結果を踏まえて、最終的に裁判に勝てる否かの見通しをある程度立てたうえで、第2段階の手続への加入の有無を決めることができるため、泣き寝入りの減少が見込まれます。

また、消費者が個々に訴訟を起こす場合に比べて時間・費用・労力が大幅に軽減することも期待されます。

5. 「特定適格消費者団体」とは？

～内閣総理大臣によって認定された適格消費者団体。全国に1団体（平成28年12月現在）

適格消費者団体になるための要件に加え、被害回復を適切に行うことができる新たな要件を満たしたうえで、内閣総理大臣によって認定された適格消費者団体を「特定適格消費者団体」といいます。

【特定適格消費者団体に認定されるための主な要件】

- 差止請求関係業務を相当期間にわたり継続して適正に行っていること
- 組織体制や経理的基礎を適切に整備していること
- 理事に弁護士を選任していること など

【特定適格消費者団体一覧】（平成28年12月現在）



(団体名をクリックすると、その団体のウェブサイトへ飛びます。)
詳しくは、[☞ 消費者庁「全国の特定期格消費者団体」](#)をご覧ください。

不当な勧誘や契約条項などによる消費者トラブルに遭ったら、まずは各地の消費生活センターにご相談ください。[☞ 消費者ホットライン「188」](#)でお近くの消費生活センターをご案内しています。また、同種の消費者トラブルの被害回復を図るために、特定期格消費者団体にその情報提供をお願いします。

<取材協力：消費者庁 文責：政府広報オンライン>

関連リンク

- [☞ 消費者庁「消費者団体訴訟制度」](#)
- [☞ 消費者庁「消費者団体訴訟制度パンフレット（平成26年度版）」](#) [PDF]

