

平成24年10月19日

有限会社 Coo&RIKU  
代表取締役 大久保 延子 殿

公益社団法人 全国消費生活相談員協会  
理事長 丹野 美絵



### ご連絡

当協会からの申入書、及び、ご連絡に対し、貴社より頂いた平成24年7月12日付ご連絡、及び、平成24年9月24日付ご連絡をお送りいただきました。ご対応ありがとうございます。貴社からは契約書を改定する方向で検討している旨、ご回答をいただいておりますが、当協会と致しましても、ぜひ、適切な形に契約書の改定をされることを、重ねて申し入れるものです。

貴社は、今般の書面においても、現在使用している契約書は適法なものと考えている旨の記載があり、この点については、看過し得ない問題があるものと指摘せざるを得ません。今般の書面にて明らかになった貴社のお考えも踏まえ、下記のとおり、改めて申し入れます。

つきましては、平成24年11月20日までに、本ご連絡に対するご回答を書面にて当協会までご送付いただきますようお願いいたします。なお、貴社からのご回答の有無及びご回答の内容は、消費者契約法27条に定める消費者に対する情報提供の一環として、当協会において公表す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  
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: 03-3448-9736

FAX: 03-3448-9830

## 1 不特定物売買・特定物売買について

ペット売買契約の性質について、貴社からの書面では、貴社において不特定物売買に該当する場合はないと回答されています。

しかしながら、貴社のHPでは犬種等により検索を行うことができる表示が導入されていること等に鑑みると、貴社の上記ご回答にはなお疑問があります。また、ペットの売買契約において、最終的に生体番号によって特定が行われたとしても、主観的に売買が種類に着目して行われた場合には、不特定物売買に該当することもあり得るものと考えられます。

不特定物売買に該当する場合がないか否かについては、なお、慎重にご検討ください。

なお、不特定物売買に該当する場合がないことを前提とするときには、貴社の売買契約書4条が不特定物売買を前提とするかの表現を用いていることは、消費者への分かりやすさ等の観点から相当とは考えられませんし、そもそも同条の意義がどこにあるのかも判然としません。貴社のご主張を前提とした場合、同条がいかなる法律的要件と効果を定めたものか、今一度ご説明を得たいと存じます。

## 2 瑕疵担保責任について

### (1) 貴社のご回答について

貴社の契約書では、瑕疵担保責任として責任を負う範囲が必ずしも明確ではありませんでしたが、今般の貴社からの回答により、貴社の見解が明らかとなりました。

今回のご回答によれば、貴社契約書により貴社が瑕疵担保責任として責任を負う範囲は、「契約を締結した後、引渡し完了までの間に当該ペット特記事項以外の瑕疵が確認された場合」とされています。

貴社契約書および貴社の見解によれば、貴社が買主に対して責任を負うのは、上記の限りであり、上記以外の場合（特記事項に該当する瑕疵の場合、及び、特記事項以外の瑕疵が引渡し完了後に確認された場合）には、貴社は、如何なる場合においても、売買契約時にペットに病気があっても治療費を一切負担しないし、契約解除による返金の義務も負わないこととなります。

なお、今回の貴社の見解によっても、第6条の「当該ペット特記事項」が、「特記事項」が適用される場合のみをさすのか、「特記事項」が問題としている先天性疾患を指すのか、先天性疾患のうち「特記事項」の第2項の疾患を除いたものを指すのか、明らかではありません。この点は、明らかにされたく存じます。

(なお、以下、本書では、第6条の「当該ペット特記事項」は、先天性疾患を指すものと仮に理解して、検討させていただいております。)

また、貴社の回答によれば、貴社のご見解は以上のように理解されますが、他方で、貴社は第7条で、如何なる理由があろうとも返品・交換、返金に応じないとしており、また、第8条で、治療費を負担しないとしています。上記の貴社の見解と、第7条及び第8条の定めは明らかに矛盾する内容を含むものです。

## (2) 貴社売買契約及び貴社の見解について

### ア 特定物売買の場合について

#### (ア)

特定物売買における売主の瑕疵担保責任は、損害賠償責任及び契約の解除による代金返還義務でありますところ、上記の貴社の見解によれば、貴社は、ペットに「隠れた瑕疵」がある場合であっても、「引渡し完了までの間に当該ペット特記事項以外の瑕疵が確認された場合」以外には、損害賠償責任及び解除による代金返還の責任は一切負わないこととなります。

すなわち、貴社は、先天性疾患の場合には瑕疵担保責任を負わない、先天性疾患以外の疾患（伝染病、通常の疾病や傷害はこれに該当するものと考えられます）についても引渡し完了以降に分かったものについては瑕疵担保責任を負わない、ということになるものと理解されます。

ところで、貴社が瑕疵担保責任を負うとされている、「契約を締結した後、引渡し完了までの間」に瑕疵が確認されるというのは、具体的にどのように想定できるのでしょうか。一般に瑕疵が確認されるのは、ペットの引き渡しを受けた後であると考えられます。また、貴社のホームページによれば、店舗販売では、「ご契約を行い、お支払い後、その日に生体をお引き渡しします」とされていることに鑑みますと、該当する場合を具体的に想定することは極めて困難であり、たとえありうるとしても極めて稀なケースというほかありません。

消費者契約法8条1項5号の責任の「全部を免除する」については、全部免除でなくとも全部を免除するに等しい場合は、同号に該当するとみるべきと解されており（落合誠一『消費者契約法』118頁、126頁）、貴社の見解を前提としても、貴社契約書第6条は消費者契約法8条1項5号に該当するものと解されます。

従って、貴社契約書の規定は、消費者契約法8条1項5号により、無効となります。

また、貴社契約書7条及び8条は、瑕疵担保責任の他、契約が無効・取消しの場合や不法行為責任についても貴社を免責する趣旨を含むものであり、消費者契約法10条により無効です。

