

**「SNSで知った『投資で稼げる』というオンラインサロンの契約に係る紛争」
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、*オンラインサロンで、投資や副業で簡単に稼ぐ方法を学べるなどと勧誘され、トラブルになったという相談が多く寄せられています。

都は、本件の法的な考え方や問題点を整理して、今後の同種・類似紛争の解決に役立てるため、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、同委員会から知事に、あっせん・調停不調により終了したと報告がありましたので、お知らせします。

* インターネット上の会員制コミュニティのこと。ここでは、SNS等の機能を利用して、主宰者が独自に開設する会員制(クローズド)サロンのことを指す。

紛争の概要

【申立人】 20歳代

【相手方】 株式会社 Gracias（法人番号 7011101088710） 代表取締役 岡本 明生
東京都新宿区西新宿五丁目5番1号ザ・パークハウス西新宿タワー60-3303号室

【申立人の主張による紛争の概要】

令和3年1月、申立人は自身のSNSに、見知らぬAという人からコメントをもらったことがきっかけで、AのSNSを見るようになった。Aの「社長についていだけでこんなにも世界が変わるんだ」、「100万円稼いだ」などの投稿に興味を持ち、3月に小遣い稼ぎができるならとAから教えてもらった社長のSNSにメッセージを送った。社長から、「本気で人生変えたいなら会いに来てください」、「1週間以内に会いに来ないと契約しません」と返信があった。

何の契約なのかも知らずに事務所にし向くと、社長から、「会員専用のグループ用メッセージアプリにFXなどの売買のタイミングの情報を配信するので、全員利益が出る」、「3か月で月収100万円達成した人もいます」と言われ、契約金額は110万円と告げられた。高額なので一度に払えないと伝えると、80万円はクレジットカードで決済し、30万円は近くのATMで預金を引き出してくるよう促され、その場で支払い、契約した。

帰宅後、会員専用の動画を見たが、稼げるような内容とは思えなかった。社長の名前をインターネットで検索したが良い評判は見当たらなかったため、消費生活センターに相談し、契約の3日後に、クーリング・オフ通知を郵送した。7月にクレジットカードで決済した80万円はキャンセル扱いとなったが、30万円が返金されないため、紛争となった。

消費者へのアドバイス ～相談は消費者ホットライン（188）へ電話を～

★ SNSで、**お金もうけの方法を教える**などと勧誘され、トラブルになるケースが増えています。**オンラインサロン**は、会員以外はアクセスできないため、**事前に内容や実態を知ることができません**。トラブルになると連絡が取れなくなる事業者もいます。契約の際には、事業者について情報収集し、契約内容や解約条件をよく確認しましょう。

★ **令和4年4月1日から成年年齢が18歳に引き下げられました**。成年になると一人で契約できる半面、**未成年という理由では契約を取り消せなくなります**。悪質な事業者は、社会経験の浅い若者を狙っています。消費者トラブルに巻き込まれないよう注意しましょう。

