

2021年(令和3年)4月27日

ユリカハウス株式会社 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

TEL 048-844-8972 FAX 048-829-7444

理事長 池本 誠司

## 申入書

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わる調査、研究を行っている、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、差止請求権を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。

貴社の令和元年7月20日付回答書について検討したところ、貴社の業務委託契約につきましても、消費者契約法及び特定商取引法に違反している契約書等の記載及び勧誘方法があると思料いたしますので、下記のとおり申し入れをいたします。

つきましては、本申入書に対する回答を2021年5月21日までに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」及び貴社からの回答の有無・内容等は、消費者契約法第27条に基づき、当会において公表させていただきますことを念のため申し添えます。

## 記

### 第1 申入れの趣旨

1 貴社の業務委託契約書、別添チラシ、ホームページの以下の記載につき、使用停止または適切な記載に修正するとともに、貴社が業務委託契約の締結について消費者を勧誘するに際し、これらの記載と同趣旨のことを告げないよう求めます。

① 業務委託契約書の以下の頭書部分の記載

「※弊社のお約束※ 原則手出しのご負担はございません。」

② 別添チラシの以下の記載

「また、原則として、お客様のご負担は一切ありません。」

③ 貴社ホームページ (<http://www.yurikahouse.com/>) の以下の記載

「また、原則として、お客様のご負担は一切ありません。」

2 貴社の別添チラシの以下の記載につき、使用停止または適切な記載に修正するとともに、貴社が業務委託契約の締結について消費者を勧誘するに際し、貴社の行う住宅被災調査が無料であると告げないよう求めます。

④ 別添チラシの以下の記載

「無料調査依頼のお申し込み ご負担なし！」

3 貴社が業務委託契約の締結について消費者を勧誘するに際し、下記の事実を告げずに勧誘しないよう求めます。

#### 記

「被災による損傷についての報告書」(業務委託契約書第 1 条(1)) が被災による火災保険金の請求に必要な不可欠な書類ではないという事実

4 貴社の別添チラシの以下の記載につき、使用停止または適切な記載に修正するとともに、貴社が業務委託契約の締結について消費者を勧誘するに際し、これらの記載と同趣旨のことを告げないよう求めます。

⑤ 別添チラシの以下の記載

「保険申請に際しては、専門的な知識が必要となるため、お客様個人で行うのが難しいのが現状です。」

## 第2 申入れの理由

### 1 申入れの趣旨1について

(1) 申入れの趣旨1①の記載につき、貴社は、令和元年7月20日付回答書(以下、単に「回答書」といいます。)において、「お客様が、損害保険会社から保険金を受け取ることができた場合、弊社の報酬は保険金の中から頂くので、手出しの負担はありません。」と回答しております。なお、申入れの趣旨1の②及び③の「お客様のご負担は一切ありません。」との記載についても、①と同趣旨の記載ですので、貴社の回答は①と同様であると考えます。

(2) 消費者は、被災により損傷した家屋を補修するために保険金を請求しますので、「手出しのご負担はございません」や「お客様のご負担は一切ありません」という記載等から消費者が理解するのは、当然ながら、補修工事の費用も含めて「保険金総額を超えて負担することはない」という意味であるはずです。

(3) しかしながら、消費者が貴社に保険金総額で補修工事を依頼した場合には、工事費用としての保険金総額に加え、「保険金総額の10パーセント相当額に消費税を加算した金額」を貴社に業務報酬として支払わなければなりません(業務委託

契約書第4条1項ただし書き)ので、消費者が「保険金総額を超えて負担することはない」ということはありえません。

- (4) また、消費者が貴社に補修工事の依頼をしなかった場合であっても、消費者は「保険金総額の35パーセント相当額に消費税を加算した金額」を貴社に業務報酬として支払わなければなりません(業務委託契約書第4条1項本文)が、そもそも消費者は、補修工事の費用を賄うために保険金を請求するのですから、必然的に貴社以外の事業者へ補修工事を依頼したうえで、保険金からその工事費用を支払うこととなります。

その場合、消費者が依頼した貴社以外の事業者の工事費用が保険金総額の61.5%以下でない限り、消費者は保険金総額を超えた金額を負担することになりますので、「保険金総額を超えて負担することはない」ことにはなりません。

- (5) したがって、申入れの趣旨1①乃至③の記載、及び貴社が業務委託契約の締結について消費者を勧誘するに際し、これらの記載と同趣旨のことを告げることは、いずれも消費者契約法第4条1項1号及び特定商取引法第6条1項2号の「不実告知」に該当すると思料いたします。

