

申 入 書

令和4年6月30日

〒002-8054

札幌市北区篠路町拓北162-48

株式会社スノーメディア

代表取締役 森 田 雄 喜 様

〒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

内閣総理大臣認定 特定適格消費者団体・適格消費者団体

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

TEL 011-221-5884 FAX 011-221-5887

第1 はじめに

私ども特定非営利活動法人消費者支援ネット北海道（通称ホクネット）（以下「当法人」といいます。）は、研究者、弁護士、司法書士、消費生活相談員などの消費者問題に関する専門家によって構成され、消費者被害の防止を目的として、消費者問題に関する調査、研究、消費者への情報提供等の活動を行っています。当法人の詳細は、当法人のホームページ[URL:<http://www.e-hocnet.info/>]をご参照ください。

当法人は、平成22年2月25日から、「消費者契約法」に基づき、内閣総理大臣からの認定を受け、事業者の不当勧誘行為や不当条項使用に対して差止請求訴訟を提訴する差止請求関係業務を行う「適格消費者団体」としての活動を行っています。

さらに、当法人は、令和3年10月20日から、「消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律」（以下「特例法」といいます。）

に基づき、内閣総理大臣からの認定を受け、共通の原因で多数の消費者に生じた財産的被害に関して集団的被害回復手続を実施する被害回復関係業務を行う「特定適格消費者団体」としての活動を行っています。

消費者契約法に基づく差止請求訴訟や特例法に基づく集団的被害回復手続（共通義務確認訴訟・簡易確定手続等）の概要に関して、消費者庁作成の広報用のパンフレットを本書に同封いたしましたのでご覧ください。

今般、消費者から当法人に対し貴社に関する情報提供がありました。当法人は、検討の結果、貴社に対して下記の各点につき申入れます。

記

第2 貴社に対する申入事項

- 1 貴社は、消費者に対して、消費者との間での令和3年から令和4年にかけての降雪期間又は契約期間に関する排雪サービス契約に基づき、消費者から受け取った代金のうち、既実施分の回数に対応する代金額を控除した後の貴社の不当利得額を速やかに返還してください。
- 2 貴社は、消費者に対して、ホームページに公表する等の方法により、前記第1項の不当利得の速やかな返還を行うことを周知するとともに、前記第1項の不当利得の返還を受けられる消費者に対して個別に通知をしてください。
- 3 第1項の不当利得額の返還の実施状況、及び、第2項の周知並びに通知の実施状況につき、当法人に対して定期的に報告をしてください。

第3 申入れの理由

- 1 貴社は、消費者との間で、貴社が令和3年から令和4年にかけての降雪期間又は契約期間中、消費者と合意した回数又は合意した年月日に、消費者の指定する場所の排雪のサービスを行う義務を負い、他方で消費者が上記の期間中の排雪サービスの代金を前払いで支払う義務を負うという排雪サービスを締

結していました。

- 2 しかし、消費者からの情報提供によれば、貴社は、令和3年から令和4年にかけての降雪期間又は契約期間中に、相当多数の消費者に対して、消費者と合意した回数分の排雪サービスを実施しませんでした。本申入時点において札幌市内では雪が解けており、貴社が消費者に対して排雪サービスを行わなかった回数に関する排雪サービス義務は、債務不履行（履行不能）です。
- 3 貴社は、注文者（消費者）の責めに帰することができない事由によって請負人（貴社）が仕事を完成することができなくなった場合、貴社が消費者から前払いで受け取った代金額から、既に実施した排雪サービスの回数分に相当する代金額を控除することができますが（民法634条1項1号）、これを控除した後の残代金額につき、民法の定める不当利得として消費者に返還しなければならない義務があります。
- 4 特例法では、特定適格消費者団体が、個々の消費者に代わって、事業者に対して、事業者が相当多数の消費者に対して消費者契約に関して共通する原因で負うことになる不当利得返還義務につき、返還を求めることができる旨を定めています。当法人は、検討の結果、貴社に対して、申入事項第1項のとおり、不当利得の返還を求めることができるものと考えております。
- 5 よって、当法人は、貴社に対し、自主的に、消費者に対して、消費者との間での令和3年から令和4年にかけての降雪期間又は契約期間に関する排雪サービス契約に基づき消費者から受け取った代金額から、既実施分の回数に対応する代金額を控除した貴社の不当利得額を速やかに返還することを求めます。併せて、消費者が速やかに返金を受けられるようにするために、ホームページに公表する等の方法による周知と、返金対象の消費者に対しては個別に通知を行うことを求めます。

なお、貴社から消費者に対しては、「アンケート」として来年度分の割引などを申し出ておられるようですが、このアンケートには、未実施分の返金の選択

肢がありません。アンケートに回答した消費者に対しても、アンケートで選んだ選択肢に代えて返金を望む者には返金に応じることを通知してください。

以上の返金や公表、通知の実施状況については、当法人に対して定期的に報告をされるように求めます。

第4 回答の期限など

以上の申入れに対する貴社のお考えと消費者に対する返還の実施状況、公表及び通知の実施状況に関する初回のご報告を、令和4年7月15日までに、書面にて、当法人事務所までご送付ください。

なお、本申入れは、特定適格消費者団体としての申入れです。貴社が消費者との間で使用されている契約条項や消費者に対する勧誘方法について、別途、適格消費者団体として差止請求権を行使する場合もありうることをご留意ください。

また、貴社からのご回答の有無及びご回答・ご報告いただいた場合のそれらの内容は、当法人の活動目的のためにホームページ等にて公表させていただきますので、あらかじめ申し添えます。

謹白