

申 入 書

令和 8 年 1 月 21 日

〒170-0002

東京都豊島区巣鴨 2-11-4 第 3 高橋ビル

想いコーポレーション株式会社 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

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

貴社が使用されている死後事務委任サービス契約書（以下「本契約」といいます。）のうち、後記第3の申入れの理由にて記載した各条項につき、使用中止又は修正を申し入れます。

第3 申入れの理由

1 第13項1項（返金）

(1) 本契約第13条1項の第2文では、「その余の契約金については、本契約締結後1年以内の時は契約金の5割、以後1年ごとに1割ずつ遞減するものとし、5年経過後は契約金の返還はしない。」と規定されております。

当該条項は、以下のとおり、消費者契約法9条1項1号に規定する消費者契約の条項に該当して無効です。

(2)ア まず、本契約においては、葬儀、納骨、行政官庁への届出、遺品整理の死後事務に関する委任（本契約第6条1項ないし同4項）のほか、心託サポートとして、緊急連絡先の指定、身柄の引き取り、遺言書の作成等の事務に関する委任（本契約第9条1項）を行う内容となっています。

イ 本契約第13条1項の第2文では、中途解約の場合の「その余の契約金」（本契約第9条1項の事務に関する契約金であり、同条3項で88万円と定められています。）の返還額に関する定めがなされています。

具体的には、本契約締結後1年以内の時は契約金の5割（44万円）返還し、以後1年ごとに1割（8万8000円）ずつ返還額が遞減するものとし、5年経過後は契約金の返還はしない、というものです。

これは、すなわち、契約の解除に伴う違約金の金額を、本契約締結後1年以内の場合は契約金の5割（44万円）とし、以後1年ごとに1割（8万8000円）ずつ増加するものとし、5年経過後は契約金の全額（88万円）とする内容の規定であると解されます。

ウ しかし、契約当日に本契約を解除した場合に、44万円もの損害が貴社に生じるとは到底考えられませんし、契約から5年経過したとしても、全ての事務が行われていない場合もありうるため、契約金全額の損害が貴社に生じているとは考えられません。

エ そのため、当該条項は、貴社に生じる平均的損害を明らかに超える金額の違約金を定める内容のものとなります。

(3) 以上の通り、当該条項は、消費者契約法9条1項1号に該当して無効となるため、使用中止または同法に違反しない内容への修正を申し入れます。

2 第14項2項（契約の終了）

(1) 本契約第14条1項2号は、本契約の費用を分割払いにした場合に、分割費用が3カ月連続未納となった時に本契約が終了する旨の規定ですが、同条2項では、その際に、貴社からの契約終了に伴う契約金の返金はないと規定されています。

同規定は、以下のとおり、消費者契約法10条に規定する消費者契約の条項に該当して無効です。

(2)ア 本契約は、民法上は準委任契約に該当しますが、民法上、準委任契約においては、656条の準用する648条3項により、受任者は、履行の中途で終了した時（同項2号）は、既にした履行の割合に応じて報酬を請求することができると規定されています。

当該条項では、分割金の支払いが3カ月末納となった場合は、履行が中途であっても終了するため、民法648条3項2号に該当することとなります。その場合、民法の規定に従うと、貴社においては、既にした履行の割合に応じて報酬請求権が生じることとなります。

しかし、当該条項は、その場合に契約金の返還をしないとする内容であり、すなわち、既払額全額についての報酬請求権を発生させる内容となります。本契約においては、サービス開始時に金38万500円及び初回入金分（本契約5条1項）の支払いがなされていますが、終了時に貴社のサービスが履行されていなくても、既払額全額の報酬請求権を発生させるものといえ、既にした履行の割合を超えて報酬請求権を認めるものと解されます。

そのため、任意規定の適用による場合に比し、消費者である委託者の義務を加重しており、消費者契約法10条前段に該当します。

イ 当該条項によれば、もしサービスが行われないまま契約が終了した場合であっても、少なくとも38万500円もの多額の支払義務が生じる点で消費者の不利益は重大です。

また、事業者である貴社と、自身の老後や死後に対し不安を抱いている個々の消費者の間には、死後事務委任契約の締結に関して構造的な交渉力の格差があり、かつ、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ることから、当該条項は、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。

よって、当該条項は、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。

したがって、当該条項は、消費者契約法10条後段に該当します。

- (3) 以上の通り、当該条項は、消費者契約法10条に該当して無効であるため、使用中止又は同法に違反しない内容への修正を申し入れます。

3 第18条（合意管轄）

- (1) 本契約第18条には、「本契約に関して発生した紛争につき、訴訟提起又は調停申立てをするときの裁判所は、東京地方裁判所又は東京簡易裁判所を専属的合意管轄裁判所とする。」と規定されています。
- (2) 本条項は、①民事訴訟法より消費者が裁判を受けられる裁判所が限定されるため、消費者契約法10条前段に該当し、②貴社の顧客は全国にわたり、かつ貴社には全都道府県に支社があるにもかかわらず、東京に管轄を制限する合理的理由はなく、信義則に反して消費者の利益を一方的に害する条項と解されます（仙台高等裁判所令和3年12月16日判決参照）。
- (3) 以上の通り、当該条項は、消費者契約法10条に該当して無効であるため、使用中止または同法に違反しない内容への修正を申し入れます。

4 第19条（免責事由）

- (1) 本契約第19条には、「戦争、変乱、地震、噴火、津波、契約者の重大な過失、犯罪、又はその他の自然災害等でサービスが提供できない場合。」とサービスが提供できない事由が規定されています。
- (2) 本条項は、その法的効果については記載されていないため、いかなる効果であるか不明です。

もし仮に、上記(1)記載の事由により契約は終了し、契約金の返還はしないと

いう内容につき「免責」と表現しているとすれば、本来であれば、不可抗力により事務の履行ができない場合は、民法648条3項1号により、貴社においては既にした履行の割合に応じてのみ報酬請求権が生じるにもかかわらず、既払額全額の報酬請求権を発生させる条項であるといえ、上記2同様、消費者契約法10条に該当します。

(3) 以上の通り、当該条項については、消費者契約法3条1項1号に基づき、解釈に疑義が生じない明確な内容に修正いただき、かつ、消費者契約法10条に違反しない内容への修正を申し入れます。

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8年2月27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