

2024 年 10 月 15 日

全保連株式会社
代表取締役社長 辻 幸治様

特定適格消費者団体
特定非営利活動法人 消費者機構日本
代表理事 佐々木 幸孝



申入書

私ども消費者機構日本（以下「当機構」という）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並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、消費者契約法に基づく適格消費者団体の認定及び消費者裁判手続特例法に基づく特定適格消費者団体の認定を内閣総理大臣より受けている団体です。

先般、消費者より当機構に対し、家賃を滞納したときに請求される保証事務手数料に関する情報提供を受け、当機構で質問（4月4日付）をさせていただいたところ、貴社より回答（5月16日付）がありました。

当機構が消費者から情報提供をうけた事案および貴社の回答を検討した結果、貴社が受領する保証事務手数料について、不当利得の問題があるとの結論に達しました。

つきましては、下記のとおり申入れ及び情報提供のお願いをいたします。本書面に対する貴社の文書による回答を2024年11月29日までに当機構にお寄せください。

なお、本件につきましては、本書面の内容並びに貴法人のご回答の有無及び内容等を当機構のウェブサイト等に適宜公表いたします（正確性を期すために貴社からの文書の引用を含めて公表することがあります）。

記

第1 申入れと情報提供のお願いの趣旨

1 申入れ事項

貴社が、消費者との間で締結した契約に基づき、保証事務手数料として、2016年10月1日以降に受領した金員を消費者に返還してください。

2 情報提供のお願い

（1）貴社が、2016年10月1日以降に保証事務手数料を受領した消費者の人数を教えてください。

（2）貴社が、2016年10月1日以降に受領した保証事務手数料の総額を教えてください。

第2 申入れの理由

1 貴社と消費者との間の契約と保証事務手数料の支払い義務

貴社は、賃貸借契約を締結しようとする消費者及びその連帯保証人との間で、賃貸借保証

委託契約を締結しております。同契約書の内容によれば、消費者は貴社に保証委託料を支払います。また、消費者が貸貸人に支払うべき賃料等を滞納した場合、貴社が貸貸人に対してその滞納した代金を代位弁済するとともに、消費者に対して求償をすることとなります。そして、消費者には別途同契約に基づき、保証事務手数料として、代位弁済一回あたり、2700円（消費税別）の請求を行う内容となっております（貸貸借保証委託契約第11条）。貴社のご説明によれば、この保証事務手数料は、貴社が貸貸人に対して行う賃料不払いの確認作業、立替払いの実施に必要となる作業、賃借人に対する求償に係る作業に要する費用として、賃借人に負担を求めるものとされております。

しかし、この保証事務手数料の支払義務を定める条項（以下、「本件条項」といいます。）は、消費者契約法9条1項2号又は消費者契約法10条により無効です。以下、詳述します。

2 消費者契約法10条違反

（1）消費者契約法10条第一要件

保証人が主たる債務者に代わって弁済をした場合、保証人は、主たる債務者に対し、

「主たる債務者に代わって弁済その他自己の財産をもって債務を消滅させる行為（債務の消滅行為）に支出した財産の額（その財産の額がその債務の消滅行為によって消滅した主たる債務の額を超える場合にあっては、その消滅した額）」（民法459条1項）及び「弁済その他免責があった日以後の法定利息及び避けることができなかった費用その他の損害の賠償」（民法459条2項、民法422条2項）を請求することができます。

一方、保証事務手数料は賃料不払いの確認作業、立替払いの実施に必要となる作業、賃借人に対する求償に係る作業に要する費用であるところ、貴社のご説明によれば、賃料不払いの確認作業は貸貸人からの請求を待つ又は口座振替システムに基づきいわば自動的に立替払いを行うというもので、賃料不払いについての確認作業に特別費用が発生するとはいえません。また、立替払いの実施も同様に振込作業を行うにとどまります。さらに、賃借人に対する求償は、はがきや封書の送付をおこなうというものとどまります。このように、貴社が立替払いに要する費用は2700円（消費税別）には満たない金額といえます。

