

平成23年3月31日

株式会社ハート
代表取締役 横川 泉 殿

社団法人 全国消費生活相談員協会
理事長 菅 美千世



申 入 書

当協会は、内閣総理大臣から許可された社団法人であり、会員の多数が全国各地の消費生活センターで相談員を務める消費者問題の専門家で構成している団体です。また平成19年11月には、内閣総理大臣から、消費者契約法に基づき差止請求権を行使することができる「適格消費者団体」の認定を受けております。

当協会では、「週末電話相談」「電話相談110番」等により消費者被害の情報収集を実施しており、その中で、貴社の葬祭サービス契約について、消費者から苦情が寄せられました。そこで当協会において、貴社「ハート共済保障規約」等を入力し、契約条項につき検討したところ、消費者契約法第9条第1号、第10条により無効となる条項、また、消費者の権利を不当に制限する条項など改善・是正が必要な条項があることが判明しました。

そのため当協会は、適格消費者団体として、消費者被害の未然防止・拡大防止の観点から、貴社に対して下記のとおり、消費者契約法第9条第1号、第10条により無効となる条項の使用を直ちに停止すること、ならびに消費者の権利を不当に制限する条項などにつき改善・是正することを申入れます。

つきましては、平成23年4月27日までに、本申入れに対する回答を書面にて当協会まで送付いただきますようお願いいたします。なお、本申入書並びに貴社からの回答の有無及び回答の内容は、当協会において公表することがあることを申し添えます。

(本件に関する連絡先)

〒108-8566 東京都港区高輪3-13-22 国民生活センタービル内
社団法人 全国消費生活相談員協会 消費者団体訴訟室
TEL:03-3448-9736
FAX:03-3448-9830

第1 申入れの趣旨 1 ー 使用停止を求める条項

貴社の使用するハート共済保障規約（以下「本規約」という。）の条項中、次の条項について使用停止を求める。

1 規約第18条1)

規約第18条1)は、消費者契約法第9条第1号、第10条により無効であるので、使用の停止を求める。

（なお本規約引用部分の下線は原文のまま。以下同じ）

第18条 契約の解除

1) この契約は、加入申込者の申し出により解約する事ができます。但し、納入金は契約の締結・履行及び会員維持費に充てられ、解約時の返金は契約金額の二分の一となります。解約の申し出のあった日から45日以内に原則として本人の口座に振込みます。二分割加入の方で一回目入金で解約する場合、返金はありません。

但し、返金額の無い分については、当社で葬儀を行う場合に救済措置として、その金額分をご利用頂けます。

2 規約第17条2)

規約第17条2)は、消費者契約法第9条第1号、第10条により無効であるので、使用の停止を求める。

第17条 地域外への転居

2) 斡旋が出来ない場合には住民票等を確認の上、納入金から手数料20%を引いた金額を加入申込者に返金致します。

3 規約第10条

規約第10条は、消費者契約法第10条により無効であるので、使用の停止を求める。

第10条 早期利用費

加入者は加入後2ヶ月（60日）以内に役務の提供をお求めの場合は早期利用費として50,000円（消費税込）を申し受けます。

第2 申入れの趣旨 2 - 改善・是正を求める条項

1 規約第11条

規約第11条について、後記第4の1のとおり、改善・是正を求める。

第11条 役務提供の時期

1) 加入者は加入後2ヶ月(60日)以上経過した以後においては、当共済保障提携(株)セレモは、加入者から請求があり次第、打ち合わせにより取り決めた日にこの契約に従って、役務サービス等の提供をします。

2) 加入後2ヶ月(60日)以内でも第10条に規定する早期利用費をお払い込み下されば、加入者のお求めに応じ、ご相談の上お約束した日に役務を提供いたします。

2 規約第2条、第12条

規約第2条及び第12条1)について、後記第4の2のとおり、改善を求める。

第2条 加入者のご利用

本契約は、原則として加入者のみの葬祭施行利用となります。同居の家族の場合は、名義変更しご利用いただけます。尚、名義変更が必要な場合は手数料として1,000円(消費税込)を申し受けます。但し、同居の家族以外の方のご利用の場合は新たにご加入の手続きが必要になります。

第12条 万一の時

1) 万一の時はセレモ葬儀施行本部(提携)【047-424-4444(代表)0120-02-4444】に直ちにお電話をお掛け下さい。(年中無休・24時間営業)

3 用語の統一

規約では、貴社と契約を締結した消費者について「加入者」「加入申込者」「申込者」などの複数の表記がされており、また、消費者が支払う代金について「契約金額」「納入金額」と複数の表記がされるなど、同一の意味を表す用語につき条項によって異なる用語が用いられる等、用語のバラつきがある。消費者の誤認を防止するためには、用語の統一が行われるように改善・是正を求める。

第3 申入れの理由—使用停止を求める条項

1 ハート共済保障規約の法的性質について

貴社は、消費者に対して本規約に基づく葬祭施行に関する役務サービスを提供している。本規約によれば、本件役務契約は、消費者が将来行う葬祭に備えて所定の金額を一括払い又は二分割払いで前納することにより、消費者は葬祭に関わる役務サービス等の提供を受ける権利を取得し、貴社は、消費者の死亡により、葬祭に関わる役務サービス等を貴社が委託する株式会社セレモに施行させる義務を負う一種の請負類似の契約である。

2 規約第18条1) について(申入れの趣旨1)

(1) 規約第18条1) について

規約第18条1) では、本件契約を締結した消費者(以下「加入者」という。)が契約を解約する場合、「返金は契約金額の二分の一」とし、支払方法が二分割で一回目入金で解約する場合、「返金はありません」としている。

