

平成 30 年 8 月 10 日

**消費者機構日本と有限会社 GARAGE D・O・G との
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消費者機構日本（以下「消費者機構日本」という。）が、有限会社GARAGE D・O・G（以下「GARAGE D・O・G」という。）に対し、GARAGE D・O・Gが消費者との間で締結する、①自動車売買契約、②サポートサービスに関する契約及び③自動車購入委託契約について、大要以下のとおり申し入れた事案である。

(申入れの概要)

① 自動車売買契約について

A GARAGE D・O・Gが消費者との間で自動車売買契約を締結する際に使用する契約書（以下「本件売買契約書」という。）の以下アないしカに記載の各契約条項について、それぞれの項に記載の理由から、今後、消費者との間で自動車売買契約を締結する際、これらを内容とする意思表示を行わないこと、及び契約書面から当該契約条項を削除することを求める。

B GARAGE D・O・G又は消費者の一方が契約の解除を申し立てた際には、契約の相手に対して遅滞なく違約損害金として預入金及び車両代金の2倍の額を支払うものとし、契約の相手はこれに対し一切の異議を唱えないものとする契約条項が、当該違約金の定めは平均的な損害の額をはるかに超える金額を規定しているものであり、消費者契約法（以下「法」という。）第9条第1号に規定する消費者契約の条項に該当すること。

C 自動車引渡し後に、車両状態表以外の外装ダメージ及び機関電装系不具合が確認された場合は、GARAGE D・O・Gがその部位を修理又は交換するためのパーツ及び修理業者を手配し、その費用及び工賃について消費者の責任によるものとする契約条項が、民法上のいわゆる隠れた瑕疵に

係る修理交換費用を全て消費者が負担することとするもので、GARAGE D・O・Gの消費者に生じた損害を賠償する責任の全部を免除するものであり、法第8条第1項第5号に規定する消費者契約の条項に該当すること。

ウ 消費者は中古車検索サイトのお客様相談室の利用をしないことを固く誓うこと及びこれを利用した場合にアの契約条項による契約の解除の規定が適用されることとし、消費者はこれについて一切異議を唱えないものとする契約条項が、本来自由である行為を禁止し、消費者の自主的・合理的な選択の機会が確保される権利及び被害が生じた場合に適切・迅速に救済される権利を侵害するもので、民法第1条第2項に規定する信義誠実の原則（以下「民法の基本原則」という。）に反して消費者の利益を一方的に害するものであり、法第10条に規定する消費者契約の条項に該当すること。

エ 取引中に、GARAGE D・O・Gとのトラブル、口頭での脅迫、口頭暴力、声を強めるなど、取引において不適正と判断される際には、即時、取引を停止し、GARAGE D・O・Gは消費者から購入金額の50%を取得する場合がありますが、消費者はこれを承認するものとする契約条項が、消費者に債務不履行がなくてもGARAGE D・O・Gに契約を解除できる権限を与え、消費者の権利を制限するものであり、法第10条に規定する消費者契約の条項に該当するとともに、当該違約金の定めは平均的な損害金の額を超える金額を規定しているものであり、法第9条第1号に規定する消費者契約の条項に該当すること。

オ 消費者は、エの契約条項に規定する事態が発生した場合において、インターネットでの批判や口コミ等を行わないことを約束し、これが発覚した場合には約束不履行としての請求を消費者は負うものとする契約条項が、事実であれば本来自由である批判や口コミ等の行為を禁止するもので、消費者の権利を制限し、民法の基本原則に反して消費者の利益を一方的に害するものであり、法第10条に規定する消費者契約の条項に該当すること。

カ 消費者は、中古車検索サイトにおける当車両在庫へのユーザーレビュー評価について全て5つ星を入力し、コメント内容について、本件売買契約書に規定する内容を明記することを約束するとともに、5つ星評価をマイナス評価にしたり、コメント内容についてマイナス表現にしたりした場合は、車両成約とはならず、本件売買契約書の約束不履行として車両代金の100%を請求するものとし、これにつき異議がないことを約束することとする契約条項が、事実であれば本来自由であり表現の自由

がある中古車検索サイトのユーザーレビュー評価について契約条項に規定する内容を強制するなど、消費者の自主的・合理的な選択の機会を制限し、消費者の利益を一方的に害するもので、法第10条に規定する消費者契約の条項に該当するとともに、当該違約金の定めは平均的な損害金の額を超える金額を規定しているものであり、法第9条第1号に規定する消費者契約の条項に該当すること。

