

令和2年9月25日

マンション管理会社の関係者を装い、マンション全体のインターネット接続サービスが切り替わるかのように告げて、インターネット接続サービスの契約をさせる事業者に関する注意喚起

マンション管理会社の関係者を装い、マンション全体のインターネット接続サービスが切り替わるかのように告げて、インターネット接続サービスの契約をさせる事業者に関する相談が、各地の消費生活センター等に数多く寄せられています。

消費者庁が調査を行ったところ、株式会社レイスペック（以下「レイスペック」といいます。）及びS a i l Group株式会社（以下「セイルグループ」といい、レイスペック及びセイルグループを「2社」といいます。）が連携共同して、消費者の利益を不当に害するおそれがある行為（不実告知）をしていたことを確認したため、消費者安全法（平成21年法律第50号）第38条第1項の規定に基づき、消費者被害の発生又は拡大の防止に資する情報を公表し、消費者の皆様にご注意を呼びかけます。

また、この情報を都道府県及び市町村に提供し、周知します。

1 事業者の概要（注1）

| 事業者名（注2） | 所在地 | 代表者 |
|---|--------------------------------|-------------------|
| 株式会社レイスペック （法人番号 7080001020710） | 静岡市駿河区南町10-6-6階中央 | おくむら ひでき 奥村 英毅 |
| S a i l Group株式会社 （法人番号 6120001210968） | 大阪市中央区島之内一丁目22番23号 堺筋山忠ビル9F | なす ようすけ 那須 洋佑 |

（注1）商業登記されている内容です。

（注2）同名又は類似名の事業者と間違えないようご注意ください。

2 具体的な事例の概要

レイスペックは、「SoftBank Air」と称するインターネット接続サービス（以下「本件サービス」といいます。）等を提供するキャリア事業者と消費者との契約の締結を媒介するなどの業務を行っており、自ら本件サービス等の勧誘を行っているほか、セイルグループに委託して本件サービス等の勧誘をさせています。

2社は、本件サービスについてキャリア事業者から代理店登録を受けていなかったことから、消費者に対して本件サービス等の勧誘を行うに際し、自社の社名ではなく、代理店登録を受けているg-r-o-o-m株式会社¹（以下「ジールーム」といいます。）を名のっていました。

本件において、2社が消費者に本件サービスの契約をさせていた典型的な勧誘の手口は次のとおりです。

(1) マンションの管理会社の関係者であるかのように装って消費者の自宅を訪問します。

営業員がマンション内の消費者の自宅を訪問し、インターフォン越しに

「マンションのWi-Fiの回線速度が遅いので、マンションの管理会社から別の無線

¹ レイスペックの営業員だった者が独立して設立した会社（法人番号：7080001022434。住所：静岡市駿河区南町10-6-6階中央）。

ルータが無償でもらえます。お話しさせてもらってもいいですか」などと、マンションの管理会社の関係者であるかのように切り出します。消費者は、営業員をマンションの管理会社の関係者だと思い、玄関のドアを開けます。さらに、営業員は、消費者が玄関のドアを開けた後にも、「マンションの管理会社からお願いされてきました」などと告げて、マンションの管理会社の依頼で来訪した旨を強調します。

(2) マンション全体のインターネット接続サービスが本件サービスに切り替わるかのように信じ込ませた上で、毎月の利用料金が安くなるなどと告げて、本件サービスの契約をさせます。

営業員は、

「マンションのWi-Fiの回線速度が遅いので、マンションの管理会社から別の無線ルータを無償でお渡ししているんです」

「各部屋のWi-Fi機器を交換しなければいけません」

「マンションのWi-Fiが遅いから、管理会社から許可をもらってソフトバンクに切り替えます。その手続きに回っています」

などと、マンション全体のインターネット接続サービスが本件サービスに切り替わるかのように告げることにより、その旨を消費者に信じ込ませます。

その際、営業員は、さらに、

「毎月の料金が今より安くなります」

又は

「毎月の利用料金は変わりません」

と告げるとともに、本件サービスに切替後の具体的な利用料金の額も告げます。

営業員が告げた本件サービスに切替後の具体的な利用料金は、実際には、消費者が契約中のインターネット接続サービスの利用料金よりも高額になる場合がありますが、消費者は、マンション全体のインターネット接続サービスが本件サービスに切り替わるのであれば、自らも本件サービスの契約をする必要があると信じ込んでいる上、営業員のことをマンションの管理会社の関係者として信用しているため、利用料金が安くなるなどの説明は事実であろうと信じ、契約中のインターネット接続サービスの利用料金を確認することなく、その場で本件サービスの契約を締結します。

