

2017年（平成29年）6月13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  
代表理事 理事長 和 田 寿 昭  
消費者機構日本

#### 要請及び申入れ書（4）

2017年（平成29年）年3月14日付当機構の「再々度の要請及び再申入書」に対する貴社のご回答（同年4月24日付「回答書」）をいただき、ありがとうございます。ありがとうございました。

これまでの協議の結果を当方で下記のとおり整理しましたので、ご確認ください。また、あらためて下記のとおり要請させていただきます。

つきましては、本要請に関する貴社の文書によるご回答を、2017年（平成29年）年7月14日（金）までに当機構にお送りいただくようお願いいたします。

#### 記

##### 1. 【協議の到達点】

貴社が改定をお約束いただいた事項を現行の販売契約書に示しますと、添付の赤字のとおりとなると思われます。ご確認ください。

##### 2. 【見解の相違点】

販売契約書第5項前段に関しては、以下のとおり見解が相違しています。ご確認ください。

当機構の主張：販売者が告知しなかった先天性の疾患に関し、「期間を契約後90日以内に発見・請求されるもの限り、先天性疾患認定を貴社指定の獣医師によるもの限り、保障方法を同等類似動物への交換に限る」とすることは、消費者契約法第10条に反する条項と評価される可能性が高い。

貴社の主張：機構指摘の条項について、消費者契約法第10条に反する条項と評価される可能性が高いとは考えていない。

### 3. 【不明点】

これまでの協議では以下のとおり不明点が残っております。そこで、改定後の販売契約書の内容を検証する必要がありますので、新たな販売契約書の具体的内容をお示しください。

なお、「具体的な販売契約書案につきましては、本協議が終了し、改定すべき点がすべて定まった時点で直ちに作成に取り掛かり、提示させていただきます。」との回答をいただいておりますが、協議の終了は改定の具体的内容が判明してからとなりますので、ご承知置きください。

#### ①販売契約書の第5項後段及び第6項について

貴社は、幼少時に判断のつきにくい症状（販売契約書第5項後段）については、「代替類似品への変更対象外」とする一方、「その他の瑕疵担保責任まで否定する趣旨ではありません」とし、「瑕疵担保責任を免除するものではないことを明記する」としてしています。

また、一般的に仔犬・仔猫に多く見受けられる疾病等（販売契約書第6項）についての条項は、「（あんしんプランへの）加入の推奨に過ぎない」とする一方、「『（代替類似品への）引き換えの適応外になります。』との変更を検討」するとしてしています。

上記回答ではこれらの症状・疾病等に対してどのような補償が受けられるのか、第5項前段の代替類似品への交換との効力関係がどうなるのか、あるいはそもそも一切の補償が受けられないのか、その意味がはっきりしません。

②その他の条項についても、全体として「わかりやすい表現とします」「変更を検討させていただきます」といった回答をいただいておりますが、実際にはどのような書きぶりとなるのかがはっきりしません。

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

## はじめに

当店では、お客様の良きパートナーとして今後とも末永くお付き合いさせていただき、下記の契約内容を設けております。必ず目を通していただき、ご納得の上でご契約いただきますよう、お願い申し上げます。

- 本日は、当店で仔犬または仔猫(以下生体)をご契約頂き、誠にありがとうございます。生体は、我々が人為的に製造・加工した品物ではなく「**生き物**」という特殊性をご理解頂き、全てにおいて**飼育放棄**は出来ません。また、生き物を物扱いしたくはないのですが便宜上「**返品、返金、交換、及び金銭による補償**」はできない事をご了承の上、ご家族の一員としてお家に迎え入れていただきます。

~~(ただし、民法等の法令に基づく契約解除等の場合は除きます)~~

- 生体の血統書は、ブリーダーから当店に送付され次第、お客様にお送りさせていただきますが、手続き上**最長6ヶ月位**かかる場合がありますことをご了承ください。万が一、ご契約日より6ヶ月を過ぎても届かない場合はお手数ですがご一報ください。なお、お引越し等で、ご契約時のご住所等が変更になる場合は直ちにご連絡ください。血統書が届かないばかりか、紛失の原因になります。紛失の際、血統書のコピー、もしくは販売契約書をお持ちでない場合には再発行ができませんので、ご注意ください。

- 仔犬・仔猫の育て方は動物愛護法に基づき説明させていただきます。(別紙参照、並びに確認書にサインを頂きます)用品や飼育にかかる費用等の負担等は一切できませんので、何卒ご了承ください。

