

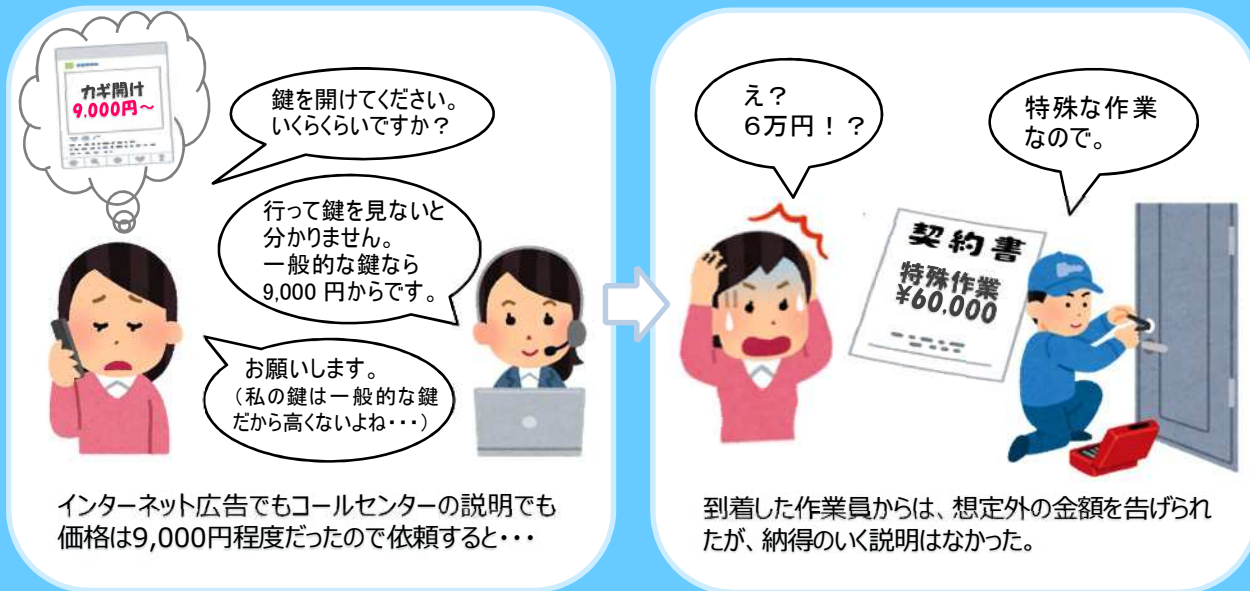
## 「住宅の鍵開けサービス契約に係る紛争」はあっせん解決しました ～緊急で鍵開けを依頼するときの契約トラブルに注意！～

都内の消費生活センターには、住宅の鍵開けサービス契約のトラブルに関する相談が多く寄せられています。

本日、知事が東京都消費者被害救済委員会に付託していた標記紛争について、あっせん解決したと報告がありましたので、お知らせします。

### 本件紛争(鍵開けサービス契約のトラブル)の概要

鍵を紛失！インターネットで検索して、安い代金を表示しているところに電話をして来てもらうと・・・現場で初めて、高額な代金を請求されます。



### 消費者へのアドバイス

- ✓ **鍵の紛失など緊急事態**への対応に関する**契約トラブルが多発**しています。依頼する時には、**広告に表示された安価な代金をうのみにせず、実際にかかる代金やキャンセル料**なども確認しましょう。
- ✓ **現場で初めて、作業内容や代金が提示**されることがあります。サインをする前に、事業者**に作業内容や代金等について説明を求め、書面の内容をよく確認**しましょう。
- ✓ いざというときに困らないように、**不動産管理会社等の連絡先を確認**しておくなど、日ごろから準備しておくといでしょう。紛失時、不動産管理会社等が保管している鍵を借りられる場合もあります。
- ✓ 契約してしまっても、**クーリング・オフ**できる場合があります。おかしいと思ったとき、トラブルになったときは、**消費者ホットライン(188番)**へ電話を。

詳しくはこちらをご覧ください。



<https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.lg.jp>



【問合せ先】

東京都消費生活総合センター

活動推進課

電話：03-3235-4155

## 東京都消費者被害救済委員会とは

東京都消費者被害救済委員会(会長 村 千鶴子 弁護士・東京経済大学現代法学部教授)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です。

