

## 東京都消費者被害救済委員会

- ◆「インターネット通販の副業に係る紛争」を調停案受諾で解決
- ◆「訪問販売によるCO<sub>2</sub>排出権取引の契約に係る紛争」を新たに付託

本日、東京都消費者被害救済委員会(会長 松本恒雄 一橋大学大学院法学研究科教授)から、「インターネット通販の副業に係る紛争」(平成24年8月23日付託)の審議の経過と結果について、知事に報告がありました。

また、東京都消費生活条例に基づき、知事は委員会に「訪問販売によるCO<sub>2</sub>排出権取引の契約に係る紛争」を付託しましたので、併せてお知らせします。

### 【解決案件】

#### 「インターネット通販の副業に係る紛争」(平成24年8月23日付託)

- 申立人 4名(A、B:40歳代女性、C:50歳代男性、D:30歳代女性)
- 契約金額 A:約27万円、B:約13万円、C:約29万円、D:約35万円
- 紛争概要

申立人4人は、インターネットで「誰でも簡単に稼げる」という広告を見て1、2万円程度の情報商材を購入した後、「1日30分の簡単な作業で必ず売れる。」「月に100万円以上稼いでいる人は多数いる」「結果が出るまで完全サポート」などと勧誘されて、インターネット通販の副業の契約を締結した。実際には、簡単な作業ではなく、サポートも不十分で商品は全く売れなかった。当初の説明と異なったため、解約、返金を申し出たが、相手方は、応じなかったことから、紛争になった。

#### 《解決内容》

副業の契約は、特定商取引法の業務提供誘引販売取引に該当し、法定書面の不交付によりクーリング・オフによる契約解除が可能であり、申立人4人に既払金を全額返還する旨の調停案を相手方が受諾し、解決した。

### 【付託案件】

#### 「訪問販売によるCO<sub>2</sub>排出権取引の契約に係る紛争」

- 申立人 80歳代女性
- 契約金額 500万円
- 紛争概要

申立人は、訪問販売で、「CO<sub>2</sub>排出権取引は絶対儲かる」「損をすることは無い」と勧められ、相手方の言葉を信じて100万円分のCO<sub>2</sub>排出権売買取引委託契約を締結したが、その後、「もっと投資した方が儲かる」「急に値が下がった」などと言われ、1か月で合計500万円も支払った。取引内容が全く理解できず不安になったので、解約、全額返金するよう求めたが、相手方が応じなかったため、紛争となった。

#### 《付託理由》

CO<sub>2</sub>排出権取引は、金融商品取引法、商品先物取引法の規制対象となっていないため、相談の現場で解決が困難な状況にあるが、高齢者を中心に相談件数が急増しており、委員会で解決指針を示す必要があるため付託した。

# I 解決案件

「インターネット通販の副業に係る紛争」 (平成 24 年 8 月 23 日付託)

## ◆ 主な審議内容 ◆

### 1 情報商材の契約について

- 実際には 100 日間で 100 万円稼いだ人は 2、3 人に過ぎないのに、あたかも情報商材を通して誰もが、100 万円の収入を得られるような勧誘を行っている。また、利益が得られるかどうか不確実であるにもかかわらず、「100 万円保証」などと記載したメールを送っている。
- これらの行為は、消費者契約法第 4 条の不実告知や断定的判断の提供に当たり、取消しができると考えられる。

### 2 副業の契約について

- 本件では、申立人らは相手方が用意した特定の商品を相手方が作成したウェブサイトにて販売代行する権利を契約している。
- この商品は相手方が用意したウェブサイト以外で販売することや、当該ウェブサイトにて他の商品を販売することもできず、販売価格も相手方が決定しており、申立人らには「通信販売を行うもの」としての自主性、自律性はなかった。
- 商品管理や受発注、配送、代金回収、カスタマーセンターの運営等の全てを相手方が行い、それらに対しての費用を販売代行の権利金のほかに申立人らは負担している。
- 本件では、相手方が構築したシステムを利用した業務に従事すれば、販売実績に応じた報酬を得ることができると勧誘して、契約の締結を誘引している。
- こうしたことから、本案件の副業契約は特定商取引法の業務提供誘引販売取引に該当し、法定書面が不交付のため、クーリング・オフによる契約解除が可能と考えられる。

