

2017年(平成29年)1月30日

有限会社 GARAGE D・O・G  
取締役 西山 知宏 様

適格消費者団体  
特定非営利活動法人  
理事長

消費者機構  
和田 寿 昭



## 申入れ書

私ども消費者機構日本(以下、「当機構」といいます。)は、消費者契約に関する調査、研究、事業者への不当行為の是正申入れ、消費者への情報提供等を通じ、消費者被害の拡大防止を図ることを目的に、消費生活の専門家と法律の専門家ならびに消費者団体などから構成されている特定非営利活動法人です。また、消費者契約法第13条に基づき、内閣総理大臣から適格消費者団体の認定を受けた団体です。詳しくは同封のパフレット等をご覧ください。

この度、消費者より当機構に対し、貴社の自動車売買契約書(以下、「本件契約書」という。)及びトリプルサポートサービスの締結に関する契約書(以下、「本件サービス契約書」という。)並びに自動車購入委託契約書・契約事項(以下、「本件委託契約書」、「本件委託契約事項」という。)に関する情報提供があり、当機構において本件契約書、本件サービス契約書、本件委託契約書、本件委託契約事項及び貴社に対する苦情等を検討した結果、下記の問題点があるとの結論に達しました。

そこで、当機構は、貴社に対し、消費者契約法第12条に基づき、下記のとおり、第1ないし第15の事項について申入れを行います。

つきましては、本書面に対する貴社の文書による回答を2017年3月3日(金)までに当機構にお寄せください。(回答書には、本件に関する貴社の担当窓口、担当者名、住所、電話番号、FAX番号、E-Mail アドレスをご記載ください。)

なお、本件につきましては、一定の結論が出た段階で、本書面の内容並びに貴社のご回答の有無及び内容等を当機構のホームページ等に公表いたします。

また、当機構は、消費者契約法第23条第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。そして、消費者庁は、消費者契約法第39条に則り、その報告内容を公表する場合があります。

<本件に関する問合せ>

消費者機構日本

専務理事

磯 辺 浩 一

事務局

並 木 静 香

〒102-0085 東京都千代田区六番町15 主婦会館プラザエフ6階

TEL 03-5212-3066 FAX 03-5216-6077

**申入れ事項** 下記事項について、別表の通り申し入れます。

●自動車売買契約書（以下、本件契約書）

- ① 本件契約書第5条 契約解除に伴う違約金条項
- ② 本件契約書第6条 車両引渡し後の責任を免除する条項
- ③ 本件契約書第9条 グーネット媒体の利用を禁じる条項
- ④ 本件契約書第9条 トラブルに伴う取引停止の違約金条項
- ⑤ 本件契約書第9条 批判の口コミ等を禁じる条項
- ⑥ 本件契約書第9条 誓約内容と異なる口コミ等を行った際の違約金条項

●トリプルサポートサービスの締結に関する契約書（以下、本件サービス契約書）

- ⑦ 本件サービス契約書 無料サポート契約に関する不利益事実の不告知
- ⑧ 本件サービス契約書 別紙【サポートご提供条件】違約金の定め
- ⑨ 本件サービス契約書 別紙【サポートご提供条件】サービス停止に関する違約金の定め

●自動車購入委託契約書（以下、本件委託契約書）

- ⑩ 本件委託契約書第3条 契約解除に伴う違約金条項

●自動車購入委託契約書 自動車購入委託契約事項（以下、本件委託契約事項）

- ⑪ 本件委託契約事項 車両紹介条件2 車両年数、走行距離等譲歩条項
- ⑫ 本件委託契約事項 車両紹介条件3 瑕疵不具合等の免責条項
- ⑬ 本件委託契約事項 車両紹介条件6 契約解除に伴う違約金条項
- ⑭ 本件委託契約事項 車両紹介条件7 トラブルに伴う取引停止の違約金条項
- ⑮ 本件委託契約事項 車両紹介条件8 トラブルに伴うサービス停止の違約金条項

