

2019 (平成31) 年1月30日

株式会社ノジマ 御中

適格消費団体

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

### 申入書兼お問合せ

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。

当会では、一般消費者と事業者との間で締結される消費者契約につき、消費者の権利擁護の観点から、広告表示、勧誘方法及び契約条項等についての調査・検討を行っております。その一環として、貴社の延長保証サービスに関する「延長保証基本規定」及び「延長保証プレミアムサービス基本規定」において、消費者契約法10条に抵触する不当条項に該当すると思料される点につき、下記のとおり申入れをいたします。

また、後記のとおりお尋ねしたい点がありましたので、本書にて照会させていただきます。

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「申入書兼お問合せ」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「延長保証基本規定」のうち、以下の条項について、使用停止、または適切な条項に修正することを求めます。

##### ①第2条 規定等の変更

(1) 当社は、事前の予告なしに、また、お客様の承諾を得ることなく、規定等の追加または変更をすることができるものとします。

## ②第9条 その他

(2) 本規定等の違反によって、損害賠償義務が発生し、その請求回収のために、当社に訴訟手続およびその他の費用等（弁護士費用含む）が発生する場合は、お客様の負担とします。」

2 貴社の「延長保証プレミアムサービス基本規定」のうち、以下の記載について、使用停止、または適切な条項に修正することを求めます。

### ①第3条 規定等の変更

当社は、事前の予告なしに、また、お客様の承諾を得ることなく、規定等の追加または変更をすることができるものとします。

### ②第10条 その他

(2) 本規定等の違反によって、損害賠償義務が発生し、その請求回収のために、当社に訴訟手続およびその他の費用等（弁護士費用含む）が発生する場合は、お客様の負担とします。

## 第2 申入れの理由

1 貴社の「延長保証基本規定」第2条（1）、「延長保証プレミアムサービス基本規定」第3条（以下、あわせて「本件条項①」といいます。）について

(1) 本来、民法第521条以下の規定が当然の前提としており、契約内容を変更するには契約当事者の個別的な合意が必要であり、事業者と不特定多数の消費者との間における契約条件が画一的であることが当事者双方にとって合理的と認められる取引においても、契約の変更が消費者一般の利益に適合するとき、あるいは、契約の変更が契約をした目的に反せず、かつ、変更の必要性、変更後の内容の相当性その他の変更に係る事情に照らして合理的なものであるとき、などの条件が認められる場合に、初めて個別的合意なく変更が認められる余地があるに過ぎません（改正民法第548条の4第1項参照）。

(2) さらに、そのような条件が認められたとしても、事業者は消費者に対し、契約内容を変更する旨や変更後の契約の内容、その効力発生時期を適切な方法により周知しなければ、契約内容を変更することは許されません（同法第548条の4第2項及び第3項参照）。

(3) しかしながら、本件条項①は、「お客様の承諾を得ることなく、規定等の追加または変更をすることができる」と定めており、個別的合意なく変更が許容される上記（1）のような条件付けについて何ら限定することなく、また、消費者に解除権が与えられているなどの措置も講じられておりませんので、文言上は、事業

- 者である貴社が一方的に変更できる範囲を無制限に認める条項となっております。
- (4) さらに、本件条項①は、「事前の予告なしに・・・規定等の追加または変更をすることができる」と定めておりますので、「延長保証基本規定」、「延長保証プレミアムサービス基本規定」（以下、あわせて「本件規定等」といいます。）を変更する旨や変更後の本件規定等の内容、その効力発生時期について、消費者に対して何らの周知もなされることなく、貴社が一方的に本件規定等を変更することができるものとなっております。
- (5) したがって、本件条項①は、民法第521条以下の規定に比して消費者の権利を制限し、または消費者の義務を加重する消費者契約の条項であって、信義則に反して消費者の利益を一方的に害するものとして消費者契約法第10条に抵触し、無効であると思料いたします。

