

2017年(平成29年)10月12日

シーエス株式会社
代表取締役 杉本 裕典 様

適格消費者団体
特定非営利活動法人
代表理事 理事長

和田



申入れ及び問合せ

私ども消費者機構日本(以下、「当機構」といいます。)は、消費者契約に関する調査、研究、事業者への不当行為の是正申入れ、消費者への情報提供等を通じ、消費者被害の拡大防止を図ることを目的に、消費生活の専門家と法律の専門家ならびに消費者団体などから構成されている特定非営利活動法人です。また、消費者契約法第13条に基づき、内閣総理大臣から適格消費者団体の認定を受けた団体です。詳しくは同封のパンフレット等をご覧ください。

この度、消費者より当機構に対し、貴社の業務委託契約書(以下、「本件契約書」といいます。)に関する情報提供があり、当機構において本件契約書及び貴社に対する苦情等を検討した結果、下記の問題点があるとの結論に達しました。

そこで、当機構は、貴社に対し、消費者契約法第12条に基づき、下記のとおり、申入れを行います。

つきましては本書面に対する貴社の文書による回答を2017年11月11日(土)までに当機構にお寄せください。(回答書には、本件に関する貴社の担当窓口、担当者名、住所、電話番号、FAX番号、E-Mail アドレスをご記載ください。)

なお、本件につきましては、一定の結論が出た段階で、本書面の内容並びに貴社のご回答の有無及び内容等を当機構のホームページ等に公表いたします。

また、当機構は、消費者契約法第23条第4項に基づき、本書面の内容と結果を消費者庁に報告いたします。そして、消費者庁は、消費者契約法第39条に則り、その報告内容を公表する場合があります。

<本件に関する問合せ>

消費者機構日本 専務理事 磯 辺 浩 一
事務局 石 塚 英 司

〒102-0085 東京都千代田区六番町15 主婦会館プラザエフ6階
TEL 03-5212-3066 FAX 03-5216-6077

申入れ事項

第1 本件契約書第5条

1 申入れの趣旨

今後、消費者との間で契約締結の際、貴社と消費者との間で使用している本件契約書第5条の下記の下線部分（以下、「本条項1」といいます。）を内容とする意思表示を行わず、また、本件契約書からこれを削除することを求めます。

第5条（中途解約の場合の報酬処理）

本契約に基づく本業務が途中で終了したときは、乙の処理の程度に鑑み、受給保険金額を基準として、下記表にしたがい報酬を算出し、清算を行うこととする。なお、甲は下記表に基づく清算報酬額には、乙が各本業務を遂行するに際し、乙が負担した交通費、通信費、書面作成費、人件費その他一切の経費を含むものであること、及び、当該各経費が、甲が本契約を中途解約することによって負うべき平均的な損害額を超えないものであることを確認した。

本契約終了時の本業務の進捗度合い	清算報酬額の割合（消費税込み）
②に着手する前段階	50%

2 申入れの理由

(1) 消費者契約法第9条第1号は、消費者契約の解除に伴う損害賠償額の予定や違約金を定める条項に関して、解除の事由や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、当該事業者が生じる平均的な損害の額を超える部分を無効としています。

(2) 本件契約は、発注者が受注者に対して、①保険金請求業務及び②工事業務を委託するものであり、同業務の報酬は、受給保険金額を上限とするものであるところ、本条項1は、②工事業務に着手する前に契約を解除した場合、既に発生した費用として、受給保険金額の50%相当額を報酬及び経費として発注者が負担する旨定めています。

しかし、受給保険金の額によっては、上記報酬及び経費の額が平均的な損害の額を超える場合が生じます。

(3) したがって、本条項1（下線部分）は、消費者契約法第9条第1号に該当する不当条項であると考えられます。

(4) なお、施主が請負契約を締結して間もない着工前の段階において、建築

請負事業者が定める違約金条項（注1）は消費者契約法第9条第1号により無効とし、契約解除の違約金は実際に支出した10万円であると判断した裁判例として、千葉地裁平成16年7月28日判決（事件番号：平成14年（ワ）第1550号）があります。

また、建築請負事業者が定める違約金条項（注2）は消費者契約法第9条第1号により無効とし、詳細設計前の段階において、契約解除の違約金は実損額の10万円であると判断した裁判例として、東京地裁平成18年6月12日判決（事件番号：平成17年（ワ）第22799号）があります。

ご参照ください。

（注1）無効となった違約金条項の内容

工事の着工前において注文者が契約を解除する場合は、注文者は、請負人に対し、請負人が既に支出した費用及び請負代金の20%に相当する違約金を支払う。

（注2）無効となった違約金条項の内容

注文者は諸般の事由によりこの契約を解除することができる。但し、注文者は解除に基づき請負人に対して建築請負金額総額の3分の1の金額もしくは注文者の解除により生じた請負人の損害金額のいずれかのうち大なる金額を賠償しなければならない。

