

申 入 書

令和6年7月30日

〒150-8512

東京都渋谷区桜丘町26-1 渋谷セルリアンタワー15階

株式会社ミエルモ 御中

〒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

当法人は、消費者契約問題に関する調査、研究、消費者への情報提供等を通じて、消費者被害の未然防止を目的に、消費者団体、消費生活相談員、学者、弁護士、司法書士など消費者問題に関する専門家により構成されているNPO法人です（詳細は、当法人のウェブサイト「<http://www.e-hocnet.info/>」をご参照下さい。）。

また、当法人は、平成21年6月に施行された「改正消費者契約法」に基づく内閣総理大臣の認定を受け、平成22年2月25日からは、差止請求関係業務（不特定かつ多数の消費者の利益のために差止請求権を行使する業務並びに当該業務の遂行に必要な消費者の被害に関する情報の収集並びに消費者の被害の防止及び救済に資する差止請求権の行使の結果に関する情報の提供にかかる業務）を行う「適格消費者団体」としての活動を行っています。令和3年10月20日には、消費者裁判手続特例法に基づき、内閣総理大臣の認定を受け、被害回復関係業務を行う「特定

適格消費者団体」としての活動も行っています。

現在、当法人では、消費者被害の相談について、情報提供やアンケート等多方面からの情報収集を行っており、入手した契約内容に関して、消費者契約法に規定する不当な条項が含まれていないかどうかを随時検討しております。

この度、貴社の火災保険申請サポート事業（以下「本件事業」といいます。）に関する情報が消費者から寄せられ、当法人において、本件事業の利用規約（以下「本利用規約」といいます。）を検討した結果、消費者契約法上の問題があると考えられましたので、貴社に対し、下記のとおり申し入れます。

記

第1 申入れの趣旨

申入れの理由に記載の本利用規約の中には、消費者契約法に反する不当な条項が存在するものと思料します。

よって、当法人は、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。

第2 申入れの理由

1 調査のキャンセル（第3条）について

(1) 第3条の性質

本利用規約第3条（以下「第3条」といいます。）によれば、貴社から調査物件の調査日について消費者に連絡した後、当該調査日の2営業日前までに消費者が連絡をしない場合には、消費者はキャンセル料として一律2万円を支払うこととされています。

そうしますと、第3条に定めるキャンセル料とは、調査のキャンセルの連絡の履行遅滞を原因とする損害賠償金と解されます。

(2)ア 消費者契約法第9条該当性

本利用規約上は必ずしも明らかではありませんが、仮に、消費者が調査のキャンセルの連絡をしなかったことをもって、本利用契約が解除される場合には、第3条は解除に伴う違約金の額を定めたものと解されます。

しかしながら、調査のキャンセルにより生じる損害は交通費の実費程度であり、2万円のキャンセル料は「平均的な損害の額」を超えているものと思料いたします。

したがって、第3条の規定は、消費者契約法第9条第1項第1号の規定に該当するものといえます。

イ 消費者契約法第10条該当性

消費者契約法第10条においては、「・・・その他の法令中の公の秩序に関しない規定の適用による場合に比して消費者の権利を制限し又は消費者の義務を加重する消費者契約の条項であって、民法第1条第2項に規定する基本原則に反して消費者の利益を一方的に害するものは、無効とする。」と定められています。

(ア) 貴社は、消費者に対し、調査キャンセルの連絡義務を課しています。

消費者は、前記義務違反について帰責事由が認められる場合に限り、民法第415条及び同法第416条に基づき、貴社に対し、通常生ずべき損害の賠償義務を負うこととなります。

しかしながら、第3条によれば、消費者は、履行遅滞につき消費者自身の帰責事由の存否にかかわらず、貴社に対し、一律にキャンセル料（損害賠償金）を支払わなければなりません。

また、第3条によれば、キャンセル料は「一律2万円」とされており、連絡義務違反によって通常生ずる損害は、交通費の実費程度であり、消費者によっては交通費が2万円を下回る者もいることから、一律に2万円とすることは通常生ずべき損害の範囲を超えているものと思料いたします。

