

# 申入れ活動に関するPR書面

2020年6月16日

特定非営利活動法人  
消費者被害防止ネットながさき

## 1 不動産仲介会社に対する申入れ

申入れ先事業者は不動産仲介業者であり、長崎市内等において多数の不動産賃貸借契約を仲介し、また多数の賃貸借物件を管理しています。同事業者は、住宅トラブル対応サービス（有料）の提供を開始するとともに、既存の入居者に対し、原則として同サービス加入が必須である旨を通知していました。

同サービスは上記のとおり新規サービスであり、既存の入居者が締結している賃貸借契約では加入が必須とされていないものです。そのため、既存の入居者との関係では、新規契約の締結又は既存契約の変更に該当し、かつ有料であるため入居者にとって一定の負担を伴います。そうであるならば、同サービス加入は、法律上、入居者の自由意思に委ねられるべきものです。

このように、同サービスの加入は入居者が選択できるにもかかわらず、「原則として加入が必須である」旨を告げているのであれば、本来は法律上必須ではないサービス加入があたかも必須であるかのような誤解を入居者に対し与えかねないものです。そこで、同通知は、不実告知（消費者契約法4条1項1号）に該当すると判断し、①同通知に基づく勧誘の中止等、②加入済みの入居者に対し正しい説明を行ったうえで再考する機会を与えること、③未加入の入居者にも正しい説明を行うことを同事業者に対し申し入れました。

その結果、同事業者からは速やかに改善する旨の回答があり、かつ情報提供者から実際に申し入れたとおりの対応があった旨の報告を受けたため、改善がなされたものと判断し、申入れを終了しました。

## 2 美容用品（まつげ美容液）通信販売会社に対する申入れ

申入れ先事業者は、まつげ美容液のインターネット通信販売業者です。従来より不当な「お試し定期購入」を行っており、この点については一定の改善が行っているようですが十分なものとはいえず、かつその他にも問題点が見受けられました。

そこで、①「お試し定期購入」に関する点について、有利誤認（景品表示法5条2号）及び広告表示義務違反（特定商取引法11条）の指摘を行いました。また、②ウェブサイト上での申込みをもって法定代理人の同意を得ているとみ

なす等の一連の条項については、消費者契約法10条違反を指摘しました。③いつでも解約できるかのように表示しながら、実際には事業者側の事情によって解約期限を徒過するおそれのある方法に解約手段が制限されている点については、有利誤認（景品表示法5条2号）及び消費者契約法10条違反の指摘を行いました。そのうえで、①～③について、いずれも改善を申し入れました。

現在は、事業者側からの回答を待っている状況です。

### 3 火災報知機・消火器リース会社に対する申入れについて

申入先事業者は、警報器（火災報知機）・消火器リースを行っている株式会社であり、大手ガス会社のグループ会社です。また、同事業者と消火器等のリース契約を締結している消費者は、大手ガス会社とも都市ガス供給契約を締結しています。

申入先事業者（リース会社）の約款は、ガス料金の滞納を消火器等リース契約の無催告解除事由と定めていました。しかし、消火器等リース契約と都市ガス供給契約は別個の契約であり、本来、都市ガス供給契約に関する債務不履行の事実をもって直ちに消火器等リース契約を解除できるわけではありません。また、同事業者（リース会社）に対し上記約款規定を設けた趣旨を予め問い合わせたところ、都市ガス料金とリース料金が手続上合算請求されているためであるとの回答を得ました。しかし、合算請求は事業者側の事務処理上の便宜のためであり、それにより消費者が特段の利益を受けているとは判断できませんでした。

そのため、ガス料金の滞納を消火器等リース契約の無催告解除事由と定める条項については、消費者契約法10条に違反するものと判断し、改善を申し入れました。

また、同事業者（リース会社）の約款には、住宅用消火器リース契約について、顧客が都市ガス以外のエネルギーに切り替える場合、顧客に消火器を売り渡してリース契約を終了させる旨の条項がありました。この点に関し、都市ガスに外のエネルギーに切り替えることは、本来、消費者が負うべき消火器リース契約上の債務・義務（代金支払債務やリース品の保管義務等）の不履行を構成しないはずですが、また、同事業者（リース会社）に対し上記約款規定を設けた趣旨を予め問い合わせたところ、都市ガス以外のエネルギーに切替えた顧客からはリース料金回収が難しくなるためであるとの回答であり、やはり事業者側の事務処理上の便宜のためであり、それにより消費者が特段の利益を受けているとは判断できませんでした。

そのため、同条項についても消費者契約法10条に違反するものと判断し、改善を申し入れました。

以上