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

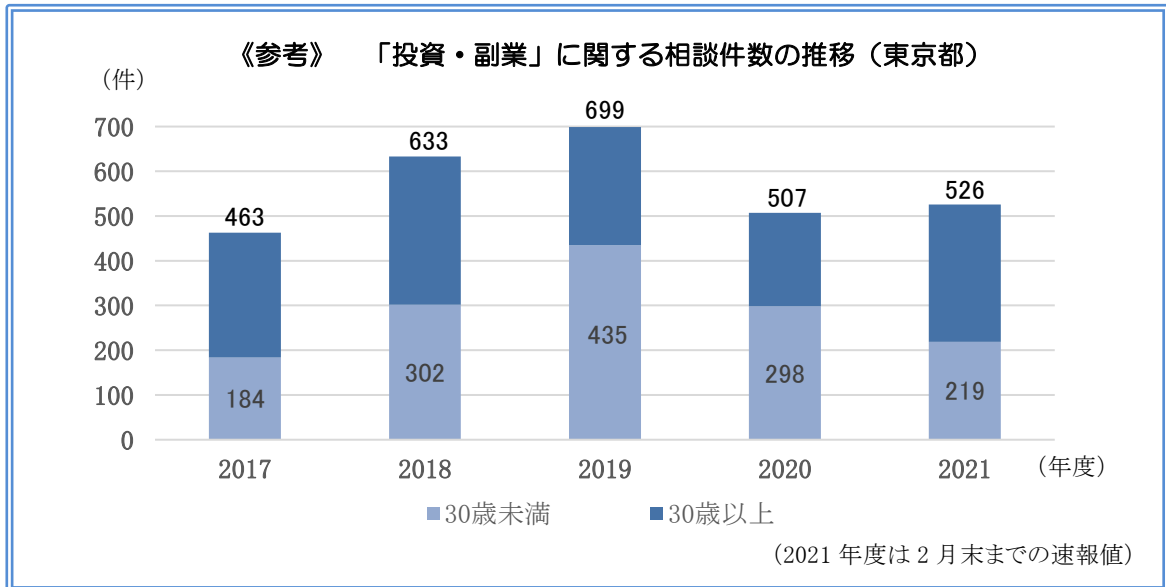
電話：03-3235-4155

あっせん・調停の結果

委員会は、本件契約は特定商取引に関する法律（以下「特定商取引法」という。）で規定する※**アポイントメントセールス**に該当するため、契約金全額の**クーリング・オフ**が可能と判断しました。そこで、申立人が相手方に支払った契約金 110 万円のうち、カード会社が取消処理を行った 80 万円を差し引き、現金で支払った 30 万円の返金を求めるあっせん案を提示しましたが、相手方が応じませんでした。そのため、再度審議し、同内容を調停案として、受諾するように勧告しましたが、これにも相手方が応じなかったため、**あっせん・調停不調**として処理手続を終了しました。

なお、相手方は付託当初から、委員会の協力要請に一切応じませんでした。（詳細は別紙のとおり。）

※ 勧誘目的を明らかにせずに、電話、SNSのメッセージ機能等により、消費者を営業所等に呼び出す手法



今後の東京都の対応

・国や関係機関への情報提供

施策や業務運営等の参考となるよう報告書を送付します。

・都内の消費生活センターへの情報提供

本件紛争解決に当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できるよう、情報提供していきます。

・消費者への注意喚起

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

《参考》

- 簡単に稼げる？悪質な「オンラインサロン」による消費者被害が増えています
消費者注意喚起情報（令和3年11月11日）
- 「稼ぎ方を教えます」～オンラインサロンでのもうけ話に気を付けて
若者が引っ掛かりやすいお金や美の消費者トラブルを考える（第1回）
サッと読める ちょっとお耳に入れたい話（令和3年12月22日）
- 簡単にもうかる副業スタートに入会金がある!?～SNSの「知り合い」って本当は「誰」?～こんなはずじゃなかったのに…SNSからはじまるトラブル（第1回）
サッと読める ちょっとお耳に入れたい話（令和2年12月8日）



東京都消費者被害救済委員会における審議の概要

東京都消費者被害救済委員会は、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、あつせん、調停等を行う知事の附属機関です。

■ 主な審議内容

1 本件契約は、アポイントメントセールスに該当する。

申立人は、相手方を訪問するに先立ち「1週間以内に会いに来ないと契約しません。」と言われ、事務所に出向いている。しかし、「契約」という単語を告げられたのみで、金額や内容については一切知らされなかった。契約締結を意思決定する際に必要となる情報を得られていない以上、相手方から勧誘目的の告知があったとは評価できない。よって、申立人は、契約の締結が勧誘の目的であることを告げられず、相手方の事務所を来訪した「特定顧客」に該当し、本件契約は、特定商取引法第2条第1項第2号、政令第1条第1号で規定される訪問販売におけるアポイントメントセールスに該当する。

2 すでにクーリング・オフが成立している。

申立人は、契約の3日後に相手方にクーリング・オフ通知を郵送していることから、特定商取引法第9条によりクーリング・オフは成立している。相手方は、未返金の30万円を速やかに返金する義務を負うほか、申立人に対し、クーリング・オフに伴う損害賠償又は違約金の支払いを請求することはできない。

3 本件契約は、「消費者契約」である。

相手方の一連の行為は、社会生活上の経験に加えて投資経験の少ない若年者に対して、個々の消費者の知識及び経験を考慮した適切な情報提供を怠るなど、消費者の脆弱性につけ込んだ契約と捉えることができる。契約書において、「事業の発展のために」という文言が用いられていても、申立人の生活状況に照らして実態に即してないことは明らかであり、形式的な文言のみによって申立人の消費者性が失われることはない。

