

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案件

報 告 書

(東京都消費者被害救済委員会)

令和 2 年 2 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、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、解決に当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当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、令和元年5月28日に知事が委員会へ紛争処理を付託した「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」について、令和2年2月20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。

令和2年2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	1
第 4	当事者の主張	
1	申立人 A の主張	4
2	申立人 B の主張	6
3	申立人 C の主張	8
4	申立人 D の主張	10
5	申立人 E の主張	12
6	相手方の主張	14
7	申立人らの契約締結後の活動状況等	16
第 5	委員会の処理結果	18
第 6	報告に当たってのコメント	
1	あっせん案の考え方、本件における問題点について	20
2	同種・類似被害の再発防止に向けて	31
■	資 料	
1	申立人 A からの事情聴取	35
2	申立人 B からの事情聴取	38
3	申立人 C からの事情聴取	41
4	申立人 D からの事情聴取	44
5	申立人 E からの事情聴取	46
6	相手方からの事情聴取	49
7	「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」処理経過	52
8	東京都消費者被害救済委員会委員名簿	54

第1 紛争案件の当事者

申立人（消費者）	5名	申立人A：20歳代女性（給与生活者） 申立人B：20歳代女性（給与生活者） 申立人C：40歳代女性（給与生活者） 申立人D：20歳代男性（給与生活者） 申立人E：20歳代女性（学生）
相手方（事業者）	1社	株式会社トラスト 東京都港区芝五丁目16番14号三田ノックスビル3階

第2 紛争案件の概要

申立人（A、B、C、D、E）の主張による紛争案件の概要は、次のとおりである。

各申立人はそれぞれ副業をしようとインターネットで検索したところ、相手方事業者のサイトを見つけ資料請求をした。その後、詳しい説明をされると言われ、平成30年5月から10月にかけて事業者と会い、個別に説明・勧誘を受けた。

事業者は、店舗・施設等の内部の写真撮影を行い360度写真に編集して、ウェブサイトに掲載する事業を行っており、申立人らが契約金を支払って事業者の代理店となり、施設等に営業して、成約すると報酬がもらえるとのことであった。営業活動は、個別に担当のエリアが割り当てられ、事業者から提供される勧誘資料や契約書類を利用して行うものであり、研修やサポートが充実しているため経験が無くても問題なくできるとのことだった。

話を聞くだけのつもりだったが、独自のノウハウがあり成約率が高く短期間で元が取れる、絶対に儲かるなどと説明され、また、今契約しないと良いエリアがとられてしまうとされた申立人もおり、その場で契約しないとならない雰囲気となって契約してしまった。そして、70万円から90万円の契約金の全額を支払った。

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、解約を申し出た。事業者は応じられないと言うが、返金してほしい。

第3 委員会による処理開始

本件は、令和元年5月28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¹。

部会では、当事者双方に対し本件に関連する資料の提出を求めたが、相手方から提出された資料（①相手方のサイトの画面の写し、②相手方が申立人らの資料請求時に送付した資料、③本件に係る契約書 など）によると、本件ビジネスの仕組みは次のとおりである。

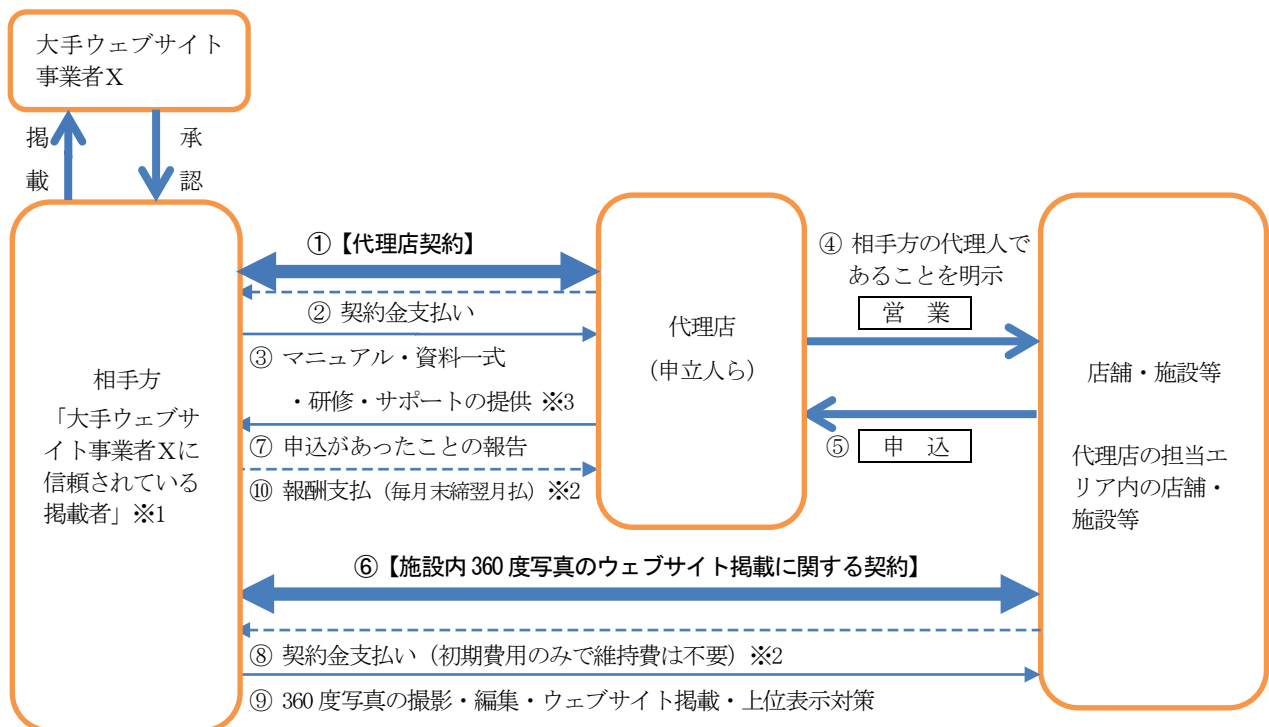
¹ 事務局が確認したところ、本件の申立人らと同様の本件相手方に関する苦情相談が、複数の消費生活センターに寄せられていた状況であった。

【本件申立人らに係るビジネスの仕組み】

相手方は、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。

申立人ら代理店は、相手方を代理して、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い、施設等から申込みを受け、申込みを受けた際は、直ちに相手方に報告する。本サービスを提供するのは相手方である。

申立人ら代理店が新規開拓営業活動を行うに当たっては、相手方の代理人であることを明示して活動し、契約の勧誘及び締結に当たっては、相手方が提供する書類を使用する。勧誘活動に当たって代理店が独自に作成した書類を使用する場合には、相手方の事前の承諾を得る必要がある。そして、成約時に施設等から支払われる契約金は相手方が回収し、代理店に対する報酬は、毎月 1 回まとめて相手方から代理店に振り込まれる。また、代理店は、相手方が求める場合には速やかに、相手方の定める様式に従い、営業活動の報告書を提出しなければならないし、代理店が本件業務を遂行する目的のために、相手方の事前の承諾を得て作成したパンフレットやチラシ、又はWEB上で閲覧できる資料等の著作権は相手方に帰属することとなっている。



※1 大手ウェブサイト事業者Xに信頼されている掲載者

ウェブサイトに 360 度写真を掲載するに当たっては、大手ウェブサイト事業者Xの承認が必要であるところ、一定枚数以上の写真が承認されるなどの条件を満たした掲載者は「大手ウェブサイト事業者Xに信頼されている掲載者」であることを明示することができるとともに、Xのウェブサイトに掲載されている「大手ウェブサイト事業者Xに信頼されている掲載者」のリストに表示される。

相手方のサイトには、相手方が「大手ウェブサイト事業者Xに信頼されている掲載者」であることが明記されている。

※2 施設等からの申込みと金銭の流れ

代理店の営業 (④) により施設内 360 度写真のウェブサイト掲載に関する契約 (⑥) が成立すると、同契約に基づき、施設・店舗等が相手方に対し契約金を支払う (⑧) (同契約の相手方推奨販売価格は 108,000 円である。)。申立人らが契約した「代理店契約」では、この成約について、代理店には、1 件当たり 75,600 円の報酬が入ることとなっており、支払方法は月末締め翌月払いである (⑩)。相手方は「撮影費・編集費等」として、1 件当たり 32,400 円を得ることとなる。

※3 代理店契約に基づき、相手方が代理店に対して提供するサポート等

代理店契約に基づき、代理店が相手方に対し契約金を支払う (申立人らについては、70 万円から 90 万円と幅がある。) と、相手方は、代理店に対し研修を行うとともに、サポートとして、代理店の担当エリア内の施設・店舗等に電話をして、訪問のアポイントを取るアポイントサポート、代理店が施設・店舗等を訪問し営業する際に、相手方担当者が一緒に行き、360 度写真の説明を實踐して見せる販売サポートを行うこととなっている。

申立人らは、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したが、副業のできることに、当該サイトには次のような記載がある。

◇ 「副業で出来る！施設内 360 度写真の新ビジネス！『好きな日』『好きな時間』でラクラク収入アップ♪」
「本業があるのでほとんど土日メインで活動しています。X というバックボーンがあるので、本業より簡単に収入になっています。1 ヶ月の平均報酬金額 16 万円」
「報酬に惹かれてこのプランで始めました。こういう仕事の経験は全くありませんでしたが、研修から楽しくやらせてもらいました。すぐに本業のような収入を頂けて感謝しています。1 ヶ月の平均報酬金額 28 万円」

さらに、相手方が申立人らの資料請求時に送付した資料には、次のような記載があった。

◇ 副業としてのメリット「時間をかけずにできる！ 1 店舗当たり 15 分～1 時間で撮影の許可を頂いているので時間効率がとても良いです。」「報酬単価が高い 1 件当たりの報酬単価が高いので、やり甲斐があります！自分の裁量で販売価格を上げることもできるので、2、3 件の撮影でかなりの収入になることもあります。」
◇ こんな方々に選ばれています
「■30 代男性 (営業職) ■ライトプラン
■週 1 活動 (約 3 時間 / 1 日) ■月間平均販売数 3. 5 件 ■月間平均報酬約 100,000 円」
「■40 代女性 (主婦・パート) ■スタンダードプラン
■週 2 活動 (約 4 時間 / 1 日) ■月間平均販売数 5 件 ■月間平均報酬約 250,000 円」
「■20 代男性 (製造業) ■プレミアムプラン
■週 4 活動 (約 3 時間 / 1 日) ■月間平均販売数 8 件 ■月間平均報酬約 600,000 円」

また、申立人らは、相手方の代理店として、施設・店舗等に対し、施設内 360 度写真のウェブサイト掲載に係る営業を行うこととなるが、施設内 360 度写真の導入店舗のメリットについて、相手方が申立人らの資料請求時に送付した資料には、次のような記載がある。

◇ 施設内 360 度写真の導入店舗のメリット ■集客促進効果
店舗様にとって集客、費用対効果が抜群です。通常、お客様がネットでお店を探す重要なキーワードに対して、毎月数万円～数十万円の広告費用をかけている店舗様が多く見受けられます。弊社のサービスは、初期費用のみで『施設内 360 度写真の撮影』+『編集』+『上位表示対策』の全てを行いますので、導入店舗様に大変喜ばれております。従って、撮影だけを行っている会社と比較しても導入率が高く、副業でやられる方にも高い報酬をお支払いすることができます。

第4 当事者の主張

事情聴取時における当事者の主張は、次のとおりである。

1 申立人Aの主張

- (1) 本業の他に収入がもう少し欲しいと思って相手方サイトから資料請求した。
- (2) 資料を見て有料のプランがあることは分かったが、お金をかけてまでする気は全くなかった。そのため、相手方F氏から電話がきたときに、無料でしたいと伝えたところ、無料でもできると言われて、平成30年5月上旬に会う約束をした。
- (3) 相手方F氏と駅で待ち合わせ、相手方が借りているという甲地域の仮オフィスへ行った。そこで相手方F氏から1対1で説明を受けた。個室ではなく、ソファや机が4つ、5つある開けた感じのスペースだった。
- (4) 代理店がするのは、担当エリアのお店に電話でアポイントを取り営業に行くことと説明された。「最初に研修をして、その後、一緒に行って、それを何度かやる。僕が全部やってあげる、僕があなたを稼げるようにしてあげる」と、そういうふうにならずと言っていた。
- (5) 相手方は、「大手ウェブサイト事業者Xに信頼されている掲載者」であるとの説明があった。もともと副業をしようと思って相手方のサイトを見たときに「X」と書いてあったので、すごくしっかりしているというか、悪いところじゃないなと思ったので、そこで安心感があった。
- (6) 「代理店契約した主婦の方が先月300万円稼いだ」と言われた。営業の経験は全くないので不安はあったが、相手方F氏に、「携帯電話一つでできる、これは営業じゃないから、ただこういうものがあるというのをお店に教えてあげに行くのだ」と言われた。「行けば9割契約するよ」という話だった。10分で終わるとのことだった。それだけ簡単なのだったら確かにできるなと思った。
「競合他社はいるけれども、うちは契約してくれた店のサイトを検索結果の上位3位に必ず載るようにする。本当はすごくお金がかかる場所だけれども、それを無料でやる。会社にはそのノウハウがあるから、それがうちの売りだよ。だから、どこにも負けないというか、それがすごい強みだ」と言っていた。
- (7) 有料プランは、30万円と50万円と70万円だが、どのプランも全部同じ働き方で、70万円のプレミアムプランが一番報酬額が高く、サポートがいろいろあった。30万円だとアポイントを自分で必ず取らなければいけない。50万円だとそれにプラス少しあって、70万円はアポイントを別の人が取ってくれたり、いろいろ他にもサポートできるとのことだった。もしアポイントを取って急遽行けなくなったというときも誰かにお願いできるとか、プレミアムプランには、いろいろそういうサポートがあり、報酬額が高く仕事内容も同じとなると、これのほうが絶対いいよという流れになった。
- (8) 勧誘された当日に契約したが、それは、以前、勧誘当日に契約せず、奥さんに相談して後日やりたいと言ったときにはもう希望していたエリアが別の方に取られていたとか、そういう話もされたからだ。すぐやらないと確かにエリアはとられてしまうのだなと思い、わざわざ遠くに行くのも嫌だし、「あなたには◎区と◎区を担当エリアにしてあげる」と言われ、2か所とってもらえた特別感もあったので、だ

ったらもう今日やるしかないんだなと思って契約した。

- (9) 契約書は最後にぱっと出されたので、ちゃんと読み合わせとかはしていない。すぐにサインして渡した。解約したくなった場合などの話は全くなかった。
- (10) 契約金の支払いに当たっては、「みんなクレジットカードで払っている」と言われ、「必ずりぼ払いにしてね」と言われた。急いでその日に支払いをしてほしいという感じだったので、その日に支払った。「早く70万円返金するために僕がサポートするから、契約を今月に例えば3件取って、来月5件ぐらい取れるようにサポートするから」と言われた。
- (11) 契約後、すぐに研修が始まり、研修が終わってからその日に同行訪問に行った。1時間半ぐらい相手方G氏がお店の方と話したが、G氏の営業トークは、雑談などの会話力があり、専門的知識が豊富で、話の持って行き方が上手く、凄いと思った。相手が悩み黙り込んでしまった時も話し続けたり、上位表示対策など専門的な話をしていた。自分にはとてもできるやり取りではなく、マニュアルを見ただけでは契約は取れない、社員だからこそその知識が沢山あるように感じた。また、相手が黙り込んでしまったら、自分では対応できないと思った。結局その日は契約は取れず帰った。
- 研修と同行訪問を行った日以降、アポイント取りの電話をかけた。マニュアルを見ながら自分で隙間時間に電話をして、アポイントを取ろうとしたが1件も取れなかった。
- (12) アポイントを取ろうとしたが取れず、早目の段階でもう無理だなと思い相手方F氏に連絡して、「ちょっと私は取れそうにないので解約していいですか」と言った。相手方F氏からは、「ちょっと待って、あなたはもっとできるから、僕が一回電話するからそれを録音して」と言われ、やり方を聞いた。フランクにお店の人に電話するという感じだったので、それだったら確かに自分にもできるのかなと思い、頑張りますとなった。
- (13) しかし、やはりアポイントは取れず、F氏に伝えたところ、会社がアポイントを取った店舗に同行に行くことになった。同行訪問は5回ぐらい、単独訪問は3回行った。全て契約には至らなかった。
- 9月初旬に、時間的に本業と副業の両立は無理な状況となり、相手方に連絡したが、「あなたは、一定の条件のもと返金ができるという安心保障制度²が出来る前の契約なので対応できない」と言われた。やるしかない状況だったので、アポイント取りの電話をしたり単独訪問をしたが成約できなかった。消費生活センターに相談し、12月下旬に相手方宛て解約通知書を送付した。
- (14) 自分は成約できていないが、同行訪問した店に社員が後日、追加訪問したことで契約が取れたなどとして報酬が振り込まれているものが2件ある。成約金額は分からないが、振り込まれた金額は合計で108,000円である。
- (15) 支払った金額は全額返金してほしい。なお、上記の成約報酬として振り込まれた108,000円は差し引いてよい。
- (16) 相手方F氏から、クレジットカードの返済状況はどうかと聞かれ、厳しい旨伝え

² 事務局が確認したところ、安心保障制度とは、相手方の資料によると、契約期間内に得た報酬金額が契約金に満たなかった場合で、かつ一定の活動等を行った場合に適用され、契約金と報酬金額の差額を契約満了時に返還する制度である。

たところ、「キャッシングができるのであれば、少しでも支払いの助けになるように、僕が5日間で倍にして渡してあげるよ」と言われ、信じて、キャッシングできた約35万円を託してしまった。結局倍にして返してくれることはなく、全額にキャッシングの利息を付して返済してもらおう約束を取り付けたが、20万円ほど返してもらったところでF氏からの返済が滞っている状況である。

(詳細は資料1のとおり)

2 申立人Bの主張

- (1) 将来的な目的があり、お金を貯めたくて、本業の他に、月に2～3万円稼げればよいと思っていた。相手方サイトを見つけて資料請求した。サイトには有料プランと無料プランが載っていたと思う。
- (2) 相手方H氏から電話があり、「サイトに載っていたことは分かりましたか」と聞かれ、「説明会をするから来てほしい」と言われて、平成30年5月中旬に会う約束をした。仕事内容の説明を聞いてから考えるつもりだった。
- (3) H氏と駅で待ち合わせ、甲地域のフリーオフィスのようなところへ行った。入る際にカードキーが必要で、会社名の入った看板などの表示は一切なく、ファミリーレストランのように、イスとテーブルのセットがいくつかあった。入室後、相手方F氏がやってきて、F氏・H氏と2対1で説明を受けた。主にF氏が話した。
- (4) エリアによって担当の代理店が決まっており、そのエリアで360度写真を広めていく、お店に行き360度写真をウェブサイトに掲載することによる利益などを話して、契約を取ればお金が入るみたいな説明をされた。

代理店になるために契約金を払うが、相手方のサイトに「各権利に対する費用の他、早く多く販売件数を取ってもらうため研修・サポートを行う。研修・サポートが無ければ遠回りになり、気持ちも萎えてしまう。」というような記載がある。

