

平成22年12月2日

株式会社 オフィスエル
代表取締役 木村 誠 殿

社団法人 全国消費生活相談員協会
理事長 菅 美千世



申 入 書

当協会は、内閣総理大臣から許可された社団法人であり、会員の多くが全国各地の消費生活センターで相談員を務める消費者問題の専門家で構成している団体です。また平成19年11月には、内閣総理大臣から、消費者契約法に基づき差止請求権を行使することができる「適格消費者団体」の認定を受けております。

当協会では、「週末電話相談」「電話相談110番」等により消費者被害の情報収集を実施しており、その中で、貴社との調査依頼契約について、消費者から苦情が寄せられました。

当協会において貴社の委任契約書（契約後書面）等を入手し、委任契約書の中の契約書条項につき検討したところ、消費者契約法9条1号、10条等により無効となる条項や、消費者の権利を不当に制限する条項など改善・是正が必要な条項があることが判明しました。

そこで、当協会は適格消費者団体として、消費者被害の未然防止・拡大防止の観点から、貴社に対して下記のとおり、消費者契約法9条、10条等により無効となる条項の使用を直ちに停止すること、消費者の権利を不当に制限する条項などにつき改善・是正することを申入れます。

つきましては、平成23年1月5日までに、本申入れに対する回答を書面にて当協会まで送付いただきますようお願いいたします。なお、本申入書並びに貴社からの回答の有無及び回答の内容は、当協会において公表することがあることを念のために申し添えます。

(本件に関する連絡先)

〒108-5866 東京都港区高輪3-13-22 国民生活センタービル内
社団法人 全国消費生活相談員協会 消費者団体訴訟室
TEL:03-3448-9736 FAX:03-3448-9830

記

第1 申入れの趣旨 1 - 使用停止を求める条項

貴社の使用する委任契約書の条項中、次の条項について使用停止を求める。

1 契約第5条1, 2

契約第5条1, 2は、消費者契約法9条1号, 10条により無効であるので、使用の停止を求める。

第5条 (委任者による契約解除)

- 1 契約当事者は調査終了に至るまでの間、いつでも契約を解除することができます。但し、次項以下に定めるとおり、甲は違約金の支払義務を負います。
- 2 甲の都合による契約の解除又は甲の責に帰すべき事由による契約の解除の場合には、甲は乙に対し違約金として以下の金員を支払うものとします。
 - (1) 調査着手前であれば調査料金の20%
 - (2) 調査着手後(調査の企画準備・事前調査などを行った以降)であれば調査料金の100%

2 契約第6条1(2)

契約第6条1(2)の下記記載部分は、消費者契約法10条により無効であるので、使用の停止を求める。

第6条 (契約の当然終了)

- 1 次の各号に該当する事由がある場合には、契約は当然に終了します。この場合、甲は乙に対し、第5条第2項の区分に従った違約金を支払うものとします。
 - (2) 乙の責に帰さない事由により調査業務が不能となった場合

第2 申入れの趣旨 2 - 改善・是正を求める条項

1 契約第3条2関連

契約第3条2に規定する調査着手日は、具体的な日付の特定が困難であることから、具体的な日付を記入する等、消費者にとっても明確に特定できる日を規定するなど、改善を求める。

2 契約第4条2関連

契約第4条2は、消費者の権利を不当に制限するものであるため、調査業務の遂行中であっても中間報告を行うと規定するなど、改善を求める。

第4条 (調査報告)

- 2 本件調査業務の遂行期間中は原則として調査内容を報告しないものとします。

第3 申入れの理由 — 使用停止を求める条項

1 契約の法的性質について

貴社の作成する委任契約書（契約後書面）は、貴社を受任者とし、委任者との間の契約内容を構成するものと解される。

そのため、貴社と消費者との間の契約内容は、法的には準委任契約と解されるのであって、民法643条ないし656条により規律される場所である。したがって、本件の契約条項が消費者契約法上の不当条項とすることができるかどうかは、民法上の規定と比較し、委任者の権利を不当に制限し、あるいは義務を不当に加重していることがないか、という観点から考慮することができる。

