

道北振興と協議終了

違約金条項など改訂

昨年3月、消費者から住宅新築工事の請負契約書の違約金条項について情報提供があり、ホクネットは住宅建築の道北振興（本社・旭川）と協議を重ね、申入れに沿った改善がなされたことから8月に協議を終了しました。

同社の工事請負契約書には「甲、乙の一方が解約した場合、双方請負金額の10%を解約金として支払うものとする」との条項がありました。契約締結後に解約した場合、着工前でも請負金額の10%を支払うこととなります。新築工事であれば、1千万円以上が相場であり、その10%となると100万円以上となります。

ホクネットは、違約金を定める条項について、消費者契約法第9条第1号及び第10条に該当する不当条項であるとし、平成29年7月に最初の申入書を送付しました。その後、支払遅延額の修正を経て協議終了となりました。詳しい経過は上表の通りです。

日付	経過	概要
2017.7.14	申入書送付	契約書第6条の解約金等の規定、第9条の物件引渡し及び使用の規定について消費者契約法第9条・第10条に該当する不当条項に該当する。使用中止及び修正を申入れ
2017.10.26	回答書受領	個別案件への申入れと理解したが、消費者契約法に準拠した契約書へ改訂する準備をしている
2017.12.22	連絡文書送付	ホクネットは個別紛争のあっせんや仲介を行うものではない 改訂するのであれば、新しい工事請負契約書を送付されたい
2018.1.29	改訂契約書の受領	工事請負契約書及び約款を改訂し、良ければ今後使用したい
2018.5.1	再申入書送付	改訂版の約款で請負者が支払を遅滞した場合、延滞1日につき支払遅延額の1/1000に相当する違約金の請求では、消費者契約法第9条第2号に規定する年率14.6%を超える額は無効であり、法に反しないよう変更を申入れ
2018.6.28	再改訂契約書の受領	改訂版工事請負契約書を受領し、申入れに沿った改訂を確認
2018.8.2	協議終了連絡	工事請負契約書の改善を受け、協議終了の連絡書を送付

会員加入と寄付ご協力のお願い

活動の一層の充実のために、会員加入および寄付金のご協力をお願いしております。ホクネットへの寄付金は税額控除の対象となります。



寄付金合計額
ご協力ありがとうございました
636,203円
H30.4.1~9.30
前年同期比
384,311円減

消費者庁次長とLPガス問題など懇談

札幌で開催された「みんわらウィーク 2018」のため来道した消費者庁の井内正敏次長ら3人が8月3日、ホクネット事務局を訪れ、松久三四彦理事長らと意見交換しました。

ホクネットの活動報告を行ったところ、消費者庁側から申入れ活動やLPガス問題について質問がありました。LPガス問題は、生協組合員や消費者協会に協力いただき、実買価格を調査することで、同じ地域・事業者でも価格が違う実態が分かり、取引の不透明さが浮き彫りになりました。こうした経緯を説明し、有意義な意見交換となりました。相互理解を深めるきっかけになったように思います。

(事務局長・大嶋明子)

た一端幸いです(武野) 一た求3てっ池しい防まくけ房はせえずしか優度割家げにののかめ震地経で大ルで事
ら端。事件いくやま充出災してれボ電ら半幸、げ先。れのまはごみて度震験遭震に突で新
幸をホ例のまに使し電し箱たよばイ池れ日運水道通停、被すお冥締自5でし遇災驚き現濁
いで知集申し有いた。ラ、が▼か動ラがまので道当電も本害▼悔をま災見舞の▼の地。マし地
す。ト紹れが期て念オ出っば「ずはと。電な懐▼もにくの壊しのを、のわの▼の地。マし地
(いの介と▼限懐なはしたらと「電な懐▼もにくの壊しのを、のわの▼の地。マし地
た活し差今が妒が大たのく痛冬気く中。考と止はれ病れ食地申ご儀恐れ、宅回さ釧日ホ状は
野)だ動止号切はら活手をし感でが、電えはま復た院た器震し遺性怖、宅回さ釧日ホ状は
けのし請はれと電躍回思てしなな暖灯さ言ら旧おに程がで上族者を改でのを路本1化仕

