

〈研究ノート〉

## 火災保険金申請サポートサービスにおける消費者問題

栗原由紀子

### I はじめに

ここ数年、わが国では、地震、台風、豪雨など多くの自然災害に見舞われ、人命や財産に深刻な被害がもたらされている。こうした自然災害に乗じて、偽の寄付金募集や高額な住宅修繕工事詐欺などの悪質商法等が行われ、被災者やその家族をさらに苦しめることがある。とりわけ、近年、消費者庁や国民生活センターから盛んに注意喚起されているのが、保険金の利用を促して住宅修理を勧誘する災害等便乗商法である。住宅修理等の事業者が被災者等に対して、保険金申請サポート業務や工事請負契約を勧誘するといった消費者トラブルが自然災害の頻発とともに増えてきているからである。

独立行政法人国民生活センターの統計によると、火災保険を利用した住宅修繕を勧誘されたことに関する相談は、2010年度には111件だったのが、2019年度には2684件と2010年度の約24倍となり<sup>(1)</sup>、2020年度には5447件となっている<sup>(2)</sup>。2020年ごろから国民生活センターだけでなく消費者庁や各地方自治体の消費生活センターや損害保険協会等からもたびたび注意喚起等が行われ、消費者庁による行政処分や新聞等による報道の影響もあって2022年度には保険申請代行サービスにおける相談件数は減少に転じているものの<sup>(3)</sup>、依然、このような消費者トラブルは増加傾向にあるといえよう。

そこで、本稿は、火災保険金申請サポートサービス契約および当該契約条項の有効性及び妥当性を検討して、当該消費者トラブルへの対応を考察するものである。

### II 消費者トラブルの概要

#### 1. 火災保険金申請サポートサービス

火災保険金申請は、火災によって被った損害を補償するために、火災保険契約者が保険会社に対して行う手続であるが、火災保険金申請サポートサービスとは、保険契約者が保険金を受け取るための申請手続き支援を提供するサービスである。具体的には、建物等の被害状況を調査・査定の上、見積書や調査報告書を作成して被害状況や損害額を証明するための書類の準備をしたり、火災保険の保険金請求手続きに関するアドバイスや支援をするという。保険金申請手続きは、保険契約者本人が行い、これらの業者に出来るのは、あくまで保険金の申請に向けての支援のみである。保険金申請「代行」を業者がすることは違法行為となる<sup>(4)</sup>。また、サポートサービス業者の申請支援により保険契約者に保険会社から保険金が支払われた場合には、成功報酬が支払われる。その報酬額は、当該保険金の30%から40%であることが多い。

#### 2. 火災保険金申請サポートサービス類型

実際に発生しているトラブル事例から、火災保険金申請サポートサービスは、以下の2つの類型に大別される

##### ①リフォーム（修理）業者の工事請負条件型（①類型）

住宅修繕事業者等が、修繕工事を受注することを前提として当該火災保険金請求申請のサポート契約をする場合である。住宅等の修

繕工事と火災保険金申請サポートサービスが一体となった複合契約ともいえる。自然災害被害のあった住宅修繕のために保険金を請求して工事代金に充てることは従前から行われてきたことであり、修理業者が現場の写真撮影や修繕の見積書の作成などを手掛け、保険金請求を手伝うのはそれほど珍しくなかったようである。そもそも修理業を請け負うのが目的であることから、火災保険金申請サポートにおける成功報酬を受け取ることなく、保険会社から支払われた保険金をすべて工事費用とする場合もあり、事業者のなかには、工事費用はすべて保険金で賄えるとして、「自己負担なく修繕できる」と勧誘をする場合もある。その勧誘は、訪問販売や電話勧誘販売で行われることが多い。

しかし、この類型の場合、火災保険会社から支給される保険金が確定する前に、修繕請負契約を締結することが多く、見積もりや工事費用と保険金との間に齟齬が生じたときや保険金が支給されなかった場合には、保険金超過分は消費者が負担することになる。申請サポートは無料で実施すると勧誘しながらも、実際には申請サポートサービスの報酬分が、顧客の知らないうちに工事費用品目に加えられている場合もある。また、消費者が支給された保険金の過小を理由に当該修理請負契約の解約を申し出ても、法外な解約金を請求するなどの解約妨害されることもある。

