

堺市消費生活審議会あっせん事案報告書

平成 24 年 12 月 14 日付け堺消生セ第 1576 号付託事案
「祈とうカウンセリングサービスの代金返還に関するあっせん事案」

「祈とうカウンセリングサービスの代金返還に関するあっせん事案」報告書

平成24年12月14日に市長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、申出者、相手方の合意が成立しました。その経過及び結果は以下のとおりです。

第1 紛争の概要

- ・申出者（甲）：40代女性
- ・相手方（乙）：祈とうカウンセリングサービス業者

第2 案件の概要

- 1 甲が、平成24年8月ころ、乙が雑誌の折込み広告に載せていた80名限定という開運数珠のモニターに応募したところ、乙から何度も電話が掛かってきて宗教的な話をされた。
- 2 そして、「不知火勝という先生が、甲の年齢と同じ日数の拝み滝修行をし、断食をもし、甲を幸せに導くために祈とうを行う」と説明され、「お金に余裕のある政治家なども利用しており、普通は数千万する高額な祈禱を含むカウンセリングを特別に煩惱の数だけの108万円で」と勧められ、「100%願いが叶う」などと言われたので、甲は、同年9月5日に乙と契約し、同日、乙に指定された銀行口座に祈とう料として108万円を一括で振り込んだ。
- 3 その後、甲は、不知火勝から、数回電話でカウンセリングを受けたが、返事の仕方が悪いなどと威圧的に注意され、「ハイ！わかりました！」と何度も何度も返事の練習をさせられ、精神的に追い込まれていった。
そして、同人からは、「この電話でのやりとりを他の人に絶対に口外してはいけない」と釘をさされ、呪文を毎日唱えるように言われて、精神的に非常に苦痛になり、カウンセリングの内容に不信感をもった。
- 4 そこで、甲は、乙の担当者（T氏）に「すぐに解約したい」と伝えた。
しかし、同人は、「返金のためには、弁護士などに正式な書類を書いてもらう必要がある」等と言って、返金に応じなかった。
- 5 そのため、甲は、同年10月10日に黒山警察署に相談し、警察から乙に電話をしてもらったところ、乙側からは、「解約書面を送付すれば返金する」との回答があった。しかし、甲は、その書面の書き方がよくわからず、同年11月6日、消費生活センターに相談するに至った。
- 6 そして、同月14日、甲は、乙に対して、簡易書留で手紙を送付し、乙

から交付された書面が法定書面の要件を満たさないことを理由に、クーリング・オフを主張し、全額の返金を求めた。

- 7 同月16日、消費生活センターからも、乙に連絡したところ、「現在弁護士と相談中なので、後日回答する」という返事だったが、その後、なかなか回答がなかった。
- 8 同年12月4日、消費生活センターから乙の担当者（N氏）に連絡したところ、同人からは、「この件については、弁護士に全て任せてあるので、弁護士と話をしてほしい」との返事があった。
- 9 そのため、消費生活センターから乙の代理人弁護士に連絡したところ、同弁護士は、相談者のクーリング・オフ申出書面を乙から受け取っているとのことであったので、担当相談員から、①この契約については特定商取引法の電話勧誘販売に当たること、②クーリング・オフについて記された法定書面の交付が無いことから、相談者が改めてクーリング・オフを希望していることを伝達した。
- 10 乙の代理人弁護士は、「クーリング・オフについての理屈はわかるが、現実的には全額返金には応じ難い。どうしても全額返金を希望するなら、訴訟にさせていただくしかないかもしれないが、お互い訴訟は避けた方がよいので、合意解約で一部返金とできないか」との回答であったため、消費生活センターによるあっせんは不調となった。
- 11 そのため、本件について堺市消費生活審議会（以下「審議会」という。）への付託の申し出があり、審議会は、同月14日、堺市長から「祈とうカウンセリングサービスの代金返還に関する事案」についてのあっせんを付託された。

第3 当事者の主張（付託時点での主張）

1 申出者（甲）の主張

○契約書の条項では、消費者が解約時に違約金を請求されることになっているなどの不備が多々あり、法定書面には該当しない。よって、甲は、乙から交付された書面が法定書面の要件を満たさないことを理由に、クーリング・オフを主張し、全額の返金を求める。

