

訪問販売における

宝石類の購入契約に係る苦情案件

処理結果報告書

平成17年 2月

北海道消費者苦情処理委員会

目 次

第 1	付託案件の当事者	1
第 2	付託案件の概要	1
第 3	当事者の主張	1
第 4	委員会の処理	1
1	処理の経過と結果	1
2	申立人からの意見聴取等	2
3	相手方からの意見聴取等	3
4	信販会社からの意見聴取等	4
5	類似の苦情相談の申立人からの意見聴取等	5
6	和解案について	6
第 5	案件処理に当たったコメント	5
資料 1	訪問販売における宝石類の購入契約に係る 苦情案件処理経過	7
資料 2	北海道消費者苦情処理委員会委員名簿	1 0

第1 付託案件の当事者

申立人（消費者）1名 （30歳代・女性）

相手方（事業者）1社 （宝石類を主にセッション参加者に勧誘し、販売する事業者）

第2 付託案件の概要

申立人は、知人からオーラを無料で見てくれる人が来ると誘われて、セッション会場へ行き、相手方社長から悪霊が憑いているといわれ、「宝石を買うんであればあなたに取り憑いた悪霊を取り除く。金運、仕事運が上昇し、喘息やアトピーも治るし、開運する。」と言われ、その効果を期待し、特別にパワーが強いというサファイアの指輪などの購入契約を結び、着用し続けたがその効果が全く現れず、北海道立消費生活センターに相談した。

その後、申立人は、社長の当初の言葉に反し、喘息も治らないことから購入契約を解約をする旨、相手方への通知及び信販会社への支払い停止の申出内容に関する書面を郵送した。

相手方は、通知内容に反論し問題不備がない旨、主張した。

申立人と相手方で、契約の解除に向け協議をしていたが、解約に係る条件が大きく隔たり、同センターでの処理が困難となり、他にも同様の消費者の苦情が道内の消費生活センターに寄せられていることから、知事が必要と認め、申立人の同意を得て本委員会へ付託したものである。

第3 当事者の主張

1 申立人の主張

- ・ 相手方の契約締結時における勧誘方法等について、検討をいただき、既払い金の放棄と商品返品による契約の解約

2 相手方の主張

- ・ 購入契約の解約を認めず、未払い金の一括払い

第4 委員会の処理

1 処理の経過と結果

本案件は、平成16年2月9日付け生振第15257号により、北海道知事から北海道消費者苦情処理委員会に付託され、2月19日開催の北海道消費者苦情処理委員会において、付託案件の概要の説明後、委員長が担当委員3名を指名し、本案件処理を行うことと

した。

担当委員は、同日、処理にあたり、提出を求める資料の内容及び意見聴取の対象者など、案件処理に当たっての作業手順の協議を行った。

関係者の意見聴取については、申立人、相手方代理人、信販会社及び類似の苦情相談の申立者に対し行った。

申立人に対する意見聴取では、相手方の勧誘方法など宝石類の購入契約に至る経過や道立消費生活センターにおける苦情相談時点での相手方及び信販会社の対応などを確認した。

相手方に対する意見聴取（２回）では、セッションの内容、社長がオーラを見る状況及び宝石の購入契約に至るまでの勧誘の状況及び債権を信販会社から買い取った経緯について確認した。

信販会社に対する意見聴取では、加盟店契約を結んでいる販売事業者に対する指導方針、消費者苦情が発生している場合のキャンセル対応やキャンセル手数料の考え方などについて確認した。

類似の苦情相談の申立人に対する意見聴取では、勧誘者の勧誘方法、セッション前日の勉強会の概要、セッションの内容及び個別面談から購入契約に至る経過について確認した。

また、相手方事業者に対し、資料の提出を求め、解決に向け、検討作業を進めた。

その後、申立人との解決に向けた対応案を検討し、これを受け、相手方代理人に対し対応案の検討を依頼し、和解の条件について、双方の同意を得たものである。

2 申立人からの意見聴取

平成16年2月23日、申立人から、宝石類の購入契約に至る経緯等を聴き取り、事実の把握を行った。

(1) 勧誘者関係

化粧品などの購入で、勧誘者の経営する店舗に出入りし、美顔マッサージを受けるようになる。

そこで、オーラをみる社長を紹介され、平成13年9月23日、Gホテルのセッションに参加を勧誘された。それまで、宝石の購入については、いわれていない。

勧誘者は、相手方販売担当Nと古いつきあいとのことで、補正下着の販売などで関係があると聞いている。

勧誘者は、社長とも知り合いである。

申立人がGホテルのスイートルーム内のベツルームで社長にオーラをみてもらうとき、勧誘者はそのリビングにいた。

勧誘者は、申立人が宝石の購入契約をした見返りに、ペンダントをもらっていた。

宝石類の購入契約をすると、半強制的に、知人紹介などをする会に入会させられている。その会では、知人友人を紹介し、半年間に一定程度購入契約に至ると紹介者に10万円の現金が、現物を支給する仕組みとなっている。

