

平成25年度 第2回大阪府消費者保護審議会消費生活苦情審査委員会 議事録

■日 時 平成26年2月10日（月）午前9時30分から

■場 所 大阪府立労働センター 本館6階 研修室4

■出席委員 池田委員、高森委員、吉田委員、牧野委員、岡本委員、西田委員
(計6名)

■会議内容

○事務局

それでは、定刻となりましたので、ただいまから平成25年度第2回大阪府消費者保護審議会消費生活苦情審査会総会を開催させていただきます。

本委員会につきましては、議事録作成のため、録音を行わせていただきますので、ご了承のほどよろしくお願いいたします。

本日の委員会の出欠状況の報告をさせていただきます。本委員会の委員総数は7名になっております。ただいま6名の方にご出席いただいておりますので、本委員会は成立しておりますことをご報告申し上げます。

委員のご紹介につきましては、お配りの配席図にかえさせていただきますのでよろしくお願いいたします。

最初に、資料の確認をさせていただきます。

まず資料1、大阪府消費者保護審議会消費生活苦情審査委員会平成25年度（あ）第1号事案報告書。

参考資料といたしまして、参考資料1、大阪府消費者保護審議会規則。参考資料2、消費生活苦情審査委員会について。A4、1枚物の資料になっております。

配付資料は以上でございます。

それでは、時間の関係もでございますので、早速議事に移らせていただきます。

これからの議事につきましては、委員長にお願いしたいと思います。よろしくお願いいたします。

○委員長

それでは、皆様、本当に早朝よりお集まりいただきましてまことにありがとうございます。本日はこの後、消費者保護審議会が控えておりますので、なるべく後の審議会の審議に影響が出ないような形で進めさせていただきたいというふうに思います。

限られた時間ではございますけれども、その範囲で委員の皆さん方に意見交換をしていただけばと思っております。よろしくお願いいたします。

A委員には、この平成25年度の第1号事案、あっせんに当たりまして大変ご尽力を賜りました。厚く重ねて御礼を申し上げたいと思います。A委員とともに、審議会規則の第3条に基づいて、臨時委員として大阪弁護士会から推薦いただきました弁護士にあっせんを担当していただいたところです。この事案についての説明をお願いできますか。

A委員、よろしくお願いいたします。

○A委員

弁護士と一緒にさせていただいて、無事あっせんが成立いたしましたのでご報告させてい

たきます。

事案は報告書を見ていただいたらと思いますが、結婚の紹介サービス事業者と、消費者の方は、60代の男性という事案でした。この業者さんは、仮登録制度と、本登録制度というのを設けております。本登録はどんと紹介料がかかり、なかなか登録される方が少ないので、仮登録という制度を設けておられて、この事案は仮登録を本登録するに当たっての事案でございます。

去年の10月24日付で知事からご付託をいただいて、開催が10月30日に第1回目、第2回目のあっせん期日が、最後のページですが11月21日、2回で成立しました。1回目の聴取を終えてからあっせん委員のほうで合議をして、業者さんに不足されていると思われる資料や、事実関係、いろいろ出していただくように申し上げて、11月14日に業者さんから提出いただいた上で、21日にあっせん案を提示して、業者さんに了承いただいたという経過がございます。

事案の内容ですけれども、去年の4月の初旬に、消費者の方が事業者さんの新聞広告を見て、4月7日に営業所を訪問された。仮登録をしないと具体的な紹介はできないんですと、仮登録したら紹介させていただけるので仮登録してくださいということでした。仮登録料は3万円でしたが、当日3万円も持ち合わせがなかったので、その日に5,000円を払って仮登録の申し込みをされました。そのときに概要書面等はもらってないという事案です。その後4月10日にこの消費者の方は2万5,000円残金を振り込んで、仮登録をされたということでした。

次、4月13日に、2番のところですが、正装の上で営業所訪問をして、プロフィール写真とかを見せてもらうわけです。複数の女性の写真を見せられて、ある方が気に入られ、興味を持たれた方について釣書を自宅に送ってほしいと言われたわけです。ここで釣書を送ることについては書いていませんが、釣書については、結局送られていません。この件は、消費者の側と業者さんのほうとは言い分に争いがありました。消費者のほうは、釣書は本登録をしないと送れないと、業者さんから聞いたということをおっしゃっていました。ところが業者さんは、釣書は家に送ることは制度としてはしてないと、プライバシーにかかわるものかというようなことを言われていて、釣書を家に送ってくれと頼んだことについては、争いはなかったんですが、その断わり方についてはちょっと争いがありました。

