

平成 30 年 6 月 22 日

**消費者支援機構福岡と株式会社アイ・アイ・エスとの
差止請求に関する協議が調ったことについて**

消費者契約法第 39 条第 1 項の規定に基づき下記の事項を公表する。

記

1. 協議の概要

(1) 事案の概要

本件は、適格消費者団体である特定非営利活動法人消費者支援機構福岡（以下「消費者支援機構福岡」という。）が、さくら幸子探偵事務所（以下「本件探偵事務所」という。）を運営する株式会社アイ・アイ・エス（以下「アイ・アイ・エス」という。）に対し、アイ・アイ・エスが本件探偵事務所
で消費者の調査依頼を受託する際に消費者との間で使用される調査契約書等について、以下のとおり申し入れた事案である。

- ① 「解約手数料（違約金）」について、「着手前の場合は〔調査料金総額の %〕着手後の場合は〔調査料金総額の %〕を申し受けます」とする契約条項が、消費者契約法第 9 条第 1 号^(※)に規定する消費者契約の条項に該当するとして、当該規定を同号に規定する「平均的な損害の額」の範囲内となるように改めること、
- ② アイ・アイ・エスに解除する事情が生じ、アイ・アイ・エスから解除を申し出た場合において、アイ・アイ・エスが消費者に返還する調査料金について、「利息、損害金はありません」とする契約条項が、消費者契約法第 8 条第 1 項第 1 号^(※)に規定する消費者契約の条項に該当するとして、当該契約条項の「利息・損害金」について免除する規定を削除すること、
- ③ 消費者からの解除の場合には、アイ・アイ・エスに解除原因がある場合であっても消費者に解約手数料（損害賠償義務）を負担させることになる契約条項が、消費者契約法第 10 条^(※)に規定する消費者契約の条項に該当するとして、消費者からの解除の場合における解約手数料（損害賠償義務）について、民法第 651 条（委任の解除）による解除の場合とそれ以外の解除の場合に区分して規定すること、
等を求める。

(※) 消費者契約法

（事業者の損害賠償の責任を免除する条項の無効）

第八条 次に掲げる消費者契約の条項は、無効とする。

- 一 事業者の債務不履行により消費者に生じた損害を賠償する責任の全部を免除する条項

二 [略]

2 [略]

(消費者が支払う損害賠償の額を予定する条項等の無効)

第九条 次の各号に掲げる消費者契約の条項は、当該各号に定める部分について、無効とする。

- 一 当該消費者契約の解除に伴う損害賠償の額を予定し、又は違約金を定める条項であって、これらを合算した額が、当該条項において設定された解除の事由、時期等の区分に応じ、当該消費者契約と同種の消費者契約の解除に伴い当該事業者が生ずべき平均的な損害の額を超えるもの 当該超える部分

二 [略]

(消費者の利益を一方的に害する条項の無効)

第十条 民法、商法(明治三十二年法律第四十八号)その他の法律の公の秩序に關しない規定の適用による場合に比し、消費者の権利を制限し、又は消費者の義務を加重する消費者契約の条項であって、民法第一条第二項に規定する基本原則に反して消費者の利益を一方的に害するものは、無効とする。

(注) 上記の差止請求が行われた日現在の規定

(2) 結果

平成 28 年 1 月 20 日及び平成 29 年 11 月 8 日、アイ・アイ・エスは、消費者支援機構福岡に対し、(1) の申入れに係る契約条項の改定等について連絡した。

これを受けて、平成 30 年 3 月 23 日、消費者支援機構福岡は、申入れの趣旨に沿う内容の改定がなされたものとして、申入れを終了した。

2. 適格消費者団体の名称

特定非営利活動法人消費者支援機構福岡
理事長 朝見 行弘

3. 事業者等の氏名又は名称

株式会社アイ・アイ・エス
代表取締役 山田 聡

4. 当該事案に関する改善措置情報^(※)の概要

なし

- (※) 改善措置情報とは、差止請求に係る相手方から、差止請求に係る相手方の行為の停止若しくは予防又は当該行為の停止若しくは予防に必要な措置をとった旨の連絡を受けた場合におけるその内容及び実施時期に係る情報のことをいう(消費者契約法施行規則第 14 条、第 28 条参照)。

以上

【本件に関する問合せ先】

消費者庁消費者制度課 電話：03-3507-9252

URL：http://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_system/index.html