

光回線契約に伴う心当たりのない
オプションサービスに係る紛争案件

報 告 書

(東京都消費者被害救済委員会)

平成28年11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、消費生活相談として処理するのとは別に、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。

この紛争を解決するにあ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、平成28年6月7日に知事が委員会へ紛争処理を付託した「光回線契約に伴う心当たりのないオプションサービスに係る紛争」について、平成28年11月17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。

平成28年11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と当事者の主張	
1	申立人の主張	3
2	相手方の主張	5
第 4	委員会の処理結果	6
第 5	報告にあたってのコメント	
1	あっせん案の考え方	7
2	同種・類似被害の再発防止と現在発生している同種被害への 対応に向けて	1 2
■	資 料	
1	申立人からの事情聴取	1 7
2	相手方からの事情聴取	2 4
3	「光回線契約に伴う心当たりのないオプションサービスに 係る紛争」処理経過	2 7
4	東京都消費者被害救済委員会委員名簿	2 8

第1 紛争案件の当事者

申立人（消費者）4名

A：30歳代男性、B：20歳代男性、C：30歳代男性、D：30歳代男性

相手方（事業者）2社

甲社：インターネット関連のオプションサービス提供事業者

乙社※：甲社の代理店かつ電気通信事業者（丙社）の二次代理店

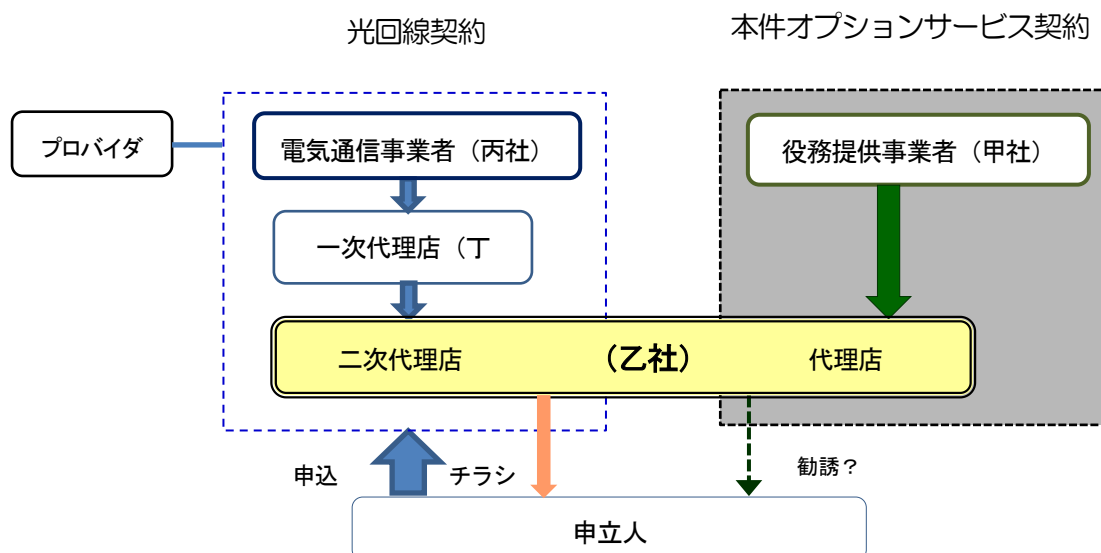
※ 甲社によれば乙社は平成28年4月頃廃業したという。

関係人（事業者）2社

丙社：電気通信事業者（光回線事業者）

丁社：電気通信事業者（丙社）の一次代理店

〈図〉 光回線契約及び本件オプションサービス契約の事業者関係



第2 紛争案件の概要

申立人（A、B、C、D）の主張による紛争案件の概要は、次のとおりである。

転居等をきっかけに光回線によるインターネットの利用を希望した申立人らは、郵便受けに入っていたチラシを見て、光回線契約とプロバイダの契約を申し込んだ。光回線事業者の丙社とプロバイダから書面が届き、インターネットが利用できるようになった。

数か月後、クレジットカードで心当たりのないサービス費用（999円の引き落としが複数件で、月に約2千円から4千円）が引き落とされていることに気付いた。引落とし金額や請求の名称などを手がかりにインターネットで調べると、光回線契約の申込みをした際の代理店（乙社）に関係があるようだった。乙社に電話をして尋ねると、クレジットカードで引き落とされたサービス費用は、インターネット接続サポートやセキュリティ等のオプションサービス（以下「本件オプションサービス」という。）の利用料とのことだった。

乙社によれば、光回線契約の申込みを電話で受けた際に、本件オプションサービス契約をしており、契約内容が記載してあるはがきが甲社から届いているはずだということだった。

申立人らは、光回線契約の際に、乙社から本件オプションサービスの説明を受けた覚えはなく、契約内容（利用金額、サービス提供者名（甲社）、サービス内容など）も、申立人らから問い合わせ、乙社から聞いて初めて知ったことだった。また、甲社が送ったはずだというはがきに関しても申立人らは受け取っていないと主張している。

このような事情から、申立人らは、これまでにクレジットカードで引き落とされた全額（約3から5万円）を返金するよう乙社に求めた。乙社は、光回線契約の際に口頭で説明し、クレジットカード番号を聞いた、解約には応じるが返金はしない、と主張した。

〈表〉 申立人らの光回線契約及び本件オプションサービス契約の概要

		申立人A	申立人B	申立人C	申立人D	
光回線契約	契約のきっかけ	投込みチラシ				
	申込方法	電話				
	回線事業者	丙社				
	回線契約申込月	平成27年5月	平成26年11月	平成27年3月	平成25年12月	
本件オプションサービス契約	サービス内容	ITサポート※1	○	○	○	○
		ITセキュリティ※2	○	○	○	○
		ライフサポート※3	○	○	○	×
		端末機器保証※4	○	×	○	×
	支払金額等	支払期間※5	平成27年6月～平成27年12月	平成27年1月～平成27年10月	平成27年4月～平成27年10月	平成26年2月～平成28年3月
			7か月	10か月	7か月	2年2か月
		支払合計額	27,972円	29,970円	27,972円	51,900円
解約申出月		平成27年12月	平成27年10月	平成28年2月	平成28年3月	

※1 電話、遠隔操作、訪問によりパソコン等の設定をサポートするサービス（甲社主張による）

※2 インターネット利用端末をウイルス等の脅威から保護するサービス（甲社主張による）

※3 レジャー施設や宿泊施設で会員割引等の会員特典付加価値パッケージサービスの提供、居住建物に対する24時間緊急受付・対応サポートサービス（甲社主張による）

※4 パソコンとタブレットとスマートフォン等の利用端末が故障した時の修理金額、交換費用を見舞金として払うサービス（甲社主張による）

※5 サービス内容毎に、毎月別々の日に引き落とされていた。

第3 委員会による処理開始と当事者の主張

本件は、平成28年6月7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。

本件の紛争処理にあたって、部会は、本件オプション契約のサービス提供元である甲社及び申立人らの勧誘・苦情対応を行っていた乙社を相手方とし、事情を聴くこととした。また、乙社を光回線契約の代理店としていた丙社と丁社に対し、関係人として事実関係を確認した。

部会における事情聴取時の申立人、相手方及び関係人の主張等は、次のとおりである。

1 申立人の主張

【申立人A】

- (1) チラシのキャンペーン価格で光回線契約をするには、何かのオプションサービスを付ける必要があるというようなことを言われたが、オプションサービスの内容やサービス提供会社が丙社やプロバイダとは別で、別途料金がかかるという説明は何もなかった。
- (2) クレジットカード情報については、光回線の利用料金等の支払のために聞かれたと思い、丙社に伝えるつもりで答えてしまった。
- (3) 丙社と光回線契約をしたが、2か月程で解除し他社に乗り換えた。
- (4) 数か月後、クレジットカードで覚えのない引落しに気付いた。利用先の名称がインターネットの関連を思わせる名称だったため、当初は丙社との光回線利用関連料金だと思っていた。しかし、丙社との光回線契約解除後も引落としが続いていたので、不審に思い丙社に問合せた。丙社の返答は、自社が提供するサービスではないとのことだった。
- (5) インターネットで調べてみると、同様の事例が見つかった。そこで名前が挙がっていた乙社に連絡したところ、自分が甲社と本件オプションサービス契約をしており、クレジットカードの引落としはその利用料とのことだった。
- (6) 乙社に対し、本件オプションサービス契約をした覚えがないと伝えると、乙社は解約に応じるが、返金はしないと回答した。その理由は、電話で契約内容をきちんと説明しており、契約内容を記載したはがきも送付しているからだということだった。
- (7) 丙社とプロバイダからの書面は受け取ったが、相手方が送付したというはがきを受け取っていない。