## ◆ 委員会からのコメント ～同種・類似紛争の再発防止のために～ ◆

### 1 事業者に対して

インターネットを利用した通信販売の市場は年々拡大している。こうした中、インターネットを利用して副業の情報を得る機会も多くなり、情報商材を含め、インターネットを介した副業でのトラブルは後を絶たない状況である。事業者には、特定商取引法などの法令を遵守した適正な販売を行うことが求められる。

また、適切な宣伝・勧誘が行われないと、インターネットにおける通信販売の信頼性を損なうことにもつながるので、消費者の誤解を招くような宣伝・勧誘は、厳に慎むべきである。

### 2 消費者に対して

インターネット上には、「誰でも」「必ず稼げる」等の情報商材の宣伝・勧誘が目につくが、広告どおりに収入を得られるとは限らず、本件のような高額な副業契約につながっていく場合もあり、注意をする必要がある。契約をする際は、ホームページやメール等を鵜呑みにせず、契約書の内容をよく確認し、不明な点は納得いくまで説明を求めることが必要である。

また、インターネットの特性上、記載内容が容易に変更でき、サイトそのものがなくなってしまう場合もあるので、インターネットを利用した契約をする場合は、勧誘ページや申込、契約画面等を、その都度記録に残すことが重要である。

## II 付託案件

### 「訪問販売によるCO<sub>2</sub>排出権取引の契約に係る紛争」

#### 紛争内容

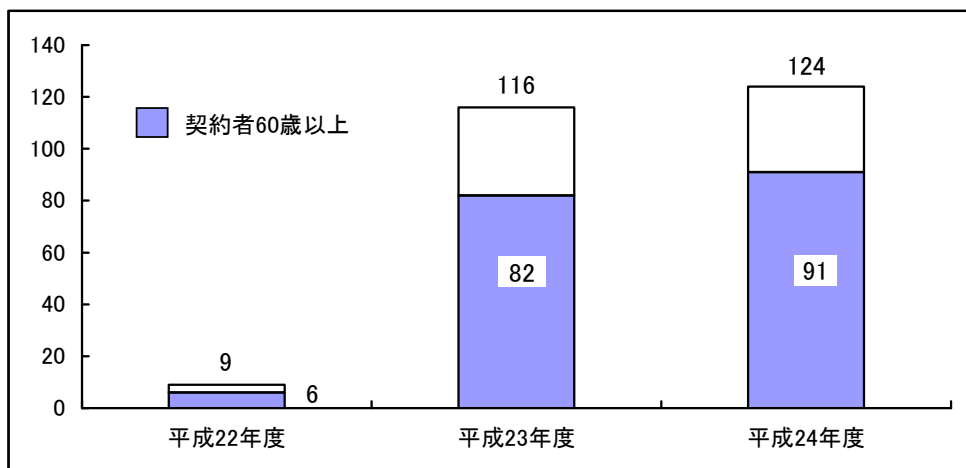
申立人の主張による紛争の内容は以下のとおりである。

- 相手方勧誘員より、「以前励ましてもらったお陰で係長になった」と突然電話があった。心当たりは無かったが、その後も頻繁に電話があり、「絶対に儲かる話があるので会って話したい」と何度も言われ、来訪を承諾した。
- CO<sub>2</sub>排出権取引の契約について、「損することは無い」「信頼して任せて欲しい」と勧められ、取引の仕組みは理解できなかったが、相手方の話を信用して契約した。
- 契約の翌日 100 万円を支払ったが「もっと投資した方が儲かる」と言われ、追加で 150 万円支払った。
- 半月後、相手方より「急に値が下がり、250 万円が 50 万円しか残らなかった」と連絡があったが、申立人は、取引をいつ始めたかなど状況が分からず、現在の取引価格の確認もできなかった。
- 「損をしないために、保険として 250 万円を追加で支払った方が良い」などと言われ、損を取り戻したいと思い 250 万円支払った。
- わずか 1 か月で 500 万円も支払ってしまったが、取引の内容が全く理解できなかったため、解約して全額返金するよう求めた。しかし、相手方は解約に応じず、一部返金のみにとどまったため、紛争となった。

