

## 東京都消費者被害救済委員会に「施設内 360 度写真のウェブサイト掲載に関する代理店契約に係る紛争」の解決を付託しました

本日、東京都知事は、東京都消費生活条例に基づく紛争処理機関である東京都消費者被害救済委員会（会長 村 千鶴子 弁護士・東京経済大学現代法学部教授）に、「施設内 360 度写真のウェブサイト掲載に関する代理店契約に係る紛争」の解決を新たに付託しましたので、お知らせします。

### 付託案件の概要

- 申立人 5 名（20 歳代から 40 歳代の男女）
- 申立人らの主張による紛争の概要

申立人らはそれぞれ副業をしようとしてインターネットで検索したところ、本件事業者のサイトを見つけ資料請求をした。その後、詳しい説明をされると言われ、平成 30 年 5 月から 10 月にかけて事業者と会い、個別に説明・勧誘を受けた。

事業者は、店舗・施設等の内部の写真撮影を行い 360 度写真に加工・編集して、ウェブサイトに掲載する事業を行っており、申立人らが契約金を支払って事業者の代理店となり、施設等に営業して、成約すると報酬がもらえるとのことであった。営業活動は、個別に担当のエリアが割り当てられ、事業者から提供される勧誘資料や契約書類を利用して行うものであって、研修やサポートが充実しているため経験が無くても問題なくできるとのことだった。

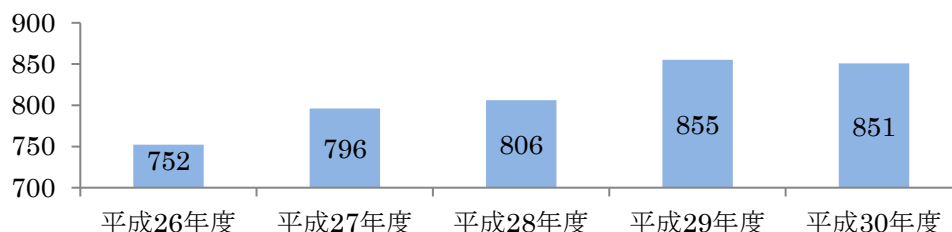
話を聞くだけのつもりだったが、独自のノウハウがあり成約率が高く短期間で元が取れる、絶対に儲かるなどと説明され、また、今契約しないと良いエリアがとられてしまうと言われた申立人もおり、その場で契約しないとならない雰囲気となって契約してしまった。そして、70 万円から 90 万円の契約金の全額を支払った。

しかし、勧誘の際に告げられたこととは異なり、ほとんど収入が得られないことなどから、解約を申し出た。事業者は応じられないと言うが、返金してほしい。

### 付託理由

都内の消費生活センターには、内職・副業に関する相談が年間 800 件強寄せられています。事業者の代理店として営業活動を行う場合に、特定商取引法など消費者保護規定の対象となるかなど、考え方や問題点を整理して、今後の同種の消費者被害の防止と救済を図るため、本件を付託するものです。

《参考》「内職・副業」に関する相談件数の推移（東京都内） ※平成 30 年度は速報値



詳しくはこちらをご覧ください。

 **東京くらしWEB** 

<https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/>



【問合せ先】

東京都消費生活総合センター  
活動推進課

電話：03-3235-4155

## 主な問題点

- 1 本件契約では、契約金を支払うことにより、相手方事業者から営業活動用の資料が提供され、研修やサポートを受けることができ、これらの資料・研修・サポートにより営業活動を行い、その結果、成約すると報酬がもらえるという。これは、特定商取引法で定める業務提供誘引販売取引に当たり、同法が定める消費者保護規定が適用されるのではないだろうか。
- 2 申立人らによれば、相手方事業者から短期間で元が取れる、絶対に儲かるなどと言われ、それを信じて契約したとのことであるが、申立人らはほとんど収入を得ることができていない。勧誘時の説明に問題はないだろうか。

## 東京都消費者被害救済委員会における今後の処理

### ■ 東京都消費者被害救済委員会とは

東京都消費生活条例に基づき設置された知事の附属機関で、弁護士や大学教授などの学識経験者、消費者団体の代表、及び事業者団体の代表で構成されています。

都内の消費生活センター等の相談機関に寄せられた消費生活相談のうち、都民の消費生活に著しく影響を及ぼし、又は及ぼすおそれのある紛争について、公正かつ速やかな解決を図るため、あっせん、調停等を行います。