- (5) なお、貴社が、消費者を訪問し営業して契約した場合は、特定商取引法の対象となる訪問販売にあたります。その場合、契約の解除等に伴う損害賠償等の額には制限が設けられています。（特定商取引法第10条第1項）具体的には、「当該役務提供契約の解除が当該役務の提供の開始後である場合」は、「提供された当該役務の対価に相当する額」に法定利率（年6%）の遅延損害の額を加算した金額を超える金銭請求はできません。また、「当該役務の提供の開始前である場合」は、「契約の締結及び履行のために通常要する費用の額」に法定利率（年6%）の遅延損害の額を加算した金額を超える金銭請求はできません。そして、特定商取引法第10条の規定に反する特約は、特定商取引法第58条の18に従い、適格消費者団体による差止請求の対象となります。

第2 本件契約書第11条

1 申入れの趣旨

今後、消費者との間で契約締結の際、貴社と消費者との間で使用している本件契約書第11条の下記の下線部分（以下、「本条項2」といいます。）を内容とする意思表示を行わず、また、本件契約書からこれを削除することを求めます。

第11条（遅延損害金）

甲が、第3条に定める報酬の支払を怠ったときには、甲は乙に対し、既払分を除いた残額に対し、年21.9%の遅延損害金を付して支払うこととする。

2 申入れの理由

- (1) 消費者契約法第9条第2号は、契約に基づき支払うべき金銭を消費者が支払期日までに支払わない場合における損害賠償の額を予定し、または違約金を定める条項に関して、これらを合算した額が、支払期日の翌日からその支払をする日までの期間について、その日数に応じ、当該支払期日に支払うべき額から当該支払期日に支払うべき額のうち既に支払われた額を控除した額に年14.6パーセントの割合を乗じて計算した額を超える部分を無効としています。
- (2) ところが、本件契約書第11条では、報酬額から既払額を控除した額に年21.9パーセントの遅延損害金を付すことが定められています。
- (3) したがって、本条項2は、消費者契約法第9条第2号に抵触すると考えられます。
- (4) なお、貴社が、消費者を訪問し営業して契約した場合は、特定商取引法の対象となる訪問販売にあたり、その場合の遅延損害金の上限は年6パーセントとなり、その割合を乗じて計算した額を超える部分は無効となります（特定商取引法第10条第2項）。そして、特定商取引法第10条の規定に反する特約は、特定商取引法第58条の18に従い、適格消費者団体による差止請求の対象となります。

問合せ事項

第1 受給保険金額と工事対象の関係について

本件契約書第1条②によると「保険金の請求対象となった物件の補修・改良・工事業務」が委託の対象となっていますが、「保険金の請求対象となった物件」の「補修・改良・工事業務」であっても、同一物件でも保険で修理できる箇所とできない箇所が混在している等、受給保険金額を超える費用が必要になる場合があると考えられます。一方で、本件契約書第3条4項では「第2条に定める見積書の金額如何にかかわらず」消費者が貴社に支払う「報酬金額が、受給保険金額を超えることがなく」と定めています。

「保険金の請求対象となった物件」の「補修・改良・工事業務」であっても、受給保険金額を超える費用が必要になる場合には、受給保険金額を超える費用

を消費者は支払わずとも、見積りどおりの「補修・改良・工事業務」を行なうということでしょうか。それとも、受給保険金額に相当する範囲でしか工事を行わないということでしょうか。お答えください。

もし、受給保険金額に相当する範囲でしか工事をしないのであれば、消費者に見積もりで示した「補修・改良・工事業務」とのかい離が生じるケースが生じますが、その点、消費者にはどのように説明されているのかご教示ください。

また、本件契約書第2条に基づいて提示している見積書のサンプルをご提供ください。

第2 本件契約書第3条3項

貴社は、消費者が受領した保険金の全額を7日以内に振込むことを消費者に要請しています。通常、保険金は、損害保険金の他に臨時費用保険金（「事故時諸費用保険金」や「災害時諸費用保険金」という場合もある）が上乗せして支払われます。修理にかかる費用は「損害保険金」のみですが、貴社はこの臨時費用保険金も含めて、消費者に入金を求めているのでしょうか。

第3 本件契約書（備考欄）

当機構が入手している契約書の備考欄には、「甲の請求に基づいて甲の住居で行われたこと」から特定商取引法の訪問販売の適用除外であることが記載されています。消費者からの請求はなく、貴社が訪問して営業をし契約を締結した場合に使用される契約書においては、備考欄の当該記載は削除され、特定商取引法の訪問販売に該当しクーリングオフの対象となるという趣旨の記載がされているかお答えください。また、訪問販売の際に使用されている契約書のサンプルをご提供ください。

以上