

KC'sの差止請求活動について記者発表を開催

10月27日、消費者支援機構関西は差止請求活動について記者発表を行い、8社10名の記者が出席しました。

最初に、検討委員長の五條操弁護士がKC'sで検討をすすめている15の事案について概略を説明し、続いて鉄道定期券の中途解約に関する件と賃貸住宅保証委託契約に関して、説明が行われました。



《鉄道定期券の中途解約に関する問題について》



検討グループ長の赤松純子弁護士は、関西の鉄道事業者の定期券を中途解約する場合、特例として利用開始日から3日間は解約できますが、関東（7日間）、JR北海道など（日割り精算）と違いがあり、消費者にとって不利益ではないかという点と、定期券の法的な性質について検討し、検討経過をまとめた内容と経緯について報告しました。

記者からは「関西ではなぜ解約期間が他と比べて短いのか？」という質問や「今後どのようにすすめるのか」といった点について質問が出されました。これに対して赤松弁護士は「関東にはJRと民鉄の協議機関があり解約期間の延長ができたが、関西にはそのような協議機関がないことが理由の一つ」であることが紹介されました。また、今後の対応については「国交省への要請について検討しているが、消費者庁に対

しても要請できないかといったことを検討している」と答えました。

鉄道定期券の中途解約に関する問題は、ニッポン消費者新聞や日本消費経済新聞などに掲載されました。

《追い出し行為が問題となっている事業者に対する差止請求》



賃貸住宅保証委託契約について検討をすすめている検討グループ長の増田尚弁護士は、それぞれの事業者に共通した追い出し行為につながる契約内容について説明し、現在4社に対して不当な契約条項の削除や見直しを求めていることを報告しました。会場からは、「追い出し屋対策会議の運動にKC'sの差止請求活動がどのような影響を与えているのか？」や、追い出し屋規制法案の内容について質問が出されました。増田弁護士は「業者への申し入れによって無断でカギを交換するなどの追い出し行為が減ってきていることなどの変化が生まれている」ことが報告されました。また、法案に関して「現行の弊害を解決するためにも法案の成立を求めているが、一方で家賃滞納者をデータベース化することを認めるなどの問題点もある法案であり、この点については認められない」と答えました。

今後も、KC'sでは消費者に一方的に不利な契約や不当な勧誘行為をやめさせる活動をより広く知ってもらうために、マスコミに対して積極的に情報を提供して行きたいと考えています。

ご案内・お知らせ

《KC's 主催》

「これはおかしい!？」表示についての学習会

景品表示法（優良誤認・有利誤認）が団体訴訟制度の対象に加わったことから、KC'sでは、大阪と奈良の活動グループが健康食品などの表示について検討をすすめています。

KC'sでは、下記の日時で景品表示法と活動グループが調査をすすめてきた広告の問題について学習会を開催しますので、ぜひご参加ください。お問い合わせ・お申し込みはKC's事務局まで。

- ◎日時：12月6日(月) 13:30～
- ◎会場：大阪府消費生活センターセミナー室(天満橋駅下車すぐOMMビル1F)
- ◎講師：下津秀幸さん(消費者庁表示対策課課長補佐・総括担当)

特定非営利活動法人 消費者支援機構関西（内閣総理大臣認定 適格消費者団体）

KC's NEWS

No.29
2010.11.19

発行所 KC's事務局 〒540-0033 大阪市中央区石町1-1-1 天満橋千代田ビル2号館2階 TEL.06-6945-0729 FAX.06-6945-0730 eメール: info@kc-s.or.jp

携帯電話ゲーム会社に対し、テレビCMの改善を中心に申入れを行う

KC'sは、グリー株式会社に対し、10月27日、テレビCMの「無料」という音声を流すことをやめ、消費者に不利な利用規約を改善すること、以上2点について申入れを行いました。CMに対する申入れを中心にご報告します。

KC'sで携帯電話のゲームの問題点を検討することになったのは、検討グループのメンバーからの問題提起がきっかけでした。調べていくと、無料であると思ってゲームで遊んでいたのに、高額な請求が届くという苦情・相談が、消費生活センター等に寄せられていることがわかってきました。