- (6) なお、これらの記載については、「商品又は役務の価格その他の取引条件について、実際のもの又は当該事業者と同種若しくは類似の商品若しくは役務を供給している他の事業者に係るものよりも取引の相手方に著しく有利であると一般消費者に誤認される表示であって、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があると認められるもの」として、景品表示法第5条2号の「有利誤認表示」にも該当すると思料いたしますので、その旨申し添えます。

## 2 申入れの趣旨2について

- (1) 業務委託契約書第1条によりますと、貴社の業務委託契約における業務は、(1)被災による損傷についての報告書の作成、(2)被災による損傷について貴社が補修工事を行う場合に要する費用の見積書の作成、(3)消費者が加入する損害保険会社が指定する鑑定人が本件建物の損傷の有無及び程度を判定する際、消費者が希望する場合には、前記(1)及び(2)の報告書について、口頭により補足して説明を行うこと、(4)前記(1)ないし(3)に関連する業務、となっております。

- (2) 貴社の回答書では、「弊社では、報酬は主として報告書作成の対価として請求しており、見積書作成の対価として報酬を請求しておりません。」と回答していること、及び業務委託契約書第1条(3)があくまで消費者が希望した場合に発生する業務であることからすると、業務委託契約における貴社の主な業務は、業務委託契約書第1条(1)の「被災による損傷についての報告書の作成」(以下、「被災による

損傷についての報告書」を「被災調査報告書」といいます。)ということになります。

(3) ところで、貴社は、業務委託契約締結に先立って無料の住宅被災調査を行っておりますが、この住宅被災調査は、民法上の準委任契約（民法第 656 条）と考えられるところ、準委任契約においては、有償であれ無償であれ、「受任者は、委任者の請求があるときは、いつでも委任事務の処理の状況を報告し、委任が終了した後は、遅滞なくその経過及び結果を報告しなければならない。」（民法第 645 条、656 条）とされております。

(4) この点、貴社は、業務委託契約書第 1 条(1)の被災調査報告書につき、「かかる報告書は、前記住宅被災調査において発見した全ての損傷について、写真やお客様からヒアリングして得た情報を総合して、損傷の原因が被災によるものか否かを正確に分析した上で作成するものであり、とりわけ被災による損傷と経年劣化や人為的に作出された損傷等との区別に相当の知識と経験を要するもの」であると回答していますが、民法第 645 条の報告義務は、「委任者にとって、委任事務等の処理状況を正確に把握するとともに、受任者の事務処理の適切さについて判断するためには、受任者から適宜上記報告を受けることが必要不可欠であるため」と解されています（最高裁平成 21 年 1 月 22 日第一小法廷判決：民集第 63 卷 1 号 228 頁）ので、消費者にとって、被災による住宅損傷の有無とその原因等について正確に把握するとともに、貴社の事務処理の適切さについて判断するためには、回答書にある「被災による損傷であることが外観上明白な場合のみ」の報告だけでは足りず、貴社より被災調査報告書の開示を受けることが必要不可欠であると考えます。

(5) そこで、業務委託契約書第 1 条(1)の「被災調査報告書の作成」が業務委託契約における貴社の主な業務として報酬が発生するものであるならば、これと一体をなす住宅被災調査についても、無料ではなく、貴社の主な業務として報酬が発生しているものと解さざるを得ず、消費者に住宅被災調査を無料と告げることは、消費者を誤認させることとなります。

(6) したがって、申入れの趣旨 2④の記載、及び貴社が業務委託契約の締結について消費者を勧誘するに際し、貴社の行う住宅被災調査が無料であると告げることは、いずれも消費者契約法第 4 条 1 項 1 号及び特定商取引法第 6 条 1 項 2 号の「不実告知」に該当すると思料いたします。

(7) なお、この記載については、「商品又は役務の価格その他の取引条件について、実際のもの又は当該事業者と同種若しくは類似の商品若しくは役務を供給している他の事業者に係るものよりも取引の相手方に著しく有利であると一般消費者に誤認される表示であって、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があると認められるもの」として、景品表示法第5条2号の「有利誤認表示」にも該当すると思料いたしますので、その旨申し添えます。