したがって、第3条の規定は民法第416条に反するものといえます。

よって、第3条の規定は、民法416条の規定の適用の場合に比して

消費者の義務を加重する消費者契約の条項といえます。

- (イ) また、貴社と消費者の間には、調査委託契約の締結に関して構造的な交渉力の格差があります。さらに、調査委託契約書の書式が不動文字であり貴社は個々の消費者との間で交渉を予定しておらず、消費者が契約条項の不当性を指摘して貴社との交渉によってそれを是正させることは困難であり、第3条の規定は、消費者と貴社との間に看過し得ない不均衡をもたらし、当事者間の衡平を害します。

したがって、第3条の規定は、民法第1条第2項の基本原則に反して、消費者の利益を一方向的に害するものといえます。

- (3) 以上から、第3条の規定は、消費者契約法第9条第1項第1号又は同法第10条の規定に該当して無効な条項といえますので、申入れの趣旨に記載したとおり、第3条の使用の中止又は修正を申し入れます。

2 申請を行わなかった場合（第6条）について

(1) 第6条の性質

本利用規約第6条（以下「第6条」といいます。）第1文によれば、消費者は、期限内に保険会社に対する申請を行わなかった場合、貴社に対して、調査実費として一律10万円を支払うこととされています。

そうしますと、第6条第1文に定める調査実費としての10万円は、申請義務の履行遅滞を原因とする損害賠償金と解されます。

また、第6条第2文によれば、調査実施後、申請前に契約を解除した場合にも同様に10万円を支払うこととされています。そうしますと、第6条第2文は、契約解除の場合に10万円の違約金を定めたものと解されます。

- (2) 申請義務違反により生じる調査実費の損害は交通費程度であり、10万円の違約金は「平均的な損害の額」を超えているものと思料いたします。

したがって、第6条第2文の規定は、消費者契約法第9条第1項第1号の規定に該当するものといえます。

(3) 消費者契約法第10条該当性

ア 貴社は、消費者に対し、期限内での保険会社への申請義務を課しています。

消費者は、前記義務違反について帰責事由が認められる場合に限り、民法第415条及び同法第416条に基づき、貴社に対し、通常生ずべき損害の賠償義務を負うことになります。

しかしながら、第6条第1文によれば、消費者は、履行遅滞につき消費者自身の帰責事由の存否にかかわらず、貴社に対し、一律に調査費用実費として10万円（損害賠償金）を支払わなければなりません。

調査費用の実費として考えられるものは交通費程度であり、一律10万円の損害賠償金は通常生ずる損害の範囲を超えているものと思料いたします。

したがって、第6条第1文の規定は、民法第416条の規定の適用の場合に比して消費者の義務を加重する消費者契約の条項であるといえます。

イ 貴社と消費者の間には、調査委託契約の締結に関して構造的な交渉力の格差があります。さらに、調査委託契約書の書式が不動文字であり貴社は個々の消費者との間で交渉を予定しておらず、消費者が契約条項の不当性を指摘して貴社との交渉によってそれを是正させることは困難であり、第6条第1文の規定は、消費者と貴社との間に看過し得ない不均衡をもたらし、当事者間の衡平を害します。

したがって、第6条第1文の規定は、民法第1条第2項の基本原則に反して、消費者の利益を一方的に害するものといえます。

(4) 以上より、第6条第1文及び同条第2文は、それぞれ消費者契約法第9条第1項第1号の規定又は同法第10条の規定に該当する無効な契約条項といえますので、申入れの趣旨に記載したとおり、第6条の使用中止又は修正を申し入れます。

3 通知義務（第8条）について

(1) 第8条の性質

第8条第2文によれば、消費者は、保険会社への申請の結果、保険会社より保険金が支払われる旨の連絡または保険金が支払われない旨の連絡がきた場合には、連絡が来た日より7日以内に、貴社に対し通知をしなければならず、期間内に通知をしなかった場合には、理由の如何にかかわらず、被災調査実費及び見積り作成費用に加えて一律30万円を支払うものとするものです。

そうしますと、第8条第2文に定める被災調査実費及び見積り作成費用に加えた30万円の支払義務は、通知義務の履行遅滞に対する損害賠償金と解されます。

(2) 消費者契約法第10条該当性

ア 貴社は、消費者に対し、期限内での貴社への通知義務を課しています。

消費者は、前記義務違反について帰責事由が認められる場合に限り、民法第415条及び同法第416条に基づき、貴社に対し、通常生ずべき損害の賠償義務を負うこととなります。

