

文書番号 010-009

平成22年8月

〒468-0015 岐阜市早田東町7-14

コメット歯科クリニック 御中

特定非営利活動法人あいち消費者被害防止ネッ

理事長 杉浦 市

(連絡先) 〒464-0824 名古屋市千種区稲舟通り

1丁目39番地 生協生活

理事・事務局長 外

(TEL:052-782-5225、FAX:052-781

申入書

拝啓 時下ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。

当NPO法人は、消費者団体や消費者問題に取り組む弁護士・消費生活相談員等の専門家、一般個人によって構成されており、平成22年4月14日に消費者契約法13条の内閣総理大臣の認定を受けた適格消費者団体です。

さて、今般、貴院で治療申込を行った患者から、貴院の診療契約における交付書面や対応について不適切な点があるとの情報提供を受けました。

そこで、顎関節症やインプラントの予約の申込があった際に、貴院が患者に対して交付する『「治療計画」 施術の明細兼契約書』(以下、「契約書」と言います)及び貴院が必要に応じて患者に交付する『「契約の解約・解除・破棄」に関する院内規定』(以下、「院内規定」と言います)につきまして、消費者保護の観点から検討をさせていただいた結果、条項等につき消費者契約法その他の法律に鑑み、消費者の利益を害し不当ないし不適切と思われる条項がありました。

つきましては、別紙のとおり、是正の申入れをさせていただきますので、ご検討の上、貴院の見解や対応につき、平成22年9月25日までに上記連絡先宛に、書面にてご回答くださいますようお願い申し上げます。

なお、本申入れの内容、貴院からの回答の有無及び回答内容は適宜の方法により公表させていただきますことを申し添えます。

敬具

申入れ事項

第1 申入れの趣旨

1 下記行為についての停止を求めます。

契約締結時までに開示・説明していない院内規定に基づき違約金やキャンセル料の請求をする行為

2 下記契約条項の使用を停止することを求めます。

(1) 契約書における、「医療機関との治療契約における中途解約は（クーリングオフを含め）、法律上認められておりません。」と定める契約条項

(2) 契約書における、「但し当院では患者様のご都合を配慮し、7日間は特例として院内規定に基づき、違約金と事務手数料にて中途解約に応じます。」と定める契約条項

3 仮に、院内規定について契約締結時までに遅滞なく開示・説明をしたとしても、消費者（患者）側から中途解約した場合における違約金及びキャンセル料について、下記のとおり改善・是正を求めます。

(1) 違約金の金額について、当該消費者契約と同種の消費者契約の解除に伴い貴院に生ずべき平均的な損害を超えないようにして下さい。

(2) キャンセル料と違約金とを二重で請求することがないようにして下さい。また、適用場面が異なることが明確になるようにして下さい。

第2 申入れの理由

1 停止を求める行為（申入れの趣旨第1項）について

前記情報提供のあった患者によれば、貴院は、患者が治療の申込をした時点では、院内規定を開示・説明せず、患者が治療を中途解約した後になって初めて、同規定を開示したとのことです。

そもそも、契約締結時までに提示されていない事項は契約の内容にはなりませんので、そのような事項を契約の相手方に対して請求することはできません。

とりわけ、継続的契約において、中途解約をした場合の違約金の有無や金額、その発生時期などは、契約内容における重要な要素であり、消費者が契約を締結するか否かを判断する重要な要素となりますので、遅滞なく提示される必要があります。

したがって、患者の治療申込時までに遅滞なく開示・説明がされなかった院内規定に基づき、患者に対して違約金やキャンセル料を請求する行為を停止するよう求めます。

2 停止を求める契約条項（申入れの趣旨第2項）について

(1) 中途解約について、貴院の契約書には下記3点が規定されていると整理できます。

- i) 原則として中途解約ができない。
- ii) 契約の中途解約は申込日から7日間に限定する。
- iii) 7日以内に中途解約した場合であっても違約金及び事務手数料の支払いが必要となる。

