

求人広告に応募しスキル不足を理由に誘
引された入力業務習得講座の解約に係る
紛争案件

報 告 書

(東京都消費者被害救済委員会)

平成30年3月

東京都生活文化局

はしがき

東京都は、6つの消費者の権利のひとつとして、「消費生活において、事業者によって不当に受けた被害から、公正かつ速やかに救済される権利」を東京都消費生活条例に掲げています。

この権利の実現をめざして、東京都は、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、調停等を行う知事の附属機関として東京都消費者被害救済委員会（以下「委員会」という。）を設置しています。

消費者から、東京都消費生活総合センター等の相談機関に、事業者の事業活動によって消費生活上の被害を受けた旨の申出があり、その内容から必要と判断されたときは、知事は、消費生活相談として処理するのとは別に、委員会に解決のための処理を付託します。

委員会は、付託を受けた案件について、あっせんや調停等により紛争の具体的な解決を図り、個別の消費者の被害を救済するとともに、解決にあたっての考え方や判断を示します。

この紛争を解決するにあたっての委員会の考え方や判断、処理内容等は、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、同種あるいは類似の紛争の解決や未然防止にご活用いただいております。

本書は、平成29年7月6日に知事が委員会へ紛争処理を付託した「求人広告に応募しスキル不足を理由に誘引された入力業務習得講座の解約に係る紛争」について、平成30年3月23日に委員会から、審議の経過と結果について知事へ報告されたものを、関係機関の参考に供するために発行したものです。

消費者被害の救済と被害の未然防止のために、広くご活用いただければ幸いです。

平成30年3月

東京都生活文化局

目 次

第 1	紛争案件の当事者	1
第 2	紛争案件の概要	1
第 3	委員会による処理開始と当事者の主張	
1	申立人の主張	2
2	相手方の主張	3
第 4	委員会の処理結果	5
第 5	報告にあたってのコメント	
1	本件規約における問題点	5
2	あっせん案の考え方について	6
3	同種・類似被害の再発防止に向けて	10
■	資 料	
1	申立人からの事情聴取	13
2	相手方からの事情聴取	15
3	「求人広告に応募しスキル不足を理由に誘引された入力業務 習得講座の解約に係る紛争」処理経過	17
4	東京都消費者被害救済委員会委員名簿	18

第1 紛争案件の当事者

申立人（消費者） 40歳代女性

相手方（事業者） 業務提供誘引販売事業者（甲社）

※ 甲社は、入力業務提供業務を「A」という名称（以下「A社」という。）で、講座提供業務を「B」という名称（以下「Bスクール」という。）で営んでいる。

第2 紛争案件の概要

申立人の主張による紛争案件の概要は、次のとおりである。

新聞折り込みの求人特集広告で、A社の「在宅オペレーター募集」「月収5～20万円位可能」という募集広告を見て、平成27年10月に応募し、面接とスキルチェックを受けた。結果は「不採用」ではなく「実務スキル不足」と評価され、A社に隣接するBスクールで研修を受けるよう勧められた。

担当者から、研修の内容は文字等の入力業務を習得するもので実際の仕事と直結していること、研修後、自分で仕事を探す必要がなくA社で仕事を紹介すること、収入は最初こそ月2、3万円だが、毎日5時間ぐらい仕事をして月5万円くらいを見込めることなどの説明を受けた。研修は有料（約33万円）とのことだったが、最初に費用がかかったとしても仕事をもらえれば十分回収できると思い、入力業務習得講座の受講契約（以下「第1受講契約」という。）をBスクールと締結した。

第1受講契約の講座を半分ほど履修した平成28年1月に、編集講座（10万円）の受講（以下「第2受講契約」という。）を勧められた。さらに4月に、追加の編集講座（10万円）の受講（以下「第3受講契約」という。）を勧められた。第2及び第3受講契約の勧誘に際し、担当者から「仕事の幅が広がり報酬の単価が上がる」「編集の仕事の依頼が増えており、引き受けられる人を増やしたい」と説明された。仕事を受けたい一心で、1月に第2受講契約を、4月に第3受講契約を、Bスクールと締結した。

同年6月、第1受講契約の講座修了試験に合格し、仕事の模擬訓練を受けた後、9月にA社と業務委託契約を結んだ。9月と10月に1回ずつ仕事を受け、作業に2回合わせて約50時間もかかったが、報酬は合計で約7千円だった。3回目の仕事の依頼を親戚の弔事のため断わったところ、その後3か月間も第3受講契約の講座受講のためにBスクールに通っていたにもかかわらず、A社からの仕事の依頼は一度もなかった。

Bスクールで研修を受ければA社から仕事がもらえると説明され、合計で約50万円もの受講契約を結んだものの、収入になる仕事が提供されないことから、A社とBスクールに対して解約・返金を求めたが、応じてもらえなかった。消費生活センターに相談したところ、A社から約半額の27万円を返金すると回答があったが、あてにしていた仕事がないのだから、全額返金して欲しい。

第3 委員会による処理開始と当事者の主張

本件は、平成29年7月6日、東京都知事から東京都消費者被害救済委員会に付託され、同日、同委員会会長より、その処理が、あっせん・調停第二部会（以下「部会」という。）に委ねられた。