「研修・サポート」とは、勧誘に当たり店舗訪問に同行してくれることである。

- (5) 「大手ウェブサイト事業者Xに信頼されている掲載者」であると相手方は言っていた。「X」と言われて、大手なので相手方に対して多少の信頼感のようなものは感じた。ただし、相手方とXとは提携関係などはないと言われた。
- (6) 有料のプランは4種類あったが、自分でプランは選んでおらず、70万円のプレミアムプランにされてしまった。月に2～3万円稼げればよいと思い、だからこそ、有料プランではなく、1件当たりの報酬額が500円や3,000円の無料プランの仕事をしよと思っていた。これなら好きな時間にできてよいと思ったこともある。しかし、稼ぎたいかと何度も聞かれ、プレミアムプランを強く勧められ、「はい」としか言えない状況になってしまった。有料プランをやるなら30万円のライトプランがよいと最後の方まで言い続けたが、プレミアムプランになっていた。
- (7) 「1か月、週1でやり続ければ10件契約が取れる」と言っていた。プレミアムプランなら1件契約を取ると7万円もらえるので、1か月で70万円の元がとれて、その後はどんどんお金が入るという認識になり、信じてしまった。

たくさん契約が取れる根拠としては、集客効果を売りにしていた。360度写真を掲載することにより、検索エンジンで例えば「どこどこ ラーメン」と調べると、契約したお店が一番上の検索結果のところへ上がってきますよと説明があった。検索したときに、沢山の店舗が表示されるが、「次へ」で画面を遷移させて見る人は

あまりいないので、1ページ目に載ることが重要なのだということだった。検索上位に来るということが成約してもらえるポイントだと説明され、そうなのかと思った。

(8) 勧誘された当日に契約したが、それは、話がとんとんと進み、もうやらざるを得ない状況だったからである。70万円は大金だが、今ないとか、持っていないからということで断れるような雰囲気ではなく、その場で逃げられそうになくて、本当に仕方なく契約した。私はその日、説明を聞きに行っただけなので契約はしたくなかった。

(9) クレジットカードの利用可能額を聞かれ、その場で自分がクレジットカード会社に電話して確認し相手方に伝えた。相手方から「その金額では足りない」と言われ、何故か消費者金融に連れていかれ、50万円のカードローン契約をさせられた。「この消費者金融であれば1か月間は利息がかからないし、1か月あれば10件契約が取れ、元が取れるので、利息を払わずにすむよ」と相手方F氏に言われた。

自分は消費者金融と契約するのは初めてだった。H氏から、「利用目的を聞かれるので、家電購入にすれば通る」と言われた。また、年収については、「代理店になったら収入が増えるのだから、100万円をプラスして書くように」と言われた。

契約当日に、消費者金融で借りた50万円を支払い、後日、クレジットカードの利用可能額を引き上げて、残りの分を払った。

(10) 契約書の内容については、「大体、インターネットに書いてあることと一緒にだから」みたいな軽い感じで言われて、個々の条項の説明は受けていない。「これに書いて、次はこれ」という感じで名前を書かされた。クーリング・オフの説明はなかった。

(11) 消費者金融の利息がかからない1か月以内に返すつもりでいたので、直ぐに研修を行い、その後、研修の一環としてF氏でもH氏でもない人とお店を訪問した。2～3回行ったが一件も成約していない。

簡単と言っていたが結構専門用語も多く、契約してもらおうよう魅力を語るのも難しいなと思った。

自分でアポイント取りはしていない。「まだこの段階ではしなくていい、こっちが取るので」と言われていた。単独訪問も行っていない。

(12) 消費者金融の利息が発生することから、何とか早く返したいと思ったが、同行訪問先は、私の担当のエリアではなく、電車代も結構かかったし、時間も潰れた。最初の説明では結構簡単、1時間とかで成約できると話していたが、そうではなかった。ちょっと無理かなと思った。

平成30年6月に消費生活センターに相談し、相談員による交渉の中で、解約したい、返金してほしいということは相手方に伝わっている。平成30年7月頃、相手方に簡易書留で解約通知を送ったが、不達で戻ってきてしまった。令和元年の10月に改めて特定記録郵便で送ったところ、それは届いているようだ。

(13) 難しそうだが、できれば全額返金してほしい。

(14) 2回目の同行訪問以後、他の方法で稼げないかと相手方F氏に相談した際に、お金を預けてくれば1週間で倍にして返すと儲け話を持ち掛けられた。具体的な内容は聞かなかったが、FXなど株の話かと思った。いくら払えるか聞かれ、ギリギリ5万円くらいと答えたが、消費者金融の借金を返済している状況でこれ以上は払

えないと考えなおし断ったところ、それ以上は勧めてこなかった。
(詳細は資料2のとおり)

3 申立人Cの主張

- (1) 会社を退職し、資格を活かして起業する予定があり、仕事が軌道に乗るまで収入的に不安があったので、足りない分を補うために副業を探しており、平成30年8月に相手方サイトから資料請求した。
- (2) 相手方G氏から「資料を見ましたか」と電話がかかってきて、「説明を聞いてほしい」と言われたが、その資料には高額な契約金がかかれていたので、「そういうお金を払ってやるつもりはないし、営業は私にはできないから」とお断りした。しかし、「営業ではない、とにかく話だけでも聞いてもらえないか」と言われ、電話のアポイント取りをする、1件幾らという形の無料プランの仕事が載っていたので、そちらの話を聞きたいと思い、平成30年8月中旬に説明を聞きに行くことを約束した。
- (3) 相手方F氏と駅で待ち合わせ、相手方が、いつも打ち合わせに使っている場所だという乙地域の貸し会議室へ行った。1階のオープンスペースで相手方F氏から1対1で説明を受けた。貸し会議室に会社の名前の表示はなかった。
- (4) 360度写真をウェブサイトに掲載して、検索エンジンで上位表示させることをお店に提案して、成約すると、代理店に報酬が入る仕組みになっていると説明された。代理店毎の担当のエリアが決まっているということだった。再三、「自分は営業はできない、アポイントは取れない」と言ったが、「ノウハウを研修で教える、営業経験はなくてもできるまで必ず教える、自分が責任を持って最後まで教える」と強く言われた。研修は回数や期間の制限はないとのことだった。
- (5) 相手方は、「大手ウェブサイト事業者Xに信頼されている掲載者」とであると聞いたので、知名度の高い会社であるXが認識をしているということで、信用してしまった。「Xの看板があるからお店は絶対みんな信じるから、大丈夫だ」と言われた。「お店にアポイントを取る最初の電話のきっかけにXという名前を使いなさい」ということだった。そういう形で営業することは、当然許可されているというような話だった。
- (6) 「契約は1か月に10件ではなく、もっと取れる、1か月ちょっとで代理店契約に支払ったお金が回収できる」と言われた。実際に今まで代理店契約した人はどうかと聞いたところ、「自分が担当した人の中で、1か月で元を取れなかった人はいない」と言われた。「皆ほとんど元を取れている。大丈夫だ」と言われた。副業して収入を得るために高額な契約金を払うことはどうかとは思ったが、1か月で元を取れると言われたので、そうかなと思ってしまった。

スマホでお店を検索した結果を見せられ、「スマホでは上位の3件しか表示されないじゃないですか。この3件の中に入ることにすごい意味があり、うちだけができるんですよ」と言われた。「うちの技術スタッフだけが3位内に必ず入れる技術を持っていて、だから必ず1位から3位に上げられますというふうに営業のときは言い切って大丈夫です」と言われ、その説明を信じた。
- (7) 勧誘された当日に契約したが、「今契約しないと、もう明日にはまた別の人と会うので、いいエリアは埋まってしまう」と何度も言われたからである。私の販売エ

リアは◎区と◎区であるが、「既に都内は結構埋まってしまっており、たまたまそこがあいている」と言われた。それで、今契約しないともうこのいい話はなくなってしまうという焦りで、判断力がいつもと違ってしまったのかなと思う。

高額な代理店契約など全くするつもりがなかったが、安心保証制度があるので、ダメでも戻ってくるならやってみた方がよいのではないかという考えに至り、契約した。

- (8) 契約金が安いプランから始めて、よかったら高いプランに変更するという事も考えた。しかし、その場合は差額を払うのではなくて、高いプランの全額を払わなければいけないと言われ、もったいないなと思ってしまった。どのプランも自分が行うことは全部同じにもかかわらず、最初に払うお金が高いというだけで報酬が全然違う。安いプランの報酬は3万円で、契約金90万円のプレミアムプランは7万円という仕組みになっていたので、プレミアムプランでないと損かなと考えてしまった。
- (9) 契約時に契約書の内容の説明はほとんどなかった。とにかく急いでいる感じだったので、名前と住所のところだけ書いて渡した。解約したくなった場合の話とか中途解約という話はしていない。
- (10) 支払方法は指定されなかったが、今入金しないとエリアを確保できないと言われ、クレジットカードで払うか現金を下ろしてくるしかなかった。50万円をクレジットカードで決済し、40万円をATMで引き出し現金で支払った。
- (11) 研修は、契約から約1週間後に受けた。研修後は、実際に同行で営業しているところを見せるとのことだった。同行訪問を3回、単独訪問を4回行い、同行訪問の1件は、社員が通常10万円のところを5万円に減額してやっと成約したが、他は成約できなかった。お客さんからこういう質問があったら、こう答えましょうなどのQ&Aはなかったので、単独訪問の際に、マニュアルどおりいかずに、現場でかなり困って、その場から相手方に電話して質問したことが結構あった。
なお、同行訪問の成約は自分の成約事例としてカウントされ報酬が入ってくるはずだが、入ってきていない。
- (12) 契約締結前の説明と、実際とで全然違うと思った。自分はアポイント取りの電話を30件かけたが、電話をかけても全くとり合ってもらえなかったし、インターネットで上位表示をするということに関して、余り興味がないお店が多かった。お店を経営されている方はみんなすごく上位表示を意識しているのかと思ったし、そういう説明もあったので、そう思っていたが、意外とそれを重要と思っていない方も多くて、360度写真掲載には、思ったより価値がなかった。店を広告する他のサービスを既に利用されている方が多く、他に幾らでも競合する別のサービスがあるというところも、ちょっと難しいかなと感じた。
- (13) 自分で1件もアポイントが取れず不安になり、10月中旬に本件契約の営業は自分には難しいのではないかと思い、全部断ろうと思って相手方F氏と会う約束をした。しかし、契約解除の話を切り出す前に相手方F氏から、「営業に同行し、月に2件、確実に成約してあげる。それを6か月続け、その間に営業を覚えればよい」との提案を受け、結局言い出せなかった。7万円×2件×6か月で84万円は取り戻せると考えてしまった。この時も、相手方F氏の話術に負けてしまった。

しかし、今までの状況を思い返し、これ以上続けても状況が改善するとは思えず、

解約する決意をした。消費生活センターに相談した後、10月下旬に相手方に電話し、解約する旨伝えたが、中途解約・返金はできないと言われた。その後、11月上旬に解約通知書を送付した。

- (14) クレジットカード会社から返金された50万円を除いた40万円を全額返金してほしい。
- (15) 契約日の帰り道に、相手方F氏から「実は儲け話がある。自分にお金を預けてくれれば、半年後に10倍にして返す。」と言われ、応じなかったところ、その後も「絶対やった方がいいよ。」と何度も言われた。結果として断り切ったが、すると、それまでは手厚く電話してくれていたのに、一切フォローしてくれなくなった。そして、全部断ろうと同氏と会い「営業に同行し、月に2件、確実に成約してあげる。」と提案された際に、「裏の話（儲け話のこと）もあるから、元が取れる、回収できる」と言われ、前回断った時に一切フォローしてくれなくなったことを思い出し、裏の話を断ると、今回提案のあった月2回の同行もしてくれないと思ってしまい、結局、50万円を相手方F氏に託してしまった。この50万円は10万円の5回払いで振り込む形で返金してもらった。4回は相手方F氏名義の振込だったが、最後の10万円は会社名義だった。
(詳細は資料3のとおり)

4 申立人Dの主張

- (1) 働いて2年程度であり、営業を学びたいと思って、相手方サイトから資料請求した。
- (2) 相手方F氏から「資料を送るので確認したら電話ください」と電話があり、メールで資料が送られてきた。資料を見て折り返し電話したところ、「説明するから一度来てください、話を聞くだけでもいい」と言われて、平成30年9月下旬に会う約束をした。
- (3) 相手方F氏と駅で待ち合わせ、相手方がショールームだという乙地域の貸しスペースへ行き、そこで、相手方F氏から1対1で説明を受けた。会社名の入った看板などの表示は一切なく、オープンスペースに簡単なパーテーションがあるような感じで、他の人も居るのが分かった。
- (4) 代理店は、360度写真掲載の契約を取るのが仕事になるという説明をされた。マニュアルなど一式が与えられ、研修を受けた後は、OJTのような形で教えてくれるという話もあった。ノウハウがもらえるのだという認識だった。
- (5) 相手方は「大手ウェブサイト事業者Xに信頼されている掲載者」であるとのことだった。Xは非常に安心感を覚える企業で、その肩書は、お客さんに対しても売りになるものだという認識である。
- (6) 契約金は、土日の8日間頑張れば1か月で回収できるということだった。「絶対できる、100%儲かる、2～3回に1件契約が取れる」とかなり簡単な感じで言われた。

上位表示が「売り」だと説明された。例えば「新宿、ハンバーグ」と入力して検索すると相手方が360度写真を掲載したお店が上位にでてくる。この話を聞いてもらえれば、3回に1件は契約が取れるということだった。「競合他社が多数存在するが、うちは差別化としてSEO対策にたけたエンジニアがいるので勝てるのだ」

と説明を受けた。

- (7) 勧誘された当日にプレミアムプランで契約した。やるのだったら低い金額の方がいいと言ったが、「だいたいプレミアムプランで契約している。同じ仕事で入ってくるお金が違うから、それでないともったいない」と90万円のプレミアムプランを勧められ、「俺が何とかお願いして80万円にするよ」と恩を売られたような形になった。さらに、「基本は1エリアだが2つを任せてもいい、その分お客が多くなるよね」と言われ、恩を重ねられ断りにくい状況を作られた。
- (8) ひととおりの説明を受けて、契約書の話になった。契約時に契約書の読み合わせは、さっとしたかもしれない。安心保障制度について説明はなかったが、後で読んで理解した。クーリング・オフはできないと言っていた。理由は説明されていない。迷ったが、署名してしまった。
- (9) 契約金は、その場で払えと言われた。相手方F氏が「口座は何銀行？その銀行ならあそこにあるから行こう」と銀行までついてきた。50万円を現金で、残りを振り込みで当日に払えとのことだった。これでいいのかなと迷いつつ、ATMに行った。F氏に「早く早く」と急かされ、考える暇がなかった。
- (10) 契約し、全額支払って、ショールームを出て歩いている中ですぐに思い返した。流れのまま自分が言いなりになってしまったことに気づいた。もともと契約するつもりではなかったのに、なぜか流れの中で契約してしまって、お金まで払ってしまった。これはまずいと思った。

もう一回会って話がしたいとF氏に電話をし、ショールームの近くで会い、解約をしたいという話をした。F氏は、「できるかどうか聞いてみる」と誰かに電話して、結果は「できないよ」ということだった。

何度も懇請して、F氏から、「わかった、一回持ち帰る」という話をされた。次の日（契約日の翌日）に電話が来て、やっぱり無理だとのことだった。「80万円というのは1か月で絶対に返せるものだから、とりあえずおまえはやれ。何も言わないで、とりあえずおまえはやればいいんだ」という話をされて、電話を切られた。その後、消費生活センターに相談した。
- (11) 研修の連絡があり、解約交渉の糸口を掴めるかもしれないと考えたため出かけていった。乙地域の駅でF氏と待ち合わせ、とにかく、やめたい、お金を返してほしいと言いつつ続けたが、「とりあえず来て」と強引にショールームに連れていかれた。行かないと返金してもらえないので行くしかなかった。ショールームに着いてからも、ずっと、辞めたいとの話をしたが、F氏は全く聞く耳を持たなかった。途中で相手方I氏が来て、F氏と交代し研修として説明をした。

その後、解約通知を発送し、以降、相手方からの連絡はない。
- (12) 契約後の営業活動は一切行っていない。1回でも営業をしたら、教えたことをやったから返金できないというふうに言われるのではないかという怖さがあった。
- (13) 全額返してほしい。
- (14) 契約締結の直後、解約申出のためショールームの近くで、再度相手方F氏と会った際に、本件契約とは全く関係のない投資について勧誘を受けた。お金が少しあるならやってみないかとのことであったが、断った。

(詳細は資料4のとおり)

5 申立人Eの主張

- (1) 大学生であり、奨学金をできるだけ早く返済したかったことなどから副業をしたいと思い、相手方サイトから資料請求した。
- (2) メールで資料が送られてきて、「興味を持たれたら返信してください」と書いてあったので返信したところ、相手方F氏から電話がかかってきた。「資料を見てどうですか、やりたいですか」と聞かれ、興味を持った旨を話したところ、一度会って詳しく説明するとの話になり平成30年10月上旬に会う約束をした。話をもう少し詳しく聞いて、不安点などを払拭できれば副業しようと思ったので、会いに行くことにした。行ったときに契約の話になるとは思わなかった。こういうことをするのも初めてだったので、予想しておらず、話を聞きに行こうぐらいの感覚で行った。
- (3) 乙地域の駅で相手方F氏と待ち合わせ、レンタルオフィスに案内された。会社名の表示はなく、使っているのは相手方だけではないようであった。入口は施錠されており、F氏がカードキーで開錠した。1階には飲み物が自由に飲める機械があり、軽く話ができる机と椅子があった。2階には2つか3つの個室があり、他に、窓側に机と椅子のセットがいくつかあって、ここでF氏から1対1で説明を受けた。
- (4) 代理店契約をして、私が担当するのは、お店に360度写真の話をしに行き、そこで契約を取るまでで、その後の、実際に撮影したり、撮影したものをウェブサイトに掲載して上位表示対策をしたりするのは相手方の仕事と説明された。契約金には、あなただけの開拓できるエリアだとして担当エリアを与えられることに対するお金の他、研修の費用やサポート費用も含まれているという話だった。
- (5) 相手方が「大手ウェブサイト事業者Xに信頼されている掲載者」であるとの説明を受けた。副業だと怪しいものがたくさんあるが、どちらかというところクリーンなお仕事なのかなというイメージを持った。Xのホームページの中に、「大手ウェブサイト事業者Xに信頼されている掲載者」のリストが掲載されており、確認したときに相手方が入っていたので大丈夫かなという認識だった。ただし、相手方はXの系列会社というわけではないと言われた。
- (6) 相手方F氏は、「1か月で大体契約金くらいは稼げるから、その1か月だけは辛抱してください」と言っていた。「成約率90%ぐらいで僕は契約を取れる」と言っていた。自分は営業経験は全然なく初めてだけれども、相手方F氏は、「Eさんでできるよ、普通に余裕でどんどんたくさん契約を取れるんじゃないか」と言っていた。学校の休み時間が1日に20分×4回あるので、20分で3店舗位電話することができ、1日に1件はアポイントが取れるのではないかと考えていた。

「大手ウェブサイト事業者Xに信頼されている掲載者」だということがお客さんからの信用を勝ち取るポイントなので、そこは絶対に売りにして勧誘し、プラス、上位表示対策が万全だということを説明し、その2点で契約を取っていくんだよという説明を受けた。

相手方の代表取締役がシステムエンジニアの専門家で、上位表示対策に強く、上位3位以内に表示させることができるのが相手方の売りで、他の撮影会社と違い成功しているのだとのことだった。凄い人だと思い、これで一気に信じた。
- (7) 50万円のスタンダードプランを勧められ、自分も報酬が多いプランのほうがよいし、サポートがあるほうがよかったが、当時、自分で使えるお金が50万円なかったので、払うことができないという話をすると、相手方F氏が「クレジットカードを