消費者としては、釣書を家に送ってもらうためには本登録しなければならないということで、本登録をするために29日に、営業所を訪れて入会申込契約書にサインして、そのときも入会金26万4,000円の内金として5,000円を払ったという経過があります。このときもいわゆる本登録契約についての概要書面は受け取っていないということでした。

5月2日に、消費者は何か疑問を持ってクーリングオフをされました。消費者としては、仮登録も本登録も一連のものだというような認識があって、クーリングオフしたら全部お金は返ってくるということを思っていたのですけれども、業者さんのほうは、本登録についてはクーリングオフを認めますと、しかし仮登録については認めませんという対応になったのです。業者さんの言い分としては、本登録と仮登録についてはそれぞれ別契約だと。仮登録については既にクーリングオフ期間は過ぎています、という話で、5,000円は返しますけど、3万円は返しませんということになりました。

そこで、消費者のほうは消費者センターに相談していろいろ交渉をされたのですが、業者さんのほうは顧問弁護士さんもおられて、仮登録と本登録は別契約だと、仮登録についてはクーリングオフ期間も経過してるので返さないという結論になって、結局本委員会のほうにあっせんの申し立てをされたということでした。

相談員さんが非常に適切なサポートをしていただいて、概要書面2つの契約、消費者側は、契約は一体だという言い分なのですけれど、概要書面は両方とももらってないということをちゃんと指摘していただいて、かつ本登録契約書を見ると本登録上も登録料は3万円になっているんです。その登録料3万円が支払い済みとなっているわけです。結局、仮登録と本登録は、建前としては契約を別々にしているみたいなのですが、契約書上、仮登録料の3万円が、本登録料の支払い内金に処理されていました。

概要書面も両契約について出していないところから、そういう事情がわかりましたので、当委員会では業者さんに対して概要書面も交付されてないと、契約書上の体裁も、仮登録料として受け取ったと言っているのは、本登録料の支払いになっているじゃないかと、消費者のほうはこれを一体の契約として理解しても無理はないのではないかとということで、本登録についてもクーリングオフは有効である。という我々のほうは判断をして、業者さんのほうに全部返したらどうですかということをお願いしました。業者さんのほうも、2度目は顧問弁護士さんも立ち会われて、我々の説明には了解されて、ただし業者としては、契約はあくまで別だと主張され、和解金として返しますというようなスタンスだったのですが、クーリングオフが全体について有効かどうかということには触れずに、ここの和解書の内容で書いてあります、X・Y間の結婚相手紹介サービス業に関する2契約は別々だという、仮登録契約と本登録契約もありましたから2契約について、Yに支払い済みの3万5,000円を返還する義務を負うことを認めるという中身で和解案がまとまったということです。

第5のところ到我々のコメントが書かれてありますけれども、結局業者さんによると、仮登録と本登録というのがあるが、仮登録せずに、いきなり本登録するお客さんもいるわけです。そのときにも同じ契約書を使っているわけです。だから登録料というのは実際仮登録料も本登録料も同じなわけです。そこで消費者が混同しても無理はないのではないかとというような感想を持ちまして、そういう説得をいたしました。

仮登録というの、仮登録したら何カ月有効だというような期間制限もありません。消費者としては、仮登録のまま紹介してもらおうということもできたわけです。業者さんいわく、交際を開始するには本登録していただかないといけないということなんです、消費者の立場からしたら、仮登録のままでも、どんな人がいいのか、紹介してもらおうことは可能だし、本登録するに際しては、本当にこの人を紹介してもらおうと、交際しよう決めてから本登録してもいいのに、業者さんのほうはやっぱり契約が欲しいので本登録をするように誘導してるわけです。

そういうような経過があって、委員会としては仮登録と本契約は一体のものと評価して、クーリングオフの効果は仮登録まで及ぶ、という結論になりました。そういう線であつせんが成立したということです。

大体以上のような経過です。あとは報告書のほうを見ていただいたらおわかりいただけると思います。感想としましては、金額的にはそんなに大きなものではないのですが、消費者をサポートしてくれた相談員さんは非常に意識が高く、こういう商法について問題視されていて、我々のほうも、契約は2つだというなら、いきなり本登録するお客さんと仮登録するお客さんと区別してわかるようにすべきじゃないかと考えました。業者さんのほうは契約書の改定と、仮登録という制度自体どうするのかということも含めて、もう一度考え直して、契約書についてはもう少しわかりやすいように工夫するということをお願いしたので、この事案の解決だけでなく、結婚紹介業者さんの仮登録から本登録へ移行するわかりにくさ、この業者さんについては改善が図られるのではないかなという気がいたしました。その意味でも、意義のあった事件じゃなかったかなと思っております。