部会における事情聴取時の当事者の主張は、次のとおりである。

1 申立人の主張

- (1) 「在宅オペレーター募集」、「月収5～20万円位可能」という求人広告を見て、月収5～20万円の範囲で受注量を調節しながら自宅でできる仕事だと思い応募した。同じく広告に「初期訓練費用5～10万円」とあったが、仕事に必要な知識の習得や訓練にかかる費用がかかるのだろうと思った。求人募集を出していたA社へ電話で連絡すると、面接を受けることになった。面接では、タイピング、漢字や校正記号の読み取り、手書き原稿の解読などのテストを受けた。
- (2) 面接の約1週間後に、結果が書面で届いた。書面を見ると「不採用」の欄ではなく「実務スキルが不足している」の欄に印がしてあったので、見込みがあるのだと思い、記載されていた問合せ先へ電話で連絡した。記載内容の意味を尋ねると、「研修を受けて、実務スキルが上達すれば仕事ができる可能性がある」とのことだった。研修の費用や期間について電話で尋ねたが、明確な回答はなく「やる気があるならとにかくA社へ来るように」と言われたため、話を聞くために出向いた。
- (3) A社を訪ねると隣接するBスクールの一室に通された。担当者からA社の在宅オペレーターが手掛けた雑誌等を見せられ、A社の事業の説明を受けた。収入について、最初は月2～3万円からで、毎日5時間ぐらい仕事をして月5万円ぐらいになると説明された。次に、実際の研修の様子を見せられ、Bスクールの料金表を示された。料金表には複数のコースが記載されていたが、仕事に必要な実務スキルを身に着けるためには、40回コース（約33万円）を受講する必要があると説明された。高額だったため、料金表に記載されていた他のコース（約10万円）ではだめなのかと尋ねると、その内容では不十分だと言われた。
- (4) この研修は仕事に直結した内容であり、他のパソコンスクールでは受講しスキルを身につけた後は自分で仕事をとってこななければならないが、Bスクールで受講すればA社から仕事を紹介できると説明された。Bスクールで研修を受ければA社から仕事をもらえると思い、勧められた入力業務習得講座40回コースを契約（約33万円）し、クレジットカードで支払った（第1受講契約）。
- (5) 研修では、ワープロソフトで手本どおりに記号を打ち込みながら文章を打つことから始まり、さらに専用のソフトを使って、指示書を読み取って文章を入力するなどした。基礎の部分が終わったところで進級試験があり、合格しないと次の段階に進むことができず、2回不合格だったため、再テスト料2回分（計7,600円）を追加で支払った。
- (6) 契約時に、仕事の依頼は修了試験が終わってからが原則だが、大量の仕事が入った場合は、受講生にも仕事を割り振ることもあると説明されていたため、研修中に仕事がもらえるのではないかと期待していた。しかし、自分に仕事はまわって

こなかったし、他の受講生が仕事を受けている現場を直接見たことはない。A社からオペレーター同士で話をしてはいけないと指示があったので、他の受講生と情報交換をして仕事を受けたことがあるかどうかを知ることはできなかった。

- (7) 第1受講契約のコースを半分ほど受講したところで、担当者から別室に呼び出され、編集講座10回(10万円)の授業を受けないかと勧められた。躊躇していると、この技術を身につけると文字入力だけでなくイラスト編集の操作等もできるようになるので、仕事の幅が大きく広がり、仕事の単価が上がると説明されたため、契約することにした(第2受講契約)。
- (8) その後、さらに編集講座の追加受講を勧められた。その際、「編集の仕事の依頼が最近増えており、文字入力だけではなくて編集の仕事を引き受けられる人を育てていきたい。誰にでも声をかけているわけではなく、〇〇さんはテンポよく受講できていると講師から聞いている。追加で受講すれば、第2受講契約の未受講分4回の授業内容を変えていくと講師が言っている」と説明されたため、第3受講契約(10万円)を締結した。
- (9) 第1受講契約のコースの修了試験に合格後、仕事の模擬訓練を受け、ようやくA社と業務委託契約を結んだが、報酬はいくらかということは、契約書に書かれておらず、全くわからなかった。仕事を2回受けたが、50時間かけても約7千円にしかならなかった。3回目の依頼を親戚の弔事で断ると仕事の依頼がなくなった。仕事を断ってから約3か月、第3受講契約の講座受講のためにスクールに通っていたが、A社から仕事の依頼は一度もなかった。
- (10) 平成29年1月に消費生活センターに相談し、2月3日に解約返金を求める書面をA社及びBスクールへ送付した。Bスクールから返金に応じられない、A社から収入が得られないのは自分に仕事の適性がないからだという回答があった。
- (11) 求人広告への応募者に対して、人手が欲しいとか研修を受ければ仕事をあげますとか最初にお金がかかってもあとは入ってくるだけなどと良いことばかりを言って、高額な受講契約を結ばせておきながら、仕事を与えられないのは応募者に適性がないというのはおかしいと思う。それでは、A社から勧められたBスクールでの研修を受ける必要がなかったということになる。時間や労力が無駄になったことなども考えると、A社から提案のあった受講料の半額(27万円)ではなく、支払った受講料全額を返金して欲しい。

(詳細は資料1のとおり)

2 相手方の主張

- (1) 当社の商号は甲社である。A社はオペレーターに発注する部門の名称で、Bスクールはオペレーターの職業訓練を行う部門である。
- (2) 甲社が入力業務を受注しているが、発注元との関係でオペレーターを外部から募集していることを公にたくないため、オペレーター募集広告には、甲社の名称を表示せず、Aと甲社の前身である乙社の名称とを併記している。
- (3) 広告の「月収5~20万円位可能」の根拠について、正確なデータを取ったことはないが、週3、4日で1日当たり5時間程度仕事をした場合、平均的に4、5万円くらいは稼げると思う。オペレーターの収入は、能力により、非常に幅がある。
- (4) 広告の「初期訓練費用5~10万円」とは、料金表の中で一番低い5万円と基本の

コース 10 万円のことである。実際には、申立人のように 30 万円以上のコースを説明する場合もある。申立人は、初心者だったので 33 万円の訓練を受ければ仕事を出せると判断した。

