

# 大阪府消費生活苦情審査会あっせん事案報告書

平成 17 年 11 月 11 日付け消セ第131号付託事案

「パソコン内職付き教材に関するあっせん事案」

## 「パソコン内職付き教材に関するあっせん事案」報告書

平成 17 年 11 月 11 日に知事より付託された標記案件について、あっせんを行った結果、申告者、相手方の合意は成立せず、あっせんは不調となりました。その経過及び結果は以下のとおりです。

### 第1 紛争の概要

申告者 2名 40歳代女性2名。(以下「申告者 A、B」という。)

相手方 2社 ・パソコン内職付き教材販売事業者(以下「甲社」という。)

・本件クレジット契約を締結した信販会社(以下「信販会社」という。)

### 第2 案件の概要

申告者 A は、在宅ビジネスを求めてホームページを閲覧し、資料請求したところ、取次店から電話でパソコン内職付き教材の購入を勧誘された。

申告者 B は、友人である申告者 A が請求した資料を見て取次店に電話をしたところ、同じくパソコン内職付き教材の購入を勧誘された。

申告者らの主張によると、勧誘の際に、「月々3万円程度の収入になるので、そこからクレジットの支払いをするとともに、さらにその残金を積み立てて繰り上げ返済してください。最長5年のローンを組んだとしても皆さん3年未満で払っています。」と説明され、クレジットの支払いを容易にできるものと思った。

また、申し込み時に不安材料であった、万が一途中で支払えない事情ができた場合や勉強を続けられなくなった場合の対応についての質問に対して、「中途解約できます。」との説明を受け、申告者 A は平成 15 年 11 月 3 日、申告者 B は平成 15 年 11 月 11 日に、パソコン内職付き教材の購入契約を各締結し、その支払いについて信販会社と総額約71万円の個品割賦購入あっせん契約を各締結した。

その後、申告者2名は、報酬を得るために必要なテストを受験したが、勧誘時に「誰でも合格します。」と説明を受けていたにもかかわらず、テストになかなか合格しなかった。また、テストに合格した後も勧誘の際に説明されたような収入を得られなかった。また、平成 17 年 1 月頃、勧誘時に聞いていたような収入が得られないことから、申告者 B が取次店に中途解約を申し出

たところ、解約はできないとの回答であった。

このような状況の中で、平成 17 年4月頃、件外会社から、甲社との契約によって被害を受けた消費者の相談会を開催する、という旨の呼び出しが申告者らにあり、このことから不審に思っ  
て、申告者2名は地元消費者相談コーナー（以下「消費者相談コーナー」という。）に本件について相談した。

申告者らは、消費者相談コーナーの助言により、本件契約は業務提供誘引販売取引に当たるところ、勧誘・契約の際に交付された概要書面及び契約書面に、報酬を得るためのテストの合否基準となる偏差値について、受験者数や得点などが具体的に公表されていないこと、また、「報酬が偏差値により範囲内で変動する」と記載されており、業務提供利益、商品もしくは提供される役務を利用する業務についての条件に関する重要な事項についての必要な記載がないことから、特定商取引法第 55 条の書面交付義務違反にあたるとして、特定商取引法第 58 条に基づく契約解除通知を平成 17 年 6 月 30 日付け書面で甲社に対し発信した。同時に、信販会社に対し割賦販売法第 30 条の 4 に基づく支払い停止の抗弁書を提出した。

契約解除通知書発信後、平成 17 年 7 月 13 日付け書面で甲社から回答書が送付された。回答書には、適正な書面を交付しており、勧誘の際、申告者が主張するような内容の説明はしていない、合否の基準となる偏差値・平均点は正確に算出している、として、申告者の主張するような事実はないと解約に応じなかった。双方の主張は平行線をたどり消費者相談コーナーにおけるあっせんは不調となった。そのため、平成 17 年 8 月 15 日、本件について大阪府消費生活苦情審査会（以下「審査会」という。）への付託の申し出があった。