編集後記

内閣総理大臣認定適格消費者団体
認定特定非営利活動法人
消費者支援ネット北海道
〒060-0004
札幌市中央区北4条西12丁目 ほくろビル4F TEL 011-221-5884 FAX 011-221-5887

ホームページ: <http://www.e-hocnet.info/>
MAIL: info_hokkaido@hocnet1222.jp
Facebook: hocnet1222 Twitter: hocnet20162

ホクネット

第59号 ホクネット通信

- 1 ページ... レンタカー貸渡約款で横断的申入れ
- 2 ページ... レンタカー貸渡約款申入れのポイント解説
- 3 ページ... 駐車券紛失の高額請求に申入れ / 差止請求事例集を作成へ
- 4 ページ... 道北振興との協議終了、違約金条項を改訂

レンタカー貸渡約款

飛び石被害も借り手責任？

大手6社などに改善申入れ

ホクネットC検討グループ 猪野 亨 (弁護士)

レンタカーはとても便利であり、旅先で利用することは多々あるでしょう。しかし、レンタル契約条項(約款)をよく読むと「えっ?」と思うものが少なくありません。札幌が本社の事業者への通報に基づき調査をしたところ、全国レンタカー協会の標準約款がベースに用いられ、多くのレンタカー業者が似たような状況でした。このためホクネットは8月2日付で全国レンタカー協会と大手を含む6社に約款変更の横断的申入れを行いました。

レンタル契約は、例えばレンタカーを返還する際、通常の摩耗箇所は除いて借りたときの状態で返還する責任を負わせています。規定の仕方からして無過失責任を負わせているとしか読めないのですが、①飛び石による傷②借りる際に確認したが見落としていたような傷なども借り手(消費者)がすべて修理費を負担しなければならない規定です。

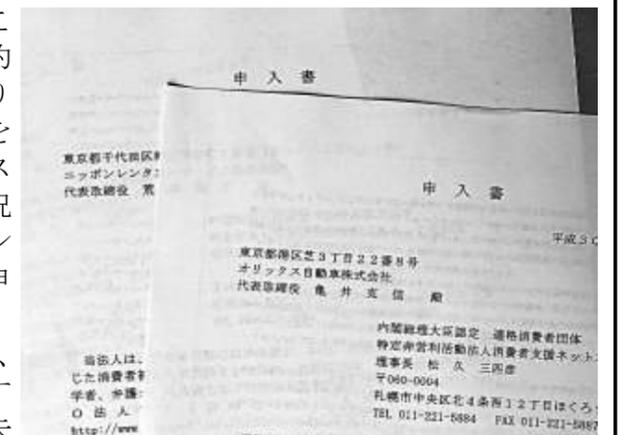
①は「適切な車間をとっていれば飛び石による損傷を受けることはない」などと言われることもありますが、対向車についての考慮は全くありません。そもそも前を走行中の車からの飛び石であってもすべてが避けられるわけではありません。②は引渡し時に確認した(傷がない)ということになっているだけで、最初から傷があれば責任を負うべきものではなく、単に立証の問題に過ぎません。

これ以外にパンクや盗難などもあり、その修理費や車両代すら消費者が負うこととなりますが、すべての場合に消費者に過失があるわけではありません。

他方でレンタカー業者の責任は、レンタカー代を上限と規定する業者もあり、全体として業者に都合のよい内容となっています。

上記以外にも多くの消費者契約法違反の条項が認められることから、全国レンタカー協会および、ニッポン、オリックス、ホンダ、日産、トヨタ、中和石油(本社・札幌)のレンタカー6社に申入れを行いました。

