

■ 参考事例

資料2における参考事例の一覧。各事例は、第3回検討会における委員提出資料1及び2で紹介されたもの。

	論点項目	相談内容
1	消費者概念の在り方 ※特商法での対応の可能性	盗聴器を探して取り外すサービスの <u>フランチャイズ契約を締結した。</u> そのために必要な機器を100万円で購入し、業者認定の漏洩士を取得し、毎月12,000円のロイヤリティを払っている。大手引越業者と契約しているため仕事はたくさんあるので、月30万円以上の収入は確実であると説明されたが全く仕事がない。返金してほしい。
2	消費者概念の在り方 ※特商法での対応の可能性	インターネットでアルバイトを探したところ、モデルの求人募集があったので応募して面接を受けた。合格となったが、「仕事をするためにはレッスンを受けたほうがよい。レッスン費用は40万円だがあなたは有望なので20万円にする。レッスンを受けている間にも仕事があるのですぐに元が取れる」と言われた。一度帰って考えたが、すぐに元が取れるのであればと思い、 <u>モデル所属契約とレッスン受講契約を締結した。</u> 仕事の紹介はなく収入がない。返金してほしい。
3	消費者概念の在り方 ※特商法での対応の可能性	自宅で副業ができないかとネット検索して、ドロップ SHIPPINGの広告を見つけて資料請求をしたらA社から電話があった。「利益が十分に得られるだけ卸値が安い。」と言われ、50万円の <u>ドロップ SHIPPING契約を締結した。</u> HPが立ち上がったが、契約前の説明と全く異なり、卸値は高価格であり自分のHPは検索エンジンに出ないため、注文は全くなかった。そんな中、B社から電話があった。検索エンジンの上位にアップさせる、必ず効果があると言われ、1年間の50万円のSEO対策サービスの契約をした。検索エンジンには相変わらず出ない上、ドロップ SHIPPINGの事業者が行政処分を受けたのでドロップ SHIPPINGもできなくなった。SEO対策サービスの契約を解約したい。
4	消費者概念の在り方	販売会社Aの販売員が来訪し、盗聴防止用として電話機等のリース契約を勧められた。「収入が少ないので高額な支払いはできない」と何度も断って「帰ってほしい」と伝えたが応じてもらえなかった。根負けして <u>リース会社との間で、月額約2万円、84カ月間の電話主装置と電話機の契約をした。</u> その際、自宅玄関に掲げていた寺の名前で契約した。しかし、寺は亡くなった弟が生前家庭内で仏像を拜むだけのものだった。電話機を設置した当日から解約を求め続けたが応じてもらえなかった。新しい電話機の使い方もわからないため、もとに戻してほしいと連絡をしたところ、約1週間後、再び販売会社の販売員が自宅に来訪し、契約した電話主装置と電話機を取り外した。そのため、それ以降は以前から使用していた黒電話を使用してきた。解約したい。

	論点項目	相談内容
5	情報提供義務の在り方	ネットで広告を見て美容外科に行き、話を聞きに行ったつもりだったのに、カウンセリングで勧められ、豊胸手術の申込みをした。翌日、不安であり、高額でもあるのでやめると伝えた。 <u>すでに規約で定めている手術予定日の2週間前を過ぎているので、手術代金の50%を支払うように言われた。</u> とても支払えない。
6	情報提供義務の在り方	今まで預金しかしたことがないが、 <u>銀行の窓口で「新しく元本確保型の投資信託がでたので安心」と説明され、信用して購入した。</u> しかし、満期になったら大きく元本割れした。元本保証だと思っていたがデリバティブが組み込まれていた投資信託と分かった。 <u>銀行ではその説明は一切なく、パンフレットにも記載がない。</u>
7	①情報提供義務の在り方 ②「重要事項」要件の在り方	携帯電話の機種変更をしようと思いショップに行った。 <u>スマートフォンを勧められ、同時にタブレットとWi-Fiルータを契約すると通信料が安くなると言われ、契約した。</u> しかし、通信料は安くならず、機器代金も高額である。解約したい。
8	「重要事項」要件の在り方	新築マンションの鍵の引き渡しを受けた日、部屋にいたところ、業者が来訪した。 <u>「管理組合から依頼されて来た。引越し前にカビ止め施工をしたほうがよい。他の入居者もみんなやっている。」</u> と言われ、契約した。施工後、管理組合からの紹介ではなく、他の入居者もやっている人は少ないとわかった。そうであれば契約しなかった。
9	「将来における変動が不確実な事項」要件 ※特商法での対応の可能性	路上で痩身エステが体験できると声をかけられ店に行った。施術後、高額だがこのエステコースを受ければ必ずやせると言われ、契約をしてしまった。しかし施術を受けても肌が赤くなって痛いだけで何の効果もあがらなかった。苦情を言ったが、全部受ければ効果があると言われ我慢してコースの大半を受けたが、全く効果がなかった。必ず効果があると言ったのだから返金してほしい。
10	「将来における変動が不確実な事項」要件の在り方 ※特商法での対応の可能性	家庭教師を勧める電話の後に来訪したセールスマンから「 <u>ベテランの教師を派遣するので必ず成績が上がる</u> 」と説明を受けて、小学4年の息子に週に1回指導に来てもらう契約をした。さらに、指導するには教材が必要と言われて、小学4年～6年の3年分の5科目の教材を購入した。派遣された教師は教え方が下手で、息子の成績が下がってしまったため、解約を求めた。「家庭教師はやめられるが、教材はすべて引き渡し済みであり返品には応じられない」といわれた。一部しか使用していないのに納得いかない。
11	①不実要件の在り方 ②不告知要件の在り方	パソコンとセットでモバイルWi-Fiルータを購入すればパソコンを値引く、 <u>Wi-Fiルータを使えばどこでも利用できるし光回線と同じ速さと言われた。</u> 自宅の光回線を解約して利用することにした。 <u>しかし、自宅が通信サービスのエリア内であると確認して契約したのに、自宅ではほとんどネットが使えない。</u>

