

平成28年5月23日
生活文化局

— 東京都消費者被害救済委員会があっせん解決 —
落ち度がないのにモバイルデータ通信契約を強制解約された消費者トラブル

本日、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)から、「モバイルデータ通信契約の強制解約に係る紛争」(平成27年12月9
 日付託)があっせん解決したと知事に報告がありましたので、お知らせします。



◆ 紛争の概要

- 相手方 電気通信事業者 (MVNO*)
- 申立人 40歳代男性
- 契約内容 モバイルWi-Fiルータを使ったモバイルデータ通信契約

○ 申立人の主張による紛争の概要

申立人は、平成27年2月、モバイルデータ通信を契約し、利用料の支払手段としてA社のクレジットカードを登録した。

6月に突然データ通信が利用できなくなり調べたところ、クレジットカードが発行会社の事業統合によりB社に切り替わったため、利用料が決済できないとして5月末で強制解約されて解約料が発生していることが分かった。やむを得ず、別の会社のモバイルデータ通信を契約した。

しかし、決済できなかったはずの利用料も解約料もB社のクレジットカードの支払日(6月及び7月)に引き落とされた。

申立人は解約料の返金を求めたが、相手方は、クレジットカード決済できない場合には事前連絡なしに強制解約すると契約時に説明していることから、解約料は返金しないと主張した。

◆ あっせん解決の内容

- 申立人に債務不履行はなく、相手方には解約料を請求する原因がないので、相手方は解約料(約2万円)を申立人に返還する。
- 別の会社のモバイルデータ通信を契約するために申立人が支払った事務手数料(約3千円)を相手方が支払う。

消費者へのアドバイス

- 通信サービス分野では、MVNO* (大手電気通信事業者から回線を借りて独自の通信サービスを提供する事業者)の登場などで、料金・サービスの多様化が進んでいます。低価格のサービスは消費者にとって魅力的ですが、利用料の支払方法が限定されていたり、解約時に思いがけない費用がかかる場合があり、注意が必要です。よく説明をきいてから契約しましょう。
- 通信サービス以外でも、商品の定期購入やサービスの月会費の支払など、さまざまな場面で定期的なクレジットカード引落としによる決済が行われています。本件のようにクレジット発行会社の事業譲渡や合併などがある場合には、決済が自動で引き継がれない場合もあるので、自分で手続きする必要があるかをしっかり確認しましょう。

【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

◆ 主な審議内容

1 申立人による規約違反の有無について

相手方は、クレジットカード会社と相手方を取次ぐ決済代行業者*からクレジットカードが使用できないとの通知を受けた時点で、利用料を回収できなくなることを避けるため、申立人との契約を強制解約したことから、紛争となった。

しかし、利用料は相手方の定めた規約どおりにクレジットカードの支払日に引き落とされており、申立人には強制解約される規約違反（債務不履行）はない。

2 消費者契約法第10条との関係について

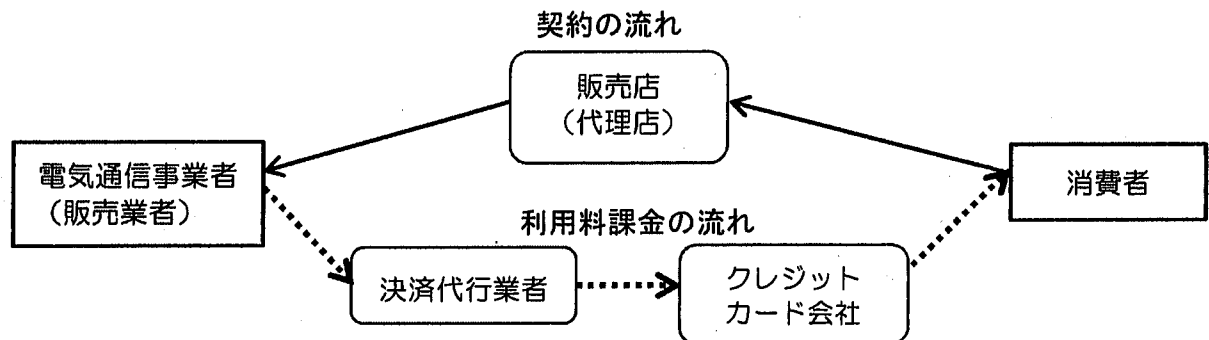
消費者契約法第10条では、消費者の利益を一方的に害する条項は無効と規定している。本件では、規約には定められていなかったが、決済代行業者からのクレジットカードが使用できないとの通知をもって、クレジットカードの支払日前に強制解約するという運用がされていた。仮にそのような規約が定めてあった場合、利用料の未回収リスクを全て消費者に負担させることになるから、消費者の利益を一方的に害する条項に該当する。

