

パソコンを使用する内職の あっせんに係る紛争案件

報 告 書

(東京都消費者被害救済委員会)

平成17年5月

東京都生活文化局

はしがき

東京都は、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、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、消費生活総合センター等の都の相談機関に、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、消費生活相談として処理するのとは別に、知事から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、解決にあたっての考え方や判断を示します。

この、委員会の紛争を解決するにあたっての考え方や判断、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、平成17年5月18日に委員会から知事に提出された「パソコンを使用する内職のあっせんに係る紛争案件」（平成16年12月2日付託）の報告書を、上記の目的で関係各位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。

平成17年5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	当事者の主張	2
第 4	委員会の処理	2
1	処理の経過と結果	2
2	申立人からの事情聴取	3
3	相手方からの事情聴取	3
4	あっせん案及び調停案	3
第 5	報告にあたってのコメント	4
1	本取引態様の問題点	4
2	法律上の問題点	7
3	あっせん案及び調停案の考え方	12
4	今後の課題	13
資 料		
1	「パソコンを使用する内職のあっせんに係る紛争案件」処理経緯	21
2	東京都消費者被害救済委員会委員名簿	22

第1 紛争案件の当事者

申立人(消費者) 3名(A:女性・50歳代、B:男性・20歳代、C:女性・40歳代)
相手方(事業者) 1社(株)S.C.S(宮城県仙台市、旧社名(株)セイズクレジットサービス)、
以下「甲社」又は「与信業者」という。)

甲社と加盟店契約を締結していた本件販売会社(株)セイズ(東京都台東区、但し、本件契約締結時は宮城県仙台市、以下「乙社」という。)及び(株)ラブエージ(宮城県仙台市、以下「丙社」という。)は、事実上倒産している。(なお、両社をあわせて「販売会社」ともいう。)

また、申立人らと販売会社との契約に基づいて技術指導および業務提供を行っていた会社(宮城県仙台市、以下「丁社」または「業務提供会社」という。)も営業を停止している。

第2 紛争案件の概要

申立人らは、新聞折り込みや郵便ポストに入った「パソコンを使った内職」の広告を見て資料を請求したところ、販売会社から契約書用紙が送付された。さらに電話で「収入は月5万円以上にはなる。そのためには、指定されたパソコンレッスン教材を購入し、検定に合格するなどの資格を取得する必要がある。」との説明を受けた。申立人らは約66万円もの高額な教材は不要と断ったが、「仕事の紹介を受けるのに必要」と数回にわたり勧誘され、やむなく支払総額約90万円のクレジットで契約した。

申立人Cは、仕事に必要な資格取得のための勉強内容が難しく、また、勉強のサポートサービスもうまく利用できなかったため、資格の取得を断念したが、資格を取得した申立人A及びBは仕事を始めた。

しかし、勧誘時の説明と異なり、業務の提供を受けた申立人のうち申立人Aは、契約後1年間に計4回の仕事で合計約2万円の収入しかなく、しかもこのうちの1回は、資料の厚さが約30cmにもなる膨大な量のアンケートの処理をしたにもかかわらず、経費等を差し引かれて得た収入は600円にも満たなかった。

申立人Bも同様に計2回の仕事で合計約6千円の収入しかなく、このうちの1回は、約10時間かけて仕上げたにも関わらず、得られた収入は2千円程であった。

申立人らは仕方なく契約代金を支払い続けていたが、その後、販売会社の担当営業員と連絡がとれなくなったことなどから、勧誘時に説明されたような収入が全く得られていないこと、販売会社の倒産により今後仕事ができる可能性がなくなったことなどを理由に、販売会社と与信業者に対し契約の解除と既払金の返金を求めた。

これに対し本件紛争の相手方である与信業者は、「申立人らとの契約は金銭消費貸借契約であり、割賦販売法に基づく支払拒否はできない」「販売会社は倒産しているが、乙社又は丙社との契約に基づいて申立人らに技術を指導し、あるいは業務を提供する会社(丁社)は存続しており、内職のあっせんは可能」「解約損料を支払えば解約に応じるが、追加支払金が必要」などと主張し、紛争となった。

(参考)



(株)セイズによる新聞折り込み広告の例)

申立人らが受け取った広告ではないが、内容的にほぼ同じもの。

第3 当事者の主張

1 申立人（消費者）の主張

申立人らは、勧誘時の、契約代金は今後仕事で得られる収入で大丈夫、といった営業員の説明を信じてそれぞれ販売会社と契約したが、勧誘時に説明されたような収入が全く得られておらず、当該販売会社が倒産し、今後、仕事ができる可能性もなくなったので、契約を解除し、既払金を返金してもらいたい。

2 相手方（事業者）の主張

申立人A及びBについては、販売会社は倒産しているが業務提供会社による内職のあっせんは可能であり、債務不履行はないから申立人A及びBには債務不履行に基づく契約の解除権はなく、契約の解除には一定の解約損料が必要である。申立人Cについては所定の期間（2年）内に資格を取得できなかったため、業務提供を受ける資格がないから、業務提供義務は存在せず、申立人Cに対する債務は履行済みであるから、その他の申立人と同様に債務不履行に基づく契約解除はできない。なお、会社の誠意として、各申立人から契約解除の申し出があっても以降の支払請求はしていない。しかし、支払請求権は存続していると考えます。

第4 委員会の処理

1 処理の経過と結果

本件は、平成16年12月2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・調停部会（以下「部会」という。）に委ねられた。

部会は、平成16年12月10日の第1回から8回にわたって開催された。

第1回部会では紛争内容の確認を行うとともに、紛争処理の基本的な考え方について検討した。

第2回部会では相手方である甲社から、販売会社及び業務提供会社との関係、申立人との契約内容、申立人と販売会社との契約内容に対する意見や考え方、希望する解決内容等について事情聴取を行った。

第3回部会では申立人から、勧誘時や契約したときの状況や説明内容、契約内容の認識、希望する解決内容等について事情聴取を行った。

第4回部会ではあっせん案の基本的な考え方等について検討した。

平成17年1月31日、あっせん・調停部会長は委員1名とともに甲社に対し、事情聴取しながら、あっせん案の基本的な考え方等を説明し、意見交換を行った。

第5回部会では申立人の意向やあっせん案の基本的な考え方の説明の際に示された甲社の意見等を踏まえてあっせん案の検討を行うとともに、今後の対応方針を検討し、甲社からの回答を待ってあっせん案を確定することとした。

平成17年2月7日、甲社から、あっせん案の基本的な考え方は受け入れられないとの回答があった。

第6回部会では甲社からの上記回答を踏まえ、あっせん案を確定した。さらに、調停案についても検討した。

部会終了後、直ちに、当事者にあっせん案を送付した。申立人ら3名は全員、あっせん案を受諾したが、甲社からは平成17年2月21日付であっせん案を受諾しないとの回答があった。

このため委員会は直ちに、甲社に対し調停案を送付し、受諾の勧告を行ったが、甲社からは、平成17年3月2日付で、調停案について受諾しないとの回答があった。

本委員会は、この紛争の解決手続きである「あっせん」「調停」のいずれもが、甲社の拒否により不調となったため、本委員会による解決の処理手続きを終えることとした。

2 申立人からの事情聴取

平成17年1月7日の第3回部会において、申立人B及びCから、勧誘時や契約したときの状況や説明内容、契約内容の認識、希望する解決内容等について事情聴取を行い、事実関係の把握を行った。申立人Aについては、部会審議を踏まえ、事務局で事情聴取を行い、事実関係の把握を行った。聴取した内容は、別表1のとおりである。

3 相手方からの事情聴取

平成16年12月24日の第2回部会において、甲社から、販売会社及び業務提供会社との関係、申立人との契約内容、申立人と販売会社との契約内容に対する意見や考え方、希望する解決内容等について事情聴取を行った。事情聴取した内容は、別表2のとおりである。