【申立人B】

- (1) 光回線のチラシを見て申込みの電話をかけたが、チラシには丙社の名称が出ていたので、丙社に電話をかけたつもりだった。その際に、本件オプションサービスの説明はなかった。
- (2) 光回線の工事終了後、工事の件で電話があり、クレジットカード情報を聞かれた。クレジットカード情報を電話で答えることに抵抗があったが、工事費用等の支払のために丙社から求められていると思ったため、答えてしまった。
- (3) その後、クレジットカードで身に覚えのない引き落としがあることに気付いた。引落としの名称などからインターネットで調べていくと、乙社の名前と電話番号にたどり着いた。

- (4) 乙社に電話で問い合わせると、光回線契約の際に本件オプションサービス契約をしたと言われた。そんな契約をした覚えはないと言うと、話の途中で乙社から解約を勧められた。契約した覚えもないのにこれまで料金を支払ってきたことに納得ができないことから、解約だけでなく返金を求めたが、乙社は返金に応じなかった。
- (5) 乙社は、契約内容の記載されたはがきを送付されたはずだと言うが、そのようなはがきを受け取っていない。そこまで送ったというならば、はがきのひな形でもよいかから見せて欲しいと頼んだところ、乙社は解約した者には見せられないと答えた。ちなみに丙社とプロバイダからの書面は届いており保管してある。

【申立人C】

- (1) 光回線の案内チラシを見て、電話で光回線契約の申込みをした。
- (2) 光回線とプロバイダの契約以外は不要だったので、仮に本件オプションサービスの話を知っていたとしても、そのとき断っていると思う。
- (3) クレジットカード情報を伝えた記憶はないが、光回線の工事の支払のために必要だからと尋ねられたら、違和感なく答えたと思う。
- (4) クレジットカードの不審な引落しに気付き、クレジットカード会社に調べてもらったが、何の利用料なのかわからなかった。
- (5) インターネットで調べ、乙社の名前と電話番号を見つけた。乙社へ電話をすると、本件オプションサービスを契約していると言われて驚いた。契約をした覚えがないので、詳しいサービス内容を尋ねると乙社はそれに答えずに、解約を勧めてきた。解約だけでは納得できず返金を求めたが、乙社は応じなかった。
- (6) 丙社とプロバイダからは書面が届き保管もしているが、相手方からの書面は受け取っていない。

【申立人D】

- (1) チラシを見て、電話で光回線契約を申し込んだ。申し込んだ際、本件オプションサービスの説明を受けていない。説明されていたら、自分には不要なサービスなので、その場ですぐ断っているはずだ。
- (2) クレジットカードの請求明細に、インターネット関係を思わせる名称があることには気付いていたが、光回線かプロバイダの料金だろうと思っていた。その後、おかしいと思い、よく調べてみると光回線やプロバイダの料金でないことがわかった。インターネット関係を思わせる名称をたよりに、インターネットで検索したりして、乙社の名前と連絡先を探し出した。
- (3) 電話で問い合わせると、乙社は、光回線契約には本件オプションサービス契約が必須で、引落しは接続のサポートとセキュリティサービス費用だと答えた。さらに、不要ならば無料期間中に解約すればよかったと言われた。そのような説明はなかったので、それはおかしいのではないかと伝えると、乙社は、契約内容が書いてあるはがきを送付した、解約はするが、返金しないと回答した。
- (4) 丙社とプロバイダからは書面が届き保管もしているが、相手方が送付したというはがきを受け取っていない。

(詳細は資料1のとおり)

2 相手方の主張等

【甲社（本件オプションサービス提供事業者）】

- (1) 当社は、販売パートナーと呼ぶ複数の事業者と代理店契約を締結しており、代理店を通じて当社サービスを顧客へ販売している。乙社は、当社の代理店であり、乙社の代表取締役は、当社の取締役も務めていた。乙社から、平成 28 年 4 月に廃業すると連絡があった。
- (2) 当社の代理店である乙社は、光回線事業者である丙社の代理店でもある。乙社は、丙社の光回線契約の説明後に当社のサービスを案内するという販売方法を取っていた。
- (3) 当社サービスの案内をした顧客から契約の了承を得ると、乙社（代理店）から、顧客の住所、氏名、インターネットの開設日、クレジットカード情報等の申込データが当社へ送られる仕組みである。この申込データを基に、当社が契約内容を記載した圧着はがきを顧客へ送付している。
- (4) 乙社などの代理店が電話で当社のサービス内容を説明し、それを顧客が了承した時点で申込があり、圧着はがきの送付をもって契約が成立すると当社は考えている。代理店から申込データが届いた時点で顧客が契約を了承しているため、当社から顧客に対し、電話や書面で契約の意思確認をする必要はないと考えていた。
- (5) 顧客からの苦情対応は、代理店の業務である。当社は代理店に対し、電話勧誘時の録音を取るよう指導している。顧客から苦情申出があった場合、その対応の履歴や申込時の対話記録（電話の録音）の提出などを求めている。
- (6) 乙社に対して複数の苦情が寄せられていたことは、消費生活センターから当社に連絡があり初めて知った。乙社から廃業すると連絡があった際、電話回線の廃止等により対話記録（電話の録音）のデータが全て取り出せなくなると説明を受けた。このため、申立人らの対話記録（電話の録音）は提出することができない。また、乙社から送られたデータを基に、当社から契約内容を記載した圧着はがきを送付したと社内の記録があるが、客観的に証明できる資料は提出できない。
- (7) 乙社から廃業するとの連絡があった際に、返金対応して欲しいという顧客のリストと予算を預かり、対応を依頼されていた。そのリストに申立人らが含まれていたが、委員会から連絡があるまで、対応をしていなかった。対応が遅れてしまったが、申立人らには全額返金する。
- (8) 今後の対応として、顧客に重要事項説明書の送付とホームページの記載の充実を検討している。

（詳細は資料 2 のとおり）

【乙社（甲社の代理店）】

東京都消費者被害救済委員会事務局（以下「事務局」という。）から、チラシ記載の電話番号等に架電したが、不通となっていた。また、乙社が申立人らに対し、書面の送付先として乙社が指定した住所へ紛争解決への協力を求める文書を郵送したが、乙社から連絡はなかった。

甲社によると、乙社は廃業したというので、事務局が商業・法人登記を確認したが、平成 28 年 8 月 25 日時点では、解散や結了の登記はされていなかった。

結局、事務局が乙社と連絡を取ることはできず、事情聴取等を実施できなかった。

3 関係人への照会等

【丙社（光回線事業者）】

部会は、乙社を光回線契約の代理店としていた丙社に対し、文書により事実関係を確認したところ、以下の回答があった。

- (1) 二次代理店である乙社に関する複数件の苦情が丙社に入ったことから、一次代理店である丁社を通して、乙社が消費者に適切な対応するよう、平成 27 年 7 月に改善要請を行った。乙社に関する苦情は、一時的に沈静化したものの、同年 9 月に再発した。そこで、丁社に通告書を送ったところ、乙社に落ち度がある場合、返金を含めた対応を真摯に実施するとの文書を乙社から受け取った。
- (2) その後、乙社に関する苦情がまたもや再発したため、丁社に二度目の通告書を送った。勧誘時の対話記録（電話の録音）で乙社の不適切な勧誘が確認されたことから、返金の申出のあった消費者に対して、原則返金対応するよう改善策の再検討を要請した。

【丁社（光回線事業者の一次代理店）】

事務局が丁社に対し聞き取り調査を行ったところ、以下のとおり回答があった。

- (1) 乙社は丁社の代理店として、丙社の光回線契約の取次ぎをしており、丙社の顧客に対して甲社のサービスを勧誘していた。丙社から乙社に関する苦情対応要請を受け、丁社から乙社に対し顧客対応を迅速に行うように要望した。
- (2) その後も乙社に関する苦情が続き、その調査や顧客対応に時間を取られるようになり、丁社の業務に影響が出てきた。根本解決を図るために、丁社の顧客担当が対応に当たることとした。
- (3) 乙社が廃業したため連絡が取れなくなった後、丁社と甲社との間には直接の契約関係はないため、甲社への対応に苦慮した。しかし、複数の行政機関や丙社などの委託元からの度重なる要請もあり、甲社に対して、返金等も含めた顧客対応を迅速に行うよう要望している。

甲社に対し、サービス提供事業者として、ホームページで事前に誰でもサービス内容を確認できるようにすべきであることと、送付はがきに電話番号の記載をすべきであることを指摘し、改善を求めている。

