

改善事例 サントリーフーズ株式会社に対する申入れ

事業者名：サントリーフーズ株式会社

事業内容：ウォーターサーバー、天然水の配送事業

申入対象：所有権放棄条項，中途解約手数料条項，違約金条項

対象条文：消契法9条1号、10条

申入開始日：2022（令和4）年11月22日

申入終了日：2023（令和5）年3月22日

	C ネット東海の主な申入れ内容	回答（結果）
1	<p>・所有権放棄条項</p> <p>天然水および機材は瑕疵がある場合を除き返品不可。瑕疵がある場合、当社負担にて、交換いたします。なお、お客さまの事情により天然水をお受け取りいただけない場合、当該定期配送に係わる天然水代に加え、返品手数料（配送単位1単位につき1000円（税込み1100円））をお支払いいただくとともに、当該定期配送に係わる天然水の所有権を放棄したものとみなします。</p> <p>申入れ内容 削除してください。</p> <p>申入れ理由 消費者契約法第10条は、「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」と規定している。</p> <p>上記規約は、売買契約が成立し天然水の所有権が購入者にあるにもかかわらず、購入者の天然水の所有権を放棄したものとみなすものであり、消費者の権利を制限するものであり、かつ、信義則に反して消費者の利益を一方的に害するというべきであり、消費者契約法第10条に違反して無効である。</p>	<p>以下の規定に改訂された。</p> <p>天然水および機材は瑕疵がある場合を除き返品不可。瑕疵がある場合、当社負担にて、交換いたします。なお、お客さまの事情により天然水をお受け取りいただけない場合、当該定期配送に係わる天然水代に加え、返品手数料（配送単位1単位につき1000円（税込み1100円））をお支払いいただきます。</p>
2	<p>・中途解約手数料条項</p> <p>次回天然水配送予定日の7営業日前までにお問い合わせ先までご連絡ください。なお、新たに機材を配送先住所に設置した日が属する月から各プランごとの契約期間経過前に本サービス利用契</p>	<p>使用期間に応じた中途解約手数料に変更された。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 2年プラン及びたっぷり2年プラン 24,000円 - （経過月数 × 1000円） ・ 3年プラン

	C ネット東海の主な申入れ内容	回答（結果）
	<p>約（以下「本契約」）を中途解約した場合，以下の中途解約手数料が必要です。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 2年プラン，たっぷり2年プラン：20000円（税込み22000円） ・ 3年プラン：23000円（税込み25300円） ・ 5年プラン：25000円（税込み27500円） <p>申入れ内容 消費者契約法第9条第1号に適合するよう改めて下さい。</p> <p>申入れ理由 消費者契約法第9条第1号は，「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」について、無効とする旨定めている。</p> <p>上記規約は，解約する時期にかかわらず一律に解約手数料が発生することになっているが，1回の水の購入代金が4050円とされていることからすると，少なくとも契約期間満了の4ヶ月前の解約については，水の購入代金1万6200円を超える違約金が発生することになっており，平均的な損害を超える定めがされていることは明らかである。</p> <p>そのため，本規約は消費者契約法第9条第1号に違反し無効である。</p>	<p>24,000円 - （経過月数×670円） ・ 5年プラン</p> <p>24,000円 - （経過月数×400円）</p>
3	<p>・ 違約金条項</p> <p>貸与プランにおいて，本契約終了後，お客さまが機材の返還に応じないとき，お客さまの所在が不明である等のお客さまが機材を返還できないと当社が認めるときは機材1台あたり違約金30000円をお支払いいただきます。</p> <p>申入れ内容 消費者契約法第9条第1号，第10条に適合するよう改めて下さい。</p> <p>申入れ理由</p>	<p>使用期間に応じた違約金に変更された。</p> <p>14,000円 - （使用月数×240円）</p>

	C ネット東海の主な申入れ内容	回答（結果）
	<p>消費者契約法第9条第1号は、「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」について、無効とする旨定めている。</p> <p>本契約が5年ほど継続した場合などは、機材（ウォーターサーバー）の価値は相当程度減衰しているにもかかわらず、契約終了の時期などにかかわらず、違約金を一律に3万円と定める規定は、平均的な損害を超える違約金の定めであり、消費者契約法第9条第1号に違反して無効である。</p> <p>また、上記規約は、契約期間が満了した場合において、契約期間の年数にかかわらず違約金を一律に定めており、機材（ウォーターサーバー）の価値が相当程度減衰している場合であっても、一律に違約金を支払う必要があるところ、会社に現実の損害が発生していない場合であっても、機材代金として3万円を請求するものであり、民法の規定に比して消費者の義務を加重するものであり、かつ、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り、消費者契約法第10条に違反して無効である。</p>	
4	<p>ホームページについて</p> <p>申入れ内容 最終申込み画面において、購入代金総額を表示してください。</p> <p>申入れ理由 特定商取引法第12条の6第1項第2号は、「販売業者又は役務提供事業者は、当該販売業者若しくは当該役務提供事業者若しくはそれらの委託を受けた者が定める様式の書面により顧客が行う通信販売に係る売買契約若しくは役務提供契約の申込み又は当該販売業者若しくは当該役務提供事業者若しくはそれらの委託を受けた者が電子情報処理組織を使用する方法その他の情報通信の技術を利用する方法により顧客の使用に係る電子計算機の映像面に表示する手続に</p>	<p>最終申込画面において、商品の購入代金の総額や期間について説明するページが追加された。</p>

	C ネット東海の主な申入れ内容	回答（結果）
	<p>従つて顧客が行う通信販売に係る売買契約若しくは役務提供契約の申込み（以下「特定申込み」と総称する。）を受ける場合には、当該特定申込みに係る書面又は手続が表示される映像面に、次に掲げる事項を表示しなければならない。」当該売買契約又は当該役務提供契約に係る第十一条第一号から第五号までに掲げる事項」と定めている。</p> <p>定期配送は、1回の配送につき4050円が最低でもかかり、2年ないし5年の定期購入の場合の最低購入金額は決められているのであるから、最終申込み画面において、商品の購入代金の総額（特定商取引法第11条1号）や、購入する期間（同条3号）などを具体的に表示する必要がある。</p> <p>それにもかかわらず、最終申込み画面には、購入期間や購入代金総額が記載されておらず、特定商取引法第12条の6第1項第2号に違反している。</p>	