

2008年11月 5日

総合警備保障株式会社
代表取締役 村 井 温 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
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

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のお買い上げプラン、レンタルプランのそれぞれの契約条項に関し、2007年5月7日付けでお問い合わせをし、同年5月18日に貴社担当者と協議し、貴社から同年7月9日付けで回答をいただきました。その後2007年10月31日付けで当団体から再度の問い合わせをし、貴社から同年12月10日付けで再回答書の送付を受けました。

これらのやりとりの中で、貴社より、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、下記のとおり当団体と意見を異にする部分がありますが、当団体は、貴社が新約款を作成し改善をはかることを表明されたことを評価し、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、お知らせ致します。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 お買いあげプラン約款第5条及びレンタルプラン約款第6条

(1) 申し入れの内容

契約の終了に関する約款に規定する無催告の契約終了条項は削除し、2週間程度の期限を定めて督促をしたうえで契約を終了する条項に改める。

(2) 新条項の評価

新旧対照表お買いあげプラン約款第5条及びレンタルプラン約款第6条のとおり。無催告解除条項から、相当期間の催告条項及び信頼関係喪失の必要が記載された。

2 お買いあげプラン約款第6条及びレンタルプラン約款第7条

(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が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

新旧対照表お買いあげプラン約款第6条及びレンタルプラン約款第7条のとおり。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した。5LDKの住宅の標準として2万5000円前後となることなどの、標準的な場合の機器撤去費用が重要事項で例示されることとなった。

3 お買いあげプラン約款第7条2項及びレンタルプラン約款第10条2項

(1) 申し入れの内容

経済情勢の変化等によるサービス料金の変更の際には、消費者が契約の終了を選択できる条項を付加すべきである。

(2) 新条項の評価

新旧対照表お買いあげプラン約款第7条2項及びレンタルプラン約款第10条2項のとおり、削除された。

4 お買いあげプラン約款第9条ただし書き

(1) 申し入れの内容

機器の修理・交換に関する第9条ただし書きの「サービス開始日から1年間」の意味が不明確であるので明確な内容にされたい。

(2) 新条項の評価

新旧対照表お買いあげプラン約款第9条2項3項が付加され、内容が明確となった。

5 お買いあげプラン約款第10条2項及びレンタルプラン約款第13条2項

(1) 申し入れの内容

サービス提供の停止に関する約款の消費者の半額負担条項は削除する。

(2) 新条項の評価

新旧対照表お買いあげプラン約款第10条2項及びレンタルプラン約款第13条2項のとおり、削除された。

6 お買いあげプラン約款第14条1項3項及びレンタルプラン約款第17条1項3項

(1) 申し入れの内容

貴社の責任に関する条項に定められた、貴社に故意又は重過失があった場合、及び死亡事故などの重大な身体的事故までその責任を限定する条項は、消費者契約法8条、民法90条により削除すべき。

(2) 新条項の評価

新旧対照表お買いあげプラン約款第14条1項ただし書き2項7項及びレンタルプラン約款第17条1項ただし書き2項7項のとおり、故意又は重過失があった場合、及び死亡事故などの重大な身体的事故に関する損害の限定はしないことに変更され

た。

第2 意見の相違がある条項

1 お買いあげプラン約款第10条3項及びレンタルプラン約款第13条3項

(1) 申し入れの内容

サービス提供の停止に関する条項において、消費者の都合又は消費者側の原因によるサービス提供停止の場合のサービス料金全額を支払う旨の条項は、貴社の平均的損害の範囲の支払条項に改める。

(2) 貴社の回答の概要

お買いあげプラン約款第10条3項及びレンタルプラン約款第13条3項は、いずれも同条第1項と合わせてみれば、危険負担の問題である。契約関係が続いていることが前提であり、消費者契約法9条1号に規定する契約が解除された場合に当たらない。危険負担の問題であるから、民法536条2項が適用され、前段でサービス料金の全額を得られるのが原則であり、後段の利益の償還についても①警報機器の代金、②即応体制を整備するためのランニングコスト、③警備員の急行費用、④利益分のいずれもサービス提供の停止によって得た利益に該当しない。民法536条2項を確認しただけで、消費者の権利の制限、義務の加重となっておらず消費者契約法10条の適用の余地はない。

(3) 当団体の見解

顧客からサービス提供の停止を求める場合とは、具体的にいかなる場合が想定されているのか明確ではない。貴社の回答によれば、顧客が設置機器を壊した場合、電気代の遅滞による電気の供給停止の場合が例示されている。このような場合には、明らかに顧客の落ち度によるものであり、顧客が負担を求められることに理由があると考えられる。しかし、住宅の増改築などやむを得ない理由で一定期間サービスの提供を停止することがあり得、このような場合にまで中途解約をするか、料金の全額の支払を継続するか選択できないことは妥当とは思われない。また、住宅の増改築などの場合には停止期間が長期化することもある。消費者の都合による一時的停止の場合であっても、それがやむを得ない場合や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、消費者に不当に不利益となる可能性がある。

貴社は、民法536条第2項が本条項を正当化する根拠としてあげられ、その後文にある「債務を免れたことによる利益」はないとしている。解除がされずにサービスが停止された場合に、貴社にわずかなガソリン代以外利益がないことの説明がされているが、停止が長期にわたる場合にも利益がないのかなど、その検証がなおできない。貴社に利益がある場合には、利益を差し引いた代金のみ支払われるべきと考える。

一律に全額消費者に負担させる条項は、消費者契約法9条1号の趣旨、あるいは民法536条第2項に照らし消費者に一方的に不利となる可能性があると考えられる。

2 レンタルプラン約款第5条3項

(1) 申し入れの内容

契約の終了に関する約款第5条を、貴社の算定根拠を明らかにし、解約料を貴社の

平均的損害の範囲内に改める。

(2) 貴社の回答の概要

設置機器は中途解約されても、ほとんど再使用ができず、機器代金相当額が全額損害となり、機器代金が月額代金に占める割合は常に20パーセントを超えるので、中途解約の違約金は平均的損害を超えることはない。

(3) 当団体の見解

貴社は、平均的損害の算定において、設置機器は回収してもほとんど再利用できないことを理由に、機器代金全額が解約に伴う損害とすることによって、違約金条項を正当化している。しかしながら、第1に中途解約で回収された設置機器が全く無価値物となることはない。貴社の経営上再利用しないだけで、客観的には価値があると考えられる。第2に解約した消費者は、手元に機器が残らないにもかかわらず事実上機器代金を負担したことになる。機器代金を負担して手元に機器を残しておけるお買い上げプランの場合と比較して不利益が大きい。第3に、設置機器が無価値物であれば、違約金相当額分の機器を顧客の手元に残しても会社に不利益がなく、機器の回収の必要はないことになってしまう。

いずれにしても、設置機器の価額を損害として説明することは、説明として十分に納得できるものではない。違約金が平均的損害を越えていないかについてはなお明確となっていない。

貴社の定める解約料が「平均的損害」の範囲内か否かは、なお検証されていないと考えられる。

以上