

2016年（平成28年）10月17日

ハルズコーポレーション株式会社
代表取締役 海渡 博子 様

適格消費者団体 消費者機構日本
特定非営利活動法人
代表理事 理事長 和田 寿 昭

再要請及び再申入書

過日は、本年5月31日に私ども消費者機構日本（以下、「当機構」といいます。）からお送りした「販売契約書の条項の一部削除の申入れと要請及びWAN GROUP あんしん保障制度の一部改定の要請」文書に対し、貴社が現在使用されております「販売契約書」及び関連書類をご提供いただくとともに申入れ及び要請へのご回答をいただき、誠にありがとうございました。

つきましては、貴社からの回答に対して当機構の見解をお示しし再度の要請を行うとともに、現在使用されております「販売契約書」等につき消費者契約法第12条による申入れをさせていただきますので、お忙しいところ恐れ入りますが、2016年11月18日（金）までに改めてご回答をいただきたくお願い申し上げます。

なお、本件につきましては、本書面の内容、貴社のご回答の有無・内容等を当機構のホームページ等に適時公表します。また、当機構は消費者契約法第23条4項に基づき、本書面の内容と結果を消費者庁に報告いたします。消費者庁は、消費者契約法第39条に則り公表を行う場合があります。

第1 貴社からの回答にする当機構の見解と要請

1. 当機構当初要請文書 申入れ事項について

(貴社ご回答)

現行「販売契約書」第1項目

改定前

【「返品、返金、交換、及び金銭による補償」はできない事をご了承の上、】

改定案 ※下線部が改定部分。以下、本項目中同じ。

【返品、返金、交換、及び金銭による補償」はできない事(ただし、民法等の法令に基づく契約解除等の場合は除きます。)をご了承の上、】

(当機構見解・再要請)

ご回答のような改定がなされれば一定の改善はなされたものと考えます。ただし、法的な請求は、契約解除に限らず債務不履行や瑕疵担保責任による損害賠償等もあることなど、より分かりやすい記載がされていることが望ましいと考えますのでご検討ください。

2. 当機構当初要請文書 要請事項1. について

(貴社ご回答)

現行「販売契約書」裏面

「ワングループの生命保障 契約概要・利用規約」確認事項 2)

改定前

【ワングループの生命保障へご加入されない場合は、一切の保障を行うことができません。】

改定案

【ワングループの生命保障へご加入されない場合は、本保障制度による保障を行うことができません。(ただし、民法等の法令に基づく契約解除等の場合は除きます。)】

(当機構見解・再要請)

生命保障制度への加入がされていない場合、「一切の保障」を行うことが

できないとされていたのが、「本保障制度による保障」を行うことができないとされる点は、改善と考えられます。ただし、この条項自体は、生命保障に加入しなければ生命保障制度による保障はされないという至極当然のことを規定しているに過ぎないものですから、ここに括弧内ただし書きで消費者の法的な請求を排除しない旨の規定を追加することはかえって条項の意味を分かりにくくしています。

3. 当機構当初要請文書 要請事項2. について

(貴社ご回答)

現行販売契約書第4項目

改定前

【飼育管理上の過失に起因する病気・障害・死亡については補償ができません。】

改定案

【ご契約者様側の飼育管理上の過失に起因する病気・障害・死亡については補償ができません。】

(当機構見解・再要請)

ご回答のような改定がなされれば当機構の要請に沿った改善がなされたものと考えます。

第2 再度の申入れ(1)

1. 申入れの趣旨

貴社が消費者との間で締結する契約において、貴社が現在使用している「販売契約書」第5項目及び第6項目(下記の下線部分 ※印及び番号は引用者注)を内容とする意思表示を行わず、また契約書面からこれを削除することを求めます。

販売契約書第5項目

□ 当店が告知しなかった先天性疾患の保障は、当店の「あんしんプラン」
ご加入者様はご契約日より90日間とし、未加入者様は14日間となります。
(※1) 期間内に先天性の疾患が見つかりました場合は同等の生体と
の引き換えになります。(※A) その際には、獣医師発行の確定診断書が必要
になります。(必要に応じて獣医師への事実確認を行わせて頂く場合があります)

