

質 問 書

令和3年9月6日

東京都港区虎ノ門4-1-1
神谷町トラストタワー5階
株式会社エイチ・アイ・エス
代表取締役 澤田 秀雄 殿 殿

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
理事長 松 久 三四彦
〒060-0004
札幌市中央区北4条西12丁目1番55
ほくろうビル3階
TEL 011-221-5884 FAX 011-221-5887

当法人は、消費者契約問題に関する調査、研究、消費者への情報提供等を通じて、消費者被害の未然防止を目的に、消費者団体、消費生活相談員、学者、弁護士、司法書士など消費者問題専門家により構成されているNPO法人です（詳細は、当法人のホームページ¹をご参照下さい。）。

また、当法人は、平成22年2月25日からは、平成21年6月に施行された改正消費者契約法に基づき、内閣総理大臣の認定を受け、差止請求関係業務（不特定かつ多数の消費者の利益のために差止請求権を行使する業務並びに当該業務の遂行に必要な消費者の被害に関する情報の収集並びに消費者の被害の防止及び救済に資する差止請求権の行使の結果に関する情報の提供にかかる業務）を行う「適格消費者団体」としての活動も行っています。

現在、当法人では、消費者被害について情報提供やアンケート等による多方面からの情報収集を行っており、入手した契約書等に消費者契約法等の規定する不当な条項が含まれていないかどうかを検討しています。

¹ <http://www.e-hocnet.info/index.html>

この度、貴社の「貯めチャオ」約款（以下「本約款」といいます。）に消費者契約法上の問題があるのではないかと考えに至りましたので、貴社に対し、以下のとおり質問させていただきます。

第1 質問事項

- 1 本約款第8条第2項前段は「当社が前項の定めによりお客様に送付した商品券が、お客様が当社への住所変更通知を怠る等お客様の責めに帰すべき事由により到着しなかった場合、当社は商品券の引き渡しの責めを免れます。」と規定していますが、この場合に貴社が免責されるという趣旨とその理由は何でしょうか。
- 2 本約款第10条は、契約の解除につき、貴社に責めに帰すべき事由がある場合の解除と購入者の割賦金支払遅滞を原因とする解除を規定していますが、当事者双方の責めに帰することができない事由による商品券の引渡しが不能となった場合の解除を規定していない理由は何でしょうか。
- 3 本約款第10条第1項後段に「商事法定利率（現行：年6%）」という文言が使用されているのはなぜですか。
- 4 本約款第10条第2項中段は「この場合、お客様は当社との間で、それまでにお支払いいただいた割賦金の合計額を商品券代金とし、別表にしたがって算出される券面額の商品券の購入契約を新たに締結したものとみなし、お支払いいただいた割賦金はその全額をこの新たな商品券購入契約の代金に充当させていただきます。」と規定していますが、その理由・必要性は何でしょうか。

第2 質問の理由

- 1 質問事項第1項について
 - (1) 本約款第8条第2項前段は「当社が前項の定めによりお客様に送付した商品券が、お客様が当社への住所変更通知を怠る等お客様の責めに帰すべき事由により到着しなかった場合、当社は商品券の引き渡しの責めを免れます。」と規定しています（以下、この条項を「本条項①」といいます。）。
 - (2) 商品券は無記名証券であり、その交付が効力発生要件です。したがって、商品券購入契約における貴社の債務は、購入者に対して商品券を交付するという持参債務です。
 - (3) 商品券の交付は、貴社が商品券を「送付」により引き渡すかたちで実現されることが本約款第8条1項に定められています。したがって、貴社の弁済は、購入

者が送付された商品券を受領することによって完了します。

貴社が弁済を完了するためには、購入者が、貴社に対し、弁済の場所である住所の情報を正確に提供する必要があります。それゆえに、本約款第12条第1項前段は、購入者に対し、住所に変更があった場合に通知義務を課しています。これは、債権者に課される協力義務の内容が購入者の通知義務というかたちで具体化されたものです。

- (4) 本条項①は、購入者がこの通知義務を怠ったことにより、貴社の送付した商品券が不着になった場合は、貴社には債務不履行による責任は生じないという趣旨でしょうか。
- (5) もしそうではなく、貴社は、商品券を購入者に引き渡す債務を負わないという趣旨であれば、一方的に自己の債務を消滅させ、購入者に不利となるものです。したがって、民法548条の2第2項により無効となる契約を押し付けることとなります。
- (6) つきましては、本条項①の趣旨が商品券引渡債務を消滅させるものであるならば、その合理的な理由をご教示ください。

