

2017年7月18日

オープンリペア

代表者 田中 稔 殿

適格消費者団体
認定 NPO 法人 消費者機構日本
代表理事理事長 和田 寿昭

申入書

私ども消費者機構日本（以下「当機構」という）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認定 NPO 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をご覧ください。

当機構に対して、貴社の宅配での PC 修理について情報提供がありました。

この提供情報を踏まえ、当機構では、貴社のウェブ上の表示、基本約款及び修理約款等をもとに検討しました結果、消費者契約法及び景品表示法に該当する問題があると判断するに至りました。

そこで、当機構は貴社に対し、消費者契約法及び景品表示法に基づき、下記のとおり申入れを行います。

つきましては、本申入れに対する貴社の文書による御回答を 2017 年 8 月 21 日（月）までに当機構にお送りください。

なお、本件につきましては、被害状況の実態を踏まえ、本申入れと同時に適宜の方法で公表を行います。さらに、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。

記

I 貴社ウェブサイトの表示に係る申入れ

申し入れ事項1 (有利誤認表示)

【申入れの趣旨】

ウェブサイトの表示において1作業あたりの単価である4,980円を大きく表示することをはじめとした次の表示(以下「本件表示」という。)をやめること。

「@4,980円」

「業界初! 価格と品質にこだわったパソコン修理。シンプルな価格とわかりやすいシステムでパソコン修理が4,980円(税込)にできました。」

「すべてが なにをやっても どんな修理でも 4,980円」

「あれも 4,980円だけ」

「これも 4,980円だけ」

「どれも 4,980円だけ」

「部品交換なし 料金 4,980円だけ」

【申入れの理由】

本件表示の中には、「1作業」という趣旨の注書がされている場合もあります。しかし、実際に修理する場合に、いくつかの作業となるのか、消費者にとってはわかりません。実際にかかる修理費用が見通せないにもかかわらず、作業単価を、安さを強調するように大きく表示するのは、修理費用自体も安いと消費者に誤認させるものです。

景品表示法第30条第1項第2号では、「商品又は役務の価格その他の取引条件について、実際のもの又は当該事業者と同種若しくは類似の商品若しくは役務を供給している他の事業者に係るものよりも取引の相手方に著しく有利であると誤認される表示をすること。」を有利誤認として差止請求の対象としています。

本件表示は、この有利誤認表示にあたりますので、これをやめるよう申し入れるものです。

申し入れ事項2 (不利益事実の不告知)

【申入れの趣旨】

キャンセル料が発生するケース及びその金額を明確に消費者が認識できないまま、契約の締結にいたる結果となっています。そのような結果を招いているのは、ウェブサイトのトップページや申込み確認画面においてキャンセル料が発生することとその金額が容易に確認できないことが主な要因となっていると考えられます。例えば、キャンセル料が発生するケースとその金額についてウェブサイトのトップページ及び申込み確認画面で明確に表示し、申込時に認識できるようにする等ウェブサイトの表示を改めること。

【申入れの理由】

貴社のウェブサイトの申込み確認画面におけるキャンセルポリシーの表示は別紙のようになっています。(下線と○番号は当方で付記)

具体的にキャンセル料が生ずる場合と金額について説明しているのは、下線③の部分となりますが、この記述においても、多数の苦情となっている「見積もり後に、思ったより高額な見積もり金額であったため、キャンセルする」場合について、キャンセル料が発生するの否か明確でなく、発生するとしてもその算定方法について不明な記述となっています。

また、ウェブサイトのトップページには、キャンセル料が発生する場合及びその金額は明示されていません。

このようなウェブサイトの表示は、修理費用の安さという利益は強調されている一方、契約解除時にキャンセル料が生じるとの不利益な事実については、明確に示していません。これは、消費者契約法第4条第2項の不利益事実の不告知に該当する勧誘行為ですので、ウェブサイトの表示を申入れの趣旨のとおり改善することが必要です。

なお、貴社ウェブサイトでは、別に Q&A のページがあり、そこでの「キャンセルについて」の箇所の記述は「お客様都合による一方的なキャンセルの場合はキャンセルをお受けすることが可能です。その場合は事務手数料として3000円+税及び送料を申し受けます。その他の有料サービスをご購入いただいている場合は別途ご負担が必要です。(注：原文のまま)」と記載されています。

加えて、貴社ウェブサイトの修理約款第8条では、

「3 宅配サービスのお申し込みの場合で、当社にご到着後お見積り前までにキャンセルをされる場合は、定めた送料と機材保護手数料が発生する場合は、その料金の1500円、及び3千円の取扱事務手数料のお支払いが必要です。

4 宅配サービスのお申し込みの場合で、お見積り後ご入金前までにキャンセルをされる場合は、原則0円です。その場合は、所定の送料のみお支払いいただきます。但し次の場合にはこの限りではありません。

