

令和3年9月8日

合同会社日本損保サポート
代表社員 谷口 勝則 殿

〒260-0013

千葉市中央区中央4丁目13番10号

千葉県教育会館5階

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

理事長 拝師 徳彦



申 入 れ 書 及 び 要 請 書

当法人は、貴社が使用している工事請負契約約款の内容について、消費者の権利保護の観点から調査・検討し、令和3年4月6日付「問合せ書」にて、各事項にかかる貴社の見解を照会させていただきました。

これに対し、令和3年4月27日付で、貴社より、「ご回答書」をいただいております。

そこで、当法人において、貴社からの回答を踏まえ、再度調査・検討致しました。その結果、消費者の権利保護の観点から問題があると思料される条項がございますので、下記のとおり申入れ及び要請を致します。なお、今回の申し入れ及び要請は、特に問題があるものと判断した事項のみを対象とするものであり、その他の記載内容について、当団体として問題がないと認めたものではないことを念のため申し添えます。

つきましては、本申入れ書及び要請書に対する貴社の具体的な対応を、令和3年10月11日（月）までに、当法人までご回答くださいますようお願いいたします。

なお、本申入れ書及び要請書、貴社からの回答の有無及び回答の内容は、法人の活動目的のため、原則として、当法人のホームページ (<http://sapochiba.com>) にお

いて公表させていただきますので、その旨ご承知おきください。

記

第1 申入れ（消費者契約法に基づく差止請求権の行使として、貴社使用の利用規約中削除等を求める部分について）

1 第2条及び第13条について

第2条（本規約の追加変更）

本サービスの運営上、利用規約に追加または変更の必要が生じた場合は、当社が別途指定する方法にて告知するものとします。

第13条（本サービスの終了）

当社は、お客様への事前の通知なく、第3条所定の本サービスの内容・名称の変更を行うことができるものとし、また終了することができるものとします。

利用規約第2条では、貴社が一方的に、貴社が別途指定する方法で告知をすることによって、利用規約の追加または変更ができるかのように規定されております。また、同第13条では、貴社が一方的に、契約内容を変更し、または終了することができる旨規定されています。

しかしながら、民法上の規定に照らせば、「定型約款」に該当しない限り、本来、契約の一方当事者が契約条項を一方的に変更できないこと、一方的に契約内容を変更ないしは終了させることができないことは明らかであり、上記第2条及び第13条の各規約は、消費者契約法第10条の「公の秩序に関しない規定」の適用による場合に比して「消費者の義務を加重する」ものです。しかも、消費者の意思とは無関係に、貴社の都合で一方的に変更等を行うことができるというのは、民法第1条第2項に規定する基本原則に反して「消費者の利益を一方的に害する」ものです。上記各規約は、消費者契約法10条により無効な条項と言えますから、直ちに削除を求めます。

なお、貴社としても、顧客側にあえて不利になるような計らいをする意図はなく、第2条に基づいて規約の追加変更を行ったこともないとのことですから（第

1 3条に基づく変更や終了も行ったことがないものと推察致します。), 当該規定を削除することに何ら問題はないものと思われまますので, 是非ともご対応をお願い致します。

2 第8条1項について

第8条 (解約)

1 各お客様は, 1か月以上の予告期間を設けた上で, 何時でも本サービスの利用に関する契約を解約することができるものとします。但し, 各お客様の事情による解約の場合, 下記の通りの違約金が発生するものとします。

- | | |
|---------------------|-------------------|
| (ア) 現地調査終了後見積書受領前 | 5万円 |
| (イ) 見積書受領後保険金申請書投函前 | 当初見積金額の10%相当額 |
| (ウ) 保険金申請書投函後 | 上記見積書記載の金額の20%相当額 |

2 (略)

(1) 利用規約第8条1項では, 顧客が契約を解約するにあたって, 「1か月以上の予告期間」を設ける必要がある旨規定されています。

この点について, 貴社からは, 「早めの解約申し入れを求める趣旨」とのご回答を頂きましたが, このご回答内容では1か月以上の予告期間を設ける趣旨がよく理解できません。

顧客が解約をしたいと考えれば, 通常であればすぐにも貴社に解約申し入れの連絡をするものと思います。それにもかかわらず, 解約を申し入れた後に, 1か月以上待たなければ解約の効力が発生しないという規定を設けることが, 顧客からの早めの解約申し入れに繋がるには到底考えられません。

それどころか, 顧客が解約を希望しても, 1か月以上契約が維持されることは, 規約上は, 顧客が契約の維持を望まないにもかかわらず, 貴社による債務の履行が継続される事態が生じることとなり, 早期に解約したい顧客にとっても, いずれ解約される契約について債務を履行することになる貴社にとっても好ましい状況とは思われません。そもそも, 貴社と顧客間の契約は準委任契約であると考えられますが, 本来顧客はいつでも契約を解除できる(民法651条

1項)ことに照らせば、当該規約の予告期間は「消費者の権利を制限」するものであり、特段の合理的理由もないのに1か月以上の予告期間を強制されることは、「消費者の利益を一方的に害する」ものですから、消費者契約法10条により無効な条項と言えます。