4 あっせん案及び調停案

(1) 本委員会が申立人及び甲社に提示したあっせん案の内容(要旨)は次のとおりである。(各申立人共通)

- ア 甲社は申立人 に対する残債権を放棄する。
- イ 甲社は申立人 が支払った既払金 円から 円を申立人 に返金する。返金の方法は、申立人 の指定する預金口座等に、平成17年3月15日までに振込むものとし、振込みに係る手数料は甲社の負担とする。
- ウ 甲社は申立人 が本件販売会社から購入した教材等に対する所有権を放棄する。
- エ 申立人 と甲社との間には、本あっせん条項以外に、本件紛争に関して相互に何らの債権債務のないことを確認する。

(2) 本委員会が甲社に受諾を勧告した調停案の内容(要旨)は次のとおりである。(各申立人共通)

- ア 申立人 と甲社とは、本件紛争に係る申立人 と甲社との契約に基づく債権・債務が存在しないことを互いに確認する。
- イ 甲社は申立人 が支払った既払金 円全額を申立人 に返金する。返金の方法は、申立人 の指定する預金口座等に、平成17年3月15日までに振り込むものとし、振り込みに係る手数料は甲社の負担とする。
- ウ 申立人 は甲社に対して、本件販売会社から購入した教材等を平成17年3月15日までに送付して引き渡す。送付費用は申立人 の負担とする。
- エ 申立人 と甲社との間には、本調停条項以外に、本件紛争に関して相互に何らの債権・債務のないことを確認する。

(参考) [既払金等の状況]

(単位 円)

	契約金額 (支払総額)	既 払 金	残 額	あっせん案で提示した要返還額	調停案で提示した要返還額
申立人A	896,784	274,284	622,500	137,142	274,284
申立人B	874,628	328,628	546,000	164,314	328,628
申立人C	874,628	405,028*	473,200	202,514	405,028

*申立人Cの既払金には支払遅延利息3,600円を含む。

第5 報告にあたってのコメント

1 本取引態様の問題点

(1) 本体となる取引の問題点

ア 悪質な業務提供誘引販売取引

本件は申立人らと甲社との紛争であるが、甲社の関与は、販売会社と申立人らの取引（以下「本体取引」という）の代金を立て替える形のものであるので、以下、まず元になる本体取引の問題点について検討する。

販売会社が行った本体取引は、内職者募集の広告を掲載し、反応した人に電話をかけて、内職を行うには教材購入と資格が必要であるとして、仕事の提供をちらつかせながら教材購入と資格取得のための訓練を勧誘するものであり、後に認定する通り、業務提供誘引販売取引に該当する。

そして、本体取引はその中でも悪質な業務提供誘引販売取引といえる。まず、全体を見ると、最初から適切な情報を開示して行う業務提供誘引販売取引ではなく、最初に求人広告の形をとって報酬を支払う姿勢を示しながら、徐々に提供情報の内容を変えていき、結局、債務を負担させるという手法をとっている。単に仕事と収入を求めてきた人から逆にお金をとってしまう欺まんな的な手口である。また、不当に高額のお金で有用性の低いものを売りつけることとなっており、この点でも悪質である。以下これらの点などにつき説明する。

(ア) 逃げ水のような業務提供

業務提供誘引販売取引にしばしば見られるように、本体取引では、後に提供される業務により得られる収入で債務支払が可能であると債務負担前に思い込ませ、自らの資金を支出する覚悟のない人に債務負担を承諾させている。ところが実際は、そのような収入を得られる業務が提供される状況にはなかった。債務を支払うに足る収入を得られる業務が提供されるのには、当初からいくつかの障害が設けられているが、それについては消費者が後から徐々に気づくような仕組みになっている。そして、債務を支払うに足る収入を得られる業務提供は、次のとおり、いわば逃げ水のようにいくら追いかけても獲得できないものであった。

まず、単に仕事をしようと思って接触した申立人らに対し、販売会社は、業務提供を受けるには販売会社から教材を購入して資格を取得することが必要である旨伝えた。教材を購入しても資格取得の見込みが立たなかった申立人Cは、その段階で業務提供を受けることをあきらめた。広告にはなかった資格という障害が登場し、そこでつまずいた申立人Cは、業務提供を受けられないのは資格を取得できない自分に原因があると思われ、この商法の問題性には気づかなかった。

教材を購入して資格も取得した申立人A及びBに対しては、さらに業務提供会社の行う適性試験に合格することが求められた。

もともと技術があったため資格を取得できた申立人A及びBは、適性試験にも合格し、その前後を通じて丁社から業務の提供を受けた。ところが、丁社は、研修期間であることを理由にして労力に見合わない安い対価しか支払わなかった。資格を取得しても研修扱いであること、研修期間中に提供される業務には安い対価しか支払われないという事実、業務を行ってから

はじめて気づき得たといえる。さらには、提供を受けた労力に見合わない安い対価の業務ですら、数時間ないし十数時間でこなせる量だけを数ヶ月に1回の頻度で提供されたにすぎず、提供は形ばかりのものであった。結局、どこまで行っても、債務を支払うに足る収入を得られる業務は提供されず、当初の話とは著しく異なる状況であった。

これに加えて、販売会社は、広告では自社で業務を提供するように表現し、その後もそのように口頭で伝えながら、徐々に丁社が業務を提供することを前提とする情報を出していき、自社を業務提供主体から遠ざけていった。その後、丁社は営業を停止しているが、引き継いで業務を提供するという別の業者（以下「戊社」という。）を甲社から示唆されるなど、教材販売と業務提供の関連性がますます弱められていった。

結局、業務提供する丁社が営業を停止してしまったため、現時点では申立人らは誰もが業務提供を受けるのをあきらめざるを得ない状況となった。

（イ）不当に高価な販売

本体取引から業務提供を除いた残りの取引の内容を見ると、時価数万円相当の教材とほとんど有用性のない指導の対価として約66万円、割賦金利も合わせると90万円近い金額の債務負担が設定されている。この点だけを捉えて暴利行為と評価することも可能である。業務提供誘引がなければ、このような不合理な取引を申立人らが承諾することはなかったはずである。

（ウ）不要な商品を買わせる手法

販売会社は、既に技術を習得しているから教材の購入は不要である旨申し出た申立人A及びBに対して、教材を購入して資格を取得した者以外には業務を提供しないと伝えて、教材の購入を説得した。これにより、申立人A及びBは、技術や資格の取得のためには不要と考える教材の購入を承諾した。業務提供誘引がなければ、このような不合理な承諾をすることはなかったはずである。

（エ）問題に気づくまでに期間がかかる仕組み

高額を支払う意思のない消費者に高額で販売をするので割賦販売の形を取ることになるが、資格取得、適性試験合格までにそれぞれ期間を要するし、業務提供が現実にはほとんど受けられないこと、業務提供が受けられても対価が不相当に安いことに気づくまでに更に期間を要するので、契約をした消費者に対し、それまでに割賦金をかなりの額まで支払わせることができる。現に申立人らの支払金合計は、30万円前後から40万円程に達しており、その段階で取引の問題点に気づいて顧客が支払停止等の決断をしても、販売会社と甲社の総体で見ると、十分利益をあげたことになる。

イ 特定商取引法違反

本体取引は、以下のとおり、業務提供誘引販売取引に関する特定商取引に関する法律（以下「特商法」という。）の複数の規定に違反している。

広告規制違反

販売会社は、業務提供誘引販売取引であるのに単なる内職者募集の広告をしている。この広告は、特商法53条で業務提供誘引販売取引について広告する場合に記載しなければならないと

されている事項（商品又は役務の種類、特定負担、業務提供条件等）のほとんどを欠落させており、明らかに同条に違反する。この違反は、特商法 72 条（100 万円以下の罰金）に該当する。

内職者募集の部分に限っても、業務提供利益について実際のものより著しく有利であると誤認させるような表示となっており、誇大広告違反の禁止を規定した特商法 54 条に違反する。