- (5) オペレーターの応募者の面接で行うテストにおいて、当社から何か勧誘するということはない。実務スキルが不足しているという結果は、仕事への適性があり、人物的に問題なく、向上心もある場合に出している。採否の結果を通知する書面に、当社の仕事内容を理解した上で、オペレーターの仕事をしたい方は連絡をくださいとの一文を載せている。連絡をしてきた人に受講案内をしている。
- (6) Bスクールは公的機関の認定校として一般受講者に対してパソコンスキルの教授を行っている。提供する講座は、規約によりクーリング・オフや中途解約ができるようになっている。それは特定商取引法を意識してのことである。また、業務提供誘引販売取引に該当するとの認識もあったが、申立人と契約締結した際、いずれの概要書面も交付していなかった。
- (7) 入力業務習得講座（第1受講契約）は、入力業務発注元の了解を得た上で、実際の業務内容を使って訓練するもので、オペレーターがどういうところを間違えやすいのかを繰り返し練習する内容となっている。実務で数年かかって積む経験をスクールで数か月のトレーニングで習得することができる。
なお、受講内容に入力業務発注元の仕様が含まれている（発注元の許可は得ている）ため、受講希望者にあらかじめ受講内容を知らせることができない。
- (8) 編集講座（第2及び第3受講契約）は、入力業務習得講座（第1受講契約）と同時進行で受講ができるので、やってもらえる可能性のある人に勧める。受講すると、仕事を受注したときに、基本的な文字入力よりは効率よく稼げる仕事を受けられる。一人のオペレーターがいろいろな業務ができた方が仕事はとれるので、当社としては望ましいことである。
- (9) オペレーターの応募者に研修の話をする、研修が終わってからでないと仕事をもらえないのか、途中で仕事はもらえないのかという質問がよくあり、研修中でもできるような仕事があれば声掛けすることもあると説明をしている。
- (10) 申立人に対して、3か月間仕事を依頼しなかったのは、当社の不手際だと思うが、御自身からアクションをおこさない方はどうしても後回しになってしまう。ただし、申立人の場合は、本人が認識している実力と当社の担当の判断にかなり差があるのだと思う。
- (11) 本件と同様に、オペレーターに応募してスクールの受講を勧められて契約したが、仕事の提供がない、返金してもらいたいという苦情があった。また、消費生活センターとのやり取りの中で反省することもある。今後こういうことを起こしたくないので、今回の委員会からの指摘については、既に改善した点も含め、反映していきたい。
- (12) 27万円の返金額を提示したのは、こういう事態に至ったことに対して、当社にも当然責任があり、思い当たる節もあり、申し訳ないと思う気持ちからである。法律に則れば全額返金はもっともだと思っただけで、当社もそれなりの負担をしているのだから、全額返金は勘弁してもらいたい、申立人に半分負担していただけたらありがたい。

(詳細は資料2のとおり)

第4 委員会の処理結果

部会は、平成 29 年 7 月 14 日から平成 29 年 11 月 17 日までの 6 回に渡って開催された。
(処理経過は資料 3 のとおり)

部会において、あっせん案を作成し、当事者双方へ提示したところ、双方が受諾し、紛争は解決した。あっせん案の考え方は、本件各契約が業務提供誘引販売取引及び特定継続的役務提供に該当するとし、書面不備によるクーリング・オフの成立を認める内容である。合意の内容は、次のとおりである。

- 1 第 1 受講契約について、相手方は、クーリング・オフの成立を認め、第 1 契約に係るクレジット契約に基づいて申立人がクレジットカード会社に支払った金銭の額である 333,650 円を、申立人に対し返還する。また、第 1 受講契約の 26 回目以降の役務提供を受けるために、申立人が平成 28 年 1 月 13 日及び同年同月 20 日に支払った修了試験の再テスト代金 2 回分計 7,600 円を、申立人に対し返還する。
- 2 第 2 受講契約について、相手方は、クーリング・オフの成立を認め、第 2 契約に係るクレジット契約に基づいて申立人がクレジットカード会社に支払った金銭の額である 100,000 円を、申立人に対し返還する。
- 3 第 3 受講契約について、相手方は、クーリング・オフの成立を認め、第 3 契約に係るクレジット契約に基づいて申立人がクレジットカード会社に支払った金銭の額である 100,000 円を、申立人に対し返還する。
- 4 業務委託契約について、相手方は申立人のオペレーター登録を抹消する。
- 5 相手方は、上記 1 から 3 までの返金すべき金額の合計 541,250 円について、分割により各期日（最終は平成 30 年 1 月末日）までに、申立人の指定する金融機関口座に振り込む方法により支払う。振込手数料は相手方の負担とする。
- 6 相手方が上記 5 の支払いを決められた期日までに行わなかった場合には、直ちに期限の利益を失い、541,250 円から既払い金を控除した残金を一括で支払わなければならない。
- 7 申立人と相手方の間には、上記 1 から 4 までの各契約に関して、本合意条項以外、相互に何らの債権・債務関係のないことを確認する。

第5 報告にあたってのコメント

1 本件契約における問題点

本件は、消費者が事業者の求人広告に応募したところ、事業者からスキル不足を理由にワープロ入力の講座の受講を勧められ、総額 54 万 1,250 円の受講費用等を支払って受講終了したが、事業者からの仕事の発注はわずかで、受注した仕事も費やした時間の割に僅少な報酬しか得られなかった、という事案である。

求人広告で収入の得られる仕事の提供をうたいながら、仕事をするために必要であ

るとしてワープロ入力講座の受講契約をさせていることから、特定商取引法（以下、「特商法」という。）の「業務提供誘引販売取引」に関する規定の適用が問題となる。また、ワープロ入力講座の受講契約をしていることから、同法の「特定継続的役務提供」に関する規定の適用も問題となる。

2 あっせん案の考え方

(1) 業務提供誘引販売取引によるクーリング・オフ

ア 業務提供誘引販売取引に該当するか

特商法の「業務提供誘引販売取引」は、有償で役務の提供（本件ではワープロ入力の講座）を行う事業者の場合には、①その提供される役務を利用する業務に従事することにより得られる利益を収受しうることをもって、相手方を誘引し、②その者と特定負担（その役務の対価の支払い又は取引料の提供をいう）を伴う役務の提供に係る取引を行うものをいう。

本件では以下の事実経過が認められる。

申立人は、新聞折り込み広告の求人特集で、相手方甲社（広告の会社名は「A（「乙社）」）と表示）の求人広告を見た。広告には「文字入力」や「テープ起こし」の「業務委託」によって、「月収5～20万円位可能」と書いてあった。

これを見て、申立人が相手方へ連絡し、面接と簡単な入力テストを受けたところ、結果は「不採用」ではなく、「実務スキルが不足」しているので「1週間以内に直接問い合わせ」るよう記載された通知が届いた。申立人が相手方に連絡すると来所を求められた。それに応じて申立人が相手方に赴くと、仕事に必要な実務のスキルを身につけるためには入力業務習得講座（受講料は33万3,650円）を受ける必要がある、この研修を受ければA社の仕事をもらえるようになる、と勧められている。

また、申立人は相手方から、入力業務習得講座受講中に編集講座の受講を勧誘されているが、その際「文字入力だけでなくイラストの編集等もできるようになるので、仕事の幅が広がる、仕事の単価が上がる」と説明されて、平成28年1月及び同年4月にそれぞれ編集講座を受講する契約をしている（受講料はいずれも10万円）。この点に関しては相手方担当者も当委員会で「一人のオペレーターがいろいろなことができたほうが、その分仕事をとれる」と説明している。

