

＝消費生活相談員のための判例紹介＝

保険金申請サポート業者のクーリング・オフ

訪問によって火災保険金申請サポート契約を締結した消費者と業者との契約書が、特定商取引法4条所定の記載が欠けているとして、クーリング・オフの成立を認めた事例

水戸地方裁判所龍ヶ崎支部 令和5年2月17日判決 令和3年(ワ)第16号

弁護士 造力 宣彦(東京弁護士会)

1 はじめに

本判決は、既に警視庁や、消費者庁、国民生活センター等で再三の注意喚起が行われている種類の契約で、一定の社会問題となっている「火災保険などの損害保険を使って自己負担なく住宅の修理ができる」などと勧誘する業者と、当該業者と契約してしまった消費者との間での訴訟である。

クーリング・オフにおける法定書面の記載事項について述べられた判決であるので紹介をする。

2 事案の概要

本件の消費者(以下「A」とする。なお、本件訴訟の被告である。)の自宅を令和2年6月10日に業者(以下「B」とする。なお本件訴訟の原告である。)の担当者が突然訪問してきた。

Bの担当者は、Aに対して「近くを歩いていたらこちらのお宅の雨樋が壊れているのが見えた」「こういう損傷は保険で自己負担ゼロで直せます」「火災保険の請求は専門的な知識が必要です」などと、説明をして自社と契約するよう説明をした。

火災保険の請求手続きはBの言うような専門的な知識は不要であるが、Aは、火災保険金の請求方法などに疎く、自己負担がないなどという説明を聞いたため、特にデメリットはないだろうと、よく分からないまま「コンサルティング申込票」たる書面にサインし、その後、同12日に「コンサルティング業務委託契約」(火災保険申請サポート契約)を締結してしまった。

契約書上、委託業務の内容は、以下のa～dの通りとされていた(なお、自己負担なしを強調され、報酬の内容などはよく説明をされていなかった)。

- a 被告の火災保険金受給申請に関する現状の調査、分析及び申請用書類作成に関する助言
- b 本件申請に関する火災保険会社との折衝に関する助言
- c 本件申請に関する保険会社査定人の立会いに際しての助言

- d 上記の他、被告の本件申請に関する事務手続きに関する助言

また、報酬については保険金を受領できた時は、保険金の30%に相当する金員(消費税別)と定められており、被告が原告の指定する提携業者に修理の全部を依頼した場合は報酬を請求しない旨の約定となっていた。

BはAの自宅を調査し、修理見積書(114万5100円)を作成し、Aに代わってBが保険会社に見積書を送付した。

その後、損害保険会社担当者がAの自宅の現地調査を行い、保険金(損害保険金55万0110円、臨時費用保険金16万5033円、残存物取片付費用2万2880円の合計73万8023円)が支払われた。

その後、Aは、業者の見積もりの内容と保険会社の認定内容などが大きく異なることや、Bが保険会社に送付した見積書の開示などもされなかったことから不審感を抱き、令和2年10月13日までに特定商取引法上の解除の意思表示を行った。

そうしたところ、BからAに対して、Aが受領した保険金額の30%+消費税の報酬の支払いを求めた訴訟が提起された。

3 主な争点

本件訴訟の争点は以下の通り、多岐に渡っている。

- (1) クーリング・オフの成否
- (2) Aに代わって見積書を送付したりしている保険申請のサポートという業者の業務の非弁行為(弁護士法72条違反)該当性
- (3) 本来、火災保険金請求にはBのような業者の関与が不要であり、Bの業務としては、見積書を作成しただけであるのに、Aが受領する保険金の30%もの高額な報酬を請求することに関する本件契約の暴利行為該当性
- (4) 指定業者に修理を依頼しない場合、保険金申請サポート報酬規定の消費者契約法9条1号該当性

- (5) 消費者契約法4条の不実の告知又は不利益事実の不告知の有無
- (6) 保険金申請に役立つ見積書等を作成していないため、報酬を請求する前提となる債務の履行をしていないのではないかという債務の履行の有無

