

美容外科クリニックの不当条項の改善が実行されておらず、 当協会との再度の協議により改善が行われた

- ・ 当初の申入れ : 平成21年2月23日
- ・ 相手方事業者 : 湘南美容外科クリニック新宿院
東京都新宿区西新宿6-5-1 アイランドタワー12階

1 当初の申入れと相手方の回答

・ 当協会は適格消費者団体として、湘南美容外科クリニック新宿院及びグループ院に対し、使用する契約条項の中に、消費者契約法第9条1号、第10条に該当する不当条項があったため、不当条項の使用停止、及び改善すべき条項の是正を求めた申入れ（裁判外の差止請求）行いました。

・ 申入れ後、相手方事業者と協議を重ね、キャンセル料についても、「平均的損害」の範囲内であるとの回答があったことにより、当協会の申し入れにより一定の是正が図られたものと判断し、今後も当該事業者の契約書面の内容や実際の運用が、法の趣旨に沿った適正なものであるかについて、絶えず関心を持って注視することを前提に、平成21年7月31日、一旦、申入れの終了を通知しました。

・ 当初の申入れと相手方からの回答（概要）

当協会からの申入れ内容	相手方からの回答
<使用停止を求めた主な条項> ① 手術予約申込み後の「連絡なくキャンセルの場合はいかなる場合もキャンセル料が発生する」という条項 ② 「手術申込金は手術事前準備に当てさせていただきますのでご返金できませんので予めご了承ください」という条項 ③ 「手術予定日より2週間前から前々日までの手術の変更・キャンセルは、手術代金の50%、手術予定日前日の	①、②については使用を停止する。 ③については停止するが妥当な範囲で修正を行う。 「予約金をご入金いただいた時点で手術本契約が成立します。～手術予定日のご変更、キャンセルは2週間前までをお願いいたします。2週間前を過ぎても手術予定日のご変更・キャンセルには応じますが、すでにかかってしまった実費相当額についてはご負担いただくことがあります。」 ただし、契約解除の場合の費用の請求は、消

<p>手術の変更・キャンセルは手術代金の80%、手術当日の変更・キャンセルについては手術代金全額をキャンセル料としてお支払頂きます」という条項</p>	<p>費者契約法の規定に従い、各手術の種類に応じた「平均的な損害」の範囲内の趣旨である。</p>
<p><改善を求めた主な条項></p> <p>④ 「安心無痛麻酔」の表示</p> <p>⑤ 「お見積書」「仮予約」「仮申込」「申込」「本申込」「手術日」「手術予定日」「手術予約日」などの表記</p>	<p>④、⑤については改善・是正する。</p>

2 その後の経緯と今回の終了

- 平成22年2月22日、当協会から相手方事業者に対し、相手方事業者及びグループ院が消費者に交付している書面を送付するように要請しました。
- 平成22年4月7日付け相手方回答書により、当協会からの終了通知後も、従前の書面(差止請求の対象となった書面)をそのまま使用していたことが判明しました。
- そのため、その後、当協会から相手方との間で協議を再開しました。協議の中で、さらなる文言の修正、是正前の書面の使用中止を求めた結果、平成22年7月30日付相手方回答書添付の修正版書面によって、以下の4項目を確認することができました。

<p>① 予約金入金により手術契約が成立すること</p> <p>② 手術予定日の変更・キャンセルについては、既にかかっている実費相当額がキャンセル料になること</p> <p>③ 実費相当額は平均的損害を超えないこと</p> <p>④ 修正版は7月28日より使用開始し、従前のものの使用は中止すること</p>

- 以上の結果を踏まえ、平成22年8月12日、当協会から再度の協議も一旦終了すると通知しました。
- なお、当然のことながら、今後も引き続き大きな関心を以って注視し、違法、不当な運用があれば、改めて是正の申入れ等を行うことを通知しております。

以上