## ②火災保険金請求サポート業者の申請手数料型（②類型）

①類型に対して、このタイプの事業者は、修繕工事などは受注せず保険金請求申請サポートのみを行う。そして、保険金請求により得られた当該保険金のうち30%から40%程度を成功報酬として顧客に請求する。この類型の場合、顧客はインターネットのWeb広告等をみて事業者依頼することも多く、事業者は被害状況等を調査・査定した上で、火災保

険金の請求手続きや必要な書類の提出、保険会社との交渉についてのアドバイスなどを行うことで、契約者が保険金をスムーズに受け取れるようサポートするとされる。一方で、顧客は比較的高額な成功報酬を支払うことになるので、本来、修理に使われるべき保険金が目減りするといったデメリットがある。

## Ⅲ 消費者トラブルへの法的対応

### 1. 特定商取引法

#### （1）行為規制

事業者が突然消費者宅を訪問し、「保険金を利用して無料で住宅修理できる」などと述べて勧誘する場合、特定商取引法上の訪問販売としての規制が妥当する。したがって、保険金申請サポート業者は、当該勧誘に先立って、自らの氏名や勧誘目的である旨及び当該勧誘に係る商品・役務の種類を明らかにしなければならない（特商法3条）。また、契約を締結しない旨の意思表示をした者に対して重ねて勧誘をしてはならない（特商法3条の2第2項）。この「勧誘をしてはならない」とはその場での勧誘を継続して行ってはならないということだけではなく、後日、再度の勧誘を行うことも禁止するものである<sup>(5)</sup>。これを怠った保険金申請サポート事業者が行政指導を受けた事例もある<sup>(6)</sup>。

また、特商法は、訪問販売において購入者等が取引条件を確認しないままに取引したり、取引条件が曖昧であるため、後日、当事者間でトラブルを引き起こすことがないよう、取引条件を明らかにした書面を、契約の申込み及び締結の段階で購入者等に交付するよう販売業者等に義務づけている（特商法4条、5条）<sup>(7)</sup>。このような書面交付義務には、取引にかかる顧客に対する契約内容の情報提供義務としての性質にとどまらず、契約判断の適性を確保する警告としての意義もある。それは後述のクーリングオフ権と相俟って、

購入者が最終的に当該契約上の責任を引き受けるか否かの判断を適正にする機能と目的を書面交付義務に付していることになる<sup>(8)</sup>。

さらに、訪問販売に際しては、消費者の健全な意思形成を確保し、消費者被害を防止するために強引な勧誘や虚偽の説明による勧誘、勧誘目的を告げずに公衆の出入りしない場所へ誘い込んでの勧誘や、顧客の意思決定を歪めるような不当行為を禁止する（特商法6条）<sup>(9)</sup>。そして、特商法6条違反行為については、行政処分（特商法7条、8条、8条の2）に加えて、刑事罰（特商法70条第1項）および民事効（特商法9条の3）が定められている<sup>(10)</sup>。

## （2）民事的救済

事業者が自宅等を訪問して契約等の勧誘をする場合には、購入者等は契約の申込み又は締結を、一定期間、無理由・無条件で撤回又は契約解除する、いわゆるクーリングオフが可能となる（特商法9条）。訪問販売におけるクーリングオフ期間は契約書等交付されたから8日間であるが、特商法4条、5条所定の法定記載事項が記載してある書面が交付されなければ、クーリングオフの起算日は進行しない。つまり、いつまでもクーリングオフが可能となるのである。書面の記載事項や方式に不備がある場合もまた、その書面が適切に交付されたとはいえないので、クーリングオフ期間は進行しない<sup>(11)</sup>。

火災保険金申請サポートサービス契約とともに修理請負契約を締結した場合、保険金の利用を前提に当該請負契約を締結するので、契約時点で保険金がいくら下りるかわからず、工事金額等が記載出来ない可能性もある。また、交付書面に役務の種類を特定しなければならないが、このような事例にあっては、契約の時点で具体的な施工箇所が特定できていない場合も多いようだ（後述する裁判例を参照）。つまり、顧客に交付されるのは、