このように本件は、相手方により、提供する役務（入力業務習得講座及び編集講座）で身に付けたスキルを利用する仕事があり、その仕事に従事することで収入（月収5～20万円）が得られると勧誘し、役務提供の対価（受講料）を負担する契約が締結されたものであり、このような取引は、特商法の業務提供誘引販売取引に該当すると考えられる。

なお、申立人は上記入力業務習得講座及び編集講座の受講料だけでなく、平成28年1月13日と同年1月20日に再チェック料として各3,800円を支払っているが、これらは入力業務習得講座内での次の段階に行くために必要とされるテスト費用であり、受講料とともに入力業務習得講座の受講に要する費用（特定負担）と考えるべきものである（これも含めて文中では「受講料等」としている）。

イ 契約書面の交付がないこと —クーリング・オフの適用

業務提供誘引販売取引の場合、事業者に対して契約締結前に取引の概要を記載した

概要書面の交付が法律上要求されているが（特商法 55 条 1 項）、相手方は申立人に対して概要書面を交付していない。

また、事業者は業務提供誘引販売取引に関する契約を締結した場合には、遅滞なく、以下の記載事項を満たす契約書面を契約の相手方に交付しなければならないことになっている（同 55 条 2 項）。

- ①業務提供誘引販売取引業者の名称、住所、電話番号、代表者の氏名
- ②契約担当者氏名
- ③契約年月日
- ④業務提供の条件に関する事項（提供する業務の内容、一定期間内に提供する業務の回数・量、報酬単価、業務提供利益の計算方法、業務提供利益の支払時期・方法等）
- ⑤特定負担（本件ではスクール代金）の支払先、金額、支払時期・方法、役務提供時期・方法
- ⑥契約の解除に関する事項（クーリング・オフ期間 20 日等）

しかしながら、相手方が申立人に交付した契約に関する書面には、上記①（法人の場合は登記簿上の名称を記載することを要し、通称や屋号は認められない）、②、③、④、⑥の項目の法定記載事項が記載されていない。業務提供誘引販売取引においては、契約書面が交付されてから、20 日間のクーリング・オフ期間が進行する（同 58 条）。ところが、本件では契約書面に記載されなければならない重要な法定記載事項がいくつも欠けており、法が定める契約書面の交付があったとは認められないから、クーリング・オフ期間は進行していない。相手方も認めているとおり、申立人は平成 29 年 2 月 3 日に契約解除の意思表示を行っているため、このときをもってクーリング・オフの効果が発生している。

ウ 業務提供誘引販売取引のクーリング・オフによる効果について

クーリング・オフがなされた場合の効果に関して、本件では相手方による役務の提供が終了しているため、それを考慮すべきかが一応問題となる。特商法 58 条は同法 9 条と異なり、既に提供された役務の対価相当額その他の支払いを要しない旨の明文はおかれていない。しかしながら、同法 9 条 5 項（クーリング・オフされたときには役務の対価の請求を認めないと規定）の立法趣旨が、事業者が提供済みの役務の対価を請求できるとするとクーリング・オフによる救済が無意味化されてしまう事態を回避することにあるとすれば、業務提供誘引販売取引においても同様の結果をもたらすことに何らの変わりもないから、同法 9 条 5 項の準用ないし類推適用を認めるべきである（この点に関する詳細な論述は当委員会「モデル・タレント養成講座等の契約に係る紛争案件 報告書（平成 23 年 5 月）」参照¹）。

このように考えると、本件で相手方が入力業務習得講座及び編集講座を提供したか否かにかかわらず、相手方は申立人に対して受領済みの受講料等合計 54 万 1,250 円全額を返還すべきである。

なお、本件では、次に述べる特定継続的役務提供におけるクーリング・オフの適

¹ 東京暮らしWEB（暮らしに関わる東京都の情報サイト）

http://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/sodan/kyusai/documents/h_hokoku40.pdf

用が考えられ、この場合には特商法は明文で事業者は実施済み役務の対価を請求できないと定めているので結論は変わらない。

(2) 特定継続的役務提供によるクーリング・オフ

ア 特定継続的役務提供に該当するか

相手方の提供する講座はパソコンのワープロ入力を教授するものであるので、特商法上の「パソコン教室」に該当し、この点は相手方も争っていない。また、特商法の特定継続的役務提供の対象となる「パソコン教室」は期間が「2月を超えるもの」、金額が「5万円を超えるもの」となっているが、本件講座は期間及び金額ともに適用に問題はない。

イ 契約書面の交付がないことクーリング・オフの適用

特商法では、特定継続的役務提供に関しては、契約の概要を記載した概要書面を契約締結に先立って交付することになっているが（同 42 条 1 項）、相手方は申立人に交付していない。

また、事業者は契約を締結したときは、以下の事項を記載した契約書面を遅滞なく交付することになっている（同 42 条 2 項）。

- ①書面の内容を十分に読むべき旨及びクーリング・オフ等の一定の重要事項について赤字の中に赤字で記載しなければならない
- ②役務の種類
- ③役務提供の形態又は方法
- ④役務を提供する時間数、回数その他の数量の総計
- ⑤役務の対価（単価及び数量等の算定根拠を明らかにする）
- ⑥役務の対価の支払時期・方法
- ⑦役務提供期間
- ⑧特商法 48 条 1 項のクーリング・オフに関する事項（提供済対価の返還、受領代金の速やかな全額返還）
- ⑨特商法 49 条 1 項の中途解約に関する事項（提供済役務の対価の精算方法等）
- ⑩役務提供事業者の名称、住所、電話番号、代表者の氏名
- ⑪契約担当者氏名
- ⑫契約年月日
- ⑬前払金の保全措置の有無

しかしながら、相手方が申立人に交付した契約に関する書面には、上記①、⑤のうち単価及び数量などの算定根拠、⑧のうち提供済み役務の対価を請求できないことや受領代金を速やかに全額返済する旨、⑩（法人の場合は登記簿上の名称を記載することを要し、通称や屋号は認められない）、⑪、⑫、⑬が記載されていない。特定継続的役務提供においては、契約書面が交付されてから、8日間のクーリング・オフ期間が進行する（同 48 条）。ところが、本件では契約書面に記載されなければならない重要な法定記載事項がいくつも欠けており、法が定める契約書面の交付があったとは認められないから、クーリング・オフ期間は進行していない。相手方も認めているとおり、申立人は平成 29 年 2 月 3 日に契約解除の意思表示を行っているので、このと