□検討グループのメンバーでやってみました

実際、検討グループのメンバー数人がグリーに加入し、携帯ゲームをやってみました。すると、確かに簡単なゲームは無料でできること、無料でいろんなゲームを始めることができることがわかりました。しかし、よりゲームを楽しもうと思えば、コインやゴールドという仮想通貨を使って、効果を発揮する様々な道具などを取得しなければなりません。

□実際はお金がかかるのに

コインは直接お金を払って購入します。ゴールドを手に入れるには、①友人を紹介する、②有料サイトに登録する、③有料アイテムを購入または有料コースに加入するなどの方法がありますが、①以外はお金がいります。無料で遊べる範囲は限られており、ゲームを楽しもうと思えば、コインを購入するにせよ、ゴールドを入手するにせよ、実際はお金がかかってしまうのです。にもかかわらずテレビCMでは「無料」の音声が流れます。これは景品表示法の「有利誤認」（具体的には、商品・サービスの取引条件について、実際よりも有利であると偽って宣伝したり、競争業者が販売する商品・

サービスよりも特に安いわけでもないのに、あたかも著しく安いかのように偽って宣伝する行為）にあたるのではないかと、という議論になりました。

その際、ゴールドはポイントとされていて（店で買い物をするともらえるポイントをイメージして下さい）、ゴールドとお金との対価関係を不明確にしていることが問題ではないかと、という議論がされました。

□「打ち消し表示」について

確かにCMでは、「一部コンテンツは有料です」と表示されます（いわゆる「打ち消し表示」）。しかし、①音声によって「無料」が強調された後、2秒ほど画面に表示されるだけで、視聴者が認識するには不十分であること、②「無料です」は音声で流れ、例えば、テレビをつけながら家事をしているような視聴者に対しても強く印象づけられるのに対し、「一部コンテンツは有料です」は音声による表示はなされないため、そういう視聴者には認識されない可能性があること、③視聴者に与えるインパクトにおいても、音声を併用する「無料です」の方が大きいことから、打ち消し表示としては不十分と判断しました。過去にも、テレビCMで、強調したい内容を音声で流し、打ち消し表示や補足説明は映像のみを短時間・小さい文字で放映していた事業者に対して、公正取引委員会から排除命令や警告がなされた事例があります。

□その他

以上のほかに、利用規約の中に、グリー株式会社故意・過失がある場合にも、債務不履行や不法行為にもとづく損害賠償責任を免れるとする消費者に不利な規定がありましたので、この点についてもあわせて、申入れを行いました（詳しくはHPをご参照ください）。

□景品表示法違反としては KC'sで初めての申入れ

このように、今回は景品表示法違反として申入れを行いました。これはKC'sとしては初めてのケー

スです。消費者に対し誤った認識を与えるような表示や提示は、許されるものではありません。おかしいな、と思うような事例があれば、是非KC'sまで情報提供お願い致します。

追い出し被害の拡大を防ぐため…家賃債務保証業者に対して申入れ

賃貸住宅の借入人から委託を受けて連帯保証人となることを業とする家賃債務保証業者については、家賃滞納時の暴力的な取立てや、鍵交換、家財の無断撤去・処分などの「追い出し」被害が指摘され、法規制をするべく、現在「借入人の居住の安定を確保するための家賃債務保証業の業務の適正化及び家賃等の取立て行為の規制等に関する法律案」(追い出し屋規制法案)が審議されています。

□保証委託契約の不当条項の内容

ところで、保証業者による「追い出し」行為の道具とされているのが、借入人との間の保証委託契約における様々な不当条項です。私たち検討グループは、保証委託契約の不当条項が消費者契約法に違反するかどうかを検討し、各社に対して是正を申し入れてきました。

《不当条項の内容》

①一方的な賃貸借契約解除を容認する条項

家賃滞納などの場合に、保証業者が解除の意思表示を発し、あるいは受領する権限を代理行使するというものです。しかし、賃貸借契約の当事者でない保証業者がなぜ賃貸借契約を解除できるのかが不明ですし、賃貸借契約を継続させたいというのが借入人の通常の意味ですから、これに反して代理権を認めるとする条項は、民法99条1項よりも消費者の義務を加重するものといえます。