- ・基本修理の修理金額のうち部品価格が総額15000円以下の場合は、3千円の取扱事務手数料が必要です。
- ・お送りいただく箱のサイズが140サイズまたは160サイズの場合は有料の保管庫を利用するため修理をキャンセルされた場合は、3千円の取扱事務手数料が必要です。取扱事務手数料は上限額は3千円となります。
- ・一般の箱で送付いただいている場合は、1500円の機材保護手数料が必要です。
- ・その他有料サービスをご利用されている場合は、所定の料金の支払いが必要です。」

と記載されています。

これらの表示により、キャンセル料について明示しているとお考えかもしれませんが、これらの表示は、トップ画面を見て申し込む際に必ず確認するような箇所に表示されているものではありません。また、これらの表示は、貴社から提示された

見積額が思ったより高額であったためキャンセルを申し出た際に、幾らのキャンセル料が発生しうるか示していません。そのため Q&A のページや修理約款第 8 条の表示があるからといて、不利益事実の不告知に該当しないとは言えないと思料します。

付言すれば、貴社は基本約款第 7 条において、契約締結の時期を「初回にホームページより指定フォームでお申し込みが当社サーバーに到達した日時とする。」と定め、その後、消費者から故障品が送付された後に、見積もり額を提示しています。提示の見積額が思ったよりも高額である場合など、消費者がキャンセルを申し出ると、貴社よりキャンセル料が必要と連絡があり、消費者にとっては認識していなかったキャンセル料の申し出が不意打ち的にされたことになり、トラブルになっています。これらのトラブルを未然に防止するためには、契約の成立時期について、故障品が貴社に到着後、修理費用等の見積もりを消費者に提示し合意した上で契約成立とすべきであると考えます。

II 基本約款に係る申入れ及び問合せ

申入れ事項 3

【申入れの趣旨】

基本約款第 13 条の下記条項下線部（以下、「本件条項 1」という。）の削除を申し入れます。

第 13 条

1 料金は、お申し込み時点の料金が適用されます。また、予告なく変更する場合があります。

【申入れの理由】

本件条項 1 は、契約を締結した後に、その契約を履行し清算が完了するまでの間に、貴社が予告なく料金を変更できるとも解釈できます。

そのような趣旨であるならば、契約の重要事項である料金について、当事者の合意なく一方的に事業者が変更できる規定であり、契約当事者の合意により契約は成立し双方に履行の義務があるという原則に比し、消費者の権利を制限するものであり、事業者に一方的に有利な定めであるところから、消費者契約法第 10 条に該当する不当条項です。

申し入れ事項 4

【申入れの趣旨】

基本約款第 16 条 1 項の下記条項下線部（以下、「本件条項 2」という。）の削除を申し入れます。

第 16 条 [免責事項]

1 役務の提供によって発生した失われた時間や利益及び諸経費、ハードウェアの障害・ソフトウェアの障害（以下略）

【申入れの理由】

貴社の提供する役務はパソコンの修理ですが、貴社の行った修理に起因してパソコンの動作に支障が生じることもあります。その場合に、貴社の過失がある場合も含め免責してしまう本件条項 2 は、債務不履行の場合の全部免責条項であり、消費者契約法第 8 条 1 項 1 号に該当する不当条項です。

申し入れ事項 5

【申入れの趣旨】

基本約款第 16 条 5 項の下記条項（以下、「本件条項 3」という。）の削除を申し入れます。

第 16 条 [免責事項]

5 役務の提供によって発生した何らかのトラブルにおいて責任の所在が不明な場合でかつ、当社に過失が認められた場合でも損害賠償額は、お客様が当社にお支払いただいた金額を上限とします。

【申入れの理由】

本件条項 3 は、貴社に故意・重過失がある場合であっても、損害賠償額を支払金額までと制限している条項と解せます。これは、消費者契約法 8 条 1 項 2 号 4 号に該当する不当条項です。

申し入れ事項 6

【申入れの趣旨】

基本約款第 18 条 1 項下線部（以下、「本件条項 4」という。）の削除を申し入れます。

第 18 条 [保管期限]

1 お預かりが生じた場合の修理品の保管期限は 2 週間の間とします。次の項目に該当した場合、当社がお客様に通知を行ってから 2 週間の間お客様から連絡がない場合または、ご返却に必要な費用をお支払いいただけない場合、修理品をお受け取りいただけない場合、修理されたのち修理完了の通知後お客様より連絡がなく 1 月の間を経過した場合、お客様は、修理品の所有権を放棄したものとみなし、当社が所有権を取得し、当社所定の方法にて、処分または第三者へ譲渡をいたします。また、診断、修理、保管、出張、配送、リサイクル、廃棄に係る諸費用をお支払いただきます。この場合の保管料金は、お預かり開始から 2 週間の間毎に金 5,000 円と定めます。

