

平成 23 年 11 月 30 日
社団法人 全国消費生活相談員協会

探偵事業者の委任契約書の不当条項が是正された

当協会は、適格消費者団体として、下記事業者の委任契約書条項の中に、消費者契約法第 9 条 1 号、第 10 条の不当条項に当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、一定の改定が行われたことを以て、不当条項該当性の問題は一応解消されたものとして申入れを終了しました。

平成 22 年 12 月 2 日 当協会から申入書送付

相手方事業者 : 株式会社オフィスエル

神奈川県横浜市西区楠町 18 番地 1

1 申入れまでの経緯

- 当協会の「消費者被害メール便」に（株）オフィスエルへの苦情が寄せられました。
- 苦情の内容は、「調査依頼直後に解約を申し出たが、「調査を開始したので全額返金できない」といわれた。交渉により減額されたが、契約条項が不当だ。」というものです。
- 当協会では、相手方の契約書について検討しましたが、以下 2 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を求める申入れを行いました。

2 当協会からの申入れの内容と理由の要旨

使用停止を求めた条項：

① 第 5 条 1、2

「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 第 6 条 1 (2)

「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になった場合、又は、甲の行為（過

失行為を含む)により調査業務が不要の状態となった場合

□ 使用停止を求めた理由：

①本件契約は準委任契約と解されます。事業者は、「調査着手日」を、調査業務の企画準備・事前調査等を最初に行った日と定めているので、調査着手前は何も業務を行っておらず、調査料金 20%相当額の損害は発生していません。また、調査着手後は、契約解除の場合に、調査業務にかかる日数毎に解除に伴う損害金を区分せず、一律に調査料金 100%相当分が平均的な損害として生じる合理的理由はありません。

さらに、「いつでも解除することができる」としながら、調査料金 100%相当額の違約金を負わせる条項は、事実上解除権の行使を妨げ、委任者にやむを得ない事由がある場合にも免責されず、消費者の義務を不当に加重しています。

以上により、第5条2は消費者契約法9条1号により無効であり、第5条1は消費者契約法10条により無効です。

②第6条は、事業者が責任がなく調査不能となり契約が終了した場合にも、消費者に違約金を請求する規定です。これは危険負担の場合です。民法536条で、当事者双方に責任がなく債務の履行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はないと規定されているので、消費者は違約金を支払う義務を負いません。しかも受任者の報酬については民法648条3項では、履行した割合に応じて報酬を請求できるに留まります。従って違約金を調査料金の100%と定める条項は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に不当に加重していることになり、消費者契約法10条により無効です。

3 相手方事業者の対応

□ 相手方は、当協会が使用停止を求めた条項について改訂を行う等、見直しをしました。

①：「2 前項による解除が為された場合、甲は乙に対し、乙の処理の程度に応じて、調査料金を支払うものとします。但し、その解除が乙の責に帰すべき事由に基づく場合は、この限りではありません。」

②：「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、前条第2項に従い調査料金を支払うものとします。」

「(2) 原文のままとする。」

4 当協会からの要請と相手方の対応

□ 当協会から、委任者が請求した場合には委任事務の処理の状況を速やかに報告する旨を明確となるよう条項の文言の改定を要請し、業者が契約書第4条2に付加しました。

5 申入れの終了

□ 平成23年11月10日、相手方事業者に申入れ終了の通知を送付しました。

□ 書面での交渉(協議)の結果、当協会の申入れの趣旨を相手方事業者が受入れ、一定の改善が行われたと評価し、今後も引き続き注視することを前提に申入れを終了しました。

委任契約書新旧比較表（下線部が改善された箇所）

| 申入れ前の契約書 | 改定後契約書 |
|---|---|
| 使用停止を求める条項 | |
| <p>第5条（委任者による契約解除）</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>（1）調査着手前であれば調査料金の20%</p> <p>（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%</p> | <p>第5条（委任者による契約解除）</p> <p>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。</p> <p>2 <u>前項による解除が為された場合、甲は乙に対し、乙の処理の程度に応じて、調査料金を支払うものとします。但し、その解除が乙の責に帰すべき事由に基づく場合は、この限りではありません。</u></p> <p>3 <u>甲が第1項による解除を乙に不利な時期にした場合には、甲は乙に対して乙に生じた損害を賠償するものとします。但し、その解除にやむを得ない事由があった場合には、この限りではありません。</u></p> |
| <p>第6条（契約の当然終了）</p> <p>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。</p> <p>（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</p> | <p>第6条（契約の当然終了）</p> <p>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、<u>前条第2項に従い調査料金を支払うものとします。</u></p> <p>（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</p> |
| | <p>※新設</p> <p>第8条（損害賠償条項）</p> <p>1 <u>甲は、甲の責に帰すべき事由により、乙に対して損害を与えた場合には、乙に生じた損害を賠償するものとします。</u></p> |
| 改善・是正を求める条項 | |
| <p>第4条（調査報告）</p> <p>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。</p> | <p>第4条（調査報告）</p> <p>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。<u>但し、処理の状況については、甲から請求があった場合、調査の内容に関わらない範囲で報告するものとします。</u></p> |