添付：申入れ書 別表

以上

## 申入れ書 別表

### 1. 自動車売買契約書（以下、本件契約書）

	申入れの趣旨	申入れの理由
<b>申入れ事項①</b>	<p>① 本件契約書第5条 契約解除に伴う違約金条項</p> <p>○今後、消費者との間で自動車売買契約締結の際、貴社と消費者との間で使用している本件契約書第5条（以下、「本条項1」といいます。）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。</p> <p>第5条（契約の解除）</p> <p>甲乙の一方が契約の解除を申し立てた際には、契約の相手に対して遅滞なく違約損害金として、預け入れ金並びに車両代金の2倍支払うものとし、契約の相手はこれに対し一切意義を唱えないものとする。</p>	<p>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、当該消費者契約と同種の消費者契約の解除に伴い、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。</p> <p>本条項1は、契約成立後に契約を解除した場合、預け入れ金並びに車両代金の2倍の金額を違約金として収受する旨定めています。</p> <p>しかし、売買契約の違約金について、その車両にかかった費用（修理・加修費、整備費、運送費、保管費等）を考慮しても車両価格の2倍もの金額を規定するのは、平均的な損害の額をはるかに超える金額です。</p> <p>したがって、本条項1は、消費者契約法第9条第1号に該当する不当条項であり、無効であると考えます。</p>
<b>申入れ事項②</b>	<p>② 本件契約書第6条 車両引渡し後の責任を免除する条項</p> <p>○今後消費者との間で、自動車売買契約の締結の際、貴社と消費者との間で使用している本件契約書第6条（以下、下線部分「本条項2」という。）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。</p> <p>第6条（車両引渡し後の責任）</p> <p>自動車引渡し後にて、車両状態表以外の外装ダメージ及び機関電装系不具合が確認された場合、甲はその部位を修理又は交換するためのパーツ、修理業者を手配する。またその費用及び工賃について乙の責任によるものとする。</p>	<p>自動車引渡し後に、車両状態表以外の外装ダメージ及び機関電装系不具合が確認された場合は、民法上「隠れた瑕疵」に該当すると考えられます。そのため、その修理交換費用をすべて買主が負担するのは、事業者の責任を免れるものです。</p> <p>したがって、本条項2は、貴社（事業者）の責任を認めず、消費者に生じた損害を賠償する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5号に該当し、無効であると考えます。</p>

申入れ事項③④⑤⑥

③～⑥ 本件契約書第9条  
 ③グーネット媒体の利用を禁じる条項 ④トラブルに伴う取引停止の違約金条項 ⑤批判の口コミ等を禁じる条項 ⑥誓約内容と異なる口コミ等を行った際の違約金条項  
 ○今後消費者との間で、自動車売買契約の締結の際、貴社と消費者との間で使用している本件契約書第9条（以下、「本条項3～6」という。）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9条（特約条項）  
 お問い合わせ窓口についてオークションを通じて注文した注文である前提にて甲提案サービスがある旨を理解した事を約束する。グーネット媒体でのお客様相談室の利用をしない事を固く誓い、また利用した場合、第5条が適用される旨を理解し、乙はこれについて一切意義を唱えないものとする。③  
 本取引中において、当店とのトラブル、口頭での脅迫、口頭暴力、乙は声音を強めるなど、取引において不適正だと判断される際には、即時、取引を停止し、甲は乙から購入金額50%を取得する場合があります、乙はそれを承認するものとする。④  
 また上記発生時において、和解文書を作成し、2ch、ネットでの批判、口コミなどを行わない事を約束する。それらが発覚した際には約束不履行としての請求を乙は負うものとする。⑤  
 甲より送付したメール契約文書への乙の署名は、売買契約書書面と同等の効力を有するものとする。  
 乙は車両本成約を履行する前提として、グーネット当車両在庫へのユーザーレビュー評価（総合、問合せ（見積り）、説明のわかりやすさ、納車までの対応、おすすりめ度）について全て5つ星を入力し、コメント内容について、以下の内容を明記する事を約束する。  
 （この度は車購入にあたって、最後までご親切にご対応頂けて感謝しております。最初から最後まで一貫してサポート頂けた事の安心さ、誠実さを評価してオール5つ星にさせて頂きました。ガレージDOGさんはとてもお勧めです！）  
 上記文言を一字一句変えずに入力反映し、履行することを約束する。  
 （誓約内容と違った文言、5つ星評価をした場合の制裁）  
 万が一、第2条車両成約前提誓約内容の5つ星評価をマイナスにしたり、第2条誓約と違うコメントの内容をマイナス表現した場合は、車両成約はおろか、本契約書の約束不履行とし、車両代金の100%を請求するものとし、異議が無い事を約束する。⑥