第 4 委員会の処理結果

部会は、平成 28 年 6 月 27 日から同年 9 月 16 日までの 7 回に渡って開催された。

（処理経過は資料 3 のとおり）

紛争は、申立人らと相手方甲社の間におけるあっせんの成立により解決した。合意書の内容は次のとおりである。

【合意書の内容】

- 1 申立人と相手方甲社との間に何らの契約関係はない。
- 2 相手方甲社が申立人から受領した金員については、申立人の指定する金融機関口座に、平成 28 年 10 月 6 日までに全額を振り込む方法により返還する。なお、振込手数料は相手方甲社の負担とする。
- 3 申立人と相手方甲社の間には、本件に関して、本あっせん条項のほか互いに何ら債権債務関係のないことを確認する。

第5 報告にあたってのコメント

1 あっせん案の考え方

(1) 契約の不成立

ア 契約には申込みと承諾の合致が必要

契約は、申込みと承諾とによって成立する（民法 526 条 1 項）。契約の成立が認められるためには、申込みと承諾の 2 つの意思表示があり、かつ、それが客観的に——内容において、——また主観的に——当事者において——、合致することが必要である。

したがって、例えば、ネットの画面で、ボタンをクリックすると何らかの契約の申込みになるような悪質な仕組みになっているのを知らずにこれをクリックしても、申込みの意思表示は認められず、契約は成立しない。客観的に意思表示とみられる外観——申込みボタンのクリック——があっても、意思表示をする意思、いわゆる表示意思がなければ、申込みの意思表示とは認められないからである。

契約の成立が当事者で争われている場合には、契約成立を主張する者が、契約の成立についての証明責任を負う。なお、契約（法律行為）の成立要件と有効要件とは区別され、そもそも契約の締結＝成立がなければ、有効・無効を争う必要はない。

イ 本件事案について

(7) 事案の概要と問題点

本件は、丙社の代理店である乙社が、マンションなどに勧誘チラシを投函して、それを見て電話をしてきた者に、①通信サービス契約（光回線）の取次をし、また、②併せてプロバイダとのプロバイダ契約の取次をするが、それだけではなく、③オプションサービスと称して追加の契約も取り次いでいた、ないし契約の締結をしていた——甲社側はこのように主張——かが争われている事例である。

③については、チラシに記載がなく（申立人C提出のチラシにより確認できる）、消費者は知らずに、①と②を申し込む意思で（表示意思）、乙社に電話をしたのである。

a オプションサービスが説明され、契約の締結があったか

申立人らは、乙社に電話をかけた際に、乙社が、オプションサービスについてサービス内容・料金につき詳しい説明をせず、また、そのサービス提供者が丙社でもプロバイダでもなく、別の会社である甲社との契約であることも明らかにしなかったと主張する。申立人らの署名・押印した契約書があれば、契約は有効に締結されたものと推定されるが（民事訴訟法 228 条 4 項）、その書面は当事者双方から提出されていない。

b 乙社は代理商か取次商か

乙社は、丙社やプロバイダとの契約も含め、申込みがあったことをこれらの企業に取り次ぐだけであり、消費者からの電話でこれらを代理して契約を締結する権限はない。しかし、甲社は、乙社との電話において契約が成立したと主張する。一方、申立人らは、丙社やプロバイダとの契約では承諾の書面が送られていることから、

申込みの取次を受けた丙社らとその後に承諾の書面の送付をして初めて契約が成立すると考えており、両者の理解が異なっている。

仮に a でオプションサービス契約についての申込みがなされたと認められるとしても、申立人らの主張によると甲社から書面により承諾を受ける通知がなされておらず、契約は成立していない。甲社は承諾の圧着はがきを送付したと主張するが、申立人らは送付はなかったと争うため、甲社が証明責任を負うが、その証明はなされていない。

(イ) 結論

本件オプションサービス契約の成立の証明責任は、これを主張する甲社側にある。まず、電話での契約の成立に関して、乙社が申立人らに、オプションサービス契約締結について十分に説明をした上で、申立人らからオプションサービス契約の申込みを受けたと甲社は主張するが、甲社は対話記録（電話の録音）が消去されたとして証明をしていない。また、申込みの取次を受けた甲社が、申立人らに承諾の書面を送付した点についても、甲社は証明をしていない。また、多くの同様の苦情があることからして、申立人らが主張するように、説明がなかったこと、書面の送付がなかったことの信ぴょう性も高い。

本件オプションサービス契約の決済はクレジットカードでなされており、そのためには、番号とカードの有効期限の情報が必要になるが、乙社にそれが伝えられている。しかし、それが本件オプションサービス契約の料金引き落としのためと説明されて知らせたのかは不明であり、申立人らには、電話でどのように伝えたかについては、求められて何か必要なのであろうとつかずに伝えた者、記憶が定かではない者もいる。したがって、申立人らがクレジットカードの番号等を知らせたことをもって、本件オプションサービス契約の成立を基礎づける証拠に直ちにはなり得ない。

以上からすると、勧誘のチラシに本件オプションサービス契約について記載されておらず、取次をした乙社が十分な説明をしていないことから、申立人らからの電話での申込みは、丙社との光回線の契約及び説明を受けたプロバイダとの契約の申込みでしかないと考えられる。したがって、申立人らと甲社との本件オプションサービス契約は成立していないといわざるを得ない。甲社が、乙社に適切に説明するよう指示し、乙社が適切に取次をしていると考えていたとしても、取次代理店である乙社の不手際のリスクは甲社が負担すべきものである。

この結果、甲社は、申立人らが知らないうちに引き落とされた料金を返還する義務を負う（民法 703 条）。本来ならば、申立人らから返還を求められた時より甲社は履行遅滞に陥り（民法 412 条 3 項）、その時点以降の利息が発生する。

なお、クレジット会社が相手方へ支払をしているが、それは申立人らから回収されており、最終的には申立人らが損失を受けていると考えられる。

(2) 特定商取引法によるクーリング・オフ

特定商取引に関する法律（以下「特定商取引法」という。）24 条は「電話勧誘販売」により契約を締結した消費者に、撤回権いわゆるクーリング・オフの権利を認め

ている¹。その起算点及び期間は特定商取引法 19 条のいわゆる法定書面——特定商取引法 18 条の法定の記載事項が記載された書面——の交付があつてから 8 日間である。法定書面の交付から起算されるため、法定書面の交付がない限りいつまでもクーリング・オフが可能になる。本件では、仮に契約が成立しているとしても、この規定の適用の可能性があることから、以下でその要件を検討していく。

ア 電話勧誘販売の該当性

(7) 「電話勧誘」に該当するか

特定商取引法 2 条 3 項²は、「電話勧誘販売」の定義規定を置き、「電話勧誘」については、「販売業者又は役務提供事業者が、電話をかけ又は 政令で定める方法により電話をかけさせ、その電話において行う売買契約又は役務提供契約の締結についての勧誘（以下「電話勧誘行為」という。）により」と規定をしている。

下線部分の「政令で定める方法により電話をかけさせ」たということについては、「特定商取引に関する法律施行令」が定義規定を置いており、「電話をかけさせる方法」として「電話、郵便、信書便、電報、ファクシミリ装置を用いて送信する方法若しくは電磁的方法により、又はビラ若しくはパンフレットを配布して、当該売買契約又は役務提供契約の締結について勧誘をするためのものであることを告げずに電話をかけることを要請すること」が掲げられている（2 条 1 号³）。

¹ 特定商取引法 24 条

販売業者若しくは役務提供事業者が電話勧誘行為により電話勧誘顧客から商品若しくは指定権利若しくは役務につき当該売買契約若しくは当該役務提供契約の申込みを郵便等により受けた場合におけるその申込みをした者又は販売業者若しくは役務提供事業者が電話勧誘行為により電話勧誘顧客と商品若しくは指定権利若しくは役務につき当該売買契約若しくは当該役務提供契約を郵便等により締結した場合におけるその購入者若しくは役務の提供を受ける者（以下この条及び次条において「申込者等」という。）は、書面によりその売買契約若しくは役務提供契約の申込みの撤回又はその売買契約若しくは役務提供契約の解除（以下この条において「申込みの撤回等」という。）を行うことができる。ただし、申込者等が第 19 条の書面を受領した日（その日前に第 18 条の書面を受領した場合にあつては、その書面を受領した日）から起算して 8 日を経過した場合（申込者等が、販売業者若しくは役務提供事業者が第 21 条第 1 項の規定に違反して申込みの撤回等に関する事項につき不実のことを告げる行為をしたことにより当該告げられた内容が事実であるとの誤認をし、又は販売業者若しくは役務提供事業者が同条第 3 項の規定に違反して威迫したことにより困惑し、これらによつて当該期間を経過するまでに申込みの撤回等を行わなかつた場合には、当該申込者等が、当該販売業者又は当該役務提供事業者が主務省令で定めるところにより当該売買契約又は当該役務提供契約の申込みの撤回等を行うことができる旨を記載して交付した書面を受領した日から起算して 8 日を経過した場合）においては、この限りでない。

