

2021年1月25日

株式会社フォーチュン

代表取締役 高見 暢 殿

〒700-0026 岡山市北区奉還町1-7-7 オルガ5階
適格消費者団体 特定非営利活動法人消費者ネットおかやま
理事長 河田 英正
TEL : 086-230-1316
FAX : 086-230-6880

申入書

はじめに

当法人は消費者の権利擁護を目的として、消費者、消費者団体、消費生活相談員、学者、司法書士および弁護士らで構成し、消費者契約法（平成12年法律第61号）第13条の内閣総理大臣の認定を受けた適格消費者団体です。当法人の活動の一環として、消費者契約の約款や広告表示等の内容を検討し、その適正化のための提言を行っています（組織概要についてはホームページをご参照ください）。

さて、ある消費者から当法人に対して、貴社が消費者に対して交付した別紙「あんしんサポート会員登録証」（以下、「本件会員登録証」といいます。）と題する書面等の資料をご提供頂きました。

当法人において、当該資料を検討致しましたところ、消費者契約法および特定商取引に関する法律（以下、「特定商取引法」といいます。）に違反する内容を含むものであるという結論に至りましたので、下記のとおり申入れさせていただき次第です。

つきましては、この申し入れに対する貴社のご回答やご意見をお聞かせいただきたく、ご多忙中のところ大変恐縮ではございますが、本書面到達後1ヶ月程度を目処に、当法人宛までご連絡いただければ幸いです。

なお、本お問い合わせは公開の方式で行わせていただきます。従いまして、回答の有無及び回答内容等は当法人ホームページ等で全て公表いたしますので、その旨ご承知置きください。ご事情により期間内にご回答いただけないご事情がある場合は、当法人までその旨及び回答可能となる時期をご連絡いただければ幸いです。

以上、ご検討のほど、よろしく願いいたします。

記

第1 消費者契約法に抵触すること

1. 消費者契約法9条1号違反について

(1) 消費者契約法9条1号は、次のとおり規定しています。

「次の各号に掲げる消費者契約の条項は、当該各号に定める部分について、無効とする。

一 当該消費者契約の解除に伴う損害賠償の額を予定し、又は違約金を定める条項であって、これらを合算した額が、当該条項において設定された解除の事由、時期等の区分に応じ、当該消費者契約と同種の消費者契約の解除に伴い当該事業者が生ずべき平均的な損害の額を超えるもの当該超える部分

二 (省略)

(2) 本件会員登録証では、「契約変更・解約・事務手数料の条件等」欄において、「更新月以外の解約」の場合、「9,500円(税別)」の「解約事務手数料」が発生すると記載されています。

これは消費者契約法9条1号にいう「損害賠償の額を予定し、又は違約金を定める条項」に該当するものと考えられますが、解約を受け付けるのみの事務に9,500円の手数料が発生するものとは到底考えられず、同法9条1号にいう「平均的な損害の額」を超える部分が存するため、当該解約事務手数料に関する条項は、消費者契約法9条1号に抵触するものと考えます。

なお、あんしんサポートのサービスは、役務の提供を内容とする準委任契約と評価されるものですが、民法において、①(準)委任契約は、相手方の実損害を賠償していつでも中途解約できる旨(民法651条1項)や、②(準)委任事務が受任者の責めに帰することができない事由によって履行の途中で終了したときは、受任者は、既にした履行の割合に応じた範囲でのみ報酬を請求することができる旨(民法648条3項)が定められていることからすると、未経過期間の部分に相当する報酬額は、消費者契約法9条1号にいう「平均的な損害の額」に含めることはできません。

2. 消費者契約法10条違反について

(1) 消費者契約法10条は、「消費者の不作为をもって当該消費者が新たな消費者契約の申込みまたはその承諾の意思表示をしたものとみなす条項その他の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、民法第一条第二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。」と規定しています。

(2) 本件会員登録証では、あんしんサポートの「月額基本料金」が「800円」であり、「ご利用開始日」を「本サービス申込日」として「ご利用期間」を「12ヶ月(12ヶ月ごとの自動更新)※解約時期によって、解約事務手数料が発生します。」と規定していることからすると、年間当たりの基本料金9,600円のところ、いつ解約しても「9,500円」の解約事務手数料を必要とすることを意味する条項は、実質的に消費者の解約する権利を制限する条項であって、民法1条2項の基本原則に反して消費者の利益を一方的に害するものとして、消費者契約法10条により無効であると考えられます。

第2 特定商取引法10条、25条違反について

特定商取引法は、その取引が訪問販売、電話勧誘販売に該当する場合には、事業者は、その役務提供契約が解除されたとき、損害賠償額の予定または違約金の定めがあるときにおいても、「当該役務提供契約の解除が役務の提供の開始後である場合 提供された当該役務の対価に相当する額」、「当該役務の提供の開始前であ

る場合 契約の締結及び履行のために通常要する費用の額」およびこれに対する法定利率による遅延損害金の額を加算した金額を超える額の金銭の支払を役務の提供を受ける者に対して請求することができないと定めています（特定商取引法10条1項3号および4号、25条1項3号および4号）。

しかし、本件会員登録証には、「特定商取引に関する法律の適用をうける場合は、…」との記載あることからすると、本件会員登録証が訪問販売や電話勧誘販売に該当する取引によって交付されている場合があることを前提としながら、「契約変更・解約・事務手数料の条件等」欄において、「更新月以外の解約」の場合、「9,500円（税別）」の「解約事務手数料」が発生する条項が使用されていることとなります。