法定記載事項不備書面である場合が大半であろうと思われる。したがって、事業者の訪問勧誘等により火災保険金申請サポート契約やそれと一体となった住宅修理契約締結後に消費者トラブルが生じた場合には、顧客は、当該契約や申込の意思表示をクーリングオフすることで救済する余地があろう。

また、訪問販売における勧誘に際して、不実告知（特商法6条第1項）や故意に事実を告げない行為（特商法6条第2項）があった場合には、その意思表示を取り消すことができる。したがって、火災保険金申請サポートを利用した住宅修繕について「自己負担金なく、無料で工事できる」などの文言で勧誘されて契約したのち、保険金受領にあたり事業者から高額な成功報酬を請求されたり、工事費用に調査費やサポート代が計上されている場合などは、不実告知等を理由に当該意思表示や契約等を取消し得る余地もある（特商法9条の3）。

## 2. 消費者契約法

このように、訪問販売や電話勧誘販売等、不招請勧誘を契機とした契約類型であれば、特商法による救済等が可能である。しかし、②類型のように、チラシやWeb広告を参考に、顧客自ら保険金申請サポートサービスの申込みをした場合には、上記のような特定商取引法による行為規制やクーリングオフといった救済は難しい。そこで、次に、消費者契約法による対応を考えてみる。

消費者契約法は消費者と事業者との間の情報量や交渉力の格差を是正し、消費者の利益を擁護するための包括的民事ルールとして2000年（平成12年）に制定された法律である。消費者の利益を保護するため、消費者契約法は、事業者による不実告知や不利益事実の不告知といった不当勧誘による契約の取り消し（消契法4条）や、消費者にとって一方的に不利益な消費者契約の条項（不当条項）は無



効である（消契法8条～10条）といったことが規定されている。さらに、適格消費者団体が不特定多数の消費者の利益を擁護するための差止請求制度が規定されている（消契法12条）。

さて、火災保険金申請サポートや、これと一体となった住宅修繕工事における消費者トラブルに巻き込まれた被害者の救済として第一に考えるべきは、火災保険金申請サポート契約等からの解放である。当該契約が事業者と消費者との間で締結された消費者契約であり（消契法2条第3項）、かつ当該消費者を誤認・困惑させて申込させたのであれば、その申込みは取り消すことができる。例えば、保険金申請サポート契約について、Web広告や折込チラシ等<sup>(12)</sup>において、当該契約における保険金成功報酬、違約金条項等にあえて言及せず、「自己負担金なく」「手数料なしで申請サポート」「調査費用ゼロ円」等の表示を広告等に掲載しているため、当該消費者が保険金申請サポートには費用は掛からないものと誤認して契約申込した場合や、本来、保険金申請に専門的知識等は不要であるにもかかわらず、事業者が「火災保険金申請手続きは難しいのでサポートがあったほうが良い」と勧誘した場合には、専門家のサポートがないと保険金の申請受給が難しいと顧客が誤認して契約したと考えられることから、どちらの場合もチラシ等の文言を「不実告知（消契法4条第1項1号）」と認定して当該サポート業務契約を取り消すことができる。

また、火災保険金申請サポート業者は、自分たちのサポートにより十分な保険金を受け取れるということを述べる一方で、その場合には、高額な成功報酬を消費者は支払うことになるから、受け取った保険金は一部しか修繕費に充てられないという不利益を説明しないことも多い。そのため、顧客は保険会社から支給された保険金はすべて修繕費に充てられると誤認することもあることから、いわゆ

る「不利益事実の不告知（消契法4条第2項）」として、当該契約を取り消すこともできる。

さらに、火災保険金申請サポート契約の中には、補修工事も同じ業者が行うことになっている契約を締結する場合もある。この場合、別の業者に顧客が補修を依頼すると、違約金として保険金の30%から40%の支払いを求める条項が多い。こうした違約金の金額の根拠が明らかにされることはない。サポート業者の業務において特段の原価は掛かっていないようにも思われるし、見積書等の作成にもそれほど費用も掛からないだろうと思われることから、契約条項に定められた違約金等のうち、平均的な損害を超えた分は無効と考えることもできるであろう（消契法9条1項1号）<sup>(13)(14)</sup>。

