

申 入 書

令和5年7月4日

〒002-8043

札幌市白石区東札幌2条5丁目8-10

アクアすまいる こと

代表 山 内 真 美 殿

〒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

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1 貴社に対する申入事項

- 1 消費者との間での除排雪サービス契約において、消費者からの令和4年12月1日以降の解約権の行使につき、消費者から受け取った金額を返金しない旨の契約条項の使用を中止するように求めます。
- 2 消費者との間での除排雪サービス契約において、消費者からの令和4年12月1日以降の解約権の行使につき、実際に除排雪サービスを実施していない場合につき違約金として1万円を消費者が負担するとの契約条項の使用を中止するように求めます。
- 3 消費者との間での除排雪サービス契約に関して、別紙の「早期契約割引」との表示と同様の表示を中止し、当該表示が景品表示法に違反する旨を周知するとともに、役員及び従業員に再発防止策を徹底するように求めます。

第2 申入の理由

1 申入事項1及び2

- (1) 貴社は、消費者との間の除排雪サービス契約の内容として、①令和4年1月30日までの解約に伴う損害賠償の予定又は違約金として1000円、②令和4年12月1日以降の解約に伴う損害賠償の予定又は違約金として消

費者が支払った料金全額と定めています。③ただし、②の例外として、貴社が消費者に対して実際に除排雪サービスを行わなかった場合、損害賠償の予定又は違約金として1万円（税込み）と定めています。貴社は、当該1万円の内容として「(各書類、スケジュール費用発送等実務費等)」と表示しています。

具体的には、貴社は、消費者との間の「2022-2023年 シーズン 排雪重要事項説明書」において、「2022年12月1日以降のキャンセル・途中解約につきましては契約の金額分をご負担ください。実排雪がゼロの場合は契約解除料（各書類、スケジュール発送等実務費等）として税込10000円をご負担ください。」と定めています。また、貴社のホームページの「排雪よくあるご質問」のページでは、「Q. シーズン途中からの解約はできますか？」の想定質問に対して「A. 解約する事は可能ですが、お客様の都合による契約解除の場合、ご返金は出来かねますので、あらかじめご了承ください。」（原文ママ）としています。

(2) 消費者契約法9条1項柱書及び1号（条文数は改正後による）は、「当該消費者契約の解除に伴う損害賠償の額を予定し、又は違約金を定める条項であって、これらを合算した額が、当該条項において設定された解除の事由、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」につき、「当該超える部分」について契約条項を無効と定めています。

(3) ②消費者が令和4年12月1日以降に解約した場合でも、貴社は他の消費者から除排雪サービスとの契約を締結することが可能です。貴社に支払った料金全額に相当する金額は、貴社に生じる消費者契約法9条1項1号に定める平均的な損害を超えていると思料します。

また、③消費者が令和4年12月1日以降に解約し、貴社が何ら除排雪サービスを行っていない場合に、貴社に書類の発送等の費用として1万円を要

するとは考えにくいです。また、①令和4年11月30日までの損害賠償の予定又は違約金の額が1000円であり、1万円と1000円との対比からしても、1万円の金額は、消費者契約法9条1項1号に定める平均的な損害を超えていると思料します。

上記②③の契約条項は、消費者契約法9条1項柱書及び1号に該当して無効です。上記②③の契約条項の使用を中止するよう求めます。なお、上記②③の契約条項が平均的な損害を超えないという場合、その根拠となる客観的な資料を当法人にご提出ください。

3 申入事項3

- (1) 貴社は、別紙のとおり、貴社のホームページにて「早期契約割引」として、貴社と早期に除排雪サービス契約をした消費者につき、地域に応じて、税抜きで3万6000円又は3万3000円との表示をしています。
- (2) 上記の貴社の表示に接した一般の消費者は、貴社と早期に除排雪サービス契約をすることによって、通常の料金よりも安い料金で除排雪サービスの契約を受けられるとの認識を持ちます。
- (3) しかし、実際には貴社のホームページにおいて、本申入れ時点において、通常の料金の表示自体がありません。「早期」との期間限定で割引を実施しているのではなく、実際には「早期契約割引」が通常の料金であったと考えられます。
- (4) 景品表示法30条1項柱書及び2号は、「商品又は役務の価格その他の取引条件について、実際のもの又は当該事業者と同種若しくは類似の商品若しくは役務を供給している他の事業者に係るものよりも取引の相手方に著しく有利であると誤認される表示」につき、「当該行為の停止若しくは予防又は当該行為が当該各号に規定する表示をしたものである旨の周知その他の当該行為の停止若しくは予防に必要な措置をとることを請求することができる」と定めています。

上記の貴社の表示は、不特定多数の消費者に対して、除排雪サービス契約の料金に関して実際のものよりも著しく有利であると誤認させる表示であり、現に表示を継続しています。そこで、景品表示法30条1項柱書及び2号に基づき申入事項3記載のとおり申し入れます。

第3 回答の期限など

以上の申入れに対する貴社の対応につき、令和5年8月7日までに、書面にて、当法人事務所までご送付ください。

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

(別紙)

排雪契約者様特典

トップページ > 排雪契約者様特典

早期契約割引特典

シーズン契約でお申込のお客様で、早期契約者様には特典をご用意しております。

弊社指定A地域

¥36,000 (税込39,600円)

弊社指定B地域

¥33,000 (税込36,300円)

10/31まで契約完了の早期割引プラン (前払い)

※1回の排雪は4トンダンプ最大1台分

2021年12月	2022年1月	2022年2月	2022年3月
2回	4回	4回	1回
2021年12月	2022年1月		
2回	4回		
2022年2月	2022年3月		
4回	1回		

※下記の排雪環境の場合は別途料金が追加されます。

敷地内排雪 交通量多い所 複数の雪山 追加ダンプ 作業困難場所 後払い

(出典：貴社ホームページ <https://snow-smile.com/price> より)