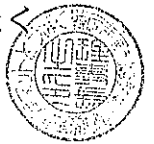


〒670-0927  
兵庫県姫路市駅前町 2 2 9  
一般社団法人日本罹災調査  
代表理事 柿本 慧 殿

〒981-0933 仙台市青葉区柏木一丁目 2-4 0  
ブライトシティ柏木 7 0 2 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 <http://www.shiminnet-tohoku.com>



## 申 入 書

消費者市民ネットとうほく (以下、当団体という) は、消費者の権利擁護を目的とし、商品、サービス及び契約に係わる調査、研究、検討を行っている消費者・消費者団体・消費生活相談員・弁護士・司法書士・学識者等で構成している特定非営利活動法人です。平成 29 年 4 月 25 日に内閣総理大臣から、消費者被害防止のため、事業者の不当勧誘行為や不当条項使用等に対し、差止請求権を行使することができる適格消費者団体として認定を受けております。

この度、当団体に、貴社の損害保険申請サポート事業の内容に関して情報提供がございました。

下記の通り申入れいたしますので、下記申入れについて、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、別紙「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

- 1 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報酬規定 (6 条) 及び解約の場合の精算金規定 (8 条) を削除することを求めます。

#### 記

6 条 得た保険金額の 40% (税込 44%) の対価を支払う

8 条 中途解約した場合でも、以下の清算金を支払う

1) 現地調査終了後の解約の場合 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) 保険金が得られた場合 保険金額の45% (税込49.5%)  
及び遅延損害金

2 貴社の契約において提供するサービスが有償であるにもかかわらず、以下の勧誘ないし表示を行うことを停止するよう求めます。

(1) 当該サービスが「無償」である旨告げること

(2) 当該サービスにつき、説明資料や申込書、広告表示において無償である旨記載すること

## 第2 申入れの理由

### 1 申入れの趣旨1について

貴社の損害保険申請サポートサービスの利用規約中の第6条(報酬規定)及び第8条(解約の場合の清算金規定)は、消費者契約法10条(法令中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権利を制限し又は消費者の義務を加重する消費者契約の条項であって、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は、無効とする)に該当する規定と判断されますので、その削除を求めます。

理由は以下のとおりです。

#### (1) 委任または準委任契約における報酬に関する判例法理

消費者契約法10条について、「ここにいう任意規定には、明文の規定のみならず、一般的な法理等も含まれると解するのが相当である(最高裁平成23年7月15日判決)」とされています。

貴社のサポート業務の内容としては、申請のための必要書類作成、必要な事項をサポートするとされていることから、法的には委任または準委任に当たるものと考えられます。委任または準委任契約においては、当事者間の合意があれば対価を受けることは認められますが(民法648条1項)、その対価は役務(サービス)内容に対応した相当な範囲のものであることが必要なものと解されます。対価と役務の関連性については、「報酬の額が特約されていても受任者の労務に照らし過大であると認められるときは、裁判所において適当に減額しうる」とされており(注釈民法(16)258頁)、報酬が過大であることを理由に減額を認めた裁判例も多数存在します(東京地判昭和48年10月9日〔判例時報755号73頁〕、東京高判平成3年12月4日〔判例タイムズ786号206頁〕、東京地判平成20年6月19日〔別冊判例タイムズ32号90頁〕、神戸地判州本支部令和3年3月11日〔判例時報2509号58頁〕他)。

これら裁判例によれば、「委任・準委任契約における対価は、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。

貴社は修繕に充てられるべき保険金額の40%(税込み44%)を報酬として受領することを利用規約6条が定め、解約後保険金が得られた場合には上記報酬と同額、損害額の算定及びその見積書の受領後の解約の場合に見積書記載の金額の10%、現地調査終了後の解約の場合金5万円の清算金を受領することを利用規約8条が定めておりますが、これらはいずれも貴社が実際に行う業務に照らし著しく高額であり(後記のとおり暴利行為というべき金額です)、前記判例法理に比して、消費者に重い負担をさせる条項となっ

ています。

(2) 信義則に反し消費者に不利益を課す規定であること

貴社の報酬等の定めは、役務の内容に比して著しく高額であって暴利行為に該当するものと判断されます。

実質的に見ても、修繕に充てられるべき保険金額の44%を報酬として支払うとすれば、手元に残る金額では修繕自体が不可能となり、サポートの意味が没却されることになること、地震保険金請求において見積書は意味がないことやそれ以外の保険金請求でも貴社見積額が認められるとは限らないことなどに照らしても、貴社の報酬規定や清算金規定が著しく不当であることは明らかであり、消費者にとって著しく不利益な条項です。

なお、貴社の損害保険申請サポートサービス契約における提供役務については、「保険契約に関し、その内容・解釈等について第三者として意見を申し述べ、また当該保険契約における保険金請求に必要な書類の作成に関する相談・支援を行う」（利用規約第3条）とされていること及び具体的なサポート業務の内容からして、弁護士法72条で弁護士又は弁護士法人以外の者に報酬を得る目的での取り扱いが禁止される「法律事務」に該当するのではないかとの疑いがあります。弁護士法違反となる場合には、そのことも、本件条項が信義則に反し消費者に不利益な条項に該当する理由の一つとなると考えられます。