### 3 申入れの趣旨3について

- (1) 別添チラシの「保険申請に際しては、専門的な知識が必要となるため、お客様個人で行うのが難しいのが現状です。」との記載や、別添チラシ及び貴社ホームページの「数多くの経験から、的確な保険申請をサポートします。」との記載などからすれば、貴社は、消費者に対して業務委託契約の締結を勧誘するに際し、貴社と業務委託契約を締結することによって被災による火災保険金を容易に請求できることを告げているといえます。
- (2) 前述のとおり、業務委託契約における貴社の主な業務は業務委託契約書第1条(1)の「被災調査報告書の作成」ですので、消費者が貴社と業務委託契約を締結することによって被災による火災保険金を容易に請求できるということは、すなわち、消費者が貴社の作成する被災調査報告書を損害保険会社に提出することにより被災による火災保険金を容易に請求できるということを意味します。
- (3) しかしながら、実際には、貴社のような事業者が作成する被災調査報告書は、損害保険会社において、保険契約者が被災による火災保険金を請求する際に必要不可欠の書類ではなく、また、保険契約者は、契約している損害保険会社もしくは損害保険代理店に対して連絡をすることにより損害調査・査定のコストを負担せずに火災保険金の請求をすることができます。
- (4) とすると、貴社の被災調査報告書が被災による火災保険金の請求に必要な不可欠な書類ではないという事実は、消費者が必要のない書類（無価値の書類）の作成についての報酬を負担するという意味において「消費者に不利益な事実」といえますし、消費者は、貴社の上記(1)の告知により、この「被災調査報告書が被災による火災保険金の請求に必要な不可欠な書類ではないという事実」は存在しないと認識することが通常と思われまます。
- (5) また、全国消費生活情報ネットワークシステムに寄せられた相談事例を見る限り、貴社が業務委託契約の締結を勧誘するに際し、消費者に対してこの事実を告げているとは到底考えられず、また、別添チラシやホームページに「数多くの経験から、的確な保険申請をサポートします。」と記載していることからしても、貴社がこの事実を知らないということも考えられません。
- (6) したがって、貴社は、消費者に対して業務委託契約の締結を勧誘するに際し、貴社と業務委託契約を締結することによって被災による火災保険金を容易に請求できるという「消費者の利益となる旨」を告げ、かつ、被災調査報告書が被災に

よる火災保険金の請求に必要不可欠な書類ではないという「消費者の不利益となる事実」を故意に告げておりませんので、消費者契約法第4条2項の「不利益事実の不告知」に該当すると思料します。

(7) また、この事実は、特定商取引法第6条1項1号の「役務又は権利に関する役務の効果」(同法施行規則第6条の2第5号)ともいえますので、故意にこの事実を告げないことは、特定商取引法第6条2項の「故意の事実不告知」にも該当すると思料します。

#### 4 申入れの趣旨4について

(1) 貴社は、別添チラシに「保険申請に際しては、専門的な知識が必要となるため、お客様個人で行うのが難しいのが現状です。」と記載しております(申入れの趣旨4⑤の記載)が、既に述べたとおり、消費者は、契約している損害保険会社もしくは損害保険代理店にただ単に連絡をするだけで損害調査・査定の費用を負担せずに火災保険金の請求をすることができますので、保険申請に際して、消費者自身に特に専門的な知識は必要ありません。

(2) したがって、申入れの趣旨⑤の記載、及び貴社が業務委託契約の締結について消費者を勧誘するに際し、この記載と同趣旨のことを告げることは、いずれも消費者契約法第4条1項1号及び特定商取引法第6条1項6号の「不実告知」に該当すると思料いたします。

