

令和 4 年 9 月 21 日

とちぎ消費者リンクと株式会社 A L L & ソリューションズとの間で  
差止請求に関する協議が調ったことについて

消費者契約法第 39 条第 1 項の規定に基づき、下記の事項を公表する。

記

1. 協議が調ったと認められるものの概要

(1) 事案の概要

本件は、適格消費者団体である特定非営利活動法人とちぎ消費者リンク（以下「とちぎ消費者リンク」という。）が、株式会社 A L L & ソリューションズ（以下「A L L & ソリューションズ」という。）に対し、同社が使用する「契約事項説明書」（以下「本件契約書」という。）及び重要事項説明書（以下「本件説明書」という。）の各条項について、下記のとおり消費者契約法<sup>(※1)</sup>第 9 条第 1 号及び第 10 条並びに特定商取引に関する法律<sup>(※2)</sup>（以下「特商法」という。）第 9 条第 8 項により無効であるとして各条項の修正又は削除を求めた事案である。

記

ア 本件契約書第 7 条第 1 項第 5 号が定める違法目的である蓋然性があると A L L & ソリューションズが判断したときに契約を解除できる条項は、消費者が違法目的で依頼していない場合であっても A L L & ソリューションズに解除権を認めることになるため、法令中の公の秩序に関しない規定の適用による場合に比し、消費者の権利を制限し又は義務を加重するものであり、信義則に反して消費者の利益を一方的に害するものであるから、消費者契約法第 10 条により無効となる。

イ 本件契約書第 7 条第 3 項第 1 号が定める調査委託契約の着手前の契約解除につき調査料の 10%又は 10 万円（税別）のいずれか高い方につき解約手数料を消費者に負担させる条項は、調査委託契約直後の段階で解約された場合の損害として調査委託契約書の作成に係る損害しか観念できないため、平均的な損害を超える負担を消費者に課すものである。よって、消費者契約法第 9 条第 1 号により無効となる。

ウ 本件契約書第 7 条第 3 項第 2 号が定める調査委託契約の着手後の契約解除につき

調査料の 10%又は 10 万円（税別）のいずれか高い方につき解約手数料を消費者に負担させる条項は、調査委託契約直後の段階で解約された場合の損害として調査委託契約書の作成に係る損害のほか、実稼働に要した費用しか観念できないため、平均的な損害を超える負担を消費者に課すものである。よって、消費者契約法第 9 条第 1 号により無効となる。

エ 本件説明書第 10 条が定める店舗や営業所での契約を行った場合はクーリングオフの権利を行使できないとする条項は、店舗・営業所での契約であっても営業所等以外の場所において呼び止めて営業所等に同行させた場合や電話・郵便等により他の者に比して著しく有利な条件で契約を締結できる旨を告げて来訪を要請する場合にはクーリングオフが適用されるため、特商法第 9 条第 1 項に反する特約であり、同条第 8 項により無効となる。

#### (※ 1) 消費者契約法

(消費者が支払う損害賠償の額を予定する条項等の無効)

第 9 条 次の各号に掲げる消費者契約の条項は、当該各号に定める部分について、無効とする。

- 一 当該消費者契約の解除に伴う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、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もの 当該超える部分
- 二 〔略〕

(消費者の利益を一方的に害する条項の無効)

第 10 条 消費者の不作为をもって当該消費者が新たな消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示をしたものとみなす条項その他の法令中の公の秩序に関しない規定の適用による場合に比して消費者の権利を制限し又は消費者の義務を加重する消費者契約の条項であって、民法第一条第二項に規定する基本原則に反して消費者の利益を一方的に害するものは、無効とする。

#### (※ 2) 特定商取引に関する法律

(訪問販売における契約の申込みの撤回等)

第 9 条 販売業者若しくは役務提供事業者が営業所等以外の場所において商品若しくは特定権利若しくは役務につき売買契約若しくは役務提供契約の申込みを受けた場合若しくは販売業者若しくは役務提供事業者が営業所等において特定顧客から商品若しくは特定権利若しくは役務につき売買契約若しくは役務提供契約の申込みを受けた場合におけるその申込みをした者又は販売業者若しくは役務提供事業者が営業所等以外の場所において商品若しくは特定権利若しくは役務につき売買契約若しくは役務提供契約を締結した場合（営業所等において申込みを受け、営業所等以外の場所において売買契約又は役務提供契約を締結した場合を除く。）若しくは販売業者若しくは役務提供事業者が営業所等において特定顧客と商品若しくは特定権利若しくは役務につき売買契約若しくは役務提供契約を締結した場合におけるその購入者若しくは役務の提供を受ける者（以下この条から第九条の三までにおいて「申込者等」という。）は、書面によりその売買契約若しくは役務提供契約の申込みの撤回又はその売買契約若しくは役務提供契約の解除（以下この条において「申込みの撤回等」という。）を行うことが

できる。ただし、申込者等が第五条の書面を受領した日（その日前に第四条の書面を受領した場合にあつては、その書面を受領した日）から起算して八日を経過した場合（申込者等が、販売業者若しくは役務提供事業者が第六条第一項の規定に違反して申込みの撤回等に関する事項につき不実のことを告げる行為をしたことにより当該告げられた内容が事実であるとの誤認をし、又は販売業者若しくは役務提供事業者が同条第三項の規定に違反して威迫したことにより困惑し、これらによつて当該期間を経過するまでに申込みの撤回等を行わなかつた場合には、当該申込者等が、当該販売業者又は当該役務提供事業者が主務省令で定めるところにより当該売買契約又は当該役務提供契約の申込みの撤回等を行うことができる旨を記載して交付した書面を受領した日から起算して八日を経過した場合）においては、この限りでない。

2～7 〔略〕

8 前各項の規定に反する特約で申込者等に不利なものは、無効とする。

注）上記の差止請求が行われた日現在の規定

## （２）結果

令和３年１０月２８日、ＡＬＬ＆ソリュージョンズは、とちぎ消費者リンクに対し、本件契約書及び本件説明書の各条項を修正又は削除することについて連絡した。

これを受けて、令和４年４月２８日、とちぎ消費者リンクは、申入れの趣旨に沿う対応がなされたものとして、申入れを終了した。

## ２．適格消費者団体の名称

特定非営利活動法人とちぎ消費者リンク（法人番号 6060005009249）

## ３．事業者等の氏名又は名称

株式会社ＡＬＬ＆ソリュージョンズ（法人番号 1020001092967）

## ４．当該事案に関する改善措置情報<sup>（※）</sup>の概要

なし

（※）改善措置情報とは、差止請求に係る相手方から、差止請求に係る相手方の行為の停止若しくは予防又は当該行為の停止若しくは予防に必要な措置をとった旨の連絡を受けた場合におけるその内容及び実施時期に係る情報のことをいう（消費者契約法施行規則第 14 条、第 28 条参照）。

以上

### 【本件に関する問合せ先】

消費者庁消費者制度課 電話：03-3507-9165

URL：[https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer\\_system/index.html](https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_system/index.html)