

# インターネット通販の副業に係る 紛争案件

## 報 告 書

(東京都消費者被害救済委員会)

平成25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	当事者の主張	
1	申立人の主張	2
2	相手方の主張	3
第 4	委員会の処理と結果	3
第 5	報告にあたってのコメント	
1	あっせん案の考え方について	4
2	同種・類似被害の再発防止に向けて	13
■資料		
1	申立人（消費者）からの事情聴取	16
2	相手方（事業者）からの事情聴取	20
3	合意書	22
4	「インターネット通販の副業に係る紛争案件」処理経緯	23
5	東京都消費者被害救済委員会委員名簿	24

## 第 1 紛争案件の当事者

申立人（消費者） 4名	相手方事業者
申立人A：40歳代女性	I T 関連事業者 1社
申立人B：40歳代女性	
申立人C：50歳代男性	
申立人D：30歳代女性	

## 第 2 紛争案件の概要

申立人の主張による紛争の概要は、以下のとおりである。

申立人A、B、C、D（以下「申立人ら」という。）は、インターネットで副業を探していたところ、「100日間で100万円を誰でも簡単に稼げる。」などといった広告やブログを見つけ、相手方に問合せをした。

それから、「初心者でも1日10分ほどの作業で必ず稼げる。」という勧誘メールや、「50名限定」と購入をあおるようなメールなどが送信され続けた。

「100日以内に100万円を稼げなければ、情報商材代は全額返金します。」という返金保証があったので、情報商材（電子書籍、約1万円から2万円）を購入したが、その内容は、成功の秘訣や取扱商品の紹介等のみで、直接副業に結びつくものではなかった。

それからは、毎日のようにメールや電話で、「プロが個人専用のホームページを制作」「結果が出るまで完全サポート」「必ず売れる。」などと書かれたインターネット通販の副業の勧誘があった。このため、相手方の話を信じて、申立人A、B、Cは健康食品を、申立人Dは禁煙グッズをインターネットで販売する契約を締結した。特に申立人A、B、Cについては、相手方の事務所を訪問し、所在を確認した上で契約を締結した。

しかし、商品売るためには、自分でブログを開設し、そこに相手方から提供されたホームページとリンクを張り、そのブログを常に更新する作業が必要で、しかも、その作業は、簡単で短時間にできる作業ではなかった。さらに相手方から配信されるプロモーションメールは、参考ウェブサイトの紹介等にとどまり実践的でなく、全面サポートといえるものではなかった。相手方から提供されたホームページもオリジナルではなく同様のホームページがインターネット上に多数あった。

商品が全く売れないため、申立人らは相手方に解約を申し出るとともに返金を求めた。これに対して、相手方は、副業契約は事業者間の契約であるなどとして解約に応じなかったため、紛争になった。

## 第3 当事者の主張

### 1 申立人の主張

(1) 申立人Aは、パソコンの初心者であるが、相手方から、「3か月で100万円儲かる。」などと勧誘を受け、情報商材を購入した。その後は、インターネットで商品を販売することによって利益を上げる副業の電話勧誘や、「自分専用のインパクトのあるホームページをプロが作成する。」「絶対に売れる。年内に134個売り切らせる自信がある。」などの勧誘メールを受け、簡単な作業で利益が得られるものと信じてインターネットで健康食品を販売する副業の契約を締結した。しかし、実際には、自分専用のホームページではなく他人と同じものだった。また、後日、届いたサポートメールで、ブログを作成する必要があることがはじめて分かった。ブログ開設等に苦勞したが、説明されたような十分なサポートは得られなかった。

3か月間ブログの更新を続けたにもかかわらず、商品は一つも売れなかった。だまされたと思うので、全額返金を希望する。

(2) 申立人Bは、メールマガジンの「月に18万円は稼げる。」という広告を見て、情報商材を購入した。「皆儲かっており、損をした人はいない。少なくとも1日3個は売れる。」「クレジット代金の決済の前に、売上げの利益が入るから差し引けば自分の持ち出しはない。」と電話で勧誘を受けた。1日に最低3個は売れるから、月に15万から17万円くらいは稼げるという相手方の言葉を信じて、インターネットで健康食品を販売する副業の契約を締結した。契約後送られてきたサポートメールで、商品の販売方法を初めて知った。この方法では収入が得られないと考え、ホームページが完成してから約2週間後に解約の意思を相手方に伝え返金を求めたが、相手方は対応しなかった。解約を希望する。

(3) 申立人Cは、「時間も経験もない誰にでもできる副業」「空き時間で簡単にできる。」との広告を見て情報商材を購入した。その後、「絶対儲かる手法を手に入れた。」「伝えているのは『成功する』サイドビジネス」と毎日のように勧誘メールが送られてきた。相手方に、直接説明したいと言われ、事務所が実在するか確認したいという思いもあり事務所に行った。そこで、説明を受け、インターネットで健康食品を販売する副業に係る契約を締結した。

パソコン操作は慣れているが、ブログの更新は、説明されたような簡単なものではなく、相当の時間を必要とした。3か月継続したが、商品は一つも売れなかった。相手方から「次の3か月で結果が出なかったら、迷惑料を払う。」として契約更新を勧める内容のメールが来たため契約を更新した。その後も3か月間契約を続けたが、商品は一つも売れなかった。ホームページが完成してから約6か月後、迷惑料の支払を求めたが、当初説明されていない、プ

ロモーションの実践内容(ブログの更新回数、コメント数、読者数、メールマガジン、ソーシャルネットワーキングサービス等)の審査があると言われ、審査の結果返金されなかった。情報商材代も含めた全額の返金を希望する。

- (4) 申立人Dは、ブログから情報商材を知り、問い合わせると、相手方から勧誘メールが毎日のように届き情報商材を購入した。その後、相手方から電話で、「1日1時間もかければ、1日5個は必ず売れる。」「プロモーションの仕方を配信するので、それに従えば必ず売れる。」「売れないことより在庫不足を心配するように」などと勧誘された。このため、相手方の指示に従い、簡単な作業(プロモーション)をするだけで利益が得られると考えて、インターネットで禁煙グッズを販売する副業の契約を締結した。しかし、相手方のサポートは不十分で、確実に売れるようなプロモーションの仕方は得られず、この方法では説明されたような収入は得られないと判断し、解約の意思を伝えた。情報商材代も含めた全額の返金を希望する。  
(申立人らの主張の詳細は資料1のとおり)

## 2 相手方の主張

情報商材では、一番儲かると考えるビジネスモデルを公開している。ノウハウ本に過ぎず、申立人が独立した立場で事業を営んでいくことが予定されている。また、事実でないことを告げているわけではない。

インターネット通販に係る契約は、販売権利の契約であり、また、ブログの開設等の必要性については契約時に説明している。提供しているのは開業支援ツールである。弊社任せでは売上げは1円も上がらないし、それなりの努力が必要なこともきちんと伝えている。業務の提供や、あっせんはしておらず、業務提供誘引販売取引をしているとの認識はない。

ホームページについては、オリジナルで専用のものである。デザインに関しては統一しており、見た目が同じというに過ぎない。一人一人にID番号を発行し、管理画面も提供している。