きをもってクーリング・オフの効果が発生している。

ウ 特定継続的役務提供のクーリング・オフによる効果について

特定継続的役務提供に関してクーリング・オフがなされた場合の効果に関しては、特商法 48 条 2 項以下に明文で規定されている。事業者が既に提供済みの役務がある場合でも、事業者はその提供済みの役務の対価の支払いを請求できない（同条 6 項）。

よって、申立人は相手方に対し、相手方が役務の提供を完了していたとしても、支払い済みの受講代金等合計 54 万 1,250 円全額の返還を請求しうる。

(3) その他の問題点

相手方は前記したように特商法上の「業務提供誘引販売取引」を行う事業者該当するが、前記書面交付義務違反以外にも、次のとおり、同法に抵触する行為がいくつも認められたので指摘したい。

ア 氏名等の明示（特商法 51 条の 2）

勧誘に先立って、登記簿上の名称、契約の特定負担を伴う取引の契約締結が目的であること、役務の種類を告げなければならない。

ここで「勧誘に先立って」とは、本件の場合、少なくとも求人応募者からの問い合わせがあった段階で、これらの事項を告げるべきと考えられるが、相手方も認めているように告げていない。

イ 広告表示（特商法 53 条）

新聞の折り込み広告やインターネットでの広告をする場合には、次の事項を表示しなければならない。

- ・役務の種類（スクールの受講）
- ・特定負担の金額（広告を見た人が負担することになるスクール代金）
- ・業務提供条件（業務の内容、一定期間内に提供する業務の回数や報酬の条件等、業務提供利益の見込みについて正確に理解できるような根拠と説明）
- ・業務提供誘引販売取引業者の名称、住所、電話番号

などであるが、相手方の広告における表示は不十分であった。

ウ 誇大広告の禁止（特商法 54 条）、合理的根拠（特商法 54 条の 2）

著しく事実に相違する表示、実際のものよりも著しく優良又は有利であると誤認させるような表示をしてはならない（合理的な根拠を求められて提出ができない場合は、誇大広告とみなされる。）にもかかわらず、以下の誇大広告がなされていた。

(ア) 業務提供利益に関する事項

「月収 5～20 万円位可能」と記載されていたが、委員会でオペレーターの収入の平均をみるために、相手方に貸金台帳又は支払報酬額調書の提出を依頼したが、平成 29 年 9 月分の支払い実績と 11 月の見込額の提出しかされなかった。それによると 9 月の支払い実績は 7 千数百円から 10 万数千円であり、「月収 5～20 万円位可能」の表示は著しく事実に相違すると指摘されうる状況である。

(イ) 特定負担に関する事項

「初期訓練費用（5～10万円）日数により異なる」と記載されていたが、都内における相手方に関する相談内容を見ると、10万円から50万円のスクール受講を勧誘されており、著しく事実と相違すると指摘されうる状況である。

3 同種・類似被害の再発防止に向けて

人口構造の変化、経済社会の変化にともなって働き方の多様化が進むなか、働き方としてのテレワーク²は、日本の労働市場において、今後、より一層の重要性を獲得していくことが予想される場所である。この領域の働く者の権利義務関係は契約によって規律されることから、契約の適正化を図るべく、厚生労働省の「在宅ワークの適正な実施のためのガイドライン」³も平成22年3月に改訂がおこなわれるなど、行政の取り組みも進められてきている⁴。しかし、このような取り組みとは裏腹に、本件のような文字起こし・データ入力業務を行おうとしたところ、却って、高額の金銭負担を伴う取引を強いられたとする消費者相談も、毎年70件程度寄せられており⁵、収束に向かう気配は伺われない。本件は、文字起こし・データ入力という極めて伝統的なテレワークの事案であったが、今後、より多様な方向で発展を遂げていくことが予想される市場であるだけに、本件を教訓として活かすべく、事業者においては厳正な法令順守を求めると共に、消費者、行政にも注意を喚起したい。

(1) 事業者に対して

ア 求められる法令順守の徹底

本件相手方には、2で指摘したとおり、数多くの法令に抵触する行為が認められた。事業者は、特商法にいう「業務提供誘引販売取引」および「特定継続的役務提供」の要件をよく確認のうえ、自らの事業が該当するかについては広めに解釈して、事業を営むうえで遵守すべき法制の内容をチェックしておくべきである。とりわけ、業務提供誘引販売取引のトラブル防止の第一歩は適正な情報提供の確保にあるといえることからすれば、本件において、業務提供誘引販売取引の概要について記載された書面、

² 総務省サイト参照 (http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/telework/18028_01.html)

テレワークとは、ICT（情報通信技術）を活用した、場所や時間にとらわれない柔軟な働き方を指し、主な形態として、企業に勤務する被雇用者が行う雇用型や個人事業者・小規模事業者等が行う自営型が例示されている。

³ 厚生労働省サイト参照 (<http://www.mhlw.go.jp/topics/seido/josei/zaitaku/aramashi.htm>)

本稿は平成29年11月時点の執筆のため、平成30年2月改正については触れていない。改正「自営型テレワークガイドライン」については、厚生労働省「在宅就業者総合支援事業」サイト参照されたい。
(http://homeworkers.mhlw.go.jp/guideline_new.html)

⁴ 厚生労働省からは、安心して在宅ワークをするための基礎知識をまとめた「HOME WORKER'S HANDBOOK 在宅ワーカーのためのハンドブック」（平成29年3月発行）の情報提供が行われている。

(http://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/koyoukintou/zaitaku/100728-2.html)

⁵ 本件紛争が本委員会へ付託された平成29年7月6日現在、東京都内における入力業務等の在宅ワークに関する相談件数の推移は、次のとおりであった。

平成24年度73件、平成25年度67件、平成26年度70件、平成27年度79件、平成28年度66件

および、法定事項の記載された契約書面の交付が欠けていたことは、致命的であったといえるだろう。そして、これらの基本ルールを順守しないと、クーリング・オフ期間が起算しない結果として、いくら契約に基づく役務提供等の履行があったとしても、契約の清算にあたって当該履行の利益を主張できないというリスクがあることもまた認識しておく必要がある。なお、法令の内容については、たとえば、消費者庁サイトの特定商取引法ガイド(<http://www.no-trouble.go.jp>)などでも確認することができる。