書面交付義務違反

販売会社は、特商法 55 条に規定する締結前書面（業務提供誘引販売業に関する事項を記載）、締結後書面（商品・役務の内容、業務提供条件、特定負担、20 日間のクーリング・オフ等に関する事項を記載）のいずれも交付しておらず、同条に違反する。

禁止行為違反

申立人らは、「月収 5 万円くらいあるから大丈夫」「教材費用は半年で元が取れ、その後は儲けとなる」などと告げられて勧誘されたと訴えており、この通りとすれば、業務提供利益に関する事項につき故意に不実のことを告げたことになり、その場合は、特商法 52 条 1 項 4 号に違反する。

クーリング・オフ期間について 8 日間と説明されたという申立人もおり、これが故意になされていれば、特商法 52 条 1 項 3 号に違反する。

ウ 東京都消費生活条例違反

本体取引は、このように特商法の多数の規定に違反するほか、下記のとおり、東京都消費生活条例にも違反している。

該当行為	東京都消費生活条例25条
重要な情報の不告知等 月収 5 万円などと過大な収入見込み額で勧誘している。	11項1号 同条例施行規則6条2号、3号 *取引条件等に関する重要情報の不告知 *誤信を招く情報を提供 *将来における不確実な事項について断定的判断を提供
法定書面不備 「申込及び締結書」の販売条項に、業務提供に関する表示がない。	11項1号 同条例施行規則6条2号、3号 *取引条件等に関する重要情報の不告知 *誤信を招く情報を提供
法定書面不備 契約書にクーリング・オフ期間を 8 日間と表示	11項1号 同条例施行規則6条3号 *取引条件等に関する重要情報の不告知 *誤信を招く情報を提供 11項3号 同条例施行規則8条3号 *解約又は取消し等の権利制限により不当な不利益をもたらす

(2) 甲社の「立替払い」の問題点

相手方の与信行為は、以下の点で、東京都消費生活条例に違反している。

該当行為	東京都消費生活条例25条
不当な与信契約 甲社は、販売会社の実態を知りながら、若しくは知り得べきであったにも関わらず、クレジット契約を締結した。	11項7号 同条例施行規則12条3号 *販売業者等の行為が不当勧誘行為等に該当することを知り得べきであるにもかかわらず、与信契約を締結

本事案における特徴ともいえる問題点として、甲社は、後に認定する通り、販売会社と事実上一体ないしそれに近い密接な関係の会社であるのに、別会社による「立替払い」の形をとって

いることが指摘できる。これは、前記のとおり悪質な本体取引について生ずる顧客からの抗弁対抗を、事実上抑制する効果がある。中には、「立替払い」につき消費貸借契約の形をとっている例もあり、上記の立替払いの形式よりも更に、抗弁対抗を抑制する事実上の効果がある。仮に、このような取引形態の外形が意図的に作り出されたのであれば、きわめて問題のある行為といえる。

2 法律上の問題点

(1) 与信業者の関与のあり方・取引類型 割賦購入あっせんか、消費貸借か

相手方である甲社は、貸金業の登録を受けた貸金業者であり、申立人との契約は、割賦購入あっせんの形態による立替払契約ではなく、目的ローンの形態による消費貸借契約であると主張している。

しかし、割賦購入あっせんに該当するかどうかは、与信業者の登録の内容によって決まるものではなく、割賦販売法(以下「割販法」という。)2条3項の定義をみただけでは決まる事項である。本件において問題となる形態は個品割賦購入あっせんであり、その定義は、「特定の販売業者が行う購入者への指定商品の販売を条件として、当該指定商品の代金の全部又は一部に相当する金額を当該販売業者に交付し、当該購入者から2月以上の期間にわたり、かつ、3回以上に分割して当該金額を受領すること」である(割販法2条3項2号)。

要点は、当該販売を条件として、当該販売業者に対し代金に相当する金額が交付されていることであり、割賦購入あっせんという三者間契約関係の一環として信用供与が行われていることである。

本件についてみると、いずれの申立人についても、金銭は、甲社から、乙社ないし丙社へと、その代金相当額として、支払われており、信用供与を受ける申立人に用途についての裁量は全くない。したがって、本件の場合には、割賦購入あっせんの定義に該当する。加えて、本件の信用供与については、商品の販売に伴って、販売業者から申込書が提示され、それへの消費者による記載も販売業者からの指示ないし助言のもとに行われ、契約手続は商品の販売と一体的に行われているのであり、この点からも、割賦購入あっせんに該当することは明らかである。(なお、販売業者への金銭の交付を直接に行わず、いったん消費者の口座への振込み等を経由して行うことが考えられるが、単純に経由地を設けることによって、実質が変わるものでないことは当然である(割販法の定義につき、割販法2条3項2号かっこ書)。)

申立人B及びCについては、クレジット契約申込書が用いられ、その説明資料においても三者契約であるとして、割賦購入あっせんの仕組みの説明がされているのに対し、申立人Aについては、「極度額契約書」(極度額消費貸借契約申込書)が用いられているが、契約の性質は当事者の用いた名称に拘泥(こうでい)することなくその内容の実質に即して決定されるのであり、上記のとおり、申立人Aについても、割賦購入あっせんの定義に関する事情は同一であり、その定義をみただけから、契約書の名称が「極度額契約書」となっていることは、本件の契約関係が割賦購入あっせんの形態の三者間契約であることを妨げるものではない。

(2) 取引の性質 動産の電話勧誘販売か、業務提供誘引販売か

販売会社の申立人らに対するパソコン教材の販売は、電話勧誘と書面送付によって契約の勧

誘・締結が行われており、申立人 B 及び C との間の販売契約の申込書・契約書では、特定商取引法上の電話勧誘販売であることが記されている。しかし、申立人らはいずれも新聞折込みないし郵便受け投函の広告チラシをみて資料請求をしたものであり、その広告は、「自宅でのお仕事スタッフ募集」を見出しとした在宅での仕事の提供を内容とし、教材の販売については一切言及がなく、送付された資料にも、在宅ワーク、在宅業務が正面から打ち出されている。

また、申立人らからの事情聴取によれば、契約締結に至る経緯は、資料の送付後、販売会社の担当者から、資料の到達を確認するとともに契約の締結を勧誘する電話があったというものであるが、その勧誘においても、在宅での仕事の提供であることが打ち出され、その仕事のために、資格の取得及びそれに向けた学習が必要と言われたというのであって、申立人らに対する販売会社の説明は、一貫して、在宅での仕事の提供というものであった。

このような事情からすれば、そもそも契約内容自体が、教材という物品の販売（及びそれに付随する研修等のサービス提供）にとどまらず、業務提供ないしそのあっせんを中核とするものであると解することができる（詳細は(4)参照）。たとえ、債務内容として業務の提供ないしそのあっせんが含まれておらず、契約は物品の売買であるとしても、物品の販売等の事業を行うこと、自ら提供ないしあっせんする、販売の目的物である物品を利用する業務に従事することによって得られる利益をもって誘引すること、特定負担を伴うその商品の販売等の取引であること、がそれぞれ認められるから、本件は、特商法 51 条 1 項にいう業務提供誘引販売取引に該当する。

本件において業務提供誘引販売取引への該当性が問題となりうるとすれば、の要件の充足の点であるが、(ア)業務の提供は、販売業者（乙社ないし丙社）自身が提供する場合だけでなく、業務をあっせんする場合も含まれ、(イ)業務の提供ないしあっせんを契約することは必要でなく、販売の誘引としていけばよく、(ウ)業務の提供を受けるためにはある資格の取得が必要とされ、その資格取得のためには、販売の対象である資格取得教材を購入しなければならないとされ、提供される業務と販売される商品との間に利用関係が認められるので、この要件は充足されていると認められる。

(3) クーリング・オフと抗弁の対抗

(2) に述べたように、本件の販売会社と申立人らとの間の契約関係は、特商法の業務提供誘引販売取引に該当し、また、申立人らの消費者性（特商法 55 条、58 条参照）についても疑問の余地はなく、本事案の取引については、業務提供誘引販売取引に関する特商法の規定が適用されることとなる。

