

報道発表資料

平成29年6月15日
独立行政法人国民生活センター

日本の法律は関係ないと主張する海外マルチ事業者とのトラブル

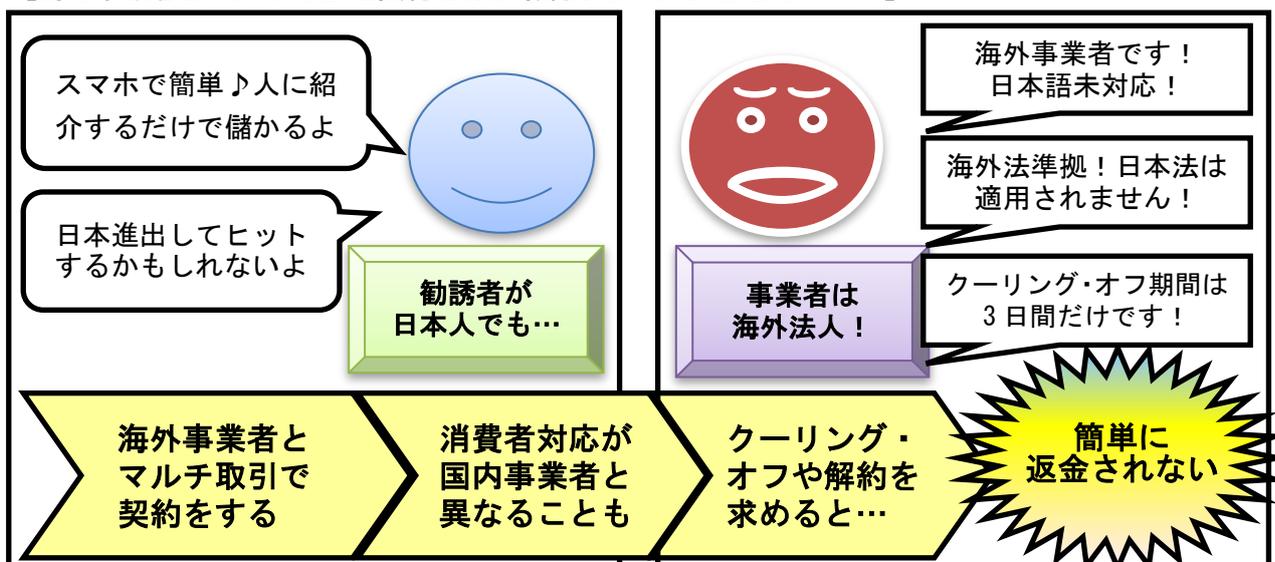
— 契約先は海外！？人を紹介すれば儲かると言われたのに… —

スマートフォンやインターネットの普及で海外事業者とマルチ取引¹で契約することが簡単になりました。消費者はSNS等を通じた日本人からの勧誘や、インターネット上の投稿・動画をきっかけに海外事業者と契約することも多くなっています。

全国の消費生活センターには、勧誘者が日本人であることに安心して、契約内容やリスクを十分に認識しないままにサービス等をインターネットで申し込み、海外事業者と思わぬ解約トラブルとなったという苦情が寄せられています。海外事業者との契約であっても、日本で契約した消費者は、特定商取引法上のクーリング・オフ等を主張できる場合があります。しかし、海外事業者の中には日本の法律は関係ないと主張し、解約等に応じないケースも目立ちます。

今後、同様のトラブル発生が懸念されます。そこで、最新の相談事例を紹介し、トラブルの拡大防止のため、消費者に注意を呼び掛けるとともに、関係機関に要望と情報提供を行います。

【海外事業者とマルチ取引で契約したが解約トラブルになるイメージ】



¹ 「マルチ取引」は、商品・サービスを契約して、次は自分が買い手を探し、買い手が増えるごとにマージンが入る取引形態です。買い手が次のその販売組織の売り手となり、組織が拡大していくのが特徴です。なお、「マルチ取引」は、特定商取引法の「連鎖販売取引」とは必ずしも一致しません。