作ればショッピング機能でお金が遣える」と教えてくれ、結局言われるがまま 50 万円のスタンダードプランの契約をすることになった。

- (8) 勧誘された当日に契約したが、それは、「担当エリアを確保するために、できるだけ早く契約した方がいい」と諭されたからである。担当エリアについて、「23 区は◎区以外は埋まっている、◎区は自分にとって特別なので取っておいた。Eさんに頑張ってほしいので、◎区の権利を与える」とのことだった。
- (9) この日は 50 万円全額を支払うことができなかったため、「代理店契約書」で契約したのみで、お金が用意できたら本契約するという事になった（事務局注：代理店契約書には、契約金額及びプラン名は記載されていない。）。「経理費という名前のお金だけ今日払ってください」と言われた。「経理費とは、他の副業する人にエリアを奪われないようにしたり、研修の日程を調整するのに他のスタッフに言ったりという行動をするに当たって必要なお金」という話をされた。それで、その時準備できた 10 万円を支払った。
- (10) 相手方 F 氏の助言により、クレジットカードを作成してショッピング機能を利用して支払うこととし、カード会社を調べたところ、学生だとどこも限度額が 10 万円程度だった。そこで、相手方 F 氏に契約金を用意できないと伝えたところ、「カード会社には学生ということを黙って社会人ということにして、適当にどこか所属の収入が得られる組織名を書けばいいんだよ」と言われた。また、相手方 F 氏から、「◎◎カードが審査が通りやすい」と勧められた。当時、家庭教師の登録をしていたため、相手方 F 氏の言う通りに学生であることを黙ってフリーランスの家庭教師をしている社会人として、相手方 F 氏から勧められた◎◎カードを作った。
カードを作成したと F 氏に伝え、代理店契約から約 1 週間後に再び相手方 F 氏に会った。そのときにより高い 90 万円のプレミアムプランを勧められ、90 万円だとカードを使っても払えないという状況だったが、「Eさんだったら特別に 70 万円でもいいよ」と言われ、70 万円であれば払えたので、プレミアムプランの「代理店取引個別契約書」に署名した。
- (11) 契約書は、ざっと目を通したが、余り理解できなかった。「わからないところがありますか」と聞かれたが、わからないところだらけだったので、正直全部聞けるわけでもなく、言われたまま署名して終わりだった。「途中でやめたいという場合には解約できますか」と質問したところ、「契約をやめることは 1 年たっても報酬額総額が契約金額に満たない場合しかできない」と言われた。「クーリング・オフは効かない」とも言っていた。
- (12) 代理店取引個別契約をした当日に、契約金の残金 60 万円を、◎◎カードのショッピング機能を利用した 50 万円と手持ちの現金 10 万円で支払った。
- (13) 代理店取引個別契約から約 1 週間後に相手方 I 氏から研修を受けることになり、まず、アポイントが取れた案件について店舗にて相手方 I 氏が説明するのを横で見ることになった。この店舗は最初から乗り気だったので、淡々と説明がされ、成約に至った。I 氏からは「Eさんにも報酬を払う」と言われたが振り込まれていない。この日、乙地域のレンタルオフィスの近くのカフェで研修を受けた。
その後、アポイント取りの電話かけをしたが、反応は悪くアポイントは取れなかった。サポートがたくさんあるということだったので、相手方 F 氏に一件もアポイントが取れないことを電話したら、電話で少し相談に乗ってくれるというのがここ

でいうサポートだった。その後、また何件かのお店に電話したが、結局アポイントは取れなかった。30件ほど電話したが一つもアポイントが取れなかった。

- (14) 代理店契約のときに、「Eさんも取れるよ、契約金を1か月で回収できるよ」という話を聞いた。実際に会って、相手方F氏も私がどういう人物かというのは把握した上で、そういうふうに行ったと思う。だからこそ契約した。しかし結局アポイントは取れず、誰でもすぐ1か月でたくさん契約が取れるというわけではないんだなという認識にはなった。

できるだけ早くこの副業をやめたいと思ったので、「やめたいです」という書面を10月下旬に相手方宛てに送り、ショートメッセージでも連絡をした。その後、消費生活センターに相談した。

- (15) 契約金70万円のうち、◎◎カード利用分の50万円は返ってきているので、残りの20万円の返金を希望する。
(詳細は資料5のとおり)

6 相手方の主張

- (1) 自分は当社の代表である。代表になるということを前提に、平成31年の春先に入社して5月に代表変更した。もともと私も360度写真掲載の事業をやっていたので、このビジネスのよさというのは分かっている。申立人らの契約は平成30年のことだが、契約の勧誘をしたときの説明内容についても全部聞いている。
- (2) 事業内容は、基本的には360度写真の売り込みである。営業実績が分かるものということで、顧客リストを提出した。平成30年1月に設立し、代理店を募集し始めたのが平成30年の4月からだと聞いている。一番多かったのは平成30年の秋ぐらいで、そのころには代理店は50人になっていたと思う。
- (3) 契約書は「代理店契約書」と「代理店取引個別契約書」の2種類で、この他に代理店と交わす書類はない³。代理店が契約を取ってきて、あとのサービス、360度写真の撮影及び編集、並びにそれに付随するサービスは当社がやる。
- (4) 代理店は、みんな素人の方なので、やはりお金だけいただいて終わりではなく、ちゃんと自分で活動できるようにサポートを行っていた。例えば、覚えてもらうために何度も社員が同行し、要は商談を見せて覚えていただく同行訪問とか、プランによっては、本業を持っていたら店舗様に対してアポイントを取る時間がないということで、当社でアポイントを取ってあげるアポイントサポートとか、そういうサポートも行っていた。そして、研修を全員にやっている。契約金を支払うと、それに対して販売サポート、アポイントサポートなどを当社が行うという関係になっている⁴。
- (5) 当社は「大手ウェブサイト事業者Xに信頼されている掲載者」であり、やはりXに認めてもらっている当社の看板があって初めて店舗に営業しやすくなるわけなので、代理店の皆さんは、Xに認めてもらっている当社の何々さんという形で営業してもらっている。
- (6) 代理店の方が活動するときに、新宿区などエリア設定はしていた。担当のエリア

³ 事務局が確認したところ、契約書には、契約担当者氏名の記載がない。

⁴ 事務局が確認したところ、これらサポートについて、申立人らの契約書には記載がない。

以外は、基本的には営業してはいけない。そのエリアで販売する権利を与えた、そこでやっていただくと、そういう認識でいい。

- (7) 座学研修は基本的に1回であるが、同行訪問については回数や期間の制限はない。何とか一人で商談できるようにするというのが目標である。初めのうちは隣で商談を見ていてくださいという形でやって、ある程度何回か連れていったら、「今度はあなたがしゃべってください。私が隣でフォローします」という形で、サポートしていったと思う。一人で行けるようになるのは個人差がある。難しそうであれば何回も連れていくし、研修も行う。要は、1人で行って決まらなかったら意味がない話になってしまうので、「もう大丈夫だよというまではフォローしてあげるよ」という形で各代理店には伝えているはずである。
- (8) 同行訪問にて成約した場合も、代理店に報酬は入る。申立人Aさんには2件分 12万5000円の報酬が入っていると思う。Cさんには2万円ほど振り込んだと認識していた。Eさんについては、同行訪問で行った日に解約したいという申し出があったために、報酬を振り込んでいないと聞いている。
- (9) 店舗に商談に行くアポイントを取るサービスもプレミアムプラン会員の方にはついている。この仕事の一番の肝はアポイントである。はっきり言って、商談に行けばほとんど高い成約率で決まってしまうので、アポイントさえ取ればというところがある。ただ、アポイントに関しては正直言ってセンスというか、経験値というのは差が出るので、みんなプレミアムプランになっているのではないかなと思う。
- (10) いつでも中途解約できるという約束事は基本的には設けていなかった。解約はできないと言っていると思う。だからうちは「安心保証制度」をつけている。安心保証制度とは、まるっきり活動もしていないのに稼げませんでした、だから返金してくださいというのは、これは本末転倒であるので、最低限、月に2回店舗に商談に行く活動をしてくださいと、その上で1年後、成約が全然取れませんでしたということであれば、これはこちらのサポート内容に問題があるので、そのときは契約金と報酬額との差額をお戻ししますよというような内容である。
- (11) 360度写真を扱っている会社はうち以外にも幾つもあり、そこでの差別化で、360度写真の画像を入れた店を検索エンジンにおいて上位表示させる⁵、そういうサービスをうちでやっている。もちろん上位表示させる方法は企業秘密ではある。代理店には、「トップページに確実に載りますよと店舗に言ってよい」と、そういうふうに教育していると聞いている。「トップページに載りますよ」といったら営業の駆け引きは余り要らないと思う。だから、素人の方でも契約を取りやすいのではないかなというのは、簡単に想像がつく。
- (12) 当社のサイトには、副業でできると大きく書かれていて、多分、この広告で皆さん興味を持って資料請求されたのではないかなと思う。申立人5名の方々が、当社社員と会う約束をする際に、「有料の副業プランの契約について勧誘します」とは聞いていないとのことだが、資料請求された方には資料を一式送っていて、この資料に、いろいろなプランがあることや1件当たりの報酬金額も明記してある⁶。有料

⁵ 相手方が当部会に提出した、顧客向けの資料では、「地域」と「業種」で検索するとされ、「JR山手線某駅名」＋「居酒屋」で検索と例示されている。なお、相手方から提出された顧客リストに掲載されている店舗について、事務局が調べたところ、上位3位内に表示されない店舗が複数あった（ただし、地域を狭く設定すると表示されることもある。）

⁶ 事務局が確認したところ、代理店が営業し成約した場合の1件当たりの報酬額について、資料請求者に送付される資料

- プランも全て記載しており代理店契約のこともきっちり載っている。
- (13) 勧誘場所が、甲地域や乙地域の貸しオフィスで本社でなかったのは、本社自体が、丙業者のレンタルオフィスで、丙業者の貸しオフィスのどこでも使えることになっているので、各場所で会っているだけである。
- (14) どれぐらいの期間で元が取れるという説明はしていないのではないかと思います。活動する時間によって違うからである。「すぐにでもトップページに載りますよと説明したら、10件商談に行ったら6件から7件は契約が取れる」という形では伝えていと聞いている。プレミアムプランの場合は、「アポイント取りは、会社のほうで実施してあげるの、月に10件商談に行けば契約金ぐらいの収入はいけるだろう」と、それぐらいは話しているのではないかと。商談時間なんか20分で終わってしまう。なので、結構行ける。
- (15) 契約金は、いつまでに払うというものではない。払った日が契約日という形になっていると思う。代理店取引個別契約書に、研修の前日までに支払えばよいと書いてあるとのことだが、実際こういうふうには書いてあるけれども、研修のときには名刺とかその人の資料とかも全部用意して行っていたので、その前にはもう代金は頂戴しているような格好だったと思う。
- (16) 支払いに当たって、クレジットカードの利用を勧めていたとは聞いていない。Eさんが、クレジットカード作成に関して、当社の勧誘者から、「学生と書いてはいけない、社会人と書いてね」と言われたと述べているとのことだが、言った言わないの話になってしまうと思う。
- (17) クーリング・オフ制度の適用がない取引だと認識している⁷。仕事をあっせんしているのではなくて、各自それぞれでやるので、このビジネスは業務提供誘引販売取引にはひっかからないというのを聞いたことがある。
- (18) 話を聞かないつもりは全くない。ただ、理解していただいた上で入会していただいて、活動も実際にして、人も金も物も動いている。安心保証制度という「月にこれだけは活動してください、それでも契約が取れないのだったら当方のせいだから差額をお返しします」という約束事もちゃんと立てた上で活動していただいているのにもかかわらず、自己事情で解約したいと言われ、「わかりました、全額お返しします」というのは、それはちょっとお答えしづらい。
- (19) 当社の社員であったFが、申立人に対して代理店契約とは別に儲け話を持ち掛け、渡された金員を返還していないという話は、聞いたことがある。雇用責任ではないが、誰に幾らというのを教えてもらえれば、会社として対応させていただく。
(詳細は資料6のとおり)

7 申立人らの契約締結後の活動状況等

申立人らによると、契約締結後の活動状況等は、次表のとおりである（各申立人の主張再掲）。

には記載されているものの、契約書には明確な記載がない。

⁷ 事務局が確認したところ、契約書にも、クーリング・オフに関する事項の記載がない。

	申立人 A	申立人 B	申立人 C	申立人 D	申立人 E
契約日	平成 30 年 5 月上旬	平成 30 年 5 月中旬	平成 30 年 8 月中旬	平成 30 年 9 月下旬	平成 30 年 10 月上旬 及びその約 1 週間後
安心保障 制度	なし	あり			
研修	契約から 1 週間後頃				
同行訪問 (成約件数)	5 回ぐらい (0) ※ ただし相手方の 追加訪問等で 2 件 成約(金額不明)	2~3 回 (0)	3 回 (1 件 50,000 円)	活動なし	1 回 (1 件 108,000 円)
単独訪問 (成約件数)	3 回 (0)	活動なし	4 回 (0)		活動なし
アポイン ト取り	活動あり (1 件もとれず)		30 件架電 (1 件もとれず)		30 件架電 (1 件もとれず)
同行訪問 /単独訪問 /アポイン ト取りの 状況	G氏の営業トークは、雑談などの会話力があり、専門的知識が豊富で、話の持って行き方が上手く、凄と思った。相手が悩み黙り込んでしまった時も話し続けたり、上位表示対策など専門的な話をしていて、自分にはとてもできるやり取りではなく、マニュアルを見ただけでは契約は取れない、社員だからこそその知識が沢山あるように感じた。	簡単と言っていたが結構専門用語も多く、契約してもらおう魅力を感じるのも難しいなと思った。	成約した 1 件は、社員が通常 10 万円のところを 5 万円に減額してやっと成約した。お客さんからの質問についての Q & A はなかったため、単独訪問の際に、マニュアルどおりいかずに、現場でかなり困って、その場から相手方に電話して質問したことが結構あった。電話をかけても全くとり合ってもらえず、上位表示に関して、余り興味がないお店が多かった。契約締結前の説明と、実際とで全然違うと思った。		アポイント取りの電話かけをしたが、反応は悪く 30 件ほど電話したが一つもアポイントが取れなかった。誰でもすぐ 1 か月でたくさん契約が取れるというわけではないんだなという認識にはなった。
その他 (相手方 F 氏から の儲け話 の勧誘)	相手方 F 氏から、クレジットカードの返済状況はどうかと聞かれ、厳しい旨伝えたところ、「少しでも支払いの助けになるように、僕が 5 日間で倍にして渡してあげるよ」と言われ、信じて、キャッシングできた約 35 万円を託した。結局倍にして返してくれることはなく、F 氏からの返済が滞っている状況である。	2 回目の同行訪問以後、他の方法で稼げないかと相手方 F 氏に相談した際に、お金を預けてくれれば 1 週間で倍にして返すと儲け話を持ち掛けられた。消費者金融の借金を返済している状況でこれ以上は払えないと考え断ったところ、それ以上は勧めてこなかった。	契約日の帰り道に、相手方 F 氏から「実は儲け話がある。半年後に 10 倍にして返す。」と言われ、断り続けたが、結局、50 万円を相手方 F 氏に託した。この 50 万円は 10 万円の 5 回払いで振り込む形で返金してもらった。4 回は相手方 F 氏名義の振込だったが、最後の 10 万円は会社名義だった。	契約締結の直後、解約申出のためショールームの近くで、再度相手方 F 氏と会った際に、本件契約とは全く関係のない投資について勧誘を受けた。お金が少しあるならやってみないかとのことであったが、断った。	なし

第5 委員会の処理結果

部会は、令和元年6月19日から同年12月20日までの9回にわたって開催された。
(処理経過は資料7のとおり)

令和元年10月24日、あっせん案を各申立人及び相手方に送付した。各申立人からはあっせん案を受諾する旨の回答があったが、相手方からは回答がなかった。

同年11月11日、相手方に調停案を送付し受諾を勧告した。調停案を示すに当たり、本委員会は、あっせん案の内容で解決することが社会的に公正かつ妥当であると確認し、調停案はあっせん案と同様のものとなったが、調停案に対しても相手方からは何ら回答がなかった。

部会は、「あっせん」、「調停」のいずれもが、相手方の拒否により不調となったため、令和元年12月20日、本部会における解決処理の手続きを終えることとした。

【あっせん案・調停案の内容】

相手方と申立人との間で平成30年〇月〇日に締結された代理店契約及び代理店取引個別契約（以下両契約を合わせて「本件契約」という。）に係る取引は、業務提供誘引販売取引（特定商取引に関する法律第51条）に該当することから、以下のとおり合意する。

1 相手方は、特定商取引に関する法律第58条に基づき本件契約が解除（クーリング・オフ）されたことを認める。

2 【申立人A】

・申立人は、相手方から報酬として受領した金銭の額である108,000円を相手方に返還する。返還方法は、相手方の指定する金融機関口座に全額を振り込む方法とし、振込手数料は申立人の負担とする。返還時期は、本件契約とは別に申立人が相手方社員から返還されるべき金員が返還されたことを申立人が知った日から1週間以内とする。

（事務局注：クレジット会社に対し、支払停止等の申出を行ったことにより、契約金全額について支払停止等の処理を受けている。また、申立人Aが相手方から報酬として受領した金銭の額について、相手方は125,000円であると主張したが、振込みを証する書類の提出を求めたところ提出されなかったため、108,000円であるという申立人Aの主張を採用した。）

【申立人B】

・相手方は、申立人が相手方に対し現金で支払った金556,000円及び本件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会社に支払った金200,000円の合計金756,000円を申立人に返還する。返還方法は、申立人の指定する金融機関口座に全額を振り込む方法とし、振込手数料は相手方の負担とする。返還期限は、令和元年12月20日とする。

【申立人C】

・相手方は、申立人がクレジット会社に対し、支払停止等の申出を行ったことにより支払停止等の処理を受けた500,000円を除く、申立人が相手方に対し現金で支払った金400,000円を申立人に返還する。返還方法は、申立人の指定する金融機関口座に全額を振り込む方法とし、振込手数料は相手方の負担とする。返還期限は、令和元年12月20日とする。

(事務局注：相手方は、申立人Cに対して成約報酬として2万円ほど振り込んだと述べたが、振込みを証する書類の提出を求めたところ提出されなかったため、一切振り込まれていないという申立人Cの主張を採用した。)

【申立人D】

- ・相手方は、申立人が相手方に対し支払った金 800,000 円を申立人に返還する。返還方法は、申立人の指定する金融機関口座に全額を振り込む方法とし、振込手数料は相手方の負担とする。返還期限は、令和元年 12 月 20 日とする。

【申立人E】

- ・相手方は、申立人がクレジット会社に対し、支払停止等の申出を行ったことにより支払停止等の処理を受けた 500,000 円を除く、申立人が相手方に対し現金で支払った金 200,000 円を申立人に返還する。返還方法は、申立人の指定する金融機関口座に全額を振り込む方法とし、振込手数料は相手方の負担とする。返還期限は、令和元年 12 月 20 日とする。