商品の原価と未払いの運営管理費を申立人らが負担すれば解約に応じる。  
(詳細は資料2のとおり)

## 第4 委員会の処理と結果

本件は、平成24年8月23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。

部会は、平成24年10月1日の第1回から平成24年11月14日までの4回にわたって開催された。

(処理経過の詳細は資料4のとおり)

本件契約のうち情報商材に係る契約については、消費者契約法が適用され取消しが可能であり、副業に係る契約については、特定商取引に関する法律（以下「特商法」という。）に定める業務提供誘引販売取引に該当し、クーリング・オフによる契約解除が可能であるという考え方に基づくあっせん案を提示した。

あっせん案については、申立人らが受諾したのに対し、相手方はこれを受諾しなかった。

委員会は同じ考え方に基づく調停案を相手方に提示したところ、相手方は受諾したので、調停が成立した。

（合意書は資料3のとおり）

## 第5 報告にあたってのコメント

### 1 あっせん案の考え方について

#### (1) 情報商材の契約について

本件では、情報商材の購入に関する契約（以下「契約1」という。）につき、申立人らは、相手方の不実告知（消費者契約法4条1項1号）又は、断定的判断提供（同法4条1項2号）により誤認して契約を締結したものとして、その契約の意思表示を取り消すことができるのではないかが問題となる。

#### ア 「消費者契約」の該当性

(7) 本件相手方は、株式会社であり、消費者契約法2条2項にいう「事業者」に該当する。

(1) 本件申立人らは、いずれも個人であり、また、事業のため又は事業として当該情報商材の購入契約を締結したものではないから、消費者契約法2条1項にいう「消費者」に該当する。

よって、本件申立人らと相手方との間で締結された情報商材に係る各契約（契約1）は、消費者契約に該当する。

#### イ 不実告知

(7) 本件において、相手方は申立人らに対し、「100日間で100万円を誰でも簡単に稼げる。」「100日間100万円保証」などと記載したメールを送っていたが、実際には100日間で100万円を稼いだ者はほとんどいない（相手方によれば、100日間で100万円を稼いだ者は累計で2、3人にすぎない）。そうすると、上記の表示は、客観的事実とは異なり、あたかも当該情報商材の情報を通して誰もが100日間で100万円の収入を得られているかのような誤った事実を告げるものといえることができ、消費者契約法4条1項1号にいう不実告知に該当する。

(1) (7) の不実告知は、物品、権利、役務その他の当該消費者契約の目的となるものの質又はその他の内容に関わるものといえることができ、かつ、

消費者の当該契約締結の判断に通常影響を及ぼすべき事項に該当するといえるので、「重要事項」に関する不実告知があったものと認められることができる（消費者契約法4条4項）。

- (ウ) 申立人らは、上記の相手方による不実告知により、誰もが100日間で100万円稼ぐことができる情報が得られるものと誤認して、当該情報商材を購入する契約を締結したものである。したがって消費者契約法4条1項1号により当該意思表示を取り消すことができるものと解される。

## ウ 断定的判断の提供

- (ア) 本件では、情報商材を購入してその情報を活用したとしても利益が得られるか否かは全く不確実であるにもかかわらず、相手方は「月に100万円以上稼いでいるクライアントは多数いらっしゃいます。」などと宣伝でうたうだけではなく、申立人らに対し、「100日間100万円保証」など、100万円の利益が確実に上がる旨を記載したメールを送っていたのであり、これは、消費者契約法4条1項2号にいう、断定的判断の提供に該当するともいうことができる。

- (イ) (ア)の断定的判断は、当該契約の目的である情報に関して、提供されたものである。

- (ウ) 申立人らは、利益が上げられるのは確実だと誤信して当該契約を締結した。

よって、申立人らは、消費者契約法4条1項2号により当該意思表示を取り消すこともできるものと解される。

## エ まとめ

以上により、契約1については、消費者契約法4条1項1号又は4条1項2号の各要件が充たされているので、申立人らは、当該契約の意思表示を取り消すことができ、取消しの趣旨は既に申立人らから相手方に伝えられていたものと認められる。取消しがなされれば、その契約は当初から無効であったものとみなされることから（民法121条）、相手方は申立人らに対して、既に受領していた情報商材の代金相当額を返還する義務を負うことになる。

## (2) 健康食品及び禁煙グッズに関する契約について

### ア 健康食品及び禁煙グッズに関する契約を、特商法58条に基づきクーリング・オフをする可能性について

本件では、健康食品及び禁煙グッズに関する契約（以下「契約2」という。）が特商法にいう業務提供誘引販売取引に該当することを前提に、申立人らが特商法58条に基づく契約の解除（クーリング・オフ）をして支

払済みの代金相当額の返還を請求しうるのではないかがまず問題となる。

## (7) 契約2の概要

a 契約2において申立人らに交付された注文書、契約書、概要書面、利用規約によれば<sup>1</sup>、契約2は、相手方が申立人らに対して、相手方の提供する一定数量の商品（申立人A、B、Cについては健康食品、申立人Dについては禁煙グッズ）についての販売（代行）権を供与するとともに、当該商品の販売サポートとして、相手方が申立人らに、ショッピングサイトの制作、サーバー設定・管理、ドメイン取得等のホームページ関係のサービス、商品管理、商品の受発注、配送、商品に同梱する印刷物の制作、代金回収、カスタマーセンターの運営等、商品購入者（顧客）との取引に関するサービス並びにその他運営サポート全般に係るサービス（電話やメールでの相談対応も含む。）を提供するものであった。

これに対して、申立人らが相手方に対して、注文書においては「通信販売コースの権利金（保守費用含む。）」ないし「商品の販売権」、契約書においては「商品の販売代行の権利金」との名目で所定の金額を支払うという内容のものであった（利用規約4条）。

b 一方、本件契約の利用規約によれば、申立人らは、契約期間中に、相手方によって開設されたウェブサイトにより、相手方から購入した商品を販売するものとし、申立人らは、顧客への商品の出荷業務を相手方に委託し、相手方はこの委託に基づいて商品の出荷を申立人らに代わって行うこととされていた（利用規約5条）。また、申立人らは、顧客に対する商品販売価格から配送手数料等を控除した残額を利益として取得することができ（利用規約6条）、それは相手方が申立人らの指定口座に振り込むものとされていた（利用規約12条）。

c 契約期間については、当初は3か月とされ、契約者から利用継続の連絡があった場合は契約が更新されるものとされていた（契約書第3条、利用規約1条）。

d 上記bで指摘した利用規約の記載によれば、商品を販売するのは申立人らであるかのようにも見えるが、上記aに記載のとおり、契約書等には、契約の目的は商品それ自体ではなく、「商品の販売権」ないし「商品の販売代行の権利金」とされている（相手方が申立人らに提供した書類に、矛盾する記載が存したことになる。）。相手方も、本件契約は、販売権利に係る取引であったものと主張している（ただし、契約締結時において、申立人らは、契約の目的が商品なのか販売（代行）