5 以上のとおりですので、申入れの趣旨のとおり、申し入れいたします。

以上

#### 【本件に関する問い合わせ先】

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  
事務局 吉川、清水

TEL:048-844-8972/FAX:048-829-7444

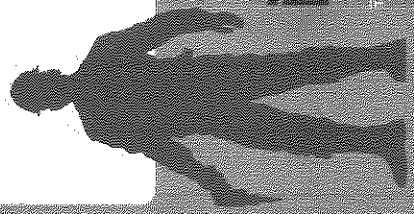
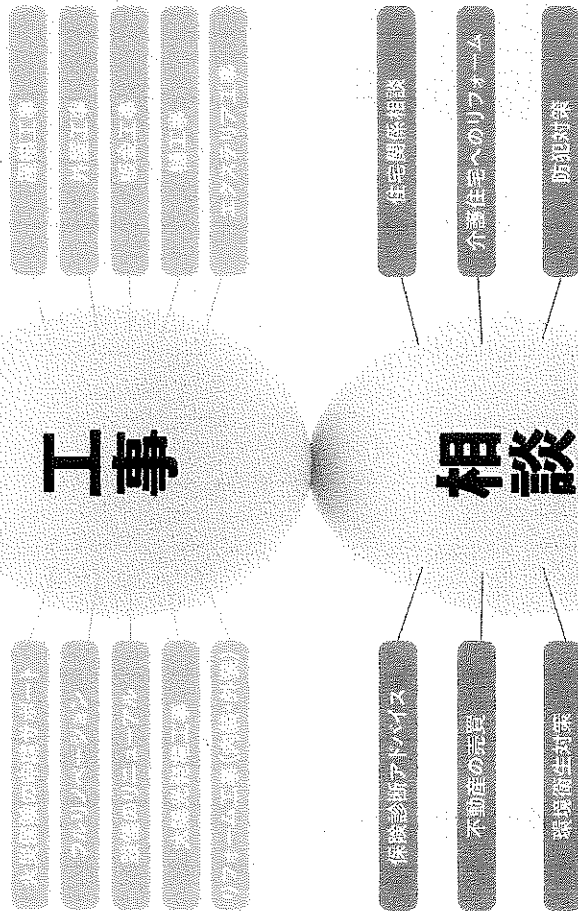


ユリカハウス株式会社



私たち **ユリカハウスサポート** は、  
家の修繕・リフォーム工事に関して、  
長年の経験と豊富なノウハウを備えた  
プロフェッショナル集団です。

**お家のことなら、なんでもご相談ください！  
全力でサポートいたします！**



住まいのコンシェルジュ

**ユリカハウスサポート**

**☎0120-838-390**

ユリカハウス株式会社  
〒330-0856 埼玉県さいたま市大宮区三ツ井 1-405 FAX 046-778-6162



ユリカハウス株式会社

**火災保険**で  
壊れた屋根などの  
**修繕工事**ができます。

ご存知でしたか？

保険の利用法や申請など全てお任せください！

**ユリカハウスサポート**



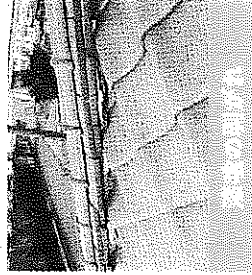
# 症状

皆様の住宅にこのような

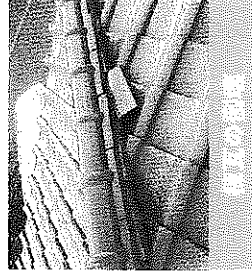
はありませんか？



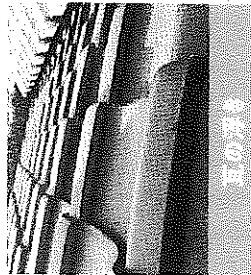
カーポートの破損



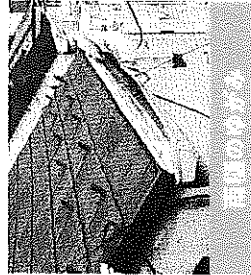
瓦葺きの剥がれ



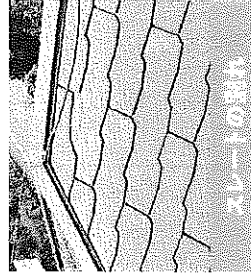
瓦葺きの破損



瓦の剥がれ



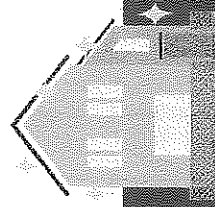
瓦の破損



スレート屋根の剥がれ

火災保険の仕組みを知らずに、  
実費で修繕しているご家庭がほとんどです。

点検



火災保険を活用して、  
壊れた箇所の修理ができます！

火災保険は、火災はもちろん台風や突風、雪、水害、雷、ひょうなど広く適用されます。  
また、原則として、お客様の負担は一切ありません。

# 誤解

火災保険について

していませんか？

火災保険は、火事になった時が使えないと思われていますが、日頃の雨風や落雪、積雪など自然災害にも適用されます。しかし、このことを知らない方がほとんどです。また、保険申請に際しては、専門的な知識が必要となるため、お客様個人で行うのが難しいのが現状です。

家屋の壊れが気になったら……

ぜひ一度、私たちにご相談ください。

数多くの経験から、的確な保険申請をサポートいたします。

手続きが簡単！  
任せて茶々！