本件条項が適用された場合、賃借人は立替払い一回あたり2700円（消費税別）という、費用以上の負担することになり、消費者の義務が加重されることになります。

このように、本件条項が適用される場合、民法等が適用される場合に比して、消費者の義務を加重するものであるため、第一要件を満たします。

（2）消費者契約法10条第二要件

賃借人が負担する金額は、一律に2700円（消費税別）とされており、たとえば短時間の遅延であった場合、割合として高額な負担となってしまいます。また、代位弁済1回あたり2700円（消費税別）の負担が生じてしまうため、遅延期間が長引けば、その分保証事務手数料の負担も大きくなっていき、賃料の遅延損害金に加えてこの負担が加算されることは、賃借人にとって過度な負担となります。

また、貴社は保証事務手数料を消費者から受領することで、大きな利益を得ています。このことは、貴社の有価証券報告書（2023年9月23日提出）に「継続的に受領する収益として、累計契約件数の積上げに伴い徐々に売上に占める割合が増えており、安定的な収益構造となっております。」と記載されていることから明らかです（有価証券報告書、2023年9月23日提出、28頁／142頁）。前述の消費者契約法9条1項2号は、「被害者は相手方の不法行為、債務不履行から利得を得てはならない」という原則が反映されたものであり、民事損害賠償法の世界では、相手方の債務不履行に乗じて利得を上げることは許容されていません。

このように、本件条項は消費者の権利を一方的に害するものであり、また民法の基本原則に反しているといえます。

よって、本件条項は、消費者契約法10条に基づき、無効です。

3 消費者契約法9条1項2号違反

消費者契約法9条1項2号は、「当該消費者契約に基づき支払うべき金銭の全部又は一部を消費者が支払期日（支払回数が二以上である場合には、それぞれの支払期日。以下この号において同じ。）までに支払わない場合における損害賠償の額を予定し、又は違約金を定める条項であって、これらを合算した額が、支払期日の翌日からその支払をする日までの期間について、その日数に応じ、当該支払期日に支払うべき額から当該支払期日に支払うべき額のうち既に支払われた額を控除した額に年十四・六パーセントの割合を乗じて計算した額を超えるもの当該超える部分」を無効と定めます。

保証事務手数料は、消費者である賃借人が賃料の支払いを遅滞した場合に支払義務が生じると定められた金員です。

また、貴社の説明によれば、保証事務手数料は、貴社が賃貸人に対して行う賃料不払いの確認作業、立替払いの実施に必要となる作業、賃借人に対する求償に係る作業に要する費用として、賃借人に負担をさせているものです。このような費用は、本来は債権者たる貴社が債務不履行に基づく損害として立証して債務者に請求すべきものであるところ、その立証の困難から、約定によって金額を定額と定めたものです。そのため、保証事務手数料の規定は、民法上の損害賠償額の予定（民法420条1項）、消費者契約法9条1項2号にいう損害賠償額の予定又は違約金に該当します。

そして、保証事務手数料の金額は2700円（消費税別）という定額であり、賃借人が負担する賃料債務の原本、賃貸借契約に定められた遅延損害金の規定次第では、同条項に定める上限である年14.6パーセントの割合を超過する負担が賃借人に生じます。

よって、保証事務手数料を賃借人が負担するという条項は消費者契約法9条1項2号に違反します。

4 不当利得返還請求権の成立

以上のように、消費者は貴社に対し、法律上の原因なく保証事務手数料相当額の金員を支払うことによって損失を被り、貴社は同時に利得を得ております。よって、消費者は貴社に対し、不当利得に基づく返還請求権を有します。

したがって、当機構は、貴社に対し、申入れの趣旨のとおり申入れを行います。

以上

＜この件に関するお問い合わせ先・ご回答の送付先＞

特定非営利活動法人

消費者機構日本

専務理事
事務局

板谷 伸彦
森口 直樹

〒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

e-mail

itadani@coj.gr.jp moriguchi@coj.gr.jp