

2018年7月5日

株式会社ラグザス・クリエイト 御中
上記代理人弁護士 五島 洋 殿
同 濱永 健太 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 NPO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
HP : <http://okayama-con.net/>

申入れ及びお問合せ書

1 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、司法書士及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）。

この度は、2018年4月12日付け当法人からの質問書に対し、丁寧にご回答をいただき、ありがとうございました。まずはお礼申し上げます。

貴社の回答書を精査・検討させていただきました結果、改めて下記の申入れ及び問い合わせを行うことといたします。

つきましては、ご多忙中恐縮ではございますが、本書到達後3ヶ月以内に、下記の申入れ事項について文書にてご回答いただくよう改めて要請いたします。なお、回答の有無及び回答内容は原則として当法人のウェブサイト等において公表する場合がありますことを予め申し添えます。

2 申入れの内容について

①貴社運営の「カーネクスト」ウェブサイト上の目立つ場所に、「成約後のキャンセルについてはキャンセル料として3万円が必要であること」を分かりやすい形で表示してください、②電話のみで成約する場合については、当該電話をもって成約となること及び成約後はキャンセル料として3万円が必要であることを消費者に対して明確に説明するようにしてください、

3 お問い合わせの内容について

キャンセル料について、レッカーの手配に係る違約金以外の平均的損害の具体的内容について、可能な範囲でご回答ください。

4 申入れの理由

貴社2018年4月19日付回答書(以下「回答書」という)によれば、廃車買い取りの成約後、直ぐにレッカー業者等関係業者への手配が必要となり、キャンセルの場合はそれら関係業者への連絡が必要となるため、平均的損害として3万円を超える費用が発生するとのご主張と理解いたしました。

確かに、貴社ご送付に係るレッカー業者の領収書などによれば、貴社のご主張には理解できる点もございます。

しかし、消費者契約法9条1号は、次のとおりの記載となっております。

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

上記記載からしますと、場合によってはレッカー業者を手配していない段階というものが観念できる以上、その段階でもキャンセル料として3万円を消費者から徴収するというのは、上記「時期等の区分」に応じているとはいえ、正当化できないのではないかと考えられます。

また、レッカー業者の手配に係る違約金については、貴社からご送付いただいた資料によれば1～2万円となっておりますので、貴社が現在請求している3万円という違約金を平均的損害で説明するには、なお残り1～2万円の部分についての根拠が必要ではないかと考えます(レッカー以外の手配の手配やキャンセルに係る手間賃等のみでは正当化できない可能性があるものと考えます)。

従って、前述第3項のお問い合わせを行わせていただく次第です。

さらに、貴社運営の「カーネクスト」ウェブサイトにおいては、無料などの記載は目立つ表示がございましたが、成約後のキャンセル料については、消費者が簡単には辿り着けないページに目立たない形で記載があるのみとなっております。また、電話のみで成約する場合が多数と考えられますが、その場合に消費者がはっきりと理解できる形でキャンセル料の説明がなされ、その前提で成約となっているかも不明確です。

そういたしますと、消費者がキャンセル料などもかからない旨誤認する可能性は高く、この点で景品表示法における有利誤認等の問題も生じかねません。

従って、前述第2項記載の申入れにかかる対応を要請する次第です。

5 結語

以上から、当法人は貴社に対して第2項記載の申入れ及び第3項記載のお問い合わせを行いますので、ご多忙中のところ恐縮ではございますが、ご検討・ご回答のほど、よろしく願いいたします。