また、不払があれば消費者に通知することなく契約を解除するという特約は、支払猶予期間を設けたり消費者に支払を促すといった手当がない限り、消費者契約法第10条に違反し無効である。

※決済代行業者

クレジットカードを支払手段とする販売者とクレジットカード会社との間に入り、信用照会や売上請求などのクレジットカードの決済業務を行う事業者。決済代行業者は、消費者と接点はない。

《本件の取引図》



【モバイルWi-Fiルータとは】

携帯電話会社の回線（3G、LTE 及び 4G）や Wi-MAX 等のモバイル回線を使い、Wi-Fi 対応のパソコン、タブレット端末、ゲーム機、スマートフォン等のインターネット機器に接続できるようにする可動型のルータのこと

◆ 同種・類似被害の再発防止のために

1 通信事業者に対して

(1) クレジットカードの決済期日に決済できなかった場合に初めて消費者の債務不履行が発生するのだから、それよりも前に消費者との契約を強制解約することはできない。

本件のように決済代行業者からクレジットカードが使用できないとの通知があったとしても、支払が可能な場合もあるのだから、消費者に問合せなどをすべきである。

(2) 通信サービス契約はサービス内容や契約条件が複雑なことから、平成 28 年 5 月に施行された改正電気通信事業法では、契約後に消費者が契約内容を容易に確認できるよう、契約書面の交付が義務付けられた。事業者は、契約時に分かりやすい説明を行い、また、理解しやすい契約書面を消費者に交付しなければならない。

(3) 消費者から契約内容等について問合せを受けた場合、的確な対応ができる充実した相談態勢が望まれる。

2 クレジットカード会社に対して

事業譲渡や合併などによりクレジットカード番号の変更があった場合に、消費者が思いがけない被害を被らないように配慮すべきである。

★ 困ったときにはまず相談を！！

おかしいなと思ったら、最寄りの消費生活センターにご相談ください。

東京都消費者被害救済委員会

■設置の目的

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を設置しています。

■紛争処理の仕組み

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、その内容から都民の消費生活に著しく影響を及ぼし、又は及ぼすおそれのある紛争であると判断されたときは、知事は、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。

■結果の活用

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。

— 東京都消費者被害救済委員会があっせん解決 —
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

本日、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)から、「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」(平成28年6月7日付託)があっせん解決したと知事に報告がありましたので、お知らせします。

◆ 紛争の概要

○ 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月頃廃業とのこと。

事業者間の関係については裏面<図>を参照

○ 申立人(消費者)4名(20~30歳代)

○ 申立人の主張による紛争の概要

申立人らは、チラシを見て電話で光回線契約とプロバイダの契約を申し込み、インターネットの利用開始後しばらくしてから、クレジットカードでの心当たりのない引き落としに気付いた。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、乙社(光回線契約の申込時の代理店)に電話をした。

乙社によれば、光回線契約を申し込んだ際に、甲社の提供するインターネット接続のサポートやセキュリティ等オプションサービスの契約をしており、クレジットカードで引き落とされているのはその利用料金とのことだった。

申立人らは、このようなオプションサービスについて、サービス内容や利用金額の説明を受けた記憶はなく、契約した覚えもなかった。甲社から契約内容が記載されているというはがきを送ったとのことだが、申立人らは全員、そのようなはがきを受け取っていないと主張している。

申立人らは、これまで支払った利用料金(約3~5万円)を全額返金するように乙社に求めた。乙社は、電話で説明してクレジットカード情報も聞いた、解約には応じるが返金はしない、と主張した。



◆ あっせん解決の内容

オプションサービス契約については、主観的にも客観的にも意思の合致がなく、契約は成立していない。代理店乙社の不手際リスクは甲社が負うべきで、甲社は、クレジットカード会社経由で徴収した料金を、申立人らに全額返還する。