本事案の取引は、特商法上、業務提供誘引販売取引に要求される広告規制や書面交付義務がみだされていない。このうち特に問題となるのは、契約書面では、クーリング・オフの期間につき書面受領から 20 日間と記載されるべきであるのに、電話勧誘販売の場合である 8 日間となっている点であり、これは書面の記載不備であって、その結果、法定書面の受領がないことになり、いつまでもクーリング・オフの行使が可能となる（特商法 58 条）。

そして、申立人らは、いずれも、クーリング・オフを行使している。

(1) で述べたように、本件の甲社による信用供与は、割賦購入あっせんであり、クーリング・オフによる代金債務の消滅・不発生の抗弁を甲社に対抗することができる（割販法 30 条の 4）。

(4) 債務不履行と抗弁の対抗

(2) で述べたように、申立人に対する販売会社の勧誘においては、一貫して在宅での業務の提供が打ち出されており、申立人 B 及び C は、いずれも、乙社から業務の提供を受ける契約が中核であると契約内容を理解しており、乙社からこのような勧誘における言動を打ち消す言動や書面の交付はされていない。業務提供関係は乙社ではなく別法人の丁社が行うことについては、簡単には認識できない状態であって、実際にも、申立人 B については丁社から業務請負関係の書類の送付を受けるまで、申立人 C については最後まで、業務提供が乙社からされるものと理解していたというのである。このような理解も、契約締結過程における乙社の説明から無理からぬことであり、しかも、丁社は、乙社の会社概要において、ホームホットラインサポートセンターとしてその電話番号が印刷されており、役員の重複もあり、乙社と丁社とは一体性が高く、少なくとも、申立人側からは、両者が全く別組織として、それぞれとの間で別個に契約を締結するものであることを認識できるようにはなっていなかったことが認められる。

以上の事情からすれば、申立人 B 及び C については、乙社が丁社と一体的に、業務提供の債務を負担していると認めることができる（なお、本節及び次節においては、販売会社と申立人らに対して業務提供等の実際の債務履行を行う丁社を合わせて「販売会社(側)」と表現する。）。

加えて、本件における教材は、市販のものと同じのものが大半であるが、市販価格総額に比し著しく高額であって、教材の購入よりも、指導・研修、業務提供を受けうる地位に対する対価部分が相当の部分を含めると考えられる。さらに、資格取得については、一般の検定である MOUS 検定の資格についても、当該教材を購入しないでの取得は認められないとされており、このことも、むしろ、業務提供を受けうる地位の取得こそが本件契約の中心であることを裏打ちする。

また、その業務提供の内容についても、チラシでは、月 5 万円から 16 万円以上、というような具体的な数字が出されており、また、乙社及び丙社による勧誘においても、クレジットを組んでなお余りが出るのが通常である旨の言明がされており、このことからすると、当初の研修状態を終えれば、月数万円あるいは月 10 万円以上の収入を得られるような業務の提供、少なくとも、クレジットの支払をそれによって十分まかなえるだけの業務の提供が行われることが約束されたもの、あるいは少なくとも申立人らにそのような期待を抱かせ、それが否定されていないものと認められる。

申立人 A 及び B に対する仕事の提供の状況及びそれによる利益の額等をみると、少なくともクレジットの返済額に見合うだけの利益を得ることのできる仕事を提供するという債務は履行されていなかったと認められる。そして、現在では、乙社及び丙社は事実上倒産状態にあり、丁社も事実上活動を停止しているため、このように約束された業務提供を行うことは、もはや取引通念上不可能な状態にあり、販売会社(側)の債務不履行が認められる。

上記のとおり、申立人らと販売会社(側)との契約は、業務提供こそが中核であり、そうだとすれば、業務提供の債務不履行をもって、教材の販売を含めて、契約の解除が可能であり、かつ、そのような契約の解除による代金債務の遡及的消滅もまた、甲社に対して対抗できる事由である。

なお、丁社の活動については、戊社が、顧客対応を継続して行っており、このことをもって業務の提供という債務の履行が可能であるという主張が考えられる。しかし、本件申立人のいずれ

についても、戊社による引継ぎの事実は認められず、戊社による債務の引受けないし履行の引受けがされるかは定かではない。仮に、債務の引受けないし履行の引受けがされるとしても、それにより販売会社（側）によって約束された内容の業務提供がされる保証はなく、その事実をもって約束されたような業務の提供が可能であり債務の履行が可能ということとはできない。

（５）錯誤無効、詐欺取消し、消費者契約法による取消し

仮に販売会社（側）による業務提供が契約内容とならないとすれば、本事案では、販売会社の勧誘の内容を考えると、業務の提供がなされることが販売契約の大前提とされており、このことは法律行為の要素と評価できるので、業務提供を中核とする契約であると認識して申込書に記載しそれを送付した申立人らには、契約内容に錯誤があり、錯誤無効を主張することが考えられる（民法 95 条）。また、販売会社は、その勧誘における言動に照らし、意図的に契約内容を秘匿し、あるいは、申立人らが錯誤に陥っていることを認識しながらこれを放置し、かえって錯誤を強める言動を行っていたもので、詐欺による意思表示にも該当するものと考えられる（民法 96 条）。

また、業務提供により得られる利益について、販売会社担当者は、クレジットの支払いはそれで十分に賄える額であるから心配はない旨断言していたとのことである。そうだとすると、たとえばそのような利益をもたらす業務を提供することまでは債務内容となっていないとしても、申立人ら消費者が、今契約によって得られる地位に関して断定的判断の提供や、十分な利益をあげられるだけの業務提供がない可能性があることについての不利益事実の不告知に該当する余地があり（消費者契約法 4 条 1 項 2 号、2 項）、それを理由に意思表示を取り消すことができるものと考えられる。

（６）販売会社と与信業者との一体性と既払金の返還

ア 販売会社と与信業者との一体性

乙社と甲社とは、別表 3 のとおり、役員が共通しており、本店所在地が同じであり（平成 14 年 5 月 31 日にも同時に同じ場所に移転している。平成 15 年には別の場所となっているが、申立人 B 及び C との契約時には、両者の場所は同じである。）、甲社は、申立人 B 及び C との契約時、乙社の 100 パーセント子会社であり、平成 14 年 11 月に資本関係を分けているものの、

契約に際しては、関連会社として申立人に示され、（申立人 B 及び C については、他のクレジット会社による審査が通らず、「関連会社である甲社であれば大丈夫だ」との乙社の担当者の言を受け、その指示に従って申込書に記載をし、実際、信用供与を受けていることが認められる。）申立人 B 及び C と乙社間の各契約とこれに対応する申立人 B 及び C と甲社間の各契約とは、申立人 B 及び C のいずれにおいても締結行為が一体的に行われている。

以上の事情からすれば、従業員の関係など明らかでない点はあるものの、乙社と甲社との間には、一体性ないしは当該取引に関しての密接な関連性が認められる。

一方、丙社については、乙社ほどの外形的な一体性は認められないものの、役員の部分の共通や、一定期間の本店所在地の同一という事情が同様に認められ、一体とまでは評価できないとしても、相当強度の関連性がうかがえる。

イ 契約の失効を理由とする既払金の返還

このような乙社と甲社との間の当該取引に関する一体性、丙社と甲社との間の相当強度の関連性に照らすと、販売会社による契約勧誘活動や業務提供に関する債務の不履行について、甲社は、その事情を十分知りうる立場にあって、信用供与を実施したといえ、販売会社の勧誘行為の問題性や業務提供に関する問題性について、その結果を甘受すべき特段の事情がある、あるいは、単なる割賦購入あっせん業態にすぎないとして消費者に既払いにかかるすべての結果を帰せしめることは信義則上相当でないといわれる特段の事情があるといえる。したがって、申立人らは、残債務についての支払拒絶のみならず、既払部分についての返還を甲社に対して求めることができるものと考えられる。

