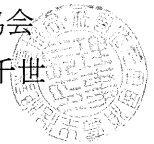


平成23年3月11日

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



「ご連絡」

当協会からの平成22年12月2日付申入れ書に対し、貴社より、平成23年1月28日付回答書をいただきました。また、委任契約書（平成22年10月22日改訂日）も受領いたしました。

さて、貴社回答書について、当協会としては下記の通りに思料いたします。つきましては、下記の点について、貴社から再度の回答をいただきたく、平成23年4月6日までに書面にてお知らせください。

なお、貴社から回答がされない場合、あるいは再度の回答によっても当協会の申し入れの趣旨に従った改善がなされないと評価される場合には、当協会として、法的手続も検討せざるを得ないと考えております。

また、本「ご連絡」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。

本件連絡先：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

1 第5条第2項の改訂について

(1) 意見の趣旨

民法の委任契約の条項にしたがった形となっており、ほぼ是認できる。

しかし、「処理の程度に応じて、調査料金を支払う」との規定は、消費者が自ら調査料金を算定できる程度に客観的になっておらず、さらに改訂されたい。

また委任契約の終了に伴い、これまでの調査結果を報告するとの規定を加えるべきである。

(2) 意見の理由

従前の「調査着手前は20%、調査着手後は100%の違約金を支払う」との規定に比べ、改訂後の本規定は、民法648条3項の趣旨に沿った形で改訂されていると言え、この点は評価できる。

しかし、「処理の程度に応じて」との規定はいまだ抽象的であり、消費者に不意打ち的な損害を与える可能性が極めて強い。交渉力や情報量、その処理能力等が事業者たる貴社に劣る消費者の立場を保護する消費者契約法の趣旨を踏まえれば、消費者が万が一にも「解約した場合に負担すべき金額が、貴社に聞かないと分からない」ということで解約を行うことを躊躇してしまう規定では、「いつでも解約することができる」とした第5条1項を踏まえてもなお、消費者の権利を未だ不当に制限していると言いうことができる。そのため、処理の程度に応じた分の調査料金を容易に計算できるような基準を明確にするよう、さらに改訂されたい。

また、民法第645条は「委任が終了した後は、遅滞なくその経過及び結果を報告しなければならない」と規定しているところ、本規定も委任契約の終了を定めるものである。そのため、本規定により委任契約が終了し、消費者が調査料金を支払った場合には、貴社が遅滞なくこれまでの調査の経過及び結果を報告することを定めるべきである。定めないことにより、これまでの調査の経過及び結果の報告がなされないと解される場合、消費者の権利を不当に制限したものとして、消費者契約法第10条に違反すると判断できる。

2 第5条第3項の改訂について

(1) 意見の趣旨

消費者契約法第9条1号に違反する可能性があるため、削除されたい。

(2) 意見の理由

貴社は、前記の第5条第2項により、契約が解除された場合も、処理の程度に応じた相当な調査料金を請求できるところ、本規定に定める「損害」につい

て、いかなるものが想定されるのか不明である。むしろ、「すでにした処理の程度に応じた調査料金」を超える「損害」は、消費者契約法第9条1号に定める「平均的な損害」を超えるものと思われるため、無効と解される。

そのため、本規定は削除されたい。仮に貴社の意図するところが上記と異なるのであれば、損害の趣旨が明確になるような具体的な条項に改訂されたい。

なお、委任契約が途中で解除等されて終了した場合に、「残りの日数まで調査の人員を確保して準備した、それが損害に当たる」などという反論も予想されるところではあるが、この点についてはすでに当初の申入書において記載のとおりであり、また貴社も特段、回答書で反論していないため、蒸し返すことのないようにされたい。

3 第6条の改訂について

(1) 意見の趣旨

本規定の引用する第5条第2項「処理に応じて」との算定基準が明確となった場合には、是認できる。

(2) 意見の理由

従前の規定との比較により評価が可能なのは第5条第2項について触れたのと同様である。

なお、申入書にも記載したとおり、民法第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、すなわち当事者双方に帰責事由がない場合には、貴社たる受任者は未履行部分に関する反対給付を受けられない。

そのため、貴社がすでに履行（処理）した範囲を超えて未履行部分の調査料金まで消費者が支払うことのないように、本規定が引用する第5条第2項について精査されるよう、さらに付記する。

4 調査着手日について

平成22年10月改訂の契約書の記載により明確となり、是認できる。

5 第4条2について

(1) 意見の趣旨

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・是正することを再度求める。

(2) 意見の理由

貴社は、探偵業の特殊性を指摘するが、およそ委任事務である以上、報告義

務を免除する根拠にはなり得ない。

また探偵業務を請負とみなすのであれば、消費者は業務終了後、すなわち貴社からの報告書の交付と引き替えに調査料金を支払えば足りる（民法第633条参照）。それにもかかわらず、調査料金を前払いさせる貴社の第2条1（2）の規定がそのまま残ってしまえば、その条項自体が不当条項にあたるとも言い得る。

また貴社は、中途報告を行うことで消費者に態度の変化をもたらし、業務遂行に重大な支障を与えかねない、あるいは事実と異なる報告をしかねないなどと指摘するが、消費者がそのような危険を十分に認識・理解したときにまで報告をしないことの合理性はない。またあくまでも調査途中の報告であり、完成した報告ではないことを十分に説明すれば、かかる危険は極めて少ないものと思われるし、仮に貴社指摘の危険が生じた場合も、それは消費者の自己責任に該当する場合も考えられる。

それよりも、本来的に調査の中途経過を知りたい欲求は当然であると思われ、また消費者が中途の状況を確認することで、より効果的な調査方法等を協議・検討できる機会、あるいは契約の継続・終了を考える機会を消費者に提供することになるのであり、中間報告を行うことは消費者にとって不利益ばかりではなく、利益も十分にもたらすものと解される。

したがって、途中報告を行わないとする規定は消費者契約法10条に違反するものと考えられるため、改善・是正されたい。

6 損害賠償の規定について

民法上の損害賠償義務を確認的に定めたものであって、敢えて契約書に規定する必要性を感じない。

以上