

2012年4月25日

株式会社 全国メンタルケアセンター 御中

適格消費者団体

特定非営利活動法人埼玉消費者被害をなくす会

〒330-0064 さいたま市浦和区岸町7-11-5

TEL048-844-8971/FAX048-844-8973

理事長 池本 誠司



申入書兼お問合わせ

当会は、消費者の権利擁護を目的とし、商品、サービスおよび契約に関する調査、研究、検討を行っている、消費者・消費者団体・消費生活相談員・弁護士・司法書士等で構成している特定非営利活動法人です。平成21年3月5日に内閣総理大臣から消費者被害防止のため、事業者の不当勧誘行為や不当条項使用に対し、差止請求権行使することができる適格消費者団体として認定を受けております。

今般当会に、貴社の契約の条項に関する情報が寄せられ、当会において該当契約条項及び貴社のインターネット上の広告表示について調査・検討をしました。その結果、貴社が使用している契約条項及び広告表示には、消費者契約法に違反する不当条項及び同法上問題のある表示が記載されているということが判明したため、下記1ないし14のとおり、申入れをいたします。また、下記15の点につき、お問合わせします。

つきましては、本書面到達後2週間以内に、申入れ及びお問合わせに対する回答を書面にて当会まで送付いただけますようお願いいたします。なお、本申入書兼お問合わせおよび貴社からの回答の有無・内容等は当会において公表することがあることを念のため申し添えます。

記

1 「受診及び医療保護入院 支援 同意書・契約書」（以下「契約書」といいます。）第3条について

本条では契約者等に関する報告に偽りがあった場合に、貴社から無条件解除できるとし、その場合に一切返金をしないと定めていますが、事情の如何を問わず一切返金しないとする規定は、消費者契約法第9条第1号に違反します。

なお、消費者契約法第9条第1号は、違約金の定めが、契約解除に伴い事業者に生ずべき「平均的損害」を超えるものについては、その超える部分につき、無効とする旨定めています。

よって、当該内容の修正を求めます。

2 契約書第4条について

本条では搬送当日における本人の自傷他害・あらゆる事故等において、貴社が一切の責任を負わないと定めていますが、事故等の原因や貴社の過失の有無などの事情の如何を問わず、貴社が一切の責任を負わないとする規定は、消費者契約法第8条第1項第1号及び第3号に違反します。

なお、消費者契約法第8条第1項第1号は、事業者の債務不履行の場合に、消費者に生じた損害を賠償する責任の全部を免除する条項について、無効と定めています。また、同項第3号は、事業者の債務の履行に際してされた当該事業者の不法行為により消費者に生じた損害を賠償する民法の規定による責任の全部を免除する条項について、無効と定めています。

よって、当該内容の修正を求める。

3 契約書第5条について

本条では本人及び保護者はいかなる場合でも搬送に関する一切の変更やキャンセル、貴社に対する返金請求、賠償請求、責任追及・クレームをしてはならないと定めていますが、この規定は、事情の如何を問わず一切の変更やキャンセルを認めない（すなわち、100%のキャンセル料を請求する）とする点で前記の消費者契約法第9条に、また、消費者から一切の損害賠償請求等ができるないとする点で前記の消費者契約法第8条第1項第1号、第3号に、それぞれ違反します。

よって、当該内容の修正を求める。

4 契約書第9条について

本条前段では、貴社及び貴社の委託する方が本人等から訴訟提起等された場合に、貴社の必要とする弁護士費用額及び損害賠償額を契約者・保護者が負担すると定めていますが、この規定は、民法等の任意規定からすれば貴社の負担となるべき債務について、契約者等に負担させる点で、消費者契約法第10条に違反します。

また、本条後段では、本人が貴社等に対し訴訟等に及んだ場合も、貴社の必要とする全ての費用等について契約者・保護者が負担すると定めていますが、この規定は前段同様、貴社の負担となるべき債務まで契約者等に負担させる点で、消費者契約法第10条に違反します。

なお、消費者契約法第10条は、民法その他の任意規定による場合に比べ、消費者の義務を加重する条項であって、民法第1条第2項に定め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は無効と定めています。

よって、当該内容の修正を求める。

5 契約書第10条について

本条では、契約者側の都合によるキャンセル時には返金できず、延期も認めないと定めていますが、この規定は、解約の理由・時期を問わず、一切返金しないとする点で、前記の消費者契約法第9条第1号に違反します。

よって、当該内容の修正を求める。

6 契約書第12条について

本条後段では、貴社が訴訟・調停を提起された場合に、貴社の負担となる訴訟費用・調停費用・弁護士費用をすべて契約者負担とすると定めていますが、この規定は、民法等の任意規定からすれば貴社の負担となるべき債務を契約者に負担させる点で、前記の消費者契約法第10条に違反します。

