



適格消費者団体活動レポート

第7回

ホームセキュリティ契約と 特定商取引法について

— 中途解約金を中心に —

特定非営利活動(NPO)法人ひょうご消費者ネット理事 弁護士 辰巳 裕規 Tatsumi Hiroki

特定非営利活動(NPO)法人 ひょうご消費者ネット

兵庫県内の消費生活相談員・学識経験者・弁護士・司法書士が中心となり、2006年5月NPO法人を設立、2008年5月適格消費者団体として認可された。消費者被害の未然防止・拡大防止を図り、「消費者の安全・安心な生活を送る権利が守られる社会」の実現に向けて活動している。

拡大するホームセキュリティサービス

ホームセキュリティサービスは、家庭に設置した防犯・防災等のセンサー機器と警備業者の基地局とをオンラインで結び24時間体制で安全を監視し、緊急の際には警備員が出動して対処するサービスであるとされています*1。近年、防犯・防災意識の高まり、少子高齢化、都市化等を背景にホームセキュリティサービスへのニーズが高まっています。

ホームセキュリティ契約と「訪問販売」

一般に、ホームセキュリティ契約を締結する消費者は、「訪問販売」により警備契約の締結に至る場合が多いのが実情です。なぜなら、警備契約の内容を決定するためには、警備の対象となる物件を現地で確認したうえで提供サービスの説明をすることが不可欠となるからです。社団法人全国警備業協会（以下、警備業協会）が公表している「『特定商取引に関する法律』の遵守に関する手引き」（以下、「手引き」）においても「ホームセキュリティの契約の締結に当たっては、警備業者が個人を何度も訪問して…ご家庭内部に立ち入って調査してセキュリティ

プラン（警備計画）を作成し、その後の慎重かつ綿密な打合せを経て…契約条件を確定する。そして、契約に至るとあり、「…こうした場合にも特定商取引に関する法律の「訪問販売」の規制の対象となる」とされています。ご承知のとおり、2008年の特定商取引法（以下、特商法）の改正（2009年12月1日施行）により、「指定商品」「指定役務」制が廃止され、ホームセキュリティについても、同改正により規制対象となりました。

警備業者の特商法改正への対応状況

(1)ひょうご消費者ネット（以下、当団体）では、テレビCMなどで有名な大手2社および地元業者1社の約款を入手するなどして、約款が特商法に抵触していないか、特にホームセキュリティは長期間の継続的取引となることから中途解約金条項を中心に検討しました。特商法は、中途解約金について、契約の解除がサービス開始後である場合、事業者が消費者に対して請求できる金額は「提供済みの料金＋法定利率(年利6%)による遅延損害金」を超えてはならないと上限を定めています（特商法10条1項3号）。(2)当団体の調査によると大手1社は、解約日から契約期間満了日までの残存期間の料金の2割を解約金と定めつつ、訪問販売の方法で契約を締結した場合はこの規定を適用しないとするなど特商法の適用を意識した条項となっていました。しかし、他の大手1社は、訪問販売を除外せずに「中途解約金＝月額契約単価×20%



×残存契約期間月数」とし、地元業者1社も訪問販売を除外せずに「中途解約金＝税抜きの月額契約単価×2／3×残存契約期間月数」としており、特商法に適合しない条項であることが判明しました。

(3)なお、警備業協会作成の2008年9月30日改訂版「消費者契約に関するガイドライン」(以下、「ガイドライン」)では「解約金の支払いを求める場合は、解約金の上限…は、概ね解約による契約終了日から契約有効期間満了日までの得べかりし契約料金の3分の2相当額とすること。ただしこの場合、契約終了の時期等の区分に応じ、同種のセキュリティサービス契約の終了に伴い警備業者に生ずべき平均的な損害額を超えてはならない」とされており、特商法の規制を踏まえた改定はその後なされていないようでした。

申入れ活動の経過

(1)当団体は2012年3月16日付けで前述の警備業者2社および警備業協会に対し中途解約金条項の改善申入れを行いました。警備業者2社に対しては、各社の約款における中途解約金の計算方法が、契約が訪問販売により行われる場合には、特商法に違反することを指摘し、同法の遵守を求めました。また、警備業協会に対しては「ガイドライン」の中途解約金の記載について特商法の規律が及ぶ場合は同法に適合するよう改定を求めるなどしました。

(2)この申入れに対し、大手1社からは、契約の特性上先行投資が必要であり一定の解約金を徴求していること、特商法の適用対象となった後は訪問販売による契約については解約金を請求していないこと、契約時の説明書では特商法の適用がある場合は解約金を請求しないと記載していること、訪問販売に該当する場合は従業員に解約金を請求しない様に指示していることから特商法に違反はしていないとの回答がありました。しかし、その後当団体との意見交換を経

て、約款上に「訪問販売」の項が新設され、契約が訪問販売による場合には中途解約金規定は適用しないと明文化されることとなりました。(3)他方、地元業者1社からは、ホームセキュリティサービスは、警備サービスのみならず関連機器の調達や設置工事等、役務提供の開始時において多くの役務が発生していることを理由に、中途解約金は「役務の対価」に相当するから特商法に違反していないとの回答がありました。これに対して当団体は差止請求訴訟を視野に2012年6月18日付で「消費者契約法第41条1項に基づく請求書」により中途解約条項を使用した契約を締結しないことを求めました。すると警備業者からは、あくまで中途解約金条項は特商法に違反していないとしつつ、同法の適用対象となる形態により契約を締結する場合には中途解約金条項を削除した契約を締結するとの回答がなされました。

(4)このように、当団体の申入れ活動により、警備業者2社において、中途解約金条項が特商法に適合するかたちで改善が図られることとなりました。なお、警備業協会からは、2009年12月1日の改正特商法の施行を受けて「手引き」を作成し、傘下の警備業者に配布したこと、同協会のホームページ上には「ガイドライン」を掲載しているが、新たに「手引き」も掲載し、加盟員への周知・徹底を図る旨の回答があり、実際に掲載されました。当団体としては特商法違反を理由とする初めての申入れ活動であり、またホームセキュリティサービスという新たに特商法の規律が及ぶこととなった契約類型に対する申入れでしたが、一定の改善が比較的早期に実現し、成果を上げることができたと考えています。以上の経過について詳しくは当団体のホームページをご覧ください*2。

*1 国民生活センター「ホームセキュリティサービス—消費者のためのガイド」(2001年3月26日)
http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20010326_1.html

*2 <http://hyogo-c-net.sakura.ne.jp/index.html>