

「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」は、あっせん・調停不調となりました ～ 東京都消費者被害救済委員会 報告 ～

都内の消費生活センターには、副業に関する相談が年間800件強寄せられています。

消費者が副業のため、事業者の代理店となる契約をする場合に、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、同種・類似紛争の解決に役立てるため、都は、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）に標記紛争の解決を付託していました。本日、同委員会からあっせん・調停不調により終了したと知事に報告がありましたので、お知らせします。

紛争の概要

【申立人】5名（20歳代から40歳代の男女）

【相手方】株式会社トラスト ※同名又は類似名の事業者と間違えないようご注意ください。

（登記上の本店所在地：東京都港区芝五丁目16番14号三田ノックスビル3階）

【申立人の主張による紛争の概要】

申立人5名は、副業をしようとインターネットで検索したところ、相手方のサイトを見つけ資料請求をしました。その後、詳しい説明をされると言われて相手方と会い、個別に本件代理店契約の説明・勧誘を受けました。

話を聞くだけのつもりでしたが、短期間で契約金の元が取れる、絶対に儲かる、研修やサポートが充実しているので経験が無くても問題なくできるなどと勧誘され、契約してしまい、70万円から90万円の契約金を支払いました。

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、解約を申し出ましたが、返金には応じられないと言われ、紛争になりました。

◆ あっせん・調停の結果 ～相手方の回答がなく、あっせん・調停不調～

委員会では、本件契約は、特定商取引法の業務提供誘引販売取引に該当するので、クーリング・オフにより、申立人らが支払った契約金は全額返金されるべきとする内容の解決案を提示しました。

相手方は、委員会に出席し事情聴取に応じましたが、その後の委員会からの解決案の提示に対しては、回答がありませんでした。委員会からは再三の連絡を行いましたが、相手方から何の反応もないため、委員会は、あっせん・調停不調として処理を終了しました。

消費者へのアドバイス ～本当に稼げるのか契約前に検証しましょう～

- ★ どんなに儲かると言われても、先に金銭を支払うことにはリスクがあります。契約する前に、得られる報酬が実現可能なものかなど情報収集し、検討しましょう。
また、解約条件や違約金を確認しましょう。
- ★ その場で契約することはせず、家族や友人に相談しましょう。
- ★ 契約トラブルにあったら、消費生活センターに相談しましょう。
消費者ホットライン188に電話すると、お近くの消費生活相談窓口につながります。

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

◆ 本件のポイント

- ★ 業務提供誘引販売取引とは、「仕事（業務）を提供するので収入が得られる」と消費者を誘引し、仕事が必要であるとして、商品やサービスを購入させる取引のことです。「代理店契約」であっても、場合によっては、業務提供誘引販売取引に該当し、特定商取引法に基づくクーリング・オフが可能です。
- ★ また、勧誘時に「短期間で契約金の元が取れる」「絶対に儲かる」などと言われて、それを信じて契約し、実際にはほとんど収入が得られなかったのであれば、これらの勧誘時の言葉は「不実告知」に当たり、特定商取引法に基づく契約取消しが可能です。

◆ 今後の東京都の対応

1 国や関係機関への情報提供

報告書を送付し、施策や業務運営等の参考としていただくよう依頼します。

2 都内の消費生活センターへの情報提供

本件紛争解決にあたっての委員会の考え方を消費生活相談の現場などで活用してもらえよう、情報提供していきます。

3 消費者への注意喚起

東京暮らしWEBで消費者に情報提供を行うとともに、SNSなども活用して、注意喚起を行っていきます。

《参考》過去の注意喚起情報「インターネットで手軽に一儲け?!」 →



東京都消費者被害救済委員会「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」報告書の概要

東京都消費者被害救済委員会とは、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です。

◆ 株式会社トラストが説明する本件ビジネスの仕組み

- ★ 株式会社トラスト（以下「トラスト」という。）は、店舗・施設等（以下「施設等」という。）に対し、【施設等の内部の 360 度写真を撮影し、編集してウェブサイトに掲載するとともに、上位表示対策などを行うサービス（以下「本サービス」という。）】を販売している。
- ★ 代理店（申立人）は、トラストの代理人であることを明示して、本サービスの提供を希望する施設等の新規開拓営業活動を行う。本サービスを提供するのは同社である。
- ★ 代理店（申立人）は、トラストからマニュアル・勧誘資料・契約書類一式の提供を受け、研修やサポートを受けて、新規開拓営業活動を行う。そして、成約時に施設等から支払われる契約金は同社が回収し、成約金額に応じて代理店に対し報酬が支払われる。

◆ 主な審議内容

1 本件契約は、特定商取引法の業務提供誘引販売取引に該当し、クーリング・オフが成立している

相手方は、申立人らに対して、本件業務に従事することによって「利益」を「收受」し得ることをもって誘引していた。相手方は、申立人らが支払う契約金と引き換えにマニュアル等の勧誘資料や契約書類、さらには研修・サポートといった「役務」を提供し、申立人らはこの提供されたマニュアル等や研修・サポートを利用して営業活動を行うことによって報酬を受け取ることができる。そうすると、本件では申立人が提供された物品・役務を利用する業務に従事していたとすることができるが、申立人が行う営業活動が、業務提供誘引販売取引の「業務」に当たるかという点が問題となる。