本条項3（左記③）  
 本来、消費者が仲介・販売事業者等に相談するのは自由であり、グーネット媒体でのお客様相談室の利用を禁じる条項は、消費者基本法に定められた消費者の自主的・合理的な選択の機会が確保される権利、および被害が生じた場合に適切・迅速に救済される権利を有しており、それを侵害するものではありません。よって、民法第1条第2項に規定する基本原則（自分の権利を行使して主張する場合や、義務を果たさなくてはならない場合は、信義に従って誠実に行為）に反して消費者の利益を一方的に害するもので、消費者契約法10条に該当し、無効であると考えます。さらにグーネット媒体でのお客様相談室の利用をした場合に第5条を適用するとしており、この点は、上述したように消費者契約法第9条1号に該当し無効です。  
 本条項4（左記④）  
 取引上のトラブルについて適正か否かを貴社のみが判断し取引を一方的に停止する規定は、消費者に債務不履行がなくとも事業者に契約を解除できる権限を与え、消費者の権利を制限するもので、消費者契約法10条に該当すると考えます。また、車両購入金額の50%の違約金の定めは、平均的な損害の額を超える金額であり、消費者契約法第9条第1号に該当し、無効であると考えます。  
 本条項5（左記⑤）  
 事実であれば、消費者が批判・口コミ等を行うことは本来自由であるべきところ、批判の口コミ等を禁じる条項は、消費者の権利を制限し、よって民法第1条第2項に規定する基本原則（自分の権利を行使したり主張する場合や、義務を果たさなくてはならない場合は、信義に従って誠実に行為）に反して消費者の利益を一方的に害するもので、消費者契約法第10条に該当し、無効であると考えます。  
 本条項6（左記⑥）  
 事実であれば、消費者が批判等を行うことは本来自由であり、内容についても表現の自由があるところ、グーネットユーザーレビュー評価について、条項記載内容の評価を強制したり、誓約内容と異なる評価を行った際の違約金を定める規定は、消費者の自主的・合理的な選択の機会を制限し、消費者の利益を一方的に害するもので、消費者契約法第10条に該当し、無効であると考えます。加えて、違約金を車両代金の100%とする定めは、消費者契約法第9条1号にも該当し無効です。

