

損害賠償の額を予定する条項等に関する説明の要請
(消費者契約法第12条の4第1項に基づく要請)

令和8年5月13日

〒100-0005

東京都千代田区丸の内二丁目2番1号

岸本ビルディング6F

アウンコンサルティング株式会社

代表取締役 信太 明 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。

第2 損害賠償の額を予定する条項等に関する説明の要請

当法人は、貴社に対して、消費者契約法第12条の4第1項に基づき損害賠償の額を予定する条項等に関する説明を要請いたします。

1 要請の理由

- (1) 貴社は、貴社が使用されていますサービス利用規約（以下「本件規約」といいます。）第10条において消費者が貴社との契約を、①現地調査終了後から保険会社への申請前までにキャンセルする場合（同条(2)）、②保険会社へ申請後にキャンセルする場合（同条(3)）のいずれも、事務手数料として、見積書金額の30%（税込33%）の支払義務を定めています。
- (2) 貴社によれば、保険会社への申請前又は申請後にキャンセルする場合は、貴社は契約内容に沿った業務を完全に又は大部分履行済であることから、見積金額の33%相当額の支払を受けるに過ぎないとしています。

しかしながら、本件規約第3条に記載しているとおりに、見積金額は保険金の受領を保証するものではありません。また、保険会社への申請後も結果として、無責となる場合もあります。

したがって、保険会社が保険金の支払を決定するまでは、契約履行に対する貴社の期待は法的保護に値するほどには高まっているとはいえません。

そのため、現地調査終了以後にキャンセルする場合の事務手数料を見積金額の33%（税込）とすることは、消費者契約法第9条第1項第1号に定める平均的損害の額を超えています。したがって、消費者に対し、現地調査終了以後にキャンセルする場合に見積金額の33%（税込）の事務手数料の支払義務を課すことは、消費者契約法第9条第1項第1号に該当して無効であると考えます。

- (3) そこで、貴社におかれましては、貴社が使用されている、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が消費者契約法第9条第1項第1号に規定する平均的な損害の額を超えると疑うに足りる相当な理由がありますので、算定根拠を説明してください。

また、保険会社による保険金の支給決定前であっても、保険金支給決定後の報酬金と同様に、見積金額の33%の事務手数料の支払義務を課す根拠を説明してください。

2 希望する説明の実施の方法

説明の実施の方法として、算定根拠及びその根拠資料を書面にて、当法人事務所の住所宛てに郵送でお送りください。

第3 回答の期限など

以上の要請につきまして、令和8年6月15日までに、ご回答くださいますよう、お願い申し上げます。なお、貴社からのご説明の有無及びその内容は、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。ただし、消費者契約法第12条の4第2項に定められています、営業秘密が含まれる場合その他の正当な理由がある場合には、公表を控えることも検討いたします。その場合には当法人にご連絡ください。

謹白