(3) 消費者は、マンションの管理会社へ問い合わせるなどして、営業員から告げられた内容が事実と異なっていたことに気付きます。

消費者は、本件サービスの契約締結後、マンションの管理会社へ問い合わせるなどして、営業員がマンションの管理会社とは無関係の事業者であること、マンション全体のインターネット接続サービスを変更するという事実はないこと、本件サービスの契約により毎月の利用料金がそれまでより高くなっていることに気付きます。

消費者は、本件サービスの契約解除を申し入れますが、契約締結日から解除の申出までの期間が初期契約解除制度²を利用できる期間を超えていた場合には、キャリア事業者から解除料を請求されます。

² 契約書面の受領日を初日とする8日間（サービスの提供開始日が契約書面の受領日より遅い場合は、その提供開始日を初日とする8日間）が経過するまでは、電気通信事業者の合意なく利用者の都合のみにより契約を解除できるという電気通信事業法（昭和59年法律第86号）に基づく制度。

3 消費者庁が確認した事実

(1) 消費者安全法に規定する消費者事故等（不実告知）

営業員は、前記2(1)及び(2)のとおり、本件サービスの契約を勧誘するに当たり、

「マンションの管理会社からお願いされてきました」

「マンションのWi-Fiの回線速度が遅いので、マンションの管理会社から別の無線ルータを無償でお渡ししているんです」

「各部屋のWi-Fi機器を交換しなければいけません」

「マンションのWi-Fiが遅いから、管理会社から許可をもらってソフトバンクに切り替えます。その手続に回っています」

などと、あたかも、マンション全体のインターネット接続サービスが本件サービスに切り替わることから、その手続のためにマンションの管理会社の依頼で来訪したかのように告げていました。

しかし、実際には、2社が管理会社からインターネット接続サービスの勧誘について依頼を受けた事実も、マンション全体のインターネット接続サービスが本件サービスに切り替わることになったという事実もありませんでした。（不実告知）

(2) 勧誘の主体について

前記2(1)及び(2)の行為は、セイルグループがしていたものでしたが、次の各事情等から2社が連携共同の上でしていたと認められます。

- ・ セイルグループが獲得する本件サービスの契約についての報酬は、これに関してレイスペックが支払を受ける報酬を原資としてレイスペックからセイルグループに支払われていること
- ・ セイルグループが営業を行うに当たり必要な事務所などを手配していたのはレイスペックであること
- ・ レイスぺックの代表取締役がセイルグループに一定金額の出資を行っていたこと

なお、ジールームは、レイスペックから依頼を受けて、2社がジールームを名乗って勧誘することを容認していたものの、名義の使用に対する報酬や2社が獲得した本件サービスの契約に関する報酬を受け取っていたわけではなく、前記2(1)及び(2)の行為に積極的に関与している事情は認められませんでした。

(3) 本件を公表する理由

セイルグループは、既にインターネット接続サービスの勧誘を取りやめていますが、レイスペックは現在も勧誘を続けており、また、2社以外にも、同様の手口でインターネット接続サービスの勧誘を行う事業者に関する消費者からの相談が数多く寄せられています。

そのため、今後、レイスペック又は別の事業者が、本件と同様の手口で消費者被害を引き起こす蓋然性は高いと考えられます。

4 消費者庁から皆様へのアドバイス

- インターネット接続サービスの勧誘時に、マンションの管理会社から許可や依頼を受けているかのように、また、マンション全体のインターネット接続サービスが切り替わるかのように告げられて契約してしまう事例が多くみられます。このような勧誘を受けた場合には、管理会社に確認しましょう。

- インターネット接続サービスの勧誘時に「毎月の利用料金が今より安くなる」などと告げられ、消費者が現在の契約の利用料金などを確認せずに契約してしまう事例が多くみられますので、営業員のセールストークをうのみにせず、自分の利用料金を確認しましょう。
- 毎月の利用料金だけをみれば安くなっていても、携帯電話の利用料金とのセット割引などを考慮すると、毎月の合計の利用料金がかえって高くなってしまいますので、変更後の料金を確認しましょう。

【本件に関連する最近の注意喚起情報】

| 発信者 | 件名 | URL |
|-------------|--|---|
| (独)国民生活センター | 光回線サービスの卸売に関する勧誘トラブルにご注意！第2弾 —安くなると言われても、すぐに契約しないようにしましょう — (平成30年7月26日公表) | http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20180726_1.html |

- 取引に関して不審な点があった場合は、お金を支払う前に、各地の消費生活センター等に相談しましょう。
消費生活センター等では、消費者から相談を受け、トラブル解決のための助言や必要に応じてあっせんを無料で行っています。

相談窓口のご案内

- ◆ 消費者ホットライン（最寄りの消費生活センター等をご案内します。）

電話番号 **188（いやや！）** ※局番なし

公表内容に関する問合せ先
消費者庁消費者政策課財産被害対策室
電話 03-3507-9187
FAX 03-3507-7557