#### (イ)

消費者契約法8条2項1号は、売主の瑕疵担保責任を全部免除する場合も、事業者が瑕疵のない物をもってこれに代える責任を負うとされている場合には、有効とされています。この点、上記「特記事項」が消費者契約法8条2項1号に該当しないかが問題となり得ますが、消費者契約法8条2項1号が適用されるためには、「事業者の代物給付義務の内容は、当該消費者契約において当該消費者が本来期待していた給付を相当程度に満足させるに足る代物給付と解すべき」とされています（落合誠一『消費者契約法』128頁）。

しかるに、上記「特記事項」は、代替犬猫を提供するとされているものの、代替犬猫が提供される場合は、不治、病死および通常的生活に支障をきたす重大な疾患や後遺症と診断されたものに限るなど極めて限定されており、不治と認められないもの、通常的生活に支障をきたす重大な疾患とまでは認められないもの等については、消費者はすべからくこれを受忍すべきものとなります。また、伝染病等を含め、後天的疾患はそもそも「特記事項」の保証の対象となっておりません。一般に消費者が大きな期待をもってペットを購入する実情などにも鑑みると、上記「特記事項」が、当該消費者が本来期待していた給付を相当程度に満足させるに足るとは到底評価し得ません。

従って、貴社契約書の6条・7条・8条は、消費者契約法8条1項5号及び消費者契約法10条により無効です。この点は、当協会の従前の通知においても指摘させていただいたところですが、今回の貴社のご連絡により貴社の見解が明らかになりましたことから、上記の旨改めて指摘させていただきます。

#### イ 不特定物売買の場合について

貴社は、現段階において、不特定物売買の場合については想定していないようですが、貴社契約書は、不特定物売買の売主の責任については、履行請求の範囲を「特記事項」で限定し、解除による代金返還責任については第7条で免責し、損害賠償請求権については治療費部分については第8条で免責していることとなります。なお、治療費部分以外の損害賠償責任については、必ずしも明確ではありません。（治療費部分以外の損害賠償責任については、条項上明確ではありませんが、実際のところ、貴社は特定物売買であることを主張して第6条により免責されると主張されるのでしよう。）

不特定物売買の場合、治療費の損害賠償責任については、故意または重過失の場合も含め、貴社の責任を免責していることは明らかであり、第8条は消費者契約法8条1項2号・4号により無効です。また、履行請求を限定する「特記事項」、解除による代金返還責任を免責する第7条は、消費者の利益を一方的に害するものであり、消費者契約法10条により無効です。この点も、当協会の従前の通知においても指摘させていただいたところですが、今回の貴社のご

連絡により貴社の見解が明らかになりましたことから、上記の旨改めて指摘させていただきます。

#### ウ 貴社の責任の範囲について

要するに、貴社契約書および貴社の見解は、貴社は、契約後引き渡しまでの間に瑕疵が確認される場合と「特記事項」以外に責任を負わないとするものであり、貴社に故意または重過失がある場合も含めて責任を負わない趣旨とみられること、前者の場合は具体的に想定が困難または極めて限定的であること、「特記事項」において代替犬猫が提供される場合が極めて限定されていることに鑑みると、およそ、売主の責任として適切な定めをおいているものとは考えられません。

貴社が引用する東京地裁平成16年7月8日判決は判示自体批判のありうるところではありますが、同事例の契約書に比しても、貴社契約書により貴社が負う責任の範囲は極めて狭いものです。

貴社契約書が極めて分かりにくい内容であること等にも鑑みると、貴社の契約書が、契約の現場において貴社の責任を不当に限定する役割を果たしていることも強く懸念されるところです。また、このような契約書のあり方からは、ペットの飼育・管理の適正も心配される所であり、万が一、ペットの飼育・管理が適正を欠くなかで貴社の契約書が上記のような役割を果たすようなことがあるとすれば、その是正は喫緊の課題と指摘せざるを得ません。

当協会と致しましては、貴社契約書の条項について抜本的に見直されることを重ねて申し入れます。

### 3 生命保障制度について

生命保障制度の問題については、これまでの当協会からの申入書においても指摘させていただいたところですが、従前の指摘に加えて、以下の点を指摘させていただきます。

貴社の生命保障制度は、「A. 当該ペット生体代金の全額返金」または「B. 代替ペット+保証金5万円」を保証するとされていますところ、Aではその保障内容の全部が金銭であり、Bにおいても相当部分が金銭による支給となっています。保障内容の主要部分が金銭による給付となっていることから、より一層、保険的な性格が強いものと考えられます。

また、ペットが死亡に至る場合（しかも、販売から比較的短期のうちに死亡する場合）のうちに、貴社が瑕疵担保責任や債務不履行責任を負うべき場合、あるいは、買主から錯誤無効等が主張されうる場合も相当程度含まれるものと考えられますが、こうした場合も含めて、(売買契約において免責条項を設けた

うえで) 買主の費用負担のもとに保障制度を設けることは、取引の公正という観点からも疑問なしとしません。生命保障制度により貴社が利益を得ているとすれば、なおさらです。

生命保障制度の他に、契約者には医療補償保険に加入させていること、保障代金が相当高額にのぼること等に鑑みると、ペットの代金を安く抑えていることを広告しながら「全てのお客さまに対して基本的に各種保障にご加入していただく形をとっております」(売買契約書)として高額の生命保障代金を徴収していること、等に鑑みますと、貴社の生命保障制度の運用には、(保険業法との関係も含め) 相当程度見直すべき点があるように思われます。

上記の点も含め、生命保障制度につきましては、制度の見直しをされるよう、重ねて申し入れます。

以上