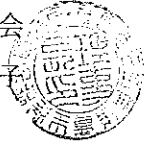


平成23年11月10日

株式会社ハート

代表取締役 横川 泉 殿

社団法人 全国消費生活相談員協会
理事長 丹野 美絵子



ご 連 絡

当協会作成の平成23年9月26日付「ご連絡」に対して、貴社より、平成23年10月12日付回答書を受領いたしました。上記回答により、当協会が消費者契約法に定める不当条項に該当するとして指摘し改善の申入れを行ってきた貴社ハート共済保障規約（以下「規約」という。）第18条1）、第17条2）、第10条の各条項号（新規約第16号1）、第15号）について、一定の改善が行われたことを確認しました。また、消費者の権利を不当に制限する条項について改善・是正を求めた規約第11条、第2条、第12条（新規約第10号、第2条）及び用語の統一についても、当協会の要望に概ね沿うものと確認しました。

なお、今回貴社より呈示頂きました新規約には、条文中に誤記が見受けられますので、修正してください。また今回は是正の申入れの対象とはしていない「クーリング・オフ」の記載部分に関して、新規約の表記では特定商取引に関する法律（以下「特定商取引法」という。）第9条が遵守されていません。特定商取引法第9条を遵守した表記に改善ください。改善された規約を当協会まで送付ください。あわせて改訂された規約の使用開始時期について、ご連絡をお願いいたします。

当協会としては、今回の改善申入を行った不当条項については一定のご理解と改善が得られたものと評価しておりますが、上記のクーリング・オフの表記の改善も含めて、今後も貴社の規約や規約の実際の運用については、引き続き関心をもって注視し、万が一、貴社の規約やその運用において違法・不当なものがあつた時には、改めて是正の申入れ等を行わせて頂きますので、その旨ご了承ください。

また、従前からお知らせしておりますように、本件について当協会からのご連絡、貴社からの回答書ならびにその内容につきましては、当協会において公表を行う予定です。

（本件に関する連絡先）

〒108-8566 東京都港区高輪3-13-22 国民生活センタービル内
社団法人 全国消費生活相談員協会 消費者団体訴訟室

TEL:03-3448-9736 FAX:03-3448-9830