

平成27年1月9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
理事長 吉川 萬



ご 連 絡

平成26年3月19日付本協会からの「ご連絡」に対して、貴社より平成26年11月2日付け「回答書」にてご回答をいただきました。ご対応ありがとうございます。本「回答書」について、以下のとおり、本協会の意見をお送りいたします。

つきましては、本書面に対するご回答をお送りください。または、ご回答に代えて、貴社の契約書を本書面における当協会の意見を踏まえた内容のものに改定していただき、送付いただきますようお願いいたします。

本協会といたしましては、貴社からの改定された契約書を確認した上で、申入れを終了したいと考えております。

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、本協会において公表することを申し添えます。

1 民法上の瑕疵担保責任の適用について

- (1) 当協会の平成26年3月19日付の申入れを受けて、貴社は、平成26年11月2日付け回答書により、「売買契約書第6条（治療費）の規定は、瑕疵担保責任の内容に関してお客様に誤解を生じさせる可能性のある条項であるため、今般、削除する」と回答されました。上記の削除により、今後は、犬猫に隠れた瑕疵があった場合には、民法の瑕疵担保責任の規定が当然に適用され、治療費等の損害賠償の請求をすることができることになると考えられます。貴社の回答はこのような趣旨と理解されますが、まずは念のため、この点を確認させていただきます。
- (2) 次に、当協会が、民法上の瑕疵担保責任に関する条項を明記するよう求めたことに対して、貴社は、「売買契約に適用されることが明らかな民法の規定をペット売買契約書に明記する必要はない」と回答されました。

しかし、貴社は、改定前の契約書第6条で「引渡し完了後に当該ペットの特記事項以外の瑕疵が確認された場合に、甲は乙に対し瑕疵担保の責任を負わない。」とし、同契約書第8条で「引渡し完了後に、当該ペットにかかる治療費の全ては乙負担とし、甲に対し治療費の請求を強いる行為は出来ない。」とされ、これまでは、民法の瑕疵担保責任の適用を制限ないしは排除されていました。貴社の社員はこれまで民法の瑕疵担保責任を負わない旨の契約書の利用を継続してきたこと、契約内容の改定について周知を図るには条項上明確化することが効果的であること等に鑑みますと、今後民法の瑕疵担保責任の規定が貴社の契約に適用されるのであれば、そのことを契約書上明らかにしていただくことが望ましいと考えます。

特に、貴社は、独自に代犬猫の提供をするという制度をもうけておりますが（改定後の契約書第5条、第8条）、これらの制度があることにより、かえって民法の瑕疵担保責任の規定の適用があるのか、それとも代犬猫の提供のみしか貴社に請求できないのかがわかりにくい面がなお存します。この点からも、契約書上、瑕疵担保責任を負う旨の明確化が必要です。

なお、従前いただいている貴社の売買契約書案では、裏面の「ペット売買契約内容」の下から2行目に、「生命保障・医療保障未加入時の署名」欄があり、「※6条、8条規定内対応了承」と記載されています。これは、生命保障・医療補償に加入しない買主に対しては、貴社の売買契約書第6条、第8条の規定内でしか貴社が対応できないことを買主に了承するように求めている趣旨であったと思われませんが、貴社が民法上の瑕疵担保責任を負うのであれば、誤解を招きますので削除していただくか、誤解を招かないように、改定が必要と考えられます。

同時に、貴社の従業員に対しては、瑕疵担保責任が適用されることにつき周知徹底して、消費者から契約解除あるいは損害賠償を求められた際には、法に則った対処をしていただきますよう申し入れます。

2 貴社の売買契約書第7条について

貴社は、血統書について、旧契約書では「当該ペットを引渡し時に、血統書を同時に引き渡せない場合、甲はその理由を明示しなければならない。」との規定を設けていましたが、新契約書では削除されました。

しかし、血統書付の犬猫の売買契約においては、ほとんどの消費者が、購入と同時に血統書を受領することができるものと認識しているのに、多くの場合において、購入と同時に血統書を引き渡すことができないという実態があり、消費者の半数近くが、犬猫と同時に血統書を引き渡すことができないことについての事業者からの説明がなかったと回答しています（平成20年6月公正取引委員会事務局作成の「ペット（犬・猫）の取引における表示に関する実態調査報告書」より）。さらに、同報告書では、「事業者は、購入と同時に血統書を引き渡せない場合は、そのことについて消費者の理解が得

