

## 2 東京都消費者被害救済委員会における消費者契約法適用案件

(平成24年度以降の38件中)

### (1) 主として消費者契約法を適用した案件

3件(あっせん解決3件)

※ いずれも、消費者がいったん支払った金額全額を返還しないとする条項は消費者契約法10条により無効であるとして、消費者に返金(一部又は全部)するよう事業者に求めた。

### (2) 副次的に消費者契約法を適用した案件

14件(あっせん解決7件、調停解決1件、あっせん・調停不調6件)

適用条文	内容	適用件数
4条1項1号	不実告知による取消	6件
4条1項2号	断定的判断の提供による取消	1件
4条2項	不利益事実の不告知による取消	2件
4条3項2号	退去妨害による取消	1件
9条	損害賠償額予定条項の無効	5件
10条	消費者利益を一方的に害する条項の無効	5件

(複数回答)

### (3) 主な事例

#### ① 高齢者向け賃貸住宅の退去に伴う返還金に係る紛争案件(平成24年5月10日報告)

消費者が高齢者専用賃貸住宅に入居し、事業者甲と賃貸借契約を結び、礼金200万円、家賃7万円及び共益費3万5千円を支払った。また、事業者甲の提携するサービス事業者乙と介護サービス契約を結び、介護一時金400万円を支払った。5か月後、消費者は退去することになったが、礼金200万円は返金されず、介護一時金も208万円しか返金されなかったため、紛争となった。

委員会は、賃貸借契約における礼金について、不相当に高額であって、消費者の利益を一方的に害するときは、相当性を逸脱する範囲において、消費者契約法10条により無効になるとして、礼金額の相場や原状回復費用が事業者負担であること等を勧告しても、相当性が認められるのは賃料の3か月分が限度であるとした。

また、介護一時金について、合理性の認められる限度での初期償却は許容されるが、それ以外は入居期間の割合に応じて、償却されるべきであり、それを超えた償却の定めは消費者契約法10条により無効であるとし、本件については初期償却として合理性が認められるのは20%が限度であるとした。

#### ② インターネット通販の副業に係る紛争案件(平成25年2月25日報告)

消費者4名は、インターネットで副業を探していたところ、「100日間で100万円を誰でも簡単に稼げる」などの広告を見つけ、事業者に問い合わせた。「初心者でも1日10分ほどの作業で必ず稼げる」等の勧誘メールが送信され、「100万円を稼げなければ全額返金する」との保証があったので、約1万円から2万円の情報商材を購入(契約1)したが、情報商材の内容は直接副業に結びつくものではなかった。その後、毎日のように、「プロが個人専用のホームページを制作」「結果が出るまで完全サポート」「必ず売れる」などの勧誘があり、相手方の話を信じて、インターネットで商品を販売する業務に係る契約(契約2)を締結したが、商品を売るためには、自分でブログを開設し、常に更新する作業が必要で、簡単に短時間にできる作業ではなかった。相手方から配信されるプロモーションメールは実践的なものではなく、全面サポートといえるものでは

なかったし、相手方から提供されたホームページもオリジナルではなかった。そこで相手方に対し返金を求めたが、相手方が応じず、紛争になった。

委員会は、契約1について、消費者契約法4条1項1号の不実告知又は同2号の断定的判断提供により誤認して契約締結したものとして、契約を取り消すことができるとした。また、契約2について、特定商取引法58条に基づきクーリング・オフできると認めるとともに、勧誘に際し、相手方が、申立人らの契約の締結の判断に影響を及ぼす重要な事項について不実告知を行ったことから、消費者契約法4条1項1号に基づき、取り消すことができるとした。

### ③ タブレット端末を利用した学習サービスの解約に係る紛争案件（平成29年2月23日報告）

消費者2名は、ショッピングモール等の体験コーナーで、小学生の子らがタブレットを使った学習体験をした際、相手方から、タブレット端末に配信された算数の問題を解く学習サービスで、月額2、3千円の基本料金の他に、学校よりも早く進んだら発生する成果課金のような利用料金がかかると説明された。ウェブサイトの申込画面から申し込んで、基本料金12か月分を一括で支払った。その後、初月の利用料金が高額だったことから問合せたところ、利用料金は「一定の速度を超えて学習をすれば課金される」ものであって、子が理解していなくても、また学年以下の学習に対しても、利用料金がかかることが分かった。消費者は解約返金を求めたが、相手方は支払済みの基本料金12か月分と利用料金は規約どおり返金しないとの回答だったことから、紛争となった。

委員会では、基本料金を一切返金しない旨の特約は、消費者の利益を一方的に害する特約（消費者契約法10条）と言え、また、本件特約が実質的には、消費者の解除に伴う違約金・損害賠償額を予定する条項に当たると解すれば、消費者契約法9条1号により、平均的な損害を超える部分は無効となるとした。

また、利用料金について、「先取り学習をすれば利用料金が発生する」との相手方の説明が、「一定の速度を超えて学習をすれば課金される」という実際とは、異なる説明であったことに着目すれば、不実告知あるいは不利益事実の不告知による取消が認められる可能性は否定できないとした。

### ④ オーディション合格を契機としたレッスン契約に係る紛争案件（平成30年5月23日報告）

映画のメインキャスト募集と書かれたサイトを見てオーディションに応募した消費者が、最終面談を行いたいと呼び寄せられた事務所で合格を告げられ、映画出演レッスン契約を勧められ締結したが、レッスン受講前に解約の申出を行ったところ、解約は認めるが高額な入学金を支払うよう求められたため、納得いかないとして紛争になった。

委員会では、相手方事業者の勧誘方法は特定商取引法に定めるアポイントメント・セールスに該当し、映画出演レッスン契約について、セリフがほとんどなくエキストラに等しい役となる場合もあるという重要な事実を告げていなかったことなどから、同法に基づき契約を取消すことができると判断した。

なお、アポイントメント・セールスに該当せず特定商取引法の規制対象とならないとしても、相手方が消費者に、映画への出演が決まったと利益になることを告げる一方、上記の不利益となる事実を故意に告げなかったものとして、消費者契約法4条2項に基づき、当該契約の取消しを主張することができるとした。さらに、中途解約しても入学金は返還しないとする規約については、消費者契約法9条に基づき、平均的な損害の額を超える違約金は無効となるとした。