(2) セッションの概要

Gホテルの結婚式場のような会場（商品展示はない）

社長との面談の予約

スライドなどの上映（他社との宝石の違いを測定装置で計測して示すなど）

社長がスピーチをし、司会が終了の締めを行う。

スイートルーム内のベッドルームで、10から15分面談し、宝石を買うと除霊などを行うと勧誘

リビングで、カタログなどにより、希望の宝石を確認する。

翌日夜遅く、同じ場所で除霊を行う。

(3) 申立人の購入後の動き

契約後、販売担当Nからの連絡で、宝石の洗浄のためS市内にある店舗に行く。

（最後に行った時期：平成14年1月か2月）

平成14年7月か8月に関わりを持ちたくない、知人友人を紹介する会の書類を捨てる。

の少し後、効果がないので指輪などはずす。

保証書の廃棄は、効果がないので、見るのが嫌になり購入契約時から1年後に捨てた。

信販への最終支払は、平成14年10月か11月。

札幌市のセンターへ相談：内容証明の文書を作成するよう助言を受けるが、文書の作成できず、その後、道立消費生活センターに相談し、現在に至る。

3 相手方からの意見聴取等

平成16年3月5日及び4月12日の2回にわたり、相手方の代理人並びに北海道店企画室長から意見聴取を行い、申立人の主張に対する相手方の販売方法などの事実の把握に努めた。

(1) 3月5日の意見聴取

セッションに至るまでの勧誘などについて

ア 勧誘者については、当社の商品を購入しているお客さんで、そのお客さんの店に来ていた申立人に勧めただけで、無理に連れて行ったわけではないと聞いている。

イ また、そのことを証明するため、当日一緒に来ていた申立人の知人Kに社長が電話をし、上記内容を確認している。

ウ 申立者は、購入契約後、効果がないための、契約の解除だと言っているが、実際は、失業により支払い金銭に困って、契約の解除を申し立てている。失業の理由も会社が潰れたのではなく、自分で辞めたということが調べてわかっている。

エ 勧誘者について、単なる宝石の購入者ではなく、委託販売者ではないのか、の会の会員ではないかとの問いに対し、その様な会は今はない。企画室長の知っている範囲ではないとの回答であった。

セッションの概要等

ア 社長は、オーラを見、相手の指先などを見て、個々人に合う宝石を選ぶのであり、

- 宝石を購入することで、健康になるといってはいない。除霊などすることもない。
- イ 除霊と言ってしているのは、申立人に対し「オーラの調整」を行ったことと主張。
- ウ 宝石水について、具体的な説明ができなかった。
- エ 当日提出のあった「反論書」については、社長の言ったことをそのまま、文章化したので、詳しくは説明できないとのことであった。

(2) 4月12日の意見聴取

3月5日実施の意見聴取で、説明ができなかった点などについて、事実の把握に努めた。

の会について

会としては、存在しない。購入者を対象に勉強会をしている。購入勧誘時には、霊感的な話や本の話などはしていない、その後のフォローとして、購入者を対象に本日持参した書籍などにより、勉強会を開催している。

宝石水について

宝石水に関して、体を良くするとは説明していない。

9月25日のオーラの調整について

セッションの後、オーラを社長が見たが、完全ではないので、サービスとして、25日に再度見たということである。

申立人のオーラが23日には、まばらになっていたの、見直したということである。

4 信販会社からの意見聴取等

平成16年3月5日、本案件に関し信用供与をして、後にキャンセルを行った信販会社に対し、意見聴取を行い、加盟店に対する指導、消費者トラブルに対する対応などについて、事実の把握等を行った。

