

2010年（平成22年）5月14日

ペットファースト株式会社
代表取締役社長 正宗 伸 麻 様

適格消費者団体 消費者機構日本
特定非営利活動法人

会 長 青 山
理事長 品 川 尚



〒102-0085

東京都千代田区六番町 15 プラザエフ 6階

申入れ及び要請書

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。詳しくは同封のリーフレット等をご覧ください。

当機構に対して消費者より、貴社の契約条項に関する情報提供がありました。当機構において当該契約条項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3項に基づき申入れ事項の下記1乃至3について申入れます。加えて要請事項の下記1及び、2について要請をします。つきましては、本申入れ及び要請に対する貴社の文書による回答を2010年6月4日までに当機構にお寄せください。

尚、本件につきましては、一定の結論が出た段階で申入れの内容、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、申入れ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。

I. 申入れ事項

申入れの趣旨

貴社と消費者との間で使用している「契約条項」につき、以下の点を申入れます。

- 1 第一条2項、付記事項①ならびに第二条についての適正な内容に是正すること。

第一条2項 当社では、感染症等の最長潜伏期間を販売後15日間と定めております。この間に、感染症等が発症した場合、提携動物病院での治療費は当社に於いて全額負担致します。

(付記事項) ① 16日以降の治療費は全額お客様のご負担となります。

第二条 販売後の先天性疾患の発症による保証制度

1項 販売後90日以内にペットとして、通常の生活に支障をきたす重大な先天性疾患が提携病院により診断された場合は、第一条の各項に準じます。

2項 先天性疾患とはペットとして、通常の生活に支障をきたし、飼育困難な重大な症状を指します。下記の事例は含みません。

- a. でべそ・そけいヘルニア b. 陰睾丸 c. 狼爪
- d. 毛色・毛質 e. 歯不整合 f. 標準サイズ以上・以下の発育
- g. 歩行に支障のない程度の関節形成不全 h. 耳の立ち具合
- i. 繁殖やショーへの不向き等 j. 頭頂部の小さな窪み

- 2 第四条2項の削除をすること。

第四条2項 いかなる理由に関わらず、当社への代金の返金請求には応じかねます。

- 3 第四条3項の改定をすること

第四条3項 お買い上げ頂いた、犬、猫に起因する、あらゆる事故・伝染病・疾病・所有物の汚染等の関する責任には、一切応じる事は出来ません。

申入れの理由

1. 第一条2項、付記事項①ならびに第二条についての適正な内容に是正することについて

貴社の「契約条項」第一条（販売後の健康保証制度）は、販売後15日間の発症について、販売店が治療費を負担するとしており、この点は良い制度であろうと思われませんが、以下に指摘するとおりの問題もありますので、更に適正な制度とされたく是正を求めます。

- (1) 第一条（販売後の健康保証制度）について、①2項は「当社では、感染症等の最長潜伏期間を販売後15日間と定めております。」としており、これは、販売時に感染症等に罹患していても、その発症が16日以降の場合には、貴社は一切の責任を負わないものと理解されます。②また、付記事項①は「16日以降の治療費は全額お客様のご負担となります。」と定めており、これは16日以降の治療費を一切負担しないものと理解されます。

また、第二条（販売後の先天性疾患の発症による保証制度）は、③「販売後90日以内にペットとして、通常の生活に支障をきたす重大な先天性疾患が提携病院により診断された場合は、第一条の各項に準じます。」と定めており、これは、先天性疾患が91日以降に発見された場合に関しては、貴社が一切の責任を負わない規定と理解できます。また、④先天性疾患と診断されたが、その程度が通常の生活に支障をきたさない場合には、治療を要するなど実際に損害が発生しても、損害賠償の一切を認めない規定とも理解されます。

- (2) ところで、消費者契約法第10条は、民法、商法その他の法律の公の秩序に関しない規定の適用による場合に比し、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1条2項に規定する基本原則に反して消費者の権利を一方的に害するものは、無効としています。

民法第570条（売主の瑕疵担保責任）は、売買の目的物に隠れた瑕疵があったときは、買主が瑕疵のあることを知ったときから1年間は、契約の解除又は損害賠償の請求ができるとしています。

- (3) したがって、①販売前から罹患していた感染症等が販売後16日以降に発症した場合に一切の責任を負わない旨の条項、③販売後90日を超えて通常の生活に支障をきたす重大な先天性疾患が発見された場合や④通常の生活

に支障をきたさない程度の先天性疾患が発見された場合に一切の責任を負わない旨の条項は、いずれも、民法の規定の適用による場合に比し、消費者の利益を一方的に害するもので、消費者契約法第 10 条に反するものと考えられます。

また、②感染症等が発生した場合に 16 日以降の治療費の一切を負担しないこととなる条項は、実際に必要となる治療費との関係で、消費者に一方的に不利益となる場合には、無効となります。