但し、幼少時に判断のつきにくい症状（停留精巣・パテラ・水頭症・門脈
シャント・股関節形成不全・臍・そけいヘルニア等）は適応外になります。

(※2-1) また同様に性格やアレルギー、噛み合わせ、サイズ、毛色の
変化等もお引き渡し時点では判断がつかないため適応外となります。

販売契約書第6項目

□ 当店では全頭、獣医師による健康診断を実施しておりますが、生き物
である以上、絶対ということがありません。環境の変化による疾病（食欲
不振・下痢・嘔吐等）、一般的に仔犬・仔猫に多く見受けられる、ミミダニ
等の外部寄生虫、内部寄生虫、コクジウム等の原虫、猫カリシ、猫コロナ、
猫ヘルペス等のウイルス、外見的症状が見受けられにくい伝染病など万が
一に備えてぜひ当店の「あんしんプラン」にご加入されることをお勧めい
たします。(※2-2)

「あんしんプラン」については本誌裏面をご参照ください。

なお、あんしんプラン未加入者様はお引き渡し後の治療費等はお実費にな
りますことをご了承ください。(※3)

2. 申入れの理由

(1) 消費者契約法第8条第1項第5号は、有償契約である消費者契約
において、事業者の瑕疵担保責任の全部を免除する契約条項を無効
としています。

また、消費者契約法第10条は、民法等の規定に比して、消費者の
権利を制限する条項であって、消費者の利益を一方的に害するもの
は、無効としています。

(2) 本条項※1について

- ①民法では、売買契約における売主の瑕疵担保責任の除斥期間は買主が瑕疵の事実を知ったときから1年とされています（民法第570条、第566条第3項）。
- ②ところが、本条項※1では、売買された生体に先天性疾患があった場合にはその先天性疾患が瑕疵にあたるとしても、契約日より90日間あるいは14日間（に疾患が見つかった場合）という極めて限定的な場合に限って保障するとしています。
- ③したがって、本条項※1は、「瑕疵担保責任の全部を免除する条項」に等しく、消費者契約法第8条第1項第5号に該当する不当条項であると考えられます。
- ④仮に「瑕疵担保責任の全部を免除する条項」には該当しないとしても、本条項※1は、買主が瑕疵担保責任を追及できる範囲を上記のような極めて限定的な期間に瑕疵が発現した場合に一方的に害するものであり、消費者契約法第10条に該当する不当条項であると考えられます。

(3) 本条項※Aについて

- ①民法は、売買の目的物に隠れた瑕疵があったときには、損害賠償の請求ができ、契約の目的を達することができないときには併せて契約の解除をすることができるとされています。
- ②本条項※Aについては、本書第1、1、記載の（貴社ご回答）及び（当機構見解・再要請）の趣旨に沿って改定がなされるものと理解しますが、現状のままの規定では、先天性疾患が発症した場合にはその疾患が瑕疵に該当するとしても、貴社は同等の生体と引き換えること以外の責任を負わないとしています。
- ③この点、消費者契約法第8条第2項では、「消費者契約の目的物に隠れた瑕疵があるときに、当該事業者が瑕疵のない物をもってこれに代える責任を負うこととされている場合は、同条第1項第5号の規定は適用しないとされています。
- ④しかしながら、上記「瑕疵のない物をもってこれに代える」とは、「当該契約の趣旨・目的に照らし、契約の目的物と同種・同性能でかつ瑕疵のない物を本来の目的物に代えて給付すること」（日本弁護士連合会消費者問題対策委員会編 商事法務『コンメンタール消

費者契約法』〔第2版補訂版〕153頁)「当該消費者契約において、当該消費者が本来期待していた給付を相当程度に満足させるに足る代物給付」(落合誠一著 有斐閣『消費者契約法』128頁)とされており、特定物取引において目的物の個性に着目したような場合には、該当しないとされています。

⑤ペットの売買は、ペットの個性に着目して取引がなされるのが通常であり、しかもいったん引き取り飼育を始めた以上は、その個性はいっそう重要なものとなるため、代替物をもって代物給付となるものではありません。(大阪地裁平成15年9月26日判決・消費者法ニュース57号157頁参照)

⑥したがって、本条項※Aは、消費者契約法第8条第2項には該当せず、本条項※1の規定と相まって、「瑕疵担保責任の全部を免除する」消費者契約法第8条第1項第5号に該当する不当条項、あるいは消費者の権利を制限し消費者の利益を一方的に害する消費者契約法第10条に該当する不当条項であると考えられます。

(4) 本条項※2-1・2-2について

①民法が定める売主の瑕疵担保責任は無過失責任であると解されており、瑕疵発見の困難性等に関係なく発生するものとされています。

②ところが、本条項※2-1・2-2は、幼少時に判断のつきにくい症状、一般的に仔犬・仔猫に多く見受けられる疾病、外見的症状が見受けられにくい伝染病などについては、それらが瑕疵に該当するとしても、貴社は一切の責任を負わないとする条項であるように読めます。