審査会は平成 17 年 11 月 11 日、大阪府知事から「パソコン内職付き教材に関するあっせん事案」についてのあっせん解決を付託された。

### 第3 当事者の主張

#### 1 申告者 A、B の主張

- 勧誘時に、月3万円の収入になるのでクレジット料金(月支払額11,800円)は支払えるし、サポート万全で中途解約も可能と説明されたので契約した。
- ①レベルチェック(テスト)合格に必要である「偏差値49以上」の算定基準が概要書面・契約書面で明らかにされていない。
  - ②概要書面・契約書面には報酬について「偏差値により変動する」と記載されている。
- ①②により、業務提供利益・商品もしくは提供される役務を利用する業務の提供または斡旋

についての条件に関する重要な事項についての記載がないことから書面不備である。

- 勧誘時の説明と実際とが異なり収入にならず、契約書面も不備であるため解約して既払金を返金してほしい。

## 2 甲社の主張

- 勧誘時の説明については、取次店に対して、消費者に誤解を与えないように指導しており、申告者の主張するような説明はしていない。
- ①レベルチェック(テスト)の得点、平均点、実習のランクを受講者にメールで通知している。平均点・偏差値は正確に算出している。  
②報酬の条件についてはホームページに適正に記載している。
- 法令上適正な書面を交付している。
- 契約から1年8ヶ月経過しているが、申告者2名はほぼ毎月サービスを利用しており、十分に内容を理解して利用していたと思われる。仮に申告者の主張どおりだとしたらもっと早く気づいたはずである。解約には応じられない。

## 第4 審査会の処理(審議経過及び結果)

### 1 当事者からの事情聴取及び文書による意向確認

審査会は会長より弁護士2名をあっせん委員として指名し、あっせんによる解決を図ることとした。

あっせんは、平成18年1月19日に第1回あっせん期日を開催し、全当事者が出席のもと、当事者それぞれから別表記載のとおり事情聴取を行い、また、あっせん委員から別紙1記載のとおりの本件の問題点を指摘した。また、以後の進行方法については相手方(甲社、信販会社)がいずれも遠隔地に所在することから第2回あっせん期日の指定を留保し、当面はあっせん委員が電話や文書で相手方の意向を聞くこととした。

### 2 三者間のあっせん解決の方向

その後、委員から甲社に対し10回以上にわたり電話または書面で連絡するも、同社の担当者が体調を崩したとのことで、甲社からの連絡がなく、解決に向けて何ら進展がないまま日時が経過した。

平成18年3月23日付けで、ようやく甲社から書面による回答を得たが、その内容は従前の

主張を繰り返すものであり、あっせん委員が第1回期日で指摘した問題点を踏まえて本件をどのように解決するかについては触れられていなかった。

あっせん委員は、このまま時間を重ねても具体的な進展がみられず、また、この状態で期日を開催しても有効な成果は得られないと判断したため、平成18年4月14日に書面を送付し、審査会あっせん委員の意見として別紙1記載の本件の問題点を改めて指摘するとともに、あっせん委員が考える解決の方向として別紙2記載の「三者間のあっせん解決の方向」を示したうえで、この方向での解決の可能性があるならば第2回期日を開催することとして、申告者、甲社及び信販会社の意向を確認した。

なお、上記通知と入れ違いで、同月18日、甲社から、申告者らが既払い金を放棄のうえ違約金223,440円を支払うことなどを内容とする和解案の提示があったので、甲社に対しては再度上記の書面による意向確認の内容を検討してもらうよう要請した。

しかし、甲社からの回答は従前の主張を繰り返すものであり、これは、「和解案」として示されてはいるものの、内容的には、あっせん委員の示したあっせん解決の方向を拒否するものに他ならなかった。一方、申告者及び信販会社からは、あっせん委員の示した法解釈及び解決の方向に異存ないとの回答があった。