---

<sup>1</sup> 申立人A、Cに交付された書面は、注文書、概要書面（クーリング・オフの記載が一定定度なされている。）、契約書（クーリング・オフの記載がない。）、利用規約である。申立人B、Dに交付された書面は、注文書、契約書、利用規約であるが、これらの書面にはクーリング・オフの記載が一切ない。また、契約書の表題は、申立人A、Cと申立人B、Dでは異なっている。



権利なのかについて、明確な認識を有していたとはいえない。)。なお、実際に設けられたインターネットのサイトを見る限り、商品購入者との関係では、相手方が商品の売主となることが予定されていた<sup>2</sup>。

#### (イ) 特商法 51 条に定める業務提供誘引販売取引に該当するか<sup>3</sup>

業務提供誘引販売取引とは、①物品の販売若しくはそのあっせん又は有償で行う役務の提供若しくはそのあっせんの事業であって、②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（その商品の販売若しくはそのあっせん又はその役務の提供若しくはそのあっせんを行う者が自ら提供を行い、又はあっせんを行うものに限る。）に従事することにより得られる利益（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、③その者と「特定負担」を伴うその物品の販売若しくはそのあっせん又はその役務の提供若しくはそのあっせんに係る取引をするものをいう（特商法 51 条 1 項）。

##### a ①の要件

契約書によると、契約 2 は、「商品の販売代行の権利金」に係る契約とされているが、以下のとおり、本件いずれの契約に関しても、相手方の事業は、①の要件における「物品の販売」及び「有償で行う役務の提供」の事業に該当すると解される。

すなわち、連鎖販売取引についての規定である特商法 33 条 1 項では、物品には「施設を利用し又は役務の提供を受ける権利を含む」とされているところ、この定義付けは、その後の条文である 51 条にも妥当する。これを受けて、平成 21 年 8 月 6 日付け通達「特定商取引に関する法律等の施行について」も、業務提供誘引販売取引の定義規定における「物品」とは、「法 33 条第 1 項の規定（「物品（施設を利用し又は役務の提供を受ける権利を含む。以下同じ。））」により、権利の販売を含むものである」と明記し確認している。そして、特商法にいう「役務」については、従来から、「労務又は便益の提供」をいうと解されてきた。そこで、契約 2 の中心が「商品の販売代行の権利」に係る取引であるとしても、それは、事業者の提供する商品（健康食品又は禁煙グッズ）を販売して利益を得ることができるといふ便益（「役務」）の提供を受ける権利が取引の対象とされていたとみることができるのであるから、特商法 51 条にいう「物品」の販売の事業に該当するということができる。

<sup>2</sup> 商品の購入画面における販売業者名の表示には、相手方の会社名が記載されていた。

<sup>3</sup> なお、申立人 A 及び申立人 C が交付された概要書面には、業務提供誘引販売との文言が一部に見られるが、申立人 B 及び申立人 D が交付された書面については、そのような記載は存在しない。しかし、本件各契約は、実質的にはほぼ同様の仕組みをもっており、したがって、このような記載の有無にかかわらず、いずれの契約も本文記載の理由により業務提供誘引販売取引に該当するものと考えられる。

一方、注文書、契約書、概要書面及び利用規約によれば、前述**(2)-ア-(7)**のとおり、契約2は、相手方が申立人らに対して、相手方の提供する一定数量の商品（申立人A、B、Cについては健康食品、申立人Dについては禁煙グッズ）についての販売権を供与するというこのみを目的とするものではなく、むしろそれとともに、当該商品の販売サポートとして、相手方が申立人らに、ショッピングサイトの制作、サーバー設定・管理、ドメイン取得等のホームページ関係のサービス、商品管理、商品の受発注、配送、商品に同梱する印刷物の制作、代金回収、カスタマーセンターの運営等、商品購入者（顧客）との取引に関するサービス並びにその他運営サポート全般に係るサービス（電話やメールでの相談対応も含む。）を提供するものであった。これらに対して、申立人らが相手方に対して「通信販売コースの権利金（保守費用を含む。）」ないし「商品の販売権」・「商品の販売代行の権利金」との名目で所定の金額を支払うという内容のものであった（利用規約4条）とみることができる。したがって、商品販売に関するサポートは、「有償で行う役務の提供」に該当するものと解することができる。

なお、利用規約10条によれば、契約者（申立人ら）は、当初の支払料金とは別に、毎月25日までにサーバー保守、運用料金として（申立人Dについては、商品管理、商品の受発注、カスタマーセンターの運営料金として）、更に10,500円を支払うものとされているが、そのことは、当初の料金の中に上記サービスの料金が含まれているという認定を妨げるものではない。

以上により、本件においては、「物品の販売」及び「有償で行う役務の提供」の事業という両方の性質を兼ね備えていたものと認められ、①の要件が満たされていることは明らかである。

#### **b ③の要件**

特商法51条にいう特定負担とは、その商品の購入若しくはその役務の対価の支払又は取引料の提供（「取引料」は同条2項で規定されており、名目を問わない。）をいうところ、申立人らが、相手方に対し、上記**a**で示したところの「物品」及び「役務」に対する対価を支払ったことは明らかであるから、③の要件も満たしているものといえることができる。

#### **c ②の要件**

**上記①の物品又は役務を利用する業務を相手方が提供しその業務に従事することにより得られる利益（業務提供利益）を収受しうることをもって、相手方が申立人らを誘引したといえるか。**

本件では、相手方から申立人らに交付された書面には、申立人らはネットショップのオーナー（通信販売事業を行う者）とし、その独立開業支援ツールを相手方が申立人らに提供するにすぎないものと記載されている箇所がある（契約書の注意書）。これを形式的に捉えると、

申立人らが、自らのブログへの書き込みによって、人々の関心を引き、そのブログからのリンクにより顧客を獲得し販売の代行をすること（ブログ等によるマーケティングとそれによる販売代行）が予定されていたようにもみえる。

しかしながら、契約2では、申立人らは、もっぱら相手方が用意した特定の商品を、相手方が用意したウェブサイトを通じて購入者に販売代行し、相手方が、商品管理、商品の受発注、配送、商品に同梱する印刷物の制作、代金回収、カスタマーセンターの運営等を全て行うという仕組みになっている。しかも、申立人らが相手方の商品を当該ウェブサイト以外で販売ないし販売代行することは予定されていない（利用規約5条）。つまり、申立人らは、相手方から商品を仕入れて独立の通信販売業者として販売をするという立場にあつたのではなく、相手方が構築した商品販売システムにおける販売代行を通じて、相手方から販売実績に応じた報酬を得るといった基本的な構造を有していたものといえることができる。また、商品の販売価格は相手方において決定されており、売上げに重要な影響を及ぼす宣伝・広告も、申立人らが行うブログ等におけるマーケティングを除いては、基本的に相手方が行うこととされていたものである。これらの事情からすると、契約者である申立人らには、「通信販売事業を行う者」としての自主性、自律性はほとんど存在しないというべきである。

一方、相手方は、ネットショップのウェブサイトを作成、販売する商品の製造ないし仕入れ、購入者に対する商品販売価格の決定と提示、宣伝・広告、商品の受注処理及び発送手続き、代金回収、カスタマーセンターにおける顧客対応等、ネットショップ運営の根幹といえる重要な業務を担っていたといえることができる。