2 契約第5条1, 2について（申入れの趣旨1）

（1）消費者契約法9条1号の該当性

契約第5条2は、委任者が行った解除につき、違約金として、調査着手前は調査料金の20%、調査着手後は調査料金の100%を支払うと定められており、契約第5条1は、その解除理由に制限はなく、すべからくこのような違約金の支払義務を委任者に負担させる旨定められている。

本規定は、消費者契約法9条1号に定める、消費者契約の解除に伴う違約金を定める条項であると解される。

（2）平均的な損害について

消費者契約法9条1号は、かかる条項について、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、当該超える部分について無効とする旨を定める。ここにいう平均的な損害とは、委任契約が解除されることによって、当該事業者に一般的、客観的に生ずると認められる損害を言うものと解される（最高裁第二小法廷平成18年11月27日判決参照。）。

そこで、本件のような調査業務の委任契約を解除する場合に、貴社に①調査着手前に調査料金の20%相当分、②調査着手後に調査料金の100%相当分の損害が生ずるかどうか問題となる。

そこで検討するに、調査着手有無のメルクマールとなる「調査着手日」については、貴社が調査業務の企画準備・事前調査などを最初に行った日と定められている（契約第3条2）ことから、①調査着手前とは、かかる準備等すら行っていない段階であると言え、言い換えれば貴社において何ら業務を行っていない時点と捉えることができる。そのため、①調査着手前には、調査料金の20%相当額の損害が発生すること自体までもって観念し得ない。したがって、①調査着手前には、委任契約の解除に伴う平均的な損害は存しないと解される。

また、②調査着手後についても、本件契約では第5条1により、いつでも解除することができる定められており、すなわち任意の時点における契約の解除は貴社において当然に予想され、また織り込み済みである。また調査料金とは主に人件費にかかるものと思われるが、そうであれば、調査業務にかかる日数ごとに解除に伴う損害金が区別されるなら格別、そうでない場合にまで、極端な話、単に企画準備作業を行っただけで、当該契約が解除されたことにより調査料金の100%相当分が平均的な損害として生ずるとする合理的理由はない。しかし、本規定によれば、合理的な区分なく一律に違約金として調査料金の100%相当分を請求するものとなっている。

この点、調査業務に必要な人員を緊急に手配したことにより、仮に契約が解除となっても当該人件費等を必要とした、などという理由も考えられる。しかし、当該人件費は、雇用契約に基づくものであれば貴社が負担するのが当然であるし、別途他社に調査業務の一部又は全部を委託したことにより発生したものであったとしても、委任契約は当事者間の信頼関係に基づくものであるから、受任者が自ら事務処理を行うべきであって、この負担を委任者に振り替えることの合理的理由はない。

したがって、②調査着手後であったとしても、委任契約の解除に伴う、調査料金の100%相当分の平均的な損害は存しない。

(3) 消費者契約法10条の該当性

また、契約第5条1は、契約をいつでも解除できるものの、その場合には常に第5条2の規定に従った違約金の支払義務を委任者に負わせ、規定上は調査料金の100%相当分となる場合もある。

しかし、委任契約では、当事者はいつでも解除をすることができると定められ、その場合の損害については、「当事者の一方が相手方に不利な時期に委任の解除をしたときは、その当事者の一方は、相手方の損害を賠償しなければならない。ただし、やむを得ない事由があったときは、この限りでない。」(民法651条2項)と、損害賠償を負う場合を限定している。ここで言う「損害」は、解除が不利な時期になされたことにより発生した損害であって、解除自体によって発生する損害ではないと解されており、また当事者の一方にやむを得ない事由があったときには損害賠償義務が免責されている。

したがって、契約第5条1は、いつでも契約を解除することができると定められているものの、常に第5条2に定める違約金が発生する点、しかも調査着手後の場合には調査料金と同額の違約金が設定されているために、事実上、解除権を行使させないことと同じである点、さらに委任者にやむを得ない事由がある場合にも免責させない点で、消費者の義務を不当に加重していると言うことができる。