### 3 二者間のあっせん解決の方向

あっせん委員は、甲社の回答内容及び従前の経緯から、甲社の強硬な態度は今後あっせんを継続しても覆ることは見込めないと判断した。そこで、あっせん委員は、信販会社からは受諾の回答を得ていることを勘案して、三者解決はできないにしても、次善の策として申告者と信販会社との間だけでもあっせん解決ができないかと考え、申告者と信販会社に対し別紙3記載の「二者間のあっせん解決の方向」を提示した。

上記のあっせん解決の方向について、申告者は、既払い金を放棄することになるものの早期解決が図れるのであればよいとして同意したが、信販会社は、あっせん解決の方向に同意すれば、甲社に対する立替金返還を求めることが制限されると解釈される、としてこれに同意しなかった。

このため、あっせん委員は、本件は申告者と相手方間でその主張に大きな隔たりがあり、あっせんによって紛争を解決する見込みがないと認められるためあっせんを打ち切った。

## 第5 報告にあたってのコメント

### 1 本件事案の問題点

別紙1「本件の問題点」のとおりである。

### 2 苦情審査会のあっせんの性格について

甲社は、あっせんの打ち切りを通知した審査会に対し、「行政の立場を盾に事を進め、解決しないと一方的判断のもとあっせん放棄に終るとは、あまりにも不誠実です。」等として抗議書を送付してきた。

確かに、「あっせん」制度は、当事者双方の互譲により事案の解決を図るという性質のものであり、あっせんの過程において解決の可能性が残されている限り双方の意向を粘り強く聴取して互譲を引き出し、円満解決に到達させることが要請されている。

しかし、審査会は、大阪府消費者保護条例に基づき、消費者の利益の擁護及び増進を図るべく、各種消費者保護法令に則り、府民からの苦情を適切かつ迅速に処理する責務を負うものである(大阪府消費者保護条例第1条、第24条、25条)。したがって、あっせん委員は、当該事案に含まれる法的問題を検討吟味したうえ、妥当と考えられるあっせん案ないしはあっせんの方向を示しつつ当事者双方に互譲による事案の円満解決を促すものであって、単にいわゆる「両当事者の主張の中を取る」解決をすればよいというものではない。

本件においては、あっせん委員が本件事案の問題点を指摘したうえで甲社に示したあっせん解決の方向に対する甲社の回答は、「和解案」として示されているものの、内容的には、あっせん委員の示したあっせん解決の方向を否定するものであって、そこに歩みよりは全く見られなかった以上、当審査会としては、あっせんによって合意解決する見込みがないと判断し、あっせんに打ち切ったものである。

## 1 本件業務提供誘引販売契約のトラブルの根源

申告者は、元々サイドビジネス・在宅ビジネスを求めてアクセスし、本件商品を知った経緯がある。

元々収入を求めていたのであるから、契約の中で商品を購入するにしても、その代金が月々の収入から支払えることが前提になっていたとみることができる。

本件においてたとえ月額3万円の収入が得られるとの確定的なセールストックの存在が確定できないとしても、取次店の担当者は、勧誘に際して、提供される業務により月々の割賦代金を上回る収入があがることは話したと認められる。

提供される業務による収入につき、購入者の抱く期待と現実とのギャップが存することが本件業務提供誘引販売契約の根源的な問題点である。

## 2 書面記載事項の不備

(1) 業務提供誘引販売取引においては、交付書面の記載事項として、法令は、商品を利用する業務の提供の条件に関する重要な事項(イ提供する業務の内容、ロ提供する業務の回数、時間、量、ハ報酬の単価、ニ業務提供利益の計算方法、ほか)を記載すべしとしており、業務提供利益の全部又は一部が支払われないこととなる場合があるときは、その条件を記載しなければならない(ホ)としている(法55Ⅱ、省令45②1)。

さらに、経済産業省の平成18年1月30日付通達は、その記載は、重要な契約条件として、詳細かつ明確な記載が求められるとし、業務量・単価・利益の計算方法等を具体的に紛れない表現で表示しなければならないとしている。