(1) 加盟店契約の基準及び加盟店への指導について

審査基準はあるが、公表はしてない。

1件でも、当社に関わる苦情があれば対応しているので、発生時点で、連絡をいただきたかった。

当社では、加盟店管理を強化している。

クレーム情報は、各支店につながるようなシステムになっている。

(2) 消費者トラブルの対応

当社としては、これまでの経過や今回のケースがあることから、取引を停止したが加盟店契約の解除はしていない。

当社としては、相手方の販売方法は、紹介商法の疑いがあるとの認識で、誤解を招かないよう指導していた。

(3) 支払い停止に係る申出書の提出を受けた後の対応について

8月14日に、申出書が到達し、相手方を調査したが、相手方は、契約方法など、解

約通知書の内容について、全面的に否定した。

9月9日、相手方よりキャンセルの申出があり、手続を行った。

申出後のキャンセルについては、両者が解決に向け、違約金で交渉中であるとの説明をうけていた。

通常は、キャンセル時点で、既払い金を消費者に返すのであるが、今回は、既払い金の放棄などにより、解決の目途があるとのことであり、当方で預かっている形である。

5 類似の苦情相談の申立人からの意見聴取等

平成16年6月15日に、類似の苦情相談の申立人から意見聴取を行い、宝石類の購入契約に至る勧誘の状況等についての事実の把握等を行った。

6 和解案について

申立人及び相手方が合意した和解内容は次のとおりである。

記

- 1 申立人は本件契約の解除に当たり相手方に対し、既払い金の放棄を行うとともに、金7万円を支払うものとし、相手方は本件契約を解除するものとする。
- 2 申立人は、1の金額を2回に分けて相手方の指定する口座に振り込むものとし、1回目は、1の金額の半額を和解の成立した日から1週間以内に振り込むこととし、2回目は、その残額を和解となった日から90日以内に振り込むものとし、振り込みに係るそれぞれの手数料は申立人の負担とする。
なお、1の金額の振込の完了が期限までに行われなかった場合は、その期日の次の日から、振り込みが完了するまで、1の金額の残額に年率6パーセントの利息を加えた額を振り込まなければならないものとする。
- 3 申立人並びに相手方は1の金額の振り込みが完了後、本案件に関し何らの債権及び債務が存在しないことを確認する。

第5 案件処理にあたってのコメント

1 申立人に対して

申立人である消費者は、このような高額の商品の購入契約を結ぶに当たり、細心の注意を払うとともに、慎重にセッションの内容、あるいは宝石と直接的に関係のない言質に対し熟慮する時間をおいたり、また、相手方は否定しているが、社長との一対一のやりとりをしていることから、冷静になって判断できるよう日にちをおいて、契約を結ぶべきと考える。

例えば、即決することなく、時間をおき、契約をすることを決めるときに連絡することにするなどの対応をすべきではないかと考える。

消費者は、効果が無いとわかった時点で、自暴自棄になり関係書面を破棄しているが、この時に、消費生活相談窓口で苦情を申し入れていれば、時間を経過させずに、感情的なしこりを生むことなく、解決に向けた調整が可能ではなかったかと考える。

2 信販会社に対して

信販会社は、この案件において、申立人が道立消費生活センターに苦情の申立を行っていることを認識しながら、相手方の解決の見通しがあると本件クレジット契約のキャンセルの申立を受け、その手続きをとり進め、申立人並びに道立消費生活センターに確認の連絡を取らなかったことは、遺憾と考えている。

また、一部に通常の商行為と異質の販売方法をとっていることについて、加盟店に対する指導の強化を望むものである。

3 相手方に対して

相手方である宝石販売事業者には、販売の端緒となるセッションへの勧誘時点など、その節目、節目で消費者に対し、宝石類の販売が目的であることを明確に告げるべきであると考え。

さらに、販売する宝石類あるいは、その宝石をペットボトルなどの容器に吊してつくる宝石水の効用などについて、誰にでもわかるよう具体的な説明を行うことが必要であると考え。

