

ネットとうほく 2022 (検) 第 7 号-2
2023 年 (令和 5 年) 5 月 30 日

〒550-0015

大阪市西区南堀江 1 丁目 1 1 番 5 号 ナカムラビル 6 階 南堀江法律事務所
一般社団法人日本火災調査機構 代理人
弁護士 山内 憲之 殿

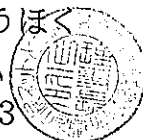
〒981-0933 仙台市青葉区柏木一丁目 2-40
ブライツシティ柏木 702 号室
内閣総理大臣認定 適格消費者団体
特定非営利活動法人消費者市民ネットとうほく

理事長 吉岡 和弘

電話 022-727-9123

FAX 022-739-7477

URL <https://www.shiminnet-tohoku.com>



申入書 (2)

当団体より 2022 年 (令和 4 年) 11 月 24 日付で送付しておりました「申入書」に対し、2022 年 (令和 4 年) 12 月 8 日付けで「回答書」をいただきました。

申入れ事項 1 (貴社の規約 6 条及び 8 条の削除) には応じられないとのご回答ですが、これに対する当団体の見解は下記のとおりです。利用規約第 8 条 (解約) については、消費者契約法 9 条にも違反するものと判断されますので、規約 8 条に関する申入の趣旨を下記のとおり変更します。

本書面 (特に新たに追加した規約 8 条の消費者契約法 9 条違反を理由とする申入れ) について、本書面到達後 1 ヶ月以内を目処に文書にてご回答頂きますようよろしくお願い申し上げます。

なお、本件に関する当団体の活動、及び内容の公表につきましては、送付済みの「消費者市民ネットとうほくの「申入れ」等における活動方針と公表ルールについて」に沿って対応させていただきますことを念のため申し添えます。

第 1 申入れの趣旨

2022 年 11 月 24 日付申入書の申入れの趣旨を、以下のとおり変更します。

(規約 8 条について消費者契約法 9 条をも理由とする申入れとしたため、同条項に関する申入れの趣旨を 2 のとおり変更したものであり、規約 6 条に関する申入れの趣旨は 2022 年 11 月 24 日付申入書と同旨です)。

- 1 消費者との間で損害保険申請サポート契約を締結するに際し、下記条項の使用停止 (下記条項を含む契約の意思表示を行わないこと) を求めます。

記

利用規約第6条（利用対価）

お客様は、当社に対し、以下の支払条件に該当した場合、お客様が得た経済的利益の45%（税込49.5%）を、本サービス利用の対価として、以下のとおり支払い頂きます。

（支払条件）お客様が、本規約第3条第1項所定の本サービスの全部又は一部の提供を受けた後に行った保険金請求によって保険金の支払がなされた場合

- 2 貴社の損害保険申請サポートサービス利用規約中の下記内容の解約の場合の清算金規定（8条）を、削除するか、もしくは消費者契約法9条1号に抵触しないよう修正することを求めます。

記

利用規約第8条（解約）

（本契約を解約した場合について）以下に該当する場合はお客さまにて所定の清算金支払うものとします。

- 1) 現地調査終了後の解約の場合 現地調査経費として金5万円
- 2) 損害額の査定及びその見積書の受領後の解約の場合 見積書記載の金額の10%
- 3) 解約後、お客様が自ら見積書に基づき保険金請求を行った結果、保険金が得られた場合 第6条第1項所定の対価の全額、及び当社からの督促受領後の法定利息による遅延損害金

第2 申入れの理由

1 規約6条について

貴社のご回答においては、「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、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。」との見解が示されています。

しかし、貴社の調査により潜在的ニーズを顕在化させる効果があるとしても、以下に述べるとおり、貴社の報酬額は、貴社が行う役務によって得られる効果に比して過大であり、暴利行為に当たり消費者契約法10条に該当すると判断しております。

(1) 暴利行為に該当すること

ア 貴社のサービス（役務）の内容は、地震や風水害による被害について損害保険が申請できることについてのアドバイス、損害の有無・程度についての調査、損害額の査定及び見積書作成という内容と判断されます。このような役務に対し報酬として保険金額の45%（税込み49.5%）と定める本規定は、以下の理由で暴利行為（民法90条違反）に該当します。