- ~~飼育管理上の過失に起因する病気・障害・死亡については補償ができません。~~

※あるいは「3か月間」

~~ご契約者様側の~~

- 当店が告知しなかった先天性疾患の保障は、当店の「~~あんしんプラン~~」ご加入者様はご契約日より90日間とし、未加入者様は14日間となります。期間内に先天性の疾患が見つかりました場合は同等の生体との引き換えになります。その際には獣医師発行の**確定診断書**が必要になります。(必要に応じて獣医師への事実

~~当該保障は、当社指定の獣医師が飼育管理上重大な支障をきたすものでありかつ先天的欠陥であると認定したときに行います。確認を行わせて頂く場合があります)~~

但し、幼少時に判断のつきにくい症状(停留精巣・パテラ・水頭症・門脈シャント・股関節形成不全・臍・  
そけいヘルニア等)は適応外になります。また同様に性格やアレルギー、噛み合わせ、サイズ、毛色の变化等  
もお引渡し時点では判断がつかないため適応外となります。

- 当店では全頭、獣医師による健康診断を実施しておりますが、生き物である以上、絶対ということがありません。環境の変化による疾病(食欲不振・下痢・嘔吐等)、一般的に仔犬・仔猫に多く見受けられる、ミミダ二等の外部寄生虫、内部寄生虫、コクジウム等の原虫、猫カリシ、猫コロナ、猫ヘルペス等のウイルス、外見的  
症状が見受けられにくい伝染病など万が一に備えてぜひ当店の「あんしんプラン」にご加入されることをお勧めいたします。

「あんしんプラン」については本誌裏面をご参照ください。

~~なお、あんしんプラン未加入者様はお引渡し後の治療費等はご実費になりますことをご了承ください。~~

- 当店では仔犬・仔猫をお迎えいただいた後に様子と飼育に関してお困りのことが無いかアフター連絡を徹底させて頂いています。当店から連絡が入った際には是非ご対応お願い致します。また、お困りのことがありましたらお気軽にご連絡をお待ちしております。

# ワングループの生命保障 契約概要・利用規約

## 第1条 (生命保障の内容)

対象ペットが、保障期間内に病気を被りその直接の結果として死亡した場合は、契約者に対し、次の各号いずれかを保障します。

- (1) 対象ペットの購入時生体料金を全額返金。ただし、対象ペットの購入時生体料金が40万円以上の場合は、保障金の額を40万円とします。
- (2) 代替ペット及びお見舞金3万円。なお、代替ペットは対象ペット（購入時の生体）と同等の生体とし、対象ペットの購入時生体料金が40万円以上の場合は、代替ペットは売価40万円相当生体とします。

~~(3) 契約日より90日以内にワングループが告知をしなかった先天的疾患（以下「先天性疾患」といいます）を発症した場合に代替ペットをお渡しします。代替ペットは上記(2)の内容に準ずるものとします。  
但し、幼少時に判断のつきにくい症状（停留精巣・パテラ・水頭症・門脈シャント・股関節形成不全・臍・そけいヘルニア等）は適応外になります。また同様に性格やアレルギー、嘔み合わせ、サイズ、毛色の変化等もお引渡し時点では判断がつかないため適応外となります。~~

## 第2条 (保障期間)

当契約の保障期間は、契約日から起算しその日を含めて、2年後が保障期間終了時となります。ただし、保障料を年払一括で払い込む場合、保障期間は、契約日から起算しその日を含めて、1年後が保障期間終了時となります。

## 第3条 (保障を行わない場合)

1. 当社は、契約者、ペットの飼育者または管理者の故意又は過失によって対象ペットが死亡した場合は、保障を行いません。
2. 病気以外の事由（事故死・ケガ等）により死亡した場合は保障を行いません。
3. 当社は、対象ペットの死因が特定できない場合は、保障を行いません。  
例. 突然死、突然死の疑い、突然死の可能性等確定診断でない時。
4. 契約者本人もしくは、委任状をお持ちの代理人以外には、保障を行いません。※委任状をお持ちの代理人でもお振込はご契約者様に限らせて頂きます。