【申入れの理由】

修理品の保管期限を2週間とし、期限を経過する等の条項の要件を満たした場合には、当該消費者が所有権を放棄したものとみなし、事業者が所有権を取得することを定めた条項であり、消費者契約法第10条の第一要件に該当します。

すなわち貴社において保管している物品ですから、預けている所有者に返還するのが寄託に関する一般的な法理ですが、消費者の一定の債務不履行を理由に、消費者の所有権放棄の意思表示とみなす本件条項4は、消費者の寄託物の返還を受ける権利を制限するものであることは明らかです。

また、修理品の修理の請負契約により修理品を保管している貴社は、いかなる場合も引渡義務を負うものです。保管費用と修理品の価値等の均衡、修理品には情報が記録された媒体も含まれていることが通常想定されること、そのような修理品の返還を受けられなくなることは消費者に多大な不利益を生ずる可能性があること、民法は修理品等にかかる債権については留置権や同時履行の抗弁権によって保護し、保管者が任意に処分することを許していないものを認めることになること、修理代金や保管費用について十分な説明が契約時になされているものとはいがたいこと等からすると、本件条項4によって貴社に修理品の権利移転を認め、消費者の返還請求権を奪うことは同条の第二要件も充足します。

問合せ事項

【問合せの趣旨】

(1) 基本約款第18条1項では「お預かりが生じた場合の修理品の保管期限は2週間の間」と定めており、その後、一定の要件を満たした場合に修理品の所有権は貴社に移転する旨定めています。

①ここでいう「お預かりが生じた場合」というのは、具体的にはどの段階からを意味するのでしょうか。

②基本約款18条1項の趣旨から考えると、基本約款第18条1項下線部の意味するところは、預かり開始から貴社に所有権が移転するまでの期間において2週間ごとに5,000円が保管料となるということでしょうか。

(2) 1台のPCを保管するのに2週間で5,000円もの費用が発生する根拠をお示しください。保管料実費より高額な場合は、実質的には違約金としての性格を有することになり、消費者契約法第9条第1号の規定が及ぶこととなります。

第18条 [保管期限]

1 お預かりが生じた場合の修理品の保管期限は2週間の間とします。次の項目に該当した場合、当社がお客様に通知を行ってから2週間の間のお客様から連絡がない場合または、ご返却に必要な費用をお支払いいただけない場合、修理品をお受け取りいただけない場合、修理されたのち修理完了の通知後お客様より連絡がなく1月の間を経過した場合、お客様は、修理品の所有権を放棄したものとみなし、当社が所有権を取得し、当社所定の方法にて、処分または第三者へ譲渡をいたします。

また、診断、修理、保管、出張、配送、リサイクル、廃棄に係る諸費用をお支払いいただきます。この場合の保管料金は、お預かり開始から2週間の間毎に金5,000円と定めます。

申入れ事項7

【申入れの趣旨】

基本約款第22条2項（以下、「本件条項5」という。）の削除を申し入れます。

第22条 [専属的合意管轄]

2 お客様の申し込みに従った役務の提供につき裁判上の争いとなったときは、東京簡易裁判所または東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とすることに当社及びお客様は合意することとします。

【申入れの理由】

貴社の契約はウェブサイトで申込ができ、故障品を送る仕組みとなっていることから、全国から契約の申し込みができる役務です。それにもかかわらず、裁判管轄を東京に限定する本件条項5は、消費者の権利を制限し一方的に消費者に不利益であり、消費者契約法第10条に該当する不当条項です。

Ⅲ 修理約款及び特商法にもとづく表示に係る申入れ

申入れ事項8

【申入れの趣旨】

修理約款第7条9項 [確認事項]（以下、「本件条項6」という。）の削除を申し入れます

第7条

9 お支払の後のご返金はいかなる場合でも行いません。

【申入れの理由】

支払い後に返金請求が生じるケースの中には、修理結果が思わしくないなど、貴社の債務不履行が問われるケースもありうるところです。そのように、法律上、消費者に損害賠償請求権が認められる場合まで返金しないとする本件条項6は、貴社の責任を全部免責する趣旨であり、消費者契約法第8条第1項1号に該当する不当条項です。

申入れ事項9

【申入れの趣旨】

特商法に基づく表示14の下記条項下線部（以下、「本件条項7」という。）の削除を申し入れます。

14 キャンセルに関する特約

ご入金後のキャンセル・ご返金はお受けできません。

【申入れの理由】

入金後に返金が生じるケースの中には、貴社の過失により修理結果が思わしくないなど、債務不履行が問われるケースもありうるところです。そのように、法律上、消費者に損害賠償請求権が認められる場合まで、返金しないとする本件条項7は、貴社の責任を全部免責する趣旨であり、消費者契約法第8条第1項1号に該当する不当条項です。

以上

別紙 貴社のウェブサイトの申込み確認画面における「キャンセルポリシーと費用」の表示

<本件に関する問合せ・回答の送付先> 〒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