	論点項目	相談内容
12	①不退去・退去妨害以外の困惑類型 ②不当勧誘行為に関する一般規定（状況の濫用）	知らない事業者から、「先日注文いただきました健康食品が出来上がりました。本日送ります」と電話がかかって来た。「注文していない。送られては困る」と言ったところ、「注文を受けた記録が残ってるんだ。ふざけるな。すぐに届けるからな。」と怒鳴られ、怖くて了解してしまった。今日、健康食品が届いたので代金着払いで受け取ってしまった。返金してほしい。
13	①不退去・退去妨害以外の困惑類型 ②不当勧誘行為に関する一般規定（状況の濫用）	投資用マンションの勧誘電話がしつこく勤務先にあり、周りが気になって、はっきり断るために、勤務後、会社近くの喫茶店で会った。断っているのに長く話をされ、10時を過ぎてしまった。はっきり断って帰ろうとしたら、「こんなに長時間説明させて断るのか。それが社会人のすることか。土下座して謝れ」と怒鳴られた。仕方なく、また話を聞き、契約すると言ってしまった。
14	不当勧誘行為に関する一般規定（状況の濫用）	男性から街で「時計のアンケートに答えてほしい。抽選で時計を差し上げます」と言われてアンケートに答えて、メールアドレスを教えた。その夜、その男性から「君とはとても合う気がする。君にもう一度会いたい」などのメールが10何通もあった。「新しく開くお店の印象を聞きたいから買わなくていいので、ぜひ来て欲しい」と言われ、休みの日に行った。「女性は今後絶対に必要なジュエリーがある。年齢相応のダイヤモンドがよい」などと勧められ、100万円前後のダイヤモンドのネックレスを買ってしまった。解約したい。
15	不当勧誘行為に関する一般規定（状況の濫用）	婚活サイトで知り合った男性と、数回会って食事をした。男性は投資コンサルタントをしていると言い、投資の話聞いた。資金運用の勧誘かと聞いたら、男性が急に怒り出して数時間口論になった。ケンカになったが、本音を言い合えたように感じ、男性を信じられるようになった。「お金の使い方を教えてあげる」と言われ、後日会った時に「君にはマンション投資が向いている」と言われた。さらに詳しく聞くため、日を改めて男性の職場へ行くことになり、源泉徴収票を持ってくるよう言われた。男性から「節税対策、年金の足しにもなる。家賃保証もあって、借り手がいなくても大丈夫」と言われた。不安はあったが、男性を信じたい気持ちもあり、いくつかの書類にサインをした。女性社員が脇で録音しながら「これを買うと何かしてあげるなどのセールストークはなかったか」など確認していた。数日後、男性と、マンション販売業者の事務所へ本契約のために出向いた。契約書にサインし、男性と売主業者と3人で銀行へ行き、融資の手続きをしたが、その後、男性と会えていない。
16	適正な行使期間	数年前に、性格を変えられる、就職活動に役立つ、人脈が作れるなどの勧誘を受け自己啓発講座を受講した。しかし受講により精神的に傷つき、うつ病となった。最近になって少し回復してきた。自己啓発講