(3) 消費者契約法10条該当性

貴社の利用規約中の報酬規定（6条）、精算金規定（8条）については、上記のとおり、委任契約・準委任契約において「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」という判例法理に比して消費者の義務を加重する条項であることは明らかであること（消費者契約法10条前段該当）、報酬の額が著しく高額で暴利行為に該当することからすると、これら条項が信義則に反して消費者の利益を著しく害するものであることも明らかであり（同条後段該当）、これら規定は消費者契約法10条に規定する条項に当たると判断されます。

よって、貴社の利用規約6条及び8条の規定について、消費者契約法12条3項に基づき、その使用停止（条項の削除）を求めます。

2 申入れの趣旨2について

(1) 無償と表示しながら実際には有償であること

貴社は、損害保険申請サポート申込書の「申込内容」欄において、下記のとおり、調査業務、損傷の認定、保険金請求を行う場合のアドバイスについて「無償」と表示しており、実際の勧誘においても「無償」とあるとの説明をしているとの情報提供がなされております。

記

- ・火災保険及び損害保険の適用対象の可能性のある損傷の有無及び損傷の程度等の調査に関する業務を、当社が無償にて行います。
- ・契約者が加入している火災保険及び地震保険損害保険会社に対し、火災保険及び地震保険により損傷の認定、及び保険金請求手続きを行う場合のアドバイス等を当社が契約者に無償にてご案内します。

貴社は、このように無償であることを強調した勧誘を行っている一方で、

利用規約第8条において、消費者から解約する場合には、  
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  
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%

と定めています。

現地調査が終了していれば現地調査経費（5万円）、見積書受領後は見積額の10%を支払うとの約定であれば、調査業務や損害額の算定・見積書の取得等の役務は、実質的に有料に等しいのであり、調査業務等が無償であるという表示（説明）は、事実と反することになります。

## (2) 消費者契約法及び特定商取引法違反

### ア 消費者契約法4条1項1号

消費者契約法においては、役務の対価のような消費者の当該消費者契約を締結するか否かについての判断に通常影響を及ぼす重要事項に関し、事実と異なることを告げること（不実告知）を禁止し（同法4条1項1号）、消費者がその旨誤認して契約した場合には契約を取消することができることとされています（同法5項2号）。

### イ 特定商取引法6条1項7号

特定商取引法も、訪問販売により役務提供契約の締結を勧誘するに際し、契約者の判断に影響を及ぼすこととなる重要な事項について不実告知を行うことを禁止し（同法6条1項7号）、これに違反した場合には契約を取り消すことができると定めています。

### ウ 上記規定に違反すること

本件損害保険申請サポート契約における役務（調査業務、損傷の認定、保険金請求手続きを行う場合のアドバイス）の対価は、消費者契約法及び特定商取引法において不実告知が禁止される重要事項に該当するのであり、役務の対価が有償であるにもかかわらず、無償と表示したり無償と告げる勧誘行為が、消費者契約法4条1項1号及び特定商取引法6条1項7号に違反することは明らかです。

## (3) 適格消費者団体の差止請求権

適格消費者団体は、消費者契約法4条1項～4号及び特定商取引法6条1項7号に違反する行為の差止めを請求することができることとされていることから（消費者契約法12条2項、特定商取引法58条の18第1項1号ハ）、貴社の保険請求サポート契約において、調査業務等は無償とする表示及び無償である旨の勧誘を行うことを停止するよう求めることができます。

## (4) 申入れの趣旨1との関係

申し入れの趣旨1は、報酬規程（6条）、解約の場合の清算金規定（8条）は、消費者契約法10条に違反することからこれを削除することを求めるものです。

貴社が、もし申し入れの趣旨1に応じて報酬規定等を削除して本件契約を「無償」とするのであれば、不実告知ではなくなるので、申し入れの趣旨2を求める必要はなくなります。しかし、申し入れの趣旨1に対する貴社の対応としては、当団体が指摘する暴利行為性などの問題点を争い、あるいは契約内容を変更した（する）とのご主張の下で、有償契約（報酬規定、解約の場合の違約金規定等）を維持されることが予想されます。

現行規定をそのまま、あるいは本件の契約内容に何らかの変更が加えられた上で維持される場合でも、消費者が解約した場合に現地調査経費や違約金を支払うという規定となっているにもかかわらず「無償」と表示・勧誘する行為は、前記のとおり消費者契約法4条1項1号に違反するものであり、適格消費者団体がその差止を請求できます。

よって、申入れの趣旨2のとおり、貴社の契約において提供するサービスが有償であるにもかかわらず、それが「無償」である旨の表示ないし勧誘行為を停止するよう求めます。

なお、当然のことではありますが、申しれの趣旨2に応じれば、申入れの趣旨1の規定の削除に応じないでよいという趣旨ではありませんので、念のため申し添えます。

以上