(2) この点、医療機関と患者との間の診療契約は、法律行為でない事務の委託として準委任契約（民法 656 条）と解されています（歯科について、東京地裁 H13.2.26 など）。

そして、準委任契約は委任に関する規定が準用されるどころ、委任契約は各当事者がいつでもその解除をすることができます（同法 651 条 1 項）。

その場合、受任者は、既にした履行の割合に応じて報酬を請求することができます（同法 648 条 3 項）。

したがって、民法上の規定によれば、

- ① 貴院と患者との間の診療契約はいつでも解約でき、
- ② その場合、貴院はすでに行った診療行為の割合に応じて患者に対し診療報酬を請求することになります。

したがって、貴院が契約書に記載している前記の契約条項 i) ii) は、中途解約を申込日から7日間に限定している点について、上記民法の規定の定めにして消費者の権利を制限し義務を加重するものであり、準委任契約の性質及び信義誠実の原則に反し無効です（消費者契約法 10 条）。

したがって、当該契約条項の使用は停止されるよう求めます。

3 改善・是正を求める契約条項（申入れの趣旨第3項）について

(1) 契約締結時までには開示・説明されていない院内規定に基づき違約金やキャンセル料が請求できないことは前記のとおりですが、仮に開示されたとしても、下記のとおり改善・是正を求めます。

(2) 貴院では、申込日から7日以内に解約した場合には院内規定に基づく違約金及び事務手数料を支払うことが必要とされています（7日間に限定することが違法であることは前記のとおりです）。

そして、貴院の契約書及び院内規定が定める違約金・キャンセル料は下記のとおりと整理できます。

i) 違約金について

① 患者が契約の解約・解除・破棄した場合、患者は下記の金員を支払う。

○治療開始前の場合

- ・契約治療費が5万円以上の場合、違約金として一律5万2500円
- ・契約治療費が5万円未満の場合、契約治療費の50%

○治療が開始されている場合

契約治療費の全額

② 患者が契約の解約・解除・破棄した場合、上記各違約金に加えて、事務手数料5250円を支払う。

ii) キャンセル料について

① 患者側から予約日を変更した場合、キャンセルした後改めて予約したものと解釈される。

② 変更・キャンセルした場合、患者は下記金員を支払う。

- ・3日前の場合、1万円
- ・2日前の場合、1万5000円
- ・前日の場合、2万円
- ・当日の場合、3万円

(3) 消費者契約法9条1号は、消費者契約の解除に伴う損害賠償額の予定または違約金を定める条項について、これらを合算した額が、当該条項において設定された解除の事由、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ずべき平均的な損害の額を超える部分を無効としています。

(4) 貴院の院内規定によれば、治療開始後の場合には治療費を全額支払う必要がありますが、これは事実上中途解約ができないのと同様であり、消費者契約法9条1号が定める「平均的な損害」を超えることは明らかです。よって、かかる違約金の定めについては無効です。

また、治療開始前の違約金についても、中途解約を申し出た時期などによっては、上記金額が平均的な金額を超える可能性があると思われます。

したがって、消費者が中途解約をした際の違約金については、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ずべき平均的な損害の額を超えないよう改善・是正して下さい。

(5) 加えて、貴院では、前記のとおりキャンセル料を規定しています。

おそらく、違約金は申込日より7日間以内に中途解約した場合に支払うものであ

るのに対して、キャンセル料は単に施術予定日を変更した場合に支払うべきものであり、適用場面が異なるものと思われます。

しかし、契約書では「変更・キャンセル」として変更及びキャンセルが並列して記載されていることから、解約した場合には違約金とキャンセル料の両方が必要となるのではないかとの誤解を消費者に生じさせるおそれがあります。

したがって、適用場面が異なることが明確になるよう、契約書を改善・是正して下さい。

また、中途解約した場合に、すでに予約していた施術日をキャンセルすることになることは当然ですので、その場合には違約金とキャンセル料の両方を請求することはできません（これらを合算した金額が平均的損害を超えないようにする必要があります）。したがって、貴院におかれましても、違約金とキャンセル料が重複して請求されないように注意して下さい。

以上