

令和3年4月27日

ご 回 答 書

適格消費者団体 特定非営利活動法人
消費者市民サポートちば 御中

〒550-0015 大阪市西区南堀江1丁目11番5号

ナカムラビル6階 南堀江法律事務所

弁護士 山 内 憲 之

tel 06-6110-9789 fax 06-6110-9792



前略

当職は、合同会社日本損保サポート（以下「当社」といいます）の代理人です。

貴法人の本年4月6日付けの問合せ書に対し、以下のとおりご回答さしあげます。

1 契約書の成り立ちについて

個々のご質問の前に、契約書の成り立ちについてお伝えしますと、当社が当時の顧問弁護士に依頼して作成されたものを、そのまま使っていたのが実情であり、その各記載に基づいて、顧客側にあえて不利になるような計らいをする意向はありませんでした。

以下、個別のご質問につき回答します。

2 第1の1（2条）について

「別途指定する方法」とは、規約変更等の必要が生じた場合、当社からの文書による通知を想定しております。もっとも、これに基づき実際に規約の追加変更をしたことはなく、今後の予定もありません。

3 同2（8条1項）について

- (1) 顧客からの解約の予告期間を設けたのは、当社のサービス提供の都合上、早めの解約申入れを求める趣旨です。1か月以上というのは、上記のとおり、当初作成の文案をそのまま使っていたところです。実際には、顧客からの解約申入れがあった場合、1か月以上の予告期間がなくとも対応しており、事実上死文化していました。
- (2) 前項のとおりであり、解約申入れがあった以上、当社としても無用なトラブルを望まないため、指摘のような処理はしていません。
- (3) 各号のうち、(ア) 現地調査後の違約金は、現地調査のための手間・日当を想定しております。

(イ) (ウ) については、見積書受領後は、その記載に基づき、顧客が保険金を受領可能となる確率が高くなり、その段階で、報酬支払拒否を目的とした解約のケースがありうるため、見積書記載額の一定金額を請求することとしておりました。

4 その他

- (1) 貴法人からの問合せ書によると、当社作成の約款の内容等につき「消費者保護の観点に照らし問題がある可能性があると思料しております」との指摘をお受けしております。

当社としては、今後も法令遵守を重んじて営業活動を行う予定であり、顧客からの申入れや行政指導等については真摯に対応し、改善すべきところはすみやかに改善する所存です。

したがいまして、貴法人が、当社の約款等に関し、消費者保護の観点に照らし問題がある可能性があると思料している点について、具体的にご指摘いただけますようお願いいたします。

- (2) また、同問合せ書によると、貴法人からの問合せ及び当社の回答について、原

則公表するとの記載がありましたが、当社としては、そうした行為が今後、顧客との関係で無用な風評を生みかねないと懸念しております。

貴法人からの問合せ書及び本状の回答書は、当社と貴法人との間のみで行われた通信文書によるものであって、通信の秘密等による保護が図られるべきであると考えておりますが、貴法人がこれを公表できるとする直接の法的根拠を、今後の参考までにご教示ください。

- (3) 本件については当職が当社の代理人となりますので、ご連絡等は当職あてに、引き続き文書にてお寄せください。

草々