## 2. トリプルサポートサービスの締結に関する契約書（以下、本件サービス契約書）

	申入れの趣旨	申入れの理由
<p align="center"><b>申入れ事項⑦</b></p>	<p>⑦ 本件サービス契約書 無料サポート契約に関する不利益事実の不告知            ○消費者との間で、自動車売買契約の締結と同時に、貴社と消費者との間で締結している本件サービス契約において、以下の条件を満たさない意思表示（契約書の使用を含む）を停止してください。</p> <p>(1) 本件サービス契約を勧誘するに際し、本件サービス契約に定められたサポートサービスを受けるためには、別途整備費用等が必要となること及びその整備費用等の見積もりを本件サービス契約書に明記しかつ口頭でも説明すること。</p> <p>(2) サポートサービスが免責となる場合があり、その記載は別紙の「サポート規定」に記載されていることを、本件サービス契約書に明記しかつ口頭でも説明すること。</p>	<p>本件サービス契約書第1条において、サポートサービスとして「エンジン・ミッション3年間無料保証」「消耗品永久保証」「4年間（2回）車検無料サービス」と記載し、本件契約を締結することでこれらの保証及びサービスが無償で受けられるものと思料します。一方、別紙の「サポート規定」において「サポートご提供条件」として、「弊社車輛購入時において成約後納車前に納車整備点検を24～100項目で、それにて出てくる消耗品の交換をする」「納車以降3か月毎法定点検を弊社工場でお受けいただく」ことを前提としており、これらの前提となる事項は有償とされています。しかしこのことは、本件サービス契約書に一切の記載がないため、サポートサービスの前提としての費用は不要と、消費者を誤認させるものであることから、消費者契約法第4条1項1号の不実告知、または第4条2項の不利益事実の不告知に該当します。</p> <p>本件サービス契約書第1条において記載の「エンジン・ミッション3年間無料保証」「消耗品永久保証」「4年間（2回）車検無料サービス」という名称からは、別紙の「サポート規定」記載のように免責事項が幅広く設定されていることは容易に想像できません。本サービス契約書に関する記述が一切ないことが、消費者を誤認させるものであることから、消費者契約法第4条2項の不利益事実の不告知に該当します。</p> <p>また、本件サービス契約を締結する前に車両には一定の整備が必要であり、そのための整備費用を負担することが、消費者にはあらかじめ説明されていません。また、24ヶ月点検基本料などの費用説明もされていません。したがって、本件サービス契約は、消費者契約法第4条2項の不利益事実の不告知に該当します。</p>



4. 自動車購入委託契約書（以下、本件委託契約書）

申入れ事項⑩	申入れの趣旨	申入れの理由
<p>⑩ 本件委託契約書第3条 契約解除に伴う違約金条項 ○今後、消費者との間で自動車購入委託契約締結の際、貴社と消費者との間で使用している本件契約書第3条（下記の下線部分。以下、「本条項10」といいます。）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3条（違約金並びに契約内容について） 指定商品の購入後、甲の一方的な事情により取引をキャンセルし、支払を行わなかった場合、信義誠実の原則の元、乙は甲から押さえ金の100%を取得且つ、指定購入金額の不足分を違約金として請求するものとし、甲はそれに対し異議が無いものとする。</p>		<p>本条項10は、契約成立後に契約を解除した場合、押さえ金の100%と指定購入金額の不足分を違約金として請求する旨定めており、平均的な損害の額を超えると思われ、消費者契約法第9条第1号に該当し、無効であると考えます。</p>

5. 自動車購入委託契約書 自動車購入委託契約事項（以下、本件委託契約事項）

申入れ事項⑪	申入れの趣旨	申入れの理由
<p>⑪ 本件委託契約事項「車両紹介条件」2 車両年数、走行距離等譲歩条項 ○今後、消費者との間で自動車購入委託契約締結の際、貴社と消費者との間で使用している本件委託契約事項2（以下、「本条項11」といいます。）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。 「車両紹介条件」 2 車両紹介5回目以降について、同等車両より年式を最大5年落とし、走行距離は現走行プラス最大10万キロ、外装色は全色、自己修復、走行距離不明など、一定の変更条件の譲歩を頂くものとする。</p>		<p>本条項11は、車両の年数や走行距離、外装、修復などの条件を著しく低下することを了承させる条項であり、契約内容について消費者にとつて不利益な変更を一方的に迫るもので、消費者の自主的・合理的な選択の機会を制限するものです。よって、民法の基本原則（自分の権利を行使したり主張する場合や、義務を果たさなくてはいけない場合は、信義に従って誠実に行う）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条に該当し、無効であると考えます。</p>