### 3. 民法～暴利行為該当性（民法90条）

暴利行為とは、相手方の窮迫・軽率・無経験に乗じて、過大な利益を獲得する行為であり、判例（大判昭9・5・1民集13・875）も、暴利行為は公序良俗に反して無効であるとする。

火災保険金申請サポートサービス契約に際しては、支払われた保険金の30%から40%の金額という、法外な成功報酬を規定することが「暴利行為」であるとも考えられる。本来、保険金の請求に、特段のサポートは必要なく、保険契約者単独で出来るものであり、保険会社への請求にあたっては、書類作成の費用も掛からないし損害状況等の調査依頼も不要である。見積書等の作成や本人申請書作成助言をする程度では、保険金の申請および、保険金金額の認定においてほとんど有用性がないともいえる。それにもかかわらず、受領した保険金の30%から40%以上という高額な成功報酬を請求するのは、その他の申請代行契約等と比較しても著しく過当であろう。

#### IV 裁判例

火災保険金申請サポートサービスが争われた裁判例は少ないが、クーリングオフにおける法定書面の記載事項に関する事件として争われたものと、保険金請求サポート業務委託契約締結勧誘に際する広告の不実告知についての事例を紹介する。

##### 1. 保険金申請サポートサービスとクーリングオフ

①名古屋簡裁令和3年3月31日判決（消費者法ニュース128号21頁抄録、以下、①判決）  
＜事実＞

Xは不動産所有者支援団体「SEED」を運営し、入会会員に対し、火災保険の取扱いに関する援助及び不動産の開発等リフォーム工事等を業とする一般社団法人である。

平成30年9月、Yは台風により家屋の屋根が破損し雨漏りやアンテナ等が破損する被害を受けた。同年12月、XはY宅を訪問し、X団体への入会を勧誘し、Yは同団体に入会した上でY住宅を対象として本件契約が締結された。

Xは、屋根の雨漏り修理を希望したYに対し、共済金で修理が可能であると告げながら、雨どいの交換、軒下波板取替、アンテナ撤去などの70万円の見積もりを提示した。ところが、共済金は35万円しか支払われなかったため、Xは35万円では屋根工事はできないので、屋根以外の工事を行うとし、Yは屋根の工事が行われないのであれば意味がないとしてこれを拒否した。

Xは、Yが契約を破棄したとして、違約金25万5000円の支払いを求め提訴。これに対し、Yは債務不履行解除、クーリングオフ、不実告知取消し、取引通念上の不能消滅、説明義務違反、錯誤無効を主張した。

＜判旨＞請求棄却

「特定商取引法が法定書面の交付を要求し

ている趣旨は、取引条件が不明確なことによる紛争の発生を防止するために、取引条件を明確にすべきことを業者に義務付け、訪問販売を受け、役務提供を受ける者に、役務自体の必要性の有無、質、対価の相当性等を十分に検討する機会を与えることにありと解するのが相当である。」

「これを本件について見ると、Yに交付された書面は、……本件契約書及び重要事項説明書である。これらの書面には、具体的な施工箇所及び具体的な金額が記載されていない、また、保険金がいくら支払われたら、どの箇所を施工するのかという対応関係及び優先順位も特定されていない」ので、「Xは、Yに対し、Y住宅の修繕工事の内容、対価について十分に検討することが可能な書面を交付したと認めることは困難である」ことから、「特定商取引法が定める法定書面を交付したと認めることはできない。」

「したがって、本件契約についてクーリングオフの起算日は進行していないこととなり、Yの……特定商取引法9条1項による解除（クーリングオフ）は有効であると認める。その結果、Xは、Yに対して、違約金の支払いを請求することはできない」

②水戸地裁龍ヶ崎支部令和5年2月17日判決（消費者法ニュース136号209頁抄録、以下②判決）

＜事実＞

Xは通信サービスに関するコンサルティング事業、営業アウトソーシングサービス事業等を主な業務とする株式会社である。Xは、令和2年6月10日、Y宅の雨どいが壊れているのを見つけ、Y宅に赴き、Yに対して、火災保険を使って自己負担なく修繕できると説明した。Yは、Xに保険金請求には専門的知識がないと難しいと説明され、同月16日には損害箇所の調査を行うことになった。その際Xに交付された文書には「自己負担なし」「完全成功報酬」などと書かれていた。

