

# 申 入 書

令和4年11月16日

札幌市北区新川7-1-4番1

優翔株式会社

代表取締役 仲村 俊樹 殿

〒060-0004

札幌市中央区北4条西1-2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。

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。

当法人での検討の結果、以下のとおり、申し入れます。

## 第2 申入れの趣旨

申入れの理由に記載した本契約書の下記の各条項について消費者契約法に照らし不当条項であると考えます。

よって、貴社に対し、当該条項の使用中止又は修正を申し入れます。

### 記

契約書第2条(業務請負期間)

同第4条第3項(業務細則)

同第5条第1項(契約の解除)

同第6条2項(厳守事項)

## 第3 申入れの理由

### 1 本契約書第2条(業務請負期間)について

- (1) 第2条第1項によればやむなく遅れが生じた場合(要は不可抗力を想定しているものと思われ)は週1回入れない場合もあるとしています。
- (2) これは、貴社の責任を免除する規定と言えますが、民法第536条第1項では除排雪ができない場合には注文者は、反対債権の履行を拒むことができ、つまり代金の支払いを拒めるということになっています。

また、排雪作業は、民法の請負契約と解することができる場所、請負契約の業務が消費者の責めに帰することができない（落ち度がない）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、既の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（民法第634条第1号）。

いずれの規定においても、前払いで代金を支払っていた場合、除排雪ができなかった回数に応じて返金すべきものとなります。当法人が確認した貴社の契約条項によれば、総額45000円、回数が9回のため1回あたり5000円と判断しました（貴社本契約書第5条第2項参照）。それが正しいということであれば除排雪ができなかった回数×5000円の返金が必要になります。

そのため返金を規定していない第2条は、消費者契約法第10条に違反することになるため、本条項は、使用を中止又は修正すべきと考えます。

## 2 第4条第3項（業務細則）について

- (1) 同条項の趣旨としては、大雪等によりやむを得ない場合には除排雪による運搬量を半分に減らす（4トントラック2台のところを1台とする）という意味に理解しました。
- (2) そうであれば例えば実際の排雪が半分ということになれば、対象となる除雪場所によっては除雪ができたところとほとんどできなかったところなどが生じる可能性もあります。

そうなるそれぞれ注文者ごとに履行の程度に差が出てくることになり、その割合に応じた返金を要することになります。

このように第4条第3項の規定からは貴社の除排雪するという義務が一部、履行ができないにも関わらず貴社の責任を免除していると考えられ、第2条の場合と同様、消費者契約法第10条に違反するため、本条項は、使用を中

止又は修正すべきと考えます。

### 3 第5条第1項（契約の解除）について

- (1) 注文者が契約を解除した場合、一切返金しないという規定になっています。
- (2) 返金しないという意味は実質的な違約金ということになりますが、一切の返金がないということになれば消費者としては契約解除に躊躇し、実質的に解除権を制限するものと考えられます。

しかしながら請負契約では民法第641条によれば注文者は受注者に発生した損害を賠償すれば契約を解除できると規定されています。

そうすると民法の適用に比して消費者の権利を制限し、消費者の利益を一方的に害する消費者契約の条項であり、消費者契約法第10条に違反し、無効となるため中止又は修正すべきと考えます。

なお、契約解除がなされた以上、前払いで支払った代金については、消費者に返金をすべきです。消費者契約法第9条第1号では、契約解除の際に消費者が事業者へ支払ういわゆるキャンセル料について規定しており、「解除の事由、時期等の区分に応じ、当該消費者契約と同種の消費者契約の解除に伴い当該事業者が生ずべき平均的な損害の額を超えるもの」は無効であるとされており、仮に本条項が違約金の意味であるとしても排雪業務の性質上、契約解除の時期によって、人材や機材の確保などで貴社に損害が発生する場合においても、消費者が賠償する損害は消費者契約法第9条第1号の範囲に限定されるものであると考えます。

### 4 第6条第2項（厳守事項）について

- (1) 貴社の作業内容が手作業になった場合には別途料金と規定されています。
- (2) しかしながら手作業の内容の特定もなく、契約書上料金の規定がありません。これではそもそも料金の明示がないことからこの部分の契約が成立して

いるかどうかという問題がありますし、別途ということであれば都度、料金設定を設定することを前提に当事者の合意が必要である場合とも考えられます。

その意味では契約条項の内容が不備といえ、「消費者の権利義務その他の消費者契約の内容が、その解釈について疑義が生じない明確なもので、かつ、消費者にとって平易なものになるよう配慮する」と規定した消費者契約法第3条第1項第1号に照らし、中止又は修正すべきと考えます。

#### 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4年12月16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いただいた場合のその内容は、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