	論点項目	相談内容
		座の契約を取り消して返金してほしい。
17	不当条項リストの追加の要否・在り方(サルベージ条項)	<p>スポーツクラブの会則に「次の各号に該当するとき、会社は、施設の全部または一部の閉鎖、もしくは休業をすることができます。あらかじめ予定されている場合は、原則として1カ月前までに会員に対してその旨を告知します。但しこれにより会員の会費支払い義務が軽減されたり免除されたりすることはありません」との条項があり、その2号に「施設の増改築、修繕または点検によりやむを得ないとき」の規定があった。施設が使用できないのだから会費を返金してほしい。</p> <p>※適格消費者団体による差止請求を受けて、「法令の定めまたは会社が認める場合を除き、会員の会費支払義務が減免されたり免除されることはありません」との部分を追記した。</p>
18	①「平均的な損害の額」の意義 ②立証責任の転換	<p>結婚式場の下見に行ったら、とりあえず日程を決めてほしいと言われ、日程だけ決め契約書に署名し10万円を支払った。<u>翌日キャンセルを連絡したら、キャンセルはできるが、規約により申込金は返金できないと言われた。</u></p>
19	①「平均的な損害の額」の意義 ②立証責任の転換	<p>夫の浮気の調査を調査会社に頼んだが、料金が高額なので、<u>その日に思いなおしてやめると連絡したが、調査開始後なので全額支払うようにと言われた。</u>まだ何もしていないはずなのに納得できない。</p>
20	勧誘要件の要否・在り方(広告)	<p>折り込みチラシを見て、「食べるだけで痩せるクッキー」「効果がなかったら返金します」という折り込みチラシを見て申し込んだ。<u>全く効果がなかったので、返金してほしいと電話をしたところ、順番に返金していると言われた。</u>その後連絡不能になった。</p>
21	不当勧誘行為に関する一般規定(状況の濫用)	<p><u>友人から、就職活動に役立つ女性だけのセミナーに誘われた。</u>セミナーを受講すると女性がこれから活躍するために必要な知識を得られ、高級なラウンジを自由に使えるなど説明された。36万円かかるというので、自分は月4万円の収入しかないからと断った。<u>その後、友人と遊ぶために再度サロンに行ったところ、営業の人と友人から、「こんなすばらしいセミナーを受講しないのはもったいない。お金がないことでやりたいことをあきらめるのはおかしい。友人は自分を勧誘しても1円ももらわないが、いいものを紹介したいだけ」と言われ、契約をしたが支払い困難である。</u></p>
22	約款規制に関する規律の要否(組入要件)	<p>「当サイトを利用される方(以下、ユーザー)は、この規約に同意されたものとみなします。」との規定。</p>
23	約款規制に関する規律の要否(変更)	<ul style="list-style-type: none"> ・「当社は、事前にユーザに通知を行うことなく、本規約の追加、削除その他の変更(以下、これらを総称して「変更等」という。)を行うことができます。」 ・「本規約の変更等が行われた後にユーザが本サイト及び本サービスを利用した場合、ユーザは変更等が行われた後の本規約に同意した

	論点項目	相談内容
		ものとみなします。」 との規定。
24	不当条項リストの追加の要否・在り方(消費者の解除権・解約権・取消権を制限する規定)	「未成年の者が会員登録をした場合には、保護者の同意を得たものとみなします。」との規定。
25	不当条項リストの追加の要否・在り方(事業者に不相当な解除権・解約権を付与する規定)	「当社は、いつでも、その裁量により、本サイトを使用する権利を終了させることができる。」との規定。
26	(欺瞞的な表示)	SNSでダイエットサプリの広告をクリックすると、ウェブサイトへ誘導される。そこで、「今すぐ無料で手に入れる」というバナーから手続を進めると、有料の定期購入の申込みになっており、解約・返品アクションを取らない限り、商品が毎月送られてきて課金される。
27	(欺瞞的な表示)	チケットの定価が 9,200 円、手数料が 10,800 円と表示されている。手数料込みのチケットの値段が 10,800 円に見えるが、実際にはチケットの定価に手数料 10,800 円が加算される。
28	(欺瞞的な表示)	ESTA 申請の代行業者の広告に、「(公式)」と記載されている。
29	約款規制に関する規律の要否(組入要件)	海外の事業者のウェブサイトで、勧誘ページ・登録ページは日本語で記載されているが、規約が英語で記載されている。