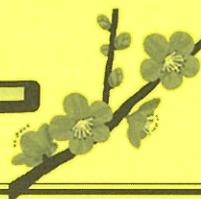


消費者支援ネット

ニュースレター



〒400-0032
 甲府市中央 4-3-19 桜商事ビル3 階
 電話 055-269-7771
 FAX 055-269-7780
 Mail info@yamanashi-cnet.jp

消費者被害・トラブル 110 番 弁護士無料相談会を開催しました。

2025年10月25日（土） 場所：アピオ甲府

弁護士相談会の開催に合わせて、当団体のお知らせ活動を行いました。消費者問題を知るきっかけにいただいたと作成したクイズに、約 120 名の参加がありました。当日のクイズから、2問をピックアップしました。

消費者トラブル・契約知識クイズ

<p>①「適格消費者団体」はどんな役割をもっている？</p> <p>A. 消費者から商品を買取る団体。</p> <p>B. 消費者に代わって契約を結ぶ団体。</p> <p>C. 消費者の利益を守るため、事業者に不当な契約事項の使用をやめるよう求める団体。</p>	<p>答え：C</p> <p>「不当な勧誘、不当な契約条項、不当な表示」などを、事業者にやめるように求め、改善されない場合は差止請求訴訟を提起することができます。</p>
<p>②クーリングオフは無条件で契約を解約できる制度です。適用される契約はどれ？</p> <p>A. 訪問業者に「屋根の無料点検をします」と言われ、点検後に修理の契約をしたが解約したい。</p> <p>B. スマホで注文したカバンが届いたが、思っていた色と違うので返品したい。</p> <p>C. お店で洋服を購入したが、帰宅後着てみると似合わないで返品したい。</p>	<p>答え：A</p> <p>クーリングオフは契約後に消費者が冷静に考え直すための制度で、「訪問販売」「電話勧誘販売」などが対象です。</p> <p>B.は「通信販売」（事業者が定めた返品ルールを適用）、C.は「店舗購入」で、いずれもクーリングオフの適用外です。</p>

●事業者への是正申し入れをしました。詳しくは裏面へ・・・

対象事業者：（株）クア・アンド・ホテル、（株）CYBODY



★オンライン消費者講座★

「その契約、本当に大丈夫？」を開催しました

講師 關野文士（弁護士）

2025年10月29日（水）10時30分～11時40分 参加者 39名

- *参加者からは「非常に分かりやすかった」「具体例が多く理解しやすかった」「自分や家族にも関係のある内容だった」といった声が多数寄せられました。
- *また、クーリングオフ制度や定期購入トラブルなど、日常的に関わるテーマへの関心が高く、「知らなかった点を学べて参考になった」「期限を過ぎてもあきらめなくてよいケースがあると知り安心した」など、実践的な学びにつながりました。
- *さらに、「被害に遭わないように注意したい」「困ったときは専門機関に相談したい」といった、学びを行動につなげようとする前向きな意見も多くみられました。

ご参加ありがとうございました！



●事業者への是正申し入れをしました●

不当表示などを調査し、是正申し入れ・差し止め請求等を行う活動報告 No.7

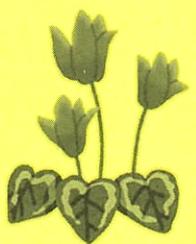
対象事業者	経緯
株式会社 クア・アンド・ホテル (ホテル経営事業者)	<p>令和6年10月に、対象事業者の施設利用規約に関して情報提供がありました。</p> <p>「第8条(一部省略)なお、ロッカー収容物についての紛失 事故は責任を負いかねますので、現金、貴重品はフロントにお預けください。第9条1.(一部省略)お客様がフロントにお預けになった物品等について、滅失、毀損等の損害が生じたときは、当館の故意又は過失による場合に限り、当館は、その損害を10万円を上限として賠償します。但し、現金その他の高価品については、フロントにお預けになる際にお客様が予めその種類及び価額を申告されなかった場合には、当館の故意又は重大な過失により滅失、毀損等の損害が生じたときを除き、当館はその責任を負いません。2. お客様が当館内にお持ち込みになった物品等であってフロントにお預けにならなかったものが滅失、毀損等した場合、当館はその責任を負いません。但し、当館の故意又は重大な過失により滅失、毀損等の損害が生じたときは、当館はその損害を10万円を上限として賠償します。」とあるが、事業者の責任を免除する規定として消費者契約法に違反しないかというものでした。</p> <p>事件着手後、規約第8条は消費者契約法8条1項1号及び3号に抵触し、第9条は同法8条第1項2号及び4号に抵触するものと判断し、規約の修正ないし削除を求める申入書を発出しました。</p> <p>事業者より、当法人からの申入を全面的に認め、該当する表記は修正ないし削除され、消費者契約法へ抵触している状態の解消を確認したことにより、令和7年6月4日理事会決議により、事件終了としました。</p>
株式会社 CYBODY (スポーツジム運営事業者)	<p>令和3年1月、対象事業者の利用規約について情報提供がありました。</p> <p>「一度納入した諸費用は、返還できません。」「解約手続きは、必ず来店のうえ書面で行うものとし、電話、ファクシミリ、電子メールその他の通信手段による解約手続きには応じません。」といった規約は、消費者契約法に違反しないかというものでした。</p> <p>事件着手後、規約の内、①規約第12条(諸費用)「一度納入した諸費用は、返還できません。」、②規約第17条(退会)「解約手続きは、必ず来店のうえ書面で行うものとし、電話、ファクシミリ、電子メールその他の通信手段による解約手続きには応じません。」、③規約第18条(休会)「休会手続きは、必ず来店のうえ書面で行うものとし、電話、ファクシミリ、電子メールその他の通信手段による休会手続きには応じません。」、④規約第19条「会員(同伴者を含む)が被った当施設利用中の損害や怪我その他の事故について(以下事故等といいます)本クラブに故意または過失がない限り、当社は、当該事項に対する一切の責任を負いません。また当社は会員が諸施設外で被った事故等について一切の責任を負いません。なお会員が金銭、貴金属その他の貴重品の紛失、盗難の被害があった場合、当社は一切の責任を負いません。」、⑤規約第27条(会則の改定)「当社は、本会則および施設利用の規則を改訂することができます。予め1ヶ月前までに告知することにより、改訂した会則、規則の効力が全会員におよぶものとします。本会則の開示方法は、施設内への掲示とします。」との各規定は、消費者契約法10条等に抵触するものと判断し、規約の修正ないし削除を求める申入書を発出しました。</p> <p>最終的に、事業者より、当法人からの申入を全面的に認め、該当する表記は修正ないし削除され、消費者契約法へ抵触している状態の解消を確認したことにより、令和7年9月29日理事会決議により、事件終了としました。</p>

✿ 会員加入のお願い ✿

消費者被害をなくす活動のために、会員になっていただける方を募集しています。
この活動を進めていくために、ご協力をお願いします。HP から応募できます。

✿ 情報をお寄せください ✿

身近な消費者トラブル・被害情報の提供をお願いします。チラシや広告の疑問や、不審な情報をお寄せください。過去に寄せられた情報は、HP に掲載しています。



お問い合わせについて、詳しくはホームページをご覧ください。「やまなし消費者支援ネット」で検索できます。