

# 探偵業の業務の適正化に関する法律等の改正を求める意見書

2017年（平成29年）6月15日

日本弁護士連合会

## 第1 意見の趣旨

探偵業者に関する消費者被害を未然に防止するため、探偵業の業務の適正化に関する法律（以下「探偵業法」という。）、消費者安全法及び独立行政法人国民生活センター法を下記のとおり改正すべきである。

### 記

- 1 探偵業法第2条第1項の定義のうち、調査の方法について、「面接による聞き込み、尾行、張込みその他これらに類する方法により実地の調査を行い」のほか、「電話又はインターネットを用いた調査その他これらに類する方法による調査」を加えること。
- 2 探偵業法に新たな規定を設け、探偵業務について広告をするときは、次の事項を、顧客にとって見やすい箇所において明瞭に判読できるように表示する方法その他顧客にとって容易に認識することができるような方法により表示しなければならないものとする。こと。
  - (1) 探偵業法第4条第1項各号に定める事項
  - (2) 標準的な調査業務の内容及びその対価
  - (3) 契約の解除に関する定めがあるときは、その内容
  - (4) 探偵業務で行い得る業務が事実の調査であって、損害の回復又は請求の排除を目的とする業務を行い得ないものである旨また、探偵業務について広告をするときは、損害の回復又は請求の排除を目的とする業務が可能であるかのように誤認させるおそれのある表現を用いてはならないものとする。こと。
- 3 探偵業法第8条第1項について、探偵業務で行い得る業務が事実の調査であって、損害の回復又は請求の排除を目的とする業務を行い得ないものであることについても、同項において説明すべき事項に加えた上で、書面を交付して説明しなければならないものとする。こと。

また、同法第8条第2項についても、探偵業務で行い得る業務が事実の調査であって、損害の回復又は請求の排除を目的とする業務を行い得ないものであることを記載した書面を交付しなければならないものとする。こと。

さらに、これらの第8条第1項及び第2項の書面の記載方法について、内閣府令で規定すること。

- 4 消費者安全法を改正し、同法に基づき自治体が設置した消費生活センター以外の者は、消費生活センター又はこれに紛らわしい名称を使用してはならないものとする。また、独立行政法人国民生活センター法を改正し、同法に基づき設立された独立行政法人国民生活センター以外の者は、国民生活センター又はこれに紛らわしい名称を使用してはならないものとする。

## 第2 意見の理由

### 1 はじめに

#### (1) 被害の実情

近年、探偵業者や興信所（以下「探偵業者」という。）に関する消費者被害の相談が増加している。独立行政法人国民生活センターの2017年1月27日付け公表資料によると、探偵業者に関して全国で寄せられた相談件数は、2011年度には1,658件だったものが2015年度には4,305件と大幅に増加しており、2016年度も、同年12月31日現在で5,224件（前年同期2,756件）と増加の一途をたどっている。

独立行政法人国民生活センターの2016年12月15日付け報道発表資料によると、近年の探偵業者に関する消費者被害では、消費者が、架空請求詐欺、サクラサイト、アダルトサイト等に関連した一次的な被害に遭い、これを解決しようとして探偵業者と契約し二次被害に遭うケースが多い。

架空請求詐欺の事案では、消費者が未だ支払をしていないのであれば、請求に応じず、個人情報や渡さないことによって被害を防止できることが多い。逆に、支払をしてしまった場合には、探偵業法で行える調査だけでは何ら問題は解決しないし、被害救済も図れない。サクラサイトやアダルトサイト等に関連して被害に遭った場合も、調査の後に交渉や法的手続が必要であり、探偵業者に調査を依頼しただけで問題が解決することは期待できない。

ところが、探偵業者の中には、架空請求詐欺の案件で消費者が未だ支払をしていない段階であるにもかかわらず、探偵業者に依頼をしないと被害が拡大するかのよう説明し、契約を急がせるものがある。また、返金交渉を代行してもらえると誤信して探偵業者に高額料金を支払ってしまう事例や、探偵業者を公的な機関と誤認して契約する事例も目立つ。

その背景には、探偵業者の不適切な広告がインターネット上にまん延しているという実情がある。こうした広告には、相談・依頼をすれば消費者被害

が解決するかのようとうたうものが多い。実際の勧誘においても、依頼をしないと問題が深刻化し、被害が拡大するかのよう説明し、契約を急がせるケースがある。

また、消費者がスマートフォンなどで「消費生活センター」「詐欺被害」などと検索したときに、行政が運営する消費生活センターと誤認されかねない名称の探偵業者のウェブサイトが検索結果の上位に表示されることも少なくない。