第8条第2文によれば、消費者は、履行遅滞につき消費者自身の帰責事由の存否にかかわらず、貴社に対し、被災調査実費及び見積り作成費用に加えて30万円（損害賠償金）を支払わなければなりません。

しかしながら、事案によっては貴社の報酬額が30万円に満たない場合や保険金が支払われない場合には貴社に報酬は発生しませんので、一律30万円を上乗せした損害賠償金は通常生ずべき損害の範囲を超えているものと思料いたします。

したがって、第8条第2文の規定は、民法第416条の規定の適用の場合に比して消費者の義務を加重する消費者契約の条項であるといえます。

イ 貴社と消費者の間には、調査委託契約の締結に関して構造的な交渉力の

格差があります。さらに、調査委託契約書の書式が不動文字であり貴社は個々の消費者との間で交渉を予定しておらず、消費者が契約条項の不当性を指摘して貴社との交渉によってそれを是正させることは困難であり、第8条第2文の規定は、消費者と貴社との間に看過し得ない不均衡をもたらし、当事者間の衡平を害します。

したがって、第8条第2文の規定は、民法第1条第2項の基本原則に反して、消費者の利益を一方的に害するものといえます。

ウ 以上より、第8条第2文は、消費者契約法第10条の規定に該当して無効な契約条項といえますので、申入れの趣旨に記載したとおり、第8条第2文の使用中止又は修正を申し入れます。

4 支払い通知書の送付（第10条）について

(1) 第10条の性質

第10条第2文によれば、消費者は、保険会社から消費者のもとに支払い通知書が郵送されたときは、その通知書の写真を貴社が指示したときから1か月以内に送付しなければならないが、期限内に通知をしなかった場合には、理由の如何を問わず、一律30万円を支払うものとされています。

そうしますと、第10条第2文に定める30万円の支払義務は、通知義務の履行遅滞に対する損害賠償金と解されます。

(2) 消費者契約法第10条該当性

ア 貴社は、消費者に対し、期限内での貴社への通知義務を課しています。

消費者は、前記義務違反について帰責事由が認められる場合に限り、民法第415条及び同法第416条に基づき、貴社に対し、通常生ずべき損害の賠償義務を負うこととなります。

第10条第2文によれば、消費者は、履行遅滞につき消費者自身の帰責事由の存否にかかわらず、貴社に対し、一律30万円（損害賠償金）を支払わなければなりません。

しかしながら、消費者による支払い通知書の送付義務違反により、貴社に対し一律30万円の損害は発生しないと解されます。

したがって、第10条第2文の規定は、民法416条の規定の適用の場合に比して消費者の義務を加重する消費者契約の条項であるといえます。

イ 貴社と消費者の間には、調査委託契約の締結に関して構造的な交渉力の格差があります。さらに、調査委託契約書の書式が不動文字であり貴社は個々の消費者との間で交渉を予定しておらず、消費者が契約条項の不当性を指摘して貴社との交渉によってそれを是正させることは困難であり、第10条第2文の規定は、消費者と貴社との間に看過し得ない不均衡をもたらし、当事者間の衡平を害します。

したがって、第10条第2文の規定は、民法第1条第2項の基本原則に反して、消費者の利益を一方向的に害するものといえます。

ウ 以上より、第10条第2文は、消費者契約法第10条の規定に該当して無効な契約条項といえますので、申入れの趣旨に記載したとおり、第10条第2文の使用中止又は修正を申し入れます。

5 保険金が支払われない旨の文書の送付（第13条）について

(1) 第13条の性質

第13条によれば、消費者は、保険会社から保険金が支払われない旨の連絡がきた場合に貴社が指示したときは保険会社が作成した書面を1か月以内に送付しなかったときは理由の如何にかかわらず一律30万円を支払うこととされています。