これらの点にかんがみると、契約2においては、ネットショップの運営主体は、名実ともに相手方であり、申立人ら契約者は、相手方の運営するネットショップの一部の作業を、相手方の指示のもとに相手方に従属した立場で行っていたにすぎないというべきである。

したがって、契約2において申立人ら契約者が従事することとされている業務（相手方が提供したウェブサイトにより、相手方の商品の宣伝ないし販売代行をすること）は、ネットショップの実質的な運営主体である相手方が、申立人らに対して提供する業務であるというべきである<sup>4</sup>。

そして、相手方は、申立人らに対しメールや電話などで、契約2を締結して、申立人らが購入した商品の販売代行の権利に基づき、相手

---

<sup>4</sup> 参考判例：大阪地裁平成23年3月23日判決（判例時報2131号77頁、消費者法ニュースNo.88-266頁）

ドロップシッピングサービス提供契約が特商法51条に定義する業務提供誘引販売取引に該当するとして、クーリング・オフが認められた事例。

方が提供するウェブサイトの制作、宣伝、プロモーション、商品の仕入れや受発注及び配送等のサービスを利用すれば、申立人らは、ブログへの書き込みなどの簡単な（1日1時間以内でも可能な）業務に従事するだけで、容易に商品販売価格と契約代金との差額を利益として収受することができる旨を伝えて、契約2の締結を誘引したことが認められる。

以上により、相手方は、申立人らに対し、「業務提供利益」を収受し得ることをもって本件各契約の締結を誘引したものと認めることができる。

#### (ウ) クーリング・オフ規定（特商法 58 条）の適用について

##### a 「事業所等によらないで行う個人」に該当するか

特商法 58 条に基づく解除（クーリング・オフ）を行うことができるのは、業務提供誘引販売取引に関して提供され、又はあっせんされる業務を、「事業所等によらないで行う個人」に限られる（特商法 58 条 1 項）。

本件では、申立人らは、いずれも個人であり、給与所得者又は主婦であって、契約2により相手方から提供された「業務」を、自宅のパソコンを利用して行っていたことが認められるのであるから、「事業所等によらないで行う個人」に該当する。

##### b クーリング・オフの行使期間と法定書面

特商法 58 条に基づくクーリング・オフは、原則として（クーリング・オフ妨害があった場合を除き）、法定書面（特商法 55 条 2 項の書面）の交付を受けた日から起算して 20 日を経過しない限り行使することができる。契約2では、相手方から申立人らに対する法定書面の交付がなく、上記期間が起算されていないため、なおクーリング・オフが可能だったものといえるのではないかが問題となる。

まず、申立人らのうち、申立人Bと申立人Dについては、そもそも、契約書面（特商法 55 条 2 項）をはじめ、交付された書面にクーリング・オフの記載が一切ない。また、申立人Aと申立人Cについては、クーリング・オフの記載が一定程度なされた概要書面（特商法 55 条 1 項）の交付は受けているものの、契約書面にはクーリング・オフの記載がなされておらず、なお、上記法定書面の要件は充たしていない。したがって、申立人4人全員につき、特商法 55 条 2 項所定の書面の交付を未だ受けていないことは明らかであり、同法 58 条に基づいてクーリング・オフをすることができたものと解される。そして、申立人Aは平成 24 年 3 月 22 日に、申立人Bは平成 24 年 4 月 24 日に、申立人Cは平成 24 年 4 月 3 日に、申立人Dは平成 24 年 4 月 25 日に、契約2をクーリング・オフする旨の通知を発していたと認められるの

であるから、これにより、相手方は代金全額を返還する義務を負い、解除に伴う損害賠償や違約金の支払は一切請求することができない。

なお、概要書面に記載されていたクーリング・オフの記載内容についても、契約書面の記載で求められているクーリング・オフ妨害の記載や、クーリング・オフの場合には損害賠償や違約金の支払を請求することができない旨の記載、赤字・赤枠という要件（特商法 55 条 2 項 5 号、主務省令 45 条 2 項、事項三、ロ・ハ、5 項）が欠けており、記載内容自体に不備がある。

以上のとおりであるから、本件ではクーリング・オフの要件が充たされており、申立人らが契約 2 をクーリング・オフしたことにより、相手方は、申立人らに対して、受領した代金相当額を返還する義務を負うものと解される。

## イ 特商法 58 条の 2 に基づく取消しの可能性について

本件では、特商法 58 条の 2 に基づいて契約締結の意思表示の取消しという手段を取る可能性も考えられる。

(7) 契約 2 が業務提供誘引販売取引に該当することについては前述 (2)-**ア** のとおりである。

(イ) 不実告知（特商法 58 条の 2 第 1 項 1 号）、事実の不告知（同 2 号）

本件では、相手方は申立人らに対して、当該取引により極めて短時間の簡単な作業によって確実に収入が得られる旨を伝えて勧誘している。しかも、相手方は、具体的な数字まで挙げて、62 名のクライアントが 1 か月で 100 万円近くの大金を稼いだこと、全員の売上が月平均 75 万円であることなどを告げて勧誘している。しかし、当委員会において相手方に説明を求めたところ、100 万円の利益を上げた者は、約 500 名のうち 2、3 人にすぎなかったということであった。また、申立人らは、それぞれ相当数の時間を費やしてブログの書き込みなどをしたにもかかわらず、100 万円どころか、商品を 1 つも販売できなかったというのである。したがって、相手方のこのような勧誘行為は、契約の目的である権利の性質に関する事項、あるいは少なくとも、契約の締結の判断に影響を及ぼす重要な事項についての不実のことを告げる行為（不実告知）ということができる（特商法 58 条の 2 第 1 項 1 号、52 条 1 項 1 号・5 号）。しかも、相手方は、最初に少ない数量で契約をしようとし出した申立人らに対しては、必ずすぐに在庫切れになるとして大量の購入をするよう勧誘しているが、これも、申立人らの誤信を更に深める言動ということができる。そして、これにより、申立人らは、相手方から告げられたこれらのことが事実であるとの誤認をして契約の意思表示を行ったものということができる。したがって、申立人らは、特商法 58 条の

2第1項1号に基づき、契約2の意思表示を取り消すことができる。

なお、既に上で触れたとおり、本件の相手方は、申立人らと契約2を締結するにおいて、契約の目的が商品それ自体ではなく、商品販売代行権利であることを明確に告げず（契約締結後に交付した書面において初めてその旨が明確に記載されている。）、その点について不実告知があったと見る可能性も存在するといえよう。