② サポートサービスに関する契約について

ア GARAGE D・O・Gが消費者との間でサポートサービスに関する契約（以下「本件サービス契約」という。）を締結する際に使用する契約書（以下「本件サービス契約書」という。）には、サポートサービスとして「エンジン・ミッション3年間無料保証」、「消耗品永久保証」、「4年間（2回）車検無料サービス」と記載されているにもかかわらず、別紙の「サポート規定」にはサポート前提条件として有償となる免責事項が幅広く規定され、本件サービス契約書に当該免責事項の規定が記載されていないことから本件サービス契約を締結する消費者が当該サポートサービスを受けるに際し費用は不要と誤認するおそれがある。

したがって、本件サービス契約の勧誘に際し、以下のi)の条件を満たさない意思表示については法第4条第1項第1号に規定するいわゆる不実告知及び同条第2項に規定するいわゆる不利益事実の不告知に該当し、以下のii)の条件を満たさない意思表示については同項に規定するいわゆる不利益事実の不告知に該当することから、以下の条件を満たさない意思表示を停止することを求める。

i) 本件サービス契約に定められたサポートサービスを受けるためには、別途、整備費用等が必要となること及びその整備費用等の見積りを本件サービス契約書に明記し、かつ、口頭でも説明すること。

ii) サポートサービスが免責となる場合があり、その条件は別紙の「サポート規定」に記載されていることを本件サービス契約書に明記し、かつ、口頭でも説明すること。

イ 本件サービス契約書の以下i)ないしiii)に記載の契約条項について、それぞれの項に記載の理由から、今後、消費者との間で本件サービス契約を締結する際、これらを内容とする意思表示を行わないこと、及び本件サービス契約書から当該契約条項を削除することを求める。

i) 車両の購入後の3か月点検時に消費者から連絡がなく3か月点検が行われなかった場合、又はGARAGE D・O・Gが消費者との付き合いが難しいと判断した場合は、サービス及びサポートを停止することとす

る契約条項が、GARAGE D・O・Gに一方的に契約を解除できる権限を与え、消費者の権利を制限するものであり、法第10条に規定する消費者契約に該当すること。

ii) i) に記載の契約条項によりサービスを停止された場合の違約金を車両購入代金の30%とする契約条項が、法第9条第1号に規定する消費者契約の条項に該当すること。

iii) サービス停止となった消費者は、停止後和解文書を作成し、インターネットでの批判書き込みや口コミ等を行わないこととし、これが発覚した場合は和解文書に基づく債務不履行として車両購入代金の30%を請求することとする契約条項が、事実であれば本来自由である批判や口コミ等の行為につき、これを行ったことで違約金を一律請求するもので、消費者の自主的・合理的な選択の機会の確保を妨げ、消費者の権利を制限し、民法の基本原則に反して消費者の利益を一方的に害するものであり、法第10条に規定する消費者契約の条項に該当すること。

③ 自動車購入委託契約について

GARAGE D・O・Gが消費者との間で自動車購入委託契約を締結する際に使用する契約書及び同契約書と一体をなす自動車購入委託契約事項の以下アないしカに記載の契約条項について、それぞれの項に記載の理由から、今後、消費者との間で自動車購入委託契約を締結する際、これを内容とする意思表示を行わないこと、及び契約書面から当該契約条項を削除することを求める。

ア 消費者が一方的な事情により取引をキャンセルし、支払を行わなかった場合、GARAGE D・O・Gは消費者から押さえ金の100%を取得し、かつ、指定購入金額の不足分を違約金として請求するものとし、消費者はこれに対し異議がないものとする契約条項が、当該違約金の定めは平均的な損害金の額を超える金額を規定しているものであり、法第9条第1号に規定する消費者契約の条項に該当すること。

イ 車両紹介5回目以降について、同等車両より年式を最大5年落とし、走行距離は現走行プラス最大10万キロメートル、外装色は全色、自己修復、走行距離不明など、消費者は、一定の変更条件について譲歩をすることとする契約条項が、契約内容について消費者にとって不利益な変更を一方的に迫るもので、消費者の自主的・合理的な選択の機会を制限し、民法の基本原則に反して消費者の利益を一方的に害するものであり、法第10条に規定する消費者契約の条項に該当すること。