- 3 申立人は、相手方から受け取った契約申込書など資料一式を令和元年 12 月 20 日までに廃棄するとともに、以後、同資料の内容を一切利用しないことを約する。
- 4 申立人と相手方の間には、本件契約に関して、本あっせん条項以外、相互に何らの債権・債務関係のないことを確認する。

<相手方に対する紛争処理への協力要請の経過>

- 8月22日 第5回部会に相手方代表者が出席し、事情聴取を行った。
その際に同代表者は、10月23日開催予定の部会において、あっせん案の考え方を示し意見交換を行うことについて、出席することを了承した。また、委員会事務局職員とのやりとりにおいて、今後の電話連絡に当たっては、会社ではなく代表者の携帯電話を優先するよう希望を述べた。
- 9月30日 10月23日開催予定の第7回部会への出席等を依頼する書面を本店所在地へ郵送する。出席者についての連絡期限を10月8日とした。
書面を郵送したことを伝えるため、委員会事務局職員が代表者携帯電話に架電したが、通話できないため折り返し架電するとのことで切電した。以後、代表者からの架電はない。
- 10月3日 代表者携帯電話に架電し、書面が届いているはずであるので対応いただきたい旨、メッセージを残す。
また、会社に架電し、対応者に、代表者宛てに書面を郵送し到着しているはずであるので、対応いただくよう代表者へ伝言してほしい旨依頼した。
- 10月9日 期日(10月8日)を過ぎても連絡がないため、代表者携帯電話に架電し、折り返し連絡いただくようメッセージを残す。
以後、手続きを終えるまでの間、代表者携帯電話及び会社代表電話に何度も架電するも、いずれも留守番電話となっており、対応等を依頼するメッセージを残したが相手方から何の反応もなかった。
- 10月23日 相手方代表者は、第7回部会について、連絡なく欠席した。
- 10月24日 本店所在地へあっせん案を郵送する。
期日(11月6日)を過ぎても回答がなかった。
- 11月11日 調停案の受諾勧告を本店所在地へ郵送する。
翌日、調停案の受諾勧告(写し)を代表者住所へ差置した。
期日(11月19日)を過ぎても回答がなかった。
- 11月22日 調停案への回答を求める書面を本店所在地に郵送する。
翌開庁日に調停案への回答を求める書面(写し)を代表者住所地へ差置した。
期日(12月3日)を過ぎても回答がなかった。

第6 報告に当たってのコメント

1 あっせん案の考え方、本件における問題点について

(1) 業務提供誘引販売取引について

ア 「業務提供誘引販売取引」該当性

本件では各申立人がそれぞれ副業をしようと考えてインターネットで相手方事業者のサイトを見つけて資料請求し、その後、詳しい説明をされると言われて平成 30 年 5 月から 10 月にかけて事業者と会い、個別に説明を受けて、相手方事業者と本件契約（「代理店契約」「代理店取引個別契約」）を締結している。

この経緯に照らして、まず本件契約に基づく本件取引が特定商取引に関する法律（以下「特定商取引法」という。）51 条に言う「業務提供誘引販売取引」に該当するかが問題となる。

特定商取引法 51 条 1 項によると、「業務提供誘引販売業」に当たるためには以下の(a)と(b)の要件を満たす必要がある。

- (a) 物品の販売又は有償で行う役務の提供の事業であり、かつ、その販売の目的物たる物品又は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「業務提供利益」を収受し得ることをもって相手方を誘引していること。

本件では、相手方事業者が申立人に対して、申立人が支払う契約金（代理店加盟金）と引き換えに、店舗・施設等の内部の写真撮影を行い、360 度写真に加工・編集して、ウェブサイトに掲載することを施設等に営業するための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」を提供している。申立人はこの提供されたマニュアルや研修・サポート（さらに、申立人ら全員が契約したプレミアムプランの場合には「アポイント・販売サポート」）を利用して施設等への営業活動を行うことによって初めて報酬を受け取ることができる。本件では相手方もサポートの重要性を述べていることからわかるように、これらの物品・役務が営業活動には不可欠であったと言える。

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いうことが出来るが、申立人が行う営業活動が特定商取引法 51 条 1 項の「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。この要件を満たすのであれば、業務提供誘引販売業を行う者とその相手方との間の契約の名称は問われない。その契約には、委託契約、請負契約、雇用契約、代理店契約等が含まれる（消費者庁取引対策課＝経済産業省商務・サービスグループ消費経済企画室編『特定商取引に関する法律の解説（平成 28 年版）』（商事法務、2018 年）366 頁、以下「特定商取引法逐条解説」で引用）。本件では申立人が行う営業活動が相手方事業者から提供された業務又はあっせんされたものと言えるかが問題となる。確かに本件申立人は「代理店」という名称を付され、単独で電話でのアポイント取りや営業先への訪問を行った申立人もいる。しかし、以下の

理由から、本件では申立人が独立して事業を行っていたというよりは、相手方事業者の営業活動を手足となって担っていたに過ぎない。第1に、相手方事業者に同行して営業活動を行う同行訪問や相手方事業者がアポイントをとった営業先への営業活動が少なくなく、それにもかかわらず営業活動としては成功したものには乏しいことや、申立人単独でのアポイント取りや訪問では一層営業活動に結びついていないことは、申立人が独立して営業活動を行い、利益を得ることがおよそ現実的ではなかったことを示している。つまり、本件ビジネスは少なくとも相手方事業者の同行、言い換えれば「あっせん」なしにはおよそ成り立ち得ず、申立人らによる単独でのビジネスの可能性がないものと言っている。それにもかかわらず、相手方事業者は、同行営業や相手方事業者によるアポイント取りによって申立人らが容易に利益をあげられるかのような言辞で勧誘したり、契約解除を考えている申立人を思いとどまらせている。第2に、申立人らは相手方事業者の代理人であることを明示した上で相手方の指示する販売方法で、かつ、相手方のサポートを得て相手方の名において販売するものであって（契約に当たっては相手方が提供した書類を使用し、広告等の著作権も相手方に帰属するとされている）、報酬も販売先である顧客からではなく相手方から受け取る仕組みとなっている。第3に、営業先で写真撮影及びインターネットサイトへのアップロードは相手方事業者が行うのであり、その意味でも申立人らは本件事業を独立して行うことはできない。

以上のことから、申立人らは自ら独立して業務を行っていたというよりは、むしろ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ので、相手方事業者が自ら業務を提供していたといえる。「代理店契約」が業務提供誘引販売取引に当たるかについては、例えば通常のフランチャイズ契約のようにフランチャイジーがフランチャイザーから独立して自己の計算で経営に従事している場合にはこれに当たらないものの、フランチャイズ契約という名称が付されていたり、自己の計算にされているものの、開業詐欺のようにおよそ事業として成り立たない場合には業務提供誘引販売取引に当たらない。本件では「代理店」という名称が付与されているが、実質的には事業者から提供・あっせんされた業務を事業者の手足となって担っているに過ぎないことから、「業務提供誘引販売取引」の「業務」に該当する。

さらに、相手方事業者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「収受」し得ることをもって誘引していたという要件も、相手方事業者が勧誘時に申立人らに対して用いている言辞（「僕があなたを稼げるようにしてあげる」や「1か月、週1でやり続ければ10件契約が取れる」など）に鑑みると、満たすと言ってよい。

以上のことから、本件取引は第1の要件を満たしている。

(b) 「特定負担」を伴う商品販売・あっせん、役務提供・あっせんに係る取引であること。

業務提供誘引販売取引に伴い、取引の相手方が「特定負担」を負うことが第2の要件である。ここでの「特定負担」とは、取引の相手方が負うあらゆる金銭的な負担であり、業務を行うために利用する商品の購入代金や研修等の

役務の対価の支払代金はもちろん、登録料、入会金、保証金等の「取引料」もこれに当たる（特定商取引法逐条解説 367 頁）。

申立人らは全員が 70 万円から 90 万円の契約金（代理店加盟金）を支払って本件契約を締結していることから、「特定負担」を負った上で、本件マニュアル等や研修・サポート、さらにはアポイント・販売サポートといった物品・役務の提供を受けているため、この要件も満たしている。

以上のことから、本件契約による取引は「業務提供誘引販売取引」に該当する。

イ クーリング・オフについて（特定商取引法 58 条）

業務提供誘引販売契約を締結した申立人は、特定商取引法 58 条 1 項の規定により、同法 55 条 2 項の法定書面を受領した日から 20 日以内であれば、書面によって本件契約を解除することができる。もっとも、同法 55 条 2 項の法定書面に記載不備がある場合には、クーリング・オフの起算日は進行しない。本件契約書面には同法 55 条 2 項、省令 44 条及び 45 条に規定されている義務的記載事項のうち、特定負担の対価である提供される役務、業務提供利益の額、クーリング・オフに関する事項（本件契約書に存在する「安心保障制度」は、一定の期間活動を行ったにもかかわらず、契約期間内に得た報酬金額が契約金に満たなかった場合に契約金と報酬額との差額を返還するというものであり、クーリング・オフ権とは全く異なる）、契約担当者氏名などの記載がない。

したがって、本件ではクーリング・オフの起算日がまだ進行していない。申立人らはすでに全員が解約する旨を書面で通知しており、業務提供誘引販売契約の解除が、解除を行う旨の書面を発した時にその効力を生じることがふまえると（同法 58 条 2 項）、本件契約は解除されたといえる。

解除された場合の効果について、同法 58 条 1 項は「業務提供誘引販売業を行う者は、その契約の解除に伴う損害賠償又は違約金の支払いを請求することができない」旨を定めているのみであることから、その他は一般法の原則によることになる（特定商取引法逐条解説 404 頁）。その結果、当事者双方が原状回復義務を負い、相手方事業者は既に受け取った契約金（代理店加盟金）を全額申立人らに返還しなければならない。これに対して、申立人らもすでに受け取った商品・役務は返還しなければならない。本件で言えばマニュアル等の勧誘資料がこれに当たる。本件で問題となるのは研修・サポート等、すでに受けた役務の返還である。訪問販売や電話勧誘販売におけるクーリング・オフ規定には、事業者は提供済役務の対価相当額を購入者に対して請求することができない旨定める規定があるが（同法 9 条 5 項、同法 24 条 5 項）、業務提供誘引販売取引についてはこのような規定が設けられていない。同じくこのような規定を欠く連鎖販売契約の解除に当たって、立案担当者は「既に提供した役務の対価や既に実施した講習会、研修等の費用」を連鎖販売業者が契約の相手方に請求できるとしているが（特定商取引法逐条解説 295 頁）、訪問販売に関する 9 条 5 項で役務の対価相当額の請求を認めないとしている趣旨が一般消費者の利益の保護であることをふまえると、本条でも研修・サポートの対価を相手方事業者が全額請求できるとするのは妥当ではない。また、本件の研修・サポートによっても顧客を獲得することが非常に困難なのであれば（実際に、お店にとって 360 度写真掲載はそれほど重要ではないようで、興味を持ってもらえなかったと

述べている申立人がいる)、本件研修・サポートは客観的価値に乏しく、これらの対価相当額を契約の相手方に請求することは認められないと言えよう。さらに、本件では相手方事業者によると一部の申立人が報酬を受け取っているというが、報酬が現に労働の対価であるのであれば、申立人は報酬を返還する必要はない。これに対して、申立人Aのように労働の対価とは言えない「報酬」が支払われている場合、これについては原状回復の義務を負う。

なお、書面交付義務、クーリング・オフ規定、及び(後述する)禁止行為規定の保護の対象となる契約当事者は提供又はあっせんされる業務を「事業所その他これに類似する施設(「事業所等」)によらないで行う個人」に限られている(52条、55条、56条、58条)。この趣旨は、法人及び事業所等を構えて業務を行う個人は、一般的に商取引に習熟したものと考えられ、これらの規定による保護の対象とするまでの必要がないことによる(特定商取引法逐条解説370頁)。そうすると、当該業務を行うことを目的とし、相当程度の永続性を有する施設で業務を行う個人はこれらの規定の適用対象外となるが、本件の申立人らのうち、申立人Cを除く4名はこのような「事業所等」で本件営業活動を行っていない。申立人Cはのちに個人事業主となるが、この事業の分野と本件事業の分野は無関係であることから、同法による保護規定の対象となる(事業所等を有していても、在宅ワーク等の業務を当該事業所で行わない場合には、本条による規定の対象となる。特定商取引法逐条解説370頁以下)。

ウ 不実告知に基づく取消しについて(特定商取引法52条、58条の2)

特定商取引法58条の2によると、業務提供誘引販売契約の締結についての勧誘に際して業務提供誘引販売業者による不実告知または故意の事実不告知(同法52条)があり、これによって相手方が誤認して契約の申込み又は承諾の意思表示をした場合には、当該意思表示を取り消すことができる。

本件では、第1に、相手方事業者が申立人らに対して具体的な数字をあげながら短期間で契約金の元が取れるかのような言辞を行っている点、及び、第2に、相手方事業者のSEO対策によって「必ず上位3位以内に載る」ことから営業活動で顧客を獲得することができるかのような言辞を行っている点が、不実告知に当たるか否かが問題となる。

まず、第1の点については、相手方事業者が「行けば9割契約する」「1か月、週1でやり続ければ10件契約が取れる」「契約は1か月に10件ではなくもっと取れる」「成約率90%」といったように具体的な数字をあげて確実に顧客を獲得できるかのような言辞をしているが、これらの具体的な数字を伴う言辞は「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。確実に顧客を獲得できるかどうかは、契約金を支払って当該事業を行おうとしている申立人らにとって重要な事柄である。その上で、実際には本件事業については素人である申立人らにとって、これらの数字通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、これらの言辞は「不実告知」に当たると言える。

次に、第2の点については、「必ず上位3位以内に載る」ようなSEO対策を行っていることから競合他社に比べて顧客獲得が容易であり、ひいては収入を得られるといった言辞である。しかし、店舗の数が多い繁華街を有するエリアでは常に上位3位

以内に表示されるわけではない店舗も存在していた。「必ず上位3位以内に載る」と言えないのであれば、やはり「業務提供誘引販売取引の相手方の判断に影響を及ぼす事項」についての不実告知に当たる。

取消しが認められると、当該契約は当初からなかったことになり、その行使方法、効果等は民法の規定による（特定商取引法逐条解説 406 頁）。しかし、令和2年4月1日の民法改正法施行に伴い、特定商取引法 58 条の2第2項では、訪問販売に関する9条の3第2項から第5項までの規定が準用されることになる。「9条の3第5項」は民法 121 条の2の原状回復義務の例外として、訪問販売に係る契約に基づいて給付を受けた申込者等が給付を受けた当時申込みまたは承諾の意思表示を取り消すことができるものであることを知らなかった場合には、当該契約によって「現に利益を受けている限度において」返還義務を課す条文である。この規定は、不当な勧誘行為による意思表示が取り消されても、例えば商品を費消させ原物返還が不可能な状態にさせ、又は、役務を提供しさえすればその代金を受領できることとなるため、「給付の押付け」や「やり得」が許容されることにもなりかねず、取消権を認めた意義が失われるおそれがあることから設けられた規定である（特定商取引法逐条解説 112 頁）。この趣旨をふまえ、また、同じく消費者の利益の保護を目的とする消費者契約法でも原状回復の範囲を現に利益を受けている限度においてのみとしている（消費者が、給付を受けた当時その行為が取り消すことができるものであることを知らなかったとき。同法6条の2）ことをふまえると、本件でも申立人らは現に利益を受けている限度でのみ返還をすれば足りると言える。ここで本件の研修・サポートを受けても申立人らは営業活動を成功することができなかつた以上、これらの研修・サポート自体にどのぐらいの価値があり、それによって現に利益を受けていると言えるかどうかは疑問が残る。そうすると、研修・サポートの対価相当額を返還する必要はないと考えられる。

(2) 訪問販売（特定商取引法2条）該当性

ア 営業所、代理店その他の主務省令で定める場所（「営業所等」）以外の場所で契約を締結していると言えるか否か。

本件で申立人らは相手方事業者が契約をしていた貸しオフィスで本件契約を締結している点に特徴がある。そこで、申立人らが相手方事業者の「営業所等」以外の場所で契約を締結したのか、そのことから特定商取引法2条1項1号の「訪問販売」の規定が適用されると言えるか否かが、問題となる。

「営業所等」以外の場所とは、「通常の店舗とみなしうる場所以外の場所」であり、具体的には主務省令によれば「営業所」、「代理店」「露店、屋台店その他これに類する店」のほか、「一定の期間にわたり、商品を陳列し、当該商品を販売する場所であって、店舗に類するもの」及び「自動販売機その他の設備であって、当該設備により売買契約又は役務提供契約の締結が行われるものが設置されている場所」である。

本件では申立人らが勧誘を受けた場所が「一定の期間にわたり、商品を陳列し、当該商品を販売する場所であって、店舗に類するもの」と言えるかが問題となる。

申立人らが勧誘を受け、契約を締結した場所は相手方事業者が契約している貸しオフィスであった。これについては、例えば1週間に1日だけ一定場所で定期的に販売するようなものでも「一定の期間にわたり」という要件を満たす可能性があり

(特定商取引法逐条解説 48 頁)、本件のように相手方事業者が定期的に本件貸しオフィスを使用していたのであればこの要件に該当する可能性がある。しかし、この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、相手方事業者が勧誘に用いていたのは相手方事業者のみが固定的に利用することができるスペースではなく、複数の机や椅子が設置されているスペースで貸しオフィスを利用する契約を締結しているものであれば利用できるスペースであった。また、この貸しオフィスには利用契約を締結していた者以外の不特定多数の者が自由に入ることはできず、実際に申立人らも相手方事業者と最寄り駅等で待ち合わせをした上で相手方事業者と一緒に貸しオフィスに入室している。このように、事業者が指名した者等特定の者のみが入場できる場合に、例えば販売員が車等で住居に消費者を迎えに行き展示会場に同行し、食事を無料で提供するなどして消費者が自由に商品を選択できない状況に置かれていた場合には、消費者が自由に商品を選択できる状態にあるとはいえず、本号に言う「店舗に類する場所」に該当しない(特定商取引法逐条解説 48 頁以下)。このような販売方法では消費者が商品の購入を断りがたくなることから、実質的に商品を自由に選ぶことができる状況にないからである(東京地判平成 20 年 3 月 28 日判タ 1276 号 323 頁、斎藤雅弘＝池本誠司＝石戸谷豊『特定商取引法ハンドブック(第 6 版)』(日本評論社、2019 年) 134 頁)。さらに、外部の者がこの貸しオフィスに連絡すればいつでも相手方事業者とコンタクトをとることができるという状況にはなく、相手方事業者も勧誘活動や研修をする時にしか在室していないと思われる。

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」に関する規定が適用される。

なお、特定商取引法 26 条 6 項 1 号にあるように、消費者が契約の申込み又は締結を請求した場合には、訪問販売についての規定が適用されない(3 条及び 3 条の 2 は適用される)。しかし、商品等についての単なる問い合わせ又は資料の郵送の依頼等を行った際に、販売業者等より訪問して説明をしたい旨の申し出があり、これを消費者が承諾した場合には、消費者から「請求」を行ったとは言えないとされている(特定商取引法逐条解説 216 頁)。この考え方に基づいても、本件では 26 条 6 項 1 号の適用除外に該当しない。