## ウ 消費者契約法4条1項1号に基づく取消しの可能性について

本件は、更に、下記のとおり、消費者契約に該当し、消費者契約法4条1項1号による取消しも可能な事例であったと考えられる。

### (7) 「消費者契約」該当性

- a 相手方の事業者該当性：相手方は株式会社であるから、消費者契約法2条2項にいう「事業者」に該当することは明白である。
- b 申立人らの消費者該当性については、申立人らはいずれも個人である。もっとも、事業として又は事業のために当該契約を締結したものに該当しないかが更に問題となる（消費者契約法2条1項）。形式的にみると、申立人らは、契約2によって取得する販売代行の権利に基づいて、相手方の提供する商品についての販売代行を反復継続して行うために契約2を締結したのであり、「事業のため」に契約2を締結したもので、同条の消費者概念には該当しないようにもみえる。しかし、同条にいう事業は、基本的には、同種行為の反復継続的遂行を意味するが、内職商法などにおいて、内職のために必要な材料や機械を購入させることを主な目的とし、その内職が客観的にみて実体がない場合には、事業であるとは認められないと解されてきた。そこで、本件のような契約においても、販売代行に係る業務が客観的にみて実体がないと認められる場合には、同法2条1項括弧書きの事業性は認められないことになろう。

それでは、本件販売代行業務は実体がないといえるか。本件では、申立人らは、業務提供利益を収受できることをもって誘引されて契約締結に至ったのであるが、いずれも、それぞれに相手方の指示に従って相当の時間を費やして作業を続けたにもかかわらず、約2か月から約8か月の期間を経ても、商品を1個も販売することができなかったというのである。相手方は、申立人らのやり方が悪いからだと主張するが、そもそも契約時において、相手方は申立人らに対して、パソコンの操作に慣れてない人でも、誰でも業務提供利益が得られる旨を告げて契約締結をさせていたのである。したがって、本件業務には実体があったとは認められず、事業性を認めることができない。よって、申立人らは、消費者契約法2条1項にいう消費

者に該当するものと認められる。

**(イ) 消費者契約法 4 条 1 項 1 号（不実告知取消し）の要件該当性**

契約 2 の勧誘に際して、相手方が、申立人らに対し、契約の目的である権利の性質に関わり、契約の締結の判断に影響を及ぼす重要な事項について不実告知を行ったこと、及びその不実告知によって申立人らが誤認をし、契約締結の意思表示をしたことは、上記 **(2)-イ** のとおりである。

したがって、申立人らは、消費者契約法 4 条 1 項 1 号に基づいて、契約 2 の意思表示を取り消すこともできたものというべきである。

**(ウ) その他**

以上のほか、本件では、相手方は申立人らに販売権の購入に係る契約の締結を勧誘するに際し、同権利により将来確実に利益が上がる旨を伝えており、申立人らはそれを信じて契約を締結したというのであるから、申立人らは消費者契約法 4 条 1 項 2 号に基づいて取消しをする余地も認められる。

**(エ) まとめ**

以上のとおり、契約 2 については、特商法 58 条に基づいてクーリング・オフをするための要件、特商法 58 条の 2、又は消費者契約法 4 条に基づいて取消しをするための要件のいずれも充たされていたものと解されるところ、申立人らは既に書面により相手方に対して解除の意思表示（クーリング・オフの通知）をした事実が認められる。

したがって、相手方は申立人らに対して、これらの契約に関して申立人らから受領していた金銭全額につき、これを返還する義務を負う。

## **2 同種・類似被害の再発防止に向けて**

**(1) 事業者に対して**

インターネットは情報収集の手段として、老若男女を問わず、現代では、誰もが利用できる最も手軽なツールであり、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っている。副業に関連する様々な情報があふれ、情報商材の勧誘広告を目にすることも多く、通信販売で情報商材や副業ツールを購入すれば、誰でも気軽に副業を始められ、収入を得られるような気持ちになってしまう。しかし、実際に始めてみても、思ったような収入を得られず、トラブルとなり消費者センターに相談が寄せられる場合も多い。

さらに、インターネット関連の副業は次々と新しい形態のものが登場してきており、中には、法令違反が疑われるような事業者も現れている。事業者には、法令を遵守した販売方法が求められ、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。

当該事業者に対しては、以下の指摘をし、今後の改善を促した。

## ア 情報商材の勧誘について

本件において、相手方は、情報商材について、「本当に稼げる仕組み・秘訣を大公開」「稼ぐことは難しいことではありません。」「月に 100 万円以上稼いでいるクライアントは多数いらっしゃいます。」などとうたった上に、「100 日以内に 100 万円の結果を出せなければ本書籍の代金まるまる全額を 101 日目に即座にお返し致します。」などと宣伝している。これによって消費者は、本当に 100 日で 100 万円稼げるのではないか、また、多少話が大げさだったとしても、それに近い収入が得られるのではないかと誤解し期待する可能性がある。

さらに、相手方は、「パソコンの初心者でもできる。」「全面的にサポートする。」「空き時間に簡単にできる。」などとも言っている。これによって、消費者としては、誰でも簡単に利益を得られると誤解し期待する可能性がある。

しかし、実情は誰でも簡単に多くの利益を得ることができる状態ではなかったのであり（申立人らは、努力をしたが、全く利益が出なかった。）、法的には「不実告知」と解しうるものである。今後、このような虚偽宣伝・勧誘は厳に慎むべきである。

また、申立人らは当該情報商材を購入するだけで稼げるノウハウを得られるかのように誤解しており、この点もまた、適切な宣伝・勧誘がなされるべきである。

## イ 本件契約の勧誘について

相手方は、上記の勧誘に加えて、「先月、契約いたしました 62 名のクライアント様は、全員が全くの素人でしたが、わずか 1 か月でなんと 100 万円近くの大金を稼いでいます。開始直後ですが、全員の売上げ月平均 75 万円と早くもご好評をいただいております。」などと具体的数字を挙げて勧誘している。

しかし、相手方の説明でも、100 万円の利益を得た者は 500 人強のうち 2、3 人 (0.4%から 0.6%)、50 万円以上の利益を得た者が 20 人から 30 人 (4%から 6%) というものであり（なお、この「実績」についての裏付けはない。）、勧誘と異なっている。

この点でも「不実告知」と解しうるものであり、今後、このような虚偽宣伝・勧誘は厳に慎むべきである。

また、そもそも本件契約は、上記のとおり、業務提供誘引販売取引であると解されるところ、事業者は、そのことを前提とした契約形態をとっていない。例えば、契約書等をもても、「概要書面」の一部（2 人）に「当該業務提供誘引販売取引に伴う特定負担に関する事項」といった記載があるものの、



それ以外の記載はなく、法定書面となっていない。したがって、事業者においては、自らが行っている契約の法的性質を正しく把握し、法令を遵守する姿勢が必要である。

## (2) 消費者に対して

「うまい話は怪我のもと」との言葉があるが、客観的・事後的に見るならば、「誰でも簡単に、100日で100万円を稼げる。」という話はうますぎる話といえる。この点、消費者としては「誰でも簡単に稼げる。」という話には安易に乗らない、信じないという慎重さが求められる。

本件では、相手方事務所に話を聞きに行った例もある。ホームページやメールだけで信用するのではなく、実際に事務所が存するかを確認するのは、慎重さの一つの現れと評価しうる。ただし、せっかく事務所を訪ねたのであれば、契約者の具体的販売実績（それも事業者が示す例ではなく、例えば、消費者が無作為に選んだ例の実績）を見せてもらうなど、もう一步踏み込んで欲しかったと考える。