(2) 消費者契約法第9条第1号、第10条該当性

本条項は、契約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であり、消費者契約法第9条第1号、第10条に該当すると考えられる。

本条項について検討する。

まず、通常、葬祭サービスはその性質上、人が死亡した後に葬祭施行日時を指定し手配するものである。それに対し、本契約は加入者の生前に加入者の葬儀についての契約をするものである。従って本契約では契約時には葬祭サービスの履行期が確定できない。一方、加入者は契約成立時に代金を全額前払いしており、葬祭サービスが履行されるまでは、貴社は前払いされた契約金額を事業資金として運用できる。(金利なしで事業資金を借入しているのと同じ経済的メリットがある。) 以上を踏まえれば、加入者が中途解約をした場合には、貴社は、葬祭サービスの提供という債務を免れるメリットこそあれ、貴社に損害は発生しないといえる。

とすれば、解約時の返金が契約金額の二分の一という金額は、明らかに通常生じる損害を超える極めて高額なものであり、貴社は葬祭サービスを提供せずかつ損害も発生しないのに、加入者には契約金額の二分の一しか返還しないという意味で、加入者の利益を一方的に害するものといえる。

(3) 結論

よって、本条項は、契約の解除に伴い生じる平均的な損害の額を超える損害賠償額を定めるものとして、また、消費者の義務を一方的に加重し信義則に反して消費者の利益を一方的に害するものとして、消費者契約法第9条第1号及び第10条により無効である。

3 規約第17条2)について(申入れの趣旨1)

(1) 規約第17条2)について

規約第17条2)は、加入者が貴社の営業地域外に転居し、転居先で葬祭施行をせざるを得なくなった場合に、貴社が転居先の他の事業者を斡旋できないとき、貴社は「納入金から手数料20%を引いた金額を加入申込者に返金致します」としている。

(2) 消費者契約法第9条第1号、第10条該当性

本条項は、契約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であり、消費者契約法第9条第1号、第10条に該当すると考えられる。

本条項について検討する。

本契約は加入者死亡後に葬祭サービスを提供するものであり、履行期が不確定である。本契約後、加入者が貴社の営業地域外に転居することは自由であり、こうした事情の変更により、転居先では葬祭サービスの履行ができなくなった場合には、転居した時点で、契約を解除し契約金額を全額返金すべきと考えられる。

貴社は葬祭サービスを提供せず、かつまた、契約解除により損害を被ることもないのであるから、手数料20%という実質上は損害金を定めることは、平均的損害を越え、かつ、消費者の義務を一方的に加重する条項と言える。

(3) 結論

よって、本条項は、契約の解除に伴い生じる平均的な損害の額を超える損害賠償額を定めるものとして消費者契約法第9条第1号により、また、消費者の義務を一端的に加重する条項であり信義則に反して消費者の利益を一端的に害するものとして消費者契約法第10条により、無効である。

4 規約第10条について(申入れの趣旨1)

(1) 消費者契約法第10条該当性

規約第10条は、加入後2ヶ月(60日)以内に葬祭を施行する場合には5万円の早期利用費を申し受ける旨規定している。

しかし、加入者は、加入した時点で既に契約金額を全額前納しており、貴社は加入後2ヶ月以内に役務サービスを求められたからといって、本来貴社に損害などないはずである。にもかかわらず、契約で定めた金額にさらに5万円の追加支払いを加入者に求める根拠は全くない。

以上の通り、本件契約は、消費者の義務を加重する条項であり、かつ、信義に反することが明らかである。

(2) 結論

よって、規約第10条は、消費者の義務を一端的に加重するものであり信義則に反して消費者の利益を一端的に害するものとして、消費者契約法第10条により無効である。

第4 申入れの理由 ー 改善・是正を求める条項

1 規約第11条について(申入れの趣旨2)

規約第11条1)は、「加入者から請求」があり次第、役務サービス等の提供をする旨規定し、同11条2)は、「加入者のお求め」に応じて役務提供をする旨規定する。

しかし、本契約は加入者死亡後に葬祭サービスを受ける内容の契約であり、死亡後に加入者が貴社に連絡をすることは不可能である。とすれば、本条項が、貴社の役務提供の要件として「加入者からの請求」「加入者のお求め」を規定していることは不可能なことを規定しているとしか読めず、本条項は、その趣旨が不明である。

以上から、本条項は到底合理的な規定とはいえず、趣旨を明確にするよう、改善・是正を申し入れる。

2 規約第2条、第12条について(申入れの趣旨2)

規約第2条によれば、本件役務利用は加入者死亡後に限られる。規約第12条によれば、「万一の時はセレモ葬儀施行本部に直ちにお電話をお掛け下さい」とされ、葬祭サービス利用には、加入者死亡時に加入者家族等が貴社に連絡することが予定されていると解釈するのが合理的である(但し、規約第11条によれば死亡した加入者からの請求が必要と定められており、死亡した加入者からのお求めに応じて相談の上約束した日に役務サービス等の提供をするという現実には不可能な記述がある)。これら規約からすれば、加入者が本契約を締結していることを家族等が知らなければ、加入者は本契約を締結し代金を支払っていても、実際には本件役務の提供を受けることが不可能となる。

そこで、本件役務提供の実効性を確保するためには、契約時に、加入者の家族等葬儀を任せる者を同席させ、かつ契約書に加入者家族等の署名・捺印を行わせるなど、加入者家族等が契約締結時に本件葬祭サービス加入の事実を知りうる方法を講じるべきであり、本規約の改善・是正を求めるものである。

以上