イ いわゆるアポイントメントセールスに当たるか

立案担当者によると、業者が販売意図を明らかにしないで消費者を呼び出す場合、例えば、本来の販売の目的たる商品等以外のものを告げて呼び出す場合が 2 条 1 項 2 号のアポイントメントセールスに該当する。この場合に、勧誘の対象となる商品等について自らそれを扱う販売業者等であることを告げた場合でも、「見るだけでいいから」と告げるなど販売意図を否定しているときや、実際には着物を購入しなければ着付け講習が受けられないにもかかわらず、着付け教室のみの参加が可能であるかのように表示していた場合には、販売意図を告げていないとされる(特定商取引法逐条解説 51 頁以下)。

申立人らの一部は有料プランの存在には気がついていたものの無料で本件事業を始めるといふことしか考えていなかった。にもかかわらず、相手方事業者は電話で申立人らを呼び出す際に、有料プランを行うつもりはない旨言っている申立人らに

対して、「無料でもできる」旨申立人らに伝えている。また、申立人らの中には、相手方事業者から電話で「説明会をするから来て欲しい」といったように、「説明会をする」という旨しか告げられずに呼び出されている者もいる。さらに、ある申立人には、「資料を送るので確認したら電話ください」といった形で電話をさせているが、その際にも話を聞くだけでよいと言っているだけである。

以上の申立人らの主張によれば、相手方事業者は本件有料プラン契約の締結について勧誘するためのものであることを告げずに、むしろ無料でもできるかのような印象を与えたり、「説明だけでも聞いて欲しい」といった言辞で勧誘を行っている。このような勧誘方法は無料でのプレゼントを配布するかのような言辞で消費者を呼び出して実際には有償契約を締結させるいわゆるアポイントメントセールスに該当しうる。

なお、勧誘目的を示さない呼び出し行為は特定商取引法では訪問販売、業務提供誘引販売取引ともに禁止されており（3条、51条の2）、また、勧誘目的を告げずに誘引した者に対して公衆の出入りする場所以外の場所で勧誘することも禁止されている（6条4項、52条3項）。これらの規定に違反した場合には行政規制の対象となるが、民事的にはどのように評価しうるかについては後述する。

ウ 訪問販売・アポイントメントセールスに該当する場合

以上の訪問販売に該当する場合には、業務提供誘引販売取引と同様にクーリング・オフ制度があり、本件では契約書面に記載不備があることからいまだクーリング・オフ期間は進行しておらず、すでに解約通知を送付している申立人らの本件契約は解除されている。解除された場合の効果について、「訪問販売」に関する規定には提供済みの役務について役務の対価を請求することができない旨の明文規定がある。

また、不実告知による取消しも可能である。

エ 26条の適用除外について

特定商取引法 26条1項1号によれば、「訪問販売」に関する規定は申込みをした者が「営業のために」または「営業として」契約を締結した場合には適用されない。ここでの営業は商行為に限定されず、通常、事業・職務の用に供するために購入し、又は役務の提供を受ける場合のことを言う（特定商取引法逐条解説 208頁）。そうすると、本件では申立人らが「営業として」契約を締結したものであり、「訪問販売」に関する規定が適用されないことになるのかが問題となる。

ただし、立案担当者によれば、事業用というよりも主として個人用・家庭用に使用するためのものであった場合や、実質的に廃業していたり、事業実態がほとんどない零細事業者の場合には、「訪問販売」に関する規定が適用される可能性が高い（特定商取引法逐条解説 208頁）。「営業」性の判断については後述する消費者契約法の「事業」性と同様に考えることができることから詳細は後述するが、本件では本件事業の実態が乏しい故に、「営業」性が否定されるのではないかと考えられる。

(3) 消費者契約法適用可能性について

本件で申立人らは本件業務を副業として行おうと考えて本件契約を締結している。

そうすると、形式的には、消費者契約法における「事業として又は事業のために」契約を締結する「事業者」に該当し（同法2条2項）、同法による保護を享受できないのが問題となる。たしかに申立人らは「事業として又は事業のために」本件契約を締結しているが、申立人は本件契約の目的である事業についての知識・経験がなく、相手方事業者との間に情報・交渉力の格差がある。そのことから、本件の申立人のような開業準備行為のために契約を締結した個人を「消費者的事業者」に当たるとして、消費者契約法の「消費者」概念の拡張や消費者契約法の類推適用による保護の模索が学説・実務上なされている（学説・実務の見解については、大澤彩「フランチャイズ契約と消費者契約法」ジュリスト1540号（2020年）30頁以下を参照）。

立案担当者は、「ある期間継続する意図をもって行われたものであれば、最初の行為も事業として行われたものと解される」としており、開業準備行為のために契約を締結した者も「事業者」に当たるとしている（消費者庁消費者制度課編『逐条解説消費者契約法（第4版）』（商事法務、2019年）100頁、以下「消費者契約法逐条解説」で引用）。裁判例でも例えばネットショップ開設のためのホームページ制作等業務の提供を受ける契約を締結した個人の「消費者」該当性を否定したものがある（東京高判平成29年11月29日判時2386号33頁）。もっとも、立案担当者も、事業者が相手方に事業に必要であるといつて機械等を購入させることに主眼があり、内職に客観的な実体がないような内職商法のために契約を締結した個人は「事業者」にあたらぬとしており（消費者契約法逐条解説105頁）、そのように解する裁判例もある（東京簡判平成16年11月15日消費者法ニュース64号60頁）。すなわち、社会通念上、事業と観念できないもの、例えば、代理店としての収入が見込めず、代理店からの加盟料名目の金員の取得に目的がある代理店商法や、事業の遂行とみられる程度にあるとはいいがたい内職商法の被勧誘者は「消費者」となりうる（落合誠一『消費者契約法』（有斐閣、2000年）58頁や、日本弁護士連合会消費者問題対策委員会編『コンメンタール消費者契約法〔第2版増補版〕』（商事法務、2015年））。

本件では、前述したように申立人らが代理店としての十分な収入が見込めるとは言いがたく、契約締結時に支払った契約金（代理店加盟金）に相当する収入も得られていない。申立人らに限らず他の消費生活センターでも同様の苦情相談が本件相手方事業者に関して寄せられていることに鑑みると、本件契約の目的となっている副業は事業の遂行とみられる程度にあるとはいいがたく、申立人らをはじめとする個人からの契約金の取得が主眼となっているように思われる。そうすると、本件契約を締結した申立人らは「消費者」に当たり、消費者契約法4条1項の不実告知や4条2項の断定的判断の提供（営業活動による収入の見込みについて、具体的な数字をあげて断定的な判断を提供しているといえる）に基づく本件契約の取消しができることになろう。また、本件契約の勧誘に当たり、相手方事業者は貸しオフィスという公衆が出入りしない場所で申立人らを勧誘し、何名かの申立人等はその場ですぐにお金を支払うことを要求されて相手方事業者に伴われて銀行ATMや消費者金融に連れて行かれた上で逃げられない雰囲気になって契約をさせていることから、同法4条3項2号の退去妨害にも当たる可能性がある。

(4) 契約締結過程における相手方の行為の不法行為該当性

本件契約締結過程においては、相手方事業者の特定商取引法違反行為が複数見られる。これらの行為によって、申立人らは本件有料プランの契約を締結するか否かを判断する重要な機会が奪われたとすることができ、それによって申立人らに経済的損害や精神的損害が生じているとすれば、相手方事業者の申立人らに対する不法行為責任が成立する可能性があるのではないだろうか。問題となるのは以下の行為である。

第1に、勧誘目的を示さない呼び出し行為は特定商取引法では訪問販売、業務提供誘引販売取引ともに禁止されており（3条、51条の2）、また、勧誘目的を告げずに誘引した者に対して公衆の出入りする場所以外の場所で勧誘することも禁止されている（6条4項、52条3項）。前者については消費者の勧誘を受けるか拒否するかを判断する最初の重要な機会を奪うことを防ぎ（特定商取引法逐条解説62頁）、後者は消費者が冷静な判断を行うことが困難になり不本意に契約を結ばされてしまうことを防ぐというものである（特定商取引法逐条解説82頁）。違反した場合には行政処分等（6条4項の場合には懲役又は罰金のほか（70条1号）、指示（7条）や業務停止命令（8条））の対象となる。

第2に、相手方事業者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。その際に、一部の申立人は断ることができないような雰囲気ゆえに逃げられないままに消費者金融に連れて行かれ、金銭消費貸借契約を締結している。また、申立人の1人は銀行ATMに連れて行かれてその場で預貯金の引き出し及び振り込みをさせられている。

このように、契約相手方の意に反して貸金業者の営業所、銀行の支店その他これらに類する場所に連行する行為や、契約相手方に金銭の借りに係る契約を締結させ、又は預貯金を引き出させるため、迷惑を覚えさせるような仕方で勧誘する行為は、7条1項5号及び省令7条6号、56条1項4号及び省令46条5号に反する。これらの行為は主務大臣の指示対象行為である。

第3に、本件で言えば、学生である申立人へ収入に見合わない契約金70万円の勧誘を行うことは、特定商取引法7条1項5号及び省令7条3号、5条1項4号及び省令46条3号の適合性原則違反になりうるのではないか。また、そもそも、一部の申立人に対して年収や借入れ目的、職業等について虚偽の申告をさせているが、このような行為は特定商取引法7条1項5号及び省令7条6号、56条1項4号及び省令46条5号に違反する。

以上の特定商取引法の規定はいわゆる取締法規であるが、取締法規違反が民事上も不法行為に当たるか否かについて、学説上は民法709条の「違法性」や「過失」の要件として扱われてきたが、取締法規のうち特に経済法令違反については、「違法性」や「過失」の有無を判断するにあたって有力な手がかりとして考慮されている（山本敬三『公序良俗論の再構成』（有斐閣、2000年）270頁）。具体的には、取締法規が不法行為責任において問題とされている当該利益を保護することを目的としている場合には、当該取締法規違反が不法行為責任を成立させる方向で影響を与えるという学説が有力である（『新注釈民法（15）債権（8）』（有斐閣、2016年）816頁〔後藤卷則〕、吉村良一『不法行為法（第5版）』（有斐閣、2017年）61頁など）。本件で問題となっている特定商取引法規定の趣旨が消費者の自由な

意思決定の保護等、消費者の利益の保護にあることから、同法違反行為はまさにこれらの利益を侵害するものであり、不法行為に当たり得る（斎藤雅弘＝池本誠司＝石戸谷豊『特定商取引法ハンドブック（第6版）』（日本評論社、2019年）820頁も参照）。本件では特定商取引法違反にも当たる執拗な行為で申立人らが冷静に判断する機会を奪ったことを理由に不法行為を肯定し、本件代理店加盟金相当額の損害賠償を請求することも考えられる。

また、収入に見合わない取引を勧誘する行為については、投資取引であればいわゆる適合性の原則が問題となる。本件は投資取引ではないものの、収入に見合わない金額の金銭消費貸借契約を締結させることは貸金業法で過剰与信を禁止している趣旨等をふまえても妥当性を欠く行為である。また、適合性の原則については投資取引以外の分野においても相手方の判断力・経験不足につけ込んで行われた行為であれば考慮の余地があるとする学説も見られる。本件の申立人のように、無料プランでの本件事業開始を検討していた者や、奨学金返済のために本件事業開始を検討しているような者に、高額な契約金（代理店加盟金）を支払わせ、しかも、必ずしも収入が見込めるとは限らない（むしろ収入を得ることが困難な事業ともいえる）事業に関する契約を締結させることは、申立人の収入や知識・経験のみならず契約目的にも適合しない契約を締結させたとみることができる。投資取引分野以外で適合性原則違反を不法行為と評価する上では理論上、克服すべき課題も多く（角田美穂子『適合性原則と私法理論の交錯』（商事法務、2014年）370頁以下）、慎重な検討を要するが、投資取引における適合性原則違反が不法行為性を帯びうることを一般論として肯定した最判平成17年7月14日民集59巻6号1323頁を参考に、本件でも適合性原則違反のみならずその他の特定商取引法違反行為もふまえて総合的に評価することによって不法行為を肯定することは可能であろう。そもそも本件では申立人らの意思決定の自由が奪われており、そのような方法での勧誘行為は不法行為に当たり得る。

なお、以上の不法行為該当性を判断する上では、内容の伴わない起業家育成プログラム受講契約を締結した行為が詐欺に当たり、不法行為に当たるとした福岡地判平成28年9月30日消費者法ニュース110号266頁も参考となる。すなわち、以上のような勧誘の不当性だけではなく、契約の内容の不当性も合わせて不法行為性を判断する裁判例はこれまでも存在し、本件でも勧誘の不当性だけではなく、およそ収入を得ることが困難な実態の乏しい事業のために申立人らを勧誘したのであれば、不法行為性を肯定し得ると考えられる。

(5) 大手ウェブサイト事業者Xの責任について

最後に、本件では直接問題とならないものの、申立人らの契約締結意思に影響を与えていると思われる大手ウェブサイト事業者の法的責任について付言する。本件では相手方事業者が「大手ウェブサイト事業者Xに信頼されている掲載者」であるといった記載をサイトに行っている。Xは大手の著名なウェブサイト事業者であるため、申立人らもXならば安心であると、相手方事業者を信頼するに至っている。確かに、相手方事業者は一部の申立人に対してXとは提携関係にはないということや、系列会社ではないといったことも言っているが、その一方で、アポイント取りの際にXの名前を使うことで営業活動が容易になるといった旨を述べている。相手

方事業者のXの名前を利用する行為の中には、Xが上記掲載者向けに提示しているガイドラインでは認められていない行為もあるが、Xは相手方事業者を「大手ウェブサイト事業者Xに信頼されている掲載者」と認定しながらこのような相手方事業者の行為を放置していたものであり、管理責任を果たしていなかったということは出来ないだろうか。さらに言えば、Xが管理責任を果たしていなかったことにより、相手方事業者がXの名前を利用して本件取引や本件事業を行うことを容易にしていたと言えないだろうか。すなわち、Xが自分の名前を利用することを相手方事業者に明示的に許諾していなくても結果的に名前を利用することを容易ならしめていたという場合に、Xは申立人らに対して何ら法的責任を負わないのだろうか。

商法 14 条によれば、自己の商号を使用して営業又は事業を行うことを他人に許諾した商人は、当該商人が当該営業を行うものと誤認して当該他人と取引をした者に対して、当該他人と連帯して当該取引によって生じた債務を弁済する責任を負う（同種の規定が会社法 9 条にも存在する）。本件では申立人らはXと取引をするという誤認をしたわけではないためこの規定は直接問題にならないが、この規定の趣旨は他人に自己の名義を用いることを許諾していた者が当該他人の行為について一定の責任を負うことを示している。実際にも、この規定の類推適用によって、テナントの行為についてスーパーマーケットが債務不履行責任を負うことを認めた判例がある（最判平成 7 年 11 月 30 日民集 49 卷 9 号 2972 頁）。

また、同じく相手方事業者の行った法律行為をXに帰属させることが問題となるわけではない本件では直接問題にならない規定ではあるが、本人が自己の名義を使用して取引することを他人に明示的に許していた場合や、黙認した場合には、本人の表見代理責任が民法 109 条によって認められることがあることも（最判昭和 35 年 10 月 21 日民集 14 卷 12 号 2661 頁）、他人に自己の名義の使用を明示的または黙示的に許していた者がその者の行為について一定の法的責任を負うことを示している。

これらの規定の趣旨をふまえると、Xは大手のウェブサイト事業者であり、消費者にも知名度が高く信用を与えやすい存在である以上、他人に自己の名義を用いることを認めたり、それを容易にすることによって本件のように消費者に損害を与えたという場合に、消費者に損害を及ぼすおそれがあることを予見し、あるいは予見し得た場合には、不法行為責任を負うこともあり得よう（本件とは事案が異なるが、A社が建設予定のマンションの広告を掲載した新聞社に対して、マンション着工前にA社が倒産して消費者が内金を返還してもらえなかったという事案において、「…広告に対する読者らの信頼は、高い情報収集能力を有する当該新聞社の報道記事に対する信頼と全く無関係に存在するものではな」いことから、新聞社及び広告社としては「新聞広告のもつ影響力の大きさに照らし、広告内容の真実性に疑念を抱くべき特別の事情があつて読者らに不足の損害を及ぼすおそれがあることを予見し、又は予見し得た場合には、真実性の調査確認をして虚偽広告を読者らに提供してはならない義務がある」という一般論を述べた最判平成元年 9 月 19 日集民 157 号 601 頁からも、消費者に信頼を与える媒体や事業者が一定の法的責任を負うことが示されている）。

2 同種・類似被害の再発防止に向けて

(1) 相手方事業者に対して

ア 初期費用の回収可能性と副業の役務と報酬の経済的合理性の説明

相手方事業者は、契約金（代理店加盟金）という初期費用を高く設定し、かつ1件当たりの報酬を高く設定しており、それを回収するための期間を「1か月で」などと説明している。

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）。

相手方事業者はその回収にかかる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。

イ 上位3位表示の説明について

本件では、単に360度写真を撮影し、ウェブサイトに掲載することを勧誘するだけでなく、それが検索エンジンで「上位3位以内になる」という優位性を述べて勧誘をする業務であった。

その優位性の根拠として、どのような方法で「上位3位以内」で表示させるのか、前提として様々な検索エンジンがどのように上位を定めているのかを、相手方事業者は消費者に正確に説明すべきであった。

ウ 金員を借り入れさせて契約することについて

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でも、本件のように副業として宣伝をしているのであれば、収入の不足を補おうとしていることが推測されるので、消費者の生活維持を困難にさせないように注意すべきであり、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はならない。

(2) 大手ウェブサイト事業者Xに対して

本件の相手事業者は「大手ウェブサイト事業者Xに信頼されている掲載者」であるところ、このような認定が、いかなる目的で行われ、Xと相手方との間でいかなる内容の契約をしているのか詳細は不明である。

仮にXが他社（事業者や個人）を「大手ウェブサイト事業者Xに信頼されている掲載者」とするに当たり、認定料をとっている場合、そうでなくとも認定のために多額の支出をした場合は、認定を受けた事業者はその回収を考えるであろうから、その点の認定業者の事業の在り方についていかなる契約をしているのかが問題となる。

また、認定を受けた事業者のメリットがXの商標を使用できる点にあるか、あるいはXの商標を使用させる前提で認定を与えるのであるならば大手ウェブサイト事業者Xは相手方事業者に相応の義務を課していると考えられるが、それでも本件のような被害が発生したということであれば、このような認定制度自体に問題があったのではないかと推測される。

事業者がその事業収益の拡大のためにさまざまな制度を創設することはまあるが、事業者の商標や関与を信頼した消費者に対しての責任も考慮に入れたうえで行うべきことは言うまでもない。

(3) 消費者に対して

ア 副業に対する考え方

消費者が副業ビジネスの謳い文句に誘われることによる被害が多数発生している。副業は一般的に主たる生業を補うものと認識されており、生業以上に収入を得られる位置づけがないものである。にもかかわらず、副業ビジネスの広告では、生業によるものを大きく上回る収入が得られるかのように謳われている。

まず、副業を行うに当たり、消費者は、自らが締結しようとする契約が労働契約か否か、契約の種類を確認する必要がある。特に、労働契約をするのではない場合、事業者となる契約と判断されるならば、民法による規定で有効無効が判断され、消費者としての特別の保護が及ばないので注意を要する（厚生労働省平成 30 年 2 月「自営型テレワークの適正な実施のためのガイドライン」、「平成 30 年 3 月 30 日雇用類似の働き方に関する検討会報告書」等参照）。

また、副業は「起業すること」と近い概念で語られる、すなわち事業者になろうとしていると社会的には分類される場合があることを、消費者は理解すべきである（中小企業庁平成 29 年 3 月「兼業・副業を通じた創業・新事業創出に関する調査事業研究会提言」）。