1. 相談事例

【事例1】SNSで稼げるという投稿を見てマルチ取引に参加したが儲からない

SNSに「主婦でありながら稼いでいる」という書き込みがあったので投稿者に仕事の内容を聞いた。海外の事業者と契約して儲けているとのことで、その人から登録申請するためのURLや利用規約が送られてきた。稼ぐためにはウェブサイトを作る必要があり、そのための費用20万円ぐらいが必要であること、この事業を人に紹介すると1人につき数万円の紹介料がもらえること、登録後も仕事の不明なところはいつでもサポートをすると説明された。支払い方法はクレジットカードを指定された。サイト上で登録申請を行い、約22万円をクレジットカードで決済した。契約書面等にはもらっていないが、事業の内容の詳細は動画で確認するようにとURLが送付されてきた。契約後、業者にシステムの不明な点を問い合わせたら、「マニュアルを見ろ」と全くサポートをしてくれない。今後どのように作業したらよいか分からないので解約したい。ネット上で調べた概要書面にはクーリング・オフは2日以内とあり、経過してしまっただけで解約したい。

(2016年4月受付、20歳代、女性、家事従事者、茨城県)

【事例2】人を紹介すれば会費が無料になる旅行クラブ会員になったが解約できない

SNSで実業家を名乗る人(以下「実業家」と知り合い、「この旅行クラブの会員になれば安く旅行できる」と外国の旅行クラブを紹介された。「初期費用5万円と月会費がかかるが、人を紹介すると初期費用が実質無料になる」と言われ、登録することにした。実業家の持参したパソコンで実業家が私の情報を入力して登録し、初期費用等を私のクレジットカードで決済したが、登録内容の控えや契約書等の書面は何も渡されなかった。その後、サービス内容について不安になり、解約しようと思った。ウェブサイトには14日以内ならクーリング・オフできるような記載があり、期間内だったので退会申請をしたが、登録アドレスが違うので受け付けられないという内容の英文が返信されてきた。実業家が違うアドレスで登録してしまったようだった。実業家に連絡したが、一切の返信が取れなくなった。これから先、ずっと月会費を引き落とされるのは困るので、解約したい。

(2016年9月受付、20歳代、男性、給与生活者、静岡県)

【事例3】紹介マージン等が得られ儲かると勧誘された、海外サイトとの代理店契約をクーリング・オフしたい

学校の友人から人を紹介すると儲かるというネットワークビジネスの勧誘を受けた。その内容は、海外サイトの代理店になり、自分が紹介した人が当該サイト経由で買い物をすると、購入者にはキャッシュバックされ、自分にも紹介マージンが入るシステムとのことだった。報酬は週ごとにもらえ、友人は今まで20万円ほど報酬を得ていると言う。友人から上位者を紹介され、「当該企業は世界的規模で展開している企業で、今後日本に展開する」と言われた。友人を信用してネット上で代理店契約をし、約30万円をクレジットカードで決済した。契約書等の書面は交付されず、当該企業から契約完了した旨を簡単に記載したPDFファイルが送信されてきただけだ。その後、友人や上位者から「当該企業の日本での展開が怪しくなってきた」と言われ不安になった。クーリング・オフしたいが、サイトに掲載されている規約には「3日を越えると無条件解約できない」と書いてあり、解約手続きの記載もない。どうしたらよいか。

(2017年2月受付、20歳代、男性、学生、北陸)

2. 相談事例からみる特徴と問題点

(1) すぐに解約を申し出たとしても、海外事業者がクーリング・オフ等の解約に応じない

マルチ取引は、特定商取引法の規制対象となる連鎖販売取引²にあたる場合があります。

連鎖販売取引にあたる場合には、海外事業者との契約であっても、日本で契約した消費者は特定商取引法上のクーリング・オフ³を主張できる場合があります⁴。

しかし、海外事業者の中には、日本の法律ではなく事業者が所在する外国の法律に準拠する等と主張し、消費者が解約を申し出ても、2～3日間等の不当に短い期間しかクーリング・オフを認めないケースや、解約に全く応じないケースがあります（事例1, 2, 3）。

(2) 簡単に儲かるかのような勧誘や契約内容の説明不足がある

消費者は、「スマホひとつで誰でもできる」「初期費用はかかるがそれ以上に稼げる」等の事実と異なる説明や、根拠等を示されることなく「今後、日本で事業を拡大する」等の説明を受けて契約し、トラブルとなっています（事例3）。

このように不実のことを説明され誤解して連鎖販売取引の契約をした場合には、海外事業者との契約であっても、特定商取引法のルールにより、消費者は契約の取消し等を主張できる可能性があります⁵。また、連鎖販売取引を行う事業者等は契約書面等の交付を義務付けられていますが、寄せられる相談をみると、消費者は書面等を渡されておらず、契約内容を十分に理解しないままに契約しトラブルとなっているケースが目立ちます。

