

2019 年 10 月 18 日

株式会社プリンシプル 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 18 番 16 号博多駅前 1 丁目ビル 302 号

(本件に関するお問い合わせ先) 担当者 司法書士 及川 修平

TEL 092-761-3203 / FAX 092-725-2320

スマートルームセキュリティサービス契約内容通知書（兼 重要事項説明書） に関する申入れ

拝啓 時下ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。

当機構において検討しましたところ、貴社と消費者との契約について、改善していただきたい点がございましたので、下記のとおり申し入れます。つきましては、本書面に対する貴社のご回答を、2019 年 11 月 22 日ころまでに、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。

敬具

記

1 申入れの趣旨

- (1) 借手が無料期間契約中に解約の申し出をした場合、契約解除料は発生しないという点を、現行の「スマートルームセキュリティサービス契約内容通知書（兼 重要事項説明書）」（以下「本件通知書兼重要事項説明書」といいます。）に、分かりやすい形で明記されることをご検討ください。
- (2) 本件通知書兼重要事項説明書に、無料期間と、無料期間経過後は月額料金が発生すること及び無料期間経過後は解約する場合にも契約解除料金が発生することを消費者に分かりやすく明記することをご検討ください。
- (3) 消費者との契約成立時に、貴社と消費者が署名押印する書面を作成し、その控えを消費者が保管できるような方法で交付されることをご検討ください。
- (4) 契約解除料金条項について削除ないし見直しをしてください。

2 申入れの理由

- (1) 借手が無料期間契約中に解約の申し出をした場合、契約解除料は発生しないという点について、当機構としては、現行の本件通知書兼重要事項説明書の記載からは、一見して上記の内容が読み取りにくいものと思料しております。消費者にとっても、無料期間中に解約の申し出をすれば契約解除料の負担なく解除できるということは重要

な点であると思われまますので、分かりやすい形で明記されることをご検討いただきたいと考えています。

(2) また、消費者にとっては、いつまでが無料でいつからが有料になり、いつから契約解除料を請求されることになるのかということは重要な点であると思われまますので、いつまでが無料でいつからが有料になり、いつから契約解除料を請求されることになるのかという点を、分かりやすい形で明記されることをご検討いただきたいと考えています。

(3) ここで、貴社は電話勧誘販売の方法で消費者を勧誘しているところ、特定商取引法上、電話勧誘販売によって消費者から申込みを受け、あるいは消費者との間で契約を締結したときは、遅滞なく、その申込みあるいは契約の内容を記載した書面をその申込みをした者に交付しなければならないとされています（特商法第18条、第19条）。

しかるに、貴社と入居者（消費者）とのやり取りのフローとしては、消費者が貴社との間の契約内容を確認するのは、①申込みの時点で貴社から提供された URL をブラウザで開くか、②利用開始の5日前に貴社から送られてくる機器類と同梱された本件通知書兼重要事項説明書を見るかの2つの機会ということになります。

ただし、この URL については、一定時間を経過すると閲覧できなくなるものと思われ、本件通知書兼重要事項説明書は利用開始の5日前にしか入手できませんので、消費者に対する契約内容の通知としては必ずしも十分ではないのではないかと思料いたします。

したがって、貴社におかれましては、消費者との契約成立時に、貴社と消費者が署名押印する書面を作成し、その控えを消費者が保管できるような方法で交付されることをご検討ください。

(4) また、本件通知書兼重要事項説明書第10条第2項には、消費者が中途解約をした場合、消費者が貴社に対し、解約日当月の利用料金＋残契約月数分の月額基本料金を契約解除料金として支払うことが定められています。

ここで、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について、当該超える部分を無効と規定しています。

貴社の契約解除料金条項は、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に当たるところ、貴社は、消費者がいつ中途解約をしたかにかかわらず、結論として契約月数分の基本料金を獲得できることを規定するものであるため、消費者契約法第9条第1号に抵触するものであると考えられます。

したがって、貴社におかれましては、当該契約解除料金条項について削除ないし見直しをされるべきであると思料します。

以上