イ 業務委託契約・代理店契約を締結する場合

まず、契約前に十分な情報開示を受けることが必要である。

事業者から受注件数や報酬額などが分かる資料（財務諸表など）を入手し、粗利率、経費率などを見て、どの程度の負担でどの程度の報酬が得られそうか確認する必要があるだろう。

副業は、未経験の業務であることが多い。そのため、どの程度の負担においてその提示された報酬が得られるのかは、勧誘する事業者からの情報に依存することが多く、その報酬を得られる確実性を検証することが困難な場合が多い。

そこで副業で得られる報酬については、平均的な売上高、事業としての利益率などが実現可能なものか客観的資料で検証することが望ましい。

例えば、日本政策金融公庫のホームページに刊行物・調査結果という項目があり、そこに各種中小企業の指標の調査が載っているため、平均的な粗利率、経費率などを確認することができる。

労働契約以外の報酬は、どんなに勧誘時に儲かると言われても、最低賃金などの法的保護がないことを理解すべきである。

また、労働契約以外の形態で働くことを考えるという際には、例えば、自営型テレワークを行うのであれば、厚生労働省平成 30 年 6 月「自営型テレワーカーのためのハンドブック」に、安心して自営型テレワークをするための基礎知識がまとめられてあり参考となるし、例えば、創業・起業を考えるのであれば、東京都産業労働局の「東京都創業NET」（東京都で創業・起業する方々を応援する情報プラットフォーム（<https://www.tokyo-sogyo-net.jp/>））において、スタートアップから事業

計画、開業支援、さらには創業者どうしの交流まで、様々な情報が幅広い方々にワ
ンストップで提供されているので参考になるだろう。

ウ 業務より先に金員を要求されることに対する警戒心

消費者が副業をしようとする場合は、不足する生活費を自ら稼ぐ目的であるこ
とが多い。従って、業務より前に金員を支払う契約では、持ち出しになり、予定し
た収入がなければ全く損をしてしまう結果となる。

消費者は、収入を得られることが確実でないのに、先に事業者に対して、金員を
支払うことの危険性を理解することが必要である。このような前払いは、事業者が
事業資金を借り入れるのと同様の危険性があり、事業者が事業計画を立てなければ
借入られないと同様の立場に置かれており、十分な検討時間を要するものであって、
消費者が勧誘されたから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
ておく必要がある。

そして、高い収入・報酬を示されると、事前に支払う金額の大きさに対する判断
を誤ることがあるので、類似の副業による報酬の相場を、先に上げたような公的な
サイトで確認する必要がある。

また、事業者の事業規模・設立年など信用性を調査することも、被害を防ぐため
に有益である。

エ 業務委託契約・代理店契約の権利義務と報酬額について

契約書の表題をまず見てどのような性格の契約かを確認し、解約条件が書いてあ
る条項、違約金条項を特によく見て具体的な適用場面の説明を受けるべきである。

そして、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
署名すべきであり、言われるがままに署名捺印しないことが必要である。

契約書を示された場合には、事業者であった場合でもその場ですぐに署名捺印す
ることはなく、いったん検討のために持ち帰るものであり、消費者に対して検討の
猶予を与えないような事業者に対しては警戒しなければならない。

代理店契約は、特に店舗を構えるものではなくとも多くが労働契約ではないと判
断されるものであり、働いた分だけ報酬を得られる法的保護はない。

オ 勧誘文言と客観的資料

勧誘に際しては、一面的な情報、都合のよいことを誇大に説明することも多いの
で、消費者は、できれば3年間、すくなくともこの1年間の実績（件数、業態、地
域、契約金額など）の客観的資料の開示を求める必要がある。

本件では、検索サイト上で「上位3位以内表示」のノウハウがあるから顧客を獲
得できるという説明があったが、「上位3位以内表示」という多くの人々が期待する
ような言葉だけでなく、なぜ、そのようなことが可能なのかを相手方事業者に確認
することも重要であるとともに、第三者からの情報を得ることが必要である。

カ 説明するだけという勧誘に対して

本件では、説明するだけだと言われて消費者が呼出しに応じてしまったという事
実がある。

説明するだけだと言われて出向いた場合は、説明するだけと言われたから来たという点を断る理由にして、じっくり検討する時間が必要と言ってその場を去ることが重要である。

(4) 行政に対して

ア 副業商法に対する消費者への注意喚起

行政機関は、様々な機会、媒体を用いて、消費者に対し、消費者に対して述べたような副業を検討するに当たっての副業商法の注意点及び危険性について注意喚起をすべきである。

特に、ホームページ上に「副業」という項目を載せて、さまざまな契約類型、それらの契約上の問題点の指摘、業務提供誘引販売取引の事案を集積して掲載することが必要である。先に金員を支払う形の副業には注意が必要であること、借入をして副業を行うことは非常にリスクが高いこと、副業には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。

イ 副業商法に対する事業者への注意喚起

特定商取引法（業務提供誘引販売取引）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。

資料 1

申立人Aからの事情聴取

項目	内容
契約内容	<p>契約日 : 平成30年5月上旬</p> <p>契約内容 : 代理店契約 (プレミアムプラン)</p> <p>契約金額 : 756,000円</p>
副業の動機及び相手方と面会することとなった経緯	<ul style="list-style-type: none"> ・本業の他に収入がもう少し欲しいと思って相手方サイトから資料請求した。 ・相手方F氏からすぐ電話が来て、「資料を送るので見ておいてください」とのことで、メールで資料が送られてきた。資料を見て有料のプランがあることは分かったが、お金をかけてまでする気は全くなかった。そのため、次に相手方F氏から電話がきたときに、無料でしたいと伝えたところ、無料でもできると言われて、平成30年5月上旬に会う約束をした。
契約勧誘場所及び勧誘者	<ul style="list-style-type: none"> ・相手方F氏と駅で待ち合わせ、相手方が借りているという甲地域の仮オフィスへ行った。「ここがよく使うところなんだ」と言っていた。借りているところとの話で、うちの事務所とは言っていない。そこで相手方F氏から1対1で説明を受けた。個室ではなく、ソファや机が4つ、5つある開けた感じのスペースだった。
代理店契約の説明	<ul style="list-style-type: none"> ・代理店がするのは、担当エリアのお店に電話でアポイントを取り営業に行くことと説明された。「360度写真は、東京はまだ余り浸透していない」と言っていた。「あなたに◎区と◎区をエリアにしてあげる」とのことだった。「最初に研修をして、その後、一緒に行って、それを何度かやる。僕が全部やってあげる、僕があなたを稼げるようにしてあげる」と、そういうふうにならざる言っていた。 ・相手方は、「大手ウェブサイト事業者Xに信頼されている掲載者」であるとの説明があった。もともと副業をしようと思って相手方のサイトを見たときに「X」と書いてあったので、すごくしっかりしているというか、悪いところじゃないなと思ったので、そこで安心感があった。相手方が、大手ウェブサイト事業者Xに信頼されているということは、この契約の決め手になった。
短期間で契約金の元が取れることの説明	<ul style="list-style-type: none"> ・「代理店契約した主婦の方が先月300万円稼いだ」と言われた。営業の経験は全くないので不安はあったが、相手方F氏に、「携帯電話一つでできる、これは営業じゃないから、ただこういうものがあるというのをお店に教えてあげに行くのだ」と言われた。「行けば9割契約するよ」という話だった。10分で終わるとのことだった。それだけ簡単なのだったら確かにできるなと思った。「あなただったらこれだけできる」というふうにならざる褒められた。 ・「競合他社はいるけれども、うちは契約してくれた店のサイトを検索結果の上位3位に必ず載るようにする。本当はすごくお金がかかる場所だけれども、それを無料でやる。検索結果は、上位3つが大きく出て、あとは全然小さい、出てこないの、それだと検索されないから、そのために上に持っていく。会社にはそのノウハウがあるから、それがうちの売りだよ。だから、どこにも負けないというか、それがすごい強みだ」と言っていた。
プレミアムプランにした理由	<ul style="list-style-type: none"> ・有料プランは、30万円と50万円と70万円だが、どのプランも全部同じ働き方で、70万円のプレミアムプランが一番報酬額が高く、サポートがいろいろあった。30万円だとアポイントを自分で必ず取らなければいけない。50万円だとそれにプラス少しあって、70万円はアポイントを別の人が取ってくれたり、いろいろ他にもサポー

項目	内容
	<p>トできるとのことだった。もしアポイントを取って急遽行けなくなったというときも誰かにお願いできるとか、プレミアムプランには、いろいろそういうサポートがあり、報酬額が高く仕事内容も同じとなると、これのほうが絶対いいよという流れになった。</p>
<p>勧誘された当日に契約した理由</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・勧誘された当日に契約したが、それは、以前、勧誘当日に契約せず、奥さんに相談して後日やりたと言ったときにはもう希望していたエリアが別の方に取られていたとか、そういう話もされたからだ。すぐやらないと確かにエリアはとられてしまうのだなと思い、わざわざ遠くに行くのも嫌だし、「あなたには◎区と◎区を担当エリアにしてあげる」と言われ、2か所とってもらえた特別感もあったので、だったらもう今日やるしかないんだなと思って契約した。
<p>契約時の説明</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・契約書は最後にぱっと出されたので、ちゃんと読み合わせとかはしていない。すぐにサインして渡した。解約したくなった場合などの話は全くなかった。
<p>契約金の支払い</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・契約金の支払いに当たっては、「みんなクレジットカードで払っている」と言われ、「必ずリボ払いにしてね」と言われた。急いでその日に支払いをしてほしいという感じだったので、その日に支払った。「早く70万円返金するために僕がサポートするから、契約を今月に例えば3件取って、来月5件ぐらい取れるようにサポートするから」と言われた。
<p>契約後の活動</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・契約後、すぐに研修が始まり、研修が終わってからその日に同行訪問に行った。1時間半ぐらい相手方G氏がお店の方と話したが、G氏の営業トークは、雑談などの会話力があり、専門的知識が豊富で、話の持って行き方が上手く、凄と思った。相手が悩み黙り込んでしまった時も話し続けたり、上位表示対策など専門的な話をしていた。自分は知識ゼロなので、聞いていて分からないことだらけだった。自分にはとてもできるやり取りではなく、マニュアルを見ただけでは契約は取れない、社員だからこそその知識が沢山あるように感じた。また、相手が黙り込んでしまったら、自分では対応できないと思った。結局その日は契約は取れず帰った。 研修と同行訪問を行った日以降、アポイント取りの電話をかけた。マニュアルを見ながら自分で隙間時間に電話をして、アポイントを取ろうとしたが1件も取れなかった。
<p>契約解消を思い至った経緯及び解約申出</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・アポイントを取ろうとしたが取れず、早目の段階でもう無理だなと思い相手方F氏に連絡して、「ちょっと私は取れそうにないので解約していいですか」と言った。相手方F氏からは、「ちょっと待って、あなたはもっとできるから、僕が一回電話するからそれを録音して」と言われ、やり方を聞いた。フランクにお店の人に電話するという感じだったので、それだったら確かに自分にもできるのかなと思い、頑張りますとなった。 ・しかし、やはりアポイントは取れず、F氏に伝えたところ、会社がアポイントを取った店舗に同行で行くことになった。同行訪問は5回ぐらい、単独訪問は3回行った。全て契約には至らなかった。 9月初旬に、時間的に本業と副業の両立は無理な状況となり、相手方に連絡したが、「あなたは、一定の条件のもと返金ができるという安心保障制度が出来る前の契約なので対応できない」と言われた。やるしかない状況だったので、アポイント取りの電話をしたり単独訪問をしたが成約できなかった。消費生活センターに相談し、12月下旬に相手方宛て解約通知書を送付した。

項目	内容
報酬について	<ul style="list-style-type: none"> ・自分は契約できていないが、報酬が振り込まれているものが2件ある。 ・同行訪問した時は契約できなかったが、「何か月かアプローチして契約が取れた。最初に一緒に行ったからあげる」と言われて振り込まれた。 ・もう1件、私がもともと同行で行く予定が、急用が入り行けなくなったときに、契約が取れたらしく、「会社には一緒に行っていると言っているから、これは言わなくていいからあなたに報酬をあげる」と言われて、そのとき振り込まれた。 ・成約金額は分からないが、振り込まれた金額は合計で108,000円である。
本件契約についての意向	<ul style="list-style-type: none"> ・支払った金額は全額返金してほしい。なお、成約報酬として振り込まれた108,000円は差し引いてよい。
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・相手方F氏から、クレジットカードの返済状況はどうかと聞かれ、厳しい旨伝えたところ、「キャッシングができるのであれば、少しでも支払いの助けになるように、僕が5日間で倍にして渡してあげるよ」と言われ、信じて、キャッシングできた約35万円を託してしまった。結局倍にして返してくれることはなく、全額にキャッシングの利息を付して返済してもらった約束を取り付けたが、20万円ほど返してもらったところでF氏からの返済が滞っている状況である。

資料 2

申立人Bからの事情聴取

項目	内容
契約内容	<p>契約日 : 平成30年5月中旬</p> <p>契約内容 : 代理店契約 (プレミアムプラン)</p> <p>契約金額 : 756,000円</p>
副業の動機及び相手方と面会することとなった経緯	<ul style="list-style-type: none"> ・将来的な目的があり、お金を貯めたくて、本業の他に、月に2～3万円稼げればよいなと思っていた。相手方サイトを見つけて資料請求した。サイトには有料プランと無料プランが載っていたと思う。 ・資料請求した後に、相手方H氏から電話があり、「サイトに載っていたことは分かりましたか」と聞かれ、「説明会をするから来てほしい」と言われて、平成30年5月中旬に会う約束をした。仕事内容の説明を聞いてから考えるつもりだった。
契約勧誘場所及び勧誘者	<ul style="list-style-type: none"> ・本社のほうに呼ばれるかと思ったが、H氏と車で待ち合わせ、甲地域のフリーオフィスのようなところへ行った。入る際にカードキーが必要で、会社名の入った看板などの表示は一切なく、ファミリーレストランのように、イスとテーブルのセットがいくつかあった。入室後、相手方F氏がやってきて、F氏・H氏と2対1で説明を受けた。主にF氏が話した。 ・フリーオフィス内には、他に、研修中の若い女性とその人の担当者が斜め後ろの席にいて、F氏は時々、その研修中の女性の対応をしていた。
代理店契約の説明	<ul style="list-style-type: none"> ・エリアによって担当の代理店が決まっており、そのエリアで360度写真を広めていく、お店に行き360度写真をウェブサイトに掲載することによる利益などを話して、契約を取ればお金が入るみたいな説明をされた。私の担当エリアは「◎市・◎市・◎市周辺」であり、在住の◎市を中心に◎市と◎市に及んでもいいという説明だった。私だけがそのエリアで営業できると説明された。 <p>代理店になるために契約金を払うが、相手方のサイトに「各権利に対する費用の他、早く多く販売件数を取ってもらうため研修・サポートを行う。研修・サポートが無ければ遠回りになり、気持ちも萎えてしまう。」というような記載がある。「研修・サポート」とは、勧誘に当たり店舗訪問に同行してくれることである。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「大手ウェブサイト事業者Xに信頼されている掲載者」とであると相手方は言っていた。「X」と言われて、大手なので相手方に対して多少の信頼感のようなものは感じた。ただし、相手方とXとは提携関係などはないと言われた。
プレミアムプランにした理由	<ul style="list-style-type: none"> ・有料のプランは4種類あり、代理店の仕事内容は同じだが、契約金額と成功報酬の額が違う。自分でプランは選んでおらず、70万円のプレミアムプランにされてしまった。月に2～3万円稼げればよいと思い、だからこそ、有料プランではなく、1件当たりの報酬額が500円や3,000円の無料プランの仕事をしようと思っていた。これなら好きな時間にできてよいと思ったこともある。しかし、稼ぎたいかと何度も聞かれ、プレミアムプランを強く勧められ、「はい」としか言えない状況になってしまった。有料プランをやるなら30万円のライトプランがよいと最後の方まで言い続けたが、プレミアムプランになっていた。

項目	内容
<p>短期間で契約金の元が取れることの説明</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・本業の休みが週2日あるが、「1か月、週1でやり続ければ10件契約が取れる」と言っていた。プレミアムプランなら1件契約を取ると7万円もらえるので、1か月で70万円の元がとれて、その後はどんどんお金が入るという認識になり、信じてしまった。 ・たくさん契約が取れる根拠としては、集客効果を売りにしていた。360度写真を掲載することにより、検索エンジンで例えば「どこどこ ラーメン」と調べると、契約したお店が一番上の検索結果のところに上がってきますよと説明があった。検索したときに、沢山の店舗が表示されるが、「次へ」で画面を遷移させて見る人はあまりいないので、1ページ目に載ることが重要なのだということだった。検索上位に来るということが成約してもらえるポイントだと説明され、そうなのかと思った。
<p>勧誘された当日に契約した理由</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・勧誘された当日に契約したが、それは、話がとんとんと進み、もうやらざるを得ない状況だったからである。70万円は大金だが、今ないとか、持っていないからということで断れるような雰囲気ではなく、「お金借りに行きましょう」みたいな感じで、その場で逃げられそうにもなく、本当に仕方なく契約した。私はその日、説明を聞きに行っただけなので契約はしたくなかった。
<p>契約金の支払い</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・クレジットカードの利用可能額を聞かれ、その場で自分がクレジットカード会社に電話して確認し相手方に伝えた。相手方から「その金額では足りない」と言われ、何故か消費者金融に連れていかれ、50万円のカードローン契約をさせられた。「この消費者金融であれば1か月間は利息がかからないし、1か月あれば10件契約が取れ、元が取れるので、利息を払わずにすむよ」と相手方F氏に言われた。 ・自分は消費者金融と契約するのは初めてだった。H氏から、「利用目的を聞かれるので、家電購入にすれば通る」と言われた。また、年収については、「代理店になったら収入が増えるのだから、100万円をプラスして書くように」と言われた。 ・消費者金融に居る間、H氏は昼食を取りに行き、終わったら連絡するように言われた。今思えば、この時点で一人になったので逃げてしまえばよかったが、その当時はそういう心理状態になかった。私はここで借りて払わなければならないという使命感に駆られていた。 ・契約当日に、消費者金融で借りた50万円を支払い、後日、クレジットカードの利用可能額を引き上げて、残りの分を払った。
<p>契約時の説明</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・契約書の内容については、「大体、インターネットに書いてあることと一緒だから」みたいな軽い感じで言われて、個々の条項の説明は受けていない。「これに書いて、次はこれ」という感じで名前を書かされた。クーリング・オフの説明はなかった。 ・報酬がいつ入ってくるかは、締め日がたしかあった。(1か月で元が取れるので消費者金融で借りても利息を払わずにすむということに関し、契約書には月末で締め切って翌月の15日に入ると書いてあるが) この説明はたしかなかった。そういうリスク的なものの説明はなかった。
<p>契約後の活動</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者金融の利息がかからない1か月以内に返すつもりでいたので、直ぐに契約時と同じフリーオフィスで研修を行い、その後、研修の一環としてF氏でもH氏でもない人とお店を訪問した。2～3回行ったが一件も成約していない。 ・簡単と言っていたが結構専門用語も多く、契約してもらおうよう魅力を語るのも難しいなと思った。 ・自分でアポイント取りはしていない。「まだこの段階ではしなくていい、こっちが取るので」と言われていた。単独訪問も行っていない。

