

令和4年6月15日

株式会社トーヨーテクノ
代表取締役 岡部 信雄 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

特定非営利活動法人消費者市民サポートちば（以下「当法人」といいます。）は、消費者問題に関する情報収集及び提供、普及、啓発活動及び事業者の行う不当な行為（不当な契約条項の使用、不当な勧誘行為、不当な広告表示）に対する差止請求などを通じ、消費者被害の防止並びに救済、その他不特定多数の消費者の利益保護を図ることを目的としている団体です。当法人は、消費者団体、消費生活相談員、学者、弁護士、司法書士などの消費者問題に取り組む専門家・関係団体により構成されています。当法人は、貴社に対し、貴社が使用している工事請負契約約款の内容、貴社作成のチラシの表示について、令和2年7月3日付けで「問合せ書」と題する書面をお送りいたしました。同書面において、回答期限を同年8月7日までとさせていただき、これに対する貴社からのご回答の書面をお待ちしておりましたが、ご回答いただくことができなかったため、再度、令和3年3月9日までにご回答頂きますようお願い致しておりました。

しかしながら、現時点までご回答はありません。やむなく貴社からのご回答がないことを前提に、工事請負契約約款の内容、貴社作成のチラシ、貴社のHPを検討しましたところ、消費者の権利保護の観点から問題があると思料される事項がございます

ので、下記のとおり申入れを致します。

なお、今回の申入れは、現時点での情報をもとに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、本申入れ書に対する貴社の具体的な対応を、令和4年7月15日(金)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、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 申入れの趣旨

- 1 貴社使用の工事請負契約約款（以下、「約款」といいます。）第7条第2項を削除するか、民法第536条第1項その他の民法上の規定に適合するよう修正してください。
- 2 約款第10条の甲が乙に支払う遅延違約金の定めについて、当該部分を削除するか、消費者契約法第9条第2号に適合するよう修正してください。
- 3 約款第11条第3項を削除するか、民法第637条第1項その他の民法上の規定に適合するよう修正してください。
- 4 貴社のHP上あるいはチラシ上の次の記載を削除していただくか、当該記載のそばに、調査方法、時期ないしは期間の特定、地域の特定、算出方法の説明等を記載するなどして消費者に誤認されることのない表示へ変更してください。
 - ① 水回りリフォーム工事高 地域 NO. 1
 - ② 災害修復工事契約件数NO. 1
 - ③ INAX製品 通算4期 ポイントゲット売上 日本一達成！！
 - ④ 累計施工数 53,000件
 - ⑤ お客様のリピート率 86%

第2 申入れの理由（申入れの趣旨1ないし3について）

1 貴社使用の工事請負契約約款第7条第2項について

第7条 [危険負担]

1 地変、風水火災、その他、甲・乙のいずれもその責に帰することのできない事由などの不可抗力によって、工事の既成部分、工事仮設物、工事現場に搬入した工事材料又は設備機器について損害が生じたときは、乙は事実発生後速やかにその状況を甲に通知する。

2 この損害について、甲・乙が協議して重大なものと認め、かつ、乙が善良な管理者としての注意をしたと認められるときは、甲がこれを負担する。

略

(1) 貴社使用の工事請負契約約款（以下、「約款」といいます。）第7条第2項は、不可抗力によって生じた損害の負担にかかる規定ですが、「甲・乙が協議して重大なものと認め」かつ「乙が善良な管理者としての注意をしたと認められるとき」には、甲が損害を負担するものとされています。

同条項の不可効力によって生じた損害に関して「乙が善良な管理者としての注意をした」とは、どのような状況を指すのか、貴社からご回答をいただけないことから判然としませんが、少なくとも同条項によれば、不可抗力によって生じた損害について、甲（注文者）が損害を負担する可能性があることとなります。

(2) しかしながら、民法第536条第1項では、当事者双方に帰責事由がなく債務を履行することが出来なくなったときは、債権者は反対給付を拒むことができると規定されております。これを工事請負契約にあてはめれば、工事終了前に、当事者双方に帰責事由がなく（不可抗力と同義と考えてよいと思われます。）、工期までに工事が完了できない事態に陥ったときには、注文者は、出来高部分その他の報酬の支払を拒むことができることとなります。その他、民法上の規定で、当事者双方に帰責事由がなく、工期までに工事が完了できない事態にまでは陥っていない段階で、請負人の債務を免除し、注文者に一定の責任（報酬の支払義務ないしは損害賠償支払義務）を負わせる規定もありません。

そうしますと、約款第7条第2項は、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、明らかに「消費者の義務を加重する」

ものです。しかも、不可抗力であることを前提としているのに「乙が善良な管理者としての注意をした」という趣旨不明の要件をもとに注文者である甲に損害を負担させるのですから、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。

- (3) 約款第7条第2項は、消費者契約法第10条により無効な条項といえますから、直ちに削除するか、民法第536条第1項その他の民法上の規定に適合するよう修正してください。

2 約款第10条について

第10条 [遅延違約金]

乙の責めに帰する事由により本件工事が契約書工期の期間内に完了しない場合は、甲は乙に対し遅延違約金を請求することができる。その場合の遅延違約金は1日につき工事請負代金の10000分の5とする。又、甲が代金の支払い（部分払い金を含む）を遅延し、乙において相当の期間を定めてもなおその支払いがない場合は、乙は甲に対し遅延違約金を請求することができる。その場合の遅延違約金は1日につき支払い遅延額の10000分の5とする。