## 東京都消費者被害救済委員会報告「住宅の鍵開けサービス契約に係る紛争」

### 紛争の概要

【申立人】 30歳代

【相手方】 住宅の鍵開け事業者

【申立人の主張による紛争の概要】

深夜に帰宅した際に自宅アパートの鍵を紛失したことに気がついた。最寄りの交番に行き、そこでもらったメモに書かれた事業者をスマホで検索した。出張作業が約9千円からと広告にあったので、それくらいならと思い、事業者に電話をかけた。コールセンターにつながり料金を尋ねたが、実際に鍵を見ないと分からないと言われた。作業員は15分ほどで到着し、ドアを見て契約書面に金額と作業の内訳を書き込んだ。広告よりもかなり高かったので説明を求めたが、「特殊な作業だ。」としか言わなかった。キャンセルしたいと告げると、作業員に、今やめてもキャンセル料は結構な金額になるがどうするかと急かされ、仕方なく書面にサインした。

鍵開けの作業は5分程度で終わった。この作業で約6万円は高すぎると作業員に作業内容の説明を求めたが、全く応じてもらえず、料金の支払いを強く求められた。深夜、自宅前でもあったのでこれ以上もめるのは良くないと思い、やむを得ずデビットカードで支払った。

契約金額に納得ができず、2日後に消費生活センターに相談し、契約から8日以内にクーリング・オフ通知書を出した。

### あっせん解決の内容

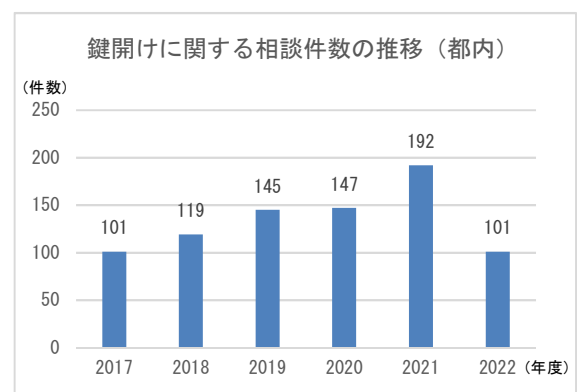
本件契約は、特定商取引に関する法律(以下「特定商取引法」という。)で規定する訪問販売に該当し、同法第9条に基づくクーリング・オフが認められます(※)。よって、委員会は、申立人が相手方に支払った契約金全額の返金を求めるあっせん案を提示したところ、当事者双方で合意が成立しました。

※ 来訪を請求した時点では、契約内容は確定していなかったこと等から、特定商取引法第26条第6項第1号で定める訪問販売の適用除外には当たらない。

### 緊急事態発生時の契約トラブル

鍵の紛失や水まわりのトラブル等、緊急事態への対応に関する相談が多く寄せられています。その多くは、インターネットで安価な代金を表示していたのに、実際は高額な代金を請求されたというものです。

現場に来てみないと作業内容や代金が確定しない場合が多いにもかかわらず、事業者の中には、依頼を得るために消費者に代金が安いとの印象を与える広告を出すケースが散見されます。広告の表示額と実際の請求額に大きな差が生じるため、このようなトラブルにつながります。



※2022年度の相談件数は2023年1月末現在の速報値

### 今後の東京都の対応

・消費者への注意喚起 ・国や関係機関への情報提供 ・都内の消費生活センターへの情報提供

### 消費者注意情報

・緊急事態発生!?!急いでネットで修理業者を探したら高額請求が!!~どんなに慌てても修理依頼するときは代金の確認が必要です~

<https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.lg.jp/sodan/kinkyu/20211020.html>



## 東京都消費者被害救済委員会における審議の概要

### あっせん案の考え方、法的問題点の検討

#### 1 本件は特定商取引法の訪問販売に該当する

本件契約は、営業所等以外の場所において役務提供契約を締結して行う役務の提供に関するものであり、特定商取引法第2条第1項第1号に規定する訪問販売に該当する。

#### 2 本件は特定商取引法第26条第6項第1号の適用除外<sup>(※)</sup>に該当しない

住宅の鍵開けサービスは、鍵の状況、ドアの状況、その他の条件によって役務の内容が変わることは通常であり、消費者が訪問を請求した時点において、契約内容の確定が困難な役務であると考えられる。

