

東京都消費者被害救済委員会に「独居高齢者のリフォーム工事契約に係る紛争」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、「独居高齢者のリフォーム工事契約に係る紛争」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 70歳代女性（年金生活者。集合住宅に一人暮らし）
- 契約内容 リフォーム工事契約 約350万円
- 申立人の主張による紛争の概要

平成30年2月下旬、突然、リフォーム事業者が自宅に来た。事業者はひととおり自宅を見て、風呂場とトイレ及びキッチンのリフォームが必要だと言う。リフォームしたいと思っただけではなかったが、勧められて、お願いしますと言ってしまった。

契約書の署名は確かに自分のものだが、契約条項の説明を受けた記憶はない。また、浴槽・便器・システムキッチンなどについて色、機能などを自分で選んだ記憶はない。事業者が家に居た時間は短時間だったと思う。

契約金額は約350万円で、150万円を一時金として払い、完工後に残額を払う、工期は3月上旬から約1週間とのことだった。翌週、150万円を振込んだ。

3月初め、訪問看護師が契約書を見つけて、地域包括支援センターに連絡した。地域包括支援センターと消費生活センターの職員が来て、本当に必要な工事なのか、未着工ならまだ解約できるかもしれないなどと言われ、思い直して解約することにした。解約通知のハガキを書いて、投函してもらった。

その後、消費生活センター経由で、クーリング・オフ期間を過ぎているので解約はできないと事業者に言われた。また、どうしても解約するのなら、既に調達済みの建材費等を支払うよう求められた。しかし、風呂場とトイレは15年ほど前にリフォーム済みで、キッチンも自分で料理をすることはない。解約して支払った一時金150万円全額を返して欲しい。

付託理由

都内の消費生活センターには、高齢者（60歳以上）の消費生活相談が年間3万7千件も寄せられています。なかでも高齢者の住居リフォームに関する相談は5百件ほど寄せられており、今後も同様の相談が寄せられるおそれがあるため、付託しました。

高齢者の消費者被害の救済・防止のためには、ヘルパー、ケアマネジャー、民生委員等、高齢者の身近にいる方の日頃の見守りが重要であり、被害を発見したときに消費生活センターへの相談に結び付ける役割を担っていただくことが有効です。

本件は、地域包括支援センター経由で、高齢者の身近にいる方が発見したトラブルを初めて付託するものです。

詳しくはこちらをご覧ください。



<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 申立人によれば、相手方事業者は一人暮らしの高齢者である申立人宅に突然来訪し、申立人が希望していなかった高額なリフォーム工事を短時間で契約するに至っている。契約内容を十分に説明しているか疑問があり、高齢者に対するこのような勧誘方法に問題はないだろうか。
- 2 相手方が交付した契約書面では、設置設備の仕様の記載や特定が十分とはいえず、特定商取引法の法定書面の要件を満たしていない疑いがある。クーリング・オフによる解除が可能ではないだろうか。

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。



高齢者に向けた注意喚起

東京都では、高齢者の消費者被害を防止するため、高齢者に対する注意喚起・普及啓発を行うほか、高齢者を見守る方々を対象に被害発見のポイント、被害発見時の対応などについて出前講座を行うなど見守り人材の育成を進めています。

リフォーム工事についても以下のように注意を呼びかけています。

○ 「屋根工事の訪問販売に注意！」 →



○ 『「無料点検」を承諾したら、高額工事を勧誘された!』 →



★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「USBメモリを媒体とする投資 関連学習教材の販売に係る紛争」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、「USBメモリを媒体とする投資関連学習教材の販売に係る紛争」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2名 申立人A：20歳代女性 申立人B：20歳代男性
- 相手方：投資関連学習教材USBメモリの販売事業者
- 各申立人の主張による紛争の概要

申立人A

以前のアルバイト先の先輩であったCに再会し連絡を取るようになった。そのうちCから都内の喫茶店に呼び出され、Cが所属する販売組織である相手方から本件USBメモリを購入するよう勧誘を受けた。USBメモリ内の教材を学ぶことによって、著名なトレーダーの手法による株の先物取引が誰でも可能になると説明され、Cから「一緒に稼いで楽しいことをしよう。早く一緒にやりたい。」などと強く勧められたため、その気になり、その場で提示された書面に署名した。当初、購入代金58万円は貯金をして用意するつもりだったが、Cから「お金を借り入れた上で投資を行いながら返済した方が効率的だ。」と強く勧められたので、消費者金融から借り入れ、その金で平成29年10月に代金を支払い、契約をした。なお、契約をする際に、相手方から他の第三者にUSBメモリを紹介し、その者が実際に購入すれば、一人につき5万円支払う旨説明された。

