

令和4年12月28日

ご連絡

特定非営利活動法人

消費者市民ネットとうほく 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



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

当職は、一般社団法人日本火災調査機構（以下「当法人」といいます）の代理人として、貴法人の本年11月24日付け申入書（2022（検）第7号-1）について、以下のとおりご返答・ご連絡さしあげます。

序 はじめに

貴法人から、①当法人の損害保険申請サポートサービス利用規約（以下「規約」と略記し、これに基づく当社の役務を「本件サービス」と記します）のうち、報酬規程及び精算金規定を削除すること（以下「申入れ1」といいます）、②本件サービスが無償である旨を告げたり広告表示に記載したりするのを停止すること（以下「お申入れ2」といいます）を受けたので、これらの点に関する当法人の見解・回答を以下のとおり述べさせていただきます。

1 申入れ1について

- (1) まず、報酬規程及び精算金規定を規約から削除せよとのことのお申入れについては、お申入れに従った場合、当社としては、本件サービス提供後に何ら報酬を請求できなくなることから、およそ合理的でなく、お受け入れできません。
- (2) 「申入れの理由」の1項を踏まえ、当社の報酬が高額・高率であって、当社の

業務内容に照らして適切な内容に改訂せよとのお申入れであると解釈した上で、これについて以下のとおり述べます。

ア まず、本件サービスの結果として顧客が保険会社から得る保険金は、災害を負った家屋の改修工事費用という性質を持つのみでなく、災害を負った方への見舞金という性質も持っており、現に、保険金受領者がその全額を自宅改修工事費用にあてているものではありません。

本件サービスにより、被災者は、それがなければ見逃していたはずの保険金獲得の機会を得たと解し得ます。この点、本来であれば保険会社自らが広く被災者に対し積極的に広報すべきところを、保険金支給を抑制したいという潜在的意向により、そうした広報は行われておりません。

当社により、それらの潜在的ニーズを顕在化し、被災者にとってみれば望外の経済的利益を得たのであり、その観点からして、規約上の報酬率は違法と評価されるほどの高額ではないと解しております。

イ また、「申入れの理由」中に、委任契約上の報酬が高額に過ぎるとして減額された裁判例が指摘されていますが、本件サービス類似の事案において、同趣旨の裁判例は、知る限り未だに出されておられません。

この点については、当社は現在、1名の顧客から、支払済みの報酬が高額に過ぎるとして、その返済を求めて提訴され、訴訟1件が係属中です。

当該訴訟においても、原告（当該顧客）の代理人から、暴利行為等の主張が出されておりますが、この点についての司法判断がまだ出されておられません。

もし、当社の規約が何らかの理由で違法な内容であるとされ、報酬の返金を命じるような司法判断が1件であっても出された場合は、それを尊重し、規約及び本件サービスの抜本的な見直しを行うことを考えております。

しかしながら、未だそのような判断が示されていない現段階では、あえて司法判断に先行して報酬額を改訂することは控えたいと考えております。

(3) 以上のところから、申入れ1については、当社を当事者とする裁判での司法判

断を待つて判断させていただくとの回答となります。

2 申入れ2について

(1) 本件サービスが無償である旨を告げたり広告表示に記載したりすること等の停止のお申入れについては、以下のとおり回答を述べます。

(2) 当社の申込書には「保険金を受領する事ができなかった場合」のサポート費用は0円であることが明記されており、現に、本件サービスを提供した上で顧客が保険金を申請しても保険金が受領できなかった場合、当社はいかなる名目の金銭も請求しておりません。この意味において、いわゆる完全成功報酬制のサービスです。

保険金を受領する事ができなかった場合の報酬は0円と明記している以上、保険金を受領できた場合に規約所定の報酬が発生するのは文理上明らかであり、消費者において「完全に無償である」という誤解が生じる余地はないと考えております。

(3) 当社にて一定の役務（現地調査、見積書作成等）を行った後に、顧客が本件サービスのキャンセルを申し入れた場合は、一定の解約料を請求する旨、規約に記載しておりますところ、これは、規約に基づき当社が一定の役務を提供していることから、不当なものとは解されません。

顧客の中には、遺憾ながら、現に、当社の現地調査及び見積り終了後になって、キャンセルする旨を告げ、実際には当社作成の資料を利用して保険金請求の上で保険金を受領した者がおり、その場合、当社は本来得られるはずの報酬を得ることができなくなります。それを未然に防ぐ趣旨の規定です。

また、実際に現地調査及び見積り終了後にキャンセルの申入れをしてくる顧客は一定数存在しますが、当社が解約金の請求のために訴訟等の法的措置を取ったことはこれまでになく、その場合は、一定の催告の上で、実際にはそれ以上の回収をしておりません（当社のただ働きとなり、顧客がその後に保険金を受領した

かどうか回答拒否されると知りえません)。

したがって、解約金を請求する条項は、実態としては、顧客からの不当なキャンセルを極力少なくしたいための注意書き以上の意味を持っておらず、顧客に不利益を与えているものではありません。

- (4) 申入れ2については以上のとおりであり、規約の表現の改訂については差し控えますが、貴法人のご指摘を真摯に受け止めた上で、今後、代理店や営業担当者に対し、口頭での説明時に「無償」を強調するのを避けること、保険金受領の際は一定の報酬が発生することを重ねて説明することを指導いたします。

3 その他

本件につきましては、当職が引き続き、当社の代理人として対応いたしますので、文書送付その他の連絡は当社あてにお寄せください。

以上