その中には、探偵業者に依頼しても解決に至るわけではないことに消費者が気づき、契約締結後に解約を申し出ると、高額な違約金を請求する例なども報告されている。

## (2) 規制の現状

探偵業者については、消費者庁の消費者基本計画工程表においても2015年度（平成27年度）から探偵業法の運用の適正化という施策が位置付けられている。しかし、現行の探偵業法には契約締結前の重要事項説明の義務や、契約締結後の書面交付義務はあるものの、広告規制はなく、インターネット上の広告を端緒とする消費者被害が激増している状況に鑑みると、単に現行法に基づく探偵業者の指導や違反業者に対する行政処分だけでは不十分である。

そこで、探偵業者による消費者被害を防止するため、必要な法改正を求めるものである。

## 2 各論

### (1) 探偵業務の定義（意見の趣旨1）について

架空請求詐欺、サクラサイト、アダルトサイト等の一次的な被害は、インターネット上で発生している。そのため、探偵業者がこうしたサイトについて調査を行う場合も、面接による聞き取り、尾行、張り込みといった実地の調査ではなく、電話又はインターネットを用いた調査その他これに類する方法がとられている事例も生じている。

ところが、探偵業法第2条第1項に規定する探偵業務の定義は、調査の方法について「面接による聞き取り、尾行、張り込みその他これらに類する方法により実地の調査を行い」というものに限定しているため、電話又はインターネットを用いた調査方法等による場合は、そもそも同法の適用対象とならないおそれがある。

調査方法が多様化し、かかる電話又はインターネットを用いた調査方法等による業務においても冒頭に述べたと同様の消費者被害が発生していること

に鑑みると、上記の探偵業務についての定義は今や狭きに失する。

したがって、同法を改正し、「電話又はインターネットを用いた調査その他これらに類する方法による調査」もその適用対象とし、規制を広く及ぼすべきである（なお、同法の適用対象は、あくまでも「他人の依頼を受けて、特定人の所在又は行動についての情報であって当該依頼に係るものを収集することを目的」とする業務（同法第2条第1項）に限定されるものである。）。

## (2) 広告規制（意見の趣旨2）について

探偵業者の広告の中には、広告の主体が不明確なものも少なくない。また、公的機関と紛らわしい名称が用いられているものもある。広告についての責任の所在を明らかにさせるとともに、公的機関ではないことを明らかにさせるため、広告には、責任の主体を特定するに足りる事項を明示させるべきである。

また、前述のとおり、広告を通じて消費者が探偵業者に過大な期待を抱いて契約に至ったり、その期待が裏切られて契約を解除したところ、違約金を請求されて紛争になる事案が発生している。この問題に対応するため、①標準的な調査業務の内容及びその対価、契約の解除に関する定めがあるときは、その内容、②探偵業務で行い得る業務が事実の調査であって、損害の回復又は請求の排除を目的とする業務を行い得ないものである旨も広告への記載を義務付けるべきである。

探偵業者が行えるのは事実の調査に過ぎない。苦情処理や消費者被害解決のあっせん、相手方との交渉を行うことは弁護士法に違反することになるため、探偵業者にできるわけではなく、ましてや被害救済のための法的な手段をとれるわけではない。

しかしながら、探偵業者にかかる消費者被害においては、多くの消費者は、損害の回復又は請求の排除を目的として相手方との交渉を代行するなどの業務を行ってもらえるものと誤信している。そこで、探偵業者が、損害の回復又は請求の排除を目的とする業務を行えるものであるとの誤認が生じることのないよう、広告にその旨を明記させるとともに、誤解を生むような表示を禁止する必要がある。このような規制を設けることで、消費者に正しい情報を提供することになり、他方、探偵業者が本来的に行い得ない業務内容の表示を禁止するに過ぎず、探偵業者の行う事実の調査に関する営業・広告には何ら萎縮的效果を及ぼすおそれもない。