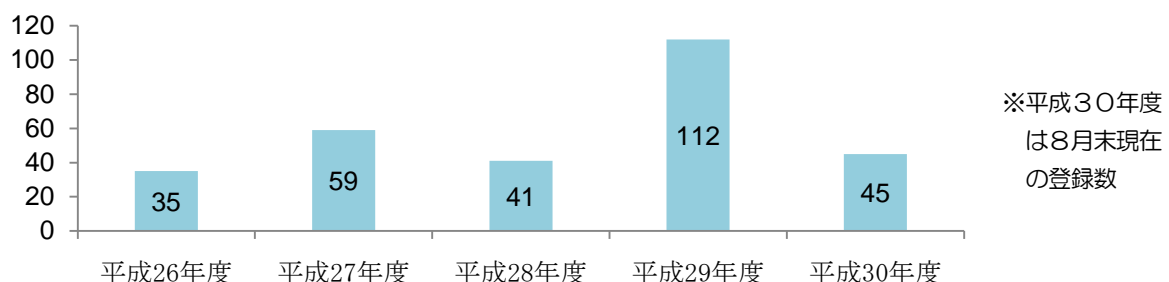
その後、何回か、相手方の開催するセミナーに参加したが、この先自分自身で投資を行って、借金を返せる程度に利益を上げられるようになるとは到底思えないので、解約を希望する。

申立人B

高校時代の仲の良い友人Dから紹介したい人がいると平成30年3月に都内の喫茶店に呼び出されたところ、相手方を紹介され、本件USBメモリの購入の勧誘を受けた。勧誘が4、5時間にも及び、また信頼していた友人Dから「自分もやっているから大丈夫。一緒にやろう。」と強く勧められたので、提示された書面に署名、押印した。購入代金の58万円については、相手方に消費者金融から借り入れて用意することを提案され、「借入をしてもすぐに返せる。自分も購入に当たって借入を行ったが、2、3か月で完済できた。」と言われたため、すぐに返済できるのであればと消費者金融3社から借り入れ、支払った。なお、相手方からは、第三者にUSBメモリを紹介し、その者が実際に購入すれば、一人につき5万円支払うと言われていたが、紹介することはできなかった。

相手方の開催するセミナーに参加しても、意味がある内容だとは思えず、投資利益を得られるようになるとは全く思えないので、解約を希望する。

《参考》USBメモリを媒体とする投資関連学習教材の販売に関する相談件数の推移（東京都内）



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

付託理由

都内の消費生活センターにおいて、USBメモリを媒体とした投資関連学習教材の販売に関する相談が急増しており、また、契約者のほとんどが身近な者から勧誘された20歳代前半の若者であることから、若者間で親密な関係を利用した勧誘行為が急速に広まっていることが想定されます。契約の締結や解約に係る問題点を整理して今後の消費者被害の防止と救済に役立てるため、本件を付託するものです。

主な問題点

- 1 申立人らによれば、勧誘時、相手方から他の人を紹介すれば1人につき5万円を支払うとの説明を受けたという。本件契約は、連鎖販売取引(いわゆるマルチ商法)に該当する可能性があり、特定商取引法に基づく契約の取消や解約の主張ができるのではないだろうか。
- 2 申立人らによれば、相手方は、購入の勧誘に当たって金銭の借入を勧めた上で、借金をしても2、3か月ですぐに返せる、効率的に資金運用できる旨告げていたとのことである。このような説明は、教材の内容に従って投資すれば、USBメモリの購入金額以上は確実に投資利益を得ることができると申立人らに誤認させる説明であったと言え、本件契約が連鎖販売取引に該当しない場合であっても消費者契約法に基づく契約の取消ができるのではないかと。

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16名、消費者団体の代表4名、事業者団体の代表4名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、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

■委員会の紛争処理実績はこちらを御覧ください。 →



若者に向けた注意喚起

身近な友人やSNSで知り合った者から「簡単に儲かる」話があると呼び出され、軽い気持ちで出向いたところ、高額な投資関連の教材を購入させられたという相談が都内の消費生活センターに多数寄せられています。投資経験や元手となる資産を十分有していない旨伝えただけにもかかわらず、消費者金融からの借入をしつこく勧められ、無理な契約を締結してしまうことが多いようです。USBメモリを媒体とする投資関連学習教材の販売について以下のように注意を呼び掛けています。

「耳を貸してはいけない ウマイ話、アブナイ話」 →



★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「アパレル関連商品転売の副業に係る紛争」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、「アパレル関連商品転売の副業に係る紛争」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A、B、C（20歳代男女）

