

平成30年2月20日

〒150-0001

東京都渋谷区神宮前一丁目4番16号

プレミアムウォーター株式会社

代表取締役 長野成晃様

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3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)

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29年8月22日付「申入書」に対し、貴社より同年10月13日付にて2通の回答書にて詳細なご説明を頂き、また、上記申入書において「PREMIUM WATER ご利用規約」につき、当法人がこれまで申入れし、株式会社アイディールライフや貴社におかれて改善してこられた内容が反映されていない部分があることを指摘しましたところ、速やかに改定していただきました。

ところで、現在貴社が公表しておられる「iDEAL WATER 水宅配サービスご利用規約」及び、「PREMIUM WATER ご利用規約」を子細に検討致しましたところ、いくつかの問題点を発見しましたので、改めて、別紙のとおり申入れを致します。ご検討の上、貴社のご見解やご対応につき、平成30年3月20日までに上記連絡先宛に、書面にてご回答下さいますようお願い申し上げます。

敬具

申入れ事項

第1 「iDEAL WATER 水宅配サービスご利用規約」に関して

1 第4条第11項 初回のウォーターサーバーおよび水の受取りが消費者の事由により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) 申入れの趣旨

同条項の手数料の金額を7,500円に改めて下さい。

(2) 申入れの理由

当法人が、平成28年8月23日付「再申入書」により、株式会社アイディール・ライフに対し、消費者契約法第10条に基づき同条項の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るよう申し入れたところ、同社は、同年9月30日付「『再申入書』に関する回答書」で、手数料の金額を7,500円に改訂する旨ご回答されました。

ところが、現在使用しておられる利用規約においても、手数料の金額が12,500円（税込み13,500円）のままになっています。

速やかに手数料の金額を7,500円に改訂されるよう求めます。

2 第13条第1項 規約及び利用料金の変更・承認

当社は、市場の動向および社会情勢等に準じ、いつでも本規約および利用料金を適正な範囲において変更することができるものとします。

(1) 申入れの趣旨

本規約のうち利用料金を変更できるとする部分を削除するか、または、どうしても必要として用いる場合には、本規約により利用料金を変更した場合には、適用までに一定期間の周知期間を設定するとともに、その後消費者が無条件で契約を解約できる旨の規定を加えて下さい。

(2) 申入れの理由

本条項は、規約のみでなく、利用料金についても、適正な範囲内において変更することができるとするものです。しかし、利用料金は、本契約における本質的な要素であり、貴社の一方的な意思により変更できるとすると、それが適正な範囲内であっても、消費者の利益を著しく害することとなります。貴社は、当法人の申入れにより、同条第3項に、「前二項にかかわらず、ご利用いただいているお客様に大きな影響を与える変更やお客様への十分な配慮が必要となる変更となるときは、予め合理的な事前告知期間を設けるものとします。」と定めていますが、この条項があっても、消費者は、貴社が変更した利用料金に拘束され、同料金での貴社のサービスの利用を強いられることとなります。

これは、その利益を一方的に害するものであり、消費者契約法10条に抵触します。したがって、本規約のうち利用料金を変更できるとする部分を削除するか、または、どうしても必要として用いる場合には、本規約により利用料金を変更した場合には、適用までに一定期間の周知期間を設定するとともに、その後消費者が無条件で契約を解約できる旨の規定を加えて下さい。

第2 「PREMIUM WATER ご利用規約」に関して

1 第6条第2項 末尾 取扱説明書どおりの使用方法を行わなかったことで生じた被害、損害

・取扱説明書どおりの使用方法を行わなかったことで生じた被害、損害（水漏れ、火傷等）に対する補償はいたしかねます。

(1) 申入れの趣旨

被害、損害（水漏れ、火傷等）が発生した原因が、商品の欠陥や貴社の過失による場合は除く旨改訂して下さい。

(2) 申入れの理由

本条項は、消費者が取扱説明書に反した使用方法をしたことによる被害、損害につき、商品の欠陥や貴社の過失の有無にかかわらず貴社が損害賠償を負わない旨の規定ですが、これは貴社の損害賠償の全部を免除する規定であり、消費者契約法第8条第1項第1号、第3号、第5号に抵触し無効です。よって、被害、損害（水漏れ、火傷等）が発生した原因が、商品の欠陥や貴社の過失による場合は除く旨改訂して下さい。

2 第7条第6項 早期解約手数料

各プランにおいて、ご契約後早期ご解約の場合、下記のと通りの早期解約手数料をお支払いいただきます。

(1) 申入れの趣旨

「早期ご解約の場合」とはどのような場合を指すのか、明記して下さい。

(2) 申入れの理由

「早期ご解約の場合」とはどのような場合か、利用規約を読んでも不明です。第1条の定義規定か、第7条第6項に、「早期ご解約の場合」とはどのような場合を指すのか明記して下さい。

3 第13条第1項 規約及び利用料金の変更・承認

本部は、市場の動向および社会情勢等に準じ、いつでも本規約および代金等（以下「規約等」といいます。）を適正な範囲において変更することができるものとします。

(1) 申入れの趣旨

本規約のうち利用料金を変更できるとする部分を削除するか、または、どうしても必要として用いる場合には、本規約により利用料金を変更した場合には、適用までに一定期間の周知期間を設定するとともに、その後消費者が無条件で契約を解約できる旨の規定を加えて下さい。

(2) 申入れの理由

「iDEAL WATER 水宅配サービスご利用規約第13条第1項」についても同様の指摘を行いました。本条項は、規約のみでなく、代金についても、適正な範囲内において変更することができるとするものです。しかし、代金は、本契約における本質的な要素であり、貴社の一方的な意思により変更できるとすると、それが適正な範囲内であっても、消費者の利益を著しく害することとなります。貴社は、当法人の申入れにより、同条第3項に、「前二項にかかわらず、ご利用いただいているお客様に大きな影響を与える変更やお客様への十分な配慮が必要となる変更となる場合は、予め合理的な事前告知期間を設けるものとします。」と定めていますが、この条項があっても、消費者は、貴社が変更した利用料金に拘束され、同料金での貴社のサービスの利用を強いられることとなります。これは、その利益を一方的に害するものであり、消費者契約法10条に抵触します。したがって、本規約のうち利用料金を変更できるとする部分を削除するか、または、どうしても必要として用いる場合には、本規約により利用料金を変更した場合には、適用までに一定期間の周知期間を設定するとともに、その後消費者が無条件で契約を解約できる旨の規定を加えて下さい。

以上