<p>申入れ事項⑫</p>	<p>⑫ 本件委託契約事項「車両紹介条件」3 瑕疵不具合等の免責条項  ○今後、消費者との間で自動車購入委託契約締結の際、貴社と消費者との間で  使用している本件委託契約事項3（以下、「本条項12」といいます。）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。  3 車両状態について、外装、内装、機関、電装系、エンジン、ミッション、  チエックランプ（ABS、エアバック、エンジン警告灯）に大きなダメージ、  瑕疵、不具合、損耗、現状点灯などの妥協、譲歩を頂くものとします。</p>	<p>本条項112は、外装、内装、機関、電装系、エンジン、ミッション、チエ  ックランプ等に、大きなダメージ、瑕疵、不具合、損耗、現状点灯などの妥  協、譲歩を迫る条項であり、契約内容について消費者にとって不利益な変更  を一方的に迫るもので、消費者の自主的・合理的な選択の機会を制限するも  のです。よって、民法の基本原則（自分の権利を行使したり主張する場合や、  義務を果たさなくてはいけない場合は、信義に従って誠実に行う）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条に該当し、  無効であると考えます。</p>
<p>申入れ事項⑬</p>	<p>⑬ 本件委託契約事項「車両紹介条件」6 契約解除に伴う違約金条項  ○今後、消費者との間で自動車購入委託契約締結の際、貴社と消費者との間で  使用している本件委託契約事項6（以下、「本条項13」といいます。）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。  6 乙は甲から購入委託代理交渉の受託に際し、甲から車両確保の為、預かつ  た金額（押さえ金）について、複数回の商談を経て成約に至らなかった場合、  乙は甲から押さえ金の50%を受け取り、甲は異議が無いものとする。  押さえ金の有効期限は最低6ヶ月とし、その期間に押さえ金の返還はないもの  とし、甲の一方的なキャンセルが生じた際には、乙は甲から押さえ金の100%  を取得することとし、甲は異議が無いものとする。</p>	<p>本条項13は、契約後6ヶ月の間に成約に至らなかった場合に押さえ金の  50%、契約成立後に契約を解除した場合に押さえ金の100%の金額を違約金  として収受する旨定めており、平均的な損害の額を超えらると思われ、消費者  契約法第9条第1号に該当すると考えます。  また、契約成立後に契約を解除した場合に押さえ金の100%の金額を違約  金として収受する旨の規定は、委任契約は消費者がいつでも解除できる契約  であるにもかかわらず、実質的に解約を制限しており、信義則に反し消費者  の利益を一方的に害するものとして、消費者契約法第10条に該当し、無効  であると考えます。</p>
<p>申入れ事項⑭</p>	<p>⑭ 本件委託契約事項「車両紹介条件」7 トラブルに伴う取引停止の違約金  条項  ○今後、消費者との間で自動車購入委託契約締結の際、貴社と消費者との間で  使用している本件委託契約事項7（以下、「本条項14」といいます。）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。  7 本取引中において、当店とのトラブル、口頭での脅迫、口頭暴力、又は故  意による声を強めるなど、取引において不適正だと判断される際には、即時、  取引を停止し、乙は甲から押さえ金の100%を取得する場合があり、甲はそれ  を承認するものとする。</p>	<p>本条項14は、取引上のトラブルについて、適正か否かを貴社のみが判断  し一方的に取引を停止する規定は、消費者に債務不履行がなくとも事業者  契約を解除できる権限を与え、消費者の権利を制限するもので、消費者契約  法10条に該当し、無効であると考えます。  また、取引上のトラブルにより取引を停止した場合の押さえ金の100%の  違約金の定めは、平均的な損害の額を超えらると思われ、消費者契  約法第9条第1号に該当し、無効であると考えます。</p>



申入れ事項⑮

⑮ 本件委託契約事項「車両紹介条件」8 トラブルに伴うサービス停止の違約金条項  
○今後、消費者との間で自動車購入委託契約締結の際、貴社と消費者との間で使用している本件委託契約事項8（以下、「本条項15」といいます。）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。  
8 上記内容にて弊社規定の未遵守、トラブル、脅迫めいた文言など今後のお付き合いが難しいと判断した場合、サービス停止、また乙は甲から押さえ金の100%を収得する場合があり、甲はそれを了承するものとする。

本条項15は、取引上のトラブルについて、適正か否かを貴社のみが判断し一方的に取引を停止する規定は、事業者に一方的に契約を解除できる権限を与え、消費者の権利を制限するもので、消費者契約法10条に該当し、無効であると考えます。  
また、取引上のトラブルにより取引を停止した場合の押さえ金の100%の違約金の定めは、平均的な損害の額を超える金額であると思われ、消費者契約法第9条第1号に該当し、無効であると考えます。