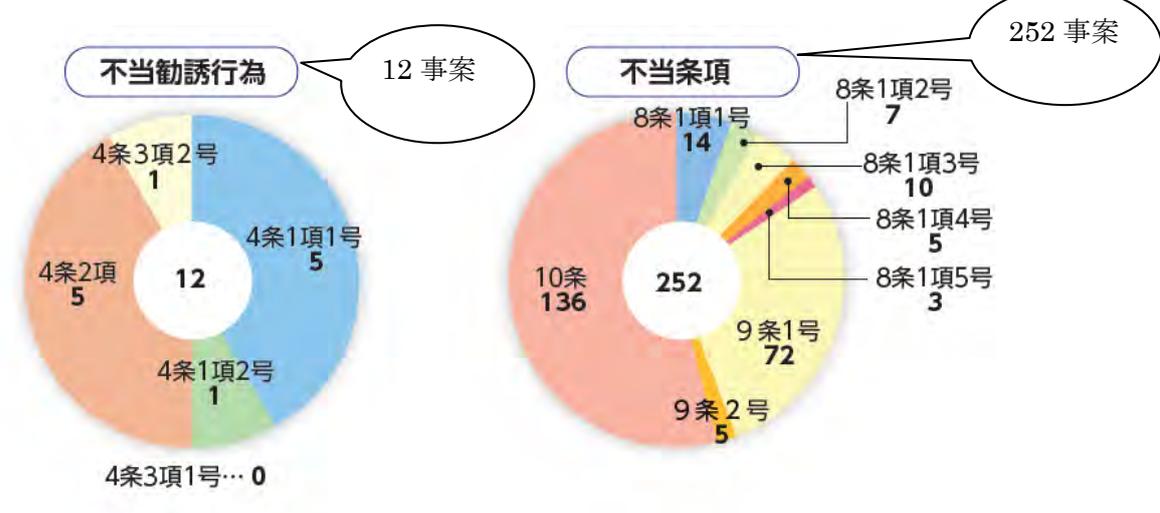
適格消費者団体による差止請求

『消費者団体訴訟制度「差止請求事例集」』（消費者庁）から抜粋

※データは平成25年7月5日時点で事業者による対応が図られ、改定後の契約条項等を確認できている事案及び訴訟が終了している事案（111件 113事業者）

【消費者契約法に基づく差止請求の根拠条文】

不当条項に対する差止目が圧倒的に多い。



1 不当勧誘行為に該当する差止請求の例（12事案）

【不実告知】

※コンピュータープログラム販売業が実際には有料であるのに、ウェブページ上の確認画面等に無料であるかのような表示をしていた。

【断定的判断の提供】

※投資組合が株式公開の具体的な予定がないのに株式公開される予定であるなどとパンフレットに記載するなどして消費者に告げていた。

【不利益事実の不告知】

※無線通信事業者がセット販売契約の広告・店頭での勧誘において、パソコンを格安あるいは無料で購入できるとしながら、他方で当該事業者の通信プランを契約期間の途中で解約した場合には解約料が発生する旨の不利益事実を故意に告げなかった。

2 不当条項に該当する差止請求の例（252 事案）

【免責条項—債務不履行責任の全部免除】

※スポーツクラブ利用契約において、施設の増改築、修繕又は点検により施設の全部または一部を閉鎖、もしくは休業した場合であっても、利用会員の会費支払義務が減免されることはないとする条項。

※ペット販売において、販売した犬、猫を原因とする事故・伝染病・所有物の汚染等に関しては一切責任を負わないとする条項。

【免責条項—債務不履行責任の一部免除】

※老人ホームの入所契約において、介護中の事業者の責任によるけが等の損害賠償は、ホーム加入の損害賠償保険の範囲内にて行う旨の条項。

※トランクルームの賃貸借において、事業者に故意又は重大な過失がある場合でも直接損害に限り責任を負う旨の条項。

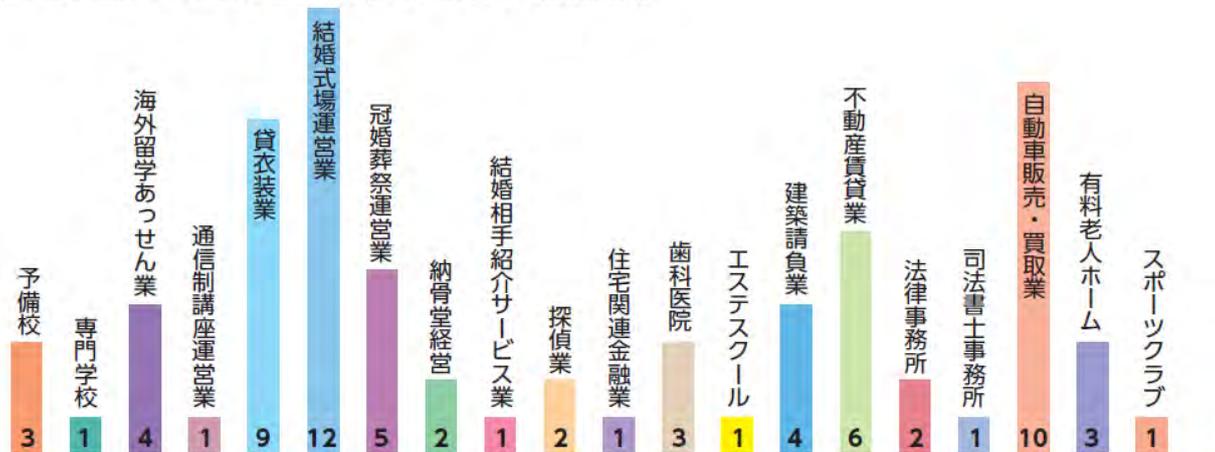
【免責条項—不法行為責任の全部免除】

※建物賃貸借契約において、賃貸借終了後7日が経過しても明け渡しがない場合あるいは鍵が返還された後に建物内に動産類が残置されている場合には、賃借人はその所有権を放棄することを承諾し、賃貸人が任意に搬出・保管・処分しても異議・損害の申し立てないとする条項。

