

なくす会ニュースレター

〒330-0064
 さいたま市浦和区岸町 7-11-5
 Tel048-844-8972 Fax048-829-7444
nakusukai.01@saitama-k.com
<http://saitama-higainakusukai.or.jp/>

入院時アメニティレンタル事業者の使用する申込書が改善されました

埼玉消費者被害をなくす会では、各病院における入院患者に「入院セット」や「アメニティセット」を提供する事業者である株式会社アメニティに対し、2018年1月、さいたま市内の病院で使用されている「アメニティセット申込書」の一部記載について、使用停止または適切な内容に修正することを求めました。結果、同年4月、下記の通り改善されました。

- 当該事業者は、提携している病院も非常に多くあること、入院時のアメニティグッズの使用は必要不可欠なものですが、「入院時に契約を強制された」「紙おむつ代などが高額になり、転院も考える状況になった」などの情報提供があったことから、当会で申入れ活動を行ないました。
- 入院する事になった時は余裕がないことも。ぜひご注意ください！



【お問合せ・申入れに対するご回答の要旨】

1 貴社のアメニティセット（入院セット）への申込みが病院への入院条件でないにもかかわらず、申込みが病院への入院条件であるかのような申込書兼同意書の記載について	
(1) お問合せ・申入れの要旨 申込みが病院への入院条件であるかのような記載は消費者契約法に抵触する。	(2) ご回答の要旨 申込書兼同意書を以下のとおり修正する。 ① 提携の病院名を削除する。 ② 当社が提携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い業者であることを明記する。
2 アメニティセットのタイプ（紙おむつ、寝巻、タオル類、日用品などのセット内容による）を選択する者が病棟看護師だけであり、患者等にタイプの選択権がない点について	
(1) お問合せ・申入れの要旨 アメニティセットのタイプ（入院セットの種類）の選択権が患者等にならないことは消費者契約法に抵触する。	(2) ご回答の要旨 申込書兼同意書を以下のとおり修正する。 選択欄 【1】患者様の紙おむつのご利用状況により病棟看護師がタイプを決定、変更することに同意します 【2】患者様または申込者でタイプを決定します。※タイプは再申込みを行うことにより、いつでも変更できます『アメニティセットは入院中に不要になった場合はいつでも解約する事が可能です。』を追記する。
3 貴社のアメニティセットが紙おむつの取扱いによってタイプと価格が大きく異なるところ、紙おむつ等の使用量、利用回数に応じた実費の負担を求めている厚生労働省の通達（平成17年9月1日保医発第0901002号）とは異なり、定額料金としていることについて	

<p>(1) お問い合わせ・申入れの要旨 今後、使用量、利用回数に応じた実費の負担を求めている厚生労働省の通達に沿った内容に変更することを検討しているか。</p>	<p>(2) ご回答の要旨 当面変更の予定はない。なお、同業他社の動向等を勘案して将来見直すこともあり得る。</p>
<p>4 患者の入院時に、病院の看護師または院内相談員から入院セットの内容について説明を受け、申込書兼同意書に署名押印することを強く求められたという情報があることについて</p>	
<p>(1) お問い合わせ・申入れの要旨 貴社が病院の職員に申込書兼同意書の説明と対応を委託している病院に対し、貴社のアメニティセットの申込みがあくまでも利用者の任意（希望）であることを徹底するような要望をしたか。</p>	<p>(2) ご回答の要旨 アメニティセットの申込みが任意（希望）であることを徹底するように要望した病院もあるが、まだ要望していない病院に対しては同じように要望していく。</p>

※.....※
 ≪情報提供のお願い≫ 消費者に必要以上に不利益であると思われる項目が含まれる事例などがありましたら、当会まで情報提供をお願いします。

電話：048-844-8972/Fax：048-829-7444/E-mail：nakusukai.01@saitama-k.com

★★★その他の主な差止請求関連の進捗状況★★★

差止請求訴訟提起

事業者（業種） 事案の争点	経過等（2018年11月10日現在）
<p>(株)NTTドコモ（電気通信事業） ●発端（当会に来た相談内容） 毎月の携帯電話利用料金などの案内方法について、2015年2月請求分から紙媒体による明細書、請求書の発行を有料化（100円：口座振替等の明細は50円） 請求書の発行手数料を定める条項 「Xiサービス契約約款」第52条の2及び「FOMAサービス契約約款」第68条の2 ※料金表第1表第7において、請求書の発行に係る手数料として、1契約について1通ごとに100円（税抜き）と規定 ●有料化した根拠＝差止の対象としている条項 約款変更権の定めに関する条項 「Xiサービス契約約款」及び「FOMAサービス契約約款」第2条（約款の変更） 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。 ●当会の考え 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：携帯電話契約の請求書の発行手数料が有料に変更されたことは、約款変更の限界を逸脱している。</p>	<p>左記に関する条項が消費者契約法第10条に違反するとして2017年1月25日、東京地方裁判所に差止訴訟を提起した。 同年3月17日：第1回期日 同年7月27日：第2回期日 同年10月12日：第3回期日 同年12月14日：第4回期日 2018年2月15日：第5回期日（終結） 同年4月19日：判決言渡し 敗訴 同年4月27日：控訴書類を東京高裁に提出 同年7月18日：控訴審第1回期日 同年9月14日：弁論準備手続き 同年10月1日：結審 同年11月28日：判決言渡し（予定）</p>