申立人は鍵開け作業を依頼するため、最寄りの交番でもらったメモやインターネット広告の価格表示等を見て、相手方に電話をして来訪を請求した。しかし、申立人が電話をした時点では、作業内容および作業代金は未だ確定しておらず、また、約9千円という最低作業料金だけが広告によって示されていたとしても、契約金額のおおよその幅や標準的な契約金額等が明らかにされていない以上、申立人において本件契約における代金額の範囲を想定して具体的に契約の締結を請求したものと認められないことなどから、本件は特定商取引法第26条第6項第1号に定める適用除外には該当しない。

※ 販売業者等が自らの意思に基づき住居を訪問して販売を行うのではなく、消費者の「請求」に応じて行うその住居における販売等は、クーリング・オフ等の規定が適用除外となる。

#### 3 本件はクーリング・オフが成立する

本件は特定商取引法の訪問販売の適用除外に該当しないことから、クーリング・オフの適用を受ける。申立人は、契約書面を受領した日から8日以内に書面による解除の申出を行っていることから、クーリング・オフが成立している。

### 同種・類似被害の再発防止に向けて

#### 1 事業者を求めること

- (1) 消費者が実際に支払うことになる料金が、ウェブサイトに掲載されていた料金より高額である場合には、事業者との間でトラブルが生じることとなる。トラブル防止のためには、消費者が実際にかかる金額をある程度予見したり、上限額を認識できる記載をすることが必要である。
- (2) 現場に赴く前の電話対応もできる限り具体的な説明をするべきである。また、現場においても、作業開始前に合理的な料金表に基づき作業の具体的な内容と料金を明記した見積書を書面で提示し、十分に説明することが必要である。

#### 2 消費者に求めること

- (1) 広告の情報をうのみにしないように気をつけるべきである。事業者を選ぶ場合には、複数の事業者を検索し、ウェブサイトを見比べた上で、料金がより明確に記載してあるか等を確認すべきである。
- (2) 事業者に電話をした際には、消費者の側から積極的に作業内容や見積額を確認するべきである。納得のいく説明が得られないときは、事業者との認識に行き違いが生じることになりかねないため、この事業者への依頼を留保して、他の事業者にあたってみることを検討すべきである。
- (3) 鍵をなくした場合に、鍵開け業者に依頼する以外の方法も検討すべきである。賃貸人や不動産管理業者に連絡をして、保管している鍵を借りることができる場合もある。

#### 3 行政に求めること

- (1) 広告の不当表示を行った事業者に対する法執行を強化するべきである。
- (2) 消費者がインターネットでサービスを検索し、事業者のウェブサイトを見比べて事業者を決定するようなサービスの類型では、料金のトラブルとなる場合が多いことや、作業の内容及び料金がある程度明確になっている事業者を選択する等の対策をすることなど、注意喚起するべきである。

本件の詳細は、報告書をご覧ください。

## 東京都消費者被害救済委員会委員名簿

令和5年3月30日

氏 名	現 職	備 考
学識経験者委員		(16名)
石 川 博 康	東京大学社会科学研究所教授	本件あつせん・調停部会長
大 迫 恵 美 子	弁護士	
大 澤 彩	法政大学法学部教授	
大 塚 陵	弁護士	
沖 野 眞 已	東京大学大学院法学政治学研究科教授	
後 藤 卷 則	早稲田大学大学院法務研究科教授	会長代理
志 水 芙 美 代	弁護士	
菅 富 美 枝	法政大学経済学部教授	
高 木 篤 夫	弁護士	
野 田 幸 裕	弁護士	
洞 澤 美 佳	弁護士	
宮 下 修 一	中央大学大学院法務研究科教授	
村 千 鶴 子	東京経済大学現代法学部教授／弁護士	会長
山 口 由 紀 子	相模女子大学人間社会学部教授	
山 城 一 真	早稲田大学法学学術院教授	
吉 村 健 一 郎	弁護士	本件あつせん・調停部会委員
消費者委員		(4名)
江 木 和 子	東京都地域消費者団体連絡会共同代表	
田 辺 恵 子	主婦連合会環境部副部長	
星 野 綾 子	東京都生活協同組合連合会常任組織委員	
山 下 陽 枝	特定非営利活動法人東京都地域婦人団体連盟副会長	
事業者委員		(4名)
大 下 英 和	東京商工会議所産業政策第二部部長	
大 畑 章	一般社団法人東京工業団体連合会専務理事	
加 藤 仁	東京都中小企業団体中央会常勤参事	
傳 田 純	東京都商工会連合会専務理事	

