

ハルズコーポレーション株式会社に対する申入れ等と回答一覧

当機構からの申入れと要請内容(2016年5月31日)			事業者からの回答 (2016年6月22日着日)
項目1	項目2	内容	
【申入れ】 「販売契約書」第1項からの削除	「販売契約書」第1項目	「『返品、返金、交換、及び金銭によります補償』は出来ない」との部分削除すること。	「『返品、返金、交換、及び金銭によります補償』は出来ない(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、ご契約いただきます。」に訂正したいと考えています。
【要請】 「販売契約書」第2項の改定	「販売契約書」第2項目	「飼育管理上の過失に起因いたします病気・障害・死亡については保障できません。」の部分改定し、買主側の飼育管理上の過失に起因する事項については保障できないとするものであることを明確に記載すること。	「ご契約者様側の飼育管理上の過失に起因する病気・障害・死亡については保障ができません。」に訂正したいと考えています。
【要請】 「WAN GROUPあんしん生命保障制度」の規定の改定		「ご加入をされない場合は、一切の保障は出来ません。」の部分改定し、売主が法的に負うべき債務不履行・不法行為・瑕疵担保責任による損害を補償できないとするものではないことを明確に記載すること。	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受けることができません。(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。)に訂正したいと考えています。

※この「販売契約書」は情報提供者より提供いただいたもので、申入れ時には使用されていませんでした。

当機構からの再申入れ内容(2016年10月17日)			事業者からの回答(2016年12月16日)
項目1	項目2	内容	
より分かりやすい記載がされること	「販売契約書」第1項目	「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、」を「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、」に変更することについて、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をおこなうこと。	当社としては、改定案は適法なものであると考えていますが、お客様により分かりやすい記載にすることは有益なことですから、貴機構のご見解を参考とし、お客様により分かりやすい表現とすることを検討いたします。

	<p>「ワング ループの生 命保障 契 約概要・利 用規約」確 認事項 2</p>	<p>「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。」を「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。）」とすることで、条項の意味が却って分かり難くなってしまふこと。</p>	<p>再要請のございました、括弧内の但し書きを削除いたします。</p>
<p>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</p>	<p>販売契約書 第5項目</p>	<p><u>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。</u>（※1）</p> <p><u>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。</u>（※A）</p>	<p>貴機構からのご指摘を踏まえ、あんしんプランに加入していない場合の保障期間を契約日より3ヶ月とする条項への変更を検討しています。また、保障を行う条件として、契約者から保障期間内に飼育管理上重大な支障をきたす欠陥がある旨の申し出があった場合で、その欠陥について当店指定の獣医師が飼育管理上重大な支障をきたすものでありかつ先天的欠陥であると認定したときに保障を行う旨を追加した条項への改訂を検討しています。</p> <p>なお、改定後の条項についても、買主が瑕疵担保責任を追及できる範囲を限定していますが、当社は極めて限定的な場合にまで限っているとは考えていません。つまり瑕疵担保責任の全部を免除する条項(消費者契約法第8条1項5号)には当たらないと当社は考えます。かつ、生物である愛玩動物としての特殊性から合理的な内容であり、一方的に消費者を害する条項でもなく同法10条にも反していないとの理解です。参考判例として東京地裁平成16年7月8日判決資料をご参照ください。</p> <p>現状では当社としては、同等類似品への変更(消費者契約法第8条2項)はペットの場合でも適用されると理解しています。確かにご指摘のコンメンタール消費者契約法[第2版増補版]160頁のような解説文献もありますが、一方で資料：逐条解説・消費者契約法[第2版]204頁には明確に有効性が例示されています。ただ、資料：[新版]Q&A消費者契約法の実務マニュアル368頁には、今後の判例の動向が待たれる旨の注意書もあります。そのため、不勉強により同法8条2項に関する当方不知の最新の判例等がございましたならば、この機会に契約内容を見直す参考といたしたいので是非とも情報提供をお願い申し上げます。</p>

		<p><u>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）</u></p>	<p>あくまでも同等生体との引き換えの適応外との意味であり、文脈上明らかと考えます。ただ、注意的によりわかりやすく「<u>上記引き換えの適応外になります。</u>」との変更を検討させていただきます。</p>
販売契約書第6項目	<p><u>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）</u></p>	<p>加入の推奨に過ぎないという理解です。後で述べますが、再度の申入れ(1)※3条項の削除を検討していますので、お客様にとってより分かりやすい条項になると考えます。</p>	<p>※3の趣旨は、「あんしんプランに未加入の場合、販売後に買主の下で発症した疾病(瑕疵に該当しない場合の疾病)の治療費が自己負担になる」というものです。しかしながら、現行の表現では誤解を招く恐れがありますので、<u>本条項の削除を検討しています。</u></p>
「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	第7条（契約者による契約の解除）	<p><u>なお、契約解除に伴う保障料の返還はありません。</u></p>	<p>ご指摘がございました「ワングループの生命保障 契約概要・利用規約第7条第2項なお書き」を削除いたします。</p>