#### 主な問題点と付託理由

- 1 本件の取引は海外のCO<sub>2</sub>排出権の価格や為替相場の値動きを確認しながら、売買の決断をしなければならず、一般消費者には非常に難しい契約であるが、申立人は、「絶対に儲かる」「損をすることは無い」などの説明を受け、取引の内容を理解せずに契約している。このような勧誘方法は、消費者契約法上などの問題があるのではないか。
- 2 CO<sub>2</sub>排出権取引は、金融商品取引法、商品先物取引法の規制対象となっていないため、相談の現場で解決が困難な状況にあるが、高齢者を中心に相談件数が急増しており、委員会で解決指針を示す必要があるため付託した。

#### 《参考》CO<sub>2</sub>排出権取引に関する相談件数の推移（都内消費生活センター合計）



※平成24年度データは  
平成25年2月15日  
時点の登録件数

# 東京都消費者被害救済委員会委員名簿

平成25年2月21日現在

氏 名	現 職	備 考
学識経験者委員		(16名)
安 藤 朝 規	弁護士	
上 柳 敏 郎	弁護士	
沖 野 眞 巳	東京大学大学院法学政治学研究科教授	
織 田 博 子	駿河台大学大学院法務研究科教授	
鹿 野 菜穂子	慶應義塾大学大学院法務研究科教授	本件あつせん・調停部会委員
鎌 野 邦 樹	早稲田大学大学院法務研究科教授	
川 地 宏 行	明治大学法学部教授	
桜 井 健 夫	弁護士	
佐々木 幸 孝	弁護士	
執 行 秀 幸	中央大学大学院法務研究科教授	
千 葉 肇	弁護士	本件あつせん・調停部会長
中 野 和 子	弁護士	
野 澤 正 充	立教大学法科大学院長・立教大学大学院法務研究科教授	会長代理
松 本 恒 雄	一橋大学大学院法学研究科教授	会長
村 千鶴子	弁護士・東京経済大学現代法学部教授	
米 川 長 平	弁護士	
消費者委員		(4名)
有 田 芳 子	主婦連合会 副会長	
奥 田 明 子	東京都地域消費者団体連絡会 代表委員	
橋 本 恵美子	東京都生活協同組合連合会 常任組織委員	
宮 原 恵 子	特定非営利活動法人東京都地域婦人団体連盟 総務部 部長	
事業者委員		(4名)
小 川 高 宜	東京工業団体連合会 専務理事	
栗 山 昇	東京都商工会連合会 副会長	
堀 内 忠	東京都中小企業団体中央会 専務理事	
間 部 彰 成	東京商工会議所 理事・産業政策第二部長	

