

ネットとうほく 2022 (検) 第 14 号-1
2023 年 (令和 5 年) 3 月 27 日

〒183-0035

東京都府中市四谷 4-4 6-2 3
株式会社日本クレスト 御 中

〒981-0933 仙台市青葉区柏木一丁目 2-4 0

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>



申入兼照会書

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関わる調査、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。2017年 (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。

当団体に対して、貴社が使用している契約書の条項に関し、消費者関係法令上問題が認められるとの情報が寄せられました。また、これを機に貴社の契約書 (添付したものです。以下「本件契約書」といいます) を確認したところ、消費者契約法や特定商取引法に抵触するおそれがある規定が多数見受けられました。

そこで、下記の事項について申入れ及び照会をいたしますので、本書面到達後2ヶ月以内に、ご回答を書面にて当団体まで送付頂きますようお願いいたします。

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

1 申入れの趣旨

本件契約書のクーリング・オフに関する第7条の下記規定を削除すること

記

(1) 第7条(1)のただし書き

調査業務を遂行し、損傷が認められた場合には、クーリング・オフができないとしている規定

(2) 第7条(3)

クーリング・オフにより解除をしても、名目を問わず顧客への金銭の支払義務を負わないとしている規定

2 申入れの理由

貴社は、本件契約書第7条において、特定商取引に関する法律(特定商取引法)における役務提供契約に該当する場合にはクーリング・オフを可能とする規定を置いておりますが、申入れの趣旨記載のとおり、その行使や行使後の原状回復義務を制限する規定を設けております。

ご承知のとおり、特定商取引法における役クーリング・オフに関する規定は強行法規であり、それを制限する約定は法的に無効とされているところ、上記第7条(1)ただし書き及び同条(3)は、特定商取引法9条第1項、第6項等に反し、顧客の権利を不当に制限するものですので、速やかに削除するように求めます(なお、同条(3)の「乙に対し」の「乙」は、「甲」(顧客)の誤記と考えられますので、「甲」に訂正した上での解釈を前提としております)。

また、本契約書第7条の柱書には、「本契約が特定商取引法における役務提供契約に当たるか疑義があるため、念のため、・・・次のように説明する」との規定が置かれておりますが、その次に、同条(1)で「本契約が特定商取引法における役務提供契約に該当する場合に」と記載されておりますので、柱書は不要な文言といえます。つきましては、今回の見直しを機に、削除するように求めます。

第2 照会

1 照会の趣旨

(1) 成功報酬について

本件契約書第5条に規定のある「成功報酬」について、以下の事項を照会いたします。

- ① 成功報酬の金額は、「相当額に消費税を加算した金額」とされ基準等は明示されておりませんが、貴社が定める金額は、保険金受給金額の35%+消費税でよいでしょうか。
- ② 契約者には、成功報酬の金額について、どのように告知しているのでしょうか。
- ③ 成功報酬の基準を契約書に明記していないのはどうしてでしょうか。
- ④ 成功報酬を受領するに当たり、貴社が顧客に提供する役務(業務)内容はどのようなものなのでしょうか。

(2) 実費の請求について

本件契約書の第4条③、第5条④には、成功報酬とは別に、契約者に対し実費を請求することができる定められておりますが、貴社が請求する実費とはいかなるものでしょうか。

(3) 損害認定結果の照会の委任について

本件契約書の第4条①には、顧客が、貴社の指定する弁護士または司法書士に対し、「本件建物の損害鑑定結果を照会することを委任する」との規定が置かれておりますが、本件建物の損害鑑定結果を照会するとはどのようなことでしょうか。

2 照会の理由

本件契約書の内容については、その文言からは具体的な内容が明らかではない事項が多数見受けられたことから、その内容を明らかにするように求めるとともに、その回答内容を踏まえて、法的に問題がないかを検討するために、本照会に及ぶものです。

特に、第5条の成功報酬については、役務提供内容に照らして報酬金額が適正なものかが問題となり得ることから、その金額の定め方及びどのような役務提供がなされているのかを具体的に明らかにするよう求めます。

以上

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

当団体の事業者に対する「申入れ」等の活動は以下のような方針に従って行っています。

1 各手続の趣旨・手続概要について

(1) 照会手続（送付文書名：照会書）

ア 「照会」とは、事業者に対して、（ア）営業活動に関連する資料の開示を求めたり、（イ）違法・不当の疑問がある場合に質問を行ったり、改善の提案として問題点の指摘を行う手続です。

イ 回答や資料提供を頂き、当団体が相当と判断できる改善がなされた（あるいは既になされていたことが確認された）場合、手続は終了します（その場合、合意書の締結をお願いすることがあります）。

ウ 回答や資料提供がされなかったり、回答等はあるが、問題点があり、当団体が「申入れ」ないし「要請」をすべきと判断した場合には、これら手続に移行します。

(2) 申入れ手続（送付文書名：申入書）

ア 「申入れ」とは、約款・勧誘行為・広告等が違法であり、適格消費者団体である当団体が法律に基づく差止請求権（※）を行使しうる場合に改善を求める手続です。

イ 「申入れ」に対して、当団体が相当と判断することのできる改善がなされた場合、手続は終了します（その場合、合意書の締結をお願いすることがあります。）。

ウ 相当と判断できる改善がなされなかった場合、検討の上、訴訟相当と判断した場合には、消費者契約法41条に基づき催告の上、差止請求訴訟を提起します。

(3) 要請手続（送付文書名：要請書）

ア （ア）法律に基づく差止請求権¹はないが、違法ないし消費者の権利擁護の観点から著しく不当である場合、（イ）照会に対し、回答や資料の開示がない場合、改善又は開示・回答を求める手続です。

イ 「要請」に対して、当団体が相当と判断することのできる改善がなされた場合、手続は終了します（その場合、合意書の締結をお願いすることがあります。）。

(4) 差止請求訴訟手続

裁判所に訴訟提起し、約款・勧誘行為・広告等の使用停止等を求める手続です

2 公表ルール

(1) 照会手続における公表について

ア 照会手続中は、「照会」を行っている事実含め非公表とします。

イ 照会手続終了後は、原則として事業者名を除いた概要を公表します。

ウ 他の手続に移行した場合、照会手続時の活動を公表する場合があります。

(2) 申入れ手続における公表・要請手続における公表について

原則すべてのやりとり・資料が公開・公表となります（但し、非公開を条件に提供された営業秘密等、当団体が公開不相当と判断したものを除きます。）。

(3) 差止請求訴訟手続における公表について

訴訟の内容等当団体が必要と判断した事項は全て公開・公表します。

※¹消費者契約法、不当景品類及び不当表示防止法、特定商取引法、食品表示法に基づき適格消費者団体が有する差止請求権

ネットとうほく活動方針と公表ルール フローチャート

平成30年1月18日改訂

