

## 第3回特定商取引法専門調査会

## 「権利と美容医療」に関する意見

平成27年4月17日

公益社団法人全国消費生活相談員協会

増田悦子

## 1 「指定権利制」の廃止に賛成する

## 【投資目的の権利の販売】

- ① 詐欺的投資取引であっても、消費生活相談の現場では詐欺だと断定はできない。警察へ案内したとしても、その相談者にとって被害回復の可能性が低いことを考えれば、消費生活センターは、相手方と連絡がとれる間は、わずかな可能性をさぐり話し合いを続け、その取引が明らかな詐欺だからといって交渉をしないという判断はない。
- ② また、あっせん交渉をしていく中で、相手方から情報を得るため、取引の実態や、相手の現状が少しずつわかってくる。
- ③ 交渉においては、特商法、消費者契約法、民法、金融商品販売法等を駆使し、相手方を説得する。

以上のことから、消費生活相談の現場で、交渉ツールとして活用できるよう改正していただきたい。

- パソコンソフトの著作権を分割した一部を150万円で購入し、海外で著作権侵害行為があった場合、損害賠償請求により得られた権利金を分配してくれるという契約をした。著作権の登録は日本、アメリカ両国で済ませているという。不審なので解約したい。
- A社のコンテナ所有権を代理店B社から購入し（1/10持分、1口50万円）、さらにC社とレンタル保証契約を結べば、レンタル料を確定保証する（1口2250円）という契約をした。転売、相場が上がった場合の時価買取り、中途解約にも応じることになっている。コンテナ番号は付与されているが、商品の特定ができずコンテナが実在するのかわからない。
- 「海外のマンションの所有権を購入しないか。今後値上がりするのでその時に売却すれば儲かる」とA社から電話勧誘を受けた。その後パンフレットが送られてきた。中にはマンションのパンフレットと、所有権申込用紙が同封されていた。申込書に記入してFAXをA社に送付し、指定の口座に購入代金を振り込んだが、海外には行けないので解約したい。

## 【権利と一方的に主張するケース】

- ① 明らかに商品・役務の契約であっても、脱法を図り事業者が一方的に権利と主張するケースがある。

消費生活センターでは、詐欺的投資取引のケースと同様、連絡がつく以上あっせん交渉をする。権利か商品か役務かの無駄な話し合いをせずには次に進むことができない状況である。

脱法を図る意味がないよう、改正をしていただきたい。

○副業の情報商材を購入した。業者のサイトでシャンプーを販売することで利益が出ると言われ、1本1400円のシャンプーを250本購入した。在庫管理、注文受付、データ入力、梱包、発送、代金回収などの全ての作業をサポートしてくれる、売れない人はいないという説明だったが、全く利益が上がりなかった。解約を求めたが、権利の販売なので一切返金できないと言われた。

#### 【共同購入クーポン】

- ① 通信販売の指定外の権利であることが多い。
- ② 共同クーポンサイト運営業者の立場と販売会社・サービス提供者の立場や責任の所在が不明確であり、消費者にとって、トラブルが発生した場合の申し出先、交渉先が消費者にとってわかりにくい。
- ③ 倒産、移転  
小規模事業者、開業して間もない事業者がキャンペーン目的で行うクーポンの販売枚数が多すぎるため、対応ができなくなる など  
長期間の有効期間である場合、移転することがあり、使うことが困難になる。
- ④ 集客手段としてサイトを利用し、施術提供事業者が、クーポン以外のサービスの契約を勧誘することがある。
- ⑤ クーポンにより施術を受けた場合、エステや無資格マッサージでは危害相談も多数存在する。
- ⑥ 美容医療のクーポンも多く存在する。

○高級ホテルのサロンでジャグジーバス、ボディマッサージ、オイルマッサージ、リフレクソロジー等を受けられるクーポンを共同購入サイトや、サロンが運営するサイトから複数枚購入した。まだクーポンが残っているのに、サロンが閉鎖して施術が受けられない。返金してほしい。

○通常、15000円のエステが80%オフで受けられるという広告を見て、共同購入サイトでクーポンを購入した。クーポンの有効期間は6カ月間だったが、店に再三電話をしても全く連絡が取れない。クーポンサイトにメールで問い合わせをしても「店から電話をさせます」と返信が来るが、それ以降、連絡はない。返金してほしい。

○共同購入サイトで結婚情報サービスの初期費用50%OFFのチケットを購入した。結婚情報サービスの会社に出向き、「希望の相手は医者」と伝えたところ、紹介する相手はい

ない」と言われた。チケットの規約に「返金はできない」と記載されているが、返金してほしい。

- 共同購入サイトで、通常価格の75%オフでまつ毛エクステができるクーポンを購入した。施術の際、接着剤が目に入りコンタクトレンズに付着して使用できなくなった。今も充血している。店は接着剤が目に入ることはないと言ってミスを認めない。
- 共同購入サイトで5000円のほくろ取りのクーポン券を購入しクリニックに行った。ほくろが大きいと追加料金が必要と言われて1万円を別に請求された。クーポンは返金されないと記載されていたので、使えないと無駄になると思い、1万円を払ってほくろ取りをした。しかし、5000円と思ってクーポンを買ったので納得がいかない。

## 2 「権利」を解約した場合の清算方法について、明記していただきたい

「権利は1回利用したら一切返金しない」と主張されるケースが多い。

消費生活センターでは、クーリング・オフや取消しの主張が可能な場合はできる限り主張するが、相談者が早期の解決を望んだり、相手が連絡不能になる可能性があるなど、一定の負担をして速やかに解決したほうがよい場合がある。