

別紙 2 生活支援サービス契約書について

申入れの理由

1 第6条第2項（住居清掃）について

（1） 契約書第6条第2項は、貴社がゴミであると判断して廃棄指示をしたものについて、利用者に廃棄処分を義務づける条項です。

（2） この点、消費者契約法3条1項1号は、事業者に対して、「消費者契約の条項を定めるに当たっては、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こと」を求めています。

（3） しかし、契約書第6条第2項においては、貴社において当該物品がゴミであると判断する基準等の詳しい条件は何ら示されておらず、消費者において、いかなる場合に廃棄指示を受け、処分義務を負うかが判然としません。

したがって、当該規定は、上記消費者契約法の規定に抵触するものです。

（4） よって、本条項の修正を求めます。なお、貴社の無制限かつ一方的な判断によって、消費者に物品の処分義務を課すことは、消費者の財産権を侵害するおそれもありますので、条項を修正いただく際には、この点にもご留意いただきますようお願いいたします。

2 第8条第8号（契約違反によるサービス停止及び契約解除）について

（1） 契約書第8条第8号は、「故意による過失」での住居の汚損・破損を生活支援サービス契約の解除事由と規定していますが、法律上、故意と過失は明確に異なる概念であり、「故意による過失」という文言の意義が判然としません。そのため、消費者において、具体的に契約解除となる場合を了知出来ません。

（2） 上述のとおり、消費者契約法3条1項1号は、事業者に対して、消費者契約の条項を

定めるにあたって、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をする努力義務を課しており、第8条第8号の規定は、消費者契約法第3条1項1号に抵触するものです。

(3) よって、本条項の修正を求めます。

3 第9条（サービス停止に対する清算）について

(1) 第9条においては、事業者と消費者の合意もしくは、契約解除によりサービス停止となった場合に、理由の如何を問わず、消費者が「発生した費用」を事業者に支払う旨規定されています。

(2) 生活支援サービス契約の内容は、第1条1項各号に規定する内容について、支援を受ける事の対価として、消費者が利用料金を支払うものと考えられるところ、本契約により「発生した費用」については、同利用料金以外には想定しがたいものです。

(3) 利用料金については、月額前払い（第10条1項）かつ、増減がされない（同条2項）事とされており、（その是非は別として）サービス停止時に清算をする事が想定されていないものといえます。

(4) そうすると、第9条における「発生した費用」がどのような費用を意味しているのかが、消費者において判然としません。

(5) したがって、消費者契約法第3条1項1号に照らして、貴社において、第9条において想定している「発生した費用」の具体的な内容を明らかになるよう修正することを求めます。

4 第10条（利用料金）について

第10条3項及び4項の規定については、以下のとおり、消費者契約法10条に抵触し無効です。

(1) 第3項について

第10条第3項は、消費者が一度支払った利用料金は理由の如何を問わず返金しない旨

規定しています。

(ア) 生活支援サービス契約は、貴社が第1条1項各号に定める内容の支援業務という役務を提供する対価として、消費者が利用料金を支払うものとされており、準委任契約ないしこれに類する無名契約にあたると考えられ、消費者はいつでも契約を解除する事が出来ます(民法656条、651条1項)。

そして、解除の時点で未履行部分がある場合、当該未履行部分に相当する利用料金については、不当利得となる(民法648条3項2号参照)ところ、理由の如何を問わず返金をしない旨の規定は、消費者の不当利得返還請求権を認めず、実質的に上記任意解除権を制限する規定です。

(イ) したがって、理由の如何を問わず、一度支払った利用料金を一切返金しない旨の第10条第3項は、上記民法の原則に比して、消費者の権利を制限し又は消費者の義務を加重し、信義則(民法1条2項)に反して消費者の利益を一方的に害する条項として、消費者契約法10条に抵触し無効です。

(ウ) よって、本条項の使用中止又は修正を求めます。

(2) 第4項について

(ア) 第10条4項は、利用料金について、事業者から消費者への1ヶ月前の告知によって改訂できる旨規定しています。

(イ) しかし、契約内容の変更については、契約当事者双方の合意に基づくことが原則であり、定型約款等の要件を充足しない限り、一方的な契約内容の変更は出来ず、消費者には契約内容の変更を拒絶する権利があります。

(ウ) したがって、本規定は、上記消費者の拒絶権の行使を認めない規定であり、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し、信義則に反して消費者の利益を一方的に害する条項として消費者契約法10条に抵触し無効です。

(エ) よって、本条項の使用中止又は修正を求めます。

5 第11条2項（賠償責任）について

（1） 第11条2項は、乙に帰する債権・債務について、甲2は一切の責任を負わない事とする旨規定しています。

（2） 同条項において、債権・債務の範囲について特段の限定がない事に照らすと、この債権・債務には、消費者の貴社に対する損害賠償請求権も含まれると解しうるものです。

（3） そのため、上記の限度で事業者の債務不履行ないし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する条項に該当するため、消費者契約法8条1項1号及び3号に抵触し無効です。

（4） よって、本条項の使用中止又は修正を求めます。

以上