

東京都消費者被害救済委員会に「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」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、標記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歳代 給与生活者

○契約内容 オンラインによる〇〇プログラムと称する契約（契約金額 110万円）

○申立人の主張による紛争の概要

今年1月、自分の利用するSNSにコメントをもらったことがきっかけで、AさんのSNSを見るようになった。2月に入り「〇〇プログラムを始めた。」と書き込まれてからは、「社長についていっただけでこんなにも世界が変わるんだ。」「短時間で稼いだ。」という内容に変わり、3月には「100万円稼いだ。」と投稿されていた。稼げるならと興味を持ち、Aさんに連絡して教えてもらった、B社長の画像専用SNSのアカウントにメッセージを送ると、B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。」と返信があったので、契約内容も金額も知らされないまま、3月下旬、タワーマンションにある事務所に伺った。B社長から「会員になるとグループ用のメッセージアプリに招待する。FX（外国為替証拠金取引）などの売買のタイミングの情報をアプリに配信するので、同じタイミングで売買した人は全員利益が出る。」「3か月で月収100万円達成した人もいる。」などと説明され、契約金額は110万円であると言われた。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、残り30万円は近くのATMで預金を引き出してくるよう促された。契約書の内容は読まなくてよいと言われたので、読まずに契約書に署名し、現金はその場で支払った。

帰宅して動画を見たが、稼げるような内容とは思えなかった。B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、2日後に、クーリング・オフのハガキを郵送した。数日後、事業者からクレジットの手続きには時間がかかるとメールがあり、顧問弁護士からメール受信日と同日付の受任通知が届いた。7月下旬、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、30万円については未だ返金されない。クーリング・オフなのだから返金してほしい。

付託理由

オンラインサロンとは、インターネット上の会員制コミュニティの総称（①いわゆるプラットフォーム事業者のサービスを利用したもの、②主宰者がSNS上のツールを利用したものとあります。）で、近年、急速に利用者が増加しています。都内の消費生活センターには、②のSNSを利用したオンラインサロンにおいて、投資や副業で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。事前に契約内容や金額が確認できない、契約内容そのものに問題がある、契約後に連絡が取れなくなるなど、事業者の運営に問題があるケースも見受けられます。本件を解決するとともに解決に当たっての考え方を広く示すことにより、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。

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 契約者の事業の発展のために〇〇プログラム受講契約を締結するという契約内容になっていたが、申立人はFX等の投資に関する知識や経験に乏しいうえ、反復継続性のある営業行為に係る事業をしていなかったことから、「消費者性」はあり、消費者保護規定の対象となるのではないかと。
- 2 申立人は、B社長のメッセージアプリに連絡した際、1週間以内に会いに来ないと契約しないなどと返信があったので、事業者の事務所に外向いているが、契約内容や金額はB社長に会うまで知らなかったという。契約締結の意思が形成される程度の告知がなされていない以上、勧誘目的が明示されているとはいえ、特定商取引に関する法律の規定する訪問販売（アポイントメントセールス※）に該当し、申立人はクーリング・オフが可能なのではないかと。
※ 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
- 3 契約書には、中途解約の場合一切の金銭を返還しないという規定や受講規約の内容を事業者が一方的に変更できる旨の規定等がある。これらの規定は、消費者契約法における不当条項に該当し、無効な契約条項といえるのではないかと。

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、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。



消費者被害に関する注意喚起

SNSなどのインターネットサービスを介して、投資やもうけ話、副業などを勧誘され、消費者がトラブルに巻き込まれるケースがあります。「手軽に稼げる」、「簡単にもうかる」といううたい文句には注意しましょう。契約前に十分に情報を収集し、本当に必要な契約か確認するようにしましょう。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。

○こんなはずじゃなかったのに
…SNSからはじまる
トラブル



○SNSで知り合った
個人からの投資勧誘に
ご注意を！



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。

東京都消費生活総合センター ☎03-3235-1155
お近くの消費生活センターは 局番なし 188(消費者ホットライン)

令和3年11月30日
生活文化局東京都消費者被害救済委員会に「全身脱毛エステティックサービス
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、標記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歳代 女性（契約時アルバイト従業員）
- 契約内容 全身脱毛エステティックサービス契約（契約金額約50万円）
- 申立人の主張による紛争の概要

今年4月頃、SNSに入ってきた「月額2,990円、今だけ初月0円、フェイシャル毎回無料」という脱毛エステの広告を見て、この価格なら払えそうだと思います、無料カウンセリングを予約した。カウンセリングで担当者から「一番安いものでは効果がない。」と、全身脱毛30回コースを勧められた。クレジットの分割払いについて説明されたがよく分からなかったので、「お任せします。」と言うと、担当者からクレジットカード2枚を渡すように指示され、勝手に約50万円のコースを決済されてしまった。担当者からは「カードの登録をただけ。1週間以内ならやめられる。何かあったら連絡して欲しい。」と言われたので、後日、何度も電話や店を訪ねてやめたいと伝えたが、その都度引き止められ、結局、続けることを了承してしまった。