### ■ 委員会に付託すると

委員数名による部会を構成し、同部会で審議を行います。両当事者から話を聴き、公正な解決策を検討し、両当事者にあっせん案として提示します。両当事者が受諾すれば解決となります。

あっせん案の考え方は当該紛争だけでなく、他の類似紛争の解決にも役立つことから、東京都消費生活条例に基づき、広く都民の方々や関係者にお知らせしています。



### ■ 委員は別紙のとおり

### ■ 紛争処理実績はこちらを御覧ください。



## 「副業」に関する注意喚起

簡単に儲かるという話を安易に信用せず、契約する前に慎重に検討しましょう。東京都では「副業」について、以下のように注意を呼び掛けています。

- 「必ず儲かる！手軽に月収 100 万円！」のはずだったのに…  
～甘い言葉にだまされないで！～（平成 28 年 12 月） → 
- 東京都消費者被害救済委員会では、「アパレル関連商品転売の副業に係る紛争」の処理を行い、平成 31 年 4 月 25 日にあっせん解決した旨の報告をしています。消費者へのアドバイス等を参考にしてください。 → 

★困ったときにはまず相談を！！

おかしいと思ったら、最寄りの消費生活センターにご相談ください。

## 東京都消費者被害救済委員会に「高齢者と複数店舗間のアクセサリー等の過量販売契約に係る紛争」の解決を付託しました

本日、東京都知事は、東京都消費生活条例に基づく紛争処理機関である東京都消費者被害救済委員会（会長 村 千鶴子 弁護士・東京経済大学現代法学部教授）に、「高齢者と複数店舗間のアクセサリー等の過量販売契約に係る紛争」の解決を新たに付託しましたので、お知らせします。

### 付託案件の概要

- 申立人：80 代後半女性（年金生活者）
- 相手方：アクセサリー店 3 社（店舗販売 2 社、無店舗販売 1 社）、呉服店 1 社、芸術作品展覧会事業者 1 社の計 5 社
- 申立人の主張による紛争の概要

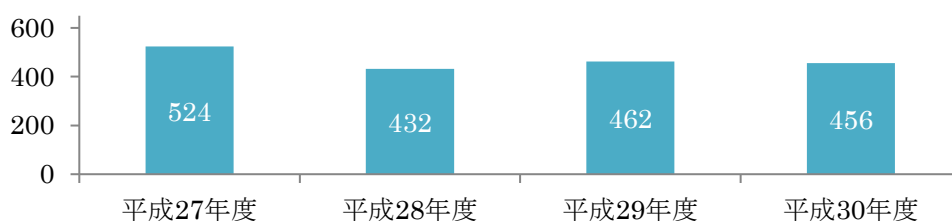
数年前より、複数の業者から勧誘を受け、アクセサリーや呉服等を多数購入している。担当の販売員が独立したり、同業他社に転職したりすると、その業者からも展示販売会等の案内を受けるので、購入する業者が増えてしまった。商品が高額なため分割で購入せざるをえないが、支払いが終わるまで商品を引き渡してくれない業者もある。分割支払金を持参する約束なので、支払いのために業者の店舗に行くと、新たな商品を勧められたり、次回の販売会を案内されたりする。「お金がないし支払えないから、もう買えない。」「アクセサリーはたくさん持っているから、もう要らない。」と何度も断っているが、長年つきあいのある担当の販売員から購入を促されるので、断れない雰囲気になり、結局、購入してしまう。「見に来るだけでいいから。」などと言われ、出向いた販売会で、呉服を購入したこともある。ほかにも、趣味で作成している芸術作品の展覧会を開催する業者や出版社から「あなたの作品を掲載したい。」などと電話で勧誘を受け、複数の契約をしている。預貯金を取り崩して支払ってきたので、預貯金はもう底を尽いてしまった。「遅れたら一括請求する。」「自宅まで取りに行く。」などと言われ、支払いを継続してきた業者もあるが、年金収入ではもう支払えない。要介護の認定を受けた夫と賃貸マンションに二人暮らしで子供はなく、頼れる親戚や近隣の人もない。預貯金は大事な老後資金だった。契約を解除して返金してもらいたい。

### 付託理由

都内の消費生活センターには、高齢者に対する「次々販売」や「過量販売」に係る相談が年間 400～500 件前後寄せられています。過量販売の考え方や、消費者と密接な人間関係を築き、その関係性を利用して勧誘するなどの過量販売の背景にある問題点を整理して、今後の同種の消費者被害の防止と救済を図るため、本件を付託するものです。