*その後、9月7日付で全国レンタカー協会から、申入れを踏まえて標準約款の検討を開始したとの連絡がありました。約款を改正する場合は、多くの手続きが必要のため半年から1年を要し、会員社についても協会の検討結果と合わせて回答したいとの内容でした。(2面にポイント解説)



レンタカー約款の問題点

契約外の運転者にも義務事故・盗難は借り手責任

ホクネットがレンタカー約款について全国的な申入れを行うきっかけは、消費者機構日本からの情報提供でした。手軽さから「ちょいのりレンタカー」の利用が増えています。その利用規約について消費者機構に通報があり、当該事業者の本社が札幌にあったことから情報提供されました。事業者と交渉したところ、他社も同様の約款を使用しているとの回答があり、全国レンタカー協会の標準約款を検討し、多くの問題点が見つかりました。大手レンタカー会社の約款にも問題が多く、今回の申入れとなりました。ポイントは以下の通りです。

【ポイント1】契約者ではない運転者に債務を負わせる

契約上債務を負うのは、契約内容に合意した契約当事者に限り、契約当事者でない者は債務を負わないのは当然です。しかし貸渡約款は、契約者以外の「運転者」にも支払い義務を負わせ、その権利を制限しています=協会と6社

【ポイント2】借受人が借受期間満了時まで所定の返還場所に返還しない場合は一切の損害を賠償する

民法上、借受人の債務不履行は現実に生じた損害のうち、通常生ずべき損害である「通常損害」を原則としており、特別の事情により生じた「特別損害」をも対象とすると解されます。規定は、消費者の義務を加重するものです=協会と4社

【ポイント3】レンタカー会社は遺留品について保管の責めを負わない

民法の原則上、遺留品といえども第三者が他人の物を勝手に処分することは許されません。言い換えると借受人に動産の所有権を放棄させることになり、著しく不当なものです=協会と6社

【ポイント4】レンタカー使用中、

第三者またはレンタカー会社に損害を与えたときは賠償責任を負わせる

借受人の故意・過失の有無を問わず、使用中に生じた損害の賠償義務を負わせ、消費者の義務を加重し、消費者の利益を一方的に害するものです=協会と6社

【ポイント5】使用中の事故や盗難による損害に対し借受人に賠償責任を負わせる

借受人の責に帰さない事故や盗難についても借受人に損害賠償義務を負わせるのは不当です=協会と6社

【ポイント6】借受人が約款等に違反し契約解除された場合、受領済の貸渡料金を返還しない

受領済の料金を返還しないのは、消費者の利益を一方的に害するものです=協会と6社

レンタカー約款比較

	協会(標準)	ニッポン	オリックス	ホンダ	日産	トヨタ	中和
契約者ではない運転者に責務	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎
所定の返還場所に戻さない賠償	◎	◎	◎	◎			◎
レンタカー会社による遺留品の処分	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎
瑕疵で借入しないとき料金返金以外の賠償責任なし	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎
使用中の損害は借受人の責任	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎
事故や盗難で当該車両が使用できない時の借受人の損害賠償	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎
借受人が約款等に違反して契約解除のとき料金を返さない	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎
「別の定め」について未開示		◎	◎		◎	◎	◎
所定外の場所に返還したときのコスト×300%負担		◎	◎	◎			◎
ICカードの紛失などが再交付・修理の実費負担			◎				
電気自動車で電気切れの時、かかる費用は借主負担			◎				
借受人、業者双方が債務を返済遅延した場合の金利負担36.5%				◎			
貸渡中の自損事故等の車両損傷は借主負担							◎
車両整備品の不具合では料金の返金や減額はしない							◎

(注) 表中の「協会」は全国レンタカー協会。以下、ニッポンレンタカーサービス、オリックス自動車、ホンダレンタリース札幌、日産カーレンタルソリューション、トヨタレンタリース札幌、中和石油