² 特定商取引法 2 条 3 項

この章及び第 58 条の 20 第 1 項において「電話勧誘販売」とは、販売業者又は役務提供事業者が、電話をかけ又は政令で定める方法により電話をかけさせ、その電話において行う売買契約又は役務提供契約の締結についての勧誘（以下「電話勧誘行為」という。）により、その相手方（以下「電話勧誘顧客」という。）から当該売買契約の申込みを郵便等により受け、若しくは電話勧誘顧客と当該売買契約を郵便等により締結して行う商品若しくは指定権利の販売又は電話勧誘顧客から当該役務提供契約の申込みを郵便等により受け、若しくは電話勧誘顧客と当該役務提供契約を郵便等により締結して行う役務の提供をいう。

³ 特定商取引法施行令 2 条

法第 2 条第 3 項 の政令で定める方法は、次のいずれかに該当する方法とする。

本件で乙社は配布したチラシは、電気通信契約とプロバイダ契約を勧誘するチラシであった。消費者に電気通信契約とプロバイダ契約を申し込む電話をかけさせ、その際にこれに便乗して、甲社との本件オプションサービス契約を勧誘するものであった。本件オプションサービス契約のみを取り出してみれば、特定商取引法の要件を充たしている。「当該……契約の締結について勧誘をするためのものであることを告げずに」であればよく、契約勧誘ではないことは必要とはされていない。

したがって、本件オプションサービス契約の契機となったチラシについては、「電話をかけさせる方法」に該当するといえることができる。

(イ) チラシのオプションサービスについての記載方法 —通信販売ではない—

チラシには、本件オプションサービスについての記載があったのであり、別の契約の申込電話に便乗したものではない（チラシに書いてあったサービスを電話で受けた、つまり通信販売である）という反論がある。

しかし、申立人により提出された乙社作成のチラシには、本件オプションサービスについての記載が全くなかった。たとえ記載があったとしても、その主体が甲社であることの記載がなかったり、裏面の細かな活字により多くの条項の中に埋もれて記載されている場合には、消費者は光回線の契約とプロバイダの契約だけとしか考えていないのである。このような記載方法の場合、合理的理性人を基準に全ての内容をチェックすることを期待できず、平均的な消費者は裏面にびっしりと書かれた細かな活字（特に目を引くような工夫が施されていたわけでもない）について、電話をかける前に確認をしていないのが普通である。

その意味で、チラシに記載がありその点を含めて電話をすることを求めていると評価できるためには、消費者に認識可能な程度の記載であることを必要とする。甲社が十分な記載のあるチラシの存在を立証できていない以上、この要件を満たしていないといわざるを得ず、本件は通信販売に当たらない。

イ 電話勧誘販売の書面交付

甲社は、申立人らと乙社との電話で本件オプションサービス契約が成立したと主張するが、契約を承諾し契約の成立を確認する圧着はがきを送付する手続きになっており、「郵便等により締結して行う」という形態であったといえることができる。なお、本件については圧着はがきの送付が証明されていない。

甲社と申立人らとの本件オプションサービス契約は、以上のように電話勧誘販売に該当する。そのため、仮に本件オプションサービス契約の成立を認めるとしても、申立人らは特定商取引法 24 条により本件オプションサービス契約を撤回できる。法定書面が交付されていないので、未だ申立人らによる撤回権の行使が認められる。たと

一 電話、郵便、信書便、電報、ファクシミリ装置を用いて送信する方法若しくは電磁的方法により、又はビラ若しくはパンフレットを配布して、当該売買契約又は役務提供契約の締結について勧誘をするためのものであることを告げずに電話をかけることを要請すること。

二 電話、郵便、信書便、電報、ファクシミリ装置を用いて送信する方法又は電磁的方法により、他の者に比して著しく有利な条件で当該売買契約又は役務提供契約を締結することができる旨を告げ、電話をかけることを要請すること（当該要請の日前に当該販売又は役務の提供の事業に関して取引のあった者に対して要請する場合を除く。）。

え、仮に甲社の主張のように圧着はがきが送られていたとしても、甲社が申立人ら以外の契約者に送っていた圧着はがきの実例や甲社が部会に提出した圧着はがきの記載内容を見る限り、特定商取引法 18 条の法定の記載要件を満たしているものとはいえず、上記の結論に変わりはない。

特定商取引法（電話勧誘販売に係る書面交付規定）

18 条 販売業者又は役務提供事業者は、電話勧誘行為により、電話勧誘顧客から商品若しくは指定権利につき当該売買契約の申込みを郵便等により受け、又は役務につき当該役務提供契約の申込みを郵便等により受けたときは、遅滞なく、主務省令で定めるところにより、次の事項についてその申込みの内容を記載した書面をその申込みをした者に交付しなければならない。ただし、その申込みを受けた際その売買契約又は役務提供契約を締結した場合においては、この限りでない。

- 一 商品若しくは権利又は役務の種類
- 二 商品若しくは権利の販売価格又は役務の対価
- 三 商品若しくは権利の代金又は役務の対価の支払の時期及び方法
- 四 商品の引渡時期若しくは権利の移転時期又は役務の提供時期
- 五 第二十四条第一項の規定による売買契約若しくは役務提供契約の申込みの撤回又は売買契約若しくは役務提供契約の解除に関する事項（同条第二項から第七項までの規定に関する事項（第二十六条第三項又は第四項の規定の適用がある場合にあつては、同条第三項又は第四項の規定に関する事項を含む。）を含む。）
- 六 前各号に掲げるもののほか、主務省令で定める事項

19 条 販売業者又は役務提供事業者は、次の各号のいずれかに該当するときは、次項に規定する場合を除き、遅滞なく、主務省令で定めるところにより、前条各号の事項（同条第五号の事項については、売買契約又は役務提供契約の解除に関する事項に限る。）についてその売買契約又は役務提供契約の内容を明らかにする書面を購入者又は役務の提供を受ける者に交付しなければならない。

- 一 電話勧誘行為により、電話勧誘顧客と商品若しくは指定権利につき当該売買契約を郵便等により締結したとき又は役務につき当該役務提供契約を郵便等により締結したとき。
- 二 電話勧誘行為により電話勧誘顧客から商品若しくは指定権利又は役務につき当該売買契約又は当該役務提供契約の申込みを郵便等により受け、その売買契約又は役務提供契約を締結したとき。

ウ 特定商取引法の適用除外には該当しない

特定商取引法の適用除外となる取引につき、特定商取引法 26 条 1 項 8 号二には「他の法律の規定によって訪問販売、通信販売又は電話勧誘販売における商品若しくは指定権利の売買契約又は役務提供契約について、その勧誘若しくは広告の相手方、その申込みをした者又は購入者若しくは役務の提供を受ける者の利益を保護することができる」と認められる販売又は役務の提供として 政令で定めるもの が、適用除外となると規定されている。これに基づいて、「特定商取引に関する法律施行令」別表 2 の 32 号には、「電気通信事業法（……） 2 条 5 号⁴に規定する電気通信事業者が行

⁴ 電気通信事業法 2 条

この法律において、次の各号に掲げる用語の意義は、当該各号に定めるところによる。

（一、二略）

三 電気通信役務 電気通信設備を用いて他人の通信を媒介し、その他電気通信設備を他人の通信の用に供することをいう。

（四 略）

五 電気通信事業者 電気通信事業を営むことについて、第 9 条の登録を受けた者及び第 16 条第 1 項の規定による届出をした者をいう。

（六 略）

う同条4号に規定する役務の提供」が掲げられている。

電気通信事業法を見てみると、「電気通信事業者」とは「電気通信事業を営むことについて、9条の登録を受けた者及び16条1項の規定による届出をした者」と定義され（2条5号）、また、「電気通信役務」とは、「電気通信設備を用いて他人の通信を媒介し、その他電気通信設備を他人の通信の用に供すること」と定義されている（2条3号）。

そうすると、申立人らが申し込んだ光回線サービスについて丙社は電気通信事業者であるが、甲社は電気通信事業者ではなく、また、本件オプションサービスは電気通信役務でもなく、上記特例は当てはまらないことになる。

(3) その他の問題点

ア その他の無効・取消原因

たとえ甲社の主張のように、申立人らと乙社との電話での会話により、乙社を介して甲社と申立人らとの間に本件オプションサービス契約が成立しているとしても、以下の無効・取消しが認められる可能性がある。