2 質問事項第2項について

- (1) 本約款第10条（以下、この条項を「本条項②」といいます。）は、その第1項において、貴社に責めに帰すべき事由がある場合の契約の解除を規定し、その第2項において、購入者の割賦金支払遅滞を原因とする解除を規定しています。
- (2) これに対し、当事者双方の責めに帰することができない事由により貴社が、購入者に対し、商品券の引渡しをすることが不能となった場合の解除については規定がありません。
- (3) そのため、消費者が、本約款に規定がない以上、当事者双方の責めに帰することができない事由により貴社が購入者に対し商品券の引渡しをすることが不能となった場合には、解除をすることができないと誤解するおそれがあります。
- (4) つきましては、本条項②が、当事者双方の責めに帰することができない事由により貴社が、購入者に対し、商品券の引渡しをすることが不能となった場合の解除について規定していない合理的な理由をご教示ください。
- (5) なお、このことは、消費者契約法第3条第1項第1号が、事業者に対し、消費者契約の条項を、消費者にとって解釈に疑義が生じない「明確かつ平易」なものになるよう配慮する努力義務を課している趣旨からしても望ましくないものと

考えます。

3 質問事項第3項について

- (1) 本約款第10条第1項後段は、契約を解除した結果として生じる利息について「商事法定利率（現行：年6%）」を用いることを定めております（以下、この条項を「本条項③」といいます。）。
- (2) 商事法定利率を定めていた商法514条は削除されており（平成29年法律45号。令和2年4月1日施行）、現在、商事法定利率は存在していません。
- (3) 消費者契約法第3条第1項第1号は、事業者に対し、消費者契約の条項を、消費者にとって解釈に疑義が生じない「明確かつ平易」なものになるよう配慮する努力義務を課しています。
- (4) 利息につき既に存在しない商事法定利率を用いることを定める本条項③は、消費者にとって具体的な利率を知ることができないものであって、解釈に疑義が生じない「明確かつ平易」なものではありません。
- (5) つきましては、契約を解除した結果として生じる利息が明確かつ平易にわかるかたちに本条項③を修正することをご検討いただけないでしょうか。

4 質問事項第4項について

- (1) 本約款第10条第2項中段は、貴社が購入者の割賦金支払遅滞を理由に契約を解除した場合につき、「この場合、お客様は当社との間で、それまでにお支払いいただいた割賦金の合計額を商品券代金とし、別表にしたがって算出される券面額の商品券の購入契約を新たに締結したものとみなし、お支払いいただいた割賦金はその全額をこの新たな商品券購入契約の代金に充当させていただきます。」と規定しています（以下、この条項を「本条項④」といいます。）。
- (2) 本条項④が存在しない場合、契約の解除により生じる原状回復義務の内容は、貴社についていえば購入者が既に支払った割賦金の返還義務であり、購入者についていえば以後の割賦金支払債務の消滅です。
- (3) ところが、本条項④を前提にすると、本約款第10条第2項前段のいう「契約の解除」の効果は、①既存の商品券購入契約を消滅させると同時に、②一方的に、券面額を既払割賦金合計額とする新たな商品券購入契約の締結を擬制し、貴社には既払割賦金合計額とする商品券の交付を内容とする債務を、また、購入者には既払割賦金合計額に相当する代金債務を発生させ、③①の結果として貴社が購入

者に返還すべき既払割賦金合計額を券面額の商品券代金とみなし、購入者に弁済意思がないにもかかわらず、②の既払割賦金合計額に相当する代金債務に「充当」という、複雑かつ技巧的な内容になります。そのため、「解除」の名の下にその効果を理解することは容易ではありません。

- (4) 消費者契約法第3条第1項第1号は、事業者に対し、消費者契約の条項を、消費者にとって解釈に疑義が生じない「明確かつ平易」なものになるよう配慮する努力義務を課しています。
- (5) つきましては、本条項④を内容が明確かつ平易にわかるかたちに修正することをご検討いただけないでしょうか。また、上記②で述べた、券面額を既払割賦金合計額とする新たな商品券購入契約の締結を擬制する理由・必要性は何でしょうか。上記③で述べた、貴社が返還すべき既払割賦金合計額を新契約の商品券代金と擬制する理由・必要性は何でしょうか。これらの点をご教示ください。
- (6) なお、仮に本条項④が解除による原状回復義務の内容を定めるものである場合には、本条項④は、民法第545条第1項本文の適用による場合（その具体的内容は上記(2)を参照してください。）に比して消費者である購入者の権利を制限し、義務を加重するものであることが明らかであって、信義則に反して消費者である購入者の利益を一方的に害するおそれがあります。その場合、本条項④が消費者契約法第10条により無効とされるおそれがあることを申し添えます。

第3 ご回答について

つきましては、第1の質問事項に対する貴社のお考えを、令和3年10月6日までに書面にてご回答くださいますようお願いいたします。

なお、ご回答の有無及び内容につきましては、当法人の活動目的のため、公表させていただくことをあらかじめ申し添えます。

以上