

平成 29 年 5 月 15 日

大阪府消費者保護審議会消費生活苦情審査委員会
付託案件のあっせん打ち切りについて（報告）
〔探偵業者との業務委託契約の解除に関する紛争〕

大阪府消費者保護審議会（以下「審議会」という。）が平成 28 年 6 月 20 日付で知事より付託された標記案件について、消費生活苦情審査委員会（以下「委員会」という。）においてあっせんを行う予定でしたが、申告者から苦情処理の申出が取り下げられたことから、審議会による処理を打ち切りました。その経過は以下のとおりです。

第 1 当事者

申告者：20 代 女性
相手方：探偵業者

第 2 申告者の主張による紛争の概要等

- 1 平成 28 年 3 月、スマートフォン操作中に誤ってアダルトサイトにつながり、会員登録されたと表示があった。あわててそのサイトの連絡先に電話をかけたところ、あなたの責任なので会費は支払ってもらおうと一方的に言われた。
- 2 あわててインターネットで検索した「無料相談」と記載されているサイトに電話をかけたところ、「サイトに電話したので個人情報が出ています。」「請求書が家に届くかも知れない。」「当社でちゃんとするから安心してください」と言われたことから、料金は 10 万円を超える金額であったが「解決してもらえたら」と思い、コンビニエンスストアへ行き、その店舗にファクシミリで送付された契約書に促されるまま署名、押印してファクシミリで返送し、その日の内に銀行の ATM から料金全額を支払った。
- 3 翌日、家族から「本当に解決できるのかわからない」と言われ不安になり、銀行に振込の組み戻しを依頼したが、相手の承諾なしではできなかった。組み戻しの了解をとるため、探偵業者に連絡をしたが了解は得られず、「返金については消費生活センターを通して話をする」と言われた。
- 4 その後、大阪府消費生活センターに相談したところ、探偵業者は弁護士のような解決に向けての仕事はできないことを知り、探偵業者が嘘を言っていることがわかったため、センターに探偵業者との契約解除のあっせんで依頼した。あっせんの結果、契約金額の約 3 割を返金すると言われたが、最低でも契約金額の 3 分の 2 を返金して欲しいと思っていたことから納得できず、あっせんは不調となった。

第 3 審議会への付託について

全国の消費生活相談窓口には、アダルトサイトの架空請求に関する苦情・相談は相当数寄せられており、府内においても本案件と類似した「興信所」に関する二次被害等の苦情・相談が年々著しく増加していること、申告者が引き続き裁判以外での解決を強く望んでいることから、知事は、平成 28 年 6 月、大阪府消費者保護条例第 26 条第 1 項の規定に基づき、審議会に本案件の処理を付託した。

第3 申告者の申出取り下げによるあっせん打ち切りの経緯

- 1 審議会は、付託された案件についてあっせんを行うこととし、第1回期日を決めるため、事務局である大阪府消費生活センターが当事者の日程調整を行ったが、探偵業者は、あっせんそのものには応じる意思を示すものの、業務が多忙であることや、事業所が遠方であり交通費の負担が生じる等を終始主張し、事情聴取のための来阪日程の調整ができなかった。

- 2 あっせん開催の目途が立たないことから、あっせん委員において、調停へ処理を変更することも視野に入れ対応を検討していたところ、平成28年9月上旬、探偵業者より返金額を増額（契約金額の3分の2）するとの提案があった。

- 3 探偵業者の提案に対し、あっせん委員において対応を検討した結果、
 - ① あっせん開催の目途が全く立っていない。
 - ② 引き続き審議会による処理を継続した場合、長期化する可能性が非常に高い。
 - ③ あっせんに継続（又は調停に移行）した結果、提案があった金額以上に返金される可能性は不明であり、また、今回提示された金額が必ず返金されることが保証されているものではない。
 - ④ 提案のあった返金額は、当初、申告者が希望していた返金額である。ことを踏まえ、申告者が提案に同意するのであれば、審議会によるあっせんは打ち切りとなるものの、本案件の紛争は実質的に解決されると考えられることから、申告者の意向を尊重することとした。

- 4 申告者に意向確認を行った結果、提案に同意する旨の回答があり、その後、合意した金額が返金されたことから、平成28年10月、申告者から苦情処理の申出が取り下げられたため、本案件のあっせんに打ち切った。