事業者（業種） 事案の争点	経過等（2018年11月10日現在）
<p>(有)台企画（ブライダルエミナンス：結婚紹介業）</p> <p>契約書の「クーリング・オフ」「中途解約」「会員の義務と遵守事項」に関する条項が、それぞれ消費者契約法第8条第1項、特定商取引法第48条第8項、第49条第7項に違反する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● クーリング・オフの期間を「契約日から8日間」としており、特定商取引法第48条1項「書面を受領した日から起算して8日」に反している。 	<p>契約書の左記条項に関して「問合せ」以降、電話での問い合わせについても一切回答がなかったため、2017年4月「申入書」を送付。依然として回答がないため、同年7月、「差止請求書」を送付。その後も回答を得られないため、2018年1月29日、さいたま地方裁判所に差止請求訴訟を提起した。第2回期日において、裁判上の和解が成立。</p> <p>同年3月23日：第1回期日 同年5月18日：第2回期日（裁判上の和解）</p>
<p>(株)ディー・エヌ・エー（インターネットゲーム）</p> <p>当該事業者が運営するポータルサイト「モバゲー」のサービス利用契約には、利用規約中の一切損害賠償責任を負わない・一切返金しないとの条項があり、消費者契約法第8条第1項で無効とする内容が含まれている条項であるとして、該当する規約の使用差止を求める。</p>	<p>左記内容について「お問合せ」「申入れ」「再申入れ」「41条書面」と対応してきたが、当該事業者からは、事業者側の故意・重大な過失、また軽過失の場合も、それぞれ損害賠償責任を負うため、各条項は当会の差止請求にあるような規定ではないとの回答。改善がすすまないため、2018年7月9日、さいたま地方裁判所に差止請求訴訟を提起した。</p> <p>2018年9月26日：第1回期日 同年11月14日：第2回期日</p>

申入れ等

事業者（業種） 事案の争点	経過等（2018年11月10日現在）
<p>(株)トーソーコンストラクション (外壁塗装)</p> <p>契約書の遅延損害金条項、クーリング・オフ条項、キャンセル条項が、特定商取引法第10条2項、消費者契約法第8条第1項第2号、特定商取引法第9条第8項に違反する。</p>	<p>該当する条項の修正を求め「申入書」を送付後、契約書は随時見直しているとの連絡を受けた。2017年4月から、数度にわたり電話交渉するも見直した契約書の提示がないため、同年7月、再度送付依頼の文書を送った。その後も、具体的な回答を得られなかった。</p> <p>2018年1月、最初の申入れから1年経過後も改善がされないことから「差止請求書」を送付した。</p>
<p>(株)エムアンドエム (化粧品・健康食品通販)</p> <p>Webページの「初回980円+税」との強調表示について最低4回の継続条件の記載が小さいこと、100名様限定との表示について継続していることは、景品表示法第5条第1号、第2号に違反。</p>	<p>2018年1月、広告表示に景品表示法に違反する記載があるとして「申入書」を送付。当該事業者からの回答の延期願いや代理人弁護士の選任などがあり、同年7月に回答を受領。改善したとのホームページを確認するも、改善が不十分であることから同年8月「再申入書」を送付。同8月に回答を受領。</p>

(株)トウエンティーフォーセブン
(パーソナルトレーニング、英会話)

ホームページの「全額返金保証」としながら返金条件が容易に読み取れない表示が、景品表示法第5条第2号に違反する。利用規約中の免責条項が、消費者契約法第8条第1項第1号及び第3号に違反する。

2018年1月、左記の内容で「申入書」を送付。当該事業者から同年2月に回答があり、4月末を目安に利用規約の変更、ホームページの改善をおこなうとの意志が示された。改善したとのホームページ、利用規約を確認するも、改善が不十分であることから同年8月「再申入書」を送付。同年9月に回答を受領。指摘表示の改善を確認したことから、同年10月に終了の連絡文を送付し終了。

12月4日、消費者カアップ学習会 Vol.2 を開催します！

解約トラブルを防ぐには ～契約の時にすべては始まっている！～

- 通信販売で健康食品を申し込んだ。解約しようとしたが、返金も返品も出来なかった
- 成人式の着物レンタルを申し込んだ。解約しようとしたらキャンセル料が高額だった
- 子どもが親に無断でゲームに高額の課金をしてしまった。

生年月日を偽っていたため返金されなかった

⇒ こんな解約トラブルを防ぐには、最初が肝心！

そもそも、契約って何？

契約の時に注意することなどを学びます



日 時：2018年12月4日（火）10時～12時

会 場：浦和コミュニティセンター第13集会室

（JR浦和駅東口 徒歩1分 浦和パルコ上 コムナーレ10階）

講 師：松苗 弘幸弁護士

参加費：無料

申込み：なくす会まで 電話 048-844-8972

E-mail：nakusukai.05@saitama-k.com



お知らせ

消費者カアップ学習会 Vol.3 広告の見方と注意点（仮）

2019年2月27日（水）10時～12時 浦和コミュニティセンター第13集会室

講師：消費者庁 表示対策課 田中誠氏

打消し表示に関する実態調査報告、違反事例など、日ごろ目にする事の多い広告や表示を見る時に注意するポイントなどを学習します。

詳細は、次号でお伝えします！ ぜひご予約ください！

- 商品事故・契約トラブルにあった時は、支援センターや市町村の消費者相談窓口へ迷わず相談を！
- ◆ 埼玉県消費生活支援センター（埼玉県生活科学センター内） TEL 048-261-0999
- ◆ 全国共通 消費者ホットライン TEL 188（いやや！）（0570-064-370）