3 消費者契約法第9条第1号に該当する差止請求（72 事案）

契約解除の際の損害賠償の予定や違約金を規定する場合に、同種の契約の解除の場合に事業者が生じる平均的な損害額を超える金額の場合には、その超える部分を無効とする。

【9条1号に違反するとして差止めを求めた条項の業種別内訳】



4 消費者契約法第 10 条に該当する差止請求（136 事案）

民商法その他の法律の任意規定による場合と比べて、消費者の権利を制限し、または義務を加重する条項であって、民法の信義誠実の原則に反し、消費者の利益を一方的に害する契約条項は無効とする。

136 事案中、不動産貸借業が 62 事案を占める。

【建物賃貸借契約に関する主な差止請求条項】

※「賃借人の原状回復義務」

賃借人に故意・過失がないにもかかわらず、退去時に自然損耗等による汚損も含めて賃借人にその原状回復に要する費用の負担を求める条項。

※「自力救済」

賃料の未払い等があった場合に賃貸人がカギの交換や室内の物品の処分を任意に行えるとする条項。

※「解除・中途解約時の違約金」

時の途中で契約締結した場合、締結月の賃料、共益費、管理費、その他必要費は日割り計算とし、月の中で契約が終了したときは日割り計算せず、終了月分全額を支払うこととする条項。

【他の業種における主な消費者契約法第 10 条に該当する差止請求条項】

※オーダーレンタルには契約の解除には応じられないとする条項（貸衣装）

※契約後のキャンセル・返品、返金、交渉は一切できないとする条項（携帯電話販売）

※いかなる理由があっても、犬・猫の購入代金は返金しないという条項（ペット販売）

平成 25 年以降の主な差止請求訴訟・是正申入れ

	事業者名	適格消費者団体名及び経過	内 容
1	東急不動産株式会社 (有料老人ホーム) 裁判外の是正申入れ ↓交渉不調 【差止請求訴訟提起】	公益社団法人 全国消費生活相談員協会 平成 25 年 3 月申入れ、 26 年 6 月一部対応も不当 条項残存 28 年 2 月差止請求訴訟 提起	裁判外の申入れに対し、 <u>前払金（入居一時金）を一括償還する条項を廃止したが、</u> △新たに月払い方式を設定（支払方法が異なるだけで賃料額は同じであるとの説明） ●一括払い方式に「保険料（入居一時金の 10%または 15%または 20%、割合は入居時年齢により定められる）」という名称の前払い金一部不償還条項（「入居日から 3 か月以内に契約が終了した場合を除き、居住期間にかかわらず返還しない）」を新設。賃貸借契約の性質を有するが、当該条項は賃貸借契約の要素を構成しない債務を特約により入居者に負わせており、民法と比較して消費者の義務を加重させる条項である。 また、①「保険料」自体が非常に高額、②入居者の解約の自由を制限するなどによって、民法に規定する信義誠実の原則に反して消費者の利益を一方的に害しており、消費者契約法第 10 条に該当する。
2	株式会社アイダ設計 (建築請負契約) 裁判外の是正申入れ	特定非営利活動法人 消費者機構日本 平成 25 年 7 月申入れ 27 年 7 月契約書類改訂 28 年 8 月合意	●解除に伴う違約金条項…手付金(請負代金額の 20%程度)及び中間金の放棄による解除は、注文者が確認申請前後に契約を解除する場合及び注文者の債務不履行により事業者が解除する場合に <u>必ず請負金額の 20%を支払う旨の解除に伴う違約金を定める条項</u> ということになる。注文者が契約を解除する際の賠償額について、 <u>事業者が生じる平均的な損害の額を超えて</u> 定めており、消費者契約法第 9 条 1 号に該当する。 →事業者が生じる損害は消費者が賠償し、 <u>その内容は事業者が書面により提示する</u> ように改正。 ●裁判管轄条項…管轄裁判所について、そこでしか第 1 審の裁判が認められない専属的合意管轄を規定することは消費者の権利を一方的に制限するものであり（遠方の支店の利用者でも管轄裁判所でなければならない）、消費者契約法第 10 条に該当する。→管轄裁判所の規定を削除
3	旭化成ホームズ株式会社 (建築請負契約) 裁判外の是正申入れ	特定非営利活動法人 消費者機構日本 平成 26 年 5 月申入れ 26 年 12 月契約書類改訂 27 年 1 月合意	●解除に伴う違約金条項・損害賠償条項…消費者が契約を解除する場合に契約手付金の全額及び諸費用のうち既に支出した金額の合計額を、違約金とする条項は、業者に生じる平均的な損害の額を超えて定めとなるため、消費者契約法第 9 条第 1 号に該当する。 →契約解除に伴う損害額を消費者が賠償する規定に改正。 ●工事の延期・中止の損害賠償条項…工事の延期や中止が 60 日以上になった場合に、消費者の責に帰すことができない場合であっても一方的に消費者に損害賠償責任を負わせる規定は、消費者に不当に不利益を与えており、消費者契約法第 10 条第 1 号に該当する。 →消費者の責に帰すべき事由がない場合を除外とする規定を追加。
4	積水ハウス株式会社 (建築請負契約) 裁判外の是正申入れ	特定非営利活動法人 消費者機構日本 平成 26 年 11 月申入れ 27 年 7 月契約書類改訂 27 年 8 月合意	●解除に伴う違約金条項…消費者の都合による契約解除の場合に手付金を違約金として事業者が受取ることとする条項は、業者に生じる平均的な損害の額を超えて定めとなるため、消費者契約法第 9 条第 1 号に該当する。 →事業者が、解除時点までの設計業務報酬と損害を消費者に請求できる規定に改訂。 (当該事業者の説明では、標準的な設計業務報酬の額は、付帯工事を除いた請負代金総額の 3%相当額程度となるとのこと。)

