

平成28年8月23日

〒141-0032

東京都品川区大崎4丁目1番2号 ウィン第2五反田ビル3F

株式会社アイディール・ライフ 御中

特定非営利活動法人消費者被害防止ネットワーク東海

理事長 杉浦 市郎

(連絡先) 〒464-0075 名古屋市千種区内山三丁目28番2号

KS千種ビル6階F

事務局長 野澤 厚美

(TEL : 052-734-8107、FAX : 052-734-8108)

再 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。

当法人の平成28年4月19日付「お申入れ及びお問合せ書」に対し、さっそく一部改訂する旨のご回答をいただき、ありがとうございました。

その余の事項につき、貴社のご見解を踏まえて再検討いたしました。やはり是正の必要性があるとの結論に至りました。

つきましては、改めて別紙のとおり是正等の申入れをいたしますので、ご検討の上、貴社のご見解やご対応につき、平成28年9月23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、事務所を上記に移転しましたので、ご報告申し上げます。

敬具

再 申 入 れ 事 項

第1 利用規約4条14項 初回ウォーターサーバー及び水が返送となった場合の手数料

初回のウォーターサーバーおよび水の受取りがお客様の事由により返送となった場合、12,500円（税込13,500円）の手数料を当社へお振込によりお支払いいただきます。

(1) 再申入れの趣旨

手数料の金額を実際の配達の実費、水製品の仕入れ原価、メンテナンス費用の平均額の合計の範囲内の金額に改めて下さい。

(2) 再申入れの理由

貴社は、発生する具体的な費用として、ウォーターサーバー及びパーツ、水製品の返送料実費が発生する上、返送された水製品は衛生上の配慮から廃棄していること、さらに、ウォーターサーバーについても梱包を解いて状況を確認し、必要なものについてはメンテナンスを行っていること、これらの費用実費の平均額を合算した額が12,500円（税抜き）となるので、実際の配達の実費内の金額に改めることはできないとのご回答です。

しかし、実際に貴社に掛かる実費の額は、サーバー、パーツの配達料、水の仕入れ原価、サーバーのメンテナンス費用に限られるものと考えられ、しかも、メンテナンスが必要になるケースはごく少ないものと思われまます。その結果、実費の合計は12,500円（税抜き）を下回るものと推察いたします。

したがって、手数料として消費者に12,500円（税抜き）を負担させる本条項は、実際の実費を超える負担を消費者にさせるものであり、依然、消費者の義務を加重しその利益を一方的に害することになり、消費者契約法10条に抵触するものと思料致します。よって、実際の配達の実費、水製品の仕入れ原価、メンテナンス費用の平均額の合計の手数料の金額を実費の範囲内の金額に改めて下さい。

第2 7条第2項 期間内の解約の場合の解約手数料等

ウォーターサーバーは別途取り決めがある場合を除き、当社よりお客様に有償で貸与されたものです。初回お届け日の月末を起算日として、ご契約期間中においてご解約された場合は、スタンダードプランをご契約の場合、12,500円（税込13,500円）、ずっとアイディールプランをご契約の場合、13,500円（税込14,580円）をそれぞれ解約手数料としてお支払いいただきます。

(1) 再申入れの趣旨

解約手数料の額につき、契約の残期間に応じた貴社に生ずべき平均的損害の範囲内に

なるよう規定を改めて下さい。

(2) 申入れの理由

貴社は、実費の具体的な内容として、配送業者の引き取りサービスの手数料、返却されたウォーターサーバーのメンテナンス料が発生し、それらの費用の平均額を合計して算出したのが上記解約手数料であるので、平均的損害を超えず、手数料金額については現状を維持したいとの回答をしておられます。

しかしながら、配送業者の引き取りサービスの手数料が掛かることや、ウォーターサーバーのメンテナンス料が発生するのは、契約期間内に解約した場合に限らず、契約期間満了後に解約した場合も同様であると思料されます。したがって、上記実費は、契約期間内に解約したことによる損害とは考えられません。

したがって、一律 13,500 円ないし 14,580 円の解約手数料を定める上記規定は、貴社に生ずべき平均的損害を超える損害賠償額の予定又は違約金を定めるものであり、消費者契約法 9 条 1 号に抵触します。よって、解約手数料の額につき、少なくとも、契約の残期間に応じた貴社に生ずべき平均的損害の範囲内になるよう規定を改めて下さい。

第3 13条 規約の変更

当社は、随時本規約を変更することができるものとします。本規約の変更は、当社ホームページ (<http://i-deallife.jp>) で告知し、告知がなされた日の翌日午前零時から変更の効力を生ずるものとします。

(1) 再申入れの趣旨

本条項の第 1 文を、「当社は、本規約の変更内容の合理性、告知期間等について消費者の権利を害することがないよう、十分に留意した上、随時本契約を変更することができるものとします。」と変更してください。

また、第 2 文につき、規約変更の効力発生日を、告知がなされた日の翌日とするのではなく、効力発生日まで相当な期間（2 か月程度）を置くように変更して下さい。

(2) 再申入れの理由

貴社は、時々の状況に応じて必要な規約の変更を、随時にかつ画一的に行うことが必要であり、そのこと自体が直ちに消費者の権利を制限し、利益を一方的に害することにはならないとされ、また、規約の変更に一定の限界があることは理解しているので、実際に規約を変更する際には、内容の合理性、告知期間等について消費者の権利を害することがないよう、十分に留意しているし、今後もそのように運用していく考えであり、削除は必要ないとのことご回答です。

当法人と致しましても、多数の顧客との契約を有している中で、画一的な処理が必要との貴社のお立場を理解しない訳ではありません。したがって、貴社のご回答のとおり、「内容の合理性、告知期間等について消費者の権利を害することがないよう、十分に留意し」との記載を条項中に入れていただくよう求めます。また、効力発生時期についても、告知がなされた日の翌日午前零時からとするのではなく、消費者に対し周知徹底を図る趣旨から、効力発生日まで相当な期間（2 か月程度）を置くように変更してください。

るよう求めます。

第4 15条 裁判管轄

当社とお客様との間で本規約に関連する紛争が発生したときは、両者で誠意をもって協議しこれを解決するものとしませんが、訴訟の必要が生じた場合は、東京地方裁判所を第一審専属管轄裁判所とします。

(1) 再申入れの趣旨

本条項の「訴訟の必要が生じた場合は、東京地方裁判所を第一審専属管轄裁判所とします。」との部分を削除して下さい。

(2) 再申入れの理由

貴社は、東京本店以外に支店、営業所等を有しておらず、そのための必要性に応じて本規定を設けていること、専属的合意管轄がある場合でも、民事訴訟法17条の適用が排除されていないこと等を理由に、上記規定を維持したい旨回答しておられます。

しかしながら、民事訴訟法17条の適用の可能性があっても、消費者にとっては、東京地方裁判所に訴訟を提起されること自体不利益ですし、同法17条による移送を申し立てても移送が認められるとは限りません。結局、同法17条の適用があっても、消費者の権利を制限しその利益を一方的に害することに変わりはなく、消費者契約法10条に抵触します。よって、削除して下さるよう求めます。

なお、同様の専属的合意管轄の規定を置く他の事業者の方にも、当法人からの同趣旨の申し入れに応じて頂いていますことを申し添えます。

以上