項目	内容
契約解消を思い至った理由及び解約申出	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者金融の利息が発生することから、何とか早く返したいと思ったが、同行訪問先は、私の担当のエリアではなく、電車代も結構かかったし、時間も潰れた。最初の説明では結構簡単、1時間とかで成約できると話していたが、そうではなかった。ちょっと無理かなと思った。 平成30年6月に消費生活センターに相談し、相談員による交渉の中で、解約したい、返金してほしいということは相手方に伝わっている。平成30年7月頃、相手方に簡易書留で解約通知を送ったが、不達で戻ってきてしまった。令和元年の10月に改めて特定記録郵便で送ったところ、それは届いているようだ。
本件契約についての意向	<ul style="list-style-type: none"> ・難しそうだが、できれば全額返金してほしい。
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・2回目の同行訪問以後、他の方法で稼げないかと相手方F氏に相談した際に、お金を預けてくれれば1週間で倍にして返すと儲け話を持ち掛けられた。具体的な内容は聞かなかったが、FXなど株の話かと思った。いくら払えるか聞かれ、ギリギリ5万円くらいと答えたが、消費者金融の借金を返済している状況でこれ以上は払えないと考えなおし断ったところ、それ以上は勧めてこなかった。

資料3

申立人Cからの事情聴取

項目	内容
契約内容	契約日 : 平成30年8月中旬 契約内容 : 代理店契約 (プレミアムプラン) 契約金額 : 900,000円 (定価972,000円を減額)
副業の動機及び相手方と面会することとなった経緯	<ul style="list-style-type: none"> ・会社を退職し、資格を活かして起業する予定があり、仕事が軌道に乗るまで収入的に不安があったので、足りない分を補うために副業を探しており、平成30年8月に相手方サイトから資料請求した。 ・資料請求しメールで資料が送られてきた後、相手方G氏から「資料を見ましたか」と電話がかかってきて、「説明を聞いてほしい」と言われたが、その資料には高額な契約金がかかれていたので、「そういうお金を払ってやるつもりはないし、営業は私にはできないから」とお断りした。しかし、「営業ではない、とにかく話だけでも聞いてもらえないか」と言われ、電話のアポイント取りをする、1件幾らという形の無料プランの仕事が載っていたので、そちらの話を知りたいと思い、平成30年8月中旬に説明を聞きに行くことを約束した。
契約勧誘場所及び勧誘者	<ul style="list-style-type: none"> ・相手方F氏と車で待ち合わせ、相手方が、いつも打ち合わせに使っている場所だという乙地域の貸し会議室へ行った。乙地域になったのは、相手方の都合だと思う。1階のオープンスペースで相手方F氏から1対1で説明を受けた。貸し会議室に会社の名前の表示はなかった。 ・他のブースにも人がいたが、相手方の関係者かどうかは分からない。
代理店契約の説明	<ul style="list-style-type: none"> ・360度写真をウェブサイトに掲載して、検索エンジンで上位表示させることをお店に提案して、成約すると、代理店に報酬が入る仕組みになっていると説明された。スマホで、例えば「どこどこ、焼き肉屋」で検索し、特定の店が上から3つぐらい出ることを見せられて、一番上に出た店について、「ここはうちが360度写真の撮影をして、ページをつくって載せたお店です。こういう形で写真を撮って載せるということでお店と契約をしていただくことで収入が得られます」と説明された。 ・代理店毎の担当のエリアが決まっているということだった。再三、「自分は営業はできない、アポイントは取れない」と言ったが、「ノウハウを研修で教える、営業経験はなくてもできるまで必ず教える、自分が責任を持って最後まで教える」と強く言われた。研修は回数や期間の制限はないとのことだった。 ・相手方は、「大手ウェブサイト事業者Xに信頼されている掲載者」であると聞いたので、知名度の高い会社であるXが認識をしているということで、信用してしまった。「Xの看板があるからお店は絶対みんな信じるから、大丈夫だ」と言われた。「お店にアポイントを取る最初の電話のきっかけにXという名前を使いなさい」ということだった。そういう形で営業することは、当然許可されているというような話だった。
短期間で契約金の元が取れることの説明	<ul style="list-style-type: none"> ・「契約は1か月に10件ではなく、もっと取れる、1か月ちょっとで代理店契約に支払ったお金が回収できる」と言われた。実際に今まで代理店契約した人はどうかと聞いたところ、「自分が担当した人の中で、1か月で元を取れなかった人はいない」と言われた。「皆ほとんど元を取れている。大丈夫だ」と言われた。副業して収入を得るために高額な契約金を払うことはどうかとは思ったが、1か月で元を取れると

項目	内容
	<p>言われたので、そうかなと思ってしまった。</p> <p>スマホでお店を検索した結果を見せられ、「スマホでは上位の3件しか表示されないじゃないですか。この3件の中に入ることにすごい意味があり、うちだけができるんですよ」と言われた。「うちの技術スタッフだけが3位内に必ず入れる技術を持っていて、だから必ず1位から3位に上げられますというふうに営業のときは言い切って大丈夫です」と言われ、その説明を信じた。</p> <ul style="list-style-type: none"> 企業がホームページを上位に出す策をやっていることは知っていて、それにはすごくお金がかかると考えていたので、これだけ安く上位表示できるこの事業は新しいというようなことを言われて、それを信じてしまった。
<p>勧誘された当日に契約した理由</p>	<ul style="list-style-type: none"> 勧誘された当日に契約したが、「今契約しないと、もう明日にはまた別の人と会うので、いいエリアは埋まってしまう」と何度も言われたからである。私の販売エリアは◎区と◎区であるが、「既に都内は結構埋まってしまうと聞いており、たまたまそこが空いている」と言われた。それで、今契約しないとこのいい話はなくなってしまうという焦りで、判断力がいつもと違ってしまったのかなと思う。 もし契約が取れなかったらどうなるのか聞いたところ、安心保証制度があり契約金が返金されるとのことだった。一応、安心のためにつけているが、これを使う状況には絶対にならないと強く言われた。細かい条件については契約書取り交わし時も含めて一切説明を受けていない。高額な代理店契約など全くするつもりがなかったが、安心保証制度があるというので、ダメでも戻ってくるならやってみた方がよいのではないかという考えに至り、契約した。
<p>プレミアムプランにした理由</p>	<ul style="list-style-type: none"> 契約金が安いプランから始めて、よかったら高いプランに変更するという事も考えた。しかし、その場合は差額を払うのではなくて、高いプランの全額を払わなければいけないと言われ、もったいないなと思ってしまった。どのプランも自分が行うことは全部同じにもかかわらず、最初に払うお金が高いというだけで報酬が全然違う。安いプランの報酬は3万円で、契約金90万円のプレミアムプランは7万円という仕組みになっていたため、プレミアムプランでないと損かなと考えてしまった。
<p>契約時の説明</p>	<ul style="list-style-type: none"> 契約時に契約書の内容の説明はほとんどなかった。とにかく急いでいる感じだったので、それまでの打ち合わせの中で理解した内容で契約するのだと思って、名前と住所のところだけ書いて渡した。解約したくなった場合の話とか中途解約という話はしていない。
<p>契約金の支払い</p>	<ul style="list-style-type: none"> 支払方法は指定されなかったが、今入金しないとエリアを確保できないと言われ、クレジットカードで払うか現金を下ろしてくるしかなかった。50万円をクレジットカードで決済し、40万円をATMで引き出し現金で支払った。
<p>契約後の活動</p>	<ul style="list-style-type: none"> 研修は、契約から約1週間後に受けた。研修後は、実際に同行で営業しているところを見せるとのことだった。同行訪問を3回、単独訪問を4回行い、同行訪問の1件は、社員が通常10万円のところを5万円に減額してやっと成約したが、他は成約できなかった。お客さんからこういう質問があったら、こう答えましょうなどのQ&Aはなかったため、単独訪問の際に、マニュアルどおりいかに、現場でかなり困って、その場から相手方に電話して質問したことが結構あった。 なお、同行訪問の成約は自分の成約事例としてカウントされ報酬が入ってくるはずだが、入ってきていない。 契約締結前の説明と、実際とで全然違うと思った。自分はアポイント取りの電話を30件かけたが、電話をかけても全くとり合ってもらえなかったし、Xだからといっ

項目	内容
契約後の活動	<p>て話を聞いてくれるということは全くなかった。インターネットで上位表示をするということに関して、余り興味がないお店が多かった。自分はレストランを探すときにインターネットを使っていて、上位に出てくるお店を見ているので、お店を経営されている方はみんなすごく上位表示を意識しているのかと思ったし、そういう説明もあったので、そう思っていたが、意外とそれを重要とっていない方も多くて、360度写真掲載には、思ったより価値がなかった。店を広告する他のサービスを既に利用されている方が多く、他に幾らでも競合する別のサービスがあるというところも、ちょっと難しいかなと感じた。</p>
契約解消を思い至った経緯及び解約申出	<ul style="list-style-type: none"> ・自分で1件もアポイントが取れず不安になり、10月中旬に本件契約の営業は自分には難しいのではないかと思い、全部断ろうと思って相手方F氏と会う約束をした。しかし、契約解除の話を切り出す前に相手方F氏から、「営業に同行し、月に2件、確実に成約してあげる。それを6か月続け、その間に営業を覚えればよい」との提案を受け、結局言い出せなかった。7万円×2件×6か月で84万円は取り戻せると考えてしまった。この時も、相手方F氏の話術に負けてしまった。 しかし、今までの状況を思い返し、これ以上続けても状況が改善するとは思えず、解約する決意をした。消費生活センターに相談した後、10月下旬に相手方に電話し、解約する旨伝えたが、中途解約・返金はできないと言われた。その後、11月上旬に解約通知書を送付した。
本件契約についての意向	<ul style="list-style-type: none"> ・クレジットカード会社から返金された50万円を除いた40万円を全額返金してほしい。
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・契約日の帰り道に、相手方F氏から「実は儲け話がある。自分にお金を預けてくれれば、半年後に10倍にして返す。」と言われ、応じなかったところ、その後も「絶対やった方がいいよ。」と何度も言われた。結果として断り切ったが、すると、それまでは手厚く電話してくれていたのに、一切フォローしてくれなくなった。そして、全部断ろうと同氏と会い「営業に同行し、月に2件、確実に成約してあげる。それを6か月続け、その間に営業を覚えればよい」と提案された際に、「裏の話（儲け話のこと）もあるから、元が取れる、回収できる」と言われ、前回断った時に一切フォローしてくれなくなったことを思い出し、裏の話を断ると、今回提案のあった月2回の同行もしてくれないと思ってしまい、結局、50万円を相手方F氏に託してしまった。この50万円は10万円の5回払いで振り込む形で返金してもらった。4回は相手方F氏名義の振込だったが、最後の10万円は会社名義だった。

資料 4

申立人Dからの事情聴取

項目	内容
契約内容	<p>契約日 : 平成30年9月下旬</p> <p>契約内容 : 代理店契約 (プレミアムプラン)</p> <p>契約金額 : 800,000円 (定価972,000円を減額)</p>
副業の動機及び相手方と面会することとなった経緯	<ul style="list-style-type: none"> 働いて2年程度であり、営業を学びたいと思って、相手方サイトから資料請求した。 相手方F氏から「資料を送るので確認したら電話ください」と電話があり、メールで資料が送られてきた。資料を見て折り返し電話したところ、「説明するから一度来てください、話を聞くだけでもいい」と言われて、平成30年9月下旬に会う約束をした。 契約の話になるとか勧誘されるとは思っておらず、ただ単純に、資料の話も余りなかったなので、その話を聞くという前提で行った。
契約勧誘場所及び勧誘者	<ul style="list-style-type: none"> 相手方F氏と車で待ち合わせ、相手方がショールームだという乙地域の貸しスペースへ行き、そこで、相手方F氏から1対1で説明を受けた。会社名の入った看板などの表示は一切なく、オープンスペースに簡単なパーテーションがあるような感じで、他の人も居るのが分かった。相手方と異業種の人たちだったので、違う会社の人だと思った。
代理店契約の説明	<ul style="list-style-type: none"> 代理店は、360度写真掲載の契約を取るのが仕事になるという説明をされた。マニュアルなど一式が与えられ、研修を受けた後は、OJTのような形で教えてくれるという話もあった。ノウハウがもらえるのだという認識だった。 「自分のエリアみたいな指定をさせてあげるよ」という話で、担当エリアは、◎区と◎市になったが、◎市は全部任せるというのではなく、何人かいるみたいな話だった。 相手方は「大手ウェブサイト事業者Xに信頼されている掲載者」であるとのことだった。Xは非常に安心感を覚える企業で、その肩書は、お客さんに対しても売りになるものだという認識である。
短期間で契約金の元が取れることの説明	<ul style="list-style-type: none"> 契約金は、土日の8日間頑張れば1か月で回収できるということだった。「絶対できる、100%儲かる、2～3回に1件契約が取れる」とかなり簡単な感じで言われた。「そういう人材を育成するために、そのために俺らがいる」の一点張りだった。どんな説明をすると契約が取れるのかは、研修などで教えてもらおうと思っていた。 上位表示が「売り」だと説明された。例えば「新宿、ハンバーグ」と入力して検索すると相手方が360度写真を掲載したお店が上位にでてくる。この話を聞いてもらえれば、3回に1件は契約が取れるということだった。「競合他社が多数存在するが、うちは差別化としてSEO対策にたけたエンジニアがいるので勝てるのだ」と説明を受けた。
勧誘された当日に契約した理由及びプレミアムプランにした理由	<ul style="list-style-type: none"> 勧誘された当日にプレミアムプランで契約した。やるのだったら低い金額の方がいいと言ったが、「だいたいプレミアムプランで契約している。同じ仕事で入ってくるお金が違うから、それでないともったいない」と90万円のプレミアムプランを勧められ、「俺が何とかお願いして80万円にするよ」と恩を売られたような形になった。さらに、「基本は1エリアだが2つを任せてもいい、その分お客が多くなるよね」と言われ、恩を重ねられ断りにくい状況を作られた。

項目	内容
	<ul style="list-style-type: none"> ・ひととおりの説明を受けて、契約書の話になった。迷ったが、何とも言えない雰囲気があって、署名してしまった。
契約時の説明	<ul style="list-style-type: none"> ・契約時に契約書の読み合わせは、さっとしたかもしれない。安心保障制度について説明はなかったが、後で読んで理解した。クーリング・オフはできないと言っていた。理由は説明されていない。
契約金の支払い	<ul style="list-style-type: none"> ・契約金は、その場で払えと言われた。相手方F氏が「口座は何銀行？その銀行ならあそこにあるから行こう」と銀行までついてきた。50万円を現金で、残りを振り込みで当日に払えとのことだった。これでいいのかなと迷いつつ、ATMに行った。F氏に「早く早く」と急かされ、考える暇がなかった。
契約解消を思い至った理由及び解約申出	<ul style="list-style-type: none"> ・契約し、全額支払って、ショールームを出て歩いている中ですぐに思い返した。流れのまま自分が言いなりになってしまったことに気づいた。もともと契約するつもりではなかったのに、なぜか流れの中で契約してしまって、お金まで払ってしまった。これはまずいと思った。 もう一回会って話したいとF氏に電話をし、ショールームの近くで会い、解約をしたいという話をした。F氏は、「できるかどうか聞いてみる」と誰かに電話して、結果は「できないよ」ということだった。 何度も懇請して、F氏から、「わかった、一回持ち帰る」という話をされた。次の日（契約日の翌日）に電話が来て、やっぱり無理だとのことだった。「80万円というのは1か月で絶対に返せるものだから、とりあえずおまえはやれ。何も言わないで、とりあえずおまえはやればいいんだ」という話をされて、電話を切られた。その後、消費生活センターに相談した。
契約後の活動	<ul style="list-style-type: none"> ・研修の連絡があり、解約交渉の糸口を掴めるかもしれないと考えたため出かけていった。乙地域の駅でF氏と待ち合わせ、とにかく、やめたい、お金を返してほしいと言いつつ、「とりあえず来て」と強引にショールームに連れていかれた。行かないと返金してもらえないので行くしかなかった。ショールームに着いてからも、ずっと、辞めたいとの話をしたが、F氏は全く聞く耳を持たなかった。途中で相手方I氏が来て、F氏と交代し研修として説明をした。 その後、解約通知を発送し、以降、相手方からの連絡はない。 ・契約後の営業活動は一切行っていない。1回でも営業をしたら、教えたことをやったから返金できないというふうに言われるのではないかという怖さがあった。
本件契約についての意向	<ul style="list-style-type: none"> ・全額返してほしい。
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・契約締結の直後、解約申出のためショールームの近くで、再度相手方F氏と会った際に、本件契約とは全く関係のない投資について勧誘を受けた。お金が少しあるならやってみないかとのことであったが、断った。

資料5

申立人Eからの事情聴取

項目	内容
契約内容	<p>契約日 : 平成30年10月上旬 代理店契約 約1週間後に代理店取引個別契約</p> <p>契約内容 : 代理店契約 (プレミアムプラン)</p> <p>契約金額 : 700,000円 (定価972,000円を減額)</p>
副業の動機及び相手方と面会することとなった経緯	<ul style="list-style-type: none"> ・大学生であり、奨学金をできるだけ早く返済したかったことなどから副業をしたいと思い、相手方サイトから資料請求した。 ・メールで資料が送られてきて、「興味を持たれたら返信してください」と書いてあったので返信したところ、相手方F氏から電話がかかってきた。「資料を見てどうですか、やりたいですか」と聞かれ、興味を持った旨を話したところ、一度会って詳しく説明するとの話になり平成30年10月上旬に会う約束をした。話をもう少し詳しく聞いて、不安点などを払拭できたら副業しようと思ったので、会いに行くことにした。行ったときに契約の話になるとは思わなかった。こういうことをするのも初めてだったので、予想しておらず、話を聞きに行こうぐらいの感覚で行った。
契約勧誘場所及び勧誘者	<ul style="list-style-type: none"> ・乙地域の駅で相手方F氏と待ち合わせ、レンタルオフィスに案内された。行く前に、相手方のHPで所在地や外観を確認していたので、なぜレンタルオフィスで話すのだろうと疑問に思い、その旨問うたところ、会社には打ち合わせをするスペースがないからだと言われた。会社名の表示はなく、使っているのは相手方だけではないようであった。入口は施錠されており、F氏がカードキーで開錠した。1階には飲み物が自由に飲める機械があり、軽く話ができる机と椅子があった。2階には2つか3つの個室があり、他に、窓側に机と椅子のセットがいくつかあって、ここでF氏から1対1で説明を受けた。 ・途中で、窓側の空いている椅子に女性が一人来たが、相手方とは関係のない人だとの印象を受けた。
代理店契約の説明	<ul style="list-style-type: none"> ・代理店契約をして、私が担当するのは、お店に360度写真の話をしに行って、そこで契約を取るまでで、その後の、実際に撮影したり、撮影したものをウェブサイトに載せて上位表示対策をしたりするのは相手方の仕事と説明された。契約金には、あなただけの開拓できるエリアだとして担当エリアを与えられることに対するお金の他、研修の費用やサポート費用も含まれているという話だった。 ・相手方が「大手ウェブサイト事業者Xに信頼されている掲載者」であるとの説明を受けた。副業だと怪しいものがたくさんあるが、どちらかというところクリーンなお仕事なのかなというイメージを持った。Xのホームページの中に、「大手ウェブサイト事業者Xに信頼されている掲載者」のリストが掲載されており、確認したときに相手方が入っていたので大丈夫かなという認識だった。ただし、相手方はXの系列会社というわけではないと言われた。
短期間で契約金の元が取れることの説明	<ul style="list-style-type: none"> ・相手方F氏は、「1か月で大体契約金くらいは稼げるから、その1か月だけは辛抱してください」と言っていた。「成約率90%ぐらいで僕は契約を取れる」と言っていた。自分は営業経験は全然なく初めてだけれども、相手方F氏は、「Eさんできるよ、普通に余裕でどんどんたくさん契約を取れるんじゃないか」と言っていた。学校の休み時間が1日に20分×4回あるので、20分で3店舗位電話することができ、1日に

