

申 入 書

令和6年9月17日

〒060-0807

札幌市北区北7条西2丁目20番地 NCO 札幌駅北口ビル5階

株式会社アイヴィ・サービス 御中

〒060-0004

札幌市中央区北4条西12丁目1番55 ほくろうビル3階

内閣総理大臣認定 特定適格消費者団体・適格消費者団体

特定非営利活動法人消費者支援ネット北海道

理事長 松 久 三 四 彦

TEL 011-221-5884 FAX 011-221-5887

第1 はじめに

私ども特定非営利活動法人消費者支援ネット北海道（通称ホクネット）（以下「当法人」といいます。）は、研究者、弁護士、司法書士、消費生活相談員などの消費者問題に関する専門家によって構成され、消費者被害の防止を目的として、消費者問題に関する調査、研究、消費者への情報提供等の活動を行っています。当法人の詳細は、当法人のホームページ[URL:<http://www.e-hocnet.info/>]をご参照ください。

当法人は、平成22年2月25日から、「消費者契約法」に基づき、内閣総理大臣からの認定を受け、事業者の不当勧誘行為や不当条項使用に対して差止請求訴訟を提訴する差止請求関係業務を行う「適格消費者団体」としての活動を行っています。

さらに、当法人は、令和3年10月20日から、「消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律」（以下「特例法」といいます。）に基づき、内閣総理大臣からの認定を受け、共通の原因で多数の消費者に生じた財産的被害に関して集団的被害回復手続を実施する被害回復関係業務を行う「特定適

格消費者団体」としての活動を行っています。

消費者契約法に基づく差止請求訴訟や特例法に基づく集団的被害回復手続（共通義務確認訴訟・簡易確定手続等）の概要に関して、消費者庁作成の広報用のパンフレットを本書に同封いたしましたのでご覧ください。

今般、消費者から当法人に対し貴社に関する情報提供がありました。当法人は、検討の結果、貴社に対して、下記の各点について申入れを行います。

記

第2 貴社に対する申入事項

貴社が使用されている調査委任契約書の契約条項のうち、後記第3の申入れの理由にて記載した各条項につき、使用中止又は修正を申し入れます。

第3 申入れの理由

1 第3項【成功報酬】

(1) 第3項の②では、「調査継続中に調査活動とは関わりなく家出人又は対象人の所在が判明したときは、成功報酬の支払いは不要となり、随時に調査は終了します。これによる調査料金の返還はありません。」と規定されております。

同規定は、以下のとおり、消費者契約法10条に規定する消費者契約の条項に該当して無効です。

(2)ア 本件における調査委任契約は、民法上は準委任契約に該当します。

民法上、準委任契約においては、656条の準用する648条3項により、受任者は、委任者の責めに帰することができない事由によって委任事務の履行をすることができなくなったとき（同項1号）は、既にした履行の割合に応じて報酬を請求できると規定されています。

そのため、調査期間中に調査活動とは関わりなく家出人又は対象人の所在が判明した場合は、民法648条3項1号に該当することとなりますので、民法の規定に従うと、調査料金については、既にした履行の割合に応じて報酬請求権が生じることとなります。

しかし、当該条項は、調査活動とは関わりなく家出人又は対象人の所在が判明した場合、契約で定められた調査料金に関し返還をしない、すなわち調査料金全額についての報酬請求権を発生させる内容であり、既にした履行の割合を超えて報酬請求権を認めるものです。

そのため、任意規定の適用による場合に比し、消費者である委託者の義務を加重しており、消費者契約法10条前段に該当します。

イ 上記規定によれば、もし仮に調査から短期間で家出人又は対象人の所在が判明した場合であっても、調査料金全額の支払義務が生じる点で消費者の不利益は重大です。

また、事業者である貴社と、可能な限り早期に家出人・対象人の調査を行うことを求める個々の消費者の間には、調査委任契約の締結に関して構造的な交渉力の格差があり、かつ、調査契約書の書式が不動文字であり、貴社は個々の消費者との間で交渉を予定しておらず、消費者が契約条項の不当性を指摘して貴社との交渉によってそれを是正させることは困難であることから、上記規定は、消費者と貴社との間に看過し得ない不均衡をもたらし、当事者間の衡平を害します。