当機構からの再々申入れ内容(2017年3月14日)			事業者からの回答 (2017年4月24日)
項目1	項目2	内容	
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	<p>回答書3 再申入書第2 再度の申入れ (1) ※1 に対する回答<第一段落後段>に 関して</p>	<p>（貴社ご回答）「（先天性疾患の）保障を行う条件として～中略～当社指定の獣医師が～中略～認定したときに保障を行う旨を追加した条項への改訂を検討」</p> <p>先天性疾患は、貴社指定の獣医師による認定以外の方法によっても認定される場合もあるべきと考えられ、その認定方法を限定する条項とすることは容認できません。</p>	<p>そのようなご意見があることは承知いたしました。が、裁判例（東京地裁平成16年7月8日判決）においても獣医指定が消費者契約法に抵触するとの判断はなされておりませんし、個別にみましても、獣医を指定することが消費者契約法に抵触するものではないと考えています。そのため、現時点においては、当該条項を改定することまでは考えておりません。</p>

<p>回答書4 再申入書第2 再度の申入れ (1) ※A に対する回答 に関して</p>	<p>(貴社ご回答) 「(先天性疾患の保障として) 同等類似品への変更(消費者契約法第8条第2項)はペットの場合でも適用されると理解しています。～中略～今後の判例の動向が待たれる旨の注意書きもあります。～中略～最新の判例等がございましたならば、情報提供をお願い申し上げます。」</p> <p>現時点では、当機構においてもご案内の文献以外、判例等を把握しておりません。 しかし、ペットの売買契約がその固体の個性に着目してなされるものでありその固体に愛情を注ぐことが消費者側の契約の主たる目的であることは貴社も認める場所だと思われまふ。その固体に先天性疾患がみつかった場合、交換をすればそれで消費者の利益は守られるという考えは、社会一般の認識に合致していないものと考えられます。 引き続き当機構の見解に沿った改定を申し入れます。</p>	<p>すでに回答しておりますとおり、同等類似品への変更(消費者契約法8条2項)はペットの場合であっても適用される、というのが現状における当社の理解です。そのため、貴機構の主張される見解があることも理解しておりますが、現時点においては、当該条項を改定することまでは考えておりません。</p>
<p>回答書5 再申入書第2 再度の申入れ (1) ※2-1 に対する回答 に関して</p>	<p>(貴社ご回答) 「(幼少時に判断のつきにくい症状の先天性疾患の保障については) 『引き換えの適応外になります。』との変更を検討」</p> <p>貴社のご回答は、幼少時に判断のつきにくい症状の先天性疾患については交換の対象にならない、すなわち当該疾患については保証を行わない、というものと考えられます。 当機構からの申入れの趣旨は、幼少時に判断のつきにくい症状の先天性疾患であっても「瑕疵」に該当することがあり、その保障を行わないのであれば「瑕疵担保責任の全部を免除する条項」として消費者契約法第8条第1項第5号に該当する不当条項となる、というものです。 引き続き、本条項が上記不当条項とならないよう改定を申し入れます。</p>	<p>ご指摘いただきました点については、あくまでも代替類似品への変更対象外とする趣旨であり、その他の瑕疵担保責任まで否定する趣旨ではありませんので、不当条項には該当しないと理解しています。もっとも、前後の文脈から誤解を与えかねませんので、<u>注意的に、瑕疵担保責任を免除するものではないことを明記する方向で検討します。</u></p>

<p>(4) 上記 (1) ~ (3) を総合して</p>	<p>貴社は、先天性疾患の保障に関する条項をご提案のとおり改定した場合、瑕疵担保責任を極めて限定的な場合に限ってはならず、消費者契約法第8条第1項第5号に該当しないし、生物である愛玩動物としての特殊性から合理的な内容であり一方的に消費者を害する条項でもなく同法第10条にも反していない、との主張をされています。</p> <p>しかしながら、貴社がご提案される改定後の先天性疾患保障条項は、①期間を契約後90日以内に発見・請求されるものに限り、②先天性疾患認定を貴社指定の獣医師によるものに限り、③幼少時に判断のつきにくい症状は先天性疾患から除外し、④保障方法を同等類似動物への交換に限る、とするものであり、確かに貴社指摘の裁判例はあるものの、既にご指摘させていただいたとおり消費者契約法第10条に反する条項と評価される可能性が高いものと考えます。</p> <p>引き続き当機構の見解に沿った改定をされるよう求めます。</p>	<p>貴機構の主張される見解もあろうかと思いますが、当社としましては、東京地裁の裁判例でも判断されていますとおり、本件ほぼ同様の状況にある中で消費者契約法違反が否定されていることから、消費者契約法10条に反する条項と評価される可能性が高いとは考えておりません。そのため、現時点においては、貴機構の見解に沿うようにすべて改定しなければならないとまでは考えておりません。なお、再々度の申入書1(4)③については、上記の通り、あくまでも代替類似品への変更対象外とする趣旨であり、その他の瑕疵担保責任まで否定する趣旨ではありません。</p>
<p>その他</p>	<p>上記以外の項目については、貴社ご回答は、「より分かりやすい表現とする」「あんしんプランへの加入の推奨が法的責任免除と受け取られないようにする」など、より良い契約条項への変更を目指されているものと受け取りました。</p> <p>～中略～</p> <p>つきましては、改定を実施されます概ねの時期並びに改定検討後の具体的な販売契約書案をお示しいただきますよう、あらためてお願いいたします。</p>	<p>具体的な販売契約書案につきましては、本協議が終了し、改定すべき点がすべて定まった時点で直ちに作成に取り掛かり、掲示させていただきます。改定実施時期につきましては、改定後の販売契約書の内容が定まり次第できる限り速やかに実施したいと考えています。</p>