同月12日にYは、Xと、火災保険金申請に関する現状調査や助言を内容とするコンサルティング業務委託契約（以下「本件契約」という）を締結し契約書を交付した。本件契約により、Yが本件申請により保険金を受領できたときは、Xに対し受領した保険金の30%に相当する金員（消費税別）を支払うと規定された。また、Yが、Xの指定する提携業者に対し、本件申請により認定された修理全部を依頼した場合、XはYに対し、上記報酬を請求しないとした。

Xは、本件契約に基づき、Yの自宅を調査し、その修理に必要な費用の見積書（見積金額114万5100円とする）を作成し、Yに代わってXが保険会社に見積書を送付した。その後Yが加入する損害保険会社の担当者がYの自宅の現地調査を行い、損害保険金等として73万8023円が支払われた。しかし、Yは、X又はXの指定する提携業者に修理依頼をせず、さらに、Xの見積もり内容と保険会社の認定内容が大きく異なること等からXに不信を抱き、令和2年10月2日付書面にてクーリングオフの意思表示を行った。その他、本件契約について、X業務の非弁行為該当性、本件契約の暴利行為該当性、本件報酬規定の消費者契約法9条1項1号該当性、Xによる不実の告知又は不利益事実の不告知の有無、Xによる債務履行の有無、保険契約に基づく報酬額等から、民法、消費者契約法等にも違反する契約であって無効である旨主張するとともに、消費者契約法4条に基づいて取り消す旨の意思表示をした。

そこでXはYに対して24万7500万円等（Xの受領した保険金額30%＋消費税）の支払いを求めて訴訟提起した。

#### <判旨>請求棄却

「……特定商取引法の目的や、訪問販売において、消費者保護のために法定書面の交付義務やクーリングオフ制度が設けられている

こと、法定書面の交付日がクーリングオフの行使期間の起算日とされていることからすると、法定書面として要求されている記載事項に関する記載の有無については厳格に解釈すべきであり、その重要な記載事項について記載を欠く場合には、クーリングオフの行使期間は進行しないと解するのが相当である。

そこで検討すると、特定商取引法4条1号所定の「役務の種類」とは、当該役務が特定できる事項をいい、その内容が複雑な役務については、その属性に鑑み、記載可能なものをできるだけ詳細に記載する必要があるものと解される。しかしながら、本件契約書には、……「Yの火災保険金受給申請に関する現状の調査、分析及び申請用書類作成に関する助言」、「本件申請に関する火災保険会社との折衝に関する助言」、「本件申請に関する保険会社査定人の立会いに際しての助言」、「上記のほか、Yの本件申請に関する事務手続に関する助言」といった抽象的な記載があるだけで、実際にXがY宅に関して行う調査の具体的な内容も、保険金請求に関して行う具体的な作業の内容も一切記載されていない。また、本件契約書の記載上、本来であれば本件業務の具体的な内容は、本件契約書と一体となる別紙において明らかにされるはずであるが、本件契約書にはその別紙が作成されていない。他方で、本件契約時において、これらの事項を具体的に記載することが困難であったような事情も認められない。……以上によれば、本件契約書には「役務の種類」の記載があったとはいえない。

また、同条4号所定の「役務の提供時期」についても、同様に記載可能なものをできるだけ詳細に記載する必要がある、……本件契約書には、そのような記載は一切されていない。……これを具体的に記載することが不可能であったとは認め難い。以上によれば、本件契約書には「役務の提供時期」の記載もなかったとはいえない。



以上のとおり、本件契約書は「役務の種類」及び「役務の提供時期」記載を欠いているところ、これらの記載は、Yが本件契約の取引条件を確認する上で重要な事項であるといえるから、本件契約書の交付によってもクーリングオフの行使期間は進行せず、Yは本件契約を解除（クーリングオフ）することができる。したがって、Yによる本件契約の解除は有効である。」