まず、申立人らは、丙社の名前が大きく強調されたチラシを見て乙社に電話をかけており、乙社から甲社の名前が告げられていない以上は、丙社によるオプションサービス契約だと信じて契約をしたものと評価することができる。乙社には、誰がオプションサービスを提供する事業者なのかについて申立人らの誤解を正す説明義務違反があり、誤解を故意的に乙社が利用していたのであれば不作為による詐欺の可能性があり、取消しが可能になる（民法96条2項）。最高裁判例はないが、学説により不作為による詐欺の法理が認められ、下級審判決でも認められている（例えば、東京地判昭53.10.16下民集29巻9～12号310頁）。また、申立人らにとって相手方当事者が誰かが重要な場合であり、申立人らには、錯誤無効（民法95条）の主張の可能性もある。

イ 不法行為また悪意の受益者の可能性

乙社は、本件オプションサービスがどういうものか、また、それが丙社とは別の甲社との契約であることやその料金などについて、消費者に十分説明をせず、また、用途を説明しないままクレジットカード情報（番号と有効期限）の提供を受け、そのような事情を秘して甲社に取り次いだ。甲社は相次ぐ苦情によりそのような事実の存在を認識し得たはずである。そのため、乙社と代理店契約をしていた甲社としては、認識し得た以上——予見可能性——、消費者の十分な意思確認をするための適切な措置を採るべき義務（作為義務）を負い——結果回避義務——、これを怠った場合には過失による不作為不法行為が認められる余地がある（民法709条）。また、乙社に十分な説明をしなかった過失があり消費者に対して不法行為が成立するとすれば、乙社と甲社の過失とが併存競合して申立人らに損害を与えたものといえ、共同不法行為と認められる可能性もある（民法719条1項前段）。

2 同種・類似被害の再発防止と現在発生している同種被害への対応に向けて

(1) 事業者に向けて

本件は、電気通信事業者の通信回線サービス契約の媒介を行う事業者が、媒介を行

うに際して、顧客である消費者の承諾のないまま他のオプションサービス提供事業者の提供するオプションサービスについても契約が成立したとしてオプションサービス提供事業者へ報告して、オプションサービス提供事業者が契約に基づかない料金を徴収していたものである。媒介事業者の行為が許されるものではないことは当然であるが、オプションサービス提供事業者、電気通信事業者それぞれに、同種・類似事案の再発防止に向けて以下の点を提言するとともに、オプションサービス事業者には既に発生している同種被害に対する対応を求めたい。

ア オプションサービス提供事業者に対して

(7) 媒介事業者の選任・監督・指導について

本件オプションサービス提供事業者は、ホームページを介する契約以外は、直接消費者を勧誘したり、契約を締結したりすることはなく、販売パートナーと呼ぶ複数の媒介事業者との間で代理店契約を締結して消費者の勧誘と契約締結の媒介業務を行わせていた。

本件オプションサービス提供事業者は、このように集客と契約締結の媒介という業務の重要な部分を媒介事業者に行わせながら、媒介事業者に対しては代理店契約締結の際に簡単な「勧奨トーク」を記したマニュアルを交付する以外、媒介事業者に対する監督・指導と評価し得るようなことはほとんど行わず、媒介事業者の業務執行を放任していたことが今回の消費者被害を招いた要因といえる。

事業者が勧誘や契約の締結という本来自ら行うべき業務を媒介事業者に委託して行わせる場合、媒介事業者が不当な行為を行った場合には本件のように契約の効力が否定されたり、消費者の苦情などから媒介事業者が不当な行為を行っている事実を認識しあるいは認識し得るにもかかわらず放置している場合には不法行為責任が認められる可能性もある。また、このような行為により自社の社会的評価が著しく毀損されるおそれを考慮すれば、事業者としては、媒介事業者が契約の相手方たる消費者に対して、その業務執行によって損害を与えることがないように、媒介事業者の選任・監督・指導に注意を払うべきであり、事業者として、その責任を果たすべきことが望まれるところである。

(8) 勧誘に当たってサービス内容を明らかにすること

消費者は契約締結に当たって、サービスの内容が明らかになっていなければ、正しい選択ができない。本件ではサービスの内容はホームページを見ないと分からないようになっており、まだインターネット環境が整う前の消費者には不親切なものであった。また契約後に付与されるIDやパスワードがないとホームページからサービス内容を確認できない仕組みともなっていた。

消費者が正しいサービスの選択をするためには、契約前にサービス内容が確認できることは最低限の条件であると考えられるので、上記のような仕組みは早急に改善されるべきである。

(9) 契約の締結について

本件オプションサービス提供事業者は、消費者との契約に関して、申込書面及び契約書面のいずれも作成していない。同事業者は当初契約は口頭でも成立すること、

契約成立後圧着はがきを送って契約内容を通知しているから問題はないと考えていたようである。しかしながら本件のように電話でやりとりがなされたり、契約の対象サービス内容が多岐にわたったり、複雑であるような場合には、申込書面や契約書面が作成されないと、契約が成立しているか否か、どのような契約内容であるかが不明確であり、トラブルのもとになる（また、本件のようにチラシを配布しての反響営業を行う場合、チラシの主たる内容とは無関係なオプションサービスを電話により勧誘する場合には、特定商取引法の電話勧誘としての規制を受けることが考えられるので法定書面の交付を考えるべきである）。

事業者としては、消費者との上記のようなトラブル防止のためだけでなく、消費者が後日契約内容を確認することに資するためにも申込書面あるいは契約書面の作成と消費者への交付を励行すべきである。

また本件はマンスリークリアのクレジットカードを利用する契約であった。そのため割賦販売法上の書面交付義務の適用はないが、前記と同様にクレジット契約の成否、内容に関するトラブルを防止し、後日消費者がクレジットカードの利用やその契約内容を把握するのに資するような書面の作成・交付を励行すべきことが望まれる。

(イ) 苦情処理について

本件オプションサービス提供事業者は、本委員会に紛争が係属した後になって、申立人らに対する返金を申し出るに至った。本委員会係属以前には申立人らの返金要求に対しては頑なに応じようとしなかった。しかし本件では申立人らの申込書面や契約書面はなく、口頭での契約成立を証するような対話記録（電話の録音）も存在しないことは早期に分かっていただけでなく、同様の苦情が多数寄せられていたのであるから、契約が成立していない蓋然性が極めて高く、また乙社から提供された返金すべき者のリストに申立人らは記載されていたのであるから、サービス料金として徴収した金員は返還しなければならないことをかなり早い時期に認識していたはずである。それにもかかわらず、問題が公然化するまでは支払いを拒む姿勢であったことは遺憾といわざるを得ない。

事業者としては、消費者からの苦情に対して真摯に対応し、迅速に公正な処理をすべきことが望まれる。

(ウ) 申立人ら以外の苦情申立人への対応について

a 問題となっている媒介事業者に関する苦情への対応

本件で問題となっている媒介事業者からの「オプションサービス契約が成約した」との報告に基づき現在利用料金を徴収している者から、本件同様の苦情の申出があった場合には、本件申立人らと同様に契約が成立していない蓋然性が極めて高いのであるから、オプションサービス提供事業者としては、オプションサービス契約の成立に関して立証できるような特段の事情がない限り、苦情に対して返金処理を行うべきであると考えられる。

b 問題となっている媒介事業者以外が取次をした事案における苦情への対応

前記「あっせん案の考え方」で述べたように、代理店が回線契約の勧誘を主とするチラシを配布して、それを見て消費者が電話をしてきた際に、本件のオ

プッシュサービスを勧誘する場合には特定商取引法上の電話勧誘に該当すると考えられる。

それにもかかわらず特定商取引法が求めている法定書面を交付していないのであるから、オプションサービス提供事業者としては苦情を申し立ててきた消費者がクーリング・オフを行えば、これに応じざるを得ない立場にある。このようなことを考慮すれば、苦情を申し立てて返金を求める消費者には、できる限り応じるよう求めたい。

イ 電気通信事業者に対して

(7) 媒介事業者の選任・監督・指導について

申立人らはいずれも電気通信事業者に対する信頼から、通信回線の申込をしたものであり、電気通信事業者との契約の過程で今回のようなことが行われるなど想像もしていなかった。電気通信事業者としては、そのような消費者の信頼に応える必要があるだろう。

電気通信事業法 27 条の 3 は、「電気通信事業者は、電気通信役務の提供に関する契約の締結の媒介等の業務及びこれに付随する業務の委託をした場合には、総務省令で定めるところにより、当該委託に係る媒介等業務受託者に対する指導その他の当該委託に係る業務の適正かつ確実な遂行を確保するために必要な措置を講じなければならない。」としている。これを受けて「電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン」では、①媒介等業務を適切かつ確実に遂行する能力を有する者への委託、②責任者の選任、③媒介等業務の手順等に関する文書の作成等、④監督措置、⑤苦情処理に関する措置、⑥媒介等業務が適切かつ確実な遂行を確保するための措置、⑦委託状況を把握するための措置、⑧総務大臣への報告義務が定められており、媒介事業者の選任・監督・指導について行うべき事項が列挙されているところである。

