

申 入 書

令和4年11月16日

〒004-0022

札幌市厚別区厚別南二丁目10番26号

株式会社ケイアイ

代表取締役 飯島 圭司 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

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。

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 申入れの趣旨

貴社が使用されている「契約内容確認事項」(以下単に「契約事項」といいます。)において、下記の条項が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、当該各条項の使用中止又は修正を申し入れます。

記

- ③【作業期間および回数】 1
- ⑥【障害物等について】 10, 11
- ⑧【解約について】 1
- ⑨【その他3】

第3 申入れの理由

1 ③【作業期間および回数】 1

本契約事項は、排雪回数を「10回の作業予定」としながら、気象条件などによって「回数変動する事がある」旨を記載し、10回の排雪ができなかった場合でも「作業料金の返金は致しません」と定められています。

大雪、異常気象、天災等で契約者双方に落ち度がなくやむを得ず作業ができない場合、民法第536条第1項では消費者は、反対債権の履行を拒むことができる、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。

貴社の特約によって、この返金を行わないとする本契約条項は、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。

2 ⑥【障害物等について】10, 11

本契約事項は、排雪作業の際の障害物等の損傷の補償について定められているところ、「弊社の判断基準にて補償」し、「補償の必要性は弊社の判断」と定めています。補償ができない場合等の条件につき具体的な記載がされておりますが、貴社に過失がある場合でもこれに当てはまる場合があります。

民法第415条に定める債務不履行による損害賠償請求の要件である過失の判断は、客観的に行う必要があります。しかし、本契約事項のように補償の必要性の判断及び補償内容について、支払いの義務を負うべき債務者たる貴社に判断を委ねることは、恣意的な判断で補償を免れることを可能にしてしまいます。

これは、消費者契約における事業者の債務の履行に際してされた当該事業者の不法行為により消費者に生じた損害を賠償する責任の全部を免除し、又は当該事業者はその責任の有無を決定する権限を付与する条項であるため、消費者契約法第8条第1項第3号に違反し、無効となるため、中止又は修正すべきと考えます。

3 ⑧【解約について】1

本契約事項は、入金後の消費者からの解約を引越し以外では認めない定めとなっています。

民法の規定では、請負人（貴社）が仕事を完成しない間は、注文者（消費者）は、いつでも損害を賠償して契約の解除をすることができる（民法第641条）とされており。

したがって、入金後の解約を引越し以外では一切認めないとする本契約事項は、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、契約解除の権利を認めた上、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います。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と考えます。

4 ⑨【その他】 3

本契約事項は、排雪作業によって消費者の所有物に破損が生じた場合の申し出の期間を定めており、「4月1日以降は対応しかねる」と定められています。

事業者の不法行為によって消費者に生じた損害を賠償する責任は、民法では損害および加害者を知ったときから3年間は請求することができるのに対し、本契約事項は作業が12月15日から3月15日であり、最長でも3か月半の期間しかありません。雪が融けた後でなければわからない損害もあり、その場合は1か月程度しかないことも想定されます。

こうした短い期間内に申し出がなければ破損による補償を行わないとする本契約事項は、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。

第4 回答の期限等

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ご回答の内容は、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