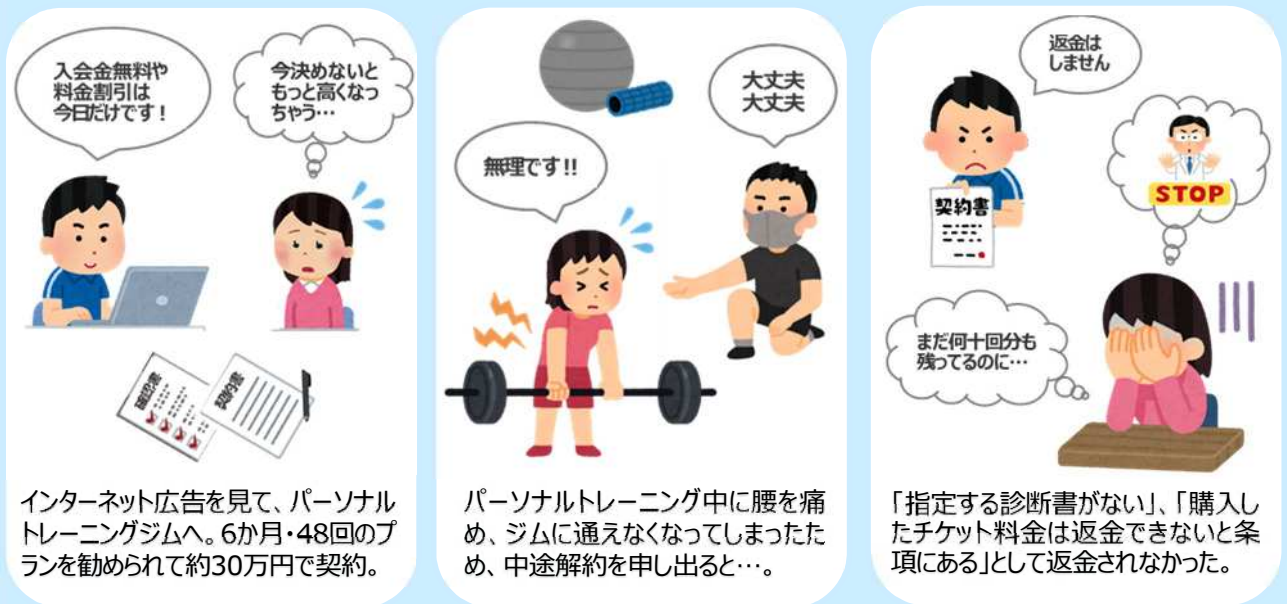


## 「パーソナルトレーニング契約の中途解約に係る紛争」はあっせん解決しました ～パーソナルトレーニングの契約トラブルに注意！～

都内の消費生活センターには、パーソナルトレーニング契約に関する相談が多く寄せられています。本日、知事が東京都消費者被害救済委員会に付託していた標記紛争について、あっせん解決したと報告がありましたので、お知らせします。

### 本件紛争(パーソナルトレーニング契約の中途解約トラブル)の概要

「月々数千円～」、「体組成計測無料」というインターネット広告を見て出向いたパーソナルトレーニングジムで、高額・長期間のコースを勧誘され、その場で契約。後日、中途解約を申し出るとトラブルに。



### 消費者へのアドバイス

- ▶ トレーニングジム等は店舗で契約した場合、原則、クーリング・オフできません。
- ▶ 広告だけで判断せず、事前にトレーニング内容や金額などの情報を収集し、複数の事業者を比較検討しましょう。
- ▶ 無料体験やカウンセリングの当日に申し込みば入会金免除や料金割引になるなどと、契約を急がされても、その場で決めてしまわずに慎重に考えましょう。
- ▶ 必ず契約書面や規約で、契約期間や金額、支払方法、解約時の手続・条件などを十分に確認しましょう。
- ▶ おかしいと思ったとき、トラブルになったときは、消費者ホットライン（188番）へ電話を。

詳しくはこちらをご覧ください。



<https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.lg.jp/sodan/kyusai/>



【問合せ先】

東京都消費生活総合センター  
活動推進課

電話：03-3235-4155

## 東京都消費者被害救済委員会とは

東京都消費者被害救済委員会(会長 村 千鶴子 弁護士・東京経済大学現代法学部教授)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です。