イ 損害保険支払の実務では、保険会社が損害の有無・程度について独自に調査を行って判定しており、貴社が行っている調査や見積書は保険申請において必須ではないし、見積額がそのまま認められるものでもありません。地震保険や火災保険の請求でも台風等の浸水被害の場合は、「保険会社の調査員が現地で、地震による損傷や浸水による損傷の程度（全損・大半損・小半損・半損・一部損）を判定し、契約保険金額を元に損壊割合に応じて保険金額を支払う」というシステムになっていることから、修理費用見積りは何らの意味を持ちません。貴社のサービスは、保険金請求が可能であるという知識・情報を提供し、損傷の見落とし・過小判定を防ぐ等の点での効果はあるとしても、貴社の調査報告や見積書に基づき保険金額が認められるわけではないので、保険金額認定に及ぼす効果は小さいものというべきです。

保険金額の49.5%という報酬は、このように効果に乏しいサービスの内容に照らして著しく高額であり、実質的に見ても、保険金額が修繕費用相当額として認められた場合、その49.5%を報酬として支払うとすれば、残る金額では修繕自体が不可能となることからも不当性は明らかです。

ウ 本件報酬規定は、消費者の思慮、経験もしくは知識の不足に乗じて、効果の乏しいサービスに対し、著しく高額な報酬を合意させているものと言わざるをえないのであって、暴利行為（民法90条）に該当します。

(2) 消費者契約法10条該当性

委任・準委任契約においては、「対価は、役務内容に対応した相当な範囲のものに制限される」という判例法理（一般法理）があると判断されます。本件報酬規定は、この判例法理に比して消費者の義務を加重する条項であり（前段該当）、かつ報酬の合意が暴利行為に該当することから信義則に反して消費者の利益を一方的に害するものであり（後段該当）、同法10条に規定する条項に当たると判断されます。

2 利用規約8条について

(1) 消費者契約法9条違反

貴社の利用規約第8条は、解約における違約金を定めたものと判断されます。消費者契約法9条1号は、違約金の定めについて平均的な損害の額を超える部分は無効と定めており、本件清算金規定は、一部が無効となります。

貴社のご回答は、「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記載して」いるのは、「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と告げ、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たおり、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。」、「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す」、「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。」とのことです。

しかし、本件清算金規定が中途解約の違約金を定めたものに当たることは明らかであり、貴社ご主張のような理由で消費者契約法9条の規制を免れることはできません。よって平均的損害を超える額を定めることは消費者契約法9条に違反します。

(2) 消費者契約法10条違反

また、本件清算金規定は、同法10条にも該当し、あるいは該当する可能性があります。すなわち、民法は、委任契約・準委任契約において各当事者がいつでも契約を解除でき(民法651条1項)、相手方に損害が生じた場合はそれを賠償するが求められているにすぎません(2項)。本件清算金規定は、役務提供者に生じる損害の有無多寡にかかわらず、一定額(割合)の支払義務を課す点において、相手方に生じる損害の限度で損害賠償請求権を認める民法の一般法理に比して消費者の義務を加重する規定であり、各規定が、信義則に反して消費者の利益を一方的に害すると言える場合は同法10条にも該当します。

(3) 各規定について

ア 解約後に保険金が得られた場合(第8条3))

報酬規定(暴利行為に該当)と同額の違約金を定める本規定は、平均的損害を著しく超えることは明らかであって消費者契約法9条1号により一部が無効となるとともに同法10条にも該当するものと判断されます。

イ 損害額の査定及びその見積書の受領後の解約の場合(第8条2))

認められると限らない見積額の10%が常に平均的損害の範囲内になるとは考えられないことから消費者契約法9条1号より一部が無効となる条項であり、また、見積額の10%自体合理的根拠がない数字であることから同法10条に該当する可能性があるかと判断されます。

ウ 現地調査終了後の解約の場合(第8条3))

調査の方法・内容にかかわらず一律に5万円もの平均的損害が生じるとは考えられないことから、同規定も同法9条1号により一部無効になります。

5万円は消費者にとって少なくない金額であること、本規定は、勧誘において「無償」と強調して「無償」との誤信に乗じてと契約させた上で、中途解約者にこの規定を盾に現地調査経費を請求する(貴社のご回答によれば、中途解約を思い止まらせる)手段として使われているという実態があると判断されることから、同法10条に該当する可能性があるかと判断されます。

以上