そして、貴社としても、これまで解約申入れがあった場合、予告期間とは関係なく、解約の処理を行っていたとのことであり、これまでの対応を何ら変更する必要もないのですから、早急に前記第8条1項の予告期間については削除を求めます。

(2) 利用規約第8条1項各号では、解約時期に応じた違約金の定めがなされています。

そもそも、消費者契約法第9条1号では、「当該条項において設定された解除の事由、時期等の区分に応じ、当該消費者契約と同種の消費者契約の解除に伴い当該事業者が生ずべき平均的な損害の額を超えるもの」については、「当該超える部分」を無効としております。

同項(ア)については、現地調査にかかる費用に関しては、現地調査の場所や内容によって、大きく異なるものと思われ、一律に5万円となるものとは思われません。

また、同項(イ)及び(ウ)については、現地調査以上の損害が発生しているものとは考えられず、見積金額の10%相当額あるいは20%相当額の「平均的な損害」が生ずる根拠が不明です。しかも、実際に保険会社によって認定される保険金額ではなく、貴社が作成した見積書の金額を基準として違約金を算出するのですから、なおさら、貴社に生ずる「平均的な損害」との関係で合理性がある算出方法とは思われません。貴社は、そのようなことはされていないと思いますが、現在の規約では、実際には保険会社によって認定されないような過大な金額の見積書を作成さえすれば、それによって過大な違約金を取得することが可能となってしまいます。

前記第8条1項各号は、いずれも、消費者契約法第9条1号に反し、無効と言えますから、直ちに削除を求めます。

3 第17条について

第17条 (裁判管轄)

本サービスに関する紛争に関し、大阪地方裁判所を第1審の専属的合意管轄裁判所とします。

第17条は、第1審の専属的合意管轄として大阪地方裁判所を管轄裁判所としています。

しかしながら、本来、貴社と顧客間で紛争が生じた場合の管轄は、紛争の内容にもよりますが、民事訴訟法上の規定に照らせば、顧客の住所地等も管轄となるものと思われま。消費者契約法第10条の「法令」の中には、民事訴訟法も含まれるものと解釈されますが、上記第17条の規定は、上記規定がなければ、民事訴訟法上顧客に認められる、顧客の住所地などの裁判管轄を奪うものであり、「公の秩序に関しない規定」の適用による場合に比して「消費者の権利を制限」するものです。しかも、大阪に居住する顧客ならまだしも、その他の顧客にとっては、大阪地方裁判所での訴訟を強制されることは、「消費者の利益を一方的に害する」ものです。消費者契約法10条により無効な条項と言えますから、直ちに削除ないしは付加的な管轄とするように変更を求めます。

第2 要請 (消費者契約法に基づく差止請求権の行使ではないが、貴社の利用規約中、強く見直しの検討をお願いしたい部分)

貴社の利用規約においては、第6条で貴社の報酬について保険会社から支払われた保険金額の40%と規定し、第8条2項において、解約後であっても、解約前に貴社が提供したサービスに基づき保険金が支払われた場合には、顧客が第6条と同様に報酬を支払う旨の規定があります。

しかしながら、貴社が利用規約に基づいて行う中心的業務は、実際には見積書の作成及び工事必要箇所の写真撮影であると思われま。保険金申請書の記載自体は、専門家でなくても作成可能ですし、必要に応じて、各保険会社も保険金申請書の記載方法についてのアドバイス等を行っているようです(当然、保険会社が

申請書の作成援助に関して、何らかの報酬を受領していることはありません。)。それにも関わらず、顧客が貴社に対して保険金額の40%を報酬として支払うというのは、報酬額としてあまりに過大にすぎ、火災保険金を受領した目的である修繕工事等を行えなくなる恐れが高く、当該規約は民法第90条の公序良俗に反して無効となる可能性があります。

また、貴社の報酬の計算方法が、貴社が実際に行った業務である見積書の作成及び写真撮影の対価ではなく、支払われた保険金を基準に決定されていることからすれば、貴社は、実質的に保険金請求の代理・代行業務を行っているようにも思われます。仮にそのような業務を行っている場合には、弁護士でない者が、報酬を得る目的で法律事務を取り扱うことを禁止する弁護士法第72条にも抵触する疑いがあります。他方、実質的に保険金請求の代理・代行業務を行っていないのであれば、支払われた保険金を基準に報酬を決定する根拠があるのか甚だ疑問があります。

当法人としては、貴社の報酬額については、民法第90条や弁護士法第72条という強行法規に反する疑いが強いことから、貴社が実際に行った業務の内容に応じた報酬体系へと変更されますよう、強く、要請致します。

第3 公表についての当法人の見解

消費者契約法第27条では、適格消費者団体は、消費者に対し、差止請求に関して必要な情報を提供するよう務めなければならないとされております。当法人は、この情報提供義務をも含めた「差止請求関係業務を適正に遂行するための体制及び業務規程が適切に整備されている」(消費者契約法13条3項3号)ものとして、内閣総理大臣より、適格消費者団体としての認定を受けております。

当法人は、適格消費者団体として求められる役割に従って、公表を行っておりますので、ご了解下さい。

以上