

適格消費者団体 特定非営利活動法人 消費者支援機構関西 (KC's : ケーシーズ) は、2008年10月24日、セコム株式会社(東京都渋谷区)に、「貴社の消費者向け警備保障約款について(申し入れの終了)」を送付しました。

【経過】

- 2007年 5月 7日 お問い合わせの送付
5月30日 同社からの回答書の送付
6月28日 同社担当者と面談
7月27日 当団体から同社へお問い合わせ(2)の送付
8月28日 同社からの回答書の送付
9月26日 同社からの回答書の送付
10月11日 同社担当者と面談
11月27日 同社からの回答書の送付
2008年 6月 3日 同社からの回答書の送付

【約款改訂についてのコメント】

1. 当団体の指摘を取り入れるなど改善したと評価できる条項

(1) 料金の改定について

旧条項では、**一方的な料金改定条項が定められていましたが**、新条項第2条②及び重要事項説明書p4(7)及びp3(5)において、完全に無条件ではないものの、**実質的には消費者の契約からの離脱の選択権が認められたもの**といえます。

(2) 不可抗力による警備サービス停止の場合の料金支払義務について

旧条項では、不可抗力によって警備サービスを履行できない場合には、**消費者は警備料金の1/2を支払うことになっていましたが**、重要事項説明書p4(8)③によれば、**料金を支払う必要がない旨**明記されました。

(3) 消費者側が原因の警備サービス停止の場合の料金支払義務について

旧条項では、**消費者は警備料金の全額を支払うことになっていましたが**、新条項第4条②、**消費者側の原因が真にやむを得ないとき**(重要事項説明書p4(8)②)には**料金を減免する旨**が定められました。

(4) 解約金について

重要事項説明書に、解約金支払条項について、残存契約期間月数が6か月未満の

中途解約には、平均的損害を上回るため、解約金支払条項の適用がない旨明記されました。

(5) 料金遅滞の場合の解除方法について

旧条項では、1か月の料金支払遅滞により催告なくして解除が可能であるとされていましたが、新条項第10条によれば、催告の上解除ができる旨改訂されました。

(6) 機器撤去について

旧条項では、消費者負担となる機器撤去費用がどの程度になるか不明で、また、業者の設置に問題があった場合でも撤去費用が消費者負担となるのかが不明でしたが、新条項第11条①及び重要事項説明書p3(4)①において目安が示され、かつ、通常の設置に必要な損傷を超える損傷を与えた場合については業者の負担となることが明記されました。

(7) 保険金額超過部分の責任について

旧条項では、業者の責任が「明らか」でない限り業者が付した保険金額を超過した責任を負わないとされていましたが、新条項第12条①④のとおり、故意重過失がある場合、生命身体等の人身損害、業者の不法行為については責任を負うことを明記した。

(8) 事業開始・変更通知がない場合の責任について

旧条項では、消費者により、事業開始ないし変更の通知がなされないことによつて発生または拡大した損害について全部免責とされていましたが、新条項第12条②のとおり、故意重過失がある場合には責任を負う場合があることが明記されました。

(9) 料金不払の間の責任について

旧条項では、消費者が料金を支払っていない間に発生した損害について全部免責とされていましたが、新条項第12条④のとおり、業者の不法行為責任については責任を負うことが明記されました。

2. 意見の相違がある条項

(1) 料金改定について

新条項及び重要事項説明書では、上記1(1)のとおり、料金改定がなされたときには消費者が契約から離脱することが可能となったことが明らかにされたものの、約款を見る限りはこのことは十分明確であるとはいえず、その手がかかりも見だし難いといえます。

本契約のように、5年間という長期継続契約における料金が上昇すれば、消費者の総額の負担は大きく増加し、思わぬ家計上の出費を強いられ続ける危険があります。事情変更を理由に消費者が契約の終了を選択できる道を与えなければ、消費者にとって不利な条項であるといえます。約款の「両者にとって公平な方向で解決する」との文言のみからはそのような選択肢があること自体認識できず、重要事項説明書の記載と約款の記載との間に乖離があると思われます。消費者契約法3条1項には「契約内容が消費者にとって明確かつ平易なものになるよう配慮する」ことが求められていることに照らして、十分な記載であるとはいえないと考えられます。

(2) 消費者側の原因によるサービス停止の場合の料金支払義務について

新条項では、上記1(3)のとおり、消費者の原因によるサービス停止の場合には、真にやむを得ない場合には料金支払義務が減免されるとされました。

しかし、消費者の都合による一時的停止の場合であっても、長期間に及ぶこともあり、一律に全額消費者に負担させるのは、消費者契約法9条1項の趣旨及び同法10条に照らし、消費者に不利益となる可能性があります。また、民法536条第2項第2文に反している可能性があります。真にやむを得ない場合といえなくとも、業者に生ずる平均的損害あるいは停止による利益を算定して、支払条項を改めるべきであると考えられます。

(3) 解約金について

約款第9条①は消費者が中途解約を出来る旨及び解約金の支払が定められた条項ですが、契約の解除に伴う損害賠償の予定、すなわち解約金については、消費者契約法9条1号により、当該事業者が生じる「平均的損害」を越える額を定めた条項は無効となります。そうしたところ、本項①に定められている解約金がいかなる算定根拠で定められているかは、業者から説明があったもののその詳細は明確ではなく、平均的損害の範囲内か否か明確ではありません。

(4) 料金不払の間の責任について

新条項第12条③(及び第4条①)においては、上記1(9)のとおり、消費者が契約料金を払っていない間には、業者がサービス提供義務も損害賠償責任も一切負わないとしています。しかしながら、本契約のように長期継続的な契約は、双方の信頼関係の上に成り立っている契約なので、仮に同時履行の抗弁権がありうるとしても、これによる履行拒絶は信義則による制限を受けるため、料金不払の一事をもって業者のサービス提供義務が当然に直ちに無くなるかどうかについては疑問が残ります。また、結局のところ、業者としてはその未払料金については請求を放棄することもあります。よって、債務不履行責任の全部免責を定めた本条項は、消費者に一方的に不利な条項と解される可能性があります。

【消費者支援機構関西のプロフィール】（2008年11月5日現在）

- ・2005年12月3日結成。2006年4月3日特定非営利活動法人登記
- ・2007年8月23日、内閣総理大臣より「適格消費者団体」認定

★現在、消費者団体訴訟制度にもとづき、京都地裁ならびに大阪地裁に2事件を提訴中。

- ・構成：団体14正会員、個人正会員103名、団体賛助会員52団体、個人賛助会員110名
- ・会長理事：北川善太郎（NPO法人コピーマート研究所理事長、京都大学名誉教授）
- ・理事長：榎彰徳（近畿大学農学部准教授、大阪いずみ市民生活協同組合理事長）

当日の出席者

KC's 検討委員長	黒木 理恵	特定非営利活動法人 消費者支援機構関西(KC's関西)
KC's 検討グループ	住田 浩史	〒540-6951 大阪市中央区大手前 1-7-31
理事・事務局長	西島 秀向	OMMビル1階大阪府消費生活センター内
事務局スタッフ	林 輝泰	Tel: 06-6945-0729 Fax: 06-6945-0730
		eメール: info@kc-s.or.jp ホームページ: http://www.kc-s.or.jp