

2008年10月24日

セコム株式会社

代表取締役 原口兼正 殿

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)

理事長 榎 彰 徳

【連絡先 (事務局)】 担当: 西島

〒540-6591 大阪市中央区大手前1-7-31

OMM ビル1階大阪府消費生活センター内

TEL. 06-6945-0729 FAX. 06-6945-0730

E-mail: info@kc-s.or.jp

H P: [http:// www.kc-s.or.jp](http://www.kc-s.or.jp)

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)

当団体は、貴社に対し、貴社作成の消費者向け警備保障約款「セコム・ホームセキュリティご利用規定」に関して、2007年5月7日付けでお問い合わせをし、その後、下記のような協議を重ねてきました。

2007年5月30日 貴社からの回答書の送付

6月28日 貴社担当者と面談

7月27日 当団体から貴社へお問い合わせ (2) の送付

8月28日 貴社からの回答書の送付

9月26日 貴社からの回答書の送付

10月11日 貴社担当者と面談

そして、これらのやりとりの中で、貴社からは、2007年11月27日及び2008年6月3日、当団体の指摘を取り入れ、添付の新旧対照表のとおり契約条項を改善するとの回答をいただきました。なおいくつかの条項については当団体と意見を異にする部分がありますが、当団体として、貴社が漸約款を作成し改善をはかったことを評価し、当団体の改善申し入れに対して意見を異にすることを理由に改善をはかられなかった部分についても訴訟を行うに至らないと判断して、申し入れを終了することにしましたので、お知らせします。なお、申し入れの終了によって、貴社の約款を当団体が承認したものではないことを念のため付言します。

記

第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 約款第2条②（料金の改定）

(1) 申し入れの内容

料金改定について、料金額は消費者にとってもっとも関心の高い契約の核心事項であること、本契約が期間を限定した契約であること等を考慮すれば、料金が経済情勢に鑑みて著しく不相当な場合にのみ行うことができる旨限定すべきであり、かつ、その際には、消費者に無条件で契約から離脱できるよう配慮する条項に改める。

(2) 新条項の評価

新条項第2条②のとおり、一方的な料金改定ができる場合は、経済情勢に鑑みて著しく不相当な場合等の事態が発生したときのみと限定され、さらに協議のうえ両者にとって公平な方向での解決がされることが明記された。

また、重要事項説明書p4（7）及びp3（5）において、その協議の中で消費者から解約の申し出がある場合には、真にやむを得ない場合の解約として、解約金の減免が認められ、完全に無条件ではないものの、実質的には契約からの離脱が認められたといえる。（ただし、第2で述べるとおり、消費者が契約から離脱できることが約款上十分に明確であるとはいえず、未だ十分とはいえない。）

2 約款第4条①②（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）

(1) 申し入れの内容

不可抗力によって貴社が警備サービスを履行できない場合には、消費者は警備料金を支払わなくてもよいとの条項に改める。

(2) 新条項の評価

旧条項第4条②第2文にあった、不可抗力によるサービス停止の場合に料金の1/2を支払うとの文言が削除され、さらに、重要事項説明書p4（8）③によれば、天災等不可抗力によるサービス停止の場合には料金を支払う必要がない旨明記された。

3 約款第4条②（消費者側が原因のサービス停止の場合の料金支払義務）

(1) 申し入れの内容

第4条②について、消費者は、消費者側の原因によるサービス停止の場合、サービス停止の場合に貴社に生じる平均的損害の範囲内においてのみ料金支払義務がある旨改める。

(2) 新条項の評価

新条項第4条②但書きのとおり、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た。

（ただし、第2で述べるとおり、真にやむを得ない場合でない場合の取り扱いについて、未だ十分とはいえない。）

4 約款第9条①（解約金）

(1) 申し入れの内容

解約金支払条項について、平均的損害算出の合理的根拠を明らかにした上で、解約金の額をこの平均的損害の範囲内に改める。

(2) 新条項の評価

重要事項説明書によれば、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た（ただし、約款には記載されていない。また、第2で述べるとおり、平均的損害算出の根拠は未だ明らかとはいえず、実質的な検証が出来ていない）。

5 約款第10条（料金遅滞の場合の解除方法）

(1) 申し入れの内容

1か月の料金支払遅滞により無催告解除が可能である条項を削除する。

(2) 新条項の評価

新条項第10条によれば、無催告解除が可能である旨の文言が削除され、催告の上解除ができる旨改訂された。

6 約款第11条①（機器撤去）

(1) 申し入れの内容

機器撤去費用がどの程度になるか、契約締結時に消費者が予測できるような目安を明示すると共に、建物の原状回復費用の負担について貴社の故意過失により通常の設置に必要な損傷をこえるものについては消費者の負担ではなく貴社の負担となることを明示する条項に改める。