また、「業務提供誘引販売取引」の要件は、広く解釈されるべきである。たとえば、本件相手方は、文字入力・テープ起こしの業務委託によって「月収 5～20 万円位可能」と求人広告を出し、応募してきた者に対してテストを受験させ、スキル不足を理由として、「実務のスキルを身につけるために」有料のスクール受講契約の締結を勧誘している。その際、受講規約に「受講の最終判断は本人が決定する」「修了後の就業は保証しない」などの条項を挿入していたとしても、これをもって業務提供誘引販売取引に当たらなくなるということとはできない。

(2) 消費者に対して

ア 取引の「目的」を疑う目を

本件は、家庭生活と両立可能な形での働き方を模索していた申立人が、テレワークの求人に対して応募をしたところ、高額の金銭負担を伴う取引を強いられたものである。当初の希望の強さが、却って、取引の必要性和合理性といった「目的」を疑う眼を曇らせてしまったといえる。

消費者保護の法制では、契約を解消することを認めていたとしても、そのために費やした時間や労力までは救済することはできない。取引の前に、いま一度、その契約を締結する「目的」を疑う目をもつことが肝要である。本件では、交付されていなかったものの、通常であれば、重要な情報は書面で提供されることになっているので、契約書面や概要書面をよく検討することが望ましい。

たとえば、先に紹介した厚生労働省の「HOME WORKER'S HANDBOOK 在宅ワーカーのためのハンドブック」には、在宅ワークの契約をする際のルール（「在宅ワークの適正な実施のためのガイドライン」）を確認するためのチェックシートが作成されているので、こうしたものを積極的に活用して欲しい。

イ 消費生活センターを活用すること

契約を締結してしまった後からでも、取引の合理性に疑問を感じたときには、取引被害の拡大防止、あるいは、救済の可能性を狭めないためにも、早めに消費生活センターを活用することが肝要である。

(3) 行政に対して

ア トラブル拡大防止にむけた迅速な対応を

本件相手方（商号や屋号が異なるが、長年同様の事業を続けてきたと主張している）に対する消費者の苦情は、今回委員会で確認できた範囲に限っても多数に上っていた。その多くは本件事案と共通しており、求人広告等において、收受し得るとされる業務提供利益や業務提供条件に関する不実告知がなされていたことに端を発している。先に指摘した点を踏まえれば、本件を教訓に、迅速かつ実効的な指導・処分も求

められよう。

イ 契約書面や概要書面についての広報等

本件相手方が順守すべき法令の内容を認識しないまま、公的機関の認定校として長年にわたって事業を営んできたことは、残念なことでもある。テレワークの仕事を提供・あっせんする業者が、適正な業務を営むことができるよう、順守すべき法令の内容を分かりやすく伝える工夫も必要であろう。

資料 1

申立人からの事情聴取

項目	内容																		
契約内容	<p><サービス提供契約></p> <table border="1" data-bbox="432 443 1385 674"> <thead> <tr> <th>契約日</th> <th>講座</th> <th>支払額</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>平成27年10月30日</td> <td>入力業務習得講座</td> <td>333,650円</td> </tr> <tr> <td></td> <td>再テスト料2回分</td> <td>7,600円</td> </tr> <tr> <td>平成28年1月28日</td> <td>編集講座</td> <td>100,000円</td> </tr> <tr> <td>平成28年4月22日</td> <td>編集講座(追加)</td> <td>100,000円</td> </tr> <tr> <td colspan="2">合計金額</td> <td>541,250円</td> </tr> </tbody> </table>	契約日	講座	支払額	平成27年10月30日	入力業務習得講座	333,650円		再テスト料2回分	7,600円	平成28年1月28日	編集講座	100,000円	平成28年4月22日	編集講座(追加)	100,000円	合計金額		541,250円
	契約日	講座	支払額																
	平成27年10月30日	入力業務習得講座	333,650円																
		再テスト料2回分	7,600円																
	平成28年1月28日	編集講座	100,000円																
	平成28年4月22日	編集講座(追加)	100,000円																
合計金額		541,250円																	
<p><業務委託契約></p> <table border="1" data-bbox="432 723 1385 840"> <thead> <tr> <th>契約日</th> <th>業務受注日</th> <th>報酬額</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">平成28年9月23日</td> <td>平成28年9月29日</td> <td>2,689円</td> </tr> <tr> <td>平成28年10月19日</td> <td>4,340円</td> </tr> </tbody> </table> <p>※報酬振込日及び振込額 平成29年1月31日 6,597円(振込手数料432円差引済額)</p>	契約日	業務受注日	報酬額	平成28年9月23日	平成28年9月29日	2,689円	平成28年10月19日	4,340円											
契約日	業務受注日	報酬額																	
平成28年9月23日	平成28年9月29日	2,689円																	
	平成28年10月19日	4,340円																	
求人広告への応募と面接	<p>・「在宅オペレーター募集」、「月収5～20万円位可能」という求人広告を見て、月収5～20万円の範囲で受注量を調節しながら自宅でできる仕事だと思い応募した。同じく広告に「初期訓練費用5～10万円」とあったが、仕事に必要な知識の習得や訓練にかかる費用がかかるのだろうと思った。求人募集を出していたA社へ電話で連絡すると、面接を受けることになった。面接では、タイピング、漢字や校正記号の読み取り、手書き原稿の解読などのテストを受けた。</p>																		
面接の結果	<p>・面接の約1週間後に、結果が書面で届いた。書面を見ると「不採用」の欄ではなく「実務スキルが不足している」の欄に印がしてあったので、見込みがあるのだと思い、記載されていた問合せ先へ電話で連絡した。記載内容の意味を尋ねると、「研修を受けて、実務スキルが上達すれば仕事ができる可能性がある」とのことだった。研修の費用や期間について電話で尋ねたが、明確な回答はなく「やる気があるならとにかくA社へ来るように」と言われたため、話を聞くために再び出向いた。</p>																		
第1受講契約の契約経緯と受講内容	<p>・A社を訪ねると隣接するBスクールの一室に通された。担当者からA社の在宅オペレーターが手掛けた雑誌等を見せられ、A社の事業の説明を受けた。収入について、最初は月2～3万円からで、毎日5時間ぐらい仕事をして月5万円ぐらいになると説明された。次に、実際の研修の様子を見せられ、Bスクールの料金表を示された。料金表には複数のコースが記載されていたが、仕事に必要な実務スキルを身に着けるためには、40回コース(約33万円)を受講する必要があると説明された。高額だったため、料金表に記載されていた他のコース(約10万円)ではだめなのかと尋ねると、その内容では不十分だと言われた。</p> <p>・この研修は仕事に直結した内容であり、他のパソコンスクールでは受講しスキルを身につけた後は自分で仕事をとってこななければならないが、Bスクールで受講すればA社から仕事を紹介できると説明された。Bスクールで研修を受ければA社から仕事をもらえると思い、勧められた40回コー</p>																		