## 2. 不実告知事例

③札幌地裁判決令和6年1月26日（判例集等未登載<sup>(15)</sup>、以下、③判決）

### ＜事実＞

Yは「ホームサポートの家調」の名称を用いた火災保険金請求サポート業務等を業とする株式会社である。Yが勧誘に用いるチラシには、「火災調査0円」と表示され、火災・地震保険金の申請のためにYが調査行うにあたり、消費者が支払うべき費用がないとの内容が記載されている。しかし、当該業務委託契約書によれば、契約後に解約すると少なくとも11万円の解約手数料が発生するとの記載がある。これは、消費者が契約締結後調査前に解約したとしても解約手数料として11万円支払う義務を負うもので、実質的に見ればYが行う調査に月11万円の費用を要することになる。よってYが調査を行うにあたり、消費者が支払うべき費用がない旨の告知は役務の対価に関し明らかに事実と異なる告知であり、消費契約法4条第1項1号（不実告知）に該当する。

また、火災保険金請求サポート業務締結後、Yによる調査が開始される前の時点においてYには何らの損害も生じていないことは明白であるので、このような解約手数料条項は、Yに生ずべき平均的損害を明らかに上回る違約金を請求する内容の条項であり、消費者契約法9条1項1号に違反する。

適格消費者団体Xは、Yに対し、令和5年

3月13日に前記勧誘方法及び契約条項に関する申入書を交付したがYからの回答はなかった。その後、令和5年10月12日付けで差止請求書を発送したがYはこれに対しても一切連絡はなかった。

そこで、Xは、①Yが消費者に対し、上記契約の締結を勧誘するに際し、「無料調査0円」など、火災・地震保険金の申請のためにYが調査を行うにあたり、消費者が支払うべき費用がないと誤認させる内容を告げることの差止め、②上記①の内容を記載した書面の廃棄、③Yが消費者との間で上記契約を締結する際に本件条項を内容とする意思表示をすることの差止め、④本件条項が記載された契約書書式の廃棄等を求めて訴訟提起した。

### ＜判旨＞請求認容

本件ではYが口頭弁論期日に出頭せず、答弁書その他の準備書面を提出しないことから、Yにおいて請求原因事実を争うことを明らかにしないものとして、これを自白したものとし、Xの請求を認容した。

## 3. 若干の検討

①判決及び②判決ともに、事業者による訪問勧誘を受けた当該消費者は、当該事業者と火災保険金申請サポート業務等の契約締結したところ、事業者が、特定商取引法上、要求される法定書面を交付していないことを理由に、クーリングオフの起算日が到来していないとして当該契約のクーリングオフが認められた事例であった<sup>(16)</sup>。

①判決は、交付された書面には具体的な施工箇所や具体的金額が記載されていない等から、当該書面を特定商取引法上の法定書面とは認められないとした。X（事業者）の「契約締結時点では保険金受領額が不明であり、客観的に詳細な記載は契約時点では不可能である」との主張に対して、①判決は、特定商取引法が法定書面の交付を要求する趣旨を踏

まえると、保険金受領額が明確になった段階で住宅修繕工事の具体的内容や金額を明確にした書面を追加交付すべきだったと判じた<sup>(17)</sup>。②判決でも、顧客側に交付された書面は、特定商取引法4条1号「役務の種類」および同条4号「役務の提供時期」について具体的内容の欠ける記載であったとして、特定商取引法が求める法定書面がまだ交付されていないと判じた。このような①判決や②判決は、訪問勧誘により火災保険金申請サポートサービスの契約をした場合に生じる消費者トラブルの解決策として、先例的価値のある判決であると評されている<sup>(18)</sup>。両判決はいずれも、特定商取引法が法定書面を要求する趣旨を踏まえた妥当な判決であると考えられる。

一方、③判決は消費者契約法12条に基づく差止請求訴訟であり、①判決や②判決のような個別訴訟における判断とは異なる性格を帯びることに注意が必要である<sup>(19)</sup>。また、本件は、事業者が答弁書その他の準備書面を提出せず、口頭弁論期日にも出頭しておらず、請求原因を当事者間で争うことはなかった事件であった。しかし、当該契約締結後の解約により解約手数料が発生するにも関わらず、不特定多数の者に対する広告やチラシ等に「無料調査0円」と記載することは、消費者契約法4条第1項1号に該当するとの判断は、クーリングオフによる解決の及ばない事例であっても、当該契約を取消し得る余地を示した判断であった。