このような選任・監督・指導に関する指針が示されていながら、今回のような消費者被害が生じていることに鑑みて、電気通信事業者に対してガイドラインに基づいた選任・監督・指導が十分行われていたのかを再度検証することを望みたい。

(イ) 苦情処理について

本件の申立人は全員、電気通信事業者に苦情を申し出ている。この苦情に対して、電気通信事業者の主な対応は、申立人らによると概ね「自社とは関係ない」との印象を受けるものだった。

電気通信事業者にも言い分はあろうが、前記のとおり電気通信事業者は直接あるいは間接に媒介事業者に対して選任・監督・指導義務を負う立場にあり、しかも自社の業務の一部を媒介事業者に行わせる過程で生じた苦情であるから、苦情の迅速・公正な解決に向けて真摯な対応を行うことと併せて、少なくとも消費者が認識していない業務委託関係や苦情に関する自社と代理店間のやりとり等、消費者の苦情解決に必要な情報を消費者へ提供することなどを行うべきであろう。

(2) 消費者に対して

本件は、媒介事業者の極めて不当な行為により惹起されたものであり、消費者は知らない間に契約を締結したこととされていたことから、消費者に非はないものであるが、消費者が同種・類似の被害に遭わないために以下の点を提言したい。

ア 個人情報の提供は慎重に

本件で、申立人らがオプション契約に何ら承諾を与えていないにもかかわらず、オプションサービスの料金を不当に徴収され続けたのは、オプションサービス提供事業者が申立人らのクレジットカードの番号や氏名、住所などの情報を取得していたからと思われる。申立人らは電気通信事業者の媒介事業者から「回線の開通工事に必要だから」などと言われてクレジットカードの番号を教えている（但しこの点に関して記憶が定かではない者もいる）。クレジットカードの番号は、個人情報の中でもとりわけ不正に利用された場合に不利益を被る可能性が高いものであるから、秘密保持の措置が講じられている場合でない限り、安易に他人にこれを提供すべきものではないことを十分留意すべきである。

イ 金銭の管理に注意を払う

本件では、申立人らの承諾していないサービスの代金が、クレジットカードで毎月決済されていたが、数か月間気がつかなかった。クレジットカードの利用明細は、その都度内容をしっかり確認する必要がある。身に覚えのない利用明細を発見した場合に異議をいえる期間に制限がある場合（チャージバック期間など）もあるので、面倒くさげらずにこまめに利用明細をチェックする習慣を身につけたい。

資料 1

(1) 申立人Aからの事情聴取

項目	内容
契約内容	<ul style="list-style-type: none"> ・オプションサービス 4件 1か月 3,996円 (1件当たり 999円/月) (ITサポート、ITセキュリティ、ライフサポート、端末機器保証)
既払金	<ul style="list-style-type: none"> ・平成27年6月から12月まで 3,996円×7か月 27,972円
契約のきっかけ	<ul style="list-style-type: none"> ・平成27年5月頃、マンションのポストに光回線勧誘の投げ込みチラシが入り、そこに記載された光回線事業者(丙社)の代理店に電話をかけ申し込んだ。
電話での申込時	<ul style="list-style-type: none"> ・相手方に月額利用料金をこの価格で提供するには、何かよくわからないがオプションサービスへの加入が必要だというようなことを言われた。 ・オプションサービスの具体的なサービス内容、料金、サービス提供会社についての明確な説明は一切なかった。丙社の代理店なので、基本的に丙社が提供するサービスなのだろうと思った。 ・電話でクレジットカード情報を聞かれたので、光回線サービスに対する利用料金の支払のために必要なだろうと思った。 ・オプションサービス費用をクレジットカードで引き落とすという認識はなかったし、また、その説明もなかった。
申込後	<ul style="list-style-type: none"> ・丙社とプロバイダからは書類が送られてきたので、記入して返送した記憶はある。 ・オプションサービスを契約した認識がなかったため、その書類にオプションサービスの記載のないことを疑問に思わなかった。 ・契約後2か月ほどで、光回線とプロバイダを解約し、ケーブルテレビ会社との契約によるインターネット利用に乗り換えた。 ・光回線とプロバイダの料金は請求が来てから、コンビニで支払っていた。2、3回ほどだったので、クレジットカード情報を伝えたにもかかわらず請求が来ることについて、意識しなかった。
解約の申出	<ul style="list-style-type: none"> ・クレジットカードでの引落しに気づき、そのような名称のサービスを利用した覚えはないので気にはなっていたが、まだ丙社との光回線契約時の支払が残っているのかと思い、様子を見ていた。 ・12月になり丙社に電話をしたが、そういったサービスはない、代理店が勝手にやっていることなので全く関知していないと言われた。 ・インターネットで同様事例を検索し、そこで名前が挙がってきた事業者に問い合わせをした。その事業者は光回線契約時の代理店である乙社だった。 ・契約している認識もなく、乙社に契約の仕方等について問題はないのかと尋ねたが、基本的に口頭で説明してクレジットカード情報を聞いており、契約しているから、料金は支払ってもらい、オプションサービスの無料期間を20日間設定しており、その期間内に解約手続きをしていないので返金はしないとされた。 ・契約内容を記載したはがきを送付していると言われたが、一切受け取っていない。

<p>解約の 申出</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・委員会での紛争処理が始まってから甲社から電話があり、返金対応したいので口座番号を教えてほしいと言われた。
<p>申立人の 希望</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・契約をしていることに気付かないまま料金だけを払い続けていた。契約に関しては正式な書面を発行してほしい。 ・クレジットカード情報も電話で聞き取るのではなく、書面でやり取りするようしてほしい。 ・丙社も代理店の管理を厳しくしてほしい。 ・返してもらえるものなら、全額返金してほしい。

(2) 申立人Bからの事情聴取

項目	内容
契約内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ オプションサービス 3 件 1 か月 2,997 円 (1 件当たり 999 円/月) (IT サポート、IT セキュリティ、ライフサポート)
既払金	<ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 27 年 1 月から 10 月まで 2,997 円×10 か月 29,970 円
契約のきっかけ	<ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 26 年 11 月、マンションのポストにインターネットの開通ができるという光回線のチラシが入ってきたので、申し込むことにした。大手通信事業者である丙社の名前が書かれていたことから安心感があった。
電話での申込時	<ul style="list-style-type: none"> ・ チラシに記載された番号に 11 月末に電話をかけた。大手通信事業者である丙社にかけたつもりで、相手もその事業者名を名乗ったと思った。 ・ 電話で話したのは 10 分くらいだったが、開通のための工事の日程や工事に要する時間の話に時間が多く取られ、オプションという言葉も出てこず、オプションサービスについての説明は一切なかった。 ・ 回線使用料とプロバイダの料金はまとめて口座振替で支払っている。
申込後	<ul style="list-style-type: none"> ・ 工事後、電話がかかってきた。 ・ 電話の相手方が代理店名を名乗ったかどうかは記憶があいまいなところもあるが、丙社の名前は確かに名乗っており、工事終了直後でもあったので、工事関連のことで丙社からかかってきたと思った。 ・ 電話の相手方にクレジットカード情報を聞かれたので、工事関連の支払費用が発生し、そのため尋ねられていると思った。引落としのために必要で一度限りの請求だと思い、月々引き落とされるものだとは思わなかった。電話でクレジットカード情報を伝えるのには抵抗があったが、伝えないとサービス開始が遅れる等、何か不具合が起きるかもしれないと思い、クレジットカード情報を伝えた。 ・ オプションサービスで料金が引き落とされていることがわかるまで、乙社からは一切説明がなかった。
解約の申出	<ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 27 年 1 月のクレジットカードの請求書を見て気が付いたが、何かほかの正当な費用の請求かと思い、深くは考えなかった。 ・ 10 月頃、引落としが続くのでさすがに不審に思い、インターネットで検索し、口コミ情報から本件の相手方と思われる乙社の名前と電話番号を知った。 ・ 10 月 5 日に乙社に電話をかけ、どのようなサービスなのか内容を聞くと、インターネットの設定や接続のサービスとウィルス対策のサービスと言われた。 ・ 自分たちは契約した覚えがないので、いつ契約したのか、契約に関する書面をいつ提出しているのかと聞くと、インターネット接続とともに契約になっている、電話でクレジット情報を確認して契約になったと言われた。 ・ サービス内容について詳しく尋ねていくと、乙社から解約を勧められ、解約はできたが、既払金の返金には応じてもらえなかった。 ・ 乙社への電話が終わった後、納得いかず丙社にも電話をかけた。そこでは、丙社とは関係がないと言われた。 ・ 本当に解約できているのか心配になり、2 日後の 10 月 7 日に乙社に電話をして確認した際に、再度、サービス内容を確認すると、契約内容を記載したはがきを確実に送付していると言う。