	<p>ス（約 33 万円）を契約（第 1 受講契約）し、クレジットカードで支払った。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・研修では、ワープロソフトで手本どおりに記号を打ち込みながら文章を打つことから始まり、さらに専用のソフトを使って、指示書を読み取って文章を入力するなどした。基礎の部分が終わったところで進級試験があり、合格しないと次の段階に進むことができず、2 回不合格だったため、再テスト料 2 回分（計 7,600 円）を追加で支払った。
受講中の仕事の依頼の有無	<ul style="list-style-type: none"> ・契約時に、仕事の依頼は修了試験が終わってからが原則だが、大量の仕事が入った場合は、受講生にも仕事を割り振ることもあると説明されていたため、研修中に仕事がもらえるのではないかと期待していた。しかし、自分に仕事はまわってこなかったし、他の受講生が仕事を受けている現場を直接見たことはない。A 社からオペレーター同士で話をしてはいけないと指示があったので、他の受講生と情報交換をして仕事を受けたことがあるかどうかを知ることはできなかった。
第 2 受講契約及び第 3 受講契約の契約経緯	<ul style="list-style-type: none"> ・第 1 受講契約のコースを半分ほど受講したところで、担当者から別室に呼び出され、編集講座 10 回（10 万円）の授業を受けないかと勧められた。躊躇していると、この技術を身につけると文字入力だけでなくイラスト編集の操作等もできるようになるので、仕事の幅が大きく広がり、仕事の単価が上がると説明されたため、契約することにした（第 2 受講契約）。 ・その後、さらに編集講座の追加受講を勧められた。その際、編集の仕事の依頼が最近増えており、文字入力だけではなくて編集の仕事を引き受けられる人を育てていきたい。誰にでも声をかけているわけではなく、〇〇さんはテンポよく受講できていると講師から聞いている。追加で受講すれば、第 2 受講契約の未受講分 4 回の授業内容を変えていくと講師が言っている、と説明されたため、第 3 受講契約（10 万円）を締結した。
業務委託契約と仕事の依頼	<ul style="list-style-type: none"> ・第 1 受講契約のコースの修了試験に合格後、仕事の模擬訓練を受け、ようやく A 社と業務委託契約を結んだが、報酬はいくらかということは、契約書に書かれておらず、全くわからなかった。仕事を 2 回受けたが、50 時間かけても約 7 千円にしかならなかった。3 回目の依頼を親戚の弔事で断ると仕事の依頼がなくなった。仕事を断ってから約 3 か月、第 3 受講契約の講座受講のためにスクールに通っていたが、A 社から仕事の依頼は一度もなかった。
解約の申出経緯	<ul style="list-style-type: none"> ・平成 29 年 1 月に消費生活センターに相談し、2 月 3 日に解約返金を求める書面を A 社及び B スクールへ送付した。B スクールからは返金に応じられないとの回答があり、A 社から収入が得られないのは自分に仕事の適性がないからだという回答があった。
希望する解決内容など	<ul style="list-style-type: none"> ・求人広告への応募者に対して、人手が欲しいとか研修を受ければ仕事をあげますとか最初にお金がかかってもあとは入ってくるだけなどと良いことばかりを言って、高額な受講契約を結ばせておきながら、仕事を与えられないのは応募者に適性がないというのはおかしいと思う。それでは、A 社から勧められた B スクールでの研修を受ける必要がなかったということになる。時間や労力が無駄になったことなども考えると、A 社から提案のあった受講料の半額（27 万円）ではなく、支払った受講料全額を返金して欲しい。

資料 2

相手方からの事情聴取

項目	内容
求人広告の募集元の名称等	<ul style="list-style-type: none"> ・当社の商号は甲社である。A社はオペレーターに発注する部門の名称で、Bスクールはオペレーターの職業訓練を行う部門である。求人広告に際して、「A（乙社）」と表示している。 ・乙社は、甲社の前身で甲社と並行して存続している（法人としては別である）が、ほとんど稼動しておらず、代理店との契約があるので名目上残してある。代表者は同一である。 ・得意先から入力業務を受注するのは甲社であるが、入力業務発注元との関係でオペレーターを外部から募集していることを公にしたいくないため、オペレーター募集の広告に甲社の名称を表示していない。
求人広告記載の内容	<ul style="list-style-type: none"> ・広告の「月収5～20万円位可能」の根拠について、正確なデータを取ったことはないが、週3、4日で1日当たり5時間程度仕事をした場合、平均的に4、5万円くらいは稼げると思う。オペレーターの収入は、能力により、非常に幅がある。 ・広告の「初期訓練費用5～10万円」とは、料金表の中で一番低い5万円と基本のコース10万円のことである。実際には、申立人のように30万円以上のコースを説明する場合もある。申立人は、初心者だったので33万円の訓練を受ければ仕事を出せると判断した。
面接結果の通知と講座勧誘	<ul style="list-style-type: none"> ・オペレーターの応募者の面接で行うテストにおいて、当社から何か勧誘するということはない。実務スキルが不足しているという結果は、仕事への適性があり、人物的に問題なく、向上心もある場合に出している。採否の結果を通知する書面に、当社の仕事内容を理解した上で、オペレーターの仕事をしたい方は連絡をくださいとの一文を載せている。連絡をしてきた人に受講案内をしている。
Bスクールの講座内容	<ul style="list-style-type: none"> ・Bスクールは、公的機関の技能試験の認定校である。提供する講座は、規約によりクーリング・オフや中途解約ができるようになっていて、それは特定商取引法の適用を意識してのことである。業務提供誘引販売取引に該当するとの認識はあったが、特定継続的役務提供に該当するという認識はなかった。申立人と契約締結した際、いずれにせよ概要書面を交付していなかったことは認める。 ・入力業務習得講座（第1受講契約）は、入力業務発注元の了解を得た上で、実際の業務内容を使って訓練するもので、オペレーターがどういうところを間違えやすいのかを繰り返し練習する内容となっている。実務で数年かかって積む経験をスクールで数か月のトレーニングで習得することができる。なお、受講内容を最初に全て受講者に知らせることができないが、それは受講内容に入力業務発注元の仕様が含まれているからである。 ・編集講座（第2及び第3受講契約）は、入力業務習得講座（第1受講契約）と同時進行で受講ができるので、やってもらえる可能性のある人に勧める。受講すると、仕事を受注したときに、基本的な文字入力よりは効率よく稼げる仕事を受けられる。一人のオペレーターがいろいろな業務ができた方が仕事はとれるので、当社としては望ましいことである。なお、Bス