消費者へのアドバイス

同種・類似の被害に遭わないために、次の点に注意しましょう。

個人情報の提供は慎重に - 不正利用による不利益を被る可能性に留意しよう -

金銭の管理に注意を払う - クレジットカード利用明細はこまめにチェックしよう -

【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

◆ 主な審議内容

1 契約の成立について

本件では、申立人らはサービス内容も知らず契約した覚えはないと主張しているのに対し、甲社は、代理店乙社が電話でオプションサービスの説明をして申込みを受けたと、オプションサービス契約の成立を主張している。

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（本件では甲社）が、契約の成立について証明責任を負うが、契約成立を証する契約書等は存在せず、契約内容を記したというはがきを申立人らへ送付したことを客観的に示すものもない。したがって、契約は成立していないといわざるを得ない。

2 特定商取引法の電話勧誘販売の該当性

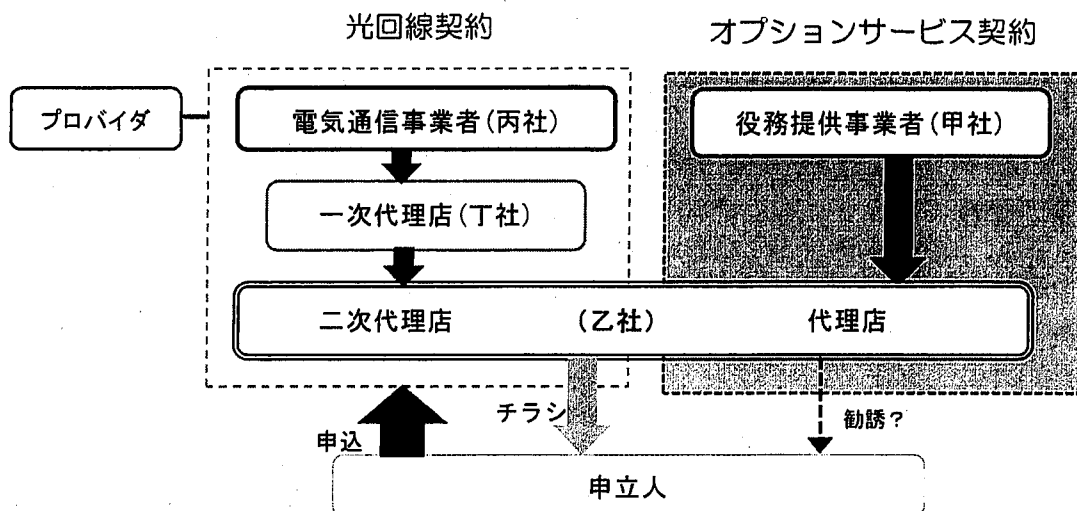
光回線契約の勧誘チラシを見て電話をかけた申立人らに、乙社がオプションサービスの説明をして契約したと甲社は主張するが、この販売方法は特定商取引法の規定する「電話勧誘販売」に該当する。

仮にオプションサービス契約の成立を認め、その上、甲社の主張するはがきが送付されたと仮定しても、特定商取引法で定める事項が記載された書面交付がなされていないため、クーリング・オフによる解除が可能である。

3 その他の問題点

乙社と代理店契約をしていた甲社は、相次ぐ苦情により乙社の不当な行為の存在を認識し得たはずであり、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があり、これを怠った場合には過失による不法行為が認められる余地がある。

〈図〉 光回線契約及びオプションサービス契約の事業者間の関係



〈表〉 本件申立人の支払い状況

	申立人A	申立人B	申立人C	申立人D
支払期間	7か月	10か月	7か月	2年2か月
支払合計金額	27,972円	29,970円	27,972円	51,900円

◆ 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 オプションサービス提供事業者に対して

- (1) 本件オプションサービス提供事業者は、集客と契約締結の媒介という業務の重要な部分を代理店に行わせながら、代理店に対する監督・指導といえるようなことはほとんど行わず、代理店の業務を放任していたことが今回の消費者被害を招いた。代理店が行った業務により、消費者に損害を与えることのないよう、選任・監督・指導に注意を払い事業者としての責務を果たすことが望まれる。
- (2) 本件では、オプションサービスの内容はオプションサービス提供事業者のホームページを見ないと分からないものであった。しかも、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の詳細を見ることができないという、消費者にとって不親切な仕組みであった。
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を確認できることは最低限の条件であるので、このような仕組みは早急に改善されるべきである。
- (3) 本件オプションサービス提供事業者は、本委員会が紛争処理する前には、申立人らの返金要求に応じようとしなかった。相次ぐ苦情により問題を認識し得たにもかかわらず、問題が公然化するまで返金を拒む姿勢であったことは遺憾である。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。