#### 《参考》高齢者に対する「次々販売」や「過量販売」に係る相談件数の推移（東京都内）

（単位：件）



※平成 30 年度は速報値

詳しくはこちらをご覧ください。

東京くらしWEB

<https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/>



【問合せ先】

東京都消費生活総合センター  
活動推進課

電話：03-3235-4155

## 主な問題点

- 1 申立人は、数年にわたって複数店舗からアクセサリーや呉服を多数購入していたほか、電話勧誘等で事業者が開催する展覧会等に芸術作品を出品する契約を複数していた。これは、特定商取引法や消費者契約法に規定する「過量な契約」であり、契約の解除や取消しが可能ではないだろうか。
- 2 申立人は、長年つきあいのあった販売員に強く勧誘されて断れずに、次々と契約してしまったと述べている。相手方らが、高齢の消費者に親しく接したうえで、密接な関係を築き、その関係性につけ込んで、商品を購入させていたのだとすれば、改正消費者契約法の趣旨から、取消しできるのではないだろうか。
- 3 相手方らは、年金収入のみの申立人に対し、自社割賦(販売店と消費者間の分割支払)契約で商品を販売していたが、適正な与信審査をしていたのだろうか。商品を販売しながら、割賦支払いが終わるまで商品を引き渡さない事業者もいたが、割賦販売法上の問題はないのだろうか。

## 東京都消費者被害救済委員会における今後の処理

### ■ 東京都消費者被害救済委員会とは

東京都消費生活条例に基づき設置された知事の附属機関で、弁護士や大学教授などの学識経験者、消費者団体の代表、及び事業者団体の代表で構成されています。

都内の消費生活センター等の相談機関に寄せられた消費生活相談のうち、都民の消費生活に著しく影響を及ぼし、又は及ぼすおそれのある紛争について、公正かつ速やかな解決を図るため、あっせん、調停等を行います。

### ■ 委員会に付託すると

委員数名による部会を構成し、同部会で審議を行います。両当事者から話を聴き、公正な解決策を検討し、両当事者にあっせん案として提示します。両当事者が受諾すれば解決となります。

あっせん案の考え方は当該紛争だけでなく、他の類似紛争の解決にも役立つことから、東京都消費生活条例に基づき、広く都民の方々や関係者にお知らせしています。

### ■ 委員は別紙のとおり

- 紛争処理実績はこちらを御覧ください。 →



## 高齢者の消費者被害に関する注意喚起

高齢者は、高額な商品を次々に購入させる「過量販売」により、老後の資産が奪われてしまう可能性があります。高額な契約をする時や繰り返し勧誘されるような場合は、慎重に対応し、本当に必要なものかよく検討しましょう。

高齢者の消費者被害を防止し、救済するためには、周囲の見守りも大事なことから、都では以下のように注意を呼び掛けています。

- ひょっとしたら高齢者が深刻な消費生活トラブルにあっているかも？  
～トラブル解決には介護サービス事業者などの見守り関係者の協力が重要です～



★困ったときにはまず相談を！！

おかしいと思ったら、最寄りの消費生活センターにご相談ください



## 東京都消費者被害救済委員会に「エキストラ応募後に結んだレッスン契約に係る紛争」の解決を付託しました

本日、東京都知事は、東京都消費生活条例に基づく紛争処理機関である東京都消費者被害救済委員会（会長 村 千鶴子 弁護士・東京経済大学現代法学部教授）に、「エキストラ応募後に結んだレッスン契約に係る紛争」の解決を新たに付託しましたので、お知らせします。

