

平成30年11月28日

株式会社SCCS

代表取締役 フェルナンデスジムウェルムンド 殿

公益社団法人 全国消費生活相談員協会

理事長 増田悦子



## 申入書

本協会は、内閣総理大臣から許可された公益社団法人であり、会員の多く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。

本協会では、「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、その中で貴社の売買契約書についての消費者からの苦情が寄せられました。

本協会において貴社の売買契約書の条項につき検討したところ、特定商取引法58の10に違反し及び消費者契約法10条により無効となる不当な条項の使用があることが判明しました。

そこで、本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「第1 条項使用停止の申入れ」のとおり、特定商取引法58条の10に違反し及び消費者契約法10条により無効となる不当な条項の使用の停止を申し入れるとともに、下記「第2 改善・是正の要望」のとおり、不招請勧誘に当たる行為について改善・是正を要望致します。

つきましては、平成31年1月末日までに、本申入れに対する回答を書面にて標記本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、消費者契約法第27条に定める消費者に対する情報提供の一環として、本協会において公表することを申し添えます。

本件連絡先

〒103-0012 東京都中央区日本橋堀留町2-3-5

グランドメゾン日本橋堀留101

公益社団法人全国消費生活相談員協会

消費者団体訴訟室

TEL：03-5614-0543

FAX：03-5614-0743

## 第1 条項使用停止の申入れ

### 1. 物品引渡拒絶の場合の再査定条項に対する使用停止の申入れ

#### (1) 申入れの趣旨

貴社の訪問購入に係る売買契約書（以下「本件売買契約書」といいます。）には、「本売買契約の対象となる商品については、本日の商品のお引渡しを拒否することができます。ただし、お客様が本日の商品のお引渡しを拒んだ場合は、改めて査定のお申込みをいただき、改めて弊社査定員による査定をさせていただく必要がございます。

（以下略）」（ただし、実際の条項には下線はない。）との条項がありますが（本件売買契約書の裏面【特定商取引法に基づくクーリング・オフ等に関する告知】7項。表面の確認欄にも同様の記載あり。この条項をこの項において、以下「本件条項」といいます。）、本件条項ただし書きは削除し、今後この記載がある本件売買契約書の使用を停止することを求めます。

#### (2) 申入れの理由

##### ア 特定商取引法58条の10の違反

本件条項本文は、特定商取引法58条の15に基づく消費者の物品引渡拒絶権の実効性を確保するため、それを法定書面に記載すること（同法58条の7第6号）及び消費者に告知すること（同法58条の9）との要請に従った条項と理解できます。

しかしながら、特定商取引法58条の15に基づく物品引渡拒絶権は、消費者に何らの制約のない権利として認められるべきところ、本件条項ただし書きがあることにより、再査定の申し出という手続的負担ないし条件を課すものであり、また、消費者は拒絶をした場合、再査定により査定額が引き下げられるリスクを負担させられることとなります。

また、本件条項ただし書により、消費者は、貴社による買取りを求める限り、事実上、当日の引渡しを強制されることとなります。

したがって、本件条項ただし書きは、消費者の物品引渡拒絶権を制限し又はこれを事実上奪うものとして、強行規定である特定商取引法58条の15に反し無効と解されます。

そうすると、本件条項ただし書きを消費者に示すことは、契約締結について勧誘するに際し、又は物品の引渡しを受けるため、実際には消費者は当日の引渡しを拒めるのに、これを拒めないかのように不実を告げる行為に当たり、かかる不実告知を禁止する同法58条の10第1項6号、同条4項に違反します。

（なお、本件条項ただし書きは、法定書面の記載内容の面からも問題があります。すなわち、特定商取引法に係る省令49条1項は、「物品の引渡しの拒絶に関する事項」（同法58条の7第6号）の記載について、「訪問購入に係る物品の購入価格に関し、法58条の15の規定による物品の引渡しを拒絶する者に不利な内容

が定められていないこと」との基準に合致することを求めています。ところが、本件条項ただし書きは、物品の引渡しを拒んだ場合の買取価格減額を示唆するものであり、この基準を満たしていません。）

