

特集

3

事業者の倒産をめぐる 消費者トラブルの現状

国民生活センター相談情報部

PIO-NET*¹によると「事業者が破産した。既払金はどうなる」「事業者と連絡が取れない」といった事業者の「倒産」*²に関する苦情相談の件数は、2010～2014年度で48,448件となっています(図1)。相談件数は2011年度に最も多くなり、2012年度以降は減少傾向にあります。

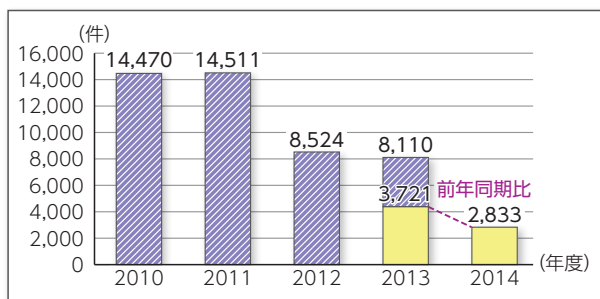


図1 「倒産」に関する相談件数の推移

※「倒産」のキーワードが付与された相談の件数を集計

相談の傾向

(1) 商品・役務別の傾向

「倒産」に関する相談では、消費者金融などを含む「フリーローン・サラ金」や「エステティックサービス(以下、エステ)」、ファンドへの出資や預託商法などを含む「ファンド型投資商品」、

「工事・建築」の相談は、年度にかかわらず多数の相談が寄せられています。英会話教室などを含む「外国語・会話教室」は2011年度以降減少しています。

年度別にどのような商品・役務(サービス)についての相談が多く寄せられているかについて、上位10位までを表に示しました。

2010年度は大手消費者金融業者が会社更生法を申請したことから「フリーローン・サラ金」が最多となっています。また、英会話教室の倒産に関連した相談が上位に入っているほか、倒産した百貨店が発行していた商品券についての相談*³も寄せられました。2011年度は、和牛預託商法を行っていた事業者が倒産したことを受けて「ファンド型投資商品」の相談が多数寄せられ、また、公社債等の金融商品販売業者と連絡が取れなくなったという相談も増えました。2012年度は、前年度に比べて相談件数が減少したものの、依然として「フリーローン・サラ金」の相談が多かったほか、「エステ」や預託商法の相談、いわゆる買え買え詐欺(劇場型勧誘)によ

	2010年度	2011年度	2012年度	2013年度	2014年度
1	フリーローン・サラ金	ファンド型投資商品	フリーローン・サラ金	エステティックサービス	フリーローン・サラ金
2	エステティックサービス	フリーローン・サラ金	ファンド型投資商品	ファンド型投資商品	エステティックサービス
3	外国語・会話教室	エステティックサービス	エステティックサービス	フリーローン・サラ金	工事・建築
4	商品一般	商品一般	工事・建築	工事・建築	ファンド型投資商品
5	工事・建築	役務その他サービス	役務その他サービス	商品一般	手配旅行
6	株	工事・建築	商品一般	役務その他サービス	役務その他サービス
7	ファンド型投資商品	株	株	株	公衆浴場
8	美容関連教室	リゾート会員権	リースサービス	鍋・釜類	ソーラーシステム
9	リースサービス	公社債	公社債	四輪自動車	鍋・釜類
10	普通預貯金	リースサービス	不動産貸借	医療サービス	商品一般

表 商品・役務別相談件数(上位10位)

*1 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、消費生活に関する情報を蓄積しているデータベースのこと。データはいずれも2014年9月末日までの登録分。

*2 「倒産」あるいは「破産」とは、一般的に、当該業者が債務の支払いができず事業を継続できなくなった状況を指す。本稿では、法的手続を行ったかどうか確認できていないが、事業者が営業を停止している状態であるものを「倒産」と呼ぶ。

*3 商品券についての相談は、表中の「商品一般」に含まれる。

る社債販売業者に関する相談等が多く寄せられました。2013年度は複数のエステ業者が店舗を閉鎖し連絡が取れなくなるなどしたため、「エステ」についての相談が最も多くなりました。

(2) 支払い方法にみる傾向

契約時の支払い方法についてみると、信用供与の無いケース(事業者に現金で代金を支払っているケース)が最も多くなっています(図2)。

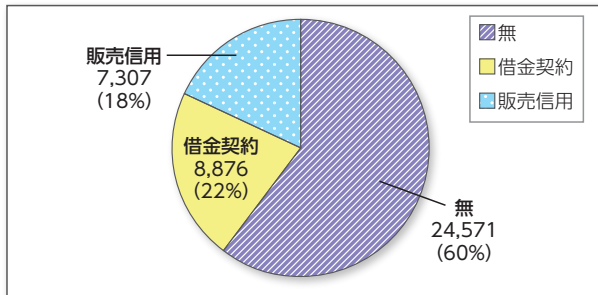


図2 信用供与の有無(「不明・無関係」を除く)

※「無」：信用供与を受けていないもの、または受けないことを前提としているもの。

「借金契約」：金融機関等から金銭を借りたもの、または借りることを前提としているもの。

「販売信用」：信販会社等から商品・役務の購入に当たって支払う代金に対して信用供与を受けたもの、または受けることを前提としているもの。

倒産に関する主な相談事例

(1) 美容医療・エステ

■ 代金を現金で支払い済みで、業務を引き継ぐ事業者もいないケース

美容医療クリニックのホームページを見てクリニックに出向きレーザー脱毛を契約。現金で前払いすれば5%値引きするとされ、約20万円を支払った。これまでに半分程度の施術を受けた。2カ月前に予約を取り、昨日クリニックに出向いたところ、ドアの前の鉄の扉が閉まった状態だった。不審に思いクリニックに電話をしたが繋がらない。今後どう対処したらよいか。