また、出来映えによって報酬を支払わないといった条件がある場合にはその内容を具体的に表示することが必要とされている。

(2) そこで、本件の報酬支払いの条件である「偏差値49以上」という表現は、一見具体的かつ容易に感じられるが、偏差値は受講生のレベルによって相違するし、裏付け資料がなく、具体的で、紛れない表現で表示しているとは言えない。

(3) 業務提供利益の計算方法も、「レベルチェックの偏差値により範囲内で変動します。」というのでは、業務提供利益を一義的に把握できない。

(4) また、クーリング・オフの記載につき、①損害賠償は請求できないこと、②解除は通知

書面を発した時にその効力が生じること、の記載が欠落している(法55Ⅱ、省令45②3、ハ、ニ)。

以上、書面不備が認められ、クーリング・オフによる解除が許される可能性がある。

### 3 加盟店管理の問題点

信販会社は、経済産業省の平成14年5月15日付通達で求められている加盟店の実態把握を的確に実行しておれば、本件において、加盟店が行う販売契約が業務提供誘引販売契約であること、及び「実習」「トレーニング」として販売会社から提供される業務は外部からの収入に結びつかず、結局、加盟店がその得た販売代金(立替金)から報酬を支払う仕組みであり健全性を欠くことを容易に知りうる状態であったと認められる。

別紙2 三者間のあっせん解決の方向

**【「あっせん解決の方向」の内容(申告者、甲社、信販会社間)】**

- 1 本件契約に関して別紙1「本件の問題点」において指摘した問題点が認められる以上、あっせん委員としては、申告者に対して追加の支払いを求めるあっせんはできない。
- 2 あっせん委員としては、各申告者の既払金がそれぞれ21万4704円存するので、本件立替金は甲社から信販会社に赤伝処理して返還したうえ、この既払金の範囲内で三者が譲歩しあった金額を取得する(即ち、一部は申告者に返還する)方向での解決が妥当と考える。

別紙3 二者間のあっせん解決の方向

**【「あっせん解決の方向」の内容(申告者、信販会社間)】**

- 1 本件契約に関して別紙1「本件の問題点」において指摘した問題点が認められる以上、あっせん委員としては、申告者に追加の支払いを求めるあっせんはできない。
- 2 あっせん委員としては、各申告者は信販会社に対して既払い金21万4704円の返還を求めず、また、信販会社は各申告者に残余の割賦金の支払いを求めず、両者互いに債権債務は存しないとして解決する方向での解決が妥当であるとする。

(参考)

「パソコン内職付き教材に関するあっせん事案」の処理経緯

開催年月日	会議名	内容
H18. 1. 19	第1回あっせん	・ 申告者事情聴取 ・ 相手方事情聴取
H18. 4. 4	消費生活苦情審査会	・ 処理方針の検討
H18. 4. 12	消費生活苦情審査会	・ あっせん案の検討 ・ 申告者意向聴取
H18. 6. 2	消費生活苦情審査会	同上
H18. 7. 27	消費生活苦情審査会	・ 申告者意向聴取