訪問販売における宝石類の購入契約に係る
苦情案件処理経過

年月日	事 項	内 容
15.12.18	・ 付託に係る検討依頼	道立消費生活センター所長から消費生活室長への依頼
15.12.24	・ 北海道消費者苦情処理委員会付託案件の選定等に関する要項に基づく調整会議	検討依頼案件の付託に関し内容の検討
16.1.29	・ 北海道消費者苦情処理委員会付託案件の選定等に関する要項に基づく調整会議	付託の手続きを行うこととを確認
16.2.5	・ 北海道消費者苦情処理委員会への付託等通知	道立消費生活センター所長へ調整会議検討結果を通知
16.2.6	・ 付託同意書の提出	
16.2.9	・ 北海道消費者苦情処理委員会へ付託の決定	
16.2.9	・ 申立人及び相手方に委員会から通知	
16.2.19	・ 北海道消費者苦情処理委員会開催	付託案件の概要 担当委員の指名
16.2.19	・ 担当委員打合せ	処理方針の確認 意見聴取者の確認 提出依頼資料の内容確認
16.2.23	・ 資料の提出依頼	相手方 鑑定書 契約書様式 請求金額積算根拠 信販会社との加盟店契約関係資料など 信販会社 債権買取関係資料 加盟店契約関係資料

年月日	事 項	内 容
16.2.23	・ 申立人から意見聴取	購入契約に至るまでの経過（紹介者、販売担当者、当該販売店社長の勧誘状況） 道立消費生活センターでの相談状況など
16.3.1	・ 信販会社から資料の提出	
16.3.1	・ 相手方から資料の提出	
16.3.5	・ 信販会社から意見聴取	加盟店契約の基準及び加盟店への指導 消費者トラブルの対応状況 キャンセル手数料など
16.3.5	・ 相手方から意見聴取	セッションに至るまでの勧誘 セッションの内容 社長の除霊など 代理人の説明が不十分なため、関連資料の提出と、再度の意見聴取
16.3.10	・ 資料の提出依頼	・ 相手方 の会の存在の有無 セッション時の測定機器等の内容 宝石水についてなど
16.4.5	・ 相手方から資料の提出	
16.4.8	・ 担当委員打合せ	・ 処理方針の確認
16.4.12	・ 相手方から意見聴取	の会の有無について セッションでの危機測定 オーラの調整など
16.4.14	・ 資料の提出依頼	・ 相手方 契約の日付とオーラを再度見た日付との関係 販売本部責任者が当案件で販売方法を初めて知ったとの見解と企画室長の販売方法説明など
16.5.6	・ 相手方から資料の提出	
16.5.18	・ 担当委員打合せ	・ 処理方針の確認 ・ 類似案件に係る苦情申立者などの意見聴取を決定

年月日	事 項	内 容
16.5.26	・ 申立人打合せ	・ 和解条件などの再確認
16.6.15	・ 類似案件に係る苦情申立者などの意見聴取	購入契約に至る経過 セッション前後の状況など
16.6.24	・ 資料の提出依頼	・ 相手方 類似の意見聴取内容を踏まえた解決案の提示
16.7.8	・ 相手方から資料の提出	
16.7.14	・ 資料の提出依頼	・ 相手方 特約店契約の内容 類似案件と本案件の販売方法に関する見解など
16.8.30	・ 相手方から資料の提出	
16.9.3	・ 相手方から追加資料の提出	
16.10.19	・ 申立人打合せ	・ 和解条件など
16.10.22	・ 申立人から連絡	・ 和解条件など
16.11.1	・ 相手方代理人へ連絡	・ 和解条件など
16.11.15	・ 相手方代理人から連絡	・ 和解条件など
16.11.29	・ 申立人打合せ	・ 和解条件などの検討
16.12.9	・ 相手方代理人から連絡	・ 和解条件など
16.12.13	・ 相手方代理人から連絡	・ 和解条件を了承
16.12.20	・ 申立人に連絡	・ 和解条件
16.12.27	・ 申立人から連絡	・ 和解条件の変更について
16.12.27	・ 相手方代理人から連絡	・ 和解条件変更を了承
17.2.1	・ 和解の成立	

北海道消費者苦情処理委員会委員名簿

氏 名	現 職	備 考
荒川 範 昭	北海道信用保証協会常務理事	
小林 由 紀	弁 護 士	
渋谷 絢 子	(社)全国消費生活相談員協会 北海道支部長	委員長、付託案件担当委員
高橋 美奈子	(社)日本消費生活アドバイザー コンサート協会会員	
房川 樹 芳	弁 護 士	付託案件担当委員 (平成 16 年 7 月 28 日から) * 平成 16 年 6 月 30 日 までは八幡敬一委員が 担当（委員改選による 交代）
藤原 正 則	北海道大学大学院法学研究科教授	委員長代理、付託案件担当委員
山田 学	弁 護 士	