○ 契約内容

アパレル関連商品の転売ビジネスに係るノウハウ情報の提供及びサポート

○ 各申立人の主張による紛争の概要

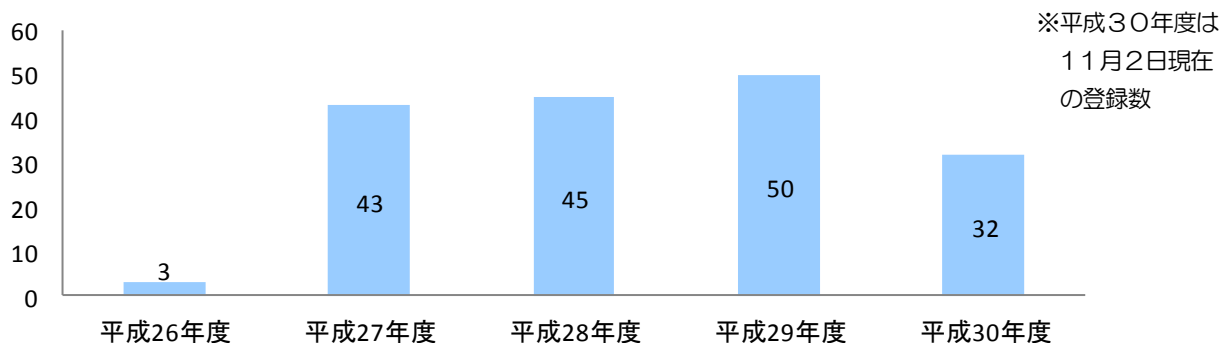
平成30年5月から6月にかけて、各申立人はそれぞれのスマートフォンに、SNSのダイレクトメッセージで「アパレルのバイヤーだがセンスのある人をスカウトしている。1日1時間からでも在宅でできる仕事に興味はないか。」との連絡を受けた。どのような仕事か質問のメッセージを送ると、海外から商品を仕入れて、申立人がフリーマーケットアプリを利用して販売することで、安定して稼げる仕事だと返信があった。

詳しい説明をされると言われて相手方の都内事務所に出向くと、日時は別であるが共通して、「外国に支社があり、その国の事業者から、アパレル商品を買付けするルートを持っている。その国のアパレル商品の通信販売サイトを閲覧し、仕入れたい商品を選び、当社に依頼すると買付けて申立人に送るので、その商品を転売すると海外との価格差により利益を得られる。」と説明された。

一通り説明が終わると、初めて「着手金30万円とサポート代金の毎月1万円が必要だ。」と言われ、驚いて、帰って考えたいと告げるなどしたが、すぐに契約をしないと契約の枠が埋まってしまうと言われるなどして、その場での決断を迫られ、契約を締結することとなった。

その後、各申立人は短時間の作業で儲かるビジネスという説明に疑問を持ち、翌日又は翌々日に解約をそれぞれ申し出たが、「契約書記載のとおり申立人らは個人事業主として契約しており、消費者ではないのでクーリング・オフは適用されない。サポートも開始している。」との理由で無条件での解約には応じてもらえないため、紛争となった。

《参考》「転売ビジネス」に関する相談件数の推移（東京都内）



詳しくはこちらをご覧ください。

東京暮らし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

付託理由

都内の消費生活センターでは、「転売ビジネスで稼げる」と勧誘され、ビジネスのノウハウの情報やサポートに関する高額契約をしてしまったという消費生活相談が増加しています。事業の経験がない消費者が事業に関する契約をした場合の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。

主な問題点

- 1 相手方は、契約書において申立人らを「事業者」と記載していることをもって、申立人らの消費者性を否定しているが、申立人らは個人であり、本件ビジネスの経験がないという実態を踏まえると、特定商取引法及び消費者契約法に基づく消費者保護規定の対象となるのではないか。
- 2 申立人らによると、相手方が構築した買付システムを使って転売ビジネスをすれば利益を上げることができると誘い、サポート等の契約をさせていることから、いわゆる内職商法を規制する特定商取引法の業務提供誘引販売取引に該当する可能性がありクーリング・オフによる契約解除が可能ではないだろうか。

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。→



「儲け話」についての注意喚起

副業サイトの広告やSNSのメッセージに、インターネットを使って短時間で高収入が得られるとあったので情報商材やサポートの契約をしたが、儲からないという相談が都内の消費生活センターに多数寄せられています。簡単に儲かる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「儲け話」について、以下のように注意を呼び掛けています。

○「SNSで知り合った人から『いい話がある』と勧誘されて・・・」→



○「インターネットで手軽に一儲け？」→



★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。

©YUKI ISHII