(なお、割賦購入あっせんの場合の立替払契約は、売買契約の成立を前提とするものであり、その前提が成り立たないときは、当該取引における両者の密接関連性から、立替払契約自体も効力を失うとする見解も有力である。上記は、このような立論の余地を否定するものではない。)

既払金の返還が認められる場合には、申立人らが購入した教材については、申立人らはこれを返還すべきであるが、その返還範囲は、教材現物の返還をもって足りると解される。

ウ 不法行為に基づく損害賠償

申立人らと販売会社との契約締結過程における販売会社(担当者)による勧誘行為は、月5万円から16万円を最低ラインとする収入を得ることのできる業務提供を受けうる地位を前面に打ち出し、それ自体としては市価数万円程度の教材を数十万円の価格で購入させるものである。しかし、申立人についてのその後の経過に照らすと、相当な収入を得ることのできる業務提供は行われておらず、それが可能であったことをうかがわせる事情もない。本件取引は、本体取引と信用取引とからなっており、そのうち、本体取引は、物品の売買、資格取得支援サービス、技術指導・研修サービス、業務発注という複層の仕組みとなっている。しかも、勧誘行為と裏腹に乙社及び丙社との契約は教材の購入契約となっており、研修等のサービス提供は、丁社によって行われる仕組みがとられている。本件取引は、このような複雑な仕組みを用いたものであるが、申立人らに対して、その全貌を容易に理解できるような説明や書類の交付は行われていない。申立人らはその全貌を十分に理解できないまま、契約締結へと引き込まれる形となっている。さらには、申立人Cは、資格取得について不安を感じており無理であると乙社担当者に申し入れたが、担当者からは、サポートは万全であり何ら問題はないと請け合われて、契約の申込みに踏み切ったところ、その直後から担当者との連絡がとれない状況に陥っている。これらの事情に照らすと、販売会社(担当者)による契約勧誘・締結行為は、教材の購入代金債務負担が業務提供を受ける前提とされることを秘匿した広告を行い、欺罔的言明によって、その保証はないにもかかわらず、業務提供による相当な収入を確実に得られるという期待を起こさせ、執拗な勧誘により、申立人の望まない不必要な教材を高額の対価をもって購入させ、複雑な取引の仕組みを構築して契約内容や主体について誤認を生じさせ、自己の権利義務関係を把握しにくくさせるものであり、しかも、それが意図的、かつ組織的に行われていたことがうかがえる。これは、きわめて悪質な行為であり、違法な行為である。

甲社は、乙社と一体となって、申立人らに不必要な契約による高額な債務負担をさせ、それにより、自らも高額の手数料収入を得ようとしたものであり、申立人らの無用な出捐によって利益を得るシステムを構築し、その一翼を担うものであって、申立人らに対する不法行為責任を免れないものと考えられる。丙社については、甲社との間に乙社ほどの一体性まではないものと考えられる。

の、密接な関連性・相当強度の関連性はなお認められるのであり、甲社は丙社を販売会社とする場合についても同様に不法行為責任を負うものと考えられる。

この場合、申立人らの取得した教材については、申立人らにとっては無用のものであるから、申立人らにその使用利益を想定することはできないし、また価格減損があるとしても、甲社が一翼を担う販売会社の違法な勧誘行為・商法によってもたらされたものであって、これを申立人らに帰せしめることは適切ではない。

また、申立人 A 及び B は、提供された数件の仕事により、一方は 2 万円、他方は 6 千円程度の支払を受けているが、この支払は、申立人 A 及び B が提供した労務に対する支払であり、しかも、その労務の内容に照らし低額であって、むしろ、支払金では填補されない損失が生じているとさえいえるのであるから、このことは、申立人の損害について損益相殺をするような事情に当たらない。

以上からすると、甲社は、販売会社である乙社ないしは丙社とともに、申立人に対して、既払金相当額の損害を賠償する責任を負うものと考えられる。

3 あっせん案及び調停案の考え方

(1) 本事案では、申立人らの相手方である甲社に対する残債務の履行義務については、乙社ないしは丙社との間の契約につき債務不履行があり、また、クーリング・オフ期間についての告知規定などが守られておらず、その他の法的理由付けの当否を論ずるまでもなく、申立人らは、乙社ないしは丙社との間の契約における申立人らの債務の履行を拒絶できるのであり、この抗弁事由をもって相手方に対する債務の履行を拒絶できることが明白であった。従って、申立人らが相手方に対して追加支払義務を認める解決案は採用の余地のないものであった。

(2) 問題点は、残債務の支払義務を否定するのにとどまらず、甲社に対する既払金の部分について、一部ないしは全部の返還を行って解決することが妥当か否かであった。

上述のように、本件においては、販売会社と与信業者間の一体性が強固であり、全体となつて一つの事業を営んでいると評価できる点が特徴であった。このような事業運営上の強固な一体性がない販売会社及び与信業者と消費者との間の契約については、消費者と販売会社間の契約の効力が消滅した場合に、与信業者との間の契約における消費者の債務の履行を拒むことは認められる場合があるものの、既に履行された給付（既払金）の返還を認められるかについては、議論の分かれるところである。

本件においては、関係事業者が一体となつて事業を行っていることを根拠として、申立人らと販売会社間の契約の効力が消滅したことに伴い、申立人らと与信業者との間の契約も完全に消滅し、既になされた給付については、返還されるべきであるという結論に達した。また、取引全体が、販売会社と与信業者とが一体となつて不当な利益を得る目的で、その一方では申立人らに対して不必要かつ無意味な経済的負担をさせて損害を与えることを認識しつつ運営されているものであるから、販売会社と与信業者とがともに申立人らに対して不法行為責任を負うものであって、申立人らが既に支払った金額について、販売会社ないしは与信業者いずれからも賠償を受けられるものと考えられた。

(3) 上述の考え方に基づき、本件の解決としては、申立人らと販売会社である乙社又は丙社との

間の契約は、無効、解除、もしくは取り消しにより消滅し、この契約の存続を前提にして契約の効力が存在し得る、申立人らと与信業者である相手方との間の契約もその効力を失い、その結果、申立人らから相手方に対して既になされた給付（既払金）も返還されるべきだとの結論となった。

なお、相手方が乙社及び丙社に支払った対価相当額の金員については、申立人らが受領したわけではなく、相手方と販売会社の一体性を考えると、甲社が乙社及び丙社に支払った代金相当額の返還義務を申立人らが負うとすることは不相当であると考えられる。

- (4) 当部会の考え方は上述のとおり、既払金の全額返還が妥当というものであったが、本事案の手続き開始時点において、関係当事者の意向を聴取した結果からすれば、相手方は、本事案において既払金の返還に応ずれば、他の事案においても、既払金返還を前提とする解決をすることになっていくことが予想されるが、そうすると、自社の経営状況（東京支店は閉鎖し現在仙台で経営再建策を検討中とのことであった。）に照らし、他の事案すべてについて既払金の返済による解決を図る資力は到底ないとして、既払金の返済については強い抵抗を示していた。これに対して、申立人らは、残債務の支払いをしないという条件で解決することでもよしとし、既払金の返還を強く求める態度をとってはいなかった。

しかしながら、当部会としては、既払金の返還をまったくしない条件での解決は極めて不適切なものであり、そのような解決案の提示はできないと考えたのであるが、このままでは、相手方が解決案を拒絶することがほぼ確実であるため当事者間に合意が成立しないこととなり、申立人らは紛争の解決がつかないまま、不安定な立場に置かれることとなる。そこで、紛争の円満解決という観点から、既払金の一部だけでも返還する内容で合意が成立させられないかについて、最終検討を求めるという考え方にに基づき、既払金の半額返還を内容とするあっせん案を提示することとなった。

- (5) 結局、甲社は、既払金の返還については金額の多寡にかかわらず応じられないとしてあっせん案の受諾を拒んだため、あらためて、調停案を提示することになった。あっせん案は紛争解決の可能性を探るという観点をかなり重視した案であったが、調停案として示す内容は、本来望ましい解決案であると考えられるものを示すという観点から、既払金の全額返還を内容とするものとなった。