(2) 新条項の評価

新条項第11条①のとおり、原状回復義務を負わない旨の文言が削除され、建物の原状回復費用の負担について貴社が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貴社の負担となることが明記された。

また、機器撤去費用については、重要事項説明書にて、2LDKのマンションで7000円程度、4LDKの戸建てで1万5000円程度として、標準的な場合の例示がされることとなった。

7 約款第12条①（責任）

(1) 申し入れの内容

貴社の責任が「明らか」でない限り、貴社に対して保険金額を超過した部分の損害賠償責任を追及できないと解される文言を削除する。

(2) 新条項の評価

新条項第12条①のとおり、貴社に故意重過失がある場合には保険金額を超過した部分について責任を負う場合があること、及び、生命身体等の人身損害の賠償については本条の適用

がないことを明記し、かつ、同条④のとおり、貴社の不法行為責任については責任を負うことを明記した。

8 約款第12条②（責任）

(1) 申し入れの内容

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って発生または拡大した損害についての貴社の全部免責を定めた文言を削除する。

(2) 新条項の評価

新条項第12条②のとおり、「一切」との文言が削除され、貴社に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た。

9 約款第12条③（責任）

(1) 申し入れの内容

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の貴社の全部免責を定めた文言を削除する。

(2) 新条項の評価

新条項第12条④のとおり、貴社の不法行為責任については責任を負うことを明記した。

（ただし、第2に述べるとおり、継続的契約であるため、料金未払の間もサービス提供義務を未だ負うべき場合、すなわち債務不履行責任を負うべき場合があることについての配慮は十分とはいえない。）

第2 意見の相違がある条項

1 約款第2条②について

(1) 申し入れの内容

料金改定がなされた場合には、消費者に無条件で契約から離脱できるよう配慮する条項に改める。

(2) 新条項の評価

重要事項説明書によって、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（第1の1参照）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、手がかかりも見だし難い。

(3) 当団体の見解

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る。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。

とりわけ、本契約は、その性質上、消費者が、あくまで家計の中の余裕資金でまかなっている可能性が高いと考えられ、一方的な料金変更によって家計が圧迫され、生活に不可欠な衣食

住の需要を満たすことができなくなることも考えられるのであって、消費者が被る不利益は大きい。

この点、上記第1の1で述べたとおり、契約の内容とされる重要事項説明書の記載において消費者に契約からの離脱及び解約金の減免という選択肢も加わったことは一定評価できるものの、約款の記載では「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ない。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。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。

2 約款第4条②について

(1) 申し入れの内容

第4条②について、消費者は、消費者側の原因によるサービス停止の場合、サービス停止の場合に貴社に生じる平均的損害の範囲内においてのみ料金支払義務がある旨改める。

(2) 新条項の評価

新条項第4条②但書きのとおり、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 p 4（8）②）には料金を減免する旨が定められた。

(3) 当団体の見解

同項では、消費者の原因によるサービス停止の場合にも、真にやむを得ない場合でない限り、通常どおりの契約料金の支払義務がある旨定める。

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る。また、民法536条第2項第2文に反している可能性がある。

真にやむを得ない場合といえなくとも、サービス停止の想定される場合をあげてそれらの場合に、貴社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。

3 約款第9条①

(1) 申し入れの内容

解約金支払条項について、平均的損害算定の合理的根拠を明らかにした上で、解約金の額をこの平均的損害の範囲内に改める。

(2) 新条項の評価

約款第9条①のとおりである。

(3) 当団体の見解

本項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ある。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る。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、貴社から説明があったが明確ではなく、貴社の平均的損害の範囲内か否か明確ではない。

4 約款第12条③

(1) 申し入れの内容

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の貴社の全部免責を定めた文言を削除する。

(2) 新条項の評価

新条項第12条③のとおり、継続的契約であり料金未払の間も債務不履行責任を負う場合があることについては配慮されていない。

(3) 当団体の見解

本項③（及び第4条①）においては、消費者が契約料金を払っていない間には、貴社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る。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貴社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る。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ない。なお、重要事項説明書p4（10）③においては、サービス提供を停止する前に適宜催告や通知を行うなどしているが、たとえこのような措置をとったとしても、契約の解除を行わない限り、未だ警備サービスを行う債務を免れず、債務不履行責任を負う可能性がある。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る。

以上