## V おわりに

以上、火災保険金申請サポートサービスにおける消費者トラブルを概観した上で、消費者被害にあった被害者の法的救済手段について、裁判例等を踏まえて検討してみた。

火災保険金を利用して住宅修理を勧誘するといった訪問勧誘事例については、当該サポート契約やそれと一体となった住宅修繕等工事契約をクーリングオフすることにより、

解決できることが明らかになった。これに対して、Web広告等により消費者自ら業者に問い合わせ、火災保険金申請サポート契約を締結した場合には、広告等の文言の不実告知等を指摘して、消費者契約法4条により申込み等を取り消すことが可能である。しかし、特定商取引法上のクーリングオフとは異なり、裁判外での取消権の主張は、消費者救済に向けての実効性に乏しいことは否めない。また、火災保険金申請サポートの成功報酬が支給される保険金額の30%から40%ほどであることや、これに関連して高額な違約金を設定されているのは、消費者契約法9条1項1号、および10条により無効になる余地もあろう。本稿では、この点についてはあまり検討することができなかったため、今後の課題としたい<sup>(20)</sup>。

私見は、そもそも火災保険金申請サポートサービスについて、その必要性に疑問がある。火災保険金の申請は契約者本人でなければできないところ、その申請は簡便であり、建物損傷、損害の調査も保険会社が行うので、本人側が行う必要性はないはずである。しかしながら、保険会社による損害認定にも問題がないわけでもなく、消費者側には保険会社への一定の不信感が存するゆえに、こうした火災保険金請求に係る家屋等の損害調査が業として成り立つのだろう。

今後のトラブル解決のためには、消費者庁や各地方自治体の消費生活センターの注意喚起や情報提供が欠かせない。また、消費者庁や各地方自治体は事業者側に法的不備あればもっと積極的に行政処分につすべきであろう。さらに、適格消費者団体等による事業者への申入れや差止請求は、事業者の悪質な事業展開に歯止めをかける一定の効果が期待できることから、消費者被害の減少のためにも、適格消費者団体等の差止請求や申入れ等の活動に対しては、一層の展開を期待するものである。



注

- (1) 国民生活センター報告「『保険金を使って自己負担なく住宅修理できる』と勧誘されてもすぐに契約しないようにしましょう！—勧誘・契約が増える空き台風シーズンは特に注意して下さい—」(令和2年10月1日公表)。
- (2) 国民生活センター報告「保険金で住宅修理できると勧誘する事業者に注意！—申請サポートを受ける前に、損害保険会社に連絡を一保険金請求は、加入者ご自身で!!—」(令和3年9月2日公表)。
- (3) 国民生活センター報告「2022年度全国の消費生活相談の状況—PIO-NETより—」(令和5年8月9日公表)。
- (4) 保険金等の申請代行は非弁活動となり、弁護士法72条違反となる。
- (5) 阿部高明「逐条解説 特定商取引法(第1巻)」(青林書院、2022年)81頁。
- (6) 消費者庁は住宅修繕費用の保証に係る保険金申請代行や当該修繕等の役務を提供する5事業者に対し、特商法に違反する恐れがある行為(特商法3条の2、6条第1項6号7号、7条第1項1号、5号)を行わないよう行政指導をした(令和2年8月5日)。[https://www.caa.go.jp/notice/assets/consumer\\_transaction\\_cms203\\_200805\\_01.pdf](https://www.caa.go.jp/notice/assets/consumer_transaction_cms203_200805_01.pdf)(最終閲覧令和6年5月20日)。  
また、東京都も火災保険の申請サポートを行う訪問販売業者に特商法による不適正な取引行為(特商法3条、3条の2第2項、5条第1項、7条第1項5号等)があったとして業務停止命令(6か月)指示及び代表者等に対する業務禁止命令(6か月)を行った(令和3年3月18日)。  
<https://www.metro.tokyo.lg.jp/tosei/hodohappyo/press/2021/03/18/08.html>(最終閲覧令和6年5月20日)。
- (7) 消費者庁取引対策課・経済産業省商務・サービスグループ消費経済企画室編「令和3年度版特定商取引に関する法律の解説」(商事法務、2024年)67頁。
- (8) 後藤巻則・齋藤雅弘・池本誠司「条解消費者三法<第2版>」(弘文堂、2021年)378頁。
- (9) 阿部・前掲注(5)106頁、消費者庁取引対策課等編・前掲注(7)79頁、後藤・齋藤・池田・前掲注(8)401頁。
- (10) 後藤・齋藤・池田・前掲注(8)421頁。