インターネットは便利であるが、そこに記載されていることがすべて信用できるとは限らない。中には事実と異なるものも含まれている。また、記載内容が容易に変更できることから、後日確認しようとしても、内容が変わってしまったり、ウェブサイトそのものがなくなっている場合もあり、確認ができないこともある。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、申込み、契約画面等を、その都度、記録に残すことが大切である。

契約に当たっては、ホームページや勧誘メールを鵜呑みにするのではなく、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。

# 資料 1

## 申立人Aからの事情聴取

項目	内容
契約日	平成23年12月5日
契約内容 契約金額	① 情報商材契約 24,800円 (クレジットカード一括) ② 副業契約 210,000円 (クレジットカード一括→リボルビング払) ③ 運営管理費 31,500円 (クレジットカード一括) (42,000円 : 相手方の主張) <b>契約総額 266,300円</b> (276,800円 : 相手方の主張) 既払金 116,300円
情報商材(電子書籍)	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ メールで「現在進行形で売れている商品を取り扱う。50人限定。早くしないと、商品が売れすぎて、なくなってしまう。」「1からサポート。こんなことまでサポートしてくれるのか、というところまで、徹底的に無料でサポート」「100日間100万円保証」「1日数分から30分ほどの作業で、自動的にお金が稼げる。」「実践者のほとんどが未経験者。パソコンに触れたことのない人までやっている。」「海外に行こうが、寝ていようが売れる。」と勧誘された。</li> <li>○ 電子書籍を購入すれば、取扱商品は不明だが、インターネットで商品を販売する仕事を、紹介してもらえらると思っていた。</li> </ul>
経緯 健康食品	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 他の副業を否定し、成功するにはインターネット通販だと電子書籍で主張していた。</li> <li>○ 相手方(電子書籍の著者)から「僕が全部サポートして、絶対大丈夫だから始めよう。」とメールで勧められた。</li> <li>○ 心配なら事務所に来ると言われた。事務所では「費用は商品購入代金と運営管理費(10,500円/月)のみ。」「電子書籍に記載された内容は本当で、早い決断が早くお金を手に入れられる。」「クリスマスから年末が一番売れる。24日にホームページが仕上がれば年内に134個売切る自信がある。自信がなかったら勧めない。」「自分専用のインパクトのあるホームページをプロが作成する。」と勧誘された。</li> <li>○ 5、6万円の予算で始めたいと考えていたが、年内に売り切れると強調され、クレジットカードの決済上限額の21万円分を勧められた。最初から134個を売るのは無理だと伝えたが、「年内に全部売り切らせる自信がある。」と説得されたので134個分21万円の契約をした。</li> <li>○ 売れなかったらどうするのかと尋ねても、絶対売れると言われた。</li> <li>○ 事務所に行ったときに契約書は渡されず、契約内容も説明もされなかった。</li> <li>○ 販売権利の契約で、解約しても商品が返ってこないことは知らされていなかった。</li> </ul>
ホームページ完成後	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ ホームページ完成後に届いた提言メールで、初めて、ブログの作成が必要なことが分かった。</li> <li>○ メールで質問をすると、返信はあるが、質問に対しての具体的な回答ではなく、参考サイトの紹介等だった。</li> <li>○ 売れないことについて問合せをすると、やり方が悪い、ブログの書き方が下手だと言われた。</li> <li>○ ブログの立ち上げ、ホームページのリンク付け等は簡単な作業ではなかった。</li> <li>○ 自分専用のホームページのはずが他の人と一緒のものだった。</li> <li>○ 3か月続けても、商品は1個も売れなかった。</li> </ul>
希望する解決内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ だまされたと思うので、全額返してほしい。</li> </ul>

注：情報商材は、申立人らが電子書籍という認識であったため、事情聴取では「電子書籍」と記載する。

## 申立人Bからの事情聴取

項目		内容
契約内容	契約日	平成24年3月29日
	契約金額	① 情報商材契約 12,400円 (クレジットカード一括) ② 副業契約 110,250円 (クレジットカード84,000円、現金26,250円) ③ 運営管理費 10,500円 (未払)  <b>契約総額 133,150円</b> 既払金 26,250円
経緯	情報商材(電子書籍)	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ メールマガジンの「月に18万円は稼げる。」という広告を見て、相手方を知った。インターネット関連の副業で、内容を知るには電子書籍を購入する必要がある、知りたいと思って購入した。</li> <li>○ 電子書籍の内容を確認する前に、相手方から電話がかかり、必ず稼げると言われた。</li> </ul>
	健康食品	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 個人専用のホームページを作る。普通はホームページ作成に何十万円もかかる。商品の仕入から発送等、お金に係わることも含めてもろもろの作業を、相手方が全部すると言われた。</li> <li>○ 何をどうするのかわからない、パソコンも不慣れであることを伝えたが、そういう人も多いが、1から全部担当者が教えるから大丈夫と言われた。</li> <li>○ 専用のホームページを作成してあげるから、いろいろな方法で商品のプロモーションや、在庫管理をすればいいと言われた。</li> <li>○ 皆儲かっており、損をした人はいない。売れないことはない。少なくとも1日3個は売れる。利益が無いということはない、やめる人はいないと言われた。</li> <li>○ 代金をクレジットで決済しても、カード会社からの請求より前に利益が入る。運営管理費の支払いは売上げから差し引けるので、毎月の運営管理費を新たに負担することはない、自分の持ち出しはないと言われた。</li> <li>○ 皆、1月半分として100から150個くらい商品を買っている。在庫として、最低でも1か月分100個の商品が必要と言われた。</li> <li>○ 1日に何個も売れるのかと尋ねると、そんなこと言わないでください。最低でも3個は売れるなどと言われた。何度確認しても「絶対に」「本当だ。」と言い切っていた。</li> <li>○ 電話で勧誘を受け、カード決済を勧められたが、全額カードでの決済はせず一部現金で払うことにし、残金を払うために事務所に行った。</li> <li>○ 契約書面は相手方の事務所で受け取った。その時、契約内容等の説明もなく、後で読むように言われ、署名・押印だけ求められた。販売権利の契約だという説明は聞いていない。</li> </ul>
	ホームページ完成後	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ ホームページが他の人と同じものだった。</li> <li>○ 提言メールで、初めてブログの立ち上げが必要なが分かった。ブログを作成したが、その後どうすればいいか分からなかった。</li> <li>○ 自分が直接ブログで宣伝する以外にも、直接ホームページを見て商品が売れると思っていた。ホームページ完成後に、自分のブログ経由で入ったホームページの画面から購入しないと、自分の売上にならないことが分かった。これでは売れないと思った。</li> </ul>
希望する解決内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 既払金は放棄するが、これ以上払いたくない。</li> </ul>	