<p>解約の 申出</p>	<ul style="list-style-type: none"> • はがきの送付日を尋ねても、送付しているとの一点張りで正確な送付日付は教えない。 • そのようなはがきは受け取っていないので再送付を依頼したが、解約した人には送付できないと断られた。 • はがきのひな形だけでもと頼んだが、一切できないと断られた。 • 委員会に付託後、返金したいと、甲社から電話があった。 • 委員会にお願いしているので、委員会を通して話をしてほしいと伝えた。
<p>申立人の 希望</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 全額返金してほしい。 • 勝手にオプションサービスをつけ、契約書面も送付せず、連絡先すらわからない状態で納得できるものではない。 • 電話でクレジットカード情報を聞くだけで契約が締結されてしまうことに疑問を感じた。それで契約ができたとしても、少なくとも、契約の内容がわかるもの、契約内容を示したものを送付してほしい。

(3) 申立人Cからの事情聴取

項目	内容
契約内容	<ul style="list-style-type: none"> ・オプションサービス4件 1か月 3,996円(1件当たり999円/月) (ITサポート、ITセキュリティ、ライフサポート、端末機器保証)
既払金	<ul style="list-style-type: none"> ・平成27年4月から10月まで3,996円×9か月 27,972円
契約のきっかけ	<ul style="list-style-type: none"> ・大手通信事業者である丙社が提供の光回線サービスのチラシが自宅に投函され、平成27年3月18日、チラシに記載された番号に電話をかけ申し込んだ。
電話での申込時	<ul style="list-style-type: none"> ・電話での申込時は、尋ねられるままに、名前や住所、電話番号などを伝えたと思う。今までインターネット接続の契約をしたことは何度もあるが、通常、契約するときに確認されるようなことを伝え、工事日の日程確認等普通のやり取りをしたと思う。特に記憶に残るようなことは言われなかった。 ・インターネットを利用するための契約だけを希望し、それ以外は不要だった。オプションサービス等の話は聞いた覚えが全くない。仮に、オプションサービスについて何らかの説明をされていれば、自分の習慣上、きちんとメモを取っているはずである。 ・受け取っている書類は、光回線に関する契約書、工事内容のお知らせ、プロバイダの契約書だけである。 ・光回線とプロバイダの利用料金の支払いは振込で行っている。 ・クレジットカード情報を伝えたという記憶はないが、工事のために必要と言われれば、クレジットカードは日常的に利用しているので、違和感なく教えたかもしれない。
解約の申出	<ul style="list-style-type: none"> ・平成28年2月、クレジットカードの明細を確認した時に、不審な引落しに気付いた。クレジットカード会社に連絡し調べてもらったが、請求名しかわからなかったもので、心当たりがないことを告げ審査を依頼した。 ・利用明細の請求名をインターネットで検索すると、口コミサイトから乙社の名前と電話番号がすぐに出てきた。 ・丙社にも電話したが、光回線サービスやプロバイダからの請求ではないので、何も情報がないと言われた。 ・乙社に電話をして、何をしている会社なのか、何の費用が引き落とされているのかと聞いた。その時、丙社の代理店だと言われた。 ・乙社に自分の名前を告げ確認してもらおうと契約していることになっており、契約後20日以内に解約しないと自動的に登録されるような仕組みになっていると言われた。 ・引き落とされている費用のサービス名だけは教えられたが、サービス内容についてはインターネットに関するサービスパックとの説明しかされなかった。 ・申し込んだ記憶がないと話をしているうちに、乙社から「解約しますか。」と言われたので、解約した。返金も依頼したがそれはできないと言われた。 ・本件オプションサービスについての説明や利用方法など資料等の書面も一切受け取っていない。 ・乙社と話しても、契約の目的や、サービス内容について全く理解することができなかった。本件オプションサービスは内容が無いのではないかと疑っている。 ・乙社とのやり取りの後、クレジットカード会社に事情もすべて話したところ、直近の2か月分は請求保留に、それ以前の請求については、チャージバックをか

<p>解約の 申出</p>	<p>けてみると言われた。結果として、11月、12月分はクレジットカード会社から返金された。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 不必要な契約なので申し込まないし、仮に契約したことになっていたとしても、甲社が書面を送付していれば、それに気付いてすぐに解約したはずだ。
<p>申立人の 希望</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 全額返金してほしい。 • このような複雑な契約の仕組みや、内容も不明なサービス、詐欺まがいに思えるような悪質なやり方はやめてほしい。

(4) 申立人Dからの事情聴取

項目	内容
契約内容	・オプションサービス 2件 1か月 1,998円 (ITサポート、ITセキュリティ)
既払金	・平成26年2月から平成26年3月まで 1,974円×2か月 3,948円 ・平成26年4月から平成28年3月まで 1,998円×24か月 47,952円 合計 51,900円
契約のきっかけ	・平成25年12月、転居先のマンションに光回線のチラシが入ってきたので、電話で申し込んだ。
電話での申込時	・キャッシュバックのキャンペーンがあった気がするが、オプションサービスについては何も言われていない。 ・オプションサービスの内容を説明されていたら、不要なので、その時すぐに断っているはずだ。 ・クレジットカード情報を電話口で伝えるというのは、日頃の自分の生活態度から考えると違和感がある。そのようなことがあれば記憶に残っていると思う。
解約の申出	・他社のインターネット関連サービスと似たような名称の請求がクレジットカードの請求明細に上がってきていることには気付いていたが、光回線かプロバイダかどちらかの料金だろうと漠然と思っていた。 ・平成28年3月、クレジットカードの支払明細を確認しているときに、請求元が丙社でもプロバイダでもないことがわかり、調べてみた。 ・どのようなサービスかわからなかったため、インターネットで検索すると相手方である乙社の会社名がわかり、電話をかけた。 ・どのようなサービスなのか、何に対しての対価なのかと尋ねると、接続のサポートサービスとセキュリティサービスだと言われた。 ・契約した覚えがないと主張したが、平成25年12月に申込みをしていると乙社に言われた。 ・光回線契約にオプションサービスを付けないという選択肢はなく、不要であれば無料期間中に解約してもらうようにしていると言われた。 ・乙社によると、勧誘時の対話記録(電話の録音)の保存は1年なので、勧誘時の対話記録のデータも残っていないとのことである。 ・自分からは何も書面を出しておらず、書面で申込みをした証拠は残っていない。契約完了後にはがきを送付されているはずだと乙社は主張するが、はがきを受け取った記憶はなく、はがきを送付したことの証明も相手方はできていない。このような状態では、契約したことの証明はできないと思う。 ・その場ですぐ解約を申し出た。解約はできたが、既払金の返金には応じなかった。 ・丙社に連絡(電話、WEB)すると、代理店か代理店担当から連絡させるとの回答だったが、連絡は来ず、何もしてくれなかった。
申立人の希望	・全額返金してほしい。 ・他のインターネット関連サービスと混同するような紛らわしい名称はやめてほしい。

資料 2

相手方からの事情聴取

項目	内容
事業概要	<ul style="list-style-type: none"> ・インターネットのサポートサービス、セキュリティのソフトなど顧客向けの自社サービスを提供している。 ・インターネットによる申込みや契約はあるが、当社が直接、顧客の勧誘をすることはない。 ・顧客への販売は、代理店を通して行っており、営業区域は全国である。 ・光回線事業者やプロバイダと当社の間、契約関係はない。
提供するサービス内容	<ul style="list-style-type: none"> ・自社サービスの内容は、次の4種類がある。 ①電話、遠隔操作、訪問によりパソコン等の設定をサポートするサービス（ITサポート） ②インターネット利用端末をウィルス等の脅威から保護するサービス（ITセキュリティ） ③レジャー施設や宿泊施設で会員割引等の会員特典付加価値パッケージサービスの提供、居住建物に対する24時間緊急受付・対応サポートサービス（ライフサポート） ④パソコンとタブレットとスマートフォン等の利用端末が故障した際の修理金額、交換費用を見舞金として支払うサービス（端末保証サービス） ・4種類のサービスのうち、顧客へ販売するサービスは代理店が決める。 ・契約者数は1万人近い。 ・当社のサービスは電気通信事業者が提供している光回線のオプションサービスという位置づけだと認識している。そのため、契約書に顧客の捺印やサインをもらわなくても支障はないと法務からアドバイスを受けている。
代理店について	<ul style="list-style-type: none"> ・当社の取締役や代表取締役が、代表取締役を務める代理店もあるが、他にも代理店は複数ある。 ・代理店に対して、サービスの概要説明とあわせて、ポイントを伝え、顧客へサービスを案内する際に絶対に盛り込むように指導している。代理店の指導方法は、業務提携する際に当社のサービス概要の説明資料の中にトーク例を入れ、必ずこの説明をするようにというものである。 ・代理店に対して指導をした書面や履歴は残っていない。 ・顧客からの苦情の対応は、代理店の業務としており、当社は代理店から報告を受ける。
販売方法と契約の成立	<ul style="list-style-type: none"> ・代理店の販売方法は、顧客から代理店に電話でインターネット利用の申出があった際に、代理店が光回線契約等の説明を行い、その後に当社サービスの案内をする。顧客の申込意思を確認した上で当社に取り次ぎをするという方法で契約を取っている。 ・代理店から当社に顧客の申込データが送られてくる。代理店から上がってくる顧客情報は、住所、氏名、インターネットの開設日とクレジットカード情報である。そのデータに基づき、当社から消費者に契約内容を記載した圧着はがきを送付する。 ・代理店が説明し、顧客から了承をもらったタイミングで顧客からの申込みがなされたと考えている。代理店から当社へ顧客情報が届いたということをもって、顧客の申込意思の確認だと認識している。そのため、取り次ぎを受けた後、顧客に直接当社が連絡をして契約するというアプローチは全く行っていない。