## 付託案件の概要

- 申立人：20 代男性（給与生活者）
- 相手方：映画出演にかかるレッスンの契約勧誘事業者 A 社及び役務提供事業者 B 社
- 申立人の主張による紛争の概要

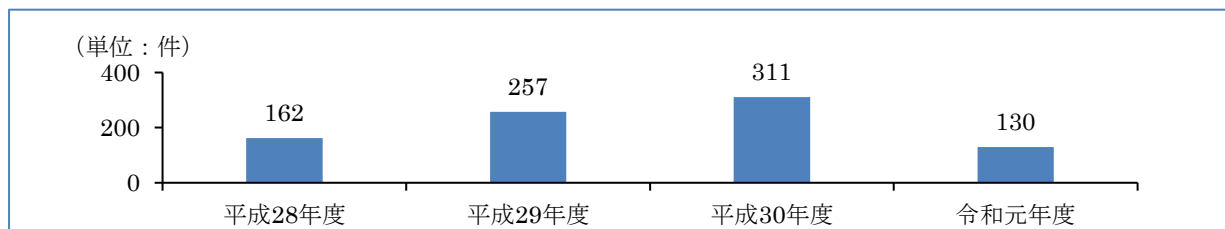
令和元年 7 月下旬、アルバイトの情報サイトから、相手方 A 社のエキストラ募集の広告を見つけ応募した。相手方 A 社からエキストラ登録のため来所するよう電話があり、出向いて登録をした際、短編映画出演のオーディションを受けるように勧められた。オーディションの翌日合格と言われ、「映画に出演するために 8 か月間、系列の B 社での約 50 万円のレッスンが必要。」と有料のレッスン契約が必要であることを初めて告げられた。もともと海外で俳優になりたいという夢があった。「今ここにチャンスがあるので逃さないほうがよい。」などと言われ、その場で契約をしなければならぬ雰囲気になり、相手方 B 社とレッスン契約をしてしまった。クレジットカードで 50 万円を支払ったものの、解約しようと思ひ、翌日 SNS で「相談させてほしい。仕事や他の習い事との掛け持ちは難しい。すみませんがよろしく。」と相手方 A 社の担当者へ送信した。担当者から連絡が入り、事務所に出向いたら、「日本で信用を作ってから海外に行くべき。うちのレッスンは他と違ってレベルが高い。」などと言われ、結局解約できず、2 回レッスンを受けた。しかし思い直して 8 月中旬に、消費生活センターに相談し、相手方 B 社に解約を申し入れたが、契約金額の半額約 25 万円の返金額を提示された。納得できない。受けたレッスンの費用以外は返金してほしい。

## 付託理由

都内の消費生活センターには、オーディションを契機としたタレント・モデル契約に関するトラブルの相談が毎年多数寄せられています。特に消費者の解約申出にあたり、事業者側が返金に応じないという相談が多いため、同種の消費者被害の防止と救済を図るため、本件を付託するものです。

《参考》オーディションを契機としたタレント・モデル契約に関する相談件数の推移（東京都内）

※令和元年度は 11 月末現在



詳しくはこちらをご覧ください。

東京くらしWEB

<https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/>



【問合せ先】

東京都消費生活総合センター

活動推進課

電話：03-3235-4155

## 主な問題点

- 1 エキストラ登録のため事務所に行ったところ、映画出演のオーディションを受けるよう勧められ、合格した際に初めて有料のレッスン契約が必要であることを告げられていることから、本件契約は特定商取引法の規制対象となるアポイントメントセールス※に該当し、同法に基づき消費者は解約返金を求められるのではないだろうか。  
(※電話等で、販売目的を隠して消費者を呼び出し、商品や役務等の有料の契約を勧誘する手法。)
- 2 相手方の契約書では、解約に際して入学金、受講料、諸費用の一切を返金しないとしている。これは、消費者契約法上の不当な条項にあたり、問題ではないだろうか。

## 東京都消費者被害救済委員会における今後の処理

### ■ 東京都消費者被害救済委員会とは

東京都消費生活条例に基づき設置された知事の附属機関で、弁護士や大学教授などの学識経験者、消費者団体の代表、及び事業者団体の代表で構成されています。

都内の消費生活センター等の相談機関に寄せられた消費生活相談のうち、都民の消費生活に著しく影響を及ぼし、又は及ぼすおそれのある紛争について、公正かつ速やかな解決を図るため、あっせん、調停等を行います。

### ■ 委員会に付託すると

委員数名による部会を構成し、同部会で審議を行います。両当事者から話を聴き、公正な解決策を検討し、両当事者にあっせん案として提示します。両当事者が受諾すれば解決となります。

あっせん案の考え方は当該紛争だけでなく、他の類似紛争の解決にも役立つことから、東京都消費生活条例に基づき、広く都民の方々や関係者にお知らせしています。

### ■ 委員は別紙のとおり

### ■ 紛争処理実績はこちらを御覧ください。 →



## オーディションを契機とする消費者被害に関する注意喚起

タレント事務所でオーディションの合格を告げられ、タレントになるために必要と、高額な費用がかかるレッスン契約等を勧められてもすぐに契約せず、慎重に検討しましょう。

同様の相談が非常に多いことから、消費者被害の未然防止・拡大防止のために、都では以下のように注意を呼び掛けています。

- すぐにタレントになれると思ったら高額費用がかかる！？  
～オーディションをきっかけに勧誘される  
タレント・モデル契約のトラブルに注意～



★困ったときにはまず相談を！！

おかしいと思ったら、最寄りの消費生活センターにご相談ください。