## 東京都消費者被害救済委員会報告「パーソナルトレーニング契約の中途解約に係る紛争」

### 紛争の概要

【申立人】 20歳代 女性

【相手方】 パーソナルトレーニングジム運営事業者

【申立人の主張による紛争の概要】

無料で体組成計測ができるというインターネット広告を見て、相手方パーソナルトレーニングジムに行った。対応した従業員に10キロから15キロ減量したいと伝えたところ、「48回の半年のプランなら、絶対効果が出るって実感する。」、「今日じゃないと入会金無料や10%オフは適用されない。」などと勧誘され、6か月間で30分のパーソナルトレーニングが48回受けられる約30万円のプランの契約を締結し、クレジットカードで決済した。

3か月たったころ、トレーナーの個別指導の下でトレーニングをしている最中に腰を痛め、翌日から5日間入院した。まだ14回しかトレーニングを受けていなかったが、医者から、今後ジムに通うのは控えた方がいいと言われたので、解約と返金を申し出ると、ジムの求める内容を記載した診断書が提出されなければ返金できないと断られた。

納得できず、消費生活センターに相談し、解約通知書を送ったが、一度購入したチケット料金は返金できないと契約時の確認書の条項にあるとして、一切の返金に応じてもらえなかった。

### あっせん解決の内容

本件契約は、「パーソナルトレーニング」という役務(サービス)を提供する契約です。役務提供契約は、民法上は準委任契約に分類されますが、準委任契約は、どちらの当事者からでも、いつでも解除することができます。よって、委員会は、申立人の申出により本件契約が解除されたことを理由として、申立人から相手方に支払われた役務の対価から、既に提供された役務の対価を引いた差額の返還を求めるあっせん案を提示したところ、当事者双方で合意が成立しました。

### パーソナルトレーニング契約のトラブル

パーソナルトレーニングは、コロナ禍を背景に、急速に広まった新しいサービスです。法的規制や業界の自主規制がまだ不十分なため、様々な消費者被害が発生しているのではないかと考えられます。都内消費生活センターへの相談も年々増加しており、広告や事前説明とサービス内容が異なる、中途解約を申し出たら拒否されたなどの契約トラブルが寄せられています。

※ スポーツジム等に関する相談のうち、個別指導を受けるサービスで、契約金額が5万円を超えるもの。



### 今後の東京都の対応

・消費者への注意喚起 ・国や関係機関への情報提供 ・都内の消費生活センターへの情報提供

### 消費者注意情報

・パーソナルトレーニングが人気です～トレーニングの内容と金額を慎重に検討しましょう！～  
<https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.lg.jp/sodan/kinkyu/20210428.html>



## 本件契約における問題点、あっせん案の考え方

### 1 本件契約の法的性質と事案の特徴

- (1) 本件契約は民法上の準委任契約に該当し、申立人の相手方に対する請求は、準委任契約の中途解約に伴う清算金返還請求と位置付けられる。
- (2) 本件役務は、特定商取引法に定める特定継続的役務として指定されるものには当たらない。
- (3) 本件契約は、申立人が解除する旨の意思表示をしたことをもって解除された。

### 2 消費者契約法上の問題点

- (1) 本件契約書と同時に、相手方が申立人に対して署名等を求めた本件確認書には、中途解約に際して回数チケット料金等の購入後の返金はできない旨のチェック項目が設けられており、申立人はチェックをした上で署名している。
- (2) 本件確認書の内容は、本件契約の内容に取り込まれたといえるが、消費者契約法第9条第1項第1号が適用され、相手方に生ずべき平均的な損害を超える金額は、申立人に返金しなければならない。

### 3 景品表示法上の問題点

「月々〇〇円～」、「初月0円」、「プロのトレーナー」との広告表示及び他社との比較広告の表示は、景品表示法第5条不当表示(第1号:優良誤認表示、第2号:有利誤認表示)に該当する可能性がある。

### 4 安全配慮義務について

本件契約は、準委任契約であり、受任者である相手方は、委任者である申立人に対して善管注意義務を負う。また、事業者は、消費者に対して、本件契約上の付随義務ないし信義則上、安全配慮義務を負っていると解される。

