

2014年10月27日

株式会社 新大阪互助会
代表取締役 谷川 健 男 様

適格消費者団体
特定非営利活動法人 消費者支援機構関西
理事長 榎 彰 徳
【連絡先（事務局）】担当：山崎
〒540-0033 大阪市中央区石町
一丁目1番1号天満橋千代田ビル
TEL06-6945-0729/FAX06-6945-0730
メールアドレス info@kc-s.or.jp
ホームページ [http:// www.kc-s.or.jp](http://www.kc-s.or.jp)

「ご回答」に対する回答並びに「お問い合わせ」活動の終了のご通知

貴社より2014年(平成26年)7月8日付「ご回答」過日確かに拝受いたしました。

当団体よりのお問い合わせ・質問事項に速やかにご回答頂き、誠にありがとうございました。

当団体において、貴社からの上記「ご回答」を検討させて頂いた結果を下記のとおり回答させて頂きますので、よろしくお願い申し上げます。

記

1. 「1」について。

当団体は、募集費は、加入希望者に対して互助会契約に関する説明を行うとともに、加入希望者の希望や状況をもとに加入コースや支払額を提案し、契約を行うための業務の一環として行われる活動費用であり、これは、事業の運営にかかる一般的な費用であることから、解約された当該契約との関連性は認められず、解約に伴う損害とは評価できないと考えます。

貴社の互助会契約における募集活動も、貴社の業務の一環として行われている以上、事業の運営にかかる一般的な費用であって、解約された当該契約との関連性は認められないので、解約に伴う損害とは評価することはできず、上記項目を解約に当たって控除することは、消費者契約法第9条第1号、訪問販売による勧誘の場合においては、特定商取引法第10条第1項第4号に抵触すると考えます。

したがいまして、 円が、解約にかかる契約と関連性がある損害である、との貴社のご主張には承服いたしかねます。

2. 「2」について。

貴社は、「契約手続に要する費用」として、 円(外務員の時給平均額)×1.5時間(契約手続に要する平均的な時間)= 円を「入会手続費」の一部として解約時に控除するとご回答されています。

しかし、外務員の勤務時間は固定されていること、当該外務員が勤務時間において契約手続に従事していたのか、契約手続以外の他の業務に従事していたのかを問わず、貴社は勤務時間に応じた人件費の支払いを免れないことから、当団体は、貴社の当該外務員に対する1.5時間分の人件費の負担は解除との関連性は認められず(解除があろうとなかろうと支払われる)、解除に伴う損害とは評価することはできないので、解約手数料としてかかる外務員の人件費を控除することは、消費者契約法第9条第1号、訪問販売による勧誘の場合においては、特定商取引法第10条第1項第4号に抵触すると考えます。

したがって、貴社の見解(「契約手続に従事する外務員が現実に携わる契約手続に対して弊社が支払う賃金が入会手続費に含まれることは当然」)には承服いたしかねます(なお、貴社は、当団体が外務員の人件費を控除することが妥当でないことの根拠として示した上記理由に対して明確にお答え頂かないまま、「当然」とご主張されています)。

3. 「3」について。

当団体は、上記「2」と同様、解約手続に要する担当職員の人件費を控除することについては、当該担当者の勤務時間は固定されていること、当該担当者が勤務時間において解約手続に従事していたのか、解約手続以外の他の業務に従事していたのかを問わず、貴社は勤務時間に応じた人件費の支払いを免れないことから、貴社の当該担当職員に対する45分間分の人件費の負担は解除との関連性は認められず(解除があろうとなかろうと支払われる)、解除に伴う損害とは評価することができないので、解約手数料として担当職員の人件費を控除することは、消費者契約法第9条第1号、訪問販売による勧誘の場合においては、特定商取引法第10条第1項第4号に抵触すると考えます。