2 電気通信事業者に対して

本件申立人は全員、電気通信事業者に苦情を申し出たが、申立人らによると事業者の対応は概ね「自社とは関係ない」というものだった。一方、電気通信事業者によれば、可能な範囲で対応をしていたという。

電気通信事業者は、代理店に対する選任・監督・指導義務を負う立場にある。本件が自社の業務の一部を代理店に行わせる過程で生じた苦情であることを鑑みれば、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、消費者が認識しえない業務委託関係や苦情に関する代理店のやりとり等、解決に必要な情報を消費者へ提供するなどすべきだろう。

東京都消費者被害救済委員会

■設置の目的

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を設置しています。

■紛争処理の仕組み

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、その内容から都民の消費生活に著しく影響を及ぼし、又は及ぼすおそれのある紛争であると判断されたときは、知事は、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。

■結果の活用

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。

～ 東京都消費者被害救済委員会 報告～
「家庭用医療布団等のマルチ商法に関するトラブル」 あっせん・調停不調

本日、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）から、「家庭用医療布団等の連鎖販売取引に係る紛争」（平成28年7月19日付託）があっせん・調停不調により終了したと知事に報告がありましたので、お知らせします。

紛争の概要

- 申立人 1名（20歳代女性）
- 契約内容 家庭用医療布団・化粧品等購入契約（108万円）及びビジネス会員契約
- 申立人の主張による紛争の概要

平成26年12月、友人に誘われ、喫茶店で20歳代前半の男性3人（以下「代理店ら」という。）と会った。家庭用医療布団の紹介販売の話になり、代理店らに、「この布団を使うと肩こり、腰痛が良くなる。」等と勧められ、約60万円の布団一式を買うことにした。「100万円分買えばビジネス会員になることができ利益が入る。」と代理店らに言われたが、ビジネスをやる気は無いと言って断った。しかし、「俺たちが何とかするから大丈夫。とりあえず仲間に入れてくれればいい。」と言われ、契約金額が100万円分になるように、約40万円の化粧品類も購入し、ビジネス会員契約を結ぶことになった。商品内訳が書かれていない契約書に署名をし、その場で消費者金融に連れて行かれ、代理店らに現金を渡した。

「肩こり、腰痛が良くなる。」等と勧められたものの、布団の効果が感じられず使っていない。また、化粧品類は髪や肌に合わず、代理店らに返品したいと申し入れたが、対応されないまま放っておかれた。そこで化粧品類は処分してしまった。

もともと積極的に紹介販売ビジネスに参加するつもりはなかったもので、自分から他の人に商品を紹介したりはしていない。

その後、相手方に契約解除と返金を求めたが、何の対応もなかった。

（相手方）

株式会社アシスト（契約時の商号：ロイヤルジャパン株式会社）

登記上の本店所在地：大阪市西区江戸堀二丁目1番1号

※相手方は、本件紛争処理を開始した後の平成28年7月27日に本店所在地を大阪市に移転した。そして、8月19日に解散の決議をし、10月31日に清算終了していた。

◆ あっせん・調停の結果 ～ 相手方が回答を拒否し、あっせん・調停不調 ～

《委員会が示したあっせん案及び調停案の内容》

- 相手方は申立人に金108万円を返還する。
- 申立人は相手方に、家庭用医療布団一式を返還する。

※ 相手方は、委員会からの再三にわたる資料提出や事情聴取への出席要請にも対応しなかった。

※ 委員会のあっせん・調停に、相手方から何らの回答もなく、不調となった。

★ 消費者へのアドバイス ★

友人・知人等から紹介を受けて言葉巧みに誘われたとしても、必要のない契約ならば、はっきり断る勇気を持ちましょう。

連鎖販売取引は特定商取引法によりクーリング・オフや中途解約、取消しができます。困ったときはすぐに消費生活センターに相談をしましょう。

【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

主な審議内容

1 連鎖販売取引の該当性

申立人は、代理店らから商品を販売すれば利益が得られると言われ、販売する立場になるために布団類と化粧品類を購入していた。よって、本件布団類購入契約及び化粧品類購入契約並びにビジネス会員契約は、特定商取引法で規定する連鎖販売取引である。

2 クーリング・オフ又は不実告知による取消し

契約書面に特定商取引法上の不備があり、また代理店らによるクーリング・オフを阻害する行為があったと考えられることから、本件は契約書面交付より 20 日間を経過しているが、特定商取引法第 40 条によりクーリング・オフができる。

