

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。

東京都消費者被害救済委員会委員名簿

令和4年4月21日

学識経験者委員		(16名)
石川 博 康	東京大学社会科学研究所教授	
大迫 恵美子	弁護士	
大 澤 彩	法政大学法学部教授	
大 塚 陵	弁護士	
沖野 眞 己	東京大学大学院法学政治学研究科教授	
後藤 卷 則	早稲田大学大学院法務研究科教授	会長代理
志水 英美代	弁護士	
菅 富美枝	法政大学経済学部教授	本件あつせん・調停部会委員
高木 篤 夫	弁護士	
野田 幸 裕	弁護士	本件あつせん・調停部会長
洞澤 美 佳	弁護士	
宮下 修 一	中央大学大学院法務研究科教授	
村 千 鶴 子	東京経済大学現代法学部教授／弁護士	会長
山口 由 紀 子	相模女子大学人間社会学部教授	
山城 一 真	早稲田大学法学学術院教授	
吉村 健 一 郎	弁護士	
消費者委員		(4名)
江木 和 子	東京都地域消費者団体連絡会 共同代表	
田辺 恵 子	主婦連合会 環境部副部長	
星野 綾 子	東京都生活協同組合連合会 常任組織委員	
山下 陽 枝	特定非営利活動法人東京都地域婦人団体連盟 副会長	
事業者委員		(4名)
大下 英 和	東京商工会議所 産業政策第二部 部長	
大畑 章	一般社団法人東京工業団体連合会 専務理事	
加藤 仁	東京都中小企業団体中央会 常勤参事	
傳田 純	東京都商工会連合会 専務理事	