などが争点であった。

しかしながら裁判所は、後述の通り、(1)の争点においてクーリング・オフの成立を認め、その余の争点については判断しなかった。

4 クーリング・オフに関する裁判所の判断

(1) 前提

裁判所は、法定書面の記載事項について「訪問販売の法定書面として要求されている記載事項に関する記載の有無については厳格に解釈すべきであり、その重要な記載事項について記載を欠く場合には、クーリング・オフの行使期間は進行しないと解するのが相当である」とした。

(2) 役務の種類

そのうえで、特商法4条1号所定の「役務の種類」とは「当該役務が特定できる事項をいい、その内容が複雑な役務については、その属性に鑑み、記載可能なものを出来るだけ詳細に記載する必要があるものと解される」と述べた。

そして本件では、前記a～dの内容しか業務内容が記載されておらず、これについて、裁判所は、「抽象的な記載があるだけで、実際に原告が被告宅に関して行う調査の具体的な内容も、保険金請求に関して行う具体的な作業の内容も一切記載されていない」「本件契約時において、これらの事項を具体的に記載することが困難であったような事情も認められない」とし、本件契約書に役務の種類に記載があったとはいえないと判断された。

(3) 役務の提供時期

同条4号所定の「役務の提供時期」についても、「同様に記載可能なものをできるだけ詳細に記載する必要があり、例えば、役務の提供が複数回にわたる場合には、回数、期間等が明確になるよう記載する必要があるものと解される」ところ、本件契約書には、そのような記載は一切されていない」として、役務の提供時期の記載にも欠けていると認定した。

このように、本判決においては、特商法上の法定書面に記載が要求される「役務の種類」及び「役務の提供時期」の記載がなく、法定書面の交付がないとして、契約書交付から8日以上が経過しているものの、クーリング・オフの成立を認めた。

(4) その他の資料等について

原告は、契約書以外の申込書その他の資料に上記

の点について読み取れるものと主張していたが、「契約書面自体によって取引状態が明らかとなる必要がある」として契約書面以外の書面によって補われれば足りると解するのは相当でないとも補足的に判断した。

5 本判決の意義

本来、火災保険の保険金請求手続自体はそれほど難しいものではない。

また、自宅建物の修理見積書については、一般的な修理業者であれば、無料ないし数千円など低額で見積書を作成してもらえるものと思われる。

しかしながら、火災保険金の知識に疎い高齢者を中心に、業者が自宅を訪問し、「この建物は保険金の下りる可能性があるが、保険金申請は専門的な知識が無いと難しい」などと誤った説明をして契約を締結する本件と同様の業者は多数存在し、全国に1000以上あるともいわれている。

これらの業者は下りた保険金の30%～40%という高額な報酬を設定している。

本件の業者と同種の業者は、見積書や調査報告書などを作成するが、保険会社によれば、これらの業者によって作成された資料はそもそも提出されても参考にされておらず、支払い保険金額が増えることはほとんどないとのことである。

このように、支払保険金額の認定に役立つような業務を行っていないにもかかわらず、高額な報酬を請求される消費者トラブルが近年増加している。

本件は、そうした業者と消費者との契約について、クーリング・オフを認めて、消費者を救済した判決である。

同種の裁判例は少なく、一定の先例的な価値があると思われる。

当職は同種の被害を受けた消費者から相談を受けることが多いが、契約書の内容はどの業者も本件の業者と同程度の記載をしているところがほとんどである。

そうだとすれば、本判決の内容を前提とすれば、日本中に多く存在する同種の業者のほとんどが交付する書面は法定書面として求められている記載事項に欠けているものと判断される可能性が高いと思われる。

また、本判決ではクーリング・オフ以外については判断されず、高額報酬による暴利行為該当性や、その他の消費者契約法上の問題は判断されなかった。

インターネットを通じて同種の業者と契約をした場合等、同種の契約であっても特商法が適用されない場合もある。そのため、クーリング・オフ以外の争点についても、違法性について適切に判断した裁判例について待たれるところである。

(消費者法ニュース第136号に掲載)