ウ 車両状態について、外装、内装、機関、電装系、エンジン、ミッション、チェックランプに大きなダメージ、瑕疵、不具合、損耗、現状点灯など、消費者が妥協・譲歩をすることとする契約条項が、契約内容について消費者にとって不利益な変更を一方的に迫るもので、消費者の自主的・合理的な選択の機会を制限し、民法の基本原則に反して消費者の利益を一方的に害するものであり、法第 10 条に規定する消費者契約の条項に該当すること。

エ GARAGE D・O・Gは、複数台の商談を経て成約に至らなかった場合には押さえ金の 50%を、消費者の一方的なキャンセルが生じた場合には押さえ金の 100%を収得することとし、消費者はこれに異議がないものとする契約条項が、当該違約金の定めは平均的な損害金の額を超える金額を規定しているものであり、法第 9 条第 1 号に規定する消費者契約の条項に該当すること。

オ GARAGE D・O・Gは消費者の一方的なキャンセルが生じた場合には押さえ金の 100%を収得することとする契約条項が、委任契約は消費者がいつでも解除することができる契約であるにもかかわらず、実質的に解除を制限するものであり、法第 10 条に規定する消費者契約の条項に該当すること。

カ 取引中に、GARAGE D・O・Gとのトラブル、口頭での脅迫、口頭暴力、又は故意により声音を強めるなど、取引において不適正であると判断される際には、即時、取引を停止し、GARAGE D・O・Gは消費者から押さえ金の 100%を収得する場合があります、消費者はこれを承認するものとする契約条項が、消費者に債務不履行がなくても事業者が契約を解除できる権限を与え、消費者の権利を制限するものであり、法第 10 条に規定する消費者契約の条項に該当するとともに、当該違約金の定めは平均的な損害金の額を超える金額を規定しているものであり、法第 9 条第 1 号に規定する消費者契約の条項に該当すること。

(※) 消費者契約法

(消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示の取消し)

第四条 消費者は、事業者が消費者契約の締結について勧誘をするに際し、当該消費者に対して次の各号に掲げる行為をしたことにより当該各号に定める誤認をし、それによって当該消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示をしたときは、これを取り消すことができる。

一 重要事項について事実と異なることを告げること。 当該告げられた内容が事実であるとの誤認

二 [略]

2 消費者は、事業者が消費者契約の締結について勧誘をするに際し、当該消費者

に対してある重要事項又は当該重要事項に関連する事項について当該消費者の利益となる旨を告げ、かつ、当該重要事項について当該消費者の不利益となる事実（当該告知により当該事実が存在しないと消費者が通常考えるべきものに限る。）を故意に告げなかったことにより、当該事実が存在しないとの誤認をし、それによって当該消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示をしたときは、これを取り消すことができる。ただし、当該事業者が当該消費者に対し当該事実を告げようとしたにもかかわらず、当該消費者がこれを拒んだときは、この限りでない。

3～6 〔略〕

（事業者の損害賠償の責任を免除する条項の無効）

第八条 次に掲げる消費者契約の条項は、無効とする。

一～四 〔略〕

五 消費者契約が有償契約である場合において、当該消費者契約の目的物に隠れた瑕疵があるとき（当該消費者契約が請負契約である場合には、当該消費者契約の仕事の目的物に瑕疵があるとき。次項において同じ。）に、当該瑕疵により消費者に生じた損害を賠償する事業者の責任の全部を免除する条項

2 〔略〕

（消費者が支払う損害賠償の額を予定する条項等の無効）

第九条 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）

第十条 民法、商法(明治三十二年法律第四十八号)その他の法律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。

（注）上記の差止請求が行われた日現在の規定

（2）結果

消費者機構日本は、平成 29 年 11 月 8 日、GARAGE D・O・Gから、今後、（1）の申入れに係る契約条項の使用をしないこと等を含む確認書を取得した。その後、確認書に沿った内容となるようGARAGE D・O・Gとの協議を継続し、確認書の内容に沿ったものとなったことが確認された後、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消費者機構日本（法人番号 9010005008351）

3. 事業者等の氏名又は名称

有限会社 GARAGE D・O・G（法人番号 9011102023433）

4. 当該事案に関する改善措置情報^(※)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：http://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_system/index.html