2 相手方（乙）の主張

○クーリング・オフについての理屈は分かるが、実際には全額返金には応じられない。

第4 審議会の処理（審議経過及び結果）

1 申出者からの事情聴取（第1回期日）

審議会は、会長が委員5名を苦情処理委員会委員として指名し、あっせんによる解決を図ることとした。

平成25年1月7日に第1回期日を開催し、申出者から事情聴取を行った。相手方は欠席したが、相手方に連絡したところ、「代理人弁護士と話をして欲しい」とのことであったので、第2回期日を平成25年2月25日に決定した上で、期日間に相手方の代理人弁護士に連絡し、協議をした。

2 あっせん案の検討

甲からの申告書及び第1回あっせん期日に行った申出者の事情聴取の内容及び期日間にに行った相手方の事情聴取の内容及び、検討を加え、あっせん案を取りまとめ、書面により双方に示した。その内容をもとに、合意書案を作成し、双方の事前確認を経た。

3 合意書の調整（第2回期日）

平成25年2月25日に第2回期日を開催し、本件に係る合意書を次の内容で締結した。なお、乙の代理人は、乙の書面不備及びクーリング・オフ等を認め、今後も引き続き改善指導に努めることを約束した。

記

- (1) 乙は、甲に対して、本件解決金として金108万円の支払義務があることを認め、これを3回に分け、平成25年3月から同5月まで毎月末日限り、各月金36万円を甲の下記口座に振り込んで支払う。
- (2) 乙は、前項の分割金支払を2回以上怠ったときは、当然に期限の利益を喪失し、甲に対し、前項の金員から既払額を控除した残金及びこれに対する期限の利益を喪失した日の翌日から支払済みまで年5分の割合による遅延損害金を直ちに支払う。
- (3) 甲は、本件におけるその余の請求を放棄する。
- (4) 甲及び乙は、甲と乙の間には、本件に関し、本契約に定めるもののほか他に何らの債権債務がないことを相互に確認する。

第5 報告にあたってのコメント

1 本件が電話勧誘販売であること

本件では、甲が、開運数珠のモニターに応募したところ、乙から何度も電話が掛かって来るようになり、その電話で、甲は、乙から「普通は数千万円する高額な祈とうを含むカウンセリングを特別に煩惱の数だけの108万円で」と本件祈とうカウンセリングサービスを受けるように勧誘さ

れ、これを起因として、ファックスにより、乙と契約を締結している。
よって、本件が電話勧誘販売に該当することには問題はない。

2 書面不備

(1) 代表者の本名が記載されていないこと

特定商取引法18条6号(省令17条)、同19条1項においては、「販売業者又は役務提供事業者の氏名又は名称、住所及び電話番号並びに法人にあっては代表者の氏名」が、電話勧誘販売において交付される書面の絶対的記載事項とされている。

しかし、代表者の氏名も、同社の登録事項証明書に記載されたものと異なる偽名が記載されていた(これが代表者の祈とう上の芸名であるのか、全くの別人であるのか不明であるが、いずれにしても代表者の本名ではない氏名が記載されていたことに変わりはない)。

さらに、本件の契約書には、電話番号も記載されていなかった。

(2) クーリング・オフに関する事項が十分に記載されていないこと

本件の契約書においては、以下のような、クーリング・オフを定めたるしき条項はある。

記

- 「本カウンセリングの料金は甲の指定口座にての確認となり契約は甲との間に成立したものとす。この時より8日以内であれば、甲の承認により成立した本祈禱を解除することができる(効力は発信時に発生)。ただし甲の過失で解除期間を過ぎてしまった場合、改めて法律で定められた通知が届いてからこれが始まるものとなる。」
- 「契約が解除となった際、甲は損害賠償責任や違約金の支払いの義務を負わず、すでに乙が本祈禱を受講したものとし料金全額を返還することとする。ただし甲は乙に対し本祈禱を行うにあたり事前準備に要した費用(護摩壇の設置費及び護摩木製作費)について、その実費を請求することができる。」

しかし、このような文言は、特定商取引法18条5号(省令20条1項乃至5項)及び同19条1項が定める要件を満たしていない。

たとえば、クーリング・オフの起算点について、書面交付時ではなく、契約成立時としている点も問題である。さらに、クーリング・オフされた場合に、甲が乙に実費請求することを認めている点でも問題がある。

(3) 契約書の文字がすべて赤字であること

特定商取引法18条5号(省令20条6項)、同19条1項において

は、クーリング・オフに関する事項（省令20条1項乃至5項に規定された事項）について、これらの事項を赤枠の中に赤字で記載すべき旨を規定し、申込者等の注意を促すこととしている。