別表 当事者からの事情聴取及び文書による意向確認

1 申告者

項 目	内 容
契約内容	<p>(商 品) 資格取得用パソコン教材            (契約金額) 商品価格 470,400円                              借入金額 710,304円            (既払金額) 214,704円</p>
契約の経緯	<p>(申告者 A)            ○ 夫がホームページで「内職」「副収入」等で検索して見つけた甲社の業務に関するホームページを見て、収入が得られてパソコンのスキルアップができればよいと思って問い合わせ、資料請求をした。</p> <p>(申告者 B)            ○ 友人である申告者 B から甲社の話を聞き、収入が得られてパソコンのスキルアップができればよいと思い取次店に電話をかけた。</p> <p>(申告者 A・B)            ○ 取次店の勧誘のなかで多額のローンを組まなければならないことが分かり、無理だと断ったが、「毎月3万円の収入が入るので、1か月分1万1800円を支払って残額をプールしておけばよい。それで繰上げ返済できるから5年のローンを組んだとしても皆3年未満で払っているから大丈夫」と言われた。</p> <p>○ 「毎日30分くらい購入したCDROMをみて勉強したらテストは皆合格する、合格して実習をやったら3万円の収入がある」と言われた。</p> <p>○ 続けられるか不安があったので中途解約できるか尋ねると、できると言われた。</p>
契約後の状況	<p>○ 勧誘時に「皆合格する」と言われたのに、テストを受けてもなかなか合格できなかった。努力が足りないのかと思いながら2人で協力しながら何度も受けたがそれでも合格できなかった。</p> <p>○ 申告者 A が得た報酬は1万7000円。申告者 B はゼロ。</p> <p>○ 平成18年1月頃、中途解約を申し出たら「解約できない」と言われた。(申告者 B)</p> <p>○ 平成18年春頃、甲社の被害者相談会を開催するという連絡を受けて指定された場所に出向いたが誰にも会えなかった。</p> <p>○ 平成18年6月、地元消費者相談コーナーに相談し解約書面を甲社及び信販会社に送付。</p>

## 2 相手方事業者（甲社）

項 目	内 容
事情聴取	<p>(契約の経緯)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ クレジット代金が仕事の報酬で支払えるといった勧誘はない。</li> <li>○ 報酬は 1000 円から 30,000 円まであって、レベルチェック（テスト）に受かれば実習ができて、実習のランクによって報酬が得られると説明している。必ず報酬が得られるとの説明はしていない。</li> <li>○ 報酬を保証すると説明していたならば、もっと早い段階で気づいたはず。</li> </ul> <p>(報酬の条件の開示について)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 会員には毎回、点数、偏差値、実習のランクをメールで通知しているが、点数分布などの偏差値の裏づけとなる資料は情報開示していない。</li> </ul>
文 書	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 契約書面は適正である。クーリング・オフについて一字一句記載されていないからといって解約できるとは解されない。</li> <li>○ 報酬の条件についてはホームページに掲載し、勧誘時にも誤解のないように説明している。条件として「偏差値」を用いることは妥当であり、これ以上の表現方法は思い当たらない。</li> <li>○ 仮に申告者の主張どおりだとしたら、利用した最初の月におかしいと気がついたはずである。</li> <li>○ 本件は二次商法がきっかけでクレームをつけてきたものであり、申告者の解約理由は後付である。</li> <li>○ 最大限譲歩し、①既払い金の放棄 ②違約金 223,440 円 を申告者に求める。</li> </ul> <p>(三者間のあっせん解決の方向について)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 上記について再度主張。きっかけが二次商法であるため、解約の申し出は一切受けられない。</li> <li>○ ①既払い金の放棄 ②違約金 223,440 円 を申告者に求める。</li> </ul>

### 3 相手方事業者（信販会社）

項 目	内 容
事情聴取	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 甲社が業務提供誘引販売取引を行っているという認識はあった。</li> <li>○ 甲社の契約書面は取り寄せている。</li> <li>○ 甲社の契約書面は法令に照らして十分であるとはいえないが、完璧な書面を作成することは、業務提供誘引販売では非常に難しいと考えている。</li> <li>○ 現在、甲社との加盟店契約自体は存続しているが、社の方針として業務提供誘引販売取引の新規契約は受けないことにしたため、甲社との新規契約はしていない状況である。</li> </ul>
文 書	<p>(三者間のあっせん解決の方向に対して)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 法解釈には異存なし。</li> <li>○ あっせん解決の方向に異論はないが、按分方法は申告者の努力の度合い等を鑑みて判断すべき。</li> </ul> <p>(二者間のあっせん解決の方向に対して)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 申告者との間で合意が成立した場合、甲社に対する立替金返還請求が制限されると解釈するため、同意できない。</li> </ul>