

平成23年8月22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 丹野 美絵



### ご 連 絡

当協会からの平成23年7月13日付「ご連絡」に対して、貴社より、平成23年7月25日付「回答書」を受領いたしました。

回答書には、「4月19日付新規約」から6月6日付でご呈示の規約（「ハート共済保障規約」（平成23年7月より適用））との変更点についての具体的な説明はありませんでした。「4月19日付新規約」から「6月6日付規約」へは根本的、かつ大幅な改定であり、唐突で一方的な変更については、当協会としては到底了解することはできません。

つきましては、平成23年7月25日付「回答書」を踏まえ、貴社が使用されている「ハート共済保障規約」（平成23年7月より適用）について当協会は下記のとおり、改善・是正をされたく、あらためて要望を致します。下記の点について、貴社からの再度回答をいただきたく、平成23年9月20日までに書面にてお知らせください。

なお、本ご連絡ならびに貴社からのご回答の有無及びその内容は、当協会において公表することがあります。

### 記

貴社作成の平成23年7月25日付「平成23年7月13日付の『ご連絡』についての回答書」を拝見し、当協会は、貴社に対し、以下のとおり通知いたします。

#### 1 6月6日付「ハート共済保障規約」（平成23年7月より適用）第3条1）について

加入の申込みにあたっては、契約書に加入者の家族等の署名を義務づける旨、規約に明記することを求めます。

この点、貴社作成の「4月19日付新規約」第3条1）においては、当協会からの申し入れにより「契約書に加入者家族等の署名を頂きます」と改定されていましたが、「6月6日付規約」（平成23年7月より適用）では再び削除されています。そこで、「4月19日付新規約」の文言に戻すよう求めます。

2 6月6日付「ハート共済保障規約」（平成23年7月より適用）第5条について

第5条には、「いずみコース」としか記載されておらず、本契約により貴社が提供するサービス内容が不明ですので、契約書もしくは規約に、「いずみコース」により貴社が提供するサービス内容を具体的に明記することを求めます。

3 6月6日付「ハート共済保障規約」（平成23年7月より適用）第9条3）について

第9条3）を消費者が素直に読めば、契約時から年数が経過した場合には、契約した役務サービス等（そもそも契約した役務サービス等の内容自体が不明確ですので、この点については、前項のとおり明記するよう求めています）の給付ができなくなることを想定しているようにしか読めません。本件契約は、将来必要となるサービス等の提供を契約の目的とするものであり、債務の履行を必要とする時には契約で合意したサービス等の履行はできないことを明記することは、契約において約束したサービスなどは締結後数年後には履行できないこととも読むことができる上、さらに消費者からの貴社に対する債務不履行による契約解除と損害賠償を認めない趣旨の契約条項と解釈できるもので問題があります。よって、同条項は削除するよう求めます。

以上

(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