## 申立人Cからの事情聴取

項目	内容
契約日	平成23年8月31日
契約内容 契約金額	①情報商材契約 12,400円 (現金振込) ②副業契約 210,000円 (現金振込) ③運営管理費 63,000円 (現金振込) (84,000円：相手方の主張) <b>契約総額 285,400円 (306,400円：相手方の主張)</b> 既払金 285,400円
経緯	情報商材(電子書籍) ○ 広告に「電子書籍を読めばすべての謎が解ける。」とあり、副業を始めるには、電子書籍の購入が必要と思った。 ○ 「時間も経験もない誰にでもできる副業」「空き時間で簡単にできるので、実働時間ゼロ」との記載があり、1日30分の作業でできると言われた。 ○ 電子書籍の代金が半額になったとのメールが届き、「セール中も返金保証がある。内容が気に入らない場合、返品してもらえば返金する。」などと記載もあり、これなら購入してもいいと思った。
	健康食品 ○ メールや口頭で、健康食品はすごく売れていると何度も言われたので、その言葉を信用して自分も簡単に売れると思った。 ○ 1日30分ほどの時間をかければ稼げる。特別な才能やパソコン・WEBの知識は要らないと言われた。 ○ 「絶対後悔はさせない。」「伝えているのは『成功する』サイドビジネスだ。」「特別な才能は要らない。」「現在進行形で売れている商品を取り扱っている。」「実践者のほとんどが未経験者、先月契約したクライアントは全員が素人だったが、1か月で100万円近く稼いでいる。全員の売上平均75万円。」などとメールに書かれていた。 ○ 契約金額は自分で出せる範囲の10万円と伝えたが、相手方から、商品はすぐ売れてなくなり、在庫不足で皆困っていると言われ、20万円出すことになった。 ○ 所在を確認するために、事務所に伺った。その時には契約書は渡されず、後で送るといわれた。契約書の内容の説明はなかった。 ○ 販売権利の契約とは分からず、健康食品を134個購入したと思った。商品は売れなかったら自分が引き取れると思った。
	ホームページ完成後 ○ 個人専用のホームページをプロが作成すると言われたのに、出来上がったホームページはオリジナルなものではなく、他人のものと全く同じものだった。 ○ 提言メールを読んで、基本的に言われたことは全部やった。全面的なサポートは得られなかったと思う。 ○ ブログの開設が必要なことは、契約後に提言メールが来るまで知らなかった。 ○ ブログの更新作業には、1日1時間くらいかかり、簡単な作業ではなかった。 ○ 毎日のようにブログを更新したが、商品は1個も売れず、更新して3か月後に結果が出ないと迷惑料を払うと言われて契約を更新した。 ○ 更新後も売上ゼロ。3か月後に再度更新の案内が来たので迷惑料を求めたが、審査の結果、活動不十分と返金されなかった。
希望する解決内容	○ 副業契約は全額返金してほしい。電子書籍の代金もできれば返してほしい。

## 申立人Dからの事情聴取

項目	内容																		
契約日	平成24年3月30日																		
契約内容	<table border="0"> <tr> <td>① 情報商材契約</td> <td>20,000円</td> <td>(現金振込)</td> </tr> <tr> <td>② 副業契約</td> <td>315,000円</td> <td>(クレジットカード一括)</td> </tr> <tr> <td>③ 運営管理費</td> <td>10,500円</td> <td>(未払)</td> </tr> <tr> <td></td> <td>(31,500円：相手方の主張)</td> <td></td> </tr> <tr> <td><b>契約総額</b></td> <td><b>345,500円</b></td> <td>(366,500円：相手方の主張)</td> </tr> <tr> <td>既払金</td> <td>20,000円</td> <td></td> </tr> </table>	① 情報商材契約	20,000円	(現金振込)	② 副業契約	315,000円	(クレジットカード一括)	③ 運営管理費	10,500円	(未払)		(31,500円：相手方の主張)		<b>契約総額</b>	<b>345,500円</b>	(366,500円：相手方の主張)	既払金	20,000円	
① 情報商材契約	20,000円	(現金振込)																	
② 副業契約	315,000円	(クレジットカード一括)																	
③ 運営管理費	10,500円	(未払)																	
	(31,500円：相手方の主張)																		
<b>契約総額</b>	<b>345,500円</b>	(366,500円：相手方の主張)																	
既払金	20,000円																		
経緯	<p>情報商材(電子書籍)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 「初心者でも誰でも成功する。」「空いている時間で簡単にできるビジネス」「100万円の売上保証」などと、電子書籍購入の勧誘メールが毎日のように届いた。</li> <li>○ 「100日間で100万円稼げなければ、書籍代プラス1万円返金」という返金保証制度があった。</li> <li>○ 電子書籍を購入すれば、仕事の内容が分かり、紹介してもらえと思った。副業の契約が必要だとは分からなかった。</li> <li>○ 仕事内容は何をするのか全く分からないが、ブログにも毎日売上げの記載がされていたので、稼げるものと思った。</li> <li>○ パソコンは不慣れであると相手方に伝えたが、パソコンを全く使えない老人でも簡単に稼げているから大丈夫と言われた。</li> </ul>																		
	<p>禁煙グッズ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 電子書籍には、相手方がショッピングサイトを無料で作成し、サーバー運営、管理費、管理画面設置、ホームページ更新料も無料、商品代金だけで始められるとの記載があった。相手方の指示に従い、自分は簡単な作業をするだけでいいと言われた。</li> <li>○ 1日にどのくらいの時間を掛けられるかと質問されたので、1時間くらいならと答えると、1日1時間もかければ、1日5個は必ず売れると言われた。</li> <li>○ 素人から始めて、皆稼いでいるのだから、売れないわけではないと言われた。</li> <li>○ プロモーションの仕方を配信してくるので、それに従えば確実に売れると言われた。</li> <li>○ 電話で契約した後、契約書を送付された。契約書の内容についての説明はなかった。</li> <li>○ 販売権利の契約だということは知らなかった。商品は手元にはないけれど、商品を購入したと思っていた。</li> <li>○ 売れないことを心配し、在庫を抱えることにならないのかと質問したが、言うとおりにすれば売れないことはない。売れないことより在庫不足を心配するようと言われた。</li> <li>○ 商品の購入は少しずつと思ったが、在庫不足になると信用をなくすので、1か月分150個は必要と言われた。</li> </ul>																		
	<p>ホームページ完成後</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ ホームページ完成後に送られてくるようになった提言メールで、初めてブログを開設・更新し、ホームページとリンクを張る必要があることが分かった。</li> <li>○ プロモーションの仕方を毎日メールで配信するので、その指示に従えば確実に売れると言われたのに、配信された提言メールは、タバコの有害性など、誰でも知っているような内容だった。</li> <li>○ 1日に5個は売れると言っていたのに、商品は1個も売れない。</li> <li>○ 自分にあったプロモーションの仕方を紹介してくれない。(URLの貼り付け先をたくさん紹介してくれると思っていた。)</li> </ul>																		
希望する解決内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 副業契約は全額返金してほしい。電子書籍の代金もできれば返してほしい。</li> </ul>																		