(4) さらに、契約第2条1(2)により調査料金を前払いさせている点について敷衍すると、この契約第5条1によって契約を解除したところで、調査着手後とされた場合には消費者たる委任者には返戻金などの経済的利益が一切ないため、やむをえず契約を継続させる機能を有すること、また事業者の倒産リスク、履行不能リスクを消費者たる委任者に完全に負わせることになる。

そもそも、委任契約上、報酬(貴社の「調査料金」はこれと実質的に同一であると解される。)については、「報酬を受けるべき場合には、委任事務を履行した後でなければ、これを請求することができない」(民法648条2項本文)と定められており、すなわち報酬は原則的に調査終了時に支払えば足りる。にもかかわらず、報酬と実質的に同一である調査料金を全額前払いさせていることをも踏まえれば、契約第5条は総じて信義誠実の原則(民法1条2項)にも反するものと解される。

(5) 結論

したがって、契約第5条2については消費者契約法9条1号により無効であり、契約第5条1は消費者契約法10条により無効である。

3 契約第6条1(2)について(申入れの趣旨1)

(1) 消費者契約法10条の該当性

契約第6条は、委任契約が当然に終了する事由を定めるものの、そのうち1(2)は、「乙の責めに帰さない事由により調査業務が不能となった場合」に委任者に違約金の支払義務を定めるものである。

しかし、これは、いわゆる危険負担により支払義務の有無が決められるものである。

そこで検討するに、民法536条1項では、「当事者双方の責めに帰することができない事由によって債務を履行することができなくなったときは、債務者は、反対給付を受ける権利を有しない。」と定められており、貴社たる受任者の責めに帰すべき事由がない場合には（もちろん委任者に債務不履行責任がない場合に限る議論である。委任者に債務不履行責任が認められれば、受任者は、別途、損害賠償請求権を有する。）、貴社たる受任者は反対給付を受けられない、すなわち委任者は違約金等の支払義務を負わない旨規定されている。しかも、民法648条3項によっても、受任者の責めに帰することができない事由によって履行の途中で委任が終了したときは、すでにした履行の割合に応じて報酬を請求することができるにとどまり、定められた報酬全額を請求できる権利はない。しかし、本規定により委任者が違約金の支払義務を負うとすれば、さらに違約金が調査着手後は調査料金の100%相当分と定められていることからすれば、契約上の支払義務を委任者に負担させることと同じであり、信義誠実の原則に反して消費者の利益を一方的に害し、民法上の義務を消費者が不当に加重されていることになる。

(2) 結論

したがって、契約第6条1(2)の前半部分は、消費者契約法10条により無効である。

第4 申入れの理由 一 改善・是正を求める条項

1 契約第3条2関連について（申入れの趣旨2）

契約第3条2は、調査着手日について、「調査業務の企画準備・事前調査などを最初に行った日を指し」と規定する。

この調査着手日は、契約第5条2に関連し（同条項は、前記第3記載のとおり無効と解されるが）、いつの時点調査着手日とするかで、規定された違約金の金額と相まって、消費者にとっては極めて関心の高い事項とすることができる。

しかし、契約第3条2の規定の仕方では、消費者にとっていつが具体的な調査開始日であるかを認識する機会も方法もなく、また貴社が契約締結後の任意の時点を定めることができるのであって、適正な規定であると評価できない。

またもとより、受任者が期間的に継続的な義務を負担する場合には、始期と終期が明確に定められていなければ、そもそも契約内容が具体的に決定されていないということに帰する。

そこで、例えば具体的な日付を記入するなど、消費者にとって一義的且つ明確な日付が特定できるよう規定することを求める。

2 契約第4条2について（申入れの趣旨2）

契約第4条2は、「本件調査業務の遂行期間中は原則として調査内容を報告しないものとします。」と定めている。

しかし、委任契約においては、「受任者は、委任者の請求があるときは、いつでも委任事務の

処理の状況を報告」することが義務づけられており（民法645条）、この報告義務を一時的に制限することは、消費者の権利を不当に制限するものである。

また報告義務を随時課すことによって、貴社たる受任者に受忍限度を超えるほどの負担を強いるものとは到底思われたい。

そこで、消費者たる委任者が要求した場合には中間報告を行う旨の規定に改善・是正することを求める。

以 上