(4) よって、貴社の各保証制度について、消費者契約法上認められない上記各条項の部分について、適正な内容に是正することを求めます。

2. 第四条 2 項の削除について

(1) 本条項は「いかなる理由に関わらず、当社への代金の返金請求には応じかねます。」と定めております。

(2) 代金の返還請求は、契約が無効であったり、取消しされる場合のみならず、契約が解除された場合に認められる請求権です。

したがって、「いかなる理由に関わらず」、代金の返還請求権を認めないとする規定は、民法の強行法規に違反し、消費者契約法第 10 条により無効であることは明白です。

もし、代金の返還請求の前提となる契約の無効や取消しの主張、あるいは契約解除権を認めないというのであれば、やはり、消費者契約法第 10 条により無効であることは同様です。

(3) 本条項について、貴社のお考えが、代金は返還しないが代替となるペットを提供するから、消費者に一方的に不利ということはないし、また、信義則に反することもないから、消費者契約法第 10 条に該当しないのだ、というものであるのかもしれませんが。

しかし、①契約の無効や取消しの場合には、代替となるペットの提供は無意味です。また、②代金の返金に代えて代替となるペットを提供することが想定されるのは、購入したペットの隠れた瑕疵を原因として契約が解除される場合ですから、その他の理由で契約が解除される場合には、代替となるペットの提供は、無意味です。

③問題となるのは、購入したペットの隠れた瑕疵を原因として契約解除の申し入れがなされる場合についてですが、ペットの購入契約は、購入するペットの個体に着目して購入されるものであり、極めて個性が強く、その性質

上、同種のペットで代替できるものではありません。人間の世界でいえば、養子縁組のようなものです。したがって、ことさら、個体に着目せず種類のみに着目して購入したような特別の場合を除いては、代替となるペットを提供することでは、契約の目的を達することはできません。したがって、購入したペットの隠れた瑕疵を原因として契約解除の申し出があった場合には、顧客が代替となるペットを受け容れない以上は、契約の解除は認められなければなりません。

(4) 以上のとおりですから、「いかなる理由に関わらず、当社への代金の返金請求には応じかねます」との規定は、消費者契約法第10条に該当する規定であり、無効です。

よって、本条項の削除を求めます。

3. 第四条3項の改定について

(1) 本条項は「お買い上げ頂いた、犬・猫に起因する、あらゆる事故・伝染病・疾病・所有物の汚染等に関しての責任には、一切応じる事は出来ません。」と定めております。

この規定は、貴社の債務不履行又は不法行為の責任の一切を免除する規定と理解できます。

(2) ところで、消費者契約法第8条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3号は不法行為責任の全部を免除する条項は無効としています。

(3) したがって、本条項は、消費者契約法第8条1号、同条3号により無効です。

よって、本条項の改定を求めます。

II. 要請事項

要請の趣旨

貴社と消費者との間で使用している「契約条項」につき、以下の点を要請します。

1 第四条1項の削除をすること

第四条 1 項 いかなる理由に関わらず、一度締結されたクレジット会社等への返済を拒否する事は出来ません。

2 提携動物病院に関する規定を改定すること

第一条（付記事項②）15 日以内でも提携病院以外での治療費は、当社では負担できません。

要請の理由

1. 第四条 1 項の削除について

- (1) 同条項は「いかなる理由に関わらず、一度締結されたクレジット会社等への返済を拒否する事は出来ません。」と定めています。この規定は、貴社に対する支払をクレジット契約を利用した顧客が、貴社との取引に起因する理由により、クレジット契約に基づく支払を拒否することを禁じているものと理解されます。
- (2) しかし、クレジット契約に関しては、割賦販売法が適用され、例えば、抗弁対抗規定については強行規定とされていますから、抗弁の対抗が出来る場合に抗弁を対抗できないとする規定は無効とされています。
- (3) したがって、第四条 1 項は、割賦販売法により無効とされる場合があり、同規定により、顧客が正当に支払拒否が出来る場合に、その機会を逸する危険があります。
- (4) よって、割賦販売法上無効とされる規定については、これを、貴社の契約条項から削除して下さい。

2. 提携動物病院に関する規定について

- (1) 第一条（付記事項）②では、「15 日以内でも提携病院以外での治療費は、当社では負担できません。」との規定の見直しを要請します。
- (2) この規定の意味するところは、顧客において必要以上の治療等をして、その過大な治療費の請求をうけることのないようにする規定であると思慮します。しかし、同条項（付記事項）③にあるように、ペットの命が掛か

っていますから一刻も早い対処が必要であり、かならずしも、貴社の指定する提携動物病院に行き着けない場合もあります。このような場合にまで、提携動物病院ではないからという理由で治療費を負担しないことは、明らかに不当です。

また、そうでなくても、提携動物病院ではないという理由だけで、提携動物病院での治療であれば貴社が負担する程度の治療費を、貴社が負担しないことも不当です。

- (3) この規定の意味するところが上記の通りであるとすれば、提携動物病院以外での治療についても、提携動物病院で治療した場合と同程度の治療費を負担する旨の規定に改めて下さい。

以上

<本件に関する問合せ>

消費者機構日本

理事・事務局長 磯 辺 浩 一

事 務 局 高 田 昌 明

TEL 03-5212-3066

FAX 03-5216-6077