2 貴社の「延長保証基本規定」第9条（2）、「延長保証プレミアムサービス基本規定」第10条（2）（以下、あわせて「本件条項②」といいます。）について

- (1) 本件条項②において、消費者に「本規定等の違反によって、損害賠償義務が発生」する場合は、消費者に民法第415条の債務不履行責任、または、民法第709条の不法行為責任が生じた場合を指すものではないかと思われます。
- (2) この点、債務不履行または不法行為による損害賠償の範囲については、原則として、これらの行為によって通常生ずべき損害に限定されており（民法第416条第1項、最高裁昭和48年6月7日第一小法廷判決：民集第27巻6号681頁など参照）、弁護士費用についても、一般に債務不履行による損害賠償の範囲には含まれず、不法行為による損害賠償の場合であっても、「事案の難易、請求額、認容された額その他諸般の事情を斟酌して相当と認められる額の範囲内のもの」に限られると解されています（最高裁昭和44年2月27日第一小法廷判決：民集第23巻2号441頁）。
- (3) さらに、消費者が債務不履行または不法行為により損害賠償義務を負う場合であっても、事業者は何らかの過失があったときは過失相殺がなされます（民法第418条、同法第722条第2項）ので、そのようなときには、消費者が訴訟費用や弁護士費用などの損害の全額を賠償する必要はありません。
- (4) しかしながら、本件条項②は、損害賠償の範囲について何らの限定をすることなく、「当社に訴訟手続およびその他の費用等（弁護士費用含む）が発生する場合には、お客様の負担とします。」と定めており、債務不履行または不法行為との間に相当因果関係がない損害まで消費者に賠償させるものとなっておりますので、民法第416条第1項による場合に比して消費者の権利を制限し、または消費者の義務を加重する消費者契約の条項であって、信義則に反して消費者の利益を一

方的に害するものとして消費者契約法第10条に抵触し、無効であると思料いたします。

3 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。

### 第3 お問合せ

1 貴社の以下の「延長保証基本規定」第3条(1)、「延長保証プレミアムサービス基本規定」第4条(1)(以下、あわせて「本件条項③」といいます。)について

⑦「延長保証基本規定」第3条 情報変更

次の場合は、当社にすみやかにご連絡ください。

各項についてのご連絡がいただけない場合は、延長保証期間中であっても本保証の対象外となります。

(1) 延長保証期間中に氏名、ご連絡先の変更があった場合。

⑧「延長保証プレミアムサービス基本規定」第4条 情報変更

次の場合は、当社にすみやかにご連絡ください。

各項についてのご連絡がいただけない場合は、本保証期間中であっても本保証の対象外となります。

(1) 本保証期間中に氏名、ご連絡先の変更があった場合。

(1) 本件条項③では、「保証期間中に氏名、ご連絡先の変更があった場合」において、貴社にその旨の連絡をしなかった場合には、「保証期間中であっても本保証の対象外となります」と定められております。

(2) しかしながら、「氏名、ご連絡先の変更」のような軽微な変更については、消費者が保証を求める際、貴社においてその旨の確認を行えば足りると思われま

(3) そこで、貴社において、消費者が保証を求めた際に「氏名、ご連絡先の変更」を伝えたにもかかわらず、本件条項③により保証の対象外とした事案があったか否かについて、ご教示ください。

2 貴社の以下の「延長保証基本規定」第5条(1)、「延長保証プレミアムサービス基本規定」第6条(1)(以下、あわせて「本件条項④」といいます。)について

⑨「延長保証基本規定」第5条 免責事項

次の場合は、延長保証期間中でも本保証の対象とはなりません。

(1) 当社にて延長保証申し込みの確認ができない場合。

⑩「延長保証プレミアムサービス基本規定」第6条 免責事項

次の場合は、延長保証期間中でも本保証の対象とはなりません。

(1) 当社にて本保証の申し込みの確認ができない場合。

- (1) 本件条項④では、貴社において「保証申し込みの確認ができない場合」には、「保証期間中でも本保証の対象とはなりません」と定められております。
- (2) この点、消費者が延長保証の申し込みをしていない場合に保証の対象とならないことは当然ですが、仮に、消費者は延長保証の申し込みをしたものの、貴社の従業員が申込書を紛失してしまったなどの過失によって、貴社が「保証の申し込みの確認ができない」という事態も起こり得ます。
- (3) そこで、上記のような場合であっても、貴社において「保証の申し込みの確認ができない場合」に該当することになるのかについて、ご教示ください。

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 岩岡、清水

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