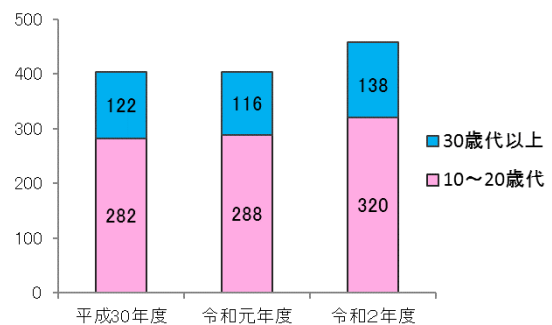
3回施術（うち1回は当日キャンセル）を受けたあと、月々の返済に困り、解約する意思を伝えたところ、担当者から、「今解約しても約10万円しか返金できない。」と言われた。契約書をよく見ると、施術30回のうち有料なのは最初の4回のみで、26回分は無料と記載されており、そのため、3回分の金額は返金されないということだった。そのような説明は受けていないし、納得もできない。金額は全30回分として精算し、返金して欲しい。

付託理由

都内の消費生活センターには、脱毛エステに関する相談が、平成30年度から毎年約400件で推移していて、令和3年度上半期では既に250件を超える相談が寄せられています。脱毛エステの中には、低価格を強調した広告で消費者を誘引し、実際には高額なサービス契約を勧誘するケースも見受けられます。特に、広告では「脱毛し放題」などとうたいながら、有償の施術回数を少なく設定し、あとの施術は無償サービスとする形態の契約については、中途解約時の精算トラブルが絶えません。

また、相談者は、10、20歳代の若年者が多く、令和4年4月1日から成年年齢が18歳に引き下げられると、さらに被害の拡大が懸念されます。

本件を解決するとともに、本件の考え方を広く示すことにより、若年者への注意喚起を図り、被害を未然に防ぐため、本件を付託するものです。



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

主な問題点

- 1 本件は、契約金額約 50 万円、役務提供期間 1 年間の全身脱毛エステティックサービス契約であり、特定商取引に関する法律に定める特定継続的役務提供に該当すると考えられる。
 - (1) 事業者には法定記載事項を満たした契約書面の交付が義務付けられている。本件契約書面には、施術内容、月々の支払金額等、記載事項の不備が認められることから、契約書面を受領して 8 日以上経過していても、クーリング・オフが可能ではないか。
 - (2) 申立人は、勧誘に当たって「全身脱毛 30 回コース」と説明を受けたが、本件契約書面には 4 回（単価約 12 万円）と 26 回（単価 0 円）と記載されている。また、事業者は支払総額、条件等を申立人に説明せず勝手に決済を行った上、「カードの登録をした。」と契約の成立を告げなかった。これらは、不実告知や重要事項不告知に該当するのではないか。
 - (3) クーリング・オフでなく中途解約とする場合、事業者は有料分 4 回のうち実施した 3 回分を支払うべきと主張しているが、実態は 30 回の有料サービスとして考えることが妥当ではないか。
- 2 本契約は 30 回のコースのうち、最初の 4 回分を有料としているため、中途解約する場合に返金額が著しく少なくなる。4 回以上施術を受けると一切返金を受けられないため、消費者にとって著しく不利である。また、当日キャンセルについても施術料金 1 回分（約 12 万円）をキャンセル料として請求されており、実際の損害額に比して著しく高額であると考えられる。これは、消費者契約法における不当条項に該当するのではないか。
- 3 事業者の広告では、あたかも月払いで脱毛サービスが受けられるかのような表示や当初 1 か月分が無料であるかのように表示されているが、実態はローン契約の金額であると想定される。このような表示は、特定商取引に関する法律の虚偽誇大広告や不当景品類及び不当表示防止法の有利誤認に該当するのではないか。

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。



消費者被害に関する注意喚起

- 「月々〇〇円」、「無制限」、「無料体験」、「特別価格」などの SNS・インターネット広告をうのみにせず、本当に必要なサービスか、支払い可能な金額か、慎重に検討しましょう。
- 契約する時は、サインをする前に事業者からの説明や契約書等で、サービスの内容、クーリング・オフや中途解約の条件等をよく確認しましょう。

困ったときにはまず相談！！おかしいなと思ったら、最寄りの消費生活センターにご相談ください。

東京都消費生活総合センター ☎03-3235-1155
お近くの消費生活センターは 局番なし 188(消費者ホットライン)