■ 同種・類似被害の再発防止に向けて

1 事業者を求めること

- (1) 相手方は本件紛争の解決に徹底的に協力しなかったが、消費者との間に紛争を生じた場合、事業者にはその苦情に向き合う責務があることを深く自覚すべきである。
- (2) 本件の相手方の勧誘にかかる一連の仕組みは、SNSを活用した第三者による接触をきっかけに、契約の勧誘であることを知られず警戒心を抱かせないまま、消費者自ら事業者にアクセスさせるよう誘導する「ステルス勧誘」とでもいうべき巧妙な勧誘手法である。事業者は、契約締結が目的であることがわかる方法で消費者を勧誘すべきである。
- (3) 本件のような高額を支払いを要する契約を締結するに当たっては、適合性に問題がないか十分に配慮し、一旦持ち帰らせ慎重に判断する機会を与えるなどの対応が求められる。

2 クレジットカード会社に求めること

相手方は、クーリング・オフによる清算義務がありながら返金せず、紛争解決の姿勢も示さなかった。本件のような場合、クレジットカード会社は、カード決済分の取消処理が行われたとしても加盟店に対する調査を継続し、その調査結果によっては加盟店解除を含めた対応を行うことが必要である。また、裁判外紛争機関等からの調査協力に対する全面的な協力を期待したい。

3 消費者に求めること

- (1) 事前に事業者の評判や商品・サービス等の情報を収集したり、契約前には契約書をよく読み、不明な点があれば持ち帰り、周囲に相談する等の自主的・合理的な行動が望まれる。
- (2) 本件契約書には中途解約による返金はしないという契約条項があった。現金で支払った代金の回収は非常に困難であるから、そのリスクを重々認識することが肝要である。特に、代金全額前払いの場合には、契約を即断しないよう注意すべきである。

4 行政に求めること

- (1) クーリング・オフによる返金等に応じないなどの事業者のやり得を放置すれば、更なる被害を誘引することになる。消費者被害の泣き寝入りを防ぐ方策として、訴訟援助制度の積極的な活用が望まれるほか、消費者の脆弱性につけ込み契約締結を勧誘する場合の類型を消費者契約法に加えることなど法改正による対策が期待される。
- (2) 社会人に対する地域・家庭・職域等で実施される消費者教育の充実はもとより、成年年齢が18歳まで引下げられることによる若年層の消費者被害発生の防止という点では、特に学校教育における中高生に対する消費者教育の一層の推進・拡大が急務である。

本件の詳細は、報告書をご覧ください。

「全身脱毛エステティックサービス契約に係る紛争」はあっせん解決しました ～脱毛エステの中途解約・精算トラブルに注意！～

都内の消費生活センターには、若者からの脱毛エステに関する相談が多く寄せられています。

本日、知事が東京都消費者被害救済委員会に付託していた標記紛争について、あっせん解決したと報告がありましたので、お知らせします。

本件紛争(脱毛エステのトラブル)の概要

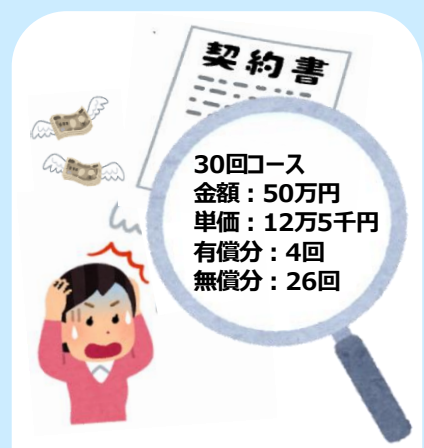
「月額数千円」という広告を見て出向いたエステ店で、高額・長期間の脱毛コースを勧誘され、契約。後日、中途解約を申し出ると精算でトラブルに。近年こうしたトラブルが多く見られます。



