

2021年10月4日

北海道札幌市中央区北4条西12丁目1番55号 ほくろうビル3階
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 松久三四彦様

東京都港区虎ノ門四丁目1番1号
株式会社エイチ・アイ・エス
代表取締役 澤田秀雄



ご 回 答 書

前略

貴法人からの2021年(令和3年)9月6日付質問書(以下「質問書」といいます。)を拝受いたしました。この度は弊社の「貯めチャオ」約款(以下「本約款」といいます。)にご関心をお寄せいただき、ありがとうございます。頂戴いたしました四つのご質問につきまして、次の通りご回答申し上げます。

質問事項1へのご回答

お客様が住所を変更されたにも関わらず当社への通知を失念された等の理由により商品券が不着となったときに、弊社の実務としましてはお客様に携帯電話番号やメールアドレスをご登録いただいている場合それらの手段を使って連絡を取るなど、可能な範囲で商品券がお客様のお手元に届くよう努めております。また、宛先不明で戻ってきた商品券は一定期間当社で保管し、お客様のお住まいが判明したら直ちに発送できるようにしております。したがって、本約款第8条第2項前段は、不着となった場合に商品券引渡債務を直ちに消滅させる意図で定めたものではなく、商品券の引渡が履行できないことに関して弊社が債務不履行責任を負わないことを確認的に規定したものととなります。しかしながら、どうしてもお客様のお住まいが判明せず、消滅時効期間が経過した場合はやむを得ず処分させていただくことがあり得ますので、その趣旨で設けている規定となります。

質問事項2へのご回答

いずれの当事者の責めにも帰し得ない事由といたしましては、例えば天災事変、暴動、官公署の命令、その他の不可抗力による場合が挙げられるかと存じます。本約款制定当時は、本約款に基づく取引が商品券の購入という単純な取引であることもあり、このような取引にかかる債務の履行を妨げるような不可抗力事由が発生することは稀であろうとの前提に立ち、そのような場合の解除権については定めておりませんでした。ご指摘を踏まえ、当該解除権についてもカバーされるような修正を検討させていただきます。

質問事項3へのご回答

「商事法定利率(現行:6%)」につきましては法改正に対応できておりませんでした。現行民法に基づく民事法定利率をベースに該当箇所の修正を検討いたします。

質問事項4へのご回答

第10条第2項は、お客様が割賦金のお支払を遅滞された場合で、催告のうえ一定期間内にお支払がない場合において、受領済の割賦金の範囲でご提供可能な商品券をお客様にご提供するものであり、形式的には新たな契約が締結されるものと擬制していますが、全く異なる契約の締結を擬制するものではなく、実質的には、当初の契約の一部を解除し、お客様が実際に支払われた割賦金の範囲内に契約を縮減する趣旨の規定となります。

これにつきましては、もとより商品券の購入を希望して弊社と取引を行ったお客様のご意思にも合致するものと言えます。また、お客様は、これにより未払の割賦金の弁済義務から免れることになり、加えて、弊社がお客様に対して債務不履行に基づく損害の賠償を求めることもないところ、弊社といたしましては、第10条第2項の取扱いは、民法等との比較において、お客様の権利を制限し又は義務を加重するものではないと考えております。

なお、質問書においてご質問いただきました事項を含め、弊社といたしましてはお客様にさらに寄り添えるサービスを目指して本約款の一部内容の見直しを図り、来年1月1日(予定)付の改訂版リリースを目指し作業を進めてまいりたいと存じます。貴法人におかれましては何卒ご理解を賜りたく、宜しくお願い申し上げます。

草々