## 資料 2

### 相手方（事業者）からの事情聴取

項目	内容
会社概要 従業員 コールセンター等 取扱商品	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 現在 4 人。電子書籍の著者や、サポートメール担当者はもういない。</li> <li>○ コールセンター、物流センターは事務所内にある。コールセンターの番号は代表電話と同じ番号。オペレーターは基本的には兼職、手が空いている者が対応する。</li> <li>○ 取扱商品は健康食品と禁煙グッズ、他には電子書籍がある。</li> </ul>
事前説明 募集人数 収益の状況 返金保証 作業内容・時間 在庫不足 サポート	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ クライアントは初心者や素人が多いのでサポートを管理できる範囲で募集している。クライアントは現在100名程度で、累計では500名を超えている。</li> <li>○ 50名限定で募集をかけるが、半年経つとサポートの必要がなくなってくる。新たなサポートが可能になり、再度募集をかける。</li> <li>○ 累計で500人を超える契約者の中で、100日間で100万円稼いだ人は2, 3人ほど。50万円以上稼いだ人は30人以下。はっきりした数字は把握していない。どのくらいの金額を稼いだ人が何人ぐらいいるかは、統計を取っていないし、イメージとしても分からない。</li> <li>○ 「全くの素人が開始直後 1 か月で全員売上月平均75万円」という内容は、自分たちのクライアントではない。自分たちもビジネスノウハウをもらってやっており、そのモデルの中の情報である。事実ではあるが、健康食品や禁煙グッズの販売員の話ではない。</li> <li>○ 1円儲かった状態でも儲かると言える。利益ゼロの人はあまりいない状況。</li> <li>○ 返金保証制度については、広告で実践期間の記載をしている。</li> <li>○ 自分のブログを書くのは趣味の範疇である。気軽にできるビジネスなので仕事と思ってやらないでほしいと思い、実働時間ゼロと記載した。誤解を招く表現なので訂正する。</li> <li>○ 1個契約した人が1個売れると、在庫切れになる。契約したら、契約個数分の商品を製造し、発送できる状態にして、在庫として会社に置いておく。</li> <li>○ サポートの内容は、基本的にサポートメールである。</li> </ul>
契約内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 提供しているのは、開業支援ツール。何もせずに儲かる仕組みではない。寝ていて儲かるような投資ではない。それなりの努力が必要である。</li> <li>○ 配布資料には、ブログ、雑誌、検索エンジン、メールマガジン等をするに記載してあるし、自分でブログを作成する必要があることを口頭で説明している。</li> <li>○ 権利の販売と商品の販売では、誰の名義で販売するかというところが異なる。商品に対する責任は全部弊社にある。</li> <li>○ 転売されたり、弊社価格より安い価格設定で販売されると困るので、商品の引渡しは行っていない。</li> <li>○ 販売権利の契約だから、商品は渡さないということを契約時に「販売権利としての」という形で伝えている。それ以上のことは聞かれていないので口頭では伝えていない。契約書に記載されている。入金前にもメールで伝えている。</li> <li>○ 契約書面を変更した理由は、消費生活センターからの業務提供誘引販売取引ではないかという問合せが多かったことで、誤解を招くような表現を取り除いたからである。弊社では、契約書面の変更以前も変更後も、業務提供誘引販売取引は行っていない。</li> </ul>

<p>契約内容</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 業務の提供、あっせんは行わないと契約書にも記載している。業務の提供とは、「紹介」、「あっせん」を指す。</li> <li>○ 1日にどれくらい時間を作れるか必ず確認している。全く時間がないという人は断っている。最低1日1時間くらい必要。連続した1時間でなくても、1回10分くらいの作業を何回か積み重ねるというものでもよい。</li> <li>○ ブログは難しいものではない。誰でも簡単にできるし、年配の人でも作っている。知識やスキル等は担当者がいるのでサポートできる。やり方や媒体等、全て教えている。</li> <li>○ ホームページはオリジナルで専用のものである。デザインは統一し、見た目は一緒だが、一人一人にID番号を発行し、管理画面も提供している。</li> </ul>
<p>希望する解決内容</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 副業の契約金から、未払いの運営管理費と商品製造原価を引いた金額を返金する。</li> </ul>

## 資料 3

### 合意書

#### (1) 申立人A

- 1 両者は、本件契約が効力を有しないことを確認する。
- 2 相手方は申立人に 116,300 円の返還義務があることを確認し、申立人の指定する金融機関口座に、平成 25 年 1 月 11 日までに、全額を振り込む方法により支払う。なお、振込手数料は相手方の負担とする。
- 3 相手方は、クレジット会社の本件契約に係る申立人への債権を、速やかに消滅させる手続きを行う。
- 4 申立人と相手方は、本件契約に関して、両者間には、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。

#### (2) 申立人B

- 1 両者は、本件契約が効力を有しないことを確認する。
- 2 相手方は申立人に金 26,250 円の返還義務があることを確認し、申立人の指定する金融機関口座に、平成 25 年 1 月 11 日までに、全額を振り込む方法により支払う。なお、振込手数料は相手方の負担とする。
- 3 申立人と相手方は、本件契約に関して、両者間には、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。

#### (3) 申立人C

- 1 両者は、本件契約が効力を有しないことを確認する。
- 2 相手方は申立人に金 285,400 円の返還義務があることを確認し、申立人の指定する金融機関口座に、平成 25 年 1 月 11 日までに、全額を振り込む方法により支払う。なお、振込手数料は相手方の負担とする。
- 3 申立人と相手方は、本件契約に関して、両者間には、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。

#### (4) 申立人D

- 1 両者は、本件契約が効力を有しないことを確認する。
- 2 相手方は申立人に金 20,000 円の返還義務があることを確認し、申立人の指定する金融機関口座に、平成 25 年 1 月 11 日までに、全額を一括で振り込む方法により支払う。なお、振込手数料は相手方の負担とする。
- 3 相手方は、クレジット会社の本件契約に係る申立人への債権を、速やかに消滅させる手続きを行う。
- 4 申立人と相手方は、本件契約に関して、両者間には、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。



## 資料4

### 「インターネット通販の副業に係る紛争」処理経緯

日付	部会回数等	内 容
平成24年 8月23日	【付託】	<ul style="list-style-type: none"> <li>・紛争の処理を知事から委員会会長に付託</li> <li>・あっせん・調停第二部会の設置</li> </ul>
10月1日	第1回部会	<ul style="list-style-type: none"> <li>・紛争内容の確認</li> <li>・申立人（A、B、C、D）からの事情聴取</li> </ul>
10月18日	第2回部会	<ul style="list-style-type: none"> <li>・相手方からの事情聴取</li> <li>・問題点の整理</li> </ul>
11月6日	第3回部会	<ul style="list-style-type: none"> <li>・問題点の整理・確認</li> <li>・あっせん案の考え方の検討</li> </ul>
11月14日	第4回部会	<ul style="list-style-type: none"> <li>・相手方にあっせん案の考え方等を示し、意見交換</li> <li>・あっせん案、合意書案の確定</li> <li>・報告書素案の検討</li> </ul>
11月30日	(あっせん案)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・あっせん案を紛争当事者双方に提示 (申立人4名は受諾、相手方は拒否)</li> </ul>
12月26日	(調停案)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・相手方に調停案の受諾を勧告 (相手方は受諾)</li> </ul>
平成25年 1月29日	(合意書)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・合意書の取り交わし</li> </ul>
2月25日	【報告】	<ul style="list-style-type: none"> <li>・知事への報告</li> </ul>

東京都消費者被害救済委員会委員名簿

資料5

平成25年2月25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	