「全身脱毛 月額3,000円」のSNS 広告を見て、無料カウンセリングを受けにエステ店へ



30回コース(50万円)を勧められて契約。3回施術を受けたあと中途解約を申し出ると…



「施術30回のうち最初の4回が有償、26回は無償サービス。すでに3回は通っているので、解約しても返金はわずか」と言われた

消費者へのアドバイス

- ✓ 広告によくある「**月額〇千円**」は、いわゆる**サブスクや施術1回あたりの金額ではなく**、クレジットで**36回(3年間)の分割払い**にした時などの**月々の支払額**かもしれません
- ✓ 必ず**契約書面**で、**契約上の期間・回数**などを**確認**しましょう
広告や勧誘時に聞いたコースの期間・回数と実際の契約内容が一致しないこともあります
- ✓ **長期間にわたる契約**は慎重に！ 施術が肌に合わなかったり、途中で通えなくなるかもしれません
料金だけでなく、店舗の場所や施術方法など、複数の事業者を比較して慎重に考えましょう
- ✓ 脱毛エステへの関心が高い20歳代のトラブルが増加しています
成人になったばかりの**18歳、19歳**もトラブルに巻き込まれるおそれがあります
- ✓ 契約してしまっても、**クーリング・オフ**できる場合があります
おかしいと思ったとき、トラブルになったときは、消費者ホットライン(188番)へ電話を

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

東京都消費者被害救済委員会とは

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)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。

東京都消費者被害救済委員会報告「全身脱毛エステティックサービス契約に係る紛争」

紛争の概要

【申立人】20歳代

【相手方】脱毛エステティック事業者

【申立人の主張による紛争の概要】

- ・「月額2,990円」という脱毛エステのSNS広告を見て無料カウンセリングを受けると、「回数が少ないとあまり効果がない」と全身脱毛30回コースを勧められた。支払いについての説明はよく分からなかったので、「お任せします」と言うと、クレジットカードを2枚渡すよう求められ、約50万円を決済されてしまった。
- ・「8日以内ならいつでもやめられる」と言われたが、クーリング・オフを書面で行うことは説明されなかった。後日、電話や店を訪ねてやめたいと伝えたが、そのたびに引き止められ、続けることを了承してしまった。
- ・2回施術を受け、1回当日キャンセルしたが、月々の返済に困り、解約を申し出たところ、「今解約しても約10万円しか返金できない」と言われた。
- ・契約書をよく見ると、施術30回のうち有料なのは最初の4回で、単価が12万円を超えていた。残りの26回は無料保証と記載されており、3回分の施術料と違約金の合計約38万円は返金されないということだった。そのような説明は受けていないし、返金額には納得できない。

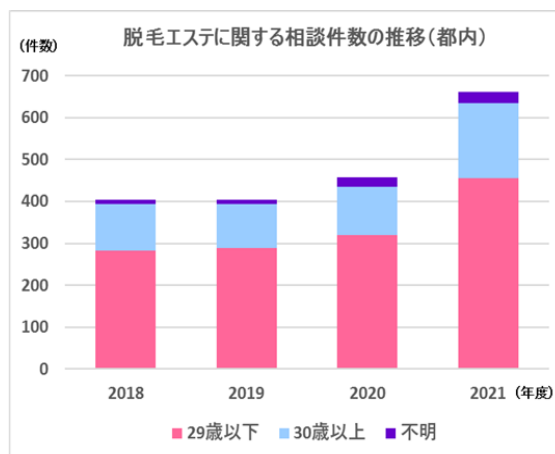
あっせん解決の内容

本件契約は、特定商取引に関する法律(以下「特定商取引法」という。)で規定する特定継続的役務提供に該当するところ、相手方が申立人に交付した契約書面は法定記載事項を満たしていないため、申立人の申し出によるクーリング・オフが認められます。よって、委員会は、申立人が相手方に支払った契約金全額(約50万円)の返金を求めるあっせん案を提示したところ、当事者双方で合意が成立しました。

脱毛エステ契約と支払いの問題点

エステのサービスが1年間なのに、支払いが3年も続くのはなぜかという相談があります。これは、サービスの契約と支払いの契約が異なっているからです。消費者はエステ店とは別に、支払いについてはクレジット会社と36回などの長期契約をしています。契約時には、サービス期間と支払期間がどのようになっているか確認する必要があります。

また、本件のようにサービス30回の契約と言いながら、有償回数が4回と少なく設定されている場合、中途解約時の返金額がわずかになったり、支払いだけが残るといったトラブルにつながります。