4 今後の課題

- (1) 本事案のような悪質な取引に対する規制、行政庁による指導・監督面においては、以下の点が指摘できる。本事案は、業務提供誘引販売取引の事案であったが、その勧誘態様は、業務提供誘引販売取引とは気づきにくいものであることが特徴であった。すなわち、新聞折り込みや郵便受けに投函するチラシなどによる、内職作業者の募集の態様のもので、物品の販売が一体となったものとは思われないものであった。業務提供誘引販売取引に関しては、特商法に広告規制があり、本事案はこれに違反するものであると考えられるが、広告の内容自体は別種の態様のものであるため、行政による監視の網をすり抜けることができるものとなっている。このように、業務提供誘引販売取引であるにもかかわらず、そのような体裁を全くとらないため、悪質な違反行為であることがわからず、違法行為が蔓延する事態になっていることが懸念される。今後は、このような態様の勧誘行為が野放しにされることに対して、監視をより厳格に行

い、違反が明らかとなった場合には厳しい処分を行うなど、何らかの対応措置をとることが望まれる。

- (2) 総合式、リボルビング式の割賦購入あっせんの場合、経済産業省の割賦購入あっせん業者登録簿へ登録することとなっているが、本件では、販売会社および与信業者は個品割賦購入あっせん形式の取引の体裁をとったため、登録不要とされる(割賦法31条は、同法2条3項2号を除外)。この事態は、貸金業者が内閣総理大臣または都道府県知事に届け出ることが義務づけられることで登録されて、行政庁の指導・監督下にあることとのバランスがとれないし、加盟店管理責任を経済産業省が強調しても、個品割賦購入あっせんを行う与信業者は、その監督下にないためその意思が届かないなど、問題点が指摘されている(池本誠司「第7章 割賦販売法」『消費者法講義』日本評論社189頁)。

本事案の与信業者は貸金業であり、業法による規制や行政による監督を受けるものの、本事案で問題となった、割賦販売に関する与信業務については、前述の個品割賦購入あっせんの形態をとっているため、経済産業省に対する割賦購入あっせん業者登録簿への登録が不必要で、消費者取引における加盟店管理責任が行政による監督・指導の対象にならないというものであった。本事案のような場合においては、いかに、与信業者の加盟店管理責任の必要性が強調されても、行政による監督・指導が行き渡らないということになる。従って、このような事態に対応する法改正などが検討されるべきであろう。

- (3) 本事案では販売会社や業務提供会社が業務停止状態になった後に、他の同種事業者から申立人らと同様に販売事業者と契約した者に対して、今後は業務提供会社から業務の提供が受けられなくなるので、自社からの業務提供を受けないかとの勧誘が行われている。このような勧誘が多数行われていることから考えれば、顧客情報が流出したものと考えられる。

連絡してきた業者が良心的な内容の取引を行うのであれば、あまり懸念する必要はないであろうが、結局、本事案の販売会社と同様の取引を勧誘するのであれば、消費者の被害をさらに拡大するものとなる。このような被害を防止するため、顧客の個人情報の適切な管理の指導を強化するとともに、違反者には厳しく対処する必要がある。

また、このような2次被害に対する警戒心をもつように、消費者に対する啓蒙がなされるべきである。

- (4) 本事案においては、実質的な勧誘行為が開始された後には、業務提供誘引販売取引であることは消費者にも認識され得るのであるが、契約態様は、物品の売買、技術指導サービスと業務発注及び信用供与とに、複雑に分離され、業務提供誘引販売取引である形式さえ曖昧にされている。業務提供誘引販売取引の実質で開始されたものが、無関係な契約の組み合わせにされてしまい、消費者が契約について抗弁を主張したとしても、必ずしも容易に抗弁が認められない状態とも言えるであろう。このような複雑な契約関係の危険性を広く消費者に認識させるため啓蒙措置を講ずるべきである。

- (5) また、事業者に対しては、取引の健全化のために、次の点を指摘しておきたい。本事案において、事業者の行った取引形態は悪質と言える。業務提供誘引販売を行う事業者は、本事案のような業務提供を受けるまでに複雑な経過が必要なシステムを作ることは避けるべきであろうし、業務の必要上そうせざるを得ないのであれば、その必要性とそれによって生ずる権利義

務関係を明確に説明して消費者に誤解を与えないようにすべきであろう。

- (6) 消費者に対して望まれる点を指摘しておく、本事案のような内職商法による被害については、これまでも指摘され、新聞などでも報道されているところであるが、被害を被る消費者はあとを絶たない。最初から報酬を得る前提として金銭的負担があることが示されれば、消費者も警戒するが、本事案のように、初めは単なる業務受託の募集の体裁をとると、収入を得る職を求めるため、接触をする消費者は多いであろう。消費者は事業者に接触してようやく、収入を得る前に金銭的負担が求められるという取引構造に気づき始めるわけであるが、執拗かつ巧妙な勧誘に根負けして契約をしてしまうことになる。消費者に求めたいことは、広告の内容から予想したものと異なる契約の勧誘を受けた場合には、常に危険があると考えて、契約には十分に慎重な態度をとることである。また、自分が期待した利益が確実に得られる権利が明確化されている契約関係なのか否かを慎重に確かめる態度が求められる。本事案では、書面上では、事業者の業務提供義務については曖昧なものとなっており、契約した消費者から不服を申し立てても、事業者から業務提供の義務を否定されかねないものとなっていた。自らの権利が契約上明確に定められているかどうかを確認せずに勧誘者の言動を信ずることは、極めて危険であり、契約にあたっては、自分の権利がどのようになっているのか、また、そう判断する明確な論拠があるかを確かめるという考え方を身につけることが求められていると言えるだろう。
- (7) 最後に、本事案のような紛争解決の視点について述べることにしたい。本事案は、業務提供誘引販売取引の典型例と言えるものであり、契約書面等では、事業者の反対給付（業務提供義務）が曖昧となっているのであるが、それに加えて、業務提供を受ける資格取得手続きとその後の業務提供の形態が、当初の契約当事者である事業者とは形式的に分離され、権利義務関係が複雑なシステムの中で不明確なものとされていることが特徴と言える。形式的に契約関係を捉えると、消費者は教材の購入契約をしたのみで、技術の指導と業務受託の契約は他の事業者との契約関係に分離されており、業務提供の義務履行を当初の契約相手である事業者には求められないという結論に結びつきかねないと言える。また、与信契約においても、実質的には同一事業体であるのに、形式的には別個の金融取引が設定され、消費者の義務が単純な金銭支払義務に分離され、消費者が自分の権利を防御するために、当初の契約に基づいて権利主張を行うことが単純にはできない形になっている。このように複雑な契約関係の法的評価にあたっては、形式論的な解釈をせずに、業務提供誘引販売取引を行った事業者がその義務を容易に免れることがないような判断がなされるべきであるし、そのような考え方に基づいて事案の解決が行われるべきであろう。