販売方法と契約の成立	<ul style="list-style-type: none"> ・しかし、契約開始はインターネットの開設日としているため、開設日が不明な場合は、契約が成立したとみなしていない。インターネットの開設日がわかると、その1週間前を目安に、圧着はがきを当社が作成し、はがきを発送することに発送日を記載している。 ・代理店から送られてくる申込データに基づき、当社から顧客に契約内容を記載した圧着はがきを送付している。申込内容が記載された圧着はがきの送付をもって、契約が成立したと考えている。 ・企業対企業のような、契約書を作成する契約という認識ではなく、顧客との契約は、口頭での申込みと承諾ということで、契約が成立しているものだと考えている。 ・今になってみれば、顧客の署名等をもらう書面が必要だったと思う。販売方法については代理店に任せるといふ他社の取組を参考にしたため、書面がなくともよいという認識でいた。当社サービスは、20日間の無料提供期間があるため、ホームページ上に無料期間を記載することで足りるとの認識だった。
はがきの送付に関して	<ul style="list-style-type: none"> ・顧客に送付する圧着はがきにはIDとパスワードが記載されるので、写しがとれないようになっており、社内に記録が残っていない。顧客にはがきを発送したことを証明するような資料や追跡できるものはないが、当社のデータに顧客にはがきを発送した日が記載されていれば、その顧客にはがきを送ったと認識している。
決済方法について	<ul style="list-style-type: none"> ・経理上の理由で各サービスそれぞれ、別の日に決済している。 ・クレジットカードの利用明細の摘要欄に、会社名ではなくサービス名が記載されることに特段の理由はない。意図的に当社名前を出さないようにしている訳ではない。
代理店の管理	<ul style="list-style-type: none"> ・代理店の指導は、苦情が上がる都度行うが、対話記録等を確認し、説明をしっかりと行うようにという程度のものであった。 ・販売方法に問題があり、代理店契約を解除した事例はない。 ・乙社以外の代理店が販売したケースでもいろいろ苦情が入っており、最近苦情数が増えていると認識している。 ・苦情内容としては、申込時に説明を受けていないという申出が一番多い。本件にも共通する苦情である。 ・代理店がきちんと意思確認をしているか否かについては、苦情があった場合に、その対応履歴や経緯、申込み取次時の対話記録等の提出を求めている。 ・全ての代理店に対して、必ず勧誘時の録音はとるように指導し、録音した媒体はそれぞれの代理店で保管している。 ・顧客からの録音データを確認したいという要望に対して、聞かせるか否かは代理店の対応になり、当社のほうでは聞かせるようにと一律に指導できないと判断をしている。 ・録音の保管期間については代理店との契約書に盛り込んでいる。
代理店乙社について	<ul style="list-style-type: none"> ・乙社とは代理店契約を結んでいたが、平成28年4月に廃業したとの連絡があり、現在はこの会社を通して契約することはない。 ・乙社の代表取締役は、当社の取締役だったが、現在は取締役ではないはずだ。

<p>代理店乙社 について</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・申立人4名について、録音データが残っていないため、提出できない。乙社が廃業し、電話回線の廃止作業等で対話記録（電話の録音）のシステムが故障になったため、過去の対話記録（電話の録音）が全部取り出せなくなったという報告を受けた。 ・乙社から苦情の情報提供はなく、消費生活センター等を通じて初めて苦情を聞いた。 ・当社側にも苦情が入り、乙社が倒産という話もあったことから、責任追及を行った。 ・消費生活センター等を通して苦情の申出があった顧客に対し、乙社が費用負担するので返金対応して欲しい旨依頼があり、リストを受け取った。この返金リストには、クレーム内容として申込みの意思がないとの記載があり、乙社もそれを認めていた。リストに載っている顧客以外で当社にクレームとして返金を求めてきているのは10名程度と聞いている。
<p>今後の対応 について</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・顧客の契約意思が明確にわかるような書面を取りつけること、顧客の意思確認、必ず署名してもらうということについては、実際、代理店の営業方式を加味すると難しい現状ではあるが、今後検討していかないといけない。 ・今回の事態を受け、同様のサービスを提供している取引先や関連会社に確認し、アドバイスを受けた。サービスの内容や、連絡先、費用、注意事項等を記載した重要事項説明書を送付し、足りない部分はウェブページで補えば十分ではないかということだった。その先のことは実はまだ考えていない。 ・ホームページが作成途中で、一部公開しかできていないが、今後、この件に関して顧客に対して何か公示するようにという意見については、取り入れることも可能だと思っている。 ・説明が足りなかったことは、事業者として責任を負うべきことかと理解している。当社としては十分だという認識で利用内容確認書（はがき）を送っていた。 ・利用内容確認書を送付した履歴を追跡できるようにするなど幾つか改善策もあるが、もう一つ、今後、顧客に重要事項説明書を送付することを前向きに検討している。
<p>希望する 解決方法</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・4月に乙社から返金依頼リストを受け取ったが、対応していなかった。委員会事務局から連絡を受け、申立人の名前がそのリストに含まれていたので、慌てて対応することにした。 ・申立人A、B、Cについては、リストに名前があり予算もついているので返金対応する。申立人Dはリストに名前がないが、同様に返金する。

資料 3

「光回線契約に伴う心当たりのないオプションサービスに係る紛争」処理経過

日 付	部会回数等	内 容
平成 28 年 6 月 7 日	【付託】	・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 27 日	第 1 回部会	・紛争内容の確認 ・申立人（A、B）からの事情聴取
6 月 29 日	第 2 回部会	・申立人（C、D）からの事情聴取
7 月 14 日	第 3 回部会	・相手方甲社からの事情聴取
7 月 21 日	第 4 回部会	・問題点の整理
8 月 9 日	第 5 回部会	・あっせん案の考え方の検討
8 月 19 日		・電気通信事業者一次代理店丁社への事実関係の確認
8 月 23 日		・電気通信事業者丙社への事実関係の確認
8 月 26 日	第 6 回部会	・相手方にあっせん案の考え方等を示し、意見交換 ・あっせん案、合意書案の確定
8 月 26 日	(あっせん案)	・あっせん案を紛争当事者双方に提示 (申立人、相手方双方が受諾)
9 月 15 日	(合意書)	・合意書の取り交わし
9 月 16 日	第 7 回部会	・報告書の検討
11 月 1 日		・相手方に対し、同種被害について同様の対応の申し入れ
11 月 17 日	【報告】	・知事への報告

資料4

東京都消費者被害救済委員会委員名簿

平成28年11月17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	
石川博康	東京大学社会科学研究所教授	
上柳敏郎	弁護士	
大迫恵美子	弁護士	
大澤彩	法政大学法学部教授	
角紀代恵	立教大学法学部教授	
鎌野邦樹	早稲田大学法学学術院教授	
川地宏行	明治大学法学部教授	
佐々木幸孝	弁護士	本件あつせん・調停部会長
執行秀幸	中央大学大学院法務研究科教授	
角田美穂子	一橋大学大学院法学研究科教授	
千葉肇	弁護士	会長代理
中野和子	弁護士	
平野裕之	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
村千鶴子	弁護士・東京経済大学現代法学部教授	会長
山口廣	弁護士	
消費者委員		(4名)
池田京子	東京都生活協同組合連合会 常任組織委員	
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 共同代表	
宮原恵子	特定非営利活動法人東京都地域婦人団体連盟理事	
事業者委員		(4名)
栗山昇	東京都商工会連合会 副会長	
佐藤成知	一般社団法人東京工業団体連合会 専務理事	
橋本昌道	東京商工会議所 常任参与	
穂岐山晴彦	東京都中小企業団体中央会 常勤参事	