## 第4条 (保障料の受領方法)

口座振替または現金により受領します。

## 第5条 (受領方法が口座振替払いの場合の取扱)

1. 口座振替日は毎月27日になります。また、27日が金融機関の休業日に該当した場合は、翌営業日となります。
2. 契約者が、第1回目（契約日より60日間分）の引落し保障料を、口座振替日に払込むことを怠った場合は、当社は本契約を解除することができます。
3. 第2回目以降の保障料の払込みが口座振替日までにに行われなかった場合、翌月の口座振替日に翌月分と合わせて2か月分の口座振替を行います。
4. 前項の規定による保障料の口座振替が不能の場合には、本契約はすでに保障料の払込みがなされたことによって有効に存続した期間を経過した日に遡り失効します。なお、本契約が失効した日以後に支払事由が発生した場合は、当社は、保障を行いません。

## 第6条 (保障料領収前に生じた事故の取扱)

事故の発生が保障料の領収前である場合は、契約者が保障料を支払う旨の確約を行った場合で、かつ、当社が承認したときは、保障を行います。

## 第7条 (契約者による契約の解除)

1. 契約者は、当社への通知をもって、この契約を解除することができます。
2. 前項の規定に従って本契約を解除した場合は、当社は、契約解除日以降保障を行うことはできません。なお、契約解除に伴う保障料の返還はありません。

## ワングループ生命保障のご請求方法



※1:ワングループ保障金請求書は、ご契約時にお渡しする書類に含まれております。紛失された場合等には、ご購入店にご連絡ください。

※2:動物病院専用の死亡診断書で請求を行う場合でも、保障金請求書（記入は「契約者記入欄」のみでOKです）は必要になります。ご注意ください。

## 確認事項

- 1) この規約は、ワングループの生命保障へ加入された方に適用されます。ワングループの生命保障への加入を希望される場合は、保障料金及び上記規約を必ずご確認ください。なお、保障料金は別紙（パンフレット）に記載しておりますので、ご確認ください。
- 2) ワングループの生命保障へご加入されない場合は、~~一切の保障を行うことが出来ません。~~ご了承ください。

本保障制度による保障を受ける

## 個人情報の取り扱いについて

当社は、以下のとおり個人情報を適正に取扱うとともに、その安全管理について適切な措置を講じます。また、グループ会社・提携企業および当社業務に従事している者等への指導・教育を徹底します。

### 1. 個人情報の利用目的について

次の業務を実施する目的ならびに下記「3. グループ会社・提携先企業との共同利用について」に掲げる目的（以下「利用目的」といいます）に必要な範囲内で個人情報を利用します。

(ア) 商品・サービスの提供及び商品・サービスに関するお知らせや関連サービスのご案内

(イ) お客様と当グループとの間で締結した契約の履行

(ウ) お問い合わせ、資料請求その他ご依頼等への対応

(エ) その他、お客様に事前にご同意いただいた目的

### 2. 個人データの第三者への提供について

当社は、次の場合を除いてご本人の同意を得ることなく個人データを第三者に提供することはありません。

(ア) 法令に基づく場合

(イ) 業務遂行上必要な範囲内で、業務委託先に提供する場合

(ウ) グループ会社・提携先企業との間で共同利用を行う場合

### 3. グループ会社、提携先企業、業務委託先との共同利用について

(ア) 「個人情報の利用目的について」に記載した利用目的のため、当社とワングループ各社提携先企業、業務委託先との間で、個人情報を共同利用します。

(イ) ワングループあんしんプランに口座振替払いでお申込の場合、FPCペット保険料及びワングループ生命保障料の集金業務は、株式会社pecotに委託して行います。

個人データ管理責任者：ハルズコーポレーション株式会社 代表取締役 海渡 博子

### 4. お客様からのお問い合わせについて

お客様は、当社が保有するお客様ご自身の個人情報について、開示、訂正を請求することができます。また、個人情報に関するお問い合わせやご相談、ご利用の停止を申し受けます。これらのお申し入れがあった場合には、合理的な範囲で適切に対応させていただきます。

### 5. 個人データの管理について

個人データの漏えいまたは滅失の防止その他の個人データの安全管理のために、取扱規程等の整備、持ち出し制限、その他の安全管理措置に係る実施体制の整備等、十分なセキュリティ対策を講じるとともに、利用目的の達成に必要な正確性・最新性の確保に努めております。

### 6. お客様からのお問い合わせはこちら

ハルズコーポレーション株式会社：06-6266-9111（受付時間：平日 10:00～17:00）