# 東京都消費者被害救済委員会の概要

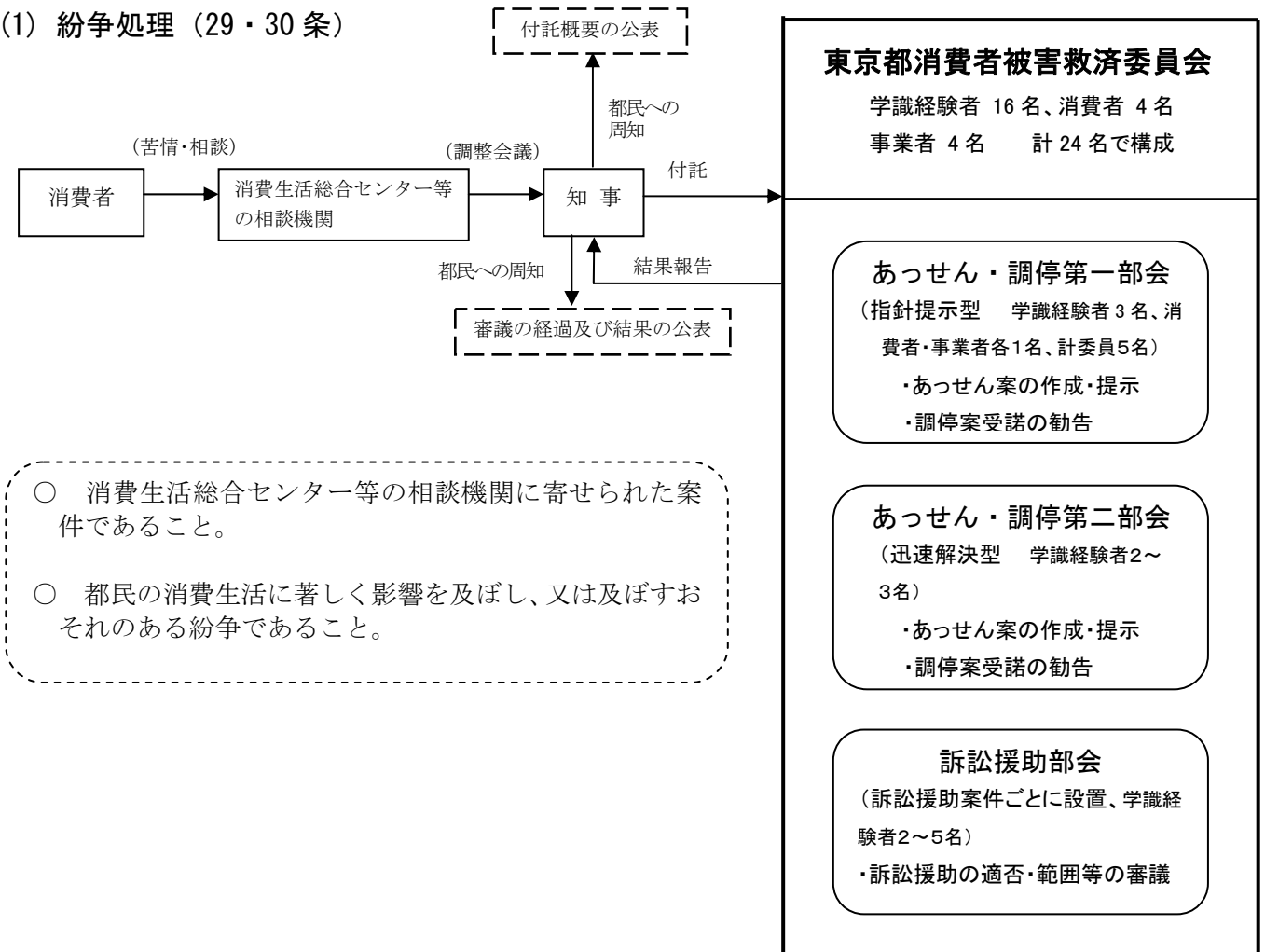
## 1 目的

消費生活総合センター及び区市町村並びに一定の要件を満たした消費者団体（以下「消費生活総合センター等」という。）の相談機関に寄せられた苦情・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、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ある東京都消費者被害救済委員会が、「あっせん」や「調停」を行うことにより、公正かつ速やかな解決を図る。

また、知事は委員会の意見を聴いて、消費者訴訟に対して訴訟資金の貸付け等の必要な援助を行う。

## 2 消費者被害救済のしくみ

### (1) 紛争処理（29・30条）



- 消費生活総合センター等の相談機関に寄せられた案件であること。
- 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であること。

### (2) 消費者訴訟の援助（31条）

知事は、委員会に付託した紛争案件のあっせん・調停が不調となり、消費者が、事業者を相手に訴訟を提起する場合又は事業者に訴訟を提起された場合で、条例が規定する要件を満たすときは、委員会の意見を聴いて、当該消費者に対し、訴訟資金の貸付等、訴訟活動に必要な援助を行うことができる。

