報道発表資料

平成３０年１２月２６日
公益社団法人　全国消費生活相談員協会

通所介護等サービス契約書の不当条項が是正された

本協会は、適格消費者団体として、下記事業者の「通所介護兼介護予防通所介護サービス契約書」の条項の中に、消費者契約法第８条１項１号、同２号及び消費者契約法１０条により無効となる条項があったことにより、不当条項の使用停止を求めた申入れ（裁判外の差止請求）を行いました。この度、相手方事業者が申入れを受け入れ、不当条項の改善・是正が行われたため申入れを終了しました。

- 平成３０年9月１３日　本協会から申入書送付
- 相手方事業者　：　パナソニックエイジフリー株式会社
  大阪府門真市大字門真１０４８番地

１　申入れまでの経緯

- 本協会に、当該事業者の契約書条項が不当だとの情報が寄せられました。
- 本協会が、相手方の「通所介護兼介護予防通所介護サービス契約書」の各条項について検討したところ、以下のように問題となる条項が判明しましたので、当該条項の使用停止及び改善・是正を求める申入れを行ったものです。

２　本協会からの申入れの内容と理由の要旨

- 使用停止を求めた主な条項

（１）　事業者の損害賠償責任として

事業者の「故意・重過失」により「ご利用者の生命・身体・財産に損害を与えた場合」に、「直接かつ現実に生じた通常損害」を賠償するものとする条項

（２）　事業者が損害賠償義務を負わない場合として

①利用者の急激な体調の変化等、事業者の実施したサービスを原因としない事由に起因して損害が発生した場合とする条項

②利用者又は家族が、事業者及びサービス従事者の指示・依頼に反して行った行為に起因して損害が発生した場合とする条項

- 使用停止を求めた理由：

（１）　使用停止を求めた主な条項（１）について

①「ご利用者の生命・身体・財産に損害を与えた場合」に、「直接かつ現実に生じた通常損害」を賠償するとしていることについて

債務不履行による損害は、「生命・身体・財産」だけでなく、名誉や生活の平穏等、さまざまなところに起こり得ます。また、損害賠償の範囲は、通常生ずべき損害、及び、予見し又は予見することができた特別の事情によって生じた損害とされていますので、相当因果関係が認められる損害であれば、直接損害の他間接損害、

更には得べかりし利益等の消極損害についても賠償を要します。　従って、事業者が法律上負うべき損害賠償の一部を免除するものであり、消費者契約法第８条１項２号により、無効となるものです。

②事業者が「故意・重過失」により損害賠償責任を負うとしていることについて
事業者が軽過失により利用者に損害を与えた場合には、賠償責任を負わないことを定めていると解されますが、軽過失により利用者に損害を与えた場合も、事業者に帰責事由が認められることから、事業者は当然損害賠償責任を負うものと考えます。　従って、事業者が軽過失である場合において、事業者の損害賠償責任の全部を免除するものであり、消費者契約法第８条１項１号によっても無効となります。

（２）　使用停止を求めた主な条項（２）について、①②ともに、事業者の行為が競合して損害が発生し損害を負うべき場合もあり得るが、事業者の損害賠償責任を全部免除しているものと解されます。　従って、消費者契約法第８条１項１号により、無効となります。

□　問い合わせた条項
事業者が、やむを得ない事情がある場合、利用料金又は利用者負担金の増額又は減額ができることを定めた条項

□　問い合わせの内容
利用料金又は利用者負担金の増額は、利用者の負担を増大させる契約変更権を事業者に認めるものであり、利用者の義務を加重することになり、消費者契約法第１０条により無効となりうると解されます。　そこで、具体的な解釈・運用基準を明らかにするように求めました。

３　相手方事業者の対応

□　相手方は、本協会が使用停止を求めた条項について改定を行うなど、見直しをしました。
（１）について：「事業者の『故意又は過失』によりご利用者に損害を与えた場合には、『その損害』を賠償する」と改定しました。
（２）について：「ただし、事業者の故意又は過失によりご利用者に損害を与えた場合は、この限りではありません」との文言を追加しました。

□　問い合わせについて以下の回答がありました。
利用料金又は利用者負担金の増額は、介護保険制度の変更、消費税率の変更、物価の上昇、介護保険による加算の変更等の合理的な理由がある場合に増減を検討し、変更前に文書をもって通知を行い、一定期間を置いてから変更を行っている。

４　申入れの終了

□　平成３０年１２月５日、相手方事業者に申入れ終了の通知を送付しました。

以上