平成 25 年以降の主な差止請求訴訟・是正申入れ

	事業者名	適格消費者団体名及び経過	内 容
5	住宅情報館株式会社 (旧城南建設、建築請負契約) 裁判外の是正申入れ	特定非営利活動法人 消費者機構日本 平成 27 年 5 月申入れ 28 年 6 月合意 28 年 7 月契約書類改訂	<p>●着工前契約解除時の本体工事価格 10%の違約金条項…着工前の解除の場合に企画料及び調査料として本体工事価格の 10%の違約金を支払い、10%を超えた場合にはその額についても支払う規定は、事業者が生じる平均的な損害の額を超えた定めで、消費者契約法第 9 条第 1 号に該当する。→設計業務費用をその進捗に応じて賠償請求できる規定に改正。</p> <p>●建物引渡遅延に伴う違約金を超える請求を認めない条項…事業者の債務不履行により生じた消費者の損害に対する賠償として、遅滞に応じて請負金額に年利 10%の割合で計算した違約金を支払い、<u>その他一切の賠償を請求できない条項は</u>、民法と比較して、消費者に不当に不利益であり、消費者契約法第 10 条に該当する。→<u>他の一切の賠償を請求できないとする規定を削除</u>。</p> <p>●工事の変更・追加に伴う費用を全額発注者に求める条項…<u>事業者</u>に責がある場合に生じた工事の変更および追加についても全額を消費者に負担させる条項は、民法と比較して消費者の義務を加重させる条項であり、民法に規定する信義誠実の原則に反して消費者の利益を一方的に害しており、消費者契約法第 10 条に該当する。→事業者</p> <p>●天災その他不可抗力による損害を発注者に求める条項…天災などの不可抗力による損害について、消費者に損害賠償責任を負わせている条項は、民法と比較して消費者の義務を加重させる条項であり、民法に規定する信義誠実の原則に反して消費者の利益を一方的に害しており、消費者契約法第 10 条に該当する。→損害額の負担は両者協議により定めることに変更。</p>
6	株式会社 N T T ドコモ (携帯電話)	特定非営利活動法人 埼玉消費者被害をなくす会 平成 27 年 11 月申入れ 28 年 7 月差止請求書 29 年 1 月差止請求訴訟提起	<p>●無制限な約款変更権を定める条項…「当社は、この約款を変更することがあります。この場合には、料金及びその他の提供条件は、変更後の約款によります。」との条項は、利用者である一般消費者にとっては「消費者の権利を制限し、又は消費者の義務を加重する消費者契約の条項」であり、消費者契約法第 10 条に該当する。</p>