「業務」は、「その商品の販売」等を行う者が「自ら提供を行う」もの又は「あっせんを行う」ものである。本件のように「代理店」という名称が付されていても、実質的には相手方事業者の営業活動を手足となって担っているにすぎない場合には、事業者が自ら業務を提供していたと言える。したがって、本件契約は、特定商取引法 51 条 1 項の「業務提供誘引販売取引」に該当する。

相手方から申立人らに交付された契約書には、業務提供誘引販売取引の契約書としては記載不備があり、したがって、クーリング・オフの起算日がまだ進行していない。申立人らは全員が解約申出書を相手方に送付しているので、本件契約は解除されており、契約金全額が返金されるべきである。

2 不実告知に基づく取消しも可能である

相手方は「1 か月、週 1 でやり続ければ 10 件契約が取れる」「成約率 90%」などと具体的な数字をあげながら、短期間で容易に契約金の元が取れるかのような言辞を行い、申立人らはこれを信じて本件契約を締結したという。しかし、実際には、申立人が店舗を訪問し営業する際に、相手方が同行し相手方が営業するなど相手方のサポートを得ても契約が取れたものは乏しく、申立人単独での店舗訪問では 1 件も契約が取れていないという。

確実に顧客を獲得できるかどうかは、先に契約金を支払う申立人らにとって重要な事柄であり、これらの言辞は「業務提供誘引販売取引の相手方の判断に影響を及ぼす」といえる。その上で、実際にはこれらの数字どおりの顧客獲得はおろか、顧客を獲得することがほとんど期待できないということであれば、これら勧誘時の相手方の言辞は特定商取引法 52 条 1 項の「不実告知」に当たり、申立人らは、同法 58 条の 2 により本件契約を取消すことができる。

3 特定商取引法の訪問販売にも該当し、クーリング・オフ等の適用があり得る

申立人らは、相手方が契約をしていた貸オフィスで勧誘を受け、本件契約を締結している。そこで、当該貸オフィスが特定商取引法 2 条 1 項 1 号にいう「営業所等」以外の場所と言えるかが問題となる。

当該貸オフィスは利用契約を締結した者であれば自由に利用することができるものの、相手方が勧誘に用いていたのは相手方のみが固定的に利用することができるスペースではなかった。また、この貸オフィスには利用契約締結者以外の不特定多数の者が自由に入ることとはできず、さらに、外部の者がこの貸オフィスに連絡すればいつでも相手方とコンタクトをとることができるという状況にはない。

以上のことから、本件契約は特定商取引法 2 条 1 項 1 号にいう「営業所等」以外の場所で締結された契約であり、「訪問販売」に関する規定（クーリング・オフや不実告知に基づく取消しの規定など）が適用される。

◆ 同種・類似被害の再発防止に向けて

1 事業者に対して求めること

(1) 初期費用の回収可能性と、副業の報酬の経済的合理性の説明

事業者は、消費者に対して契約を勧誘する際には、個々の消費者の知識及び経験を考慮した上で消費者契約の内容についての必要な情報を提供する努力義務がある（消費者契約法3条1項2号）。1か月で契約金の回収ができるなどと希望的数値を説明するのではなく、客観的な実績値を示したうえで、得られると述べた報酬の合理的根拠を説明すべきである。

(2) 金員を借入させて契約する場合の注意

相手方は、申立人らにその場ですぐに契約金を支払うことを要求し、そのために金銭消費貸借契約を締結させているが、契約金の支払いのために、他の事業者からの貸付を受けさせる場合、過剰借入とならないように注意すべきである。まして、消費者金融に同行して、借入目的・年収について偽った内容を申告するよう促すといった行為は行っていない。

2 消費者に対して求めること

(1) 先に金員を要求されることに対する警戒心

収入を得られることが確実でないのに、先に金員を支払うことの危険性を理解する必要がある。前払いでの契約は、十分な検討時間を要するものであり、勧誘されたその場で承諾するような性質の事案ではないことを理解しておくべきである。

(2) 契約内容の確認と持ち帰っての検討

解約条件や違約金などについて、十分説明を受け理解した上で、少なくとも知人や親族などに相談してから契約書に署名すべきである。いったん検討のために持ち帰るべきであり、消費者に検討の猶予を与えない事業者に対しては、警戒しなければならない。

3 行政に対して求めること

(1) 副業商法に対する消費者への注意喚起

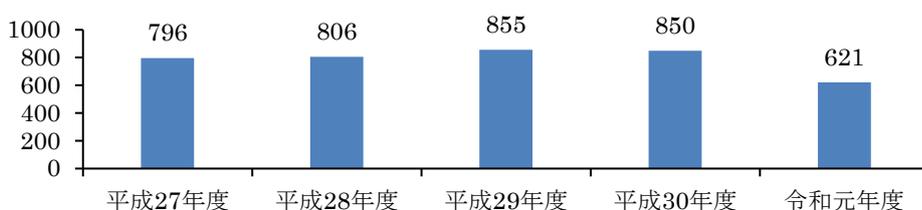
様々な機会、媒体を用いて、消費者に対し、副業商法の注意点及び危険性について、特に、先に金員を支払う形の副業には注意が必要であること、事業者契約として保護されない場合があることなどを注意喚起すべきである。

(2) 副業商法に対する事業者への注意喚起

特定商取引法の規制を守るように自ら契約書面を点検すること、勧誘時の説明責任を果たすことなどを注意喚起すべきである。

《参考》「内職・副業」に関する相談件数の推移（東京都内）

（単位：件）



※令和元年度は
1月末現在の
登録数

★ 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