②物件への無断立ち入りや一時使用禁止、家財の無断処分を容認する条項

このような条項は、追い出し屋規制法案によって罰則をもって禁止されることとなりますので、各社とも、契約書から削除する意向を示しています。しかし、「夜逃げ」と保証業者が判断した場合に、法的手続きをとることなく家財を処分できるとする条項は、自力救済を認めるものというべきですが、なお固執する業者も一部に見られます。

③求償権の範囲・違約金

民法442条2項よりも広く、取立に要した費用を要求する条項もありますが、消費者契約法10条により無効です。また、違約金等を徴収する条項もありますが、求償権の遅延損害金と合わせて年14.6%を超える場合には、消費者契約法9条2号により無効です。

④事前求償権の行使

民法460条に定められた以外の事由、例えば、原賃貸借契約上の付随的な債務や保証委託契約上の債務の不履行によっても、事前求償権を認める条項もありますが、消費者契約法10条により無効です。なお、事前求償権を認めると、結果として、賃貸人の取立代行を認めたことになり、弁護士法72条に抵触するおそれがあると考えられます。

⑤他の連帯保証人との負担割合

他に連帯保証人がいる場合、家賃債務保証業者の負担割合を0とする条項がみられます。しかし、民法427条よりも消費者である連帯保証人の権利を制限するものであり、消費者契約法10条により無効です。

追い出し屋規制法案の制定をにらんで、各社とも契約条項の見直しをすすめています。ただ、同法案はいわゆる「業法」ですので、直接に保証委託契約の効力を規律するわけではありません。法案の目的を達成するためにも、私たちが消費者である借入人の権利を擁護する観点から、契約条項の是正を申し入れる必要があります。おかしいな、と思うような事例があれば、是非KC'sまで情報提供をお願い致します。

(検討グループ長 増田尚弁護士)



団体賛助会員紹介

株式会社 損害保険ジャパン

損害保険ジャパン(以下「損保ジャパン」)は、「お客さま第一」という理念を最も大切に、これを実践することにより、皆さまのご支援をいただき120年を超える歴史を重ねてまいりました。日本で最初の火災保険会社として設立され、国から唯一認められた私設消防組織を持っていました。火災発生の際には、社員は、何事にも優先してお客さまのために現場に駆けつけ、命がけで消火活動に挑みました。「お客さまを守り、社会に貢献する」という使命感と挑戦の精神が、今も脈々と生き続けています。

長年にわたる損害保険事業で培ったリスクマネジメントのノウハウを活かし、身近な自動車保険や火災保険などのお客さま満足度向上のための商品開発をはじめとして、企業保険、生命保険、金融サービス、ヘルスケア事業と、幅広い分野で、持続可能な未来に向けて、新しい社会のリスクにいち早く気づき、予防策や解決策を提供しています。

■CSRの取り組み

損保ジャパンは、1990年に「地球環境リスクマネジメント室」を設置し、いち早く地球環境問題への取り組みを開始しました。ISO14001や独自のCSR環境マネジメントシステム“E-ことプロジェクト”を導入し、以来、環境リスクや気候変動における適応と緩和の両方に役立つ多様な保険、エコファンドや天候デリバティブを含む金融商品・サービス商品の開発など、金融業界における環境分野の先駆けとしての役割を果たしてきました。

また、社員のボランティア組織「ちきゅうくらぶ」を通じて全国各地で地道な社会貢献活動も継続しています。

■今後の取り組み

損保ジャパンは今後の目指すべき姿として次の3つの目標を掲げています。

- ・お客さまから最も高い評価をいただける保険グループになること
- ・人間的な魅力や高い専門性を備えた社員や代理店のいる人材集団として最も高い評価をいただける保険グループになること
- ・全てのサービスプロセスが、シンプルで分かりやすく、最もスピード感のある保険グループになること

お客さまにご満足いただき、強い信頼をお寄せいただける会社に成長していけるよう、損保ジャパングループ全員が全力で取り組んでいます。

今後も、消費者支援機構関西様のご支援をいただきながら、皆さまが安心できる社会の実現を目指してまいります。



損保ジャパンは、2010年の「世界で最も持続可能な100社(グローバル100)」に2年連続で選出されています。

お問い合わせ

株式会社 損害保険ジャパン
(関西第一本部・関西第二本部)

〒541-8545 大阪市中央区瓦町4-1-2
TEL 06-6204-1811 FAX 06-6201-0380
URL: <http://www.sompo-japan.co.jp>