なお、連鎖販売取引の場合、勧誘を行う者も特定商取引法の規制を受けます。海外事業者との契約に関する勧誘であっても、国内で問題勧誘を行えば違法性が問われるおそれがあります。

(3) 契約するサービスの実態や利益を得られる仕組み等を理解することが難しい

消費者がマルチ取引で契約しているサービスは、申し込みから提供までインターネット上で完結するため、契約前にサービスの質や実態を判断することや、利益を得られる仕組みをきちんと理解することは簡単ではありません。契約後に説明と違うことが分かり解約トラブルになることもあります（事例1, 2, 3）。

また、登録料等の名目で費用を請求し、商品やサービスが介在しても一部だけであって、商品・サービスの流通よりも金銭の配当が主であると思われる場合には、法律で禁止されているネズミ

² 特定商取引法第33条では、①商品やサービス等を販売する事業者で、②その商品やサービス等を販売する会員を勧誘すれば収入が得られると誘引し（特定利益）、③会員になる者に商品代金や登録料等の負担（特定負担）が伴う取引を、連鎖販売取引と定めています。同法33条の2では、勧誘者等は勧誘に先立って勧誘目的等を明示しなければならないと定めています。

³ 特定商取引法40条により、連鎖販売取引で消費者が契約をした場合、法定書面を受け取った日（商品の引渡しの方が後である場合には、その日）から数えて20日間以内であれば、消費者は連鎖販売業を行う者に対して、書面により契約の解除（クーリング・オフ）をすることができます。また、同法40条の2により、連鎖販売業を行う者が、事実と違うことを言ったり威迫したりすることにより、消費者が誤認・困惑してクーリング・オフしなかった場合には、20日間を経過していても、消費者はクーリング・オフをできます。

⁴ 法の適用に関する通則法11条は、消費者が国内法の強行規定を適用すべき旨の意思表示したときは、その強行規定を適用する消費者契約の特例を規定しています。

⁵ 特定商取引法40条の3により、統括者又は勧誘者による不実の告知または故意の事実不告知により誤認して契約した場合（同法34条1項違反）や、一般連鎖販売事業者による不実の告知で誤認して契約した場合（同法34条2項違反）は、契約を取り消すことができます。

講（無限連鎖講）⁶となる可能性もあるため、注意が必要です。

（４）海外事業者の問い合わせ窓口が国内になく、交渉等が困難な場合がある

日本人から日本語で勧誘されることで安心し、外国語の申込画面であっても勧誘者が代わりに登録してくれるので、簡単に契約できています。しかし、契約先が海外事業者の場合、トラブル時の問い合わせ先は海外事業者となります。事業者に連絡しても回答が外国語だったり、日本語の対応窓口や国内の問い合わせ窓口がなかったりするため、交渉が困難となることがあります。また、勧誘した日本人がトラブル対応をしてくれない場合や連絡が取れなくなる場合もみられません（事例2）。

3. 消費者へのアドバイス

（１）簡単に儲かる等の説明をうのみにせず、書面等で契約内容をきちんと確認しましょう

具体的なビジネスの説明がないのに、人を紹介することで紹介料がもらえる等、儲かることばかり強調されたり、SNS に投稿して勧誘する簡単な仕事と言われたりしても、安易に契約してはいけません。契約前に書面等で契約内容をよく確認し、利益が得られる仕組みやリスク等を理解できないまま、契約しないようにしましょう。また、商品・サービスの流通よりも金銭の配当が主であると思われる場合には、ネズミ講（無限連鎖講）の可能性もありますので、注意が必要です。

（２）海外事業者の問い合わせ窓口の有無や日本語対応しているか等を事前に確認しましょう

契約前に海外事業者の約款やウェブサイト等をチェックし、国内向け対応や相談窓口の設置状況を確認しておきましょう。日本国内で勧誘されても、契約後にトラブルになった場合等は海外事業者と直接やり取りをしなければなりませんので、事業者側の対応状況は重要です。

（３）「必ず儲かる」等の不実のことを伝えて勧誘してはいけません

マルチ取引が連鎖販売取引に該当する場合には、勧誘を行う者も特定商取引法の規制を受けます。相談事例をみると、従来のような対面での勧誘に加え、通話アプリや SNS を通じた非対面での勧誘も多く見られます。このように、インターネット等を介して簡単に広く勧誘することができるからといって、安易に「必ず儲かる」等の不実のことを伝えて勧誘した場合には、勧誘を行った者も違法性を問われる可能性がありますので、絶対にしてはいけません。