そうしますと、第13条第2文に定める30万円の支払義務は、連絡義務の履行遅滞を原因とする損害賠償金と解されます。

(2) 消費者契約法第10条該当性

ア 貴社は、消費者に対し、期限内での貴社への通知義務を課しています。

消費者は、前記義務違反について帰責事由が認められる場合に限り、民

法第415条及び同法第416条に基づき、貴社に対し、通常生ずべき損害の賠償義務を負うこととなります。

第13条第2文によれば、消費者は、履行遅滞につき消費者自身の帰責事由の存否にかかわらず、貴社に対し、一律30万円（損害賠償金）を支払わなければなりません。

しかしながら、保険金が支払われない場合であり報酬金は発生しないことから、貴社には損害は生じ得ないと解されます。

したがって、第13条第2文の規定は、民法第416条の規定の適用の場合に比して消費者の義務を加重する消費者契約の条項であるといえます。

イ 貴社と消費者の間には、調査委託契約の締結に関して構造的な交渉力の格差があります。さらに、調査委託契約書の書式が不動文字であり貴社は個々の消費者との間で交渉を予定しておらず、消費者が契約条項の不当性を指摘して貴社との交渉によってそれを是正させることは困難であり、第13条第2文の規定は、消費者と貴社との間に看過し得ない不均衡をもたらし、当事者間の衡平を害します。

したがって、第13条第2文の規定は、民法第1条第2項の基本原則に反して、消費者の利益を一方的に害するものといえます。

ウ 以上より、第13条第2文は、消費者契約法第10条の規定に該当して無効な契約条項といえますので、申入れの趣旨に記載したとおり、第13条第2文の使用中止又は修正を申し入れます。

6 申請後の解約（第14条）について

(1) 第14条の性質

第14条(1)本文によれば、消費者は、保険会社への申請後に調査委託契約を解約した場合には調査実費として10万円を支払うこととされています。また、同項ただし書によれば、解約通知が到達するまでの間に、保険会社に

対する被害状況の説明等の業務が行われていた場合には、調査実費として一律30万円を支払うものとしています。さらには、同条(2)によれば、保険会社への申請後に同申請を取り下げた場合も同様としております。そして、同条(3)によれば、消費者が貴社からの電話連絡に対応しない期間が1週間以上続き、貴社からの郵送による状況確認等の連絡をしたにもかかわらず、その発送後1週間以内に消費者が連絡を行わなかった場合は、貴社の判断により、消費者への通知なく、契約を解約できるものとし、その場合には、契約に定める場合と同額の違約金を支払うものとされています。

そうしますと、14条に定める調査実費としての10万円ないしは30万円の支払義務は、解約に伴う違約金と解されます。

(2) 消費者契約法第9条該当性

ア 第14条(1)本文

第14条(1)本文の規定によれば、消費者は、保険会社への申請後に本契約を解約した場合には、調査実費として一律10万円の違約金を支払うものとされています。

しかしながら、調査実費としては交通費程度であり、一律10万円の違約金は、通常生ずべき損害の範囲を超えているものと解されます。

イ 第14条(1)ただし書

第14条(1)ただし書の規定によれば、消費者は、貴社への解約の通知到達までの間に保険会社に対する被害状況の説明等の業務がなされていた場合には、調査費用として一律30万円の違約金を支払うものとされています。

しかしながら、貴社の従業員が保険会社に対する被害状況の説明等の業務を行った場合であっても、調査実費として生じる得る損害は、交通費や従業員の日当程度であり、一律30万円の違約金は通常生ずべき損害の範囲を超えていえるものと解されます。

ウ 第14条(2)

第14条(2)の規定についても同条(1)の場合と同様であり、一律10万円ないしは30万円の違約金は、通常生ずべき損害の範囲を超えるものといえます。

エ 第14条(3)第2文

第14条(3)第2文についても、同条(1)及び同条(2)と同様、一律10万円ないしは30万円の違約金は、通常生ずべき損害の範囲を超えるものといえます。

(3) 第14条(3)第1文の消費者契約法第10条該当性

ア 第14条(3)第1文の規定によれば、消費者が貴社からの電話連絡に対応しない期間が1週間以上続き、貴社から郵送による状況確認等の連絡をした場合であっても、その発送後1週間以内に消費者から貴社に対し連絡がない場合に、貴社の判断で、消費者への通知（催告）なく契約を解除できるものとしております。

民法第541条本文によれば、契約当事者の一方が当該契約に基づく債務を履行しない場合、その相手方は、相当の期間を定めて債務の履行を催告し、その期間内に履行がないときに限って当該契約を解除することができますと規定されています。

そして、契約の一方当事者が相手方に対して催告を要することなく当該契約の全部又は一部を解除することができるのは、債務の全部又は一部が履行不能である場合など、法の定める一定の事情が存する場合に限られます（民法第542条）。

