

2016年5月31日

ハルズコーポレーション株式会社  
代表取締役 海渡 博子 様

適格消費者団体 特定非営利活動法人  
消費者機構 日本  
会長 青山 侑  
理事長 和田 寿昭

販売契約書の条項の一部削除の申入れと要請及び  
WAN GROUP あんしん保障制度の一部改定の要請

拝啓

私ども消費者機構日本（以下「当機構」）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し入れ、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（2007年8月23日認定）。詳しくは同封のパンフレット等をご覧ください。

さて、当機構に対し、貴社が販売したペットについて、保障は一切しないとされた、あるいは返品も返金も応じてもらえないといった声が寄せられたことから、当機構において貴社の「販売契約書」の記載内容について検討した結果、「販売契約書」の第1項は法的に問題があるとの結論に達しましたので、本書をもって申し入れを行なうものです。

また、「販売契約書」の第2項および「WAN GROUP あんしん生命保障制度」に記載されている文言について、誤認される恐れがある表現となっているため、その表現の改定を要請します。

つきましては、本書面に対する貴社の文書による回答を2016年7月1日（金）までに当機構にお送りいただくようお願いします（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アドレスなどを記載ください）。

あわせて、最新の販売契約書や動物販売時説明書を含む販売時での書類一式についても同封いただくようお願いします。

本件につきましては、一定の結論を得た段階で、本書面の内容、貴社のご回答の有無・内容等を当機構のホームページ等に公表します。また、当機構は消費者契約法第23条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。消費者庁は、消費者契約法第39条に則り公表を行う場合があります。

敬具

## I. 申入れ事項

### 申入れの趣旨

貴社が消費者との間で使用している「販売契約書」の第1項において、下記の部分を削除することを申し入れます。

『返品、返金、交換、及び金銭によります補償』は出来ない

### 申入れの理由

#### 1. 『返品、返金、交換』は出来ない」と規定する部分について

(1) 本条項は、何らの留保をすることなく、すなわち、何らの理由を問うことなく、貴社への返品、返金、交換ができない旨定めております。

(2) 売買目的物の返品、返金を求める権利は、売買契約が無効・取消し・解除された場合に認められる権利です。

(3) 民法上、契約の錯誤無効、未成年者や被後見人等の制限行為能力者による契約の取消し、詐欺による契約取消し等が定められています。これらの規定は、契約当事者の合意によっても排除することはできません。消費者契約法・特定商取引法・割賦販売法等による取消権も同様です。

したがって、本条項がこれらの取消権等を排除する趣旨であれば強行法規に反し当然に無効となります。

(4) 売主に債務不履行がある場合や、売買の目的物に隠れた瑕疵がありそのために契約した目的を達することができない場合は、買主は契約の解除ができます(民法第541条、第570条)。

消費者契約法第10条は、民法等に比べ消費者の権利を制限し、または義務を加重する消費者契約の条項であって、信義則に反し消費者の利益を一方的に害する条項は無効となると規定しています。

したがって、本条項が債務不履行又は瑕疵担保責任により解除できる場合にまで解除できないとするものであれば、信義則に反し消費者の利益を一方的に害するものですから、消費者契約法第10条により無効となります。

(5) よって、同条項の削除を求めます。

仮に、この条項が消費者の法的主張を排斥しない趣旨である場合は、消費者が誤解しないようにその旨を明示した条項とすべきです。

## 2. 『金銭によります補償』は出来ない」と規定する部分について

- (1) 本条項は、何らの理由を問うことなく、損害賠償ができないと理解できます。
- (2) 売買契約における損害賠償は、事業者が債務不履行があった場合（民法第 415 条）、不法行為があった場合（民法第 709 条）、目的物に隠れた瑕疵がある場合（民法第 570 条）等に認められます。
- (3) 消費者契約法第 8 条 1 項 1 号は事業者の債務不履行責任の全部を免除する条項、同条同項 3 号は不法行為責任の全部を免除する条項、同条同項 5 号は売買契約の目的物に隠れた瑕疵があるときに当該瑕疵により消費者に生じた損害を賠償する事業者の責任の全部を免除する条項は、それぞれ無効としています。

したがって、本条項は、消費者契約法第 8 条 1 項 1 号、3 号及び 5 号により無効です。

- (4) よって、同条項の削除を求めます。

## II. 要請事項

### 要請の趣旨

1. 貴社が消費者との間で使用している「販売契約書」下段の「WAN GROUP あんしん生命保障制度」の規定中、下記の部分を改定し、売主が法的に負うべき債務不履行・不法行為・瑕疵担保責任による損害を補償できないとするものではないことを明確に記載することを要請します。

「ご加入をされない場合は、一切の保障は出来ません。」

2. 貴社が消費者との間で使用している「販売契約書」の第 2 項において、下記の部分を改定し、買主側の飼育管理上の過失に起因する事項については保障できないとするものであることを明確に記載することを要請します。

「飼育管理上の過失に起因いたします病気・障害・死亡については保障できません。」

### 要請の理由

1. 同規定の意味は、同規定が「WAN GROUP あんしん生命保障制度」の説明の中で規定さ

れているという位置関係から、同制度に加入しない場合は、当該保障制度による一切の保障はされないとする規定であると考えられます。

しかし、同規定は、何らの留保もなく、「加入しない場合は一切の保障はできない」と規定していることから、売主が法的に負うべき債務不履行・不法行為・瑕疵担保責任による損害をも補償できないとも受け取られかねません。

したがって、同規定の意味するところは、当該保障制度に加入しない場合は同保障制度による保障はできないという趣旨であり、売主が法的に負うべき債務不履行・不法行為・瑕疵担保責任による損害を補償できないとするものではないことを明確に記載することを要請します。

なお、同規定の意味するところが、売主が法的に負うべき債務不履行・不法行為・瑕疵担保責任による損害につき補償できないとする規定であれば、前記の申入れ理由2と同様、同条項は消費者契約法第8条1項1号、3号及び5号により、無効となります。

2. 同規定は、売買契約によって貴社が買主に目的物を引き渡した後の買主による飼育管理上の過失について、貴社が責任を負わないといういわば当然の規定を注意的に記載したものであると考えられます。

しかし、同規定は、誰の飼育管理上の過失かを規定していないことから、売主側の飼育管理上の過失についても保証できないとも受け取られかねません。

したがって、買主側の飼育管理上の過失に起因する事項については保障できないとするものであることを明確に記載することを要請します。

以上

<本件に関する問合せ先>

〒102-0085 東京都千代田区六番町 15

プラザエフ 6階 (担当: 横地・磯辺)

TEL03-5212-3066 FAX03-5216-6077