（４）トラブルになった場合は消費生活センターなどに相談してください

マルチ取引が連鎖販売取引に該当する場合は特定商取引法上のクーリング・オフを主張することが可能なケースもあります。不安に思った場合やトラブルになった場合には、早めに最寄りの消費生活センターに相談ください。

※消費者ホットライン：局番なしの188（いやや）

⁶ 無限連鎖講の防止に関する法律により、無限連鎖講を開設したり、運営したり、加入したり、加入することを勧誘したりすることは禁止されています。無限連鎖講に加入することを勧誘した者は刑事罰が科されます。

お住まいの地域の市区町村や都道府県の消費生活センター等をご案内する全国共通の3桁の電話番号です。

4. 行政への要望

(1) 消費者庁取引対策課

全国の消費生活センター等には、日本の消費者が、日本国内で勧誘されマルチ取引で契約した海外事業者との解約トラブルに関する相談が増加しています。さらに、これら海外事業者等は日本の法律は関係ないと主張し特定商取引法上のクーリング・オフに応じない等、解決が困難となっています。

この実態を踏まえ、連鎖販売取引を行う海外事業者、またこれら海外事業者との契約において日本で活動する勧誘者等に対し、特定商取引法の周知等の対応をすることを要望いたします。また、海外事業者とのトラブル防止のために、日本の消費者に対し、連鎖販売取引の注意点や、クーリング・オフ等の解約方法を啓発することを要望いたします。

(2) 内閣府消費者委員会事務局

全国の消費生活センター等には、日本の消費者が、日本国内で勧誘されマルチ取引で契約した海外事業者との解約トラブルに関する相談が増加しています。さらに、これら海外事業者等は日本の法律は関係ないと主張し特定商取引法上のクーリング・オフに応じない等、解決が困難となっています。

この実態を踏まえ、連鎖販売取引を行う海外事業者、またこれら海外事業者との契約において日本で活動する勧誘者等および日本の消費者に対し、特定商取引法に基づき適切な対応がなされるよう、調査・審議等を行うことで、消費者トラブルの未然防止が図られるよう要望いたします。

【要望先】

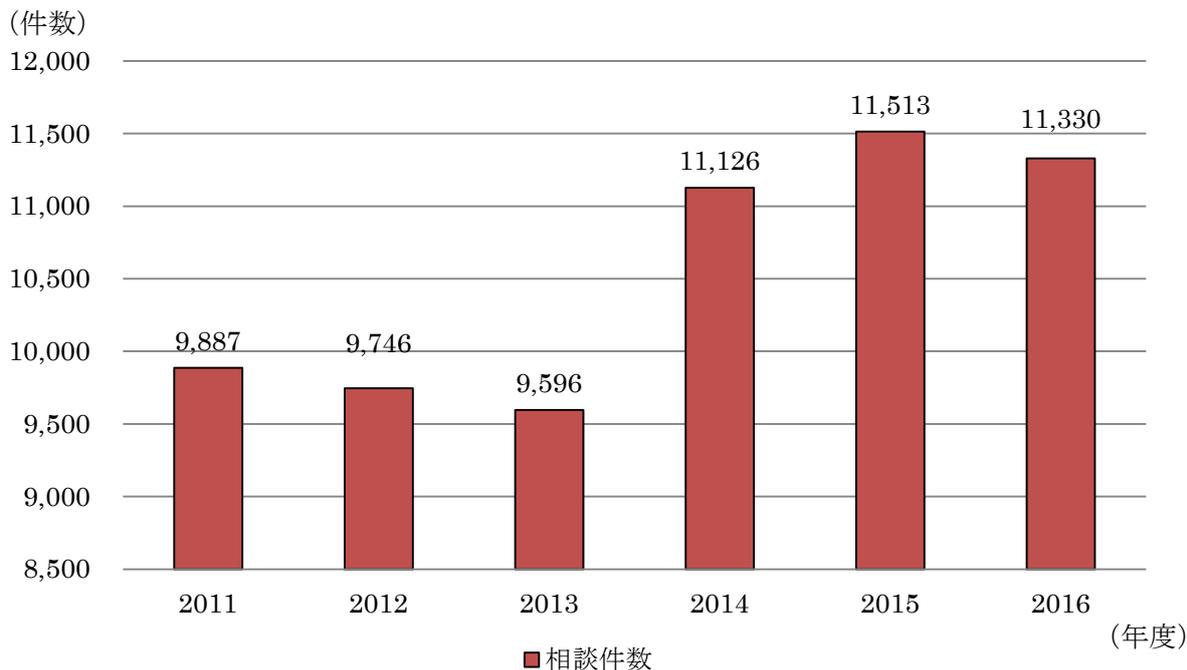
- ・ 消費者庁取引対策課 (法人番号 5000012010024)
- ・ 内閣府消費者委員会事務局 (法人番号 2000012010019)

