

申 入 書

令和5年3月13日

〒150-0013

東京都渋谷区恵比寿一丁目15番9号

日宝恵比寿ビル403

株式会社 FLLW

代表取締役 加藤 宙 様

〒060-0004

札幌市中央区北4条西12丁目1番55ほくろビル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、下記の各点について申入れを行います。

記

第2 貴社に対する申入事項

1 貴社作成のウェブサイト (<https://iechou.com/>) 及び別添チラシ中の「無料調査0円」との記載につき、その使用を停止して、改訂されるよう申し入れます。

また、貴社が消費者に対し業務委託契約の締結について勧誘するに際し、上記記載と同趣旨のことを告げることを行わないよう申し入れます。

2 貴社が使用されている保険金請求サポート業務委託契約書のうち、契約締結後、保険会社へ事故申請書類を送付する前の時点において、10万円(税別)の解約手数料を定めている部分につき、使用停止又は修正を申し入れます。

また、貴社において建物の損害調査開始後、これが終了するまでの時点において、貴社に10万円(税別)以上の損害が発生していると主張される場合は、その根拠につきご回答ください。

第3 申入れの理由

1 申入事項1

(1) 貴社がウェブサイト及びチラシにおいて表示している、「無料調査0円」という表示は、消費者が、家屋の損害調査を依頼するに際して費用がかから

ないという趣旨であるとしか読み取ることができません。

- (2) 他方、貴社が使用している保険金サポート業務委託契約書（以下「本件契約書」といいます。）によると、契約内容中の「注意事項」欄において、契約書締結後、保険会社へ事故申請書類送付前に解約を行った場合、10万円（税別）の解約手数料がかかるとの記載があります。これによると、もし仮に、消費者が調査のみが終了した時点で解約をした場合においても10万円（税別）の解約手数料が生じることとなります。
- (3) また、もし仮に解約せず、委託業務が全て行われた場合は、本件契約書中の「報酬」欄において、報酬額を、保険金請求を行い保険金の支払いを受けた保険金総額の45%とする旨の記載があります。

この点につき、本件契約書中の「委託業務内容」欄には、「保険に加入した建物について、損害保険の適用対象の可能性のある損傷の有無及び損傷の程度等の調査業務」「保険申請手続きのサポート、調査報告書・図面・見積書等の申請必要書類の用意、保険申請書類の記入方法のサポート、保険会社への対応方法のアドバイス及びサポート業務」「甲の要望があった場合、損害保険の対象となる損傷の修繕」と記載されており、上記「報酬」欄では、特段上記各業務内容ごとの報酬額の記載がないことや、上記(2)記載の通り、損害調査のみが終了した後に解約した場合において解約手数料を請求していることからすると、調査業務においても無償で行っているとは到底言えず、有償で行っていると考えざるを得ません。

- (4) 以上の通り、貴社が有償で行っている調査業務につき、あたかも無償で行っているかのごとく告げることは、消費者契約の締結について勧誘するに際し、重要事項につき不実告知を行い、消費者を誤認させるものであるから消費者契約法4条1項1号の「不実告知」に該当します。また、役務の価格を実際のものより著しく有利であると誤認させるものであるから、景品表示法30条1項2号の「有利誤認表示」に該当します。

(5) よって、申入事項1記載の通りの申入れを行います。

2 申入事項2

(1) 貴社が使用している保険金サポート業務委託契約書によると、契約内容中の「注意事項」欄において、契約書締結後、保険会社へ事故申請書類送付前に解約を行った場合、10万円（税別）の解約手数料がかかるとの記載があります。

(2) しかし、契約締結後、貴社において、建物の損害調査を行う前の時点においては、何らの業務が行われていないことから、貴社に損害が発生しないことは明白です。

(3) また、建物の損害調査を開始してから、これを終了するまでの時点において、貴社に10万円（税別）以上もの損害が発生するかにつき疑問がありますので、貴社においては、建物の損害調査が終了するまでの時点において、10万円（税別）の損害が生じる根拠につき、ご回答ください。

なお、上記1でも記載した通り、貴社が消費者を勧誘するため利用している、ウェブサイト及びチラシ上においては、いずれも「無料調査0円」との表示がなされています。そのため、貴社においては、無償で、建物の損害調査を行っているものと見受けられますので、貴社に10万円（税別）もの損害が生じているにもかかわらず、かかる金額の損害賠償請求を免除しているものとは考え難いものと思われまます。

(4) 上記の通り、少なくとも、貴社が建物の損害調査を開始する前の時点においては、貴社には損害が生じていないにもかかわらず、10万円（税別）の解約手数料を請求する上記条項は、貴社に生じる平均的損害を明らかに超えるものとなりますので、消費者契約法9条1号により無効となります。

また、損害調査開始後、これが終了する前の時点に関しても、上記(3)の通り、10万円（税別）以上の損害が貴社に生じているかにつき疑問があり、消費者契約法9条1号により無効となる可能性がありますので、かかる損害

が貴社に発生している根拠につきご回答ください。なお、令和5年6月1日施行予定の改正消費者契約法9条2項においては、消費者から説明を求められた場合に、事業者において違約金の算定根拠の概要を説明する義務が生じることとなりますので、この点を付言いたします。

(5) よって、申入事項2記載の通りの申入れを行います。

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を、令和5年4月10日までに、書面にて、当法人事務所までご送付ください。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。

以上