消費者が貴社からの状況確認等の連絡に対し一定期間対応しないことをもって、貴社は無催告解除をできることになり、民法第542条の規定よりも緩やかな要件で契約の解除を認めるものといえます。

したがって、第14条(3)第1文の規定は、民法542条の規定の適用の

場合に比して消費者の権利を制限する消費者契約の条項であるといえます。

イ 貴社と消費者の間には、調査委託契約の締結に関して構造的な交渉力の格差があります。さらに、調査委託契約書の書式が不動文字であり貴社は個々の消費者との間で交渉を予定しておらず、消費者が契約条項の不当性を指摘して貴社との交渉によってそれを是正させることは困難であり、第14条(3)第1文の規定は、消費者と貴社との間に看過し得ない不均衡をもたらし、当事者間の衡平を害します。

したがって、第14条(3)第1文の規定は、民法第1条第2項の基本原則に反して、消費者の利益を一方的に害するものといえます。

ウ 以上より、第14条(3)第1文は、消費者契約法第10条の規定に該当して無効な契約条項といえます。

(4) 以上のとおり、第14条は、消費者契約法第9条又は同法10条の規定に該当して無効な契約条項といえますので、申入れの趣旨に記載したとおり、第14条の使用中止又は修正を申し入れます。

7 調査結果の無断使用（第16条）について

(1) 第16条の性質

第16条によれば、第6条（申請を行わなかった場合）、第14条（申請後の解約）又は第15条（保険金の支払連絡後の解約）の場合において、消費者が、貴社に無断で調査結果を使用して保険会社に対し申請をした場合に、消費者が保険会社から受け取った保険金の総額の50パーセント又は100万円のいずれか高い方を支払うものとされています。

そうすると、第16条は、調査結果の無断使用に対する損害賠償金を定めたものと解されます。

(2) 消費者契約法第10条該当性

ア 不法行為に基づく損害賠償についても民法第416条の規定が類推適用

されます（最判昭和48年6月7日・民集第27巻6号681頁）。したがって、消費者は、貴社に対し、通常生ずべき損害の賠償義務を負うに留まります。

第16条では、消費者が保険会社から受け取った保険金の総額の50パーセント又は100万円のいずれか高いほうの損害賠償義務を課されることとなり、通常生ずべき損害の範囲を超えるものと思料いたします。

したがって、第16条の規定は、民法第416条の規定の適用の場合に比して消費者の義務を加重する消費者契約の条項といえます。

イ 貴社と消費者の間には、調査委託契約の締結に関して構造的な交渉力の格差があります。さらに、調査委託契約書の書式が不動文字であり貴社は個々の消費者との間で交渉を予定しておらず、消費者が契約条項の不当性を指摘して貴社との交渉によってそれを是正させることは困難であり、第16条の規定は、消費者と貴社との間に看過し得ない不均衡をもたらし、当事者間の衡平を害します。

したがって、第16条の規定は、民法第1条第2項の基本原則に反して、消費者の利益を一方的に害するものといえます。

ウ 以上より、第16条は、消費者契約法第10条の規定に該当して無効な契約条項といえますので、申入れの趣旨に記載したとおり、第13条の使用中止又は修正を申し入れます。

8 合意管轄（第19条）について

(1) 第19条によれば、貴社と消費者との間に生じた紛争は、東京地方裁判所または東京簡易裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とすることが規定されています。

しかしながら、以下のとおり、この第19条につきましても、消費者契約法第10条に規定する消費者契約に該当するため、使用中止・修正することを求めます。

(2) 民事訴訟法第11条第1項によれば、当事者は、第一審に限り、合意により管轄裁判所を定めることができる、とされています。

しかしながら、消費者と事業者との間の契約で専属的合意管轄の条項を定めることは一般に認められているものではありません。

貴社は、離島を除くすべての都道府県の調査に対応していることからしても、消費者との経済力の格差は大きいといえます。

そこで、申入れの趣旨に記載したとおり、第19条の使用中止又は修正を申し入れます。

第3 回答の期限など

以上の申入れに対する貴社のお考えと照会への回答を、令和6年8月30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、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れらの内容は、当法人の活動目的のため、当法人のウェブサイト等において公表させていただきますので、その旨、あらかじめ申し添えます。

以上