【情報提供先】

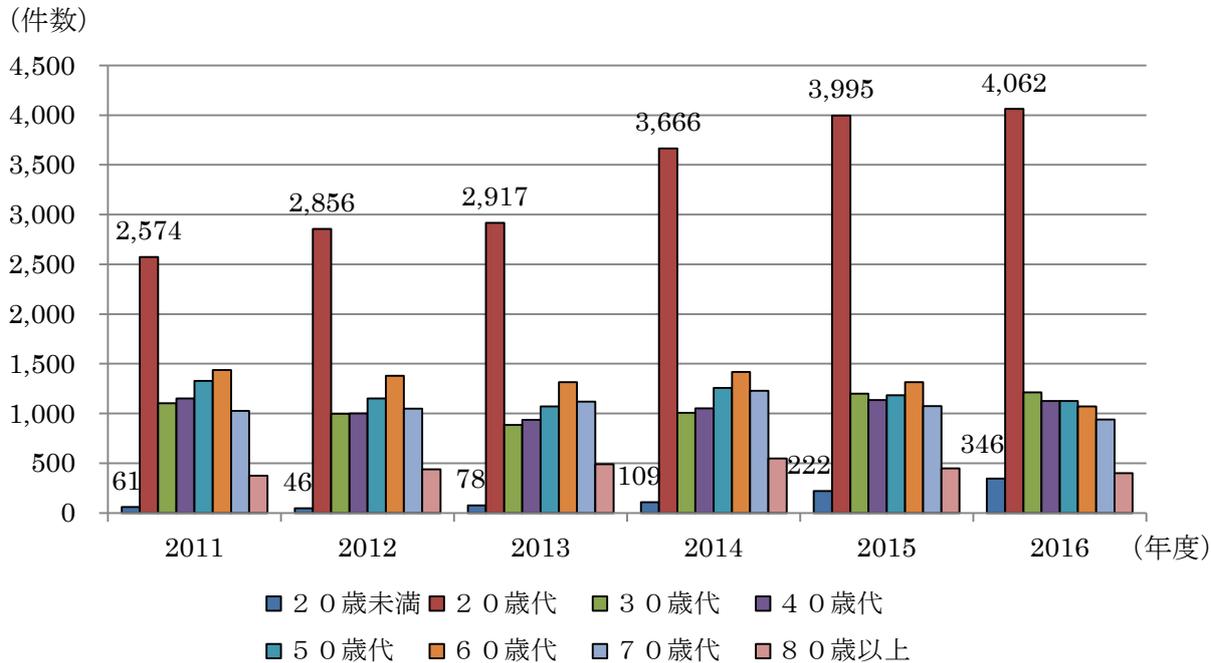
- ・ 消費者庁消費者政策課 (法人番号 5000012010024)
- ・ 警察庁生活安全局生活経済対策管理官 (法人番号 8000012130001)
- ・ 経済産業省商務流通保安グループ商取引監督課 (法人番号 4000012090001)
- ・ 経済産業省商務流通保安グループ消費経済企画室 (法人番号 4000012090001)
- ・ 公益社団法人日本訪問販売協会 (法人番号 5011105005424)
- ・ 一般社団法人日本クレジット協会 (法人番号 1010005014126)
- ・ 日本クレジットカード協会 (法人番号 9700150005109)

(参考) PIO-NET⁷におけるマルチ取引全体の消費者トラブル

【図1】マルチ取引全体の相談件数の推移（2011年度～2016年度）



【図2】マルチ取引全体の契約当事者年代（2011年度～2016年度）



⁷ PIO-NET（パイオネット：全国消費生活情報ネットワークシステム）とは、国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベースのこと（2017年6月5日までのPIO-NET登録分。消費生活センター等からの経由相談は含まれていない。図2の件数は無回答（未入力）を除く）。