

事業者（業種）	問題とした 主な不当条項	成果・経過等（2016年7月31日現在）
---------	-----------------	----------------------

書面による事前の差止請求（41条書面の送付）を行なっている事案

(株)ピーシーデポ コーポレーション(パソコン販 売・修理・買取 事業) 【継続中】	スマートフォンのサ ポートサービス契約 における解約金条項	<p>2015年10月「申入れ」：スマートフォンのサポートサービスにおける、解約金についての損害賠償額の定め、解約月の定め改定、条項の削除を求めた</p> <p>同年11月「回答書」：長期契約を前提とした割引であり、平均的損害を超えていない</p> <p>2016年3月「消費者契約法第41条に基づく事前の差止請求」：解約月に関する条項は、(1)平均的な損害を超える内容を含むものであって、消費者契約法第9条に違反するものであり無効、(2)消費者の解約権を解約金によって制限しており、同10条にも違反するものであり無効</p> <p>同年4月「回答書」：8月を目途に規約を改定する ⇒直ちに訴訟提起は行わないとの判断で、継続して検討中 8月に面談を実施予定</p>
(株)NTTドコモ (電気通信事業) 【継続中】	請求書発行に関する 料金支払い義務につ いての約款変更	<p>2015年11月「申入れ」：携帯電話契約の請求書の発行手数料の有料化に関する約款変更は、変更権の限界を逸脱した不利益変更にあたるとして、条項の使用停止もしくは修正を求めた</p> <p>同年12月「回答」：約款変更は合理的な範囲の変更で、要請には応じられないとの趣旨</p> <p>2016年7月「消費者契約法第41条に基づく事前の差止請求」：(1)無制限な約款変更権の定めは、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として消費者契約法第10条が適用される、(2)利用者との間で、請求書の発行を無料とする合意が形成されていたにもかかわらず、これに手数料を定める条項は、変更権の限界を逸脱するものとして消費者契約法第10条により無効</p> <p>同年7月回答延期を求める連絡 ⇒直ちに訴訟提起は行わないとの判断で、継続して検討中</p>

現在までに申入れを行なっている事案

(株)ピーシーデポ コーポレーション(パソコン販 売・修理・買取 事業) 【継続中】	【景品表示法】 広告において、機種 変更時に表示された 料金ですべてのサポ ートサービスが受け られると誤認させる 料金表示	<p>2016年6月「申入れ」：広告表示に関して、サービスを利用できるための限定条件としての表示である、「指定のトータルサービスへの加入、別途契約事務手数料がかかる」「3年間の契約であり更新月以外の解約の場合には契約解除料がかかる」などが、価格を安くする旨の表示と比較して著しく小さな文字で表記されていることは、景品表示法に違反する優良誤認に該当するとして、使用停</p>
--	---	--

		止、もしくは適切な表示への修正を求めた 同年同月「回答書」：8月を目途に改善する予定
大学学生寮 【継続中】 ※2012年9月 より継続中	故意過失がない汚損、破損等の場合でも損害賠償責任を負担させる条項、退去後の残置物処分、解約時の違約金に関する条項など	2016年3月「再々問合せ」：退去後の残置物処分、解約時の違約金に関する条項の修正が不十分であるとして行っていた「再々申入れ」後に受領した改訂後の入館契約書に対し、なお修正されていない残置物の処分に関する条項に関して問い合わせた 同年3月連絡：問合せの回答につき、検討後回答する
互助会 【継続中】	中途解約時の解約払戻金について	2016年6月「申入れ」：改定規約の送付を求めていたところ、規約改定後の解約払戻金の表が従前のものに戻っていたため、互助会契約約款における解約時の手数料に関する条項の使用停止、もしくは修正を求めた 同年7月「回答書」：互助会の協会からの援助を踏まえ回答内容を決定後、報告する
(株)リクルートホールディングス (割引チケット購入サイト運営事業) 【改善】	クーポン利用に関する返金条項、免責条項、加盟店との契約内容など	2016年4月「終了連絡文」：2016年3月に受領した改訂後の利用規約、及び、ホームページ上の規約が変更されていることを確認、申入れ活動を終了した

現在までに問合せを行なっている事案

インターネット プロバイダー 【継続中】	インターネット契約・電話勧誘について	2015年11月「面談」：苦情を把握する体制、代理店指導、契約成立などに関する「問合せ」後、2度目の面談を実施。改正電気通信事業法のガイドラインに沿って対応したいとのこと ⇒改訂後の規約などについて検討中
チケット売買 サイト 【継続中】	利用規約における免責条項などについて	2016年3月「改訂予定の利用規約」：利用規約の賠償責任の記載などについての「問合せ」に対する「一切責任を負わないとの趣旨ではない」との回答後、改訂予定の利用規約を受領 同年5月「再々問合せ」：2015年9月の問合せに対し未回答であったキャンセル料と平均的損害額との関係について再度問い合わせた。
心理カウンセラー 養成学校 【新規】	授業料不返還条項	2015年11月「問合せ」：入学後のキャンセル、コース変更、退学の申し出あるいは受講料の返金を受けないとする規定などについて問い合わせた 2016年3月「回答書・改定規約」：改定するとの回答及び、改定後の規約について検討、文言上の不明な点について担当者間で問い合わせ中

健康食品販売 事業者 【新規】	Web上の表記について	2016年4月「問合せ」：無料で購入するためは、4カ月の継続が条件だが、その表示が注文フォーム確認画面を含めて非常にわかりにくいこと、ダイエット効果として「-9.7 kg」と表記する根拠について問い合わせた
-----------------------	-------------	---