

平成30年9月13日

パナソニックエイジフリー株式会社
代表取締役社長 森本素子 殿

公益社団法人 全国消費生活相談員協会の
理事長 増田 隆



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相談窓口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、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。

本協会に、貴社の契約書について情報が寄せられました。本協会において貴社の契約書の条項について検討したところ、消費者契約法8条及び10条により無効となる不当な条項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、貴社に対して下記のとおり、消費者契約法8条及び10条により無効となる不当な条項の使用停止を申し入れます。また、不明な点について問い合わせいたします。

つきましては、平成30年10月19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ご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

貴社の「通所介護兼介護予防通所介護サービス契約書」の契約条項（以下「本契約条項」）につき、本協会は、消費者契約法第12条に基づき、以下のとおり申入れます。

第1 使用停止を求める条項について

申入れの趣旨

- 1 本契約条項第9条の利用を停止し、是正するよう求める。
- 2 本契約条項第10条（3）（4）の利用を停止し、是正するよう求める。（なお、同条（1）（2）の解釈・運用基準を明らかにされたい。）

通所介護 兼 介護予防通所介護サービス契約書 抜粋

第9条(損害賠償責任)

- 1 事業者は、通所介護等サービスの提供にあたって、事業者の故意・重過失によりご利用者の生命・身体・財産に損害を与えた場合には、直接かつ現実に生じた通常損害を賠償するものとします。但し、ご利用者に故意又は過失が認められ、かつご利用者の置かれた心身の状況を斟酌して相当と認められる場合には、損害賠償額を減ずることができるものとします。
- 2 事業者は、前項の義務履行を確保するため、賠償損害保険に加入します。

第10条(損害賠償がなされない場合)

前条の規定にもかかわらず、以下の事項に該当する場合には、事業者はご利用者及びご家族に対して損害賠償義務を負いません。

- (1) ご利用者及びご家族が、契約締結時にその疾患及び身体状況等の重要事項について故意にこれを告げず、又は不実の告知を行ったことに専ら起因して損害が発生した場合。
- (2) ご利用者又はご家族が、通所介護等サービスの実施のため必要な事項に関する聴取・確認に対して故意にこれを告げず、又は不実の告知を行ったことに専ら起因して損害が発生した場合。
- (3) ご利用者の急激な体調の変化等、事業者の実施した通所介護等サービスを原因としない事由に起因して損害が発生した場合。
- (4) ご利用者又はご家族が、事業者及びサービス従事者の指示・依頼に反して行った行為に起因して損害が発生した場合。
- (5) その他、事業者の責に帰すべからざる事由により損害が生じた場合。

申入れの理由

1 本契約条項第9条について

(1) 故意・重過失の損害賠償責任の一部免責

本契約条項第9条は、事業者が、故意・重過失により損害賠償責任を負う場合につい

て、「ご利用者の生命・身体・財産に損害を与えた場合」に、「直接かつ現実に生じた通常損害」を賠償するものとする。

しかしながら、法律上、債務不履行による損害は、「生命・身体・財産」だけでなく、名誉や生活の平穏等、さまざまなところに起こり得る。また、損害賠償の範囲は、通常生ずべき損害、及び、予見し又は予見することができた特別の事情によって生じた損害とされている（民法416条）。したがって、相当因果関係が認められる損害であれば、直接損害の他間接損害についても賠償を要するし、得べかりし利益等の消極損害についても賠償を要する。

本契約条項第9条の上記規定は、事業者が法律上負うべき損害賠償の一部を免除するものであり、消費者契約法第8条第2号により、無効である。

（2）軽過失の損害賠償責任の全部免責

本契約条項第9条は、事業者が故意・重過失により損害賠償責任を負う場合について規定する。当該条項の全体の趣旨から、同条項は事業者が軽過失により利用者に損害を与えた場合は、賠償責任を負わないことを定めていると解される。

しかしながら、法律上、事業者が軽過失により利用者に損害を与えた場合も、事業者に帰責事由が認められることから、事業者は当然損害賠償責任を負う。

本契約条項第9条は、事業者が軽過失である場合において、事業者の損害賠償責任の全部を免除することになるものであり、消費者契約法第8条第1号により無効である（なお、東京高裁平成29年1月18日判決等）。

2 本契約条項第10条について

本契約条項第10条は、事業者の損害賠償責任について、（1）～（5）の事由に該当する場合に、事業者を免責することを定める。

このうち（1）及び（2）は、利用者及び家族の故意による不告知又は不実告知に「専ら起因して」損害が発生した場合を定めるものであり、事業者の行為と損害との間に因果関係がない場合について定めたものと解される。これらには、損害の結果に至る過程で事業者の行為が競合する場合は含まれないはずであり、適用場面は相当程度限定されるはずである。

（3）については、利用者の急激な体調の変化等事業者のサービスを原因としない事由に起因する場合を定めるが、こうした場合であっても、事業者の行為が競合して損害が発生する場合もあり得る。かかる場合も、本来事業者は（少なくとも損害の一部につき）損害賠償を負うべきであるが、（3）では、事業者の損害賠償責任を全部免除することになる。

（4）については、利用者又は家族が事業者等の指示・依頼に反して行った行為に起因して損害が発生した場合について定めるが、こうした場合であっても、事業者の行為が競合して損害が発生する場合もあり得る。かかる場合も、本来事業者は（少なくとも

損害の一部につき) 損害賠償を負うべきであるが、(4) では、事業者の損害賠償責任を全部免除することになる。

(5) は、事業者に帰責事由が存しない場合について定める。

上記のとおり、(3) (4) は、事業者の損害賠償責任を全部免除することを定めるものであり、消費者契約法第8条第1号に反する。

なお、(1) (2) については、念のため、貴社における解釈運用も上記の趣旨に相違ないか、明らかにされたい。

第2 本契約条項第6条についての問い合わせ

本契約条項第6条の解釈・運用基準を明らかにされたい。

通所介護 兼 介護予防通所介護サービス契約書 抜粋

第6条(料金の変更)

- 1 事業者は、やむを得ない事情により別紙の料金を変更した場合には、契約の有効期間中であってもご利用者に対してサービス利用料金又はご利用者負担金の増額又は減額を求めることができます。この場合、事業者はご利用者に対して、文書をもって通知するものとします。
- 2 ご利用者は、前項の変更を了承することができない場合には、既に利用された通所介護等サービスについて、サービス利用料金又はご利用者負担金を事業者に支払ったうえで、契約を解約することができます。

本契約条項第6条は、事業者が、「やむを得ない事情」がある場合、利用料金又は利用者負担金の増額又は減額ができることを定める。このうち、利用料金又は利用者負担金の増額は、利用者の負担を増大させる契約変更権を事業者に留保するものであり、利用者の義務を加重する意義を有する。

事業者が契約内容・条項の一方的な変更権を認める条項は、特に契約の価格等契約の中心条項を事業者が消費者の合意なしに一方的に変更することは、一般的には、正当化されず、基本的に、消費者契約法第10条により無効となりうる。

本件契約条項第6条は、「やむを得ない事情」を要件とするとともに、利用者への通知および利用者の解約権を定める。一方的変更権を定めるにあたり、相応の配慮をしたことはいかかであるが、問題は、「やむを得ない事情」の具体的解釈・運用如何と考えられる。特に、事業者の料金の増額に対して、利用者は契約を解除するほかなく、利用の継続を希望する利用者が事実上料金の増額を強制される事態が、強く懸念される。

そこで、本契約条項第6条について、貴社の具体的な解釈・運用基準を明らかにされるよう求める。

以上