項目	内容
<p>短期間で契約金の元が取れることの説明</p>	<p>1件はアポイントが取れるのではないかと考えていた。相手方F氏が9割の成約率と言っていたので、自分は半分くらいの成約率かなと思っていた。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「大手ウェブサイト事業者Xに信頼されている掲載者」だということがお客さんからの信用をかち取るポイントなので、そこは絶対に売りにして勧誘し、プラス、上位表示対策が万全だということを説明し、その2点で契約を取っていくんだよという説明を受けた。例えば、「〇〇駅」「ラーメン屋」とのキーワードで検索をかけた際に、だいたい5軒程度が検索結果の1頁目に表示されるが、このことが重要なのだということだった。 <p>相手方の代表取締役がシステムエンジニアの専門家で、上位表示対策に強く、上位3位以内に表示させることができるのが相手方の売りで、他の撮影会社と違い成功しているのだとのことだった。凄い人だと思い、これで一気に信じた。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・相手方S氏が電卓を持って、各担当する人に1つの区なり市が割り当てられるので、例えば私が◎市を担当するとしたらとして、タウンページを見せられ、「これぐらいのお店の数がありますねと。1件当たり契約を取ると掛ける10万円ぐらいで、足し合わせるとこれぐらいのお金になりますよ」と億単位のお金を電卓で見せられた。億単位とは行かなくても何十万、何百万というところがあり得るかなと思った。奨学金も返せるし、学費も稼げるぐらいの気持ちになった。
<p>勧誘された当日に代理店契約を締結した理由及び代理店取引個別契約の締結が同日でなかった理由</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・50万円のスタンダードプランを勧められ、自分も報酬が多いプランのほうがよいし、サポートがあるほうがよかったが、当時、自分で使えるお金が50万円なかったため、払うことができないという話をすると、相手方F氏が「クレジットカードを作ればショッピング機能でお金が遣える」と教えてくれ、結局言われるがまま50万円のスタンダードプランの契約をすることになった。 ・その日は話だけ聞いて帰ろうとしたが、勧誘された当日に契約した。それは、「担当エリアを確保するために、できるだけ早く契約した方がいい」と諭されたからである。担当エリアについて、「23区は◎区以外は埋まっている、◎区は自分にとって特別なので取っておいた。Eさんに頑張ってほしいので、◎区の権利を与える」とのことだった。そして、当時自分が住んでいた◎市に近い◎市もエリアとして与えられた。エリアは一人いくつという話はなかった。 ・この日は50万円全額を支払うことができなかったため、「代理店契約書」で契約したのみで、お金が用意できたら本契約するという事になった（事務局注：代理店契約書には、契約金額及びプラン名は記載されていない。）。
<p>契約金の支払い(経理費)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・「経理費という名前のお金だけ今日払ってください」と言われた。「経理費とは、他の副業する人にエリアを奪われないようにしたり、研修の日程を調整するのに他のスタッフに言ったりという行動をするに当たって必要なお金」という話をされた。それで、その時準備できた10万円を支払った。
<p>契約金の工面方法</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・相手方F氏の助言により、クレジットカードを作成してショッピング機能を利用して支払うこととし、カード会社を調べたところ、学生だとどこも限度額が10万円程度だった。そこで、相手方F氏に契約金を用意できないと伝えたところ、「カード会社には学生ということを知って社会人ということにして、適当にどこか所属の収入が得られる組織名を書けばいいんだよ」と言われた。また、相手方F氏から、「◎◎カードが審査が通りやすい」と勧められた。当時、家庭教師の登録をしていたため、相手方F氏の言う通りに学生であることを黙ってフリーランスの家庭教師をしている社会人として、相手方F氏から勧められた◎◎カードを作った。

項目	内容
代理店取引個別契約締結の経緯及びプレミアムプランにした理由	<ul style="list-style-type: none"> ・カードを作成したとF氏に伝え、代理店契約から約1週間後に再び相手方F氏に会った。そのときに、相手方F氏から、「やはり報酬がスタンダードプランだと4万8600円、プレミアムプランの場合は7万5600円だし、プレミアムプランにはサポート体制があるので、短期間でお金を稼ぐ目的だとプレミアムプランのほうがよりいいのではないか」とより高い90万円のプレミアムプランを勧められた。 ・90万円だとカードを使っても払えないという状況だったが、「Eさんだったら特別に70万円でもいいよ」と言われ、70万円であれば払えたので、プレミアムプランの「代理店取引個別契約書」に署名した。
契約時の説明	<ul style="list-style-type: none"> ・契約書は、ざっと目を通したが、余り理解できなかった。「わからないところがありますか」と聞かれたが、わからないところだらけだったので、正直全部聞けるわけでもなく、言われたまま署名して終わりだった。「途中でやめたいという場合には解約できますか」と質問したところ、「契約をやめることは1年たっても報酬額総額が契約金額に満たない場合しかできない」と言われた。「クーリング・オフは効かない」とも言っていた。 ・1年たったらお金を返すという話だったが、「代理店取引個別契約書に書いてあるいろいろな条件をクリアしたら、安心保証制度というものを使える」と言っていた。ただ、契約したときには、自分としてはもっと稼ぐつもりでいた。
契約金の支払い	<ul style="list-style-type: none"> ・代理店取引個別契約をした当日に、契約金の残金60万円を、◎◎カードのショッピング機能を利用した50万円と手持ちの現金10万円で支払った。
契約後の活動	<ul style="list-style-type: none"> ・代理店取引個別契約から約1週間後に相手方I氏から研修を受けることになり、まず、アポイントが取れた案件について店舗にて相手方I氏が説明するのを横で見ることになった。この店舗は最初から乗り気だったので、淡々と説明がされ、成約に至った。I氏からは「Eさんにも報酬を払う」と言われたが振り込まれていない。この日、乙地域のレンタルオフィスの近くのカフェで研修を受けた。それはレンタルオフィスに入るためのカードを相手方I氏が忘れたためである。 その後、アポイント取りの電話かけをしたが、反応は悪くアポイントは取れなかった。サポートがたくさんあるということだったので、相手方F氏に一件もアポイントが取れないことを電話したら、電話で少し相談に乗ってくれるというのがここでいうサポートだった。その後、また何件かのお店に電話したが、結局アポイントは取れなかった。30件ほど電話したが一つもアポイントが取れなかった。
契約解消を思い至った理由及び解約申出	<ul style="list-style-type: none"> ・代理店契約のときに、「Eさんも取れるよ、契約金を1か月で回収できるよ」という話を聞いた。実際に会って、相手方F氏も私がどういう人物かというのは把握した上で、そういうふうに行ったと思う。だからこそ契約した。しかし結局アポイントは取れず、誰でもすぐ1か月でたくさん契約が取れるというわけではないんだなという認識にはなった。 できるだけ早くこの副業をやめたいと思ったので、「やめたいです」という書面を10月下旬に相手方宛てに送り、ショートメッセージでも連絡をした。その後、消費生活センターに相談した。
本件契約についての意向	<ul style="list-style-type: none"> ・契約金70万円のうち、◎◎カード利用分の50万円は返ってきているので、残りの20万円の返金を希望する。

資料6

相手方からの事情聴取

項目	内容
出席者の立場	<ul style="list-style-type: none"> ・自分は当社の代表である。代表になるということを前提に、平成31年の春先に入社して5月に代表変更した。もともと私も360度写真掲載の事業をやっていたので、このビジネスのよさというのは分かっている。申立人らの契約は平成30年のことだが、契約の勧誘をしたときの説明内容についても全部聞いている。 ・会社としては、実際に今、社員は私一人で、あとは電話の受付にアルバイトを使ってという形でやっている。去年は10人ぐらい社員がいたと思う。
事業内容	<ul style="list-style-type: none"> ・事業内容は、基本的には360度写真の売り込みである。営業実績が分かるものということで、顧客リストを提出した。平成30年1月に設立し、代理店を募集し始めたのが平成30年の4月からだと聞いている。一番多かったのは平成30年の秋ぐらいで、そのころには代理店は50人になっていたと思う。 ・顧客リストは250件弱載っているが、代理店一人当たりでいうと3件ぐらいではないかと思う。その人その人の時間と労力によって件数の差はもちろん出てくると思うが、大体、普通に活動していて、月に2日活動していてまるっきり成約しないというのは基本的にはないと僕は思う。実際、僕が直接フォローしたわけではないので、分かりかねるが。実際に僕が聞いている中では、一番すごい人なんかは毎月10件以上は取ってくるという人がいた。
代理店契約について	<ul style="list-style-type: none"> ・契約書は「代理店契約書」と「代理店取引個別契約書」の2種類で、この他に代理店と交わす書類はない。代理店が契約を取ってきて、あとのサービス、360度写真の撮影及び編集、並びにそれに付随するサービスは当社がやる。契約書は契約時期によって変わっている。代理店に対するサポート内容や、代理店の報酬金額・契約金額が変わったりしている。個別契約書でも解約ができるプランとできないプランがあり、安心保証制度の内容が書いてある個別契約書もあるはずである。 ・代理店は、みんな素人の方なので、やはりお金だけいただいて終わりではなく、ちゃんと自分で活動できるようにサポートを行っていた。例えば、覚えてもらうために何度も社員が同行し、要は商談を見せて覚えていただく同行訪問とか、プランによっては、本業を持っていたら店舗様に対してアポイントを取る時間がないということで、当社でアポイントを取ってあげるアポイントサポートとか、そういうサポートも行っていた。そして、研修を全員にやっている。契約金を支払うと、それに対して販売サポート、アポイントサポートなどを当社が行うという関係になっている。 ・当社は「大手ウェブサイト事業者Xに信頼されている掲載者」であり、やはりXに認められている当社の看板があって初めて店舗に営業しやすくなるわけなので、代理店の皆さんは、Xに認められている当社の何々さんという形で営業してもらっている。 ・代理店の方が活動するときに、新宿区などエリア設定はしていた。担当のエリア以外は、基本的には営業してはいけない。そのエリアで販売する権利を与えた、そこでやっていただくと、そういう認識でいい。

項目	内容
研修・サポートについて	<ul style="list-style-type: none"> ・座学研修は基本的に1回であるが、同行訪問については回数や期間の制限はない。何とか一人で商談できるようにするというのが目標である。初めのうちは隣で商談を見ていてくださいという形でやって、ある程度何回か連れていったら、「今度はあなたがしゃべってください。私が隣でフォローします」という形で、サポートしていったと思う。一人で行けるようになるのは個人差がある。難しそうであれば何回も連れていくし、研修も行う。要は、1人で行って決まらなかったら意味がない話になってしまうので、「もう大丈夫だよというまではフォローしてあげるよ」という形で各代理店には伝えているはずである。 ・同行訪問にて成約した場合も、代理店に報酬は入る。申立人Aさんには2件分12万5000円の報酬が入っていると思う。Cさんには2万円ほど振り込んだと認識していた。Eさんについては、同行訪問で行った日に解約したいという申し出があったために、報酬を振り込んでいないと聞いている。 ・店舗に商談に行くアポイントを取るサービスもプレミアムプラン会員の方にはついている。本当は自分でアポイント取りも含めて全部やってほしいという部分もあったのだが、やはり人によって本業のほうの繁忙期もあるだろうから、その辺は臨機応変に対応できるように、サービスの付加価値として行っていた。 この仕事の一番の肝はアポイントである。はっきり言って、商談に行けばほとんど高い成約率で決まってしまうので、アポイントさえ取ればというところがある。ただ、アポイントに関しては正直言ってセンスというか、経験値というのは差が出るので、みんなプレミアムプランになっているのではないかなと思う。
解約権と契約金の返金について	<ul style="list-style-type: none"> ・いつでも中途解約できるという約束事は基本的には設けていなかった。解約はできないと言っていると思う。だからうちは「安心保証制度」をつけている。安心保障制度とは、まるっきり活動もしていないのに稼げませんでした、だから返金してくださいというのは、これは本末転倒であるので、最低限、月に2回店舗に商談に行く活動をしてくださいと、その上で1年後、成約が全然取れませんでしたということであれば、これはこちらのサポート内容に問題があるので、そのときは契約金と報酬額との差額をお戻ししますよというような内容である。 ・実際に安心保証制度で返金した人も2人いる。代理店は一番多い時で昨年の秋ごろに50人くらいいたと思うが、今現在活動しているのは10人くらいで、ほかの何十人は解約しないで、何もしないでそのままになっている。
[360度写真の撮影及び編集、並びにそれに付随するサービス]の売りについて	<ul style="list-style-type: none"> ・360度写真を扱っている会社はうち以外にも幾つもあり、そこでの差別化で、360度写真の画像を入れた店を検索エンジンにおいて上位表示させる、そういうサービスをうちでやっている。もちろん上位表示させる方法は企業秘密ではある。代理店には、「トップページに確実に載りますよと店舗に言ってよい」と、そういうふうに教育していると聞いている。「トップページに載りますよ」といったら営業の駆け引きは余り要らないと思う。だから、素人の方でも契約を取りやすいのではないかなと思うのは、簡単に想像がつく。
申立人らに来訪要請した際の説明について	<ul style="list-style-type: none"> ・当社のサイトには、副業でできると大きく書かれていて、多分、この広告で皆さん興味を持って資料請求されたのではないかなと思う。申立人5名の方々が、当社社員と会う約束をする際に、「有料の副業プランの契約について勧誘します」とは聞いていないとのことだが、資料請求された方には資料を一式送っていて、この資料に、いろいろなプランがあることや1件当たりの報酬金額も明記してある。有料プランも全て記載しており代理店契約のこともきっちり載っている。

項目	内容
契約勧誘場所について	<ul style="list-style-type: none"> ・勧誘場所が、甲地域や乙地域の貸しオフィスで本社でなかったのは、本社自体が、丙業者のレンタルオフィスで、丙業者の貸しオフィスのどこでも使えることになっているので、各場所で会っているだけである。
どのくらいの期間で契約金の元が取れるかについて	<ul style="list-style-type: none"> ・どれくらいの期間で元が取れるという説明はしていないのではないかと思う。活動する時間によって違うからである。「すぐにもトップページに載りますよと説明したら、10件商談に行ったら6件から7件は契約が取れる」という形では伝えてっていると聞いている。プレミアムプランの場合は、「アポイント取りは、会社のほうで実施してあげるので、月に10件商談に行けば契約金ぐらいの収入はいけるだろう」と、それぐらいは話しているのではないか。商談時間なんか20分で終わってしまう。なので、結構行ける。 ・成約率、お店を訪問して契約してくれる率は、素人の方でも60%と伝えている。慣れている人は80%取れるが、慣れないと60%、70%だと伝えていると聞いている。前提として、お店の対応者がオーナーか店長かによって成約率も変わるということも伝えていると聞いている。
契約金の支払いについて	<ul style="list-style-type: none"> ・契約金は、いつまでに払うというものではない。払った日が契約日という形になっていると思う。代理店取引個別契約書に、研修の前日までに支払えばよいと書いてあるとのことだが、実際こういうふうには書いてあるけれども、研修のときには名刺とかその人の資料とかも全部用意して行っていたので、その前にはもう代金は頂戴しているような格好だったと思う。 ・支払いに当たって、クレジットカードの利用を勧めていたとは聞いていない。Eさんが、クレジットカード作成に関して、当社の勧誘者から、「学生と書いてはいけない、社会人と書いてね」と言われたと述べているとのことだが、言った言わないの話になってしまうと思う。
解決方法についての考え	<ul style="list-style-type: none"> ・クーリング・オフ制度の適用がない取引だと認識している。仕事をあっせんしているのではなくて、各自それぞれでやるので、このビジネスは業務提供誘引販売取引にはひっかからないというのを聞いたことがある。 ・話を聞かないつもりは全くない。ただ、理解していただいた上で入会していただいて、活動も実際にして、人も金も物も動いている。安心保証制度という「月にこれだけは活動してください、それでも契約が取れないのだったら当方のせいだから差額をお返しします」という約束事もちゃんと立てた上で活動していただいているのにも関わらず、自己事情で解約したいと言われ、「わかりました、全額お返しします」というのは、それはちょっとお答えしづらい。
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・当社の社員であったFが、申立人に対して代理店契約とは別に儲け話を持ち掛け、渡された金員を返還していないという話は、聞いたことがある。雇用責任ではないが、誰に幾らというのを教えてもらえれば、会社として対応させていただく。

資料 7

「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」処理経過

日 付	部会開催等	内 容
令和元年 5月28日	【付託】	<ul style="list-style-type: none"> ・紛争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
6月19日	第1回部会	<ul style="list-style-type: none"> ・紛争内容の確認 ・申立人Cからの事情聴取
7月 3日	第2回部会	<ul style="list-style-type: none"> ・申立人D・Eからの事情聴取
7月18日	第3回部会	<ul style="list-style-type: none"> ・申立人Bからの事情聴取
8月 8日	第4回部会	<ul style="list-style-type: none"> ・申立人Aからの事情聴取
8月22日	第5回部会	<ul style="list-style-type: none"> ・相手方からの事情聴取
8月23日		<ul style="list-style-type: none"> ・大手ウェブサイト事業者Xへ質問票を送付したが協力を得られなかった。
9月26日	第6回部会	<ul style="list-style-type: none"> ・問題点の整理 ・あっせん案の考え方の検討
10月23日	第7回部会	<ul style="list-style-type: none"> ・相手方にあっせん案の考え方等を示し、意見交換を行う予定であったが、相手方が欠席 ・あっせん案及び調停案の確定 ・今後の対応の検討 ・報告書骨子の検討
10月24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 (各申立人は受諾、相手方は無回答)

11月11日	(調停案)	・調停案を相手方に提示し受諾を勧告 (相手方は無回答)
11月21日	第8回部会	・今後の対応の検討 ・報告書の検討
11月22日		・相手方に対し再度回答を要請 (相手方は無回答)
12月20日	第9回部会	・報告書の検討
12月20日	(通知)	・当事者双方に処理手続の打ち切りを通知
令和2年 2月20日	【報告】	・知事への報告

資料 8

東京都消費者被害救済委員会委員名簿

令和2年2月20日現在

氏 名		備 考
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	本件あつせん・調停部会委員
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	
後藤 卷 則	早稲田大学大学院法務研究科教授	会長代理
菅 富美枝	法政大学経済学部教授	
高木 篤 夫	弁護士	
中野 和 子	弁護士	本件あつせん・調停部会長
野田 幸 裕	弁護士	
平野 裕 之	慶應義塾大学法科大学院教授	
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 廣	弁護士	
山口 由紀子	相模女子大学 副学長・人間社会学部教授	
消費者委員		(4名)
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 参与	
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)
佐藤 成 知	一般社団法人東京工業団体連合会 専務理事	
湊元 良 明	東京商工会議所 理事・産業政策第二部長	
傳田 純	東京都商工会連合会 専務理事	
穂岐山 晴彦	東京都中小企業団体中央会 常勤参事	