## 同種・類似被害の再発防止に向けて

### 1 事業者に対して

- (1) 広告の表示は、消費者がどのように認識するかを基準に判断すべきである。「プロのトレーナー」との表示は景品表示法に定める優良誤認表示に、「月々〇〇円～」や「初月無料」との表示は有利誤認表示に該当する可能性がある。事業者には、広告を速やかに見直し適正化するよう求めたい。
- (2) 契約締結について勧誘する際は、役務の内容、料金、支払条件など、消費者にとって分かりやすい資料を用いて説明すること、あわせて、消費者が熟慮した上で選択できるよう配慮することを求めたい。
- (3) 消費者からの中途解約の自由と合理的な清算ルールを契約条項に盛り込むこと。さらに、自主的にクーリング・オフ類似制度の導入を検討されることも求めたい。
- (4) お客様相談室などの統一的な苦情処理体制の確立を求める。あわせて、苦情内容に基づいて実態調査を行い、現場の体制、広告、契約などの問題点を改善できるよう体制整備することを求める。
- (5) 事業者は、消費者に対する安全配慮義務を負う。そのため、利用者の健康状態の把握と社内における情報共有システムの確立、トレーナーの質の確保、研修制度の確立を求める。

### 2 消費者に対して

- (1) 契約を締結する前に、複数の事業者について情報収集し、比較検討すること。
- (2) 直接施設を訪問して、トレーニング内容やトレーナー、料金、中途解約条件などを確認すること。
- (3) 契約した責任は、消費者自身にもある。慎重に確認し、内容を理解し納得した上で契約すること。
- (4) トレーニングの都度、所要時間、トレーニングの内容、感じたこと、体調などについて記録をとること。
- (5) トレーニング中に事故などが起きた場合、トレーナーの指示とは関係なく、医療機関を受診すること。

### 3 行政に対して

- (1) パーソナルトレーニングの相談情報を収集し、消費者に対して迅速に分かりやすく情報提供する。
- (2) 現在パーソナルトレーニングに対する相談が増加し、中でも解約・返金に関する相談が半数を占めている。今後もこのようなサービスは拡大することが見込まれることから、消費者被害の防止及び被害救済のために、パーソナルトレーニング契約を特定継続的役務提供取引に追加することを求める。
- (3) 身体的な運動などを指導するトレーナーについて公的資格制度を導入することにより、消費者は、サービスの質と価格の合理性と自分のニーズに応じた事業者選択が可能になると考えられる。

本件の詳細は、報告書をご覧ください。

# 東京都消費者被害救済委員会委員名簿

令和5年9月7日

氏 名	現 職	備 考
学識経験者委員		(16名)
石 川 博 康	東京大学社会科学研究所教授	
大 迫 恵 美 子	弁護士	
大 澤 彩	法政大学法学部教授	
大 塚 陵	弁護士	
沖 野 眞 巳	東京大学大学院法学政治学研究科教授	
後 藤 卷 則	早稲田大学名誉教授・弁護士	会長代理
志 水 芙 美 代	弁護士	本件あつせん・調停部会委員
菅 富 美 枝	法政大学経済学部教授	
高 木 篤 夫	弁護士	
野 田 幸 裕	弁護士	
洞 澤 美 佳	弁護士	
宮 下 修 一	中央大学大学院法務研究科教授	
村 千 鶴 子	東京経済大学現代法学部教授・弁護士	会長 本件あつせん・調停部会長
山 口 由 紀 子	相模女子大学人間社会学部教授	
山 城 一 真	早稲田大学法学学術院教授	本件あつせん・調停部会委員
吉 村 健 一 郎	弁護士	
消費者委員		(4名)
江 木 和 子	東京都地域消費者団体連絡会 共同代表	
田 辺 恵 子	主婦連合会 環境部副部長	
星 野 綾 子	東京都生活協同組合連合会 常任組織委員	本件あつせん・調停部会委員
山 下 陽 枝	特定非営利活動法人東京都地域婦人団体連盟 副会長	
事業者委員		(4名)
大 下 英 和	東京商工会議所 産業政策第二部 部長	
大 畑 章	一般社団法人東京工業団体連合会 専務理事	
加 藤 仁	東京都中小企業団体中央会 常勤参事	本件あつせん・調停部会委員
傳 田 純	東京都商工会連合会 専務理事	