ところが、本件の契約書においては、すべての文字が赤枠の中に赤字で記載されており、クーリング・オフに関する事項についても、他の記載の中に埋もれた状態になっている。

このような記載は、申込者等の注意を促すことはできないため、上記法令に違反するものであると考える（「経済産業省関東経済産業局平成19年3月2日・特定商取引法違反の特定継続的役務提供事業者2社に対する業務停止命令（6か月間）」も同趣旨の判断をしている）。

（4）小括

本件で交付された書面には上記のとおり様々な不備がある（上記以外にもまだ不備はあることを付言する）。

そして、このような不備のある書面の交付があっても、書面交付の要件を満たさず、未だクーリング・オフ期間は進行していない。

よって、本件で甲がなしたクーリング・オフは有効である。

3 折込み広告やインターネット広告などの表示に関する問題

乙は、雑誌の折込み広告やインターネット広告において、「人生は確実に変えられると実感しました！」等と表示した上で、ある女性の体験談（以前は、前夫の暴力や莫大な借金、ストレスからのうつ病であったが、金数珠を手に入れてからは、大金持ちの現夫と再婚し、豪邸で生活し、マカオのカジノでは、金数珠の直感で、800万香港ドル勝ったというもの）として、「全てを失った私が全てを手に入れました！！」「広すぎる3人の豪邸」「自家用クルーザーで豪華に花火大会！！」「マカオのカジノでいざ！運試し！！」「金数珠の直感で800万香港ドル！！！！」などと写真入りで掲載した。

その他にも、「金数珠のおかげで私にも遂に彼が出来ました」「買い続けたロト6が金数珠のお陰で遂に！」等との見出しを付し、複数の者の写真及び体験談を掲載するなど、「当該商品を使用したとされる者が写真掲載されており、これらの者が実際に運気が良くなった体験をしたかのような表示」をしている。

しかし、実際には、これらの体験談は、乙により創作されたものであって、当該体験談とともに掲載された写真は乙が依頼したモデル等のものであったようである。

よって、広告に掲載された写真及び体験談について、当該商品を使用し

たとされる者が写真で掲載されており、これらの者が実際に運気が良くなった体験をしたかのような表示は、当該商品の内容について、一般消費者に対し、実際のものよりも著しく優良であると示す表示をしたものである（景品表示法4条1項1号）。

つまり、本件では、広告自体にも、景品表示法4条1項1号違反を疑われる問題点が見受けられる。

4 「無料」をうたっての誘引

本件の広告では、「金数珠が遂に無料提供！！」「奇跡の体験を無料で貴女に！！」「金数珠80名様限定無料提供！！」と、大々的に「無料」をうたって消費者をあおり、消費者を誘引している点にも問題があるといえる。

さらに、実際には、横に小さな文字で「ただし、登録料・発送費等、事務手数料として4,000円を代金引き換え、または銀行振り込みにてお支払い頂きます」と付記されており、無料ではないため、景品表示法4条2項（有利誤認の不当表示）に該当する可能性もある。

5 最終的な合意内容について補足

乙代理人は、本件の書面不備及びクーリング・オフが有効であること等を認めた上で、資金繰りの関係で、3回に分割しての支払いしかできないことを述べ、申出者もこれを了承したことから、前述のと通りの合意内容となったものである。

6 その他

お金を支払ったから運が開けるというわけではない。高額な契約をしたからといって、必ず運が開けたり、幸せになれるとは限らないものである。

たまたま不運が続いているときに、電話の向こうで、「このままでは不幸になる」などと不安をあおるようなことを言われたり、「開運」や「ご利益」に関する高額な商品・サービスを勧められたりすれば、ついつい即座に契約したくなってしまいがちである。

しかし、一旦落ち着いて、すぐに契約はせず、金額等を考慮したうえで冷静に考え、「本当に自分自身にとって必要なものだ」と思える場合にのみ契約をするようにすべきである。

以 上

平成24年度堺市消費生活審議会あっせん案件第1号

苦情処理委員会 委員名簿

(敬称略、50音順)

	氏名	役職・肩書
	赤松 純子	弁護士
	小田 清治	公益社団法人消費者関連専門家会議 執行委員
	國府 昌弘	株式会社高島屋大阪店 総務部 堺店担当次長
委員長	国府 泰道	弁護士
	島川 勝	弁護士

処理経過

年月日	会議名等	内容
平成24年12月14日	—	・審議会へ付託
平成25年1月7日	第1回あっせん	・申出者からの事情聴取
(期日間)	—	・相手方から上申書提出 ・あっせん案の検討
平成25年2月25日	第2回あっせん	・合意書の締結