別表1 申立人(消費者)からの事情聴取

(1) 申立人A

項目	内容
契約内容	<p>(クレジット契約の契約日) 平成14年9月17日</p> <p>(商品) パソコンレッスン教材</p> <p>(契約金額) 896,784円(支払総額・36回払) (商品価格659,400円(消費税含む)+利息237,384円)</p> <p>(既払い金) 274,284円[残債務(契約金額-既払い金)622,500円]</p>
契約の経緯	<p>新聞の折り込み広告(広告にはパソコンを使う内職のことは書いてあったが、パソコンレッスン教材の購入のことについては書かれていなかった。)を見て資料請求し、丙社からパンフレットと申込書が送付された。</p> <p>資料到着直後から何度か丙社から電話があり、丙社担当者から、「パソコンを使用した内職をするには、パソコンの操作技術に関する民間資格を取得する必要がある」として、受検勉強に必要なパソコンレッスン教材の購入を強く勧誘された。</p> <p>申立人は、「パソコンの操作技術は既に習得しており、高額な教材は不要」と断ったが、丙社担当者から「教材を買わないと仕事をさせられない」「月収5万円位あるから大丈夫」などと説得され、平成14年9月2日、やむなくクレジット契約(極度額契約)で契約した。このとき、クーリング・オフについては8日間との説明があった。</p> <p>約1週間後、丙社から教材が届いた。教材は、申立人がこれまで勉強に使用していた市販の教科書と内容がほとんど同じであった。</p>
業務提供	<p>申立人は、教材をほとんど使用しないまま同年9月下旬に、パソコンの操作技術に関する資格検定に合格した。なお、受験手続と受験費用はすべて自己負担で行った。</p> <p>また、内職をするのに必要とされた丁社が行う適性試験にも、受験費用自己負担で平成15年6月に合格した。</p> <p>上記適性試験に合格するまでの間も訓練として月に1~2度、メールで仕事の情報が送られてきたが、申し込んでも『締め切りになった』との回答があるだけで、なかなか仕事をすることができなかった。</p> <p>結局、申立人が仕事をすることができたのは、平成15年1月と3月そして適性試験合格後の7月だけで、総収入は約2万円にしかならなかった。特に7月に行った仕事は、資料の厚さが約30cmにもなる膨大な量のアンケートの処理をしたにもかかわらず、得られた収入は諸経費を引かれると569円だけという有様であった。</p> <p>これでは勧誘時に説明されたような収入が得られないとして申立人は、何度か丙社に電話をしたが、最後は「担当者は入院している」と言われ、連絡がとれなくなった。</p>
解約	<p>このため申立人は平成15年10月1日に地元の消費生活センターに相談し、同年10月7日付で解約通知書を丙社あてに送付した。</p> <p>丙社あてに解約通知書を送付した当日の夜8時30分頃、甲社から「代金の引き落としができていない」との連絡があり、申立人は解約通知を送付したことを告げた。</p> <p>同年11月4日に申立人から丙社に電話したところ、返金できないとの返事があったため、同センターから丙社に対し抗弁権の接続を申し入れたが、担当者からは、甲社には連絡していないとの回答があっただけであった。</p> <p>同年11月20日、丙社が倒産状態であることが判明した。</p> <p>甲社からの支払請求は同年9月支払い分から止まっている。</p>
希望する解決	<p>契約の解除及び既払い金の返金。それが無理ならば、せめて残債の免除をして欲しい。</p>

(2) 申立人B

項目	内容
契約内容	<p>(クレジット契約の契約日) 平成14年5月21日 (商品) パソコンレッスン教材 (契約金額) 874,628円(支払総額・48回払) (商品価格659,400円(消費税含む)+分割手数料215,228円) (既払い金) 328,628円[残債務(契約金額-既払い金)546,000円]</p>
契約の経緯	<p>郵便受けに入れられたチラシ広告を見て、資料の送付を乙社に依頼し、乙社からパンフレットと申込書が送付された。</p> <p>資料到着後、乙社担当者から電話があり、勧誘を受けたが、その時は「親と相談する」と言って、一旦、電話を切った。その後、何回か乙社から勧誘の電話があり、「パソコンを使用した内職をするには、パソコンの操作技術に関する民間資格を取得する必要がある」として、受検勉強に必要なパソコンレッスン教材の購入を強く勧誘された。</p> <p>申立人は「パソコンの操作技術は既に習得しており、高額な教材は不要」と断ったが、乙社担当者から「仕事をするにはパソコンの操作技術に関する資格を取得する必要がある」「月10万円は稼げるので教材費用は半年で元がとれ、その後は儲けになる」「人数に制限がある」「仕事を割り振れる人しか採らない」「絶対に仕事があるので後は頑張り次第」などと説得された。申立人が「週3~4日、1日あたり2~3時間とれる」と言うと、乙社担当者から「十分かせげる。大丈夫」と強く勧誘されたため、やむなく平成14年5月13日付でクレジット契約(立替払契約)で契約した。なお、クレジット契約の申込書を作成する際に、「職業は学生ではダメだ」と言われ、当時、仕事をしていなかったにもかかわらず、乙社担当者の指示により、勤め先欄に派遣登録している会社名を書き込んだ。</p> <p>申込書送付後2~3日して乙社担当者から「クレジット契約の審査に通らなかった」との連絡があり、別の信販会社に申し込むよう指示された。この時、契約金額が変わるため、乙社に対する『申込書及び締結書』についても再作成を求められたが、書類作成日は、当初作成したものと平成14年5月13日付とするよう指示された。</p> <p>その後、乙社担当者から、2度めに申し込んだ信販会社の審査も通らなかったとの連絡があり、再度、甲社に申し込むよう指示された。この時、契約金額に変更がないため、乙社に対する『申込書及び締結書』の再提出は求められなかった。後日乙社担当者から、甲社の審査に通った旨連絡があった。</p>
業務提供	<p>間もなく乙社から教材が届いた。申立人は、その教材をほとんど使用しないまま、同年7月下旬、パソコンの操作技術に関する資格検定に合格した。なお、受験手続と受験費用はすべて自己負担で行った。</p> <p>また、内職をするのに必要とされた丁社が行う適性試験にも、受験費用自己負担で、平成15年2月に合格した。</p> <p>仕事の情報は丁社からメールで送られてきた。結局、仕事は2回しか与えられなかった。与えられた仕事も、一つの仕事が終わるとしばらく何の連絡もなく、ややあって次の仕事を与えられるような状況だった。しかもそのうちの一つは、入力に約10時間要したにもかかわらず、得られた収入は2千円程度で、他の仕事も同様だった。</p>
解約	<p>あまりに仕事がないことを不審に思った申立人は、インターネットで、乙社について書かれた情報を知って不安になり、平成16年1月30日に地元の消費生活センターに相談し、乙社が倒産状態であることを確認した。</p> <p>このため申立人は、同年2月9日付で乙社及び丁社ならびに甲社に対し解約通知を送付した。</p> <p>同年2月13日に甲社から申立人に電話があり、「仕事がないと何故言わないのか」「仕事がないと丁社に言っていた」「乙社が倒産しても、業務は丁社が引き継ぐので支払いを続けるように」と言われた。</p> <p>同年4月5日、同センターとの交渉で甲社は、「本件は自己都合による解約に該当する」として、解約損料の追加支払いで解約に応じるとの条件を提示した。</p> <p>甲社からの支払請求は同年2月支払い分から止まっている。</p>
希望する解決	<p>契約の解除及び既払い金の返金。それが無理ならば、せめて残債の免除をして欲しい。</p>