③したがって、本条項※2-1・2-2は、「瑕疵担保責任の全部を免除する条項」であり、消費者契約法第8条第1項第5号に該当する不当条項であると考えられます。

④仮に「瑕疵担保責任の全部を免除する条項」には該当しないとしても、本条項※2-1・2-2は、瑕疵の発見困難性に応じて、買主が瑕疵担保責任を追及できる範囲を売主にとって有利な範囲に限定し、消費者の利益を一方的に害するものであり、消費者契約法第10条に該当する不当条項であると考えられます。

(5) 本条項※3について

- ①民法が定める売主の瑕疵担保責任では無過失責任であると解されており、瑕疵の発生事由等に関係なく発生するものとされています。
- ②ところが、本条項※3は、売買対象生体が発症した疾病が先天性疾患以外のものである場合にはその疾病が瑕疵に該当するとしても、「あんしんプラン」に加入していない限り、また本条項※1の規定から解釈すると契約から14日間以内に発症したものであっても、貴社は一切の責任を負わないとする条項であるように読めます。
- ③したがって、本条項※3は、「瑕疵担保責任の全部を免除する条項」であり、消費者契約法第8条第1項第5号に該当する不当条項であると考えられます。
- ④仮に「瑕疵担保責任の全部を免除する条項」には該当しないとしても、本条項※3は、瑕疵の発生事由に応じて、買主が瑕疵担保責任を追及できる範囲を売主にとって有利な範囲に限定し、消費者の利益を一方的に害するものであり、消費者契約法第10条に該当する不当条項であると考えられます。

(6) よって、申入れの趣旨のとおり求めます。

(7) なお、前記のとおり、貴社の販売契約全体は、本書第1、1、記載の（貴社ご回答）及び（当機構見解・再要請）の趣旨に沿って改定がなされるものと理解していますが、売買対象であるペットが病気や怪我を有するに至った原因やそれらの見落としについて売主側に故意や重大な過失がある等により、債務不履行あるいは不法行為による損害賠償請求が成り立つ場合もあり得ますことを、念のため申し添えます。

第3 再度の申入れ（2）

1. 申入れの趣旨

貴社が消費者との間で締結する契約において、貴社が現在使用している「販売契約書」裏面「ワングループの生命保障 契約概要・利用規約」第7条第2項なお書（下記の下線部分）を内容と

する意思表示を行わず、また契約書面からこれを削除することを求めます。

第7条（契約者による契約の解除）

1. 契約者は、当社への通知をもって、この契約を解除することができます。
2. 前項の規定に従って本契約を解除した場合は、当社は、契約解除日以降保障を行うことはできません。なお、契約解除に伴う保障料の返還はありません。

2. 申入れの理由

- (1) 消費者契約法第9条第1号は、消費者契約の解除に伴う損害賠償額の予定や違約金を定める条項に関して、解除の事由や時期等の区分に応じ、当該事業者が生じる平均的な損害の額を超える部分を無効としています。
- (2) 貴社が提供する「ワングループの生命保障」が中途解約された場合には、貴社は解除日以降は同保障制度による義務を負わなくなりますので、払込済みの保障料のうち本条項により返還されないこととなる部分は、実質的には解除による違約金であるといえることができます。
- (3) 貴社が提供する「ワングループの生命保障」では保障料を年払い一括で払い込むことができるとされており（ワングループの生命保障 契約概要・利用規約第2条ただし書）、契約初期の段階で途中解約をした場合などでは、上記違約金の額が平均的な損害の額を超える場合が生じると考えられます。
- (4) したがって、本条項は、消費者契約法第9条第1号に該当する不当条項であると考えられますので、申入れの趣旨のとおり求めます。

第4 提言

以上のように不当条項が発生する原因を考えると、貴社「販売契約書」中に、通常の契約内容を説明する部分と、任意の加入制度である「あんしんプラン」の制度内容を説明する部分とが渾然と存在して分かりづら

くなっていることがひとつの大きな要因であると考えられます。

よって、貴社「販売契約書」では、通常の販売契約に伴う消費者及び貴社に生じる権利義務を明確にした上で、「あんしんプラン」の制度内容を別途説明するという形式にされることを求めます。

以 上

<本件に関する問合せ先>

〒102-0085 東京都千代田区六番町 15

プラザエフ 6階 (担当:横地・磯辺)

TEL03-5212-3066 FAX03-5216-6077