そうすると、かかる条項は、特定商取引法10条、同法25条の規定に反する特約に該当すると考えられます。

第3 特定商取引法6条、21条に抵触すること

1. 書面不備について

本件会員登録証は、特定商取引法4条、5条、18条、19条に規定する書面のいずれかとして交付されているものと思われませんが、本件会員登録証は、以下のとおり、同法で定められている記載事項について不備があります。

(1) 本件会員登録証の『特定商取引に関する法律』の適用を受ける場合は、この会員登録証受領日から起算して8日以内においてお客様は文書をもって本契約解除（クーリング・オフと呼びます）ができ（る）」との記載がありますが、このような記載では、消費者がその取引が特定商取引に関する法律の適用を受けるものであるか否かについて判断することができるとは限らず、クーリング・オフができることを一義的に明らかにしていないもので、消費者に与えられたクーリング・オフ期間の全部または一部を実質的に奪うことになる法の趣旨に反する記載であり、記載に不備があると言わざるを得ません。

「特定商取引に関する法律の適用を受ける場合は」との文言を削り、端的にクーリング・オフができる旨を記載すべきです。

(2) 特定商取引法は、「商品若しくは権利又は役務の種類」の記載を要すると規定していますが、これについては当該権利または役務が特定できる事項が必要であり、その内容が複雑な権利または役務については、その属性にかんがみ、記載可能なものをできる限り詳細に記載する必要があるところ、本件会員登録証の記載は、「あんしんサポート」と「ライトパック」について、具体的にいかなるサービスの提供を受けるものであるか不明です。

まず、「あんしんサポート」では「お客様のご家庭の通信契約を最適化するサポート」との説明が記載されていますが、ここにいう「最適化」の内容が不明でサービスの内容が明らかではありません。

また、同様に「家電割引」については「家電量販店などで取り扱う製品を特別価格でお買い求めいただけます」との説明が記載されていますが、ここにいう「特別価格」の説明がなくサービスの内容が明らかではありません。その結果、サービスの内容を特定できないため、消費者がクーリング・オフ期間内に解除するか否か

の判断をすることができない内容であり、記載に不備があるものと言わざるを得ません。

(3)「契約の解除に関する事項」のうち、「販売業者等がクーリング・オフに関して不実を告げたこと、または威迫したことにより困惑したため、クーリング・オフを行わなかった場合には、クーリング・オフ妨害の解消のための書面を受領した日から8日間は、書面によりクーリング・オフを行うことができること」の記載が要求される場所、本件会員登録証には、「クーリング・オフ妨害行為があった場合は行使期間が延長されます」と記載するのみであり、「クーリング・オフ妨害行為」が具体的に如何なる行為であるか消費者にとって不明であることや、「行為期間が延長されます」との記載のみでは、その起算点および期間が不明であることから、記載不備であると言わざるを得ません。

(4)「クーリング・オフがあった場合、販売業者等は、契約解除に伴う損害賠償または違約金の支払いを請求することができないこと」を記載すべき場所、本件会員登録証では「請求することはありません」と記載するもので、あたかも本来であれば損害賠償金や違約金支払の請求権を有しているかのような記載となっているもので、法の要求する記載に適合しないものであり、記載不備であると考えます。

(5)「既に権利行使・役務の提供が行われているとしても、販売業者等は、当該行使・役務の対価の支払いを請求することができないこと」の記載が求められる場所、本件会員登録証には当該内容の記載がありません。

(6)「契約を担当した者の氏名」の記載が要求される場所、本件会員登録証には「氏」と思われる記載はあるものの「名」の部分の記載が欠けているものと思われま

2. 不実告知について

特定商取引法では、訪問販売及び電話勧誘販売において、売買契約もしくは役務提供契約の締結について勧誘するに際し、または売買契約もしくは役務提供契約の申込みの撤回もしくは解除を妨げるため、一定の事項について、不実のことを告げる行為をしてはならないこととされています(特定商取引法6条1項2号から5号、6号ないし7号、同法21条1項2号から5号、6号ないし7号)。

そして、不実告知が禁止される対象事項としては、売買契約または役務提供契約の申込みの撤回に関する事項または解除に関する事項(いわゆる「クーリング・オフ」に関する事項)が含まれています。

これを前提として、本件会員登録証を精査しますと、前記1に述べたとおり、本件会員登録証は、法定書面としては記載不備があることから、本件会員登録証を受領したとしても、クーリング・オフ期間が進行することはありません。

したがって、本件会員登録証の『特定商取引に関する法律』の適用を受ける場合には、この会員登録証受領日から起算して8日以内においてお客様は文書をもって本契約解除(クーリング・オフと呼びます)ができ、その効力は解除する旨の文書を発した時に生ずるものとします。」との記載は、本件会員登録証を受領して8日を経過した場合には、クーリング・オフができなくなるとの内容を含むものであり、クーリング・オフについて不実の告知をするものであるから、特定商取引法6条、21条に違反するものと考えられます。

第4 結語

したがいまして、貴社の本件会員登録証の内容は消費者契約法9条1号、10条及び特定商取引法6条、10条、21条、25条に抵触していますので、当法人は、貴社に対し、消費者契約法12条、特定商取引法58条の18、同法58条の19の規定に基づき、本書面により下記のとおり申入れます。

記

- (1)「契約変更・解約・事務手数料の条件等」欄中の「更新月以外の解約」の場合は「9,500円(税別)」の「解約事務手数料」が必要とする条項を削除すること。
- (2)本件会員登録証の内容を特定商取引法の規定に適合する内容に修正することにより、書面不備を是正し、もって、クーリング・オフに関する事項について、不実の告知が行われないようにすること。

以上