今後の東京都の対応

- ・消費者への注意喚起
- ・国や関係機関への情報提供
- ・都内の消費生活センターへの情報提供

消費者注意情報

・「こんなはずじゃなかった」??～美容やエステの契約は、確認して理解して納得して～
<https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/sodan/kinkyu/20211206.html>



・18歳、19歳が狙われています!!～経験の浅い若者に多いトラブル、気を付けましょう～
<https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/sodan/kinkyu/20220330.html>



あっせん案の考え方、法的問題点の検討

1 契約書面の記載不備によるクーリング・オフ

- (1) 本件は、いわゆるエステティックの契約で、期間が1か月を超え、かつ、金額が5万円を超えるものであることから、特定商取引法の特定継続的役務提供に該当する。
- (2) 事業者は、特定商取引法が定める内容を記載した契約書面を消費者に交付しなければならないところ、本件契約書面は、同法で定める要件を満たしていない。そのため、クーリング・オフ期間は進行せず、申立人はいつでもクーリング・オフ権を行使できる。
- (3) 相手方は、クーリング・オフについて「書面で行う」旨を伝えず、電話等による問い合わせをしないと解約ができないかのような説明を行っていた。このような行為は、クーリング・オフ妨害に該当する可能性がある。

2 本件に特徴的な法的問題

- (1) 本件では、最初の4回までは有料で施術し、5回目以降は無料サービスとして施術するという価格設定がされている。これは、当日キャンセル料が高額になり得る点や、特定商取引法第49条の中途解約時の精算規定に基づくと実質的に提供済み役務の対価が高額になる点で、事業者が高額なキャンセル料を徴収することが可能になり、消費者に著しい不利益をもたらすものである。
- (2) 本件の申立人は若年者であり、本件で相手方が行った勧誘行為には若年者への勧誘行為としては特に問題となる点が多数ある。具体的には、①クーリング・オフをするためには、お客様相談センターに問い合わせなければならないという誤認を与える行為、②若年者の収入に見合わない高額な商品・役務を勧誘する行為、③月額が安いかのような印象を与えたり、施術期間が最短3か月であるかのような誤解を与える広告によって、資産や収入が十分ではない若年者を誘引する行為、④広告や勧誘時の説明で、施術単価や支払総額、支払方法について十分に説明していない、といった点が問題となる。

同種・類似被害の再発防止に向けて

1 事業者を求めること

- (1) 施術回数を有料の回と無料の回とで区別し、有料の回数を少なくすることで、中途解約時の返金額を抑えようとする手法が蔓延しているが、行き過ぎると不合理なものとなり、契約の正当性に疑念が生じかねない。
- (2) エステティックの集客は、ほとんどが広告に頼っているため、広告表示が行き過ぎたものになりやすい。有利誤認、優良誤認と認められるような表示の場合は、当然違法であり、速やかに改善するべきである。
- (3) 脱毛エステティックの顧客は、若年者に偏る傾向がある。したがって、広告、料金体系、中途解約の取り決め、クーリング・オフの説明などは、若年者が理解し適切に行動できるようなものとしなければならない。

2 消費者を求めること

- (1) 脱毛エステティック事業者は、多数存在する。料金だけではなく、店舗の場所や施術の日時、方法など様々な要素を何店か比べ、自分が無理なく通えるのかどうかも合わせ考慮して選ぶべきである。
- (2) 途中で通えなくなったり、他の店舗に変わりたくなったり、中途解約する人は意外に多いため、解約金の扱いがどうなるのか、具体的な金額を確認し、不審なところはないか点検してから契約をするべきである。

3 行政を求めること

- (1) 特定継続的役務を巡る問題点として、長期契約を結んでも、その後中途解約を求める割合がかなりある。最初に料金全額を払うと、中途解約時に返金の必要が生じ、事業者の経営も不安定になる。施術の都度料金を支払う形式を基本に据えるなど、料金支払方法の改善がされなければ根本的な解決にならない。
- (2) 若年者の多くがスマートフォンで広告を見て、その広告に附属する申込システムを使って契約申込みをする場合が多い。スマートフォンからの契約申込みに対する法定書面のあり方を、早急に検討するべきである。

本件の詳細は、報告書をご覧ください。