

差止請求書

2021(令和3)年12月7日

〒330-0856

埼玉県さいたま市大宮区三橋一丁目408番地

ユリカハウス株式会社

代表取締役 殿

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
理事長 池本 誠司(弁護士)

〒330-0064 さいたま市浦和区岸町7-11-5

TEL048-844-8972 / FAX048-829-7444

担当 事務局 加藤

第1 差止請求について

当会は、消費者の権利擁護を目的とし、商品、サービス及び契約に関わる調査、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法人です。平成21年3月5日に内閣総理大臣から消費者契約法13条に基づく適格消費者団体として認定を受けております。

当会は貴社に対し消費者契約法41条1項の請求として本差止請求書を差し出します(従って、本書が貴社に到達すべき時期から1週間を経過した後は、消費者契約法の定める差止請求に係る訴えを提起することができます。)

つきましては、本書到達後2週間以内に、書面にて貴社の対応をご回答下さい。なお、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くことを念のため申し添えます。

第2 請求の要旨

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せよ。

また、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てはならない。

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せよ。

また、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てはならない。

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てはならない。

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せよ。

また、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てはならない。

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3 紛争の要点

1 請求の趣旨1について

- (1) 請求の趣旨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、請求の趣旨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が。
- (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に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、請求の趣旨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 請求の趣旨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、
- (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」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巻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、請求の趣旨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 請求の趣旨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。
- (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し。

- （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し。」と記載していることからし、貴社がこの事実を知らないということも考えられまし。
- （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し、消費者契約法第４条２項の「不利益事実の不告知」に該当すると思料いたしまし。
- （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）ともいえまし、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いたしまし。

４ 請求の趣旨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。」と記載してありまし（請求の趣旨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・査定のコストを負担せず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し。
- （２）したがって、請求の趣旨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、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し。

５ よって、当会は、貴社に対し、消費者契約法第１２条１項、特定商取引に関する法律第５８条の１第１項、不当景品類及び不当表示防止法第３０条１項に基づき、請求の趣旨のとおり、請求いたしまし。

第４ 訴えを提起する予定の裁判所
さいたま地方裁判所

以 上