また、代理店らは勧誘の際、「この布団を使うと、肩こり、腰痛が良くなる。」等と告げ、ビジネス会員になるためには 50 万円の契約で足りるところ、「100 万円の契約が必要である。」と告げていた。商品の性能や品質、特定負担に関する不実告知があったと疑われ、それにより申立人が誤認をして契約を結んでいたことから、本件は特定商取引法第 40 条の 3 による取消しも可能である。

3 清算について

クーリング・オフ又は取消しの結果、相手方は代金全額を返還する義務を負い、申立人には商品の返還義務が発生する。

商品を受け取った時に、クーリング・オフや取消しができることを消費者が知らなかった場合には、消費者は現に得ている利益の範囲でのみ返還すればよいと考えられる。

本件申立人に、布団類や化粧品類の使用によって得た利益は無かったことから、申立人は布団類を返還するのみで足り、処分した化粧品類等の客観的価値に相当する金額の返還は不要であると判断した。

今後の課題

1 事業者に対して

(1) 一般連鎖販売業者（一般会員として連鎖販売業を行う者）に対して

商取引に不慣れな一般連鎖販売業者であっても、違法な勧誘行為を行うと、特定商取引法の行政処分や罰則の対象になる。

クーリング・オフ期間が過ぎた後でも、商品を返品し、返金が受けられる場合があるので、困った時は消費生活センターに相談して欲しい。

(2) 統括者（連鎖販売業の本社）に対して

統括者は、消費者の利益の保護を第一に考え、法令順守を徹底するべきである。統括者としての義務を果たすためにも消費者対応窓口等を設け、適時適切な対応を取るよう組織を整備すべきである。

2 行政に対して

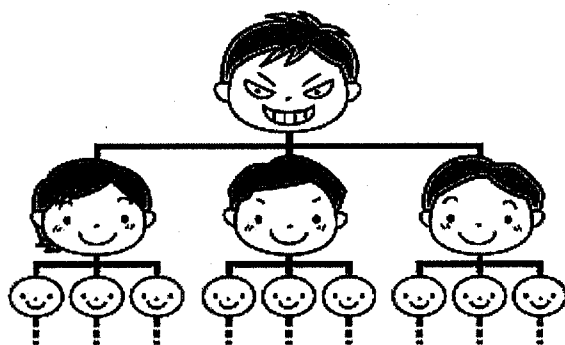
特定商取引法上、訪問販売とは異なり、連鎖販売取引のクーリング・オフには、事業者は商品の使用利益相当額の支払を請求できないとする規定がない。連鎖販売取引のクーリング・オフにも、訪問販売と同様の清算方法を定めることを期待する。

また、消費者教育の充実を図るとともに、違法行為を行っている事業者に対する迅速かつ厳正な行政指導を望む。

連鎖販売取引とは

連鎖販売取引はマルチ商法やネットワークビジネス等とも呼ばれます。商品を買って組織に参加した会員が、同じように友人・知人を組織に加入させ、組織を拡大していきます。友人・知人を組織に加入させて得られるリクルートマージンが主な収入となる仕組みです。

連鎖販売取引は特定商取引法の規制を受けます。特定商取引法では、勧誘に当たっての氏名等の明示、不実告知等の禁止行為、書面交付義務、中途解約・返品ルール、行政処分・罰則等、細かな決まりを設けています。また、20日間のクーリング・オフ期間も設けています。



東京都消費者被害救済委員会

■設置の目的

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を設置しています。

■紛争処理の仕組み

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、その内容から都民の消費生活に著しく影響を及ぼし、又は及ぼすおそれのある紛争であると判断されたときは、知事は、委員会に解決のための処理を付託します。

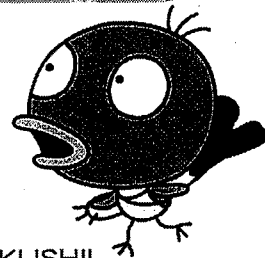
委員会は、付託を受けた案件について、あっせんや調停等により紛争の具体的な解決を図り、個別の消費者の被害を救済するとともに、解決にあたっての考え方や判断を示します。

■結果の活用

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。

★ 困ったときにはまず相談を！！

おかしいと思ったら、最寄りの消費生活センターにご相談ください。



©YUKI ISHII