- (11) 後藤・齋藤・池田・前掲注(8)478頁。
- (12) チラシや広告等、事業者等による働きかけが不特定多数の消費者に向けられたものであったとしても、そのことから直ちにその働きかけが「勧誘」に当たらないとはならないとした最高裁判決(最判平29・1・24民集71巻1号1頁)」がある。  
これについては、消費者庁消費者制度課編「逐条解説 消費者契約法(第5版)」(商事法務、2024年)37頁参照。
- (13) その他、不当条項の包括的ルールである消費者契約法10条により違約金条項及び成功報酬条項も不当条項とする余地があろう。
- (14) 消費者契約法を根拠に適格消費者団体により当該契約締結に当たり差止請求されることもある。  
適格消費者団体消費者支援ネット北海道は、保険金請求サポート業務を行う株式会社 FLLW に対して、不特定多数の者への勧誘に用いたチラシの文言が消費者契約法4条1項1号に該当することや、不特定多数の消費者との間で使用している「保険金請求サポート業務委託契約書」の解約手数料条項の同法9条1項1号違反を指摘して上記チラシや当該契約書の破棄等を求めて差止請求した(令和5年10月12日)。その後、同団体は当該事業者を相手に差止請求訴訟を提起した。<https://e-hocnet.info/>(最終閲覧令和6年5月20日)。  
また、適格消費者団体埼玉消費者被害をなくす会は、火災保険金申請サポート業務および補修工事を請負うユリカハウス株式会社に対して、消費者契約法4条1項1号および特定商取引法6条1号2号「不実告知」、景品表示法5条2項「有利誤認表示」に該当するなどを理由として、当該業務委託契約書、チラシ、ホームページ記載につき使用停止または適切な記載に修正するよう、差止請求した(令和3年12月7日)。  
[http://saitama-higainakusukai.or.jp/topics/211207\\_01.html](http://saitama-higainakusukai.or.jp/topics/211207_01.html)(最終閲覧令和6年5月20日)。
- (15) ③判決の判決文等は消費者支援ネット北海道のホームページに掲載されている。  
<https://e-hocnet.info/>(最終閲覧令和6年5月20日)。
- (16) 両判決とも、訴訟における争点はクーリングオフの成否の他、業者の非弁行為が該当性や暴利行為が該当性等、多岐にわたっているのだが、クーリングオフの成否のみ判断し、そのほかの争点については判断をしなかった。
- (17) この点、Xは、X自身が別の消費者を相手に①

判決と同様の契約を締結し違約金請求した事案において、本件と同趣旨のXの訴えを認めた（つまり、X勝訴の）裁判例（名古屋地判令和元年11月27日）を訴訟に際して証拠として提出していた。名古屋簡裁が、この名古屋地判に追従しなかったことを評価しているものとして、岡崎宣利「消費生活相談員のための判例紹介 保険とリフォーム工事」全相協つうしん JACAS JOURNAL No.202（2021年）7頁がある。

- (18) ②判決の意義について、その先例的価値を認めた見解として、造力宣彦「消費生活相談員のための判例紹介 保険金申請サポート業者のクーリングオフ」全相協つうしん JACAS JOURNAL No.215（2024年）7頁。
- (19) 山本豊「適格消費者団体による差止請求」法時83巻8号（2011年）28頁。
- (20) 保険金申請サポートの問題点や解決策やその手法を紹介し、消契法9条や10条に言及している文献として、河上正二・原早苗・坂本かよみ「実務ガイド消費者問題の関連法と解決手法」（金融財政事情研究会、2023年）258頁以下参照。