よって、当該内容の修正を求める。

7 契約書第14条について

本条では、本人らの病状悪化その他疾患により、事故その他不慮の出来事があった場合に、貴社は一切責任を負わないと定めていますが、この規定は、事情の如何を問わず、貴社が一切の責任を負わないとする点で、前記の消費者契約法第8条第1項第1号、第3号に違反します。

よって、当該内容の修正を求める。

8 契約書第16条について

本条では、搬送に伴い住居の一部を破壊せざるを得ない場合に、契約者は一切の異議・賠償請求等をしないと定めていますが、本条では破壊の要否の判断基準や破壊の対象、破壊の方法等について充分な限定をすることなく、本条をもって包括的に貴社の責任を免れる規定となっていることから、前記の消費者契約法第8条第1項第1号、第3号に違反します。

よって、当該箇所の修正を求める。

9 契約書第17条について

本条では、貴社の手配する医療機関に、契約者及び家族は一切の責任追及等をしないと定めていますが、本条の文言からは、本条が禁止しようとする内容が、手配に関する貴社への責任追及等であるのか、手配された医療機関等への責任追及等であるのか、明確ではありません。

前者である場合、医療保護入院を必要とする患者の家族にとって、入院先がどこであるのかということは重要な関心事であると思料されることからすれば、クレームを含め一切の責任追及をさせないという本条の規定は、前記の消費者契約法第8条第1項第1号第3号、同法第10条に違反します。

後者である場合、契約者等に対し、民法上の損害賠償請求権の行使等を制限する点で、前記の消費者契約法第10条に違反します。

よって、当該箇所につき、規定の内容の明確化を含む修正を求める。

10 契約書第18条について

本条では、不可抗力により搬送できない場合に入金額の30%のみ返還すると定めていますが、債務者の責めに帰すべき事由によらずに債務の履行が不能となった場合に反対債務が消滅するか否かという危険負担の問題について、民法が債務者主義を原則とし（同法

536条第1項)、反対債務は消滅するものとしていることからすると、本条の規定は、入金額の70%を消費者に負担させる点で、民法の規定に比して消費者の義務を加重しており、前記の消費者契約法第10条に違反します。

よって、当該箇所の修正を求めます。

11 契約書第20条について

本条前段では、医療機関における搬送日以降の事由について貴社が一切の責任を負わないと定めており、本条後段では、搬送日以降の患者本人の健康状態の悪化等について、貴社が一切の責任を負わないと定めていますが、前段後段とも、発生した事象における貴社の責任の程度等の一切の事情を問わず、貴社が一切の責任を負わないとする点で、前記の消費者契約法第8条第1項第1号、第3号に違反します。

よって、当該箇所の修正を求めます。

12 契約書第22条について

本条では、契約後決済前のキャンセルにつき、100%をキャンセル料として請求すると定めていますが、この規定は、解約の理由等を問わず、一切返金しないことから、平均的損害を超える違約金の定めである点で、前記の消費者契約法第9条第1号に違反します。

よって、当該箇所の修正を求めます。

13 契約書第23条について

本条本文では、本条各号に該当する事由があった場合に直ちに契約を解除し、その場合は一切の返金をせず、未払いの契約金も請求すると定めていますが、この規定は、一切返金(未払いの場合は減額)しないことから、平均的損害を超える違約金の定めである点で、前記の消費者契約法第9条第1号に違反します。

よって、当該箇所の修正を求めます。

14 貴社のインターネット上の広告表示（ホームページ）の記載について

(1) 貴社ホームページ「搬送Q&A」の項目には、「搬送できないことはありません。」との記載がありますが、搬送できないことが絶対にあり得ないとは考え難いこと、貴社の契約書18条などの記載によても、搬送できない場合が想定されていることからすれば、当該記載は不当景品類及び不当表示防止法（景品表示法）第4条第1項第1号の優良誤認表示にあたります。

なお、同法第4条第1項は、事業者が、自己の供給する役務の品質、規格その他の内容について、一般消費者に対し、実際のものよりも著しく優良であると示して、不当に顧客を誘引し、一般消費者による自主的かつ合理的な選択を阻害するおそれのある表示することを禁止しています。

よって、この表示の修正を求めます。

(2) 同じく、「料金・お支払」の項目には、「サービスの特性上ご返金は致しかねますのでご承知おきください」との記載がありますが、これは前記契約書10条、18条、22条の問題点と同様、契約条項となった場合には消費者契約法に違反する内容です。

よって、この表示の修正を求めます。

15 運送業の許可に関するお問合わせ

患者の搬送事業を業として行う場合、旅客自動車運送事業としての許可が必要であると思われますが、貴社が営業を行われるにあたり、得ておられる許可の内容について、当該許可に係る所轄の官庁及び許可の内容をお教えください。

以上

《本件に関する問い合わせ》

特定非営利活動法人埼玉消費者被害をなくす会

事務局長 針生

TEL : 048-844-8971 FAX : 048-844-8973