したがって、貴社の見解(「現実に解約手続に従事する担当職員の賃金は弊社が実際に支払っている経費でありますので、当該契約の解約に携わった担当職員の人件費は解除に伴う損害に含まれることは当然の理」)には承服いたしかねます(なお、貴社は、当団体が解約手続に従事する担当職員の人件費を控除することが妥当でないことの根拠として示した上記理由に対して明確にお答え頂かないまま「当然」とご主張されています)。

4. 「4」について。

貴社は、「訪問販売により締結された契約」の解約に限り、解約手続に要する人件費は控除しない方向で対処して運用したい」とご回答されています。

特定商取引法第10条第1項第4号では「契約の締結及び履行のために通常要する費用の額」を超える損害賠償・違約金を取得できないものと規定され、「契約の締結」のために通常要する費用とは、書面作成費、印紙税等、「契約の履行」のために通常要する費用とは、代金の取り立ての費用、催告費用等と解釈されている（通達：「特定商取引に関する法律等の施行について」平成25年2月20日）ことは前回お伝えしたとおりです。

前回、当団体は、当該契約の「解除」にかかる費用は「契約の締結及び履行のために通常要する費用」には含まれないとするのが同法第10条第1項第4号の一般的な解釈と考えられるので、当該契約が特定商取引法の「訪問販売」により締結される場合に、貴社が解約手続に要する人件費として、 $\text{〇〇〇〇円} \times 45 \text{分}$ （解約手続に要する平均的な時間）＝ 〇〇〇〇円 を控除することは、特定商取引法第10条第1項第4号に抵触するのではないかと考える旨お伝えいたしました。

以上について、貴社が解約手続に要する人件費は控除しない方向で対処して運用したいとのご見解を示されたことは、当団体はこれを高く評価させていただきます。

しかし、当団体の見解としては、解約手続に要する人件費（ 〇〇〇〇円 ）のみならず、本書「1」記載の募集活動に要する人件費（ 〇〇〇〇円 ）及び同「2」記載の入会手続（契約手続）に要する人件費（ 〇〇〇〇円 ）についても、解約手続に要する人件費と同様、特定商取引法の「契約の締結及び履行のために通常要する費用」には該当せず、これらについて控除することは、特定商取引法第10条第1項第4号に抵触することになると考えております（本書「1」「2」「3」で述べましたが、念のため付言いたします）。

なお、貴社が「訪問販売により締結された契約」の解約に限り、解約手続に要する人件費を控除しない方向で対処して運用されるという場合、具体的に訪問販売の場合とそうでない場合とを分けて解約手数料の金額を記載するなど約款の変更を行われるのか、あるいは、約款の変更を行わずに、現場での個々の事案に応じた運用として対処されるおつもりなのか、ご教示頂けると幸いです。

5. まとめ

以上のとおり、未だ貴社と当団体とでは、少なからず見解の相違がありますが、当団体としては、貴社の解約手数料についての約款の定めについて、消費者契約法や特定商取引法に基づく適格消費者団体としての差止請求活動を行うかどうかについては、今後の貴社の自主的な約款や運用の改善状況を

注視しつつ、今後も継続検討をしていきたいと考えております。

当団体は、さしあたり、本書をもちまして、貴社に対する「お問い合わせ」活動を、一旦終了させて頂くことにいたしましたので、その旨本書を以てご連絡します。

当団体は、これまでの貴社に対する「お問い合わせ」活動について、貴社のご了解がある場合を除き貴社作成の回答書、見解、資料等そのものは公開せず、その事実過程と「お問い合わせ」活動の結果を報告する形で、【別紙】のとおり当団体のホームページに掲載したいと考えております。

そこで、貴社におかれましては、【別紙】の内容に事実誤認等がないかについて、ご検討、ご確認頂き、2014年11月28日までにご連絡ください。

当団体にてご指摘内容を確認し、【別紙】について必要な修正をしたうえでホームページに掲載させて頂きます。

最後になりましたが、貴社におかれましては、今後とも消費者契約法等の消費者保護の趣旨に則り、消費者によりよいサービスをご提供頂くために、契約内容へのますますのご配慮を期待いたします。

以 上