インターネット上の広告に誘引されて契約に至るケースでは、重要事項が対面で説明されることはない。通常はファクシミリで重要事項説明書が送付

されるに過ぎず、重要事項説明書が十分に本来の機能を果たせていない。探偵業者の商号・名称・住所等、探偵業務の対価及び契約の解除に関する事項は、重要事項説明書の必要的記載事項になってはいるが、このような実情に鑑みると、これらの事項は重要事項説明書の記載だけではなく、広告においても明示させる必要がある。

なお、現状においても、探偵業者のウェブサイトの中には、相手方との交渉はできない旨を表示しているものもある。しかし、その表示は、ページの最後の方に小さな文字で目立たなく記載されていて、顧客の目にとまりにくいことが多い。このような表示方法は、顧客の誤認を解消するものではない。

したがって、損害の回復又は請求の排除を目的とする業務を行い得ない旨の表示は、顧客にとって見やすい箇所において明瞭に判読できるように表示する方法その他顧客にとって容易に認識することができるような方法により表示しなければならないものとする必要がある。

### (3) 重要事項説明書の説明事項の追加（意見の趣旨3）について

探偵業法第8条第1項は、「探偵業者は、依頼者と探偵業務を行う契約を締結しようとするときは、あらかじめ、当該依頼者に対し、次に掲げる事項について書面を交付して説明しなければならない。」と規定し、契約締結前に重要事項説明書を交付して説明すべき事項を定めている。

また、同条第2項は、「探偵業者は、依頼者と探偵業務を行う契約を締結したときは、遅滞なく、次に掲げる事項について当該契約の内容を明らかにする書面を当該依頼者に交付しなければならない。」と規定し、契約締結後に交付される契約書面の記載事項を定めている。

探偵業者にかかる昨今の消費者被害は、探偵業務として実際に締結している契約の内容（事実の調査）と実際の勧誘や消費者の認識（消費者被害自体の解決や被害救済が図れる）とが食い違っている点が問題なのである。このような問題が生じる原因は、探偵業務で行い得る業務の範囲について、契約時の説明事項として必ずしも現行法上要求されていないことにある。契約に先立ち、そのような誤解を消費者に与えないことが重要である。

したがって、契約に先立って、探偵業務で行い得る業務が事実の調査であること、損害の回復又は請求の排除を目的とする業務を行い得ないものであることを記載した重要事項説明書に基づき説明させることで、誤解に基づく契約の締結を未然に防止するとともに、契約成立後に交付される契約書面にも同様の記載をさせることで、誤解に基づく契約を早期に解消する機会を消費者に与えるべきである。

また、その記載方法も、消費者に分かりやすいものとする必要があることから、文字の大きさを一定以上のものにさせたり、赤字で記載させたりするなど、特定商取引法施行規則等の例にならい、第8条第1項及び第2項の全てにおいて、内閣府令で詳細を定めることが適切である。

#### (4) 消費者安全法及び独立行政法人国民生活センター法の改正(意見の趣旨4)について

消費生活センターは、消費者安全法第10条で都道府県及び市町村に設置が義務付けられている公的機関であり、国民生活センターは、独立行政法人国民生活センター法に基づき設置された独立行政法人であって、いずれもその名称は消費者に広く認知されている。

探偵業者の中には、行政が運営する消費生活センターや国民生活センターと紛らわしい名称を用いているものがある。そのため、消費者が、自ら「消費生活センター」を検索した結果、消費生活センターや国民生活センターに類似した名称の探偵業者が検索結果画面に表示され、公的な機関であると誤認するおそれがある。

探偵業者が消費生活センターや国民生活センターと同様又は類似の機能を有する団体であるかのような名称を用いることは、消費者を誤認されるおそれが強く有害であることから、消費生活センターの公益性に鑑みて、「消費生活センター」の名称については、消費者安全法に基づき自治体が設置した消費生活センター以外の者に使用させるべきではなく、また、使用させる必要性もない。国民生活センターについても同様である。

また、消費生活センターや国民生活センターに紛らわしい名称を使用することは、探偵業者に限らず禁止すべきであることから、消費者安全法及び独立行政法人国民生活センター法において、一般的な名称独占の規定を設け、違反行為には過料等の罰則を定めるべきである。

### 3 結論

以上のとおり、探偵業者に関する消費者被害を未然に防止するため、速やかに探偵業法、消費者安全法及び独立行政法人国民生活センター法を改正することを強く求める次第である。

なお、探偵業法については、前述のとおり消費者被害が増加していることから、一層厳格な執行を行うよう併せて求めるものである。

以上