よって、上記規定は、民法第1条第2項の基本原則に反して、消費者の利益を一方的に害するものといえます。

したがって、上記規定は、消費者契約法10条後段に該当します。

- (3) 以上の通り、上記規定は、消費者契約法10条に該当し、無効であるため、使用中止又は修正を申し入れます。

2 第4項【みなし終了】

- (1) 第4項では、「この契約成立後、委任者からの調査実行の指示がないまま3ヶ月以上が経過した場合は、原則として受任者は調査を終了させます。これによる調査料金の返還はありません。」と規定されております。

同規定は、以下のとおり、消費者契約法9条1項1号に規定する消費者契約の条項に該当して無効です。

- (2)ア 当該条項は、委任者が、契約成立後3か月間、調査実行の指示を行わなかった場合に、受任者に解除権を認めたものであり、その場合、委任者が負う損害賠償額を調査料金全額と予定するものと解されます。

イ しかし、調査実行の指示が行われないのであれば、貴社において、何らの調査も行われていないのですから、貴社に損害が発生しないものと思料されます。

ウ そのため、当該条項は、貴社に生じる平均的損害を明らかに超えるものとなります。

- (3) 以上の通り、上記規定は、消費者契約法9条1項1号に該当するため、無効であり、使用中止または修正を申し入れます。

3 第9項【契約の解除】

- (1) 第9項④1)の引用する調査委任契約書の解約手数料（違約金）欄によりますと、委任者が解除を申し出た場合、「委任者からの契約解除が、調査着手前の場合は基本料金、調査着手後の場合は、基本料金及び実稼働分とする。なお、実稼働分とは、素行調査については稼働分で計算し、それ以外の調査については調査日数のうち経過日数と経費で計算する。」と規定されております。

同規定は、以下のとおり、消費者契約法9条1項1号に規定する消費者契

約の条項に該当して無効です。

(2)ア 当該条項によると、消費者が調査委任契約を締結した後に解除を申し出た場合、必ず基本料金分の解約手数料（違約金）の支払義務が生じることとなります。

イ しかし、契約締結後かつ調査着手前の時点では、貴社において、何らの調査も行われていないのですから、貴社に損害が発生しないものと思料されます。

ウ そのため、当該条項は、貴社に生じる平均的損害を明らかに超えるものとなります。

(3) 以上の通り、上記規定は、消費者契約法 9 条 1 項 1 号に該当するため、無効であり、使用中止または修正を申し入れます。

4 第 1 2 項【訴訟について】

(1) 第 1 2 項には、「万一、この契約に関して訴訟に発展した場合は受任者の所在地を管轄する裁判所で行うものとしします。」と規定されています。

(2) 当該条項は、民事訴訟法上の管轄のある裁判所に加え、同項記載の裁判所を管轄とするという、付加的合意管轄の内容でしょうか。その場合は、条項において、付加的合意管轄であることが明確になるよう修正を求めます。

(3) もし、当該条項が、専属管轄を定める趣旨の条項である場合、①民事訴訟法より消費者が裁判を受けられる裁判所が限定されるため、消費者契約法 10 条前段に該当し、②貴社の顧客は全国にわたり、かつ貴社には全国に多数の支社があるにもかかわらず、本店のある札幌に管轄を制限する合理的理由はなく、信義則に反して消費者の利益を一方的に害する条項と解されます（仙台高等裁判所令和 3 年 1 2 月 1 6 日判決参照）。

そのため、当該条項は消費者契約法 10 条に該当して無効であり、使用中止または修正を申し入れます。

第4 回答の期限など

以上の申入れに対する貴社のお考えを、令和6年10月21日までに、書面にて、当法人事務所までご送付ください。貴社からのご回答の有無及びご回答・ご報告いただいた場合のそれらの内容は、当法人の活動目的のためにホームページ等にて公表させていただきますので、あらかじめ申し添えます。