	<p>クールは公的機関の認定校として一般受講者に対してパソコンスキルの教授を行っている。</p>
<p>受講中の仕事の依頼の有無</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・オペレーターの応募者に研修の話をする、研修が終わってからでないか、仕事をもらえないのか、途中で仕事はもらえないのかという質問がよくあり、研修中でもできるような仕事があれば声掛けすることもあると説明をしている。当社としては、仕事をやってもらいたいため、受講よりも仕事を優先していただきたい。
<p>業務委託契約と仕事の依頼</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・申立人に対して、3か月間仕事を依頼しなかったのは、こちらの不手際だと思うが、御自身からアクションをおこさない方をどうしても後回しにしてしまう。ただし、申立人の場合は、本人が認識している実力と当社の担当の判断にかなり差があるのだと思う。
<p>今後の対応</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・本件と同様に、オペレーターに応募してスクールの受講を勧められて契約したが、仕事の提供がない、返金してもらいたいという苦情はあった。また、消費生活センターとのやり取りの中で反省することもある。本件を契機として、今後こういうことを起こしたくないので、今回の委員会からの指摘については、既に改善した点も含め、反映していきたい。
<p>希望する解決内容など</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センターのあっせんに対し、27万円の返金額を提示したのは、こういう事態に至ったことに対して、当社にも当然責任があり、思い当たる節もあり、申し訳ないと思う気持ちからである。法律に則れば全額返金はもっともだと思っ一方、当社もそれなりの負担をしているのだから、全額返金は勘弁してもらいたい、申立人に半分負担していただけたらありがたい。

資料 3

「求人広告に応募しスキル不足を理由に誘引された入力業務習得講座の解約に係る紛争」処理経過

日 付	部会開催等	内 容
平成 29 年 7 月 6 日	【付託】	<ul style="list-style-type: none"> ・紛争案件の処理を知事から委員会会長に付託 ・あっせん・調停第二部会の設置
7 月 14 日	第 1 回部会	<ul style="list-style-type: none"> ・紛争内容の確認 ・申立人からの事情聴取
8 月 1 日	第 2 回部会	<ul style="list-style-type: none"> ・相手方事情聴取事項の検討 ※相手方事情聴取予定であったが、申出により延期し第 3 回部会にて、事情聴取を実施した。
8 月 28 日	第 3 回部会	<ul style="list-style-type: none"> ・相手方からの事情聴取
9 月 28 日	第 4 回部会	<ul style="list-style-type: none"> ・あっせん案の考え方の検討
10 月 27 日	第 5 回部会	<ul style="list-style-type: none"> ・相手方にあっせん案の考え方を示し、意見交換 ・あっせん案の確定
10 月 27 日	(あっせん案)	<ul style="list-style-type: none"> ・あっせん案を紛争当事者双方に提示 (申立人、相手方双方が受諾)
11 月 16 日	(合意書)	<ul style="list-style-type: none"> ・合意書の取交し
11 月 17 日	第 6 回部会	<ul style="list-style-type: none"> ・報告書の検討
11 月 30 日 ～ 平成 30 年 3 月 12 日	(履行)	<ul style="list-style-type: none"> ・相手方の履行を確認
3 月 23 日	【報告】	<ul style="list-style-type: none"> ・知事への報告

資料4

東京都消費者被害救済委員会委員名簿

平成30年1月10日現在

氏名	現職	備考
学識経験者委員		(16名)
安藤朝規	弁護士	平成30年1月退任
石川博康	東京大学社会科学研究所教授	
上柳敏郎	弁護士	
大迫恵美子	弁護士	
大澤彩	法政大学法学部教授	
角紀代恵	立教大学法学部教授	
鎌野邦樹	早稲田大学大学院法務研究科教授	
川地宏行	明治大学法学部教授	
佐々木幸孝	弁護士	本件あっせん・調停部会長 平成30年1月退任
執行秀幸	中央大学大学院法務研究科教授	
角田美穂子	一橋大学大学院法学研究科教授	本件あっせん・調停部会委員
千葉肇	弁護士	会長代理
中野和子	弁護士	
野田幸裕	弁護士	平成30年1月就任
平野裕之	慶應義塾大学大学院法務研究科教授	
宮下修一	中央大学大学院法務研究科教授	平成30年1月就任
村千鶴子	弁護士・東京経済大学現代法学部教授	会長
山口廣	弁護士	
消費者委員		(4名)
池田京子	東京都生活協同組合連合会 常任組織委員	
佐野真理子	主婦連合会 参与	
西澤澄江	東京都地域消費者団体連絡会 共同代表	
宮原恵子	特定非営利活動法人東京都地域婦人団体連盟 理事	
事業者委員		(4名)
栗山昇	東京都商工会連合会 副会長	平成30年1月退任
小林治彦	東京商工会議所 理事	平成30年1月就任
佐藤成知	一般社団法人東京工業団体連合会 専務理事	
傳田純	東京都商工会連合会 専務理事	平成30年1月就任
橋本昌道	東京商工会議所 常任参与	平成30年1月退任
穂岐山晴彦	東京都中小企業団体中央会 常勤参事	