このケースでは、クリニックは所管する自治体に廃止届を提出し、その後破産手続の開始が決定されました。業務を引き継ぐ事業者は現れませんでした。代金を現金で支払ってしまっていたため、相談者は債権を届け出て配当を得るほかなく、結局配当はなされませんでした。

■ 業務を引き継ぐ事業者が現れたが、追加料金が必要と言われたケース

脱毛エステの契約をして、クレジットカードで決済した。12回のうちまだ3回しか施術を受けていない。事業者から「業務を終了し閉鎖した。新サロンを営業するので、入会手数料を支払えば前の会社との契約どおり施術を提供する」という内容の書面が来た。新しい店が最後まで残りの施術を行うか分からないし、手数料を支払わなければならないのなら残りの施術は受けずに返金を求めたい。

このケースでは、エステ業者は解散し、清算人宛てに債権を届け出る必要がありました。相談者はクレジットカードで代金を翌一括払いしていたため、返金されない可能性を考慮し、交渉の結果、引き継ぎ業者の施術を無料で受けることになりました。

そのほか、引き継ぎ業者の施術を希望せず、クレジットカードの決済代行業者*4と交渉し、決済代行業者から未施術分の返金を受けることができたケースもありました。

(2) 消費者金融

以前借りて完済した消費者金融の「再生手続開始通知書」が裁判所から届いた。利息返還金、利率、債権金額等が記載されている。もう既に終わったことなのでかわりたくない。

当該業者は、民事再生手続を進めており、裁判所から届いたのは再生手続に関する通知と債権届出書等でした。消費者金融の倒産に関する相談では、倒産した業者に対して過払い金がある消費者のもとへ「債権届を出すように」との連絡が来たがどうしたらよいかというものが多くみられます。借金を既に完済している人であっても過払い金が生じている可能性のある場合には連絡が入るため、完済したのになぜ連絡が来るのか、と不審に思われるようです。

*4 クレジットカード会社の加盟店になれないような小規模な事業者とクレジットカード会社の間に立ってカード決済の手続き等を行う事業者のこと。

(3) 外国語教室

4カ月前、受講期間1年の英会話教室の契約をし、代金は現金一括払いで支払った。事業者が倒産し、同県内の教室は全校閉校予定と言われた。授業を受け続けたいが、通えるところに教室がない。

このケースでは、英会話教室の運営業者が破産手続の開始決定を受け、業務を引き継ぐ事業者が現れました。相談者は引き継ぎ業者のサービスを受けるか、返金を希望する場合には現金で支払った代金のうち未受講分に相当する金額について債権者として債権の届け出を行い、配当を受け取るかの選択になりました。

なお、外国語教室やエステにおいて、業務を引き継ぐ事業者が現れ、そのサービスを受けたとしても、サービスが以前の契約どおりに提供されない、サービスの質が悪い、新たな条件での契約を勧められるなどのトラブルが起きることがあります。引き継ぎ業者によるサービスは、前事業者の倒産によって受けられなくなったサービスを一定の条件下で受けることができるものである、という点には注意が必要です。

(4) 商品券

全国共通の商品券1000円分を何年か前にもらったが発行会社が倒産したと聞いた。この商品券はもう使えないのか。

このケースでは、商品券の発行業者は商品券の払い戻し手続を終了しており、会社の清算手続も済んでいたため、商品券は使用できないことが分かりました。資金決済法の規定に基づき、店頭等での商品券の利用を終了した場合には、商品券の発行者は保有者に対し払い戻し手続を行います。保有者は、払い戻し期間内に申し出なければこの手続による払い戻しは受けられません。しかし、利用終了や払い戻しの情報が保有者に届いていないことが多く、払い戻し期間終了後に手続きのことを知った、というような相談につながっています。

(5) その他…倒産を名目にした投資詐欺

親類がもうかると電話で勧誘され、未公開株を160万円で購入。別事業者から「契約した事業者が倒産した」と連絡があり、40万円を返金してきてほしい。その別事業者を信用してしまい、それ以降、倍になる未公開株があるとか、外国通貨の購入で今までの損が取り返せるなどと言われ、次々とお金を振り込んでいる。昨日も事業者から「3000万円を振り込む準備はあるが、倒産した事業者が掛けたロックを解除するために100万円が必要。3日以内に振り込んで」と言われているようだ。

このケースは投資詐欺の被害にあい次々と契約させられているものと考えられました。こうした事業者は、短期間に多額の現金を集めて行方知れずになってしまうため、現金を渡してしまった場合、取り戻すことは非常に困難です。

まとめ

事業者が倒産した場合、商品やサービスを受領しているか、事業者が破産手続や再生手続などの法的手続を行うのか、また、事業者に対してどのような方法で代金を支払ったのかによって、消費者が取るべき対応が変わってきます。

事業者の倒産に関する消費生活相談は、さまざまな商品・サービスの分野において寄せられています。エステなどの場合、契約期間が長期にわたるため、途中で事業者が倒産してしまうと残った分はどうなるのかといった問題が生じます。事業者に支払った代金を取り戻す見込みが薄い状況においては、引き継ぎ業者によるサービスを受けることも1つの方法です。

しかし、多くの相談事例からみても、事業者が倒産した場合に、消費者が既に事業者へ支払った代金を取り戻すことは非常に困難です。事業者が破産手続を行った場合でも、消費者への配当があるケースは少なく、もし配当されたとしても消費者が支払った額に比べて大幅に少なくなってしまうことが一般的といえます。