#### イ 消費者契約法10条による無効

また、前記のとおり、本件条項ただし書きは、強行規定である特定商取引法58条の15に反し無効ですが、さらに消費者契約法10条によっても無効となると解されます。

すなわち、本件条項ただし書きは、消費者が当日の物品の引渡しを拒絶した場合に、貴社に買取金額変更権又は特別の解除権を付与する特約と解されます。この点、買取金額の変更権の貴社への付与と解すると、これは、貴社に一方的に権利を付与することとなります。また、解除権付与特約と解すると、本件条項ただし書きは、「売買契約は債務不履行がなければ解除されない」という民法の任意規定（民法541条、543条）に比して売主たる消費者の権利を制限する条項に当たります。

そして、そのような変更権ないし解除権には必要性・合理性は認められず（クーリング・オフ期間における物品の価格変動リスクは貴社において負担すべきであり、それを契約解除により顧客に転化することは不当と考えます。）、他方で、上記のとおり特定商取引法58条の15で消費者に認められている物品引渡拒絶権を制限し又は事実上奪う効果をもたらすなど、本件条項ただし書きは信義則に反して消費者の利益を一方的に害するものです。

したがって、本件条項ただし書きは消費者契約法10条により無効です。

#### ウ まとめ

よって、本協会は、特定商取引法58条の24第1項1号ロ及び4号並びに消費者契約法12条3項条に基づき、本件条項ただし書きの削除及び今後の使用停止を申し入れます。

## 2. クーリング・オフの場合の代金返還先履行条項に対する使用停止の申入れ

### (1) 申入れの趣旨

本件売買契約書には、「ご契約者様からの本売買契約の申込みの撤回又は解除（クーリング・オフ）の対象商品分の代金返還が弊社にて確認でき次第、同対象商品をすみやかにご契約者様にご返送いたします。」（ただし、実際の条項には下線はない。）との条項がありますが（本件売買契約書の裏面【特定商取引法に基づくクーリング・オフ等に関する告知】6項。この条項をこの項において、以下「本件条項」といいます。）、本件条項は削除し、今後この記載がある本件売買契約書の使用を停止することを求めます。

### (2) 申入れの理由

本件条項は、契約が解除された場合の原状回復を同時履行としている民法546条

に比して売主たる消費者の権利を制限し又は義務を加重する条項に当たります。

そして、特定商取引法は、訪問購入について、消費者が不本意に物品を手放すような事態にならないよう、消費者にクーリング・オフ期間の物品引渡拒絶権を与えるなどし（同法58条の15）、クーリング・オフ期間経過前は、物品は消費者の手元にあることを想定しています。かかる趣旨を訪問購入における契約当事者間の信義則に反映させると、クーリング・オフの場合の原状回復は、物品の返還こそが先履行とされるか、少なくとも代金返還と同時履行とされるべきであり、代金返還を先履行とするのは明らかに信義則に反して消費者の利益を一方的に害するものです。また、本件条項は、物品が本当に返還されるか心配する消費者にクーリング・オフを諦めさせる事実上の効果をも有しており、かかる観点からも信義則に反する程度が大きいものといえます。

したがって、本件条項ただし書きは、消費者契約法10条により無効です。

よって、本協会は、消費者契約法12条3項に基づき、本件条項ただし書きの削除及び今後の使用停止を申し入れます。

## 第2 改善・是正の要望

### 1. 要望の趣旨

訪問購入について、電話では靴などの不用品の買取りを勧誘し、当該物品について顧客から勧誘要請があったにすぎないのに、顧客を訪問した際に、貴金属類等、勧誘要請があった物品以外の物品について勧誘をするような行為は行わないよう改善・是正を求めます。

### 2. 要望の理由

一般の消費者から本協会に対し、貴社が上記申入れの趣旨記載のような勧誘を行っているとの複数情報が寄せられています。

しかしながら、当該行為は、いわゆる不招請勧誘を禁止した特定商取引法58条の6に違反します。

そこで、このような行為は直ちに中止されるよう改善・是正を求めます。

以上