(3) 申立人C

項目	内容
契約内容	<p>(クレジット契約の契約日) 平成14年2月7日 (商品) パソコンレッスン教材 (契約金額) 874,628円(支払総額・48回払) (商品価格659,400円(消費税含む)+分割手数料215,228円) (既払い金) 405,028円(遅延利息3,600円含む。) {残債務[契約金額-(既払い金-遅延利息)]473,200円}</p>
契約の経緯	<p>平成14年2月頃、新聞の折り込み広告を見て資料請求し、乙社からパンフレットと申込書が送付された。 乙社担当者から最初ら電話があった際に「教材費が高額なので迷っている」と告げると、その後も毎日のように乙社担当者から電話で1時間位勧誘されたため、結局クレジット契約(立替払契約)で契約した。 クレジット契約の申込書は、初めから甲社を含め3社分同封されていたが、乙社担当者の勧めで、甲社の申込書を平成14年2月7日付で作成し、送付した。その後、乙社担当者から甲社の審査に通った旨の連絡があった。 契約時、申立人が使用しているパソコンのOSのバージョンが旧いため、最新バージョンのソフトをサービスで提供する旨の約束が乙社担当者からあったが、契約した直後位から当該乙社担当者と連絡がとれなくなった。乙社からは「体調を崩して休んでいる」との説明があり、後任の担当者は、前任者が約束した最新バージョンのOSソフトの提供については「聞いていない」と提供を渋ったが、粘り強く交渉した結果、乙社から当該ソフトが送付された。</p>
業務提供	<p>丁社のインターネット等による資格取得のための受験勉強のサポートサービスがうまく利用できず、また、内容も難しかったため、結局、申立人は資格取得の勉強を中断し、仕事はしていない。</p>
解約	<p>平成15年11月頃から他社から内職勧誘の電話が頻繁にかかるようになり、その電話で乙社が倒産したことを知った。 このため平成16年2月12日に地元の消費生活センターに相談し、同年2月16日付で、甲社に対するクーリング・オフによる解約通知と支払停止申出書を送付した。 しかし、転送期間経過により返送されたため、同センターが甲社に電話で連絡したところ、会社名と所在地を変更したとの回答があった。このため、同年2月26日付で改めて、甲社に、クーリング・オフによる解約通知と支払停止申出書を送付するとともに、乙社にクーリング・オフによる解約通知を送付した。さらに、同年3月2日付で、甲社の社名変更後の社名でも、同じ内容の支払停止申出書を送付した。 同センターとの交渉で甲社は、「本件は自己都合による解約に該当する」として、解約損料の追加支払いで解約に応じるとの条件を提示した。 甲社からの支払請求は同年3月支払い分から止まっている。</p>
希望する解決	<p>契約の解除及び既払い金の返金。それが無理ならば、せめて残債の免除をして欲しい。</p>

別表2 相手方(株)S.C.S:旧(株)セイズクレジットサービス)からの事情聴取

項目	内容
会社設立の経緯等	平成13年5月に乙社の100%子会社として発足した。 平成14年11月に出資関係を乙社から完全に独立させ、役員も刷新した。このとき、現社名に社名を変更した。
販売会社倒産の経緯	キャンセルが相次ぎ、支えきれなかったと聞いている。
販社の営業内容等	販売会社がパソコン用教材を販売し、業務提供会社はその資料でお客様を教育し、仕事のあっせんをすることは知っていたが、あっせんの量とか仕事の作業料がいくらかといった具体的なことについては知らない。 教材の販売価格は他のパソコン教室と比べて著しく高いという認識はない。 当社は、販売会社が仕事を提供するという約束をして契約していたかどうかまで理解してお客様と契約していたわけではない。 販売会社がチラシ等で広告を出していたことは、販売会社が倒産した後、お客様から見せられて知った。
クレジット契約の意味	当初、立替払契約の様式を用いていたが、当社は貸金業なので、途中で金銭消費貸借契約の書式に変更した。 当社としては、全ての契約を金銭消費貸借契約と考えているが、申立人のうち2名の契約書は立替払契約の書式なので、立替払契約ととられても仕方ない。 経済産業省の加盟店管理の強化に関する通達については知っているが、当社は貸金業であって個品割賦購入あっせん業者ではないと考えている。
解約申し出への処理	通常、お客様から解約の申し出があったときは、販売会社とお客様との間に介入しないことを鉄則にしており、お客様が支払いを継続しないのであれば、キャンセル処理をお願いしている。 本件の場合、本来であれば支払いの請求をしたいところだが、当社のお客様に対する誠意として、申し出があっても以降の支払い請求はしていない。しかし、請求権自体は現在もあると認識している。
希望する解決内容	お客様も当社も被害を受けたという視点からの解決を期待している。

別表3

役員の重複等

会社名	役員	平成12年	平成13年	平成14年	平成15年	平成16年
㈱S.C.S H13.5.1会社成立 旧 ㈱セイブクレジットサービス 所在地：宮城県仙台市 H13.5.1～ 宮城野区宮城野1-5-38 H14.5.31～ <u>青葉区本町1-1-1</u> H15.10.11～ 青葉区本町1-13-22	W			取締役 H14.5.13(重任)～H14.11.1		
	X Y			代表取締役(H14.11.1までは取締役) H14.5.13(重任)～H16.5.31 代表取締役 H14.5.13(重任)～H14.11.1		代表取締役 H16.10.12～
㈱セイブ H6.1.6会社成立 H10.4.17現社名に変更 旧社名 ㈱セイブコーポレーション 所在地：宮城県仙台市 H10.4.17～ 宮城野区宮城野1-5-38 H14.5.31～ <u>青葉区本町1-1-1</u> H15.4.1～ 東京都台東区東上野 2-18-7	W		取締役 H10.11.30(重任)～			
	X		取締役 H10.11.30(重任)～H14.11.30			
	Y		代表取締役 H10.11.30(重任)～			
	Z		取締役 H12.12.20(就任)・H14.11.30(重任)～			
㈱クラブエージ H10.3.16会社成立 所在地：宮城県仙台市 H11.8.17～ 青葉区本町2-9-5 H15.5.26～ <u>青葉区本町1-1-1</u>	W	監査役 H11.2.26(重任)～H14.3.31			取締役 H15.5.26～	
	X	取締役 H11.2.26(重任)～H13.3.31				
	Z	代表取締役 H11.2.26(重任)～H13.3.31			代表取締役 H15.5.26～	

「パソコンを使用する内職のあっせんに係る紛争案件」処理経緯

年 月 日	会 議 名	内 容
平成16年12月2日		紛争案件の処理を知事から委員会会長に付託、部会の設置
平成16年12月10日	第1回 あっせん・調停部会	紛争内容の確認、処理方針の検討等
平成16年12月24日	第2回 あっせん・調停部会	相手方(与信業者)からの事情聴取
平成17年1月7日	第3回 あっせん・調停部会	申立人からの事情聴取
平成17年1月17日	第4回 あっせん・調停部会	法的論点の整理、あっせん案の基本的な考え方等の検討、報告書の検討
平成17年1月31日		相手方事業者にあっせん案の基本的考え方等を示し、意見交換
平成17年2月2日	第5回 あっせん・調停部会	法的論点の整理、あっせん案の検討、報告書の検討
平成17年2月17日	第6回 あっせん・調停部会	あっせん案及び調停案の検討、報告書の検討
平成17年2月18日		両当事者にあっせん案を提示
平成17年2月25日		相手方に調停案の受諾を勧告
平成17年3月7日	第7回 あっせん・調停部会	報告書の内容を検討
平成17年3月18日	第8回 あっせん・調停部会	報告書の内容を確定
平成17年5月18日		知事への報告

東京都消費者被害救済委員会委員名簿

委員(20名)
(五十音順)

平成17年5月18日現在

氏名	現職	備考
学識経験者委員 (12名)		
淡路剛久	立教大学大学院法務研究科委員長	会長
沖野眞己	学習院大学大学院法務研究科教授	本件あつせん・調停部会委員
織田博子	駿河台大学大学院法務研究科教授	
金岡昭	弁護士	
北河隆之	弁護士、琉球大学大学院法務研究科教授	
後藤巻則	早稲田大学大学院法務研究科教授	
桜井健夫	弁護士	本件あつせん・調停部会委員
高野真人	弁護士	本件あつせん・調停部会長
野澤正充	立教大学大学院法務研究科教授	
升田純	弁護士、中央大学大学院法務研究科教授	
松本恒雄	一橋大学大学院法学研究科教授	会長代理
米川長平	弁護士	
消費者委員 (4名)		
奥利江	主婦連合会 常任委員	
寺田かつ子	東京都地域消費者団体連絡会 副代表委員	
飛田恵理子	特定非営利活動法人東京都地域婦人団体連盟 生活環境部副部長	
矢野洋子	東京都生活協同組合連合会常務理事	本件あつせん・調停部会委員
事業者委員 (4名)		
遠藤貞夫	東京工業団体連合会 専務理事	本件あつせん・調停部会委員
中野達雄	東京都商工会連合会 副会長	
若月一夫	東京都中小企業団体中央会常任理事	
渡邊順彦	東京商工会議所 議員	