○委員長

どうも大変なご尽力ありがとうございました。
それでは、ご質問等ございますでしょうか。

○B委員

よろしいですか。

○委員長

はい、どうぞ。

○B委員

2点ばかりあるのですけれども、仮登録契約と本登録契約は一体のものと評価するというのはまことに妥当な判断であると思うんですが、仮に別々の契約であると評価したとしても、仮登録契約については概要書面の交付がないので、クーリングオフは別の契約と評価してもできるんじゃないんですかという点が1点と、それから仮登録契約というのは3万円ですけれども、本登録契約というのは26万4,000円というそれなりの金額ですよ。契約内容って実際何が違っていたのですか。

○A委員

業者さんいわくですが、交際をするには本登録しないとだめなんです。

○B委員

紹介はしてもらえるのですか、仮登録で。

○A委員

そうです、仮登録で。ただこの消費者は、釣書を送ってもらうためには本登録しないとイケないという認識で本登録しているわけです。制度上は、交際開始するには本登録しないとイケないということになっています。この人は何も交際開始するつもりで本登録したわけじゃないんです。まず釣書を送ってもらうために、業者さんは、明確には言いませんが、多分そういう誘導があったと思うんです。本登録しないと釣書は家に送れないということをおかれて、消費者は本登録をしに行っているんです。

○B委員

交際できるかどうかの違いなんですね。

○A委員

制度上はそうです。

パーティーはどっちでもいけるのかな。交際開始は本登録しないとだめだということです。

○B委員

紹介は、仮登録でも。

○A委員

してもらえます。だからプロフィールとかは見せてもらえるわけです。

○B委員

仮に業者が言うように別個の契約であるとしても、概要書面について交付されていないのでクーリングオフは当然できると思うのですが。

○A委員

それについては我々も申しました。ただ仮登録料が3万円なんです。特商法の対象となる特定継続的役務提供は、5万円以上なんです。

でも契約書は、同じのを使っているのではないかと、本登録の契約書に登録料3万円支払い済みになっていますと。本登録でクーリングオフが成立するというのは、争いはなかったもので、本登録のクーリングオフが成立するのであれば、契約書に記載されている登録料3万円も全部対象になるのではないかという話になりました。

○B委員

よくわかりました。

ご苦労さまでございました。

○委員長

そのほかにいかがでしょうか。

はい、どうぞ。

○C委員

第3、当時者の主張のところの最後、和解書の内容に、解決内容については、第三者に開示しないことを約束とすると書いてありますけど、その意味は。

○A委員

これは業者さんが波及するのを懸念して、ほかにも多分たくさんおられると思うんです。そこはどうしてもこだわられたので、多分こういう商売はたくさんおられると思うんです。だから業者としても、正面切って、これは全体的にクーリングオフが及ぶと、一体性を認めてるわけじゃないと、ただし本件の解決として。

○C委員

和解ということも、そこら辺の意味合いとしてあるんですか。

○A委員

あっせんだから和解が成立しないとあっせんにならないんですけど、ここで早期に解決するという観点から、消費者のほうも、お金を返してもらうのが目的で、口外するつもりはないということだったので。この条項は、業者さんのほうはどうしても入れてくれという話でした。

○委員長

なぜクーリングオフしようと思ったのですか。

○A委員

相談したら、急に本登録を言われて、本登録しないと家に釣書送れないなんていうのは、おかしいのではというアドバイスを受けてすぐにクーリングオフのハガキを送っておられます。

○委員長

なるほど。

よろしいですか。それでは、保護審でもまた何かありましたら、適宜ご意見をいただければと思いますが、ではこの程度で終えたいと思います。

それでは、最終的には保護審規則の7条の4項に、お手元の参考資料の1にありますように審議会に報告するという事になっておりますので、そのように対応させていただきます。

どうも早朝より対応いただきましてありがとうございました。

それでは、事務局お願いいたします。

○事務局

どうもありがとうございました。

先ほど会長のほうからお話がありましたので、本日の報告書については、ホームページに公表したいと思います。本日の議事録も公表とすとなっておりますのでよろしくお願い致します。

それでは、本日の委員会はこれで終了させていただきます。ありがとうございました。