約款第10条では、甲が乙に支払う遅延違約金について、1日につき遅延額の10000分の5と定めています。これは、1年に換算すると、10000分の1825（年18.25%）となります。

消費者契約法第9条第2号では、年14.6%を超える違約金の定めは、当該超える部分について無効とされています。

従って、約款第10条の甲が乙に支払う遅延違約金についての定めは、消費者契約法第9条第2号により一部無効となりますので、当該部分を削除するか、消費者契約法に適合するよう修正してください。

3 約款第11条第3項について

第11条 [瑕疵（かし）担保]

1 工事完成後、施工欠陥によって制約（ママ）の目的物に瑕疵があるときは、甲は、

相当の期間を定めて乙に補償を求めることができる。ただし、瑕疵が重要でないのに補修に過分の費用を要するときは、乙は、適当な損害賠償でこれに代えることができる。

2 甲は瑕疵の補修に代え、又は補修と共に、瑕疵に基づく損害賠償を乙に求めることができる。

3 造作、装飾、家具などについて甲が引き渡しを受けるとき、もし瑕疵があるときは、直ちに乙に補修または取替えを求めなければ乙は責任を負わない。

(1) 約款第11条第3項では、「造作、装飾、家具など」について、直ちに乙に補修または取替えを求めなければ乙は責任を負わないと規定されています。

「直ちに」がどの程度の猶予があるのか、貴社からご回答を頂けないことから判然としませんが、少なくとも、注文者は、相当短期間のうちに補修または取替えを求めなければ、瑕疵の存在に全く気づかなかったとしても、貴社から瑕疵に対する対応をしていただけないこととなります。

(2) しかしながら、民法第637条第1項では、注文者が瑕疵を知ったときから1年以内に通知をしなければ補修請求等ができない旨定められています。

そうしますと、約款第11条第3項は、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、期間の点においても、認識の点においても、明らかに「消費者の義務を加重する」ものです。しかも、「造作、装飾、家具など」には様々な種類があるにもかかわらず、何らの留保もなく、瑕疵の存在に全く気づかなかったとしても相当短期間で補修請求等が出来なくなってしまうのですから、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。

(3) 約款第7条第2項は、消費者契約法第10条により無効な条項といえますから、直ちに削除するか、民法第637条第1項その他の民法上の規定に適合するよう修正してください。

第3 申入れの理由（申入れの趣旨4について）

1 貴社のHPや貴社作成のチラシには、次のような記載があります。

- ① 水回りリフォーム工事高 地域 NO. 1
HPトップページ及びバーナー
- ② 災害修復工事契約件数NO. 1 HP掲載のチラシ
- ③ INAX製品 通算4期 ポイントゲット売上 日本一達成！！
HPトップページ
(バーナーにも同趣旨の記載あり)
- ④ 累計施工数 53,000件 HPトップページ
- ⑤ お客様のリピート率 86% HPトップページ

2 比較広告について(上記1の①②)

不当景品類及び不当表示法（以下、「景表法」と言います。）第5条は、自己の供給する商品又は役務（以下「商品等」と言います。）の内容や取引条件等について、実際のもの又は事実に相違して競争事業者のものよりも、著しく優良であると一般消費者に誤認される表示（同条第1号。以下、「優良誤認表示」といいます。）、又は、著しく有利であると一般消費者に誤認される表示（同条第2号。以下、「有利誤認表示」といいます。）を禁止しております。

そして、上記1の①②で指摘した記載は、いわゆる「比較広告」にあたりますが、消費者庁『比較広告に関する景品表法上の考え方』（平成28年4月1日改正、以下「ガイドライン」と言います。）によれば、景表法第5条の趣旨に鑑み、適正な比較広告の要件の一つとして、「比較広告で主張する内容が客観的に実証されていること」を挙げております。

しかしながら、貴社のHPやチラシの記載を見る限り、上記で指摘した事項について客観的に実証されていることが窺われる情報は何ら記載されておられません。

3 その他のHP上の記載について(上記1の③④⑤)

前記2の通り、景表法第5条では優良誤認表示が禁止されております。

上記1の③④⑤で指摘した記載は、いずれも、貴社の役務の提供が、他社よりも優良であることを示す記載といえますが、各記載に関して、時期ないし期間の特定、算出方法等何らの説明もなく、消費者がその内容の正確性等を判断する材料は一切ありません。現状の記載のままでは、貴社の役務提供について、消費者

は、漠然と、直近で受注件数が極めて多く、しかもリピーターも多く、他社よりより優良なものであると誤認するおそれがあり、これらの記載は、優良誤認表示として、景表法第5条第1号の不当表示に該当するものと思料いたします。

- 4 従って、上記①ないし⑤の記載については、現状のままでは、優良誤認表示として、景表法第5条第1号の不当表示に該当するものと思料致しますので、速やかにHPから削除していただくか、当該記載の直近に、調査方法、時期ないしは期間の特定、地域の特定、算出方法の説明等を記載するなどして消費者に誤認されることのない表示へ変更してください。

以 上