駐車券紛失で1万円

高額請求に申入書

ホクネット事務局長 大嶋 明子

時間貸し駐車場で駐車券を紛失し、非常に高い金額を課される場合があります。8月にA事業者が運営する駐車場で駐車券紛失の情報提供がありました。ホクネットは、実際の駐車時間にかかわらず1万円を徴収する規定について検討し、当該事業者に8月2日付で申入書を送付しました。

申入書の概要は次の2点です。

(1) 駐車券を紛失した場合、一律1万円を徴収するとの規定が消費者契約法第9条第1号により無効である。同規定は利用者が駐車券を紛失したことにより、駐車場の利用を正規に終了することなく解除したことに伴う損害賠償の額を予定し、違約金を定める条項であるが、1万円の平均的損害が発生するとは考えられない。

(2) 料金支払い後に車をバックしてゲートが下降した場合、駐車券紛失での退場となり、1万円を徴収する規定は、自動車の操作ミスによるゲート下降が、事業者に対しいかなる法的利益を害するのか疑問である。しかも、利用時間の料金を支払っているにも関わらず、紛失料金として高額な料金を定めるのは、消費者の利益

駐車券を紛失すると「当社規定の料金」を徴収と書かれている駐車場の掲示(下は拡大)



を一方的に害するものとして消費者契約法第10条により無効である。

消費者が駐車券を紛失した場合、それが不法行為であるとして高額な料金の支払いを課するのは、消費者の義務を加重しており、ホクネットは今後も消費者契約法を根拠に申入れを続けていきます。

3年前にも実態調査

ホクネットは平成27年にも時間貸し駐車場の運営会社7社を対象に駐車券紛失時の支払規定についてアンケート調査をしています。支払金は1~3万円と幅があり、基準や算出根拠は明確とはいえない状況でした。調査結果は、www.e-hocnet.info/research/p0004.htm を参照ください。

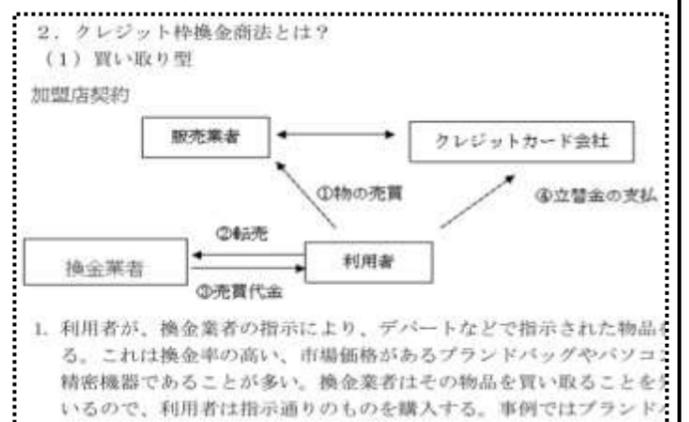
差止請求事例集を作成

来年3月まで13人執筆

ホクネットは本年度、北海道消費者行政推進事業として道内の消費生活相談窓口で役立ててもらおう差止請求事例集を作成します。事例集の作成はホクネットでは初めて。

執筆は弁護士、大学教授、司法書士ら専門家13人が担当します。町村泰貴理事(成城大教授)、道尻豊専務理事(弁護士)、番井菊世理事(司法書士)、竹之内洋人理事(弁護士)がモデル原稿を作成し、これをもとに執筆者が解説します。例えば「クレジット枠換金商法」であれば、買い取り型とキャッシュバック型の違いとそれぞれの構図を分かりやすく紹介します(右図参照)。来年3月末までに完成し、道内

<事例集モデル原稿の一部>



各地の消費生活相談窓口に配布する予定です。北海道消費者行政推進事業は道の支援を受け、平成24年から27年までは消費者行政活性化事業として道内24市町でセミナーを開催しました。