られるように説明に努めるべきである。同時に引渡しをすることができない理由、血統書を引き渡すことができる時期の目安を併せて表示することが望ましい。」と指摘しているところです。この点については、消費者とのトラブルにならないようご留意いただき、貴社の改定前の条項を削除する措置を見直すこと、及び、適切な条項を整備することをご検討ください。

3 貴社の売買契約書第11条について

貴社は、改定した契約書第11条において、貴社の本店所在地を管轄する裁判所を第一審の専属管轄裁判所とする規定を設けられました。

ところで、消費者が貴社に対し、損害賠償の請求を求めようとした場合、消費者の住所が義務の履行地になりますので（民法484条）、消費者は、自己の住所地を管轄する裁判所に訴えを提起することができます（民事訴訟法5条1号）。

ところが、貴社の本店所在地を専属管轄とすると、例えば、北海道や沖縄に居住している消費者も、埼玉県川口市の管轄裁判所に提訴しなければなりません（なお、貴社の改定後の契約書では、有限会社COO&RIKU、株式会社COO&RIKU東日本、株式会社COO&RIKU沖縄の3社が記載され、契約書面上売主が必ずしも明らかではありません。契約書面上の明確化をしていただくことが必要と考えます。）。貴社が、インターネット等も利用しながら、全国の消費者にペットを販売していることからすれば、貴社と取引をする消費者は全国に存在すると考えられます。遠方の消費者が、貴社の本店所在地に提訴することを強いられれば、多額の交通費や多くの時間がかかります。一方で、ペットの売買契約上のトラブルによる請求金額は、比較的少額であることが予想されますので、費用対効果を考えれば、遠方の裁判所に提訴を強いられることは、消費者にとって極めて大きな負担であり、民法1条2項に規定する信義誠実の原則に反し大きな不利益を被るばかりか、消費者の裁判を受ける権利（憲法32条）を侵害することにもなりかねません。特に、ペットに病気等の瑕疵があり、治療費等の支払を求めて提訴をする場合には、消費者がペットと離れて裁判のために遠方に出かけることは極めて困難となる事態もありえます。他方、貴社は、全国に支店を有しており、本店所在地でのみしか訴訟の対応をとることができないわけではないものと考えられます。

貴社の契約書第11条の専属的合意管轄の規定は、民事訴訟法5条1号が適用される場合に比して、消費者の権利を制限し、民法1条2項に規定する基本原則に反して消費者の利益を一方的に害するものと解されますところ、同条を削除するよう求めます。

4 「Cooちゃん生命保障 契約書」について

貴社は、「Cooちゃん生命保障」は、任意加入の制度であり、強制加入ではないので、当協会が平成25年7月31日付け申入書により指摘した「独

自の生命保障制度に加入することを前提に生体価格を低価格に設定し、生命保障代金という名目の隠れた売買代金を徴収している」という批判はあたらないと平成26年1月6日付け文書により回答されました。そして、契約書の「有料生体保障、契約書説明」の項の「当社では、全てのお客様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。」を「当社では、全てのお客様に対して基本的に各種保障にご加入をご案内させて頂いております。」に変更されました。

貴社が上記の変更をされたことは一定の評価を致しますが、貴社の「Cooちゃん生命保障 契約書」の第一文には、「Coo&RIKUでは、企業理念に基づき、全てのお客様に生命保障にご加入していただいております。」と記載し、全ての消費者に加入を求める記載となっています。また、その下には「生命保障にご加入していただくことを考慮し、お客様のご負担を少しでも軽減できるよう生体価格を低価格に設定させて頂いております。」との記載があり、当協会が指摘したとおり、生体価格を低価格に設定し、生命保障に加入することを強制する表現となっています。貴社が回答されたとおり、有料生体保障が任意の加入であるのであれば、「Cooちゃん生命保障」の上記規定は削除ないし改定が必要と考えられます。

また、運用上も、消費者に加入を強制させる実態が生じないよう、社員等への周知徹底をお願い致します。「Cooちゃん生命保障」の加入に際しては、消費者が、隠れた瑕疵により死亡した場合には、有料の生命保障制度に加入しなくても、民法の瑕疵担保責任が適用され、消費者は、損害賠償請求をすることができることや、賠償金で新たにペットを購入することもできること、さらに別に損害保険契約がありうること等明確に理解したうえで、貴社の生命保障に加入することの可否を判断する必要があると考えられます。かかる判断の機会を適切に提供した上で、加入を希望される消費者にだけ加入の手続をとるようにしてください。

以上

(本件に対する連絡先)

〒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号
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