

消費者支援機構福岡発 2014-346 号  
2015 年 3 月 26 日

アプライド株式会社 御中

適 格 消 費 者 団 体  
特定非営利活動法人消費者支援機構福岡  
理 事 長 朝 見 行 弘  
〒812-0011 福岡市博多区博多駅前1丁目5番1号博多大博通ビルディング8階  
(本件に関するお問い合わせ先) 担当者 司法書士 柿木 高紀  
TEL 092-432-2330 / FAX 092-432-2340

### パソコン等の保守契約の解約条項に関する申入れ

拝啓 時下ますますご清祥のこととお慶び申し上げます。

当機構は、消費者の権利確立を目指し、さまざまな消費者被害の調査、情報提供、救済活動等を行うことを目的として、福岡県内の弁護士、司法書士、消費生活専門相談員など消費者問題に取り組んでいる団体及び個人によって2009年9月に設立され、2010年には福岡県知事より特定非営利活動法人(NPO法人)としての認証を受けております。そして、2012年11月13日には、消費者に対する不当な勧誘行為や不当契約条項について差止請求訴訟を提起する権限を有する適格消費者団体として、内閣総理大臣による認定を受けております。

当機構には、福岡県内の弁護士・司法書士・消費生活センター相談員をはじめ、消費者問題の第一線で消費者の相談に応じている人材が多数在籍しておりますが、近時、消費者から寄せられる相談の中に、パソコン等の保守契約の中途解約に伴うトラブルに関するものがありました。

そこで、当機構において、消費者から提供された貴社のパソコン保守契約(スタープラチナプレミアムW確認同意項目)に関して検討を行った結果、消費者契約法に照らし、不適当と思われる点があるものと判断いたしました。よって、当機構としては、貴社に対し、下記のとおり、本件契約書につき当該条項を削除するよう申入れをいたします。つきましては、本申入れに対する貴社のご回答を、2015年4月24日までに、書面にて当機構事務局までご送付いただきますようお願い申し上げます。

なお、本申入れは公開の方式で行わせていただきます。したがって、本申入れの内容及びそれに対する貴社のご回答の有無とその内容等、本申入れ以降のすべての経緯・内容を当機構のウェブサイト等で公表いたしますので、その旨ご承知おきください。また、本申入れにおいて指摘のない条項につき、当機構において、当該条項が正当である旨承認する趣旨ではありませんので、その点についてもご留意ください。

敬具

## 記

### 第1 申入れの趣旨

貴社が、消費者と締結するパソコン等の保守契約に関して使用する「スタープラチナプレミアムW確認同意項目」のうち「⑧途中解約に関する条項」（以下「本件解約条項」と言います。）から、「契約期間内に途中解約される場合は、残月数×月額料金を一括で引き落としさせていただきます。」との規定を削除することを求めます。

### 第2 申入れの理由

#### 1 途中解約時に消費者が支払う残料金（残月数×月額料金）の法的性質

貴社と消費者との間で締結されるパソコン等の保守契約は、消費者契約法第2条第3項の定める消費者契約に該当します。本件解約条項に基づき、消費者が支払うことが予定されている料金は、消費者が貴社とのパソコン等の保守契約を、契約期間途中で解除するに際して支払うこととなる費用ですので、本件解約条項は、消費者契約の解除に伴う損害賠償額の予定又は違約金を定める条項に該当し、当該消費者契約の解除に伴い貴社に生ずべき平均的な損害の額を超える部分については、無効になるというべきです（消費者契約法第9条第1号）。

#### 2 途中解約に伴い貴社に生じる損害について

貴社の提供するパソコン等の保守契約は、①店頭無料サポート、②電話・リモートサポート、③パソコン定期検査サービス、④出張サポートの4種に分別されるものと考えられます。これらのサービスは、いずれもサポート契約を締結した消費者が希望した際に実施されるサービスであることから、消費者が契約を途中で解除したとしても、貴社としては、以後これらのサービスを提供する必要がなくなるのみであり、貴社に対して何らかの損害が生じるということはないものと考えられます。

#### 3 結語

以上の理由から、当機構としては、本件解約条項は、消費者契約法第9条第1号に違反し、全部無効であると考えますので、申入れの趣旨記載のとおり、削除を求めます。

以上

(別紙)

スタープラチナプレミアムW確認同意項目

⑧途中解約

契約期間内に途中解約される場合は、残月数×月額料金を一括で引き落